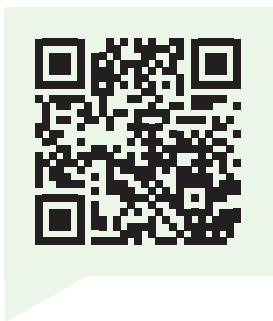


# Verbundbericht

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr 2019/2020



**Weitere interessante Themen aus dem VRR und rund um den  
Öffentlichen Personennahverkehr erhalten Sie in unserem VRR-Newsletter.**

Über den QR-Code gelangen Sie direkt zur Anmeldung.  
Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre!

<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>Mobilitätsentwicklung und Innovation</b>	<b>6</b>
Politische Kommunikation und Branchendialog	8
OLG entscheidet: Direktvergaben sind rechtmäßig	10
Schneller mit dem Bus von A nach B	12
Mit regionalen P+R-Konzepten den ÖPNV stärken	14
Die Digitalisierung des NRW-Nahverkehrs	16
<b>Verbundaufgaben</b>	<b>18</b>
Erfolgreiches Jahr 2019 bei Einnahmen und Fahrten	20
Kreative Kampagnen werben für den ÖPNV	23
nextTicket 2.0 geht in nächste Erprobungsphase	26
Neues landesweites Check-in/Be-out-System	28
SPNV-Vertrieb: Neuer Dienstleister im VRR	30
Optimierte Auskunftssysteme für die Kundeninformation	33
VRR-Servicechat: Positive Projektbilanz	35
Sicherheit im ÖPNV	36
<b>Schienspersonennahverkehr</b>	<b>38</b>
Der VRR dokumentiert die Leistungen im SPNV	40
SPNV-Baustellen: Kooperation sichert Mobilität	44
Fahrplanwechsel im Dezember 2019	47
Der Rhein-Ruhr-Express nimmt weiter Fahrt auf	50
<b>ÖPNV-Investitionen</b>	<b>52</b>
VRR investiert in bessere Verkehrsverhältnisse	54
<b>Umwelt und Nachhaltigkeit</b>	<b>58</b>
Zukunftsnetz Mobilität NRW	60
<b>Verwaltung</b>	<b>62</b>
Neue Arbeitswelt beim VRR: Agiler und flexibler als je zuvor	64
<b>Zahlen, Daten, Fakten</b>	<b>67</b>
Abkürzungsverzeichnis	82
Impressum	84

# Liebe Leser\*innen,

Jeden Tag sind wir in der einen oder anderen Weise mobil, um am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Auf dem Weg zur Arbeit oder zur Schule und Uni, um Freunde zu besuchen oder einen Bummel durch die Stadt zu machen. Der Öffentliche Personennahverkehr macht mobil – und im Verbundraum Rhein-Ruhr bereits seit 40 Jahren. Zahlreiche Menschen in der Region setzen jeden Tag auf Bus und Bahn für ihre alltäglichen Wege. Und die guten Gründe hierfür sind zahlreich: Manch einer umgeht so den Stress und Stau auf überfüllten Straßen. Andere setzen auf öffentliche Verkehrsmittel, weil sie besonders umwelt- und klimaschonend unterwegs sein möchten. Für viele ist der ÖPNV bequem, weil sie die Fahrzeit für sich nutzen können: beispielsweise zum Lesen oder Arbeiten. Welche Gründe unsere Kund\*innen in den zurückliegenden 40 Jahren hatten und bis heute haben, mit uns zu fahren: Wir tun alles dafür, um ihren individuellen Mobilitätsbedürfnissen gerecht zu werden, und investieren Know-how, Herzblut und die uns zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel, um den ÖPNV kontinuierlich besser zu machen.

In unserem Jubiläumsjahr steht der VRR mit Beginn der Corona-Krise vor neuen Herausforderungen. Gemeinsam mit den anderen nordrhein-westfälischen SPNV-Aufgabenträgern NVR und NWL fanden bereits ab Anfang März 2020 unter der Koordination des NRW-Verkehrsministeriums regelmäßige und übergeordnete Abstimmungen zur Lageeinschät-

zung und zur Entwicklung im SPNV statt. Auf Anraten dieses Krisenstabs wurde die Umsetzung eines Sonderfahrplans für den SPNV beschlossen. Mit diesem Sonderfahrplan wurde die Grundversorgung gesichert, um Menschen, die auf den Nahverkehr bei der Bahn angewiesen sind, auch weiterhin zu befördern.

Wie in zahlreichen Unternehmen waren auch die Verkehrsunternehmen von den Folgen der Pandemie betroffen und verzeichneten eine gestiegene Zahl von Krankheitsfällen und Mitarbeitenden in Quarantäne. Auch die kommunalen ÖSPV-Unternehmen mit Bussen und Straßenbahnen waren eingeschränkt. Alle Kommunen passten ihr Angebot den jeweiligen Gegebenheiten an und sicherten somit die Grundversorgung vor Ort.

Die Auswirkungen auf den Nahverkehr gilt es in den kommenden Wochen und Monaten zu analysieren und aufzuarbeiten. Der Bedarf an Nahmobilität wird jedoch weiter Bestand haben und wachsen. Und so unterschiedlich die Ansprüche unserer Kund\*innen sind, so vielfältig sind auch die Herausforderungen, denen wir uns als Mobilitätsdienstleister auch künftig tagtäglich stellen. Wir gestalten das Nahverkehrsangebot gemeinsam mit unseren Partnern und investieren in den Ausbau der Infrastruktur. Wir nutzen die Chancen der Digitalisierung, um den Fahrgästen heute und auch in Zukunft den Nahverkehr bieten zu können, den sie sich wünschen, der dem Zeitgeist entspricht und technisch wegweisend ist.

Beispiele aus den zurückliegenden Monaten finden Sie in diesem Verbundbericht. Wir wünschen Ihnen nun eine informative Lektüre über die wichtigsten Projekte und Entwicklungen der letzten zwölf Monate. Bleiben Sie gesund und dem Öffentlichen Personennahverkehr gewogen!

Ihr

  
Ronald R.F. Lünser  
VRR-Vorstandssprecher

  
José Luis Castrillo  
VRR-Vorstand



**Mobilitätsentwicklung und Innovation**



# Der Mensch steht an erster Stelle

von Dr.-Ing. Stephan Hörold, Leiter der Abteilung „Information/Innovation“ des VRR

In einem Mobilitätsverbund wie dem VRR stehen die Menschen und ihre Anforderungen bei all unseren Aktivitäten an erster Stelle: Wie können wir die öffentliche Mobilität in der Region so gestalten, dass die Menschen gern zusteigen und Bus und Bahn für ihre täglichen Wege nutzen? Vor 40 Jahren galt das Gleiche, was auch heute noch gilt: Innovationen bringen den ÖPNV entscheidende Schritte voran. Sie helfen, Zugangshürden abzubauen und die öffentliche Mobilität einfacher, intuitiver, zuverlässiger und besser zu machen. Und zwar in allen Bereichen, mit denen wir uns beschäftigen: Infrastruktur, Fahrzeuge, Tarif, Vertrieb, Fahrgastinformation – um nur ein paar Beispiele zu nennen. Bleiben wir bei der Fahrgastinformation: Vor nicht allzu langer Zeit gab es ausschließlich gedruckte Fahrpläne, die an den Haltestellen aushingen, oder Bücher, in denen sämtliche Informationen zu den einzelnen Nahverkehrslinien zusammengestellt waren. Heute verfügen wir über die nötige digitale Technik und eine solide Datenbasis, um Fahrgäste zuverlässig mit Echtzeit- bzw. Prognoseinformationen rund um ihre Fahrt mit Bus und Bahn versorgen zu können.

Die Weiterentwicklung von Mobilität ist jedoch weit mehr als die reine Digitalisierung von Prozessen oder Services. Es ist immer das Zusammenspiel verschiedener Komponenten, das darüber entscheidet, ob die Kund\*innen zufrieden sind: ein qualitativ hochwertiges und bedarfsgerechtes Angebot, eine solide und leistungsfähige Infrastruktur, moderne und zukunftsfähige Technik, Sicherheit in

Bussen, Bahnen und an ÖPNV-Haltestellen und ganz wichtig: die Mitarbeiter\*innen von kommunalen Verkehrsunternehmen und Eisenbahnverkehrsunternehmen, von Infrastrukturbetreibern, Verkehrsverbänden, unseren Partnern in der Industrie sowie beim Land Nordrhein-Westfalen. Sie alle sorgen für einen möglichst reibungslosen Öffentlichen Personennahverkehr. Und dies auch dann, wenn die öffentliche Mobilität durch Ereignisse wie Corona nachhaltig beeinträchtigt wird und deutlich weniger Menschen mit Bus und Bahn unterwegs sind.

In den nächsten Wochen, Monaten, vielleicht sogar Jahren müssen wir das Vertrauen der Kund\*innen zurückgewinnen. Entsprechend stellt sich die gesamte Branche auf eine „neue“ Normalität ein – in der Pandemie und auch nach Corona. Wie können wir beispielsweise die Hygiene in Bus und Bahn noch weiter verbessern? Digitale Services, der Einsatz von Technologien zum bargeld- und kontaktlosen Bezahlen, dynamische Echtzeitinformationen zur Auslastung öffentlicher Verkehrsmittel und ein kontinuierliches Monitoring der Verkehrsmittelwahl und des Mobilitätsverhaltens können hier einen wertvollen Beitrag leisten. Und natürlich brauchen wir auch zukünftig ein attraktives Verkehrsangebot. In diesem Sinne werden wir uns für die Mobilität in der Region gemeinsam mit unseren Partnern nach Kräften engagieren!





# Politische Kommunikation und Branchendialog



Unter dem Motto „Wir machen Nahverkehr“ entwickelt der VRR mit den beiden anderen NRW-Aufgabenträgern, dem Nahverkehr Rheinland (NVR) und dem Nahverkehr Westfalen Lippe (NWL), die gemeinsame politische Kommunikation weiter. Denn bereits im Jahr 2018 verständigten sich die Geschäftsführungen der drei NRW-Aufgabenträger für den SPNV auf grundsätzliche gemeinschaftliche Aktivitäten in Richtung Politik und Meinungsbildner. Ziel dabei ist die Vermittlung der Leistungen und Aufgabenfelder der Aufgabenträger, wobei nicht die Projekte der einzelnen Partner, sondern die gemeinsamen Themen und Leistungen im Vordergrund stehen. Unter einem gemeinsamen Motto und Logo präsentierten sich die drei Häuser daher in 2019 im Umfeld der NRW-Landesparteitage von CDU, SPD und von Bündnis 90/Die Grünen. Inhaltliche Schwerpunkte waren das Leistungsangebot, der Wettbewerb mit dem RRX-Projekt sowie die Infrastrukturförderungen in den Regionen.



**A**uch die gemeinsame Fachtagung „NRW-Mobilitätsforum“ gehört zu diesem Programm. Das 1. NRW-Mobilitätsforum fand am 7. November 2019 im Lokschuppen Bielefeld statt. Dabei standen Klimawandel, Verkehrswende, Multimodalität und digitale Vernetzung im Fokus. VRR-Vorstandssprecher Ronald R.F. Lünser betonte, wie wichtig die Zusammenarbeit der Aufgabenträger und weiterer Nahverkehrsakteure ist, um die Verkehrswende im Land aktiv gestalten zu können, und nannte die Kooperation ein starkes Signal an die Branche. Die Mobilität von morgen kann nur gemeinsam und im Schulterschluss mit dem Land NRW entwickelt werden. Künftig soll der Verkehr im Land so gestaltet werden, dass er den Menschen einen Mehrwert bietet – und zwar unabhängig von Verbund- und Tarifgrenzen.

Im Rahmen des NRW-Mobilitätsforums unterzeichneten das Land NRW, die drei NRW-Aufgabenträger, die DB Station&Service AG sowie die Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e. V. die „Zielvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW“. Langfristig soll in Nordrhein-Westfalen ein niveaugleicher Ein- und Ausstieg an den 700 SPNV-Stationen ermöglicht werden, und mit der Zielvereinbarung ist ein wesentlicher Schritt gemacht worden, um Bahnsteig- und Fahrzeughöhen anzugleichen.

### VRR und RVR unterzeichnen Grundsatzvertrag

Künftig kooperieren auch der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und der Regionalverband Ruhr (RVR) für eine bessere Mobilität in der Region. Gemeinsam möchten die beiden Partner die vielen Ansätze einer veränderten Mobilität zusammenführen und in konkreten Projekten umsetzen. Grundlage der Partnerschaft von VRR und RVR ist ein Grundsatzvertrag, der am



### Sabine Tkatzik

Stabsstellenleiterin „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“



Mit vereinten Kräften für eine besser Mobilität in der Region – das gilt heute mehr denn je. Verkehrswende, Multimodalität, digitale Vernetzung und Klimawandel: Diese Aspekte sorgen in der gesamten Nahverkehrsbranche für einen Umbruch, weil sie die gesellschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen teils rasant verändern. Wenn wir Mobilität gestalten möchten, dann gelingt das nur gemeinsam. Wir müssen mit allen starken Partnern kooperieren, die sich mit Mobilität beschäftigen. Nur dann können wir Verkehrsmittel verknüpfen, Reiseketten verbessern und die kontinuierlich steigenden Pendlerströme bewältigen. Mit dem Land NRW und den benachbarten Aufgabenträgern verbindet uns eine sehr konstruktive und erfolgreiche Partnerschaft, die bereits heute für viele wichtige Projekte prägend ist. Und die in Zukunft immer wichtiger werden wird, um Mobilität in unserer Region und NRW weit im Sinne der Fahrgäste weiterentwickeln zu können.

14. Mai 2020 unterzeichnet wurde. Er definiert Handlungsfelder, in denen VRR und RVR gemeinsam tätig werden möchten. Dabei soll eine Analyse der verkehrlichen Ausgangslage den grundsätzlichen Handlungsbedarf bestimmen. Geplant ist auch, das Fahrradverleihsystem metropolradruhr weiterzuentwickeln und zukünftig gemeinsam als Leadpartner bei der Mobilitätskonferenz Ruhr aufzutreten. Ebenso spielt das digitale Ticketing eine Rolle. Die Kooperation von VRR und RVR ist ein wichtiges Signal und zeigt, dass die Mobilität von morgen nur gemeinsam und im Schulterschluss entwickelt werden kann. Durch den engen Austausch mit wichtigen Akteuren wie dem RVR sollen Verkehrsmittel verknüpft, Reiseketten verbessert und die kontinuierlich steigenden Pendlerströme bewältigt werden.

### VRR und RVR kooperieren

Gemeinsam für eine zukunftsfähige Mobilität.



# OLG entscheidet: Direktvergaben sind rechtmäßig

Dürfen die Städte und Kreise im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ihre Bus- und Straßenbahnlinien für die nächsten zwei Jahrzehnte direkt an die kommunalen Verkehrsunternehmen vergeben? Ja, sie dürfen! Zu diesem Schluss kam das Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf im Oktober 2019. Mit der Entscheidung gibt es nun Rechtssicherheit für die kommunalen Aufgabenträger in der Region: Nicht nur die Laufzeit der Verkehrsverträge wurde vom OLG bestätigt, sondern auch die besondere Form der Direktvergabe über einen Finanzierungsbescheid im sogenannten VRR-Modell.

**K**onkret ging es in dem Nachprüfungsverfahren um die Direktvergabe von Nahverkehrsleistungen an die Ruhrbahn GmbH durch den VRR und die Städte Mülheim an der Ruhr und Essen: Private Unternehmen hatten die Rechtmäßigkeit dieses Vorgehens infrage gestellt und entsprechende Nachprüfungsanträge gestellt. Mit seiner Entscheidung vom 16. Oktober 2019 hat das Oberlandesgericht Düsseldorf diese Anträge zurückgewiesen.

Die verkehrlichen Verflechtungen in und zwischen den Städten und Kreisen im VRR sind komplex, denn Verkehrsunternehmen fahren in der Regel nicht nur in ihrer Kommune, sondern bedienen die benachbarten Gebietskörperschaften mit: Verkehre brechen ein und aus, Fahrgäste sind innerstädtisch mit Bus und Bahn unterwegs und können oftmals den ÖPNV auch nutzen, um in die Nachbarstädte zu kommen. Diese Strukturen sind historisch gewachsen und wichtig für die Mobilität der Menschen in der Region. Folglich müssen diese Strukturen auch bei Direktvergaben an kommunale Verkehrsunternehmen erhalten bleiben. Damit das gelingt, können Verbundorganisationen wie der VRR, bestehend aus dem Zweckverband und den kommunalen Aufgabenträgern, Direktvergaben gemeinsam als „Gruppe von zuständigen Behörden“ realisieren. Eine entsprechende Möglichkeit sieht die europäische Gesetzgebung vor. Diese verbundweit einheitliche Lösung macht es den Städten und Kreisen deutlich leichter, Verkehrsleistungen abhängig von den verkehrlichen Verflechtungen direkt an unterschiedliche kommunale Verkehrsbetriebe zu vergeben, denn sie müssen hierfür nicht mit jedem einzelnen Unternehmen Kooperationsverträge schließen bzw. sogenannte Aufga-

benübertragungen vereinbaren. Mit der Entscheidung des Vergabesenats des OLG wurden dieses VRR-Modell und auch die Laufzeit der Direktvergaben von rund 20 Jahren in letzter Instanz bestätigt.

### Ballungsraum VRR

Die verkehrlichen Verflechtungen zwischen den Städten und Kreisen sind komplex.



### Dr. Dieter Bayer

Stabsstellenleiter

„Justitiariat Vorstand/  
Zweckverbände“



Das OLG Düsseldorf hat entschieden, dass Direktvergaben von Nahverkehrsleistungen an kommunale Verkehrsunternehmen nach dem VRR-Modell zulässig sind. Wir begrüßen diese Entscheidung, denn sie schafft Rechtssicherheit für alle beteiligten Akteure im VRR, auch für die Arbeitnehmer\*innen der Verkehrsunternehmen, und sichert so die Mobilität der Nahverkehrskund\*innen in einem der größten Ballungsräume Europas. Als kommunale Aufgabenträger sind die Städte und Kreise verpflichtet, für einen angemessenen Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr zu sorgen. Vor diesem Hintergrund ist es sehr erfreulich, dass sie nun auch zukünftig rechtssicher ihre eigenen kommunalen Verkehrsunternehmen direkt beauftragen können, einen angemessenen Nahverkehr auf der Straße (Busse, Straßenbahn) und auf der Schiene (U-Bahn, Stadtbahn, Schwebbahn) sicherzustellen. Zudem wird damit gleichzeitig den engen verkehrlichen Verflechtungen in einem Ballungsraum wie dem VRR Rechnung getragen, in dem die Verkehrsleistungen in der Regel nicht an Stadt- oder Kreisgrenzen enden. Denn diese sind in den meisten Fällen geografisch nicht erkennbar, da ein Stadt- oder Kreisgebiet nahtlos in das nächste übergeht.





# Schneller mit dem Bus von A nach B

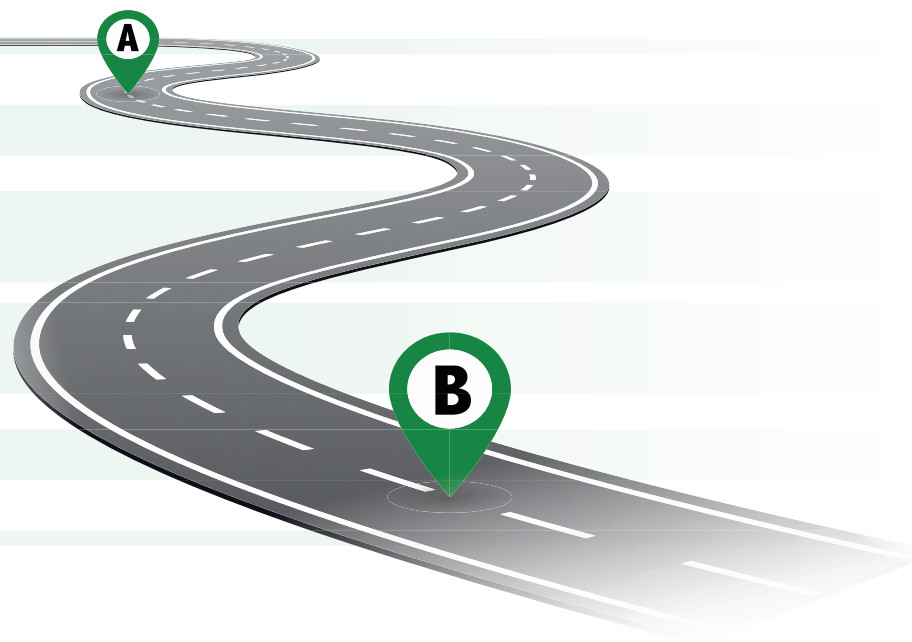
In einigen Regionen im VRR gibt es sie bereits: Schnellbus-Linien, die mit wenigen Halten benachbarte Städte und Kreise miteinander verbinden. Gerade im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit seiner polyzentrischen Struktur, den vielen Städten und damit verbundenen Verkehrsverflechtungen gibt es zudem einen großen Bedarf an schnellen regionalen Verbindungen aus dem Umland ins Ballungsgebiet. Gemeinsam mit kommunalen Aufgabenträgern möchte der VRR deshalb zukünftig das Schnellbus-Netz im Verbundraum stärken und für Fahrgäste neue Verbindungen zwischen den Städten und Gemeinden schaffen.

## Kurz skizziert: Das Schnellbus-Konzept des VRR

Nicht alle Gebiete im Verbundraum sind gleich gut an den Schienenpersonennahverkehr angebunden. Teilweise legen Menschen in ländlichen Regionen recht weite Strecken mit dem eigenen Pkw zurück, um entweder zum nächsten Bahnhof oder direkt zum Arbeitsplatz zu kommen. Damit Pendler\*innen für ihre täglichen Wege den ÖPNV nutzen, müssen entsprechende Angebote geschaffen werden. Und zwar Linien mit wenigen Halten und kurzen Reisezeiten, die den Fahrgast schnell von A nach B bringen und bestenfalls den Umstieg vom Bus auf den Schienenpersonennahverkehr ermöglichen. Schnellbusse bieten

den Vorteil, dass sie gegenüber dem Individualverkehr umwelt- und klimafreundlicher und für Aufgabenträger im Nahverkehr auch kurzfristig realisierbar sind. Denn es muss – anders als bei neuen Schienenstrecken – keine zusätzliche Infrastruktur geschaffen werden.

Auch die politischen Gremien des VRR sehen in regionalen Schnellbus-Linien eine sehr gute Möglichkeit, den Öffentlichen Personennahverkehr vor allem in ländlich geprägten Regionen zu stärken. Entsprechend erteilten sie der VRR AöR im März 2019 den Auftrag, ein Konzept für ein regionales Schnellbus-Netz zu erarbeiten.



### Landesweit einheitliche Standards sichern Qualität der Leistungen

Damit ein solches Schnellbus-Konzept erfolgreich umgesetzt werden kann, müssen sinnvolle und NRW-weit einheitliche Rand- und Rahmenbedingungen geschaffen werden. Denn eine zukunftsfähige Mobilitätsentwicklung muss zwangsläufig das ganze Land in den Blick nehmen, gleichzeitig aber den regionalen Besonderheiten in den Verkehrsgebieten Rechnung tragen. Gemeinsam mit den zwei benachbarten NRW-Aufgabenträgern hat der VRR deshalb einheitliche Qualitätskriterien für regionale Schnellbus-Angebote entwickelt. Sie definieren Standards zum Angebot (u. a. zur Durchschnittsgeschwindigkeit, zu den mindestens erforderlichen Bedienzeiten sowie zur Taktung), zu den Fahrzeugen (beispielsweise im Hinblick auf Sitzplatzkapazitäten, Umweltstandards und Design) und zu den Haltestellen (etwa zu Barrierefreiheit, Fahrgastinformation und Wetterschutzeinrichtungen).

Die finanziellen und organisatorischen Rand- und Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Schnellbusse müssen mit den politischen Gremien des VRR und den kommunalen Aufgabenträgern noch abgestimmt werden.



#### Robert Nieberg

Fachgruppe „Vernetzte Mobilität /  
Koordination ÖPNV“



Der Öffentliche Personennahverkehr ist das Rückgrat einer erfolgreichen Verkehrswende. Gerade im ländlichen Raum möchten wir deshalb das Angebot weiter verbessern, damit Pendler\*innen dort den Öffentlichen Personennahverkehr für ihre täglichen Wege nutzen können – sei es zum nächsten Bahnhof oder direkt zu ihrem Ziel. Schnellbusse können hier einen sehr wertvollen Beitrag leisten, denn sie sind deutlich umwelt- und klimafreundlicher als der eigene Pkw und für Aufgabenträger im Nahverkehr kurzfristig realisierbar.

# Mit regionalen P+R-Konzepten den ÖPNV stärken

Die Ballungszentren im VRR ächzen unter dem hohen Verkehrsaufkommen. Besonders betroffen sind große Städte wie Düsseldorf, Dortmund, Essen, Duisburg, Bochum und Wuppertal, in die täglich Hunderttausende einpendeln. Um insbesondere die Innenstädte verkehrlich zu entlasten und mehr Menschen für den ÖPNV zu gewinnen, fördert der VRR das Park+Ride-Angebot in der Region – und zwar mit regionalen Konzepten, die lokale Ansätze in den Städten und Kreisen ergänzen. Denn intermodale Mobilität ist ein wichtiger Baustein einer erfolgreichen Verkehrswende. Damit dies bestmöglich gelingt, arbeitet der VRR eng mit den Kommunen in der Region zusammen, finanziell unterstützt vom Land NRW.

Jeder Kilometer Wegstrecke, der nicht mit dem Auto zurückgelegt wird, ist ein Gewinn für Mensch, Klima und Umwelt. Denn Staus und Abgase frustrieren Pendler\*innen und Anwohner\*innen gleichermaßen: die einen, weil sie immer mehr Zeit einplanen müssen, um in die Städte zu gelangen und einen Parkplatz zu finden; die anderen, weil die Lärm- und Schadstoffemissionen hoch sind, ihre Quartiere zugeparkt werden und Parkplatzsuchende für zusätzliche Verkehrsbehinderungen sorgen. Allein dieser Parksuchverkehr macht 30 Prozent des gesamten Verkehrsaufkommens in den Innenstädten aus. Es lohnt sich also, das Park+Ride-Angebot in der Region zu stärken, damit möglichst viele Autofahrer\*innen bequem wohnortnah vom eigenen Pkw auf Bus und Bahn umsteigen können. Die Menschen in den Innenstädten profitieren so von deutlich weniger Verkehr und einem wesentlichen Plus an Lebensqualität und Urbanität.

Die Akzeptanz intermodaler Wegeketten hängt davon ab, ob der Wechsel zwischen den unterschiedlichen Verkehrsmitteln reibungslos gelingt. Außerdem müssen Pendler\*innen einen Zeit- und Kostenvorteil haben, wenn sie auf das Auto verzichten und stattdessen den ÖPNV nutzen, um ihr Ziel zu erreichen. Zukunftsfähige P+R-Konzepte nehmen nicht nur die Einpendlerstädte in den Fokus, sondern auch die umliegenden Städte, in

denen die Menschen leben. Hier müssen Kommunen das P+R-Angebot hinsichtlich Kapazität, Ausstattung und Qualität verbessern, damit Autos wohnortnah abgestellt und die großen Ballungszentren bequem mit Bus und Bahn erreicht werden können.

## Enge Zusammenarbeit mit den Kommunen

Dreh- und Angelpunkt solch regionaler Konzepte sind P+R-Anlagen, die geeignet sind, weiteren Menschen den Umstieg vom Pkw auf den ÖPNV zu ermöglichen. Grundvoraussetzung hierfür sind – neben dem schon erwähnten Zeit- und Kostenvorteil – attraktive P+R-Anlagen, die ausreichend freie Kapazitäten bieten und qualitativ hochwertig gestaltet und ausgerüstet sind. Die Auswahl geeigneter Standorte diskutiert der VRR gemeinsam mit den Kommunen. Die Ansprechpartner dort haben einen Überblick über die konkrete Situation in den Städten und Gemeinden. Denn es gibt oftmals Besonderheiten vor Ort, die aus keiner Statistik ersichtlich sind, die aber trotzdem bei allen Planungen berücksichtigt werden müssen.

Um zu gewährleisten, dass P+R-Anlagen einen gewissen Qualitätsstandard haben, genügend Stellplätze bieten und attraktiv ausgestattet sind, erarbeitet der VRR mit den Städten und Gemeinden eine Richtlinie zu Qua-







**Marcel Vreden**

Fachgruppe „Vernetzte Mobilität /  
Koordination ÖPNV“



Der VRR fördert das Park+Ride-Angebot in der Region, um Innenstädte verkehrlich zu entlasten und mehr Menschen für Bus und Bahn zu gewinnen. Hierzu arbeiten wir eng mit den Städten und Kreisen zusammen, finanziell unterstützt vom Land NRW.

litäts- und Ausstattungsstandards. Diese soll zukünftig als Richtschnur dienen, wenn Kommunen P+R-Anlagen neu bauen oder modernisieren: Die Richtlinie macht beispielsweise Vorgaben zur Anzahl freier Plätze, zu Beleuchtungsanlagen, Notrufeinrichtungen, Lademöglichkeiten für elektrisch betriebene Fahrzeuge und zur Videoüberwachungstechnik sowie zur Instandhaltung der Anlagen und einer kontinuierlichen Qualitätskontrolle. Außerdem gibt sie Hinweise, wie die Anlagen beschaffen sein müssen, damit Pendler\*innen freie Plätze schnell erkennen und diese auch problemlos ansteuern können.

### **Echtzeitinformationen zur Auslastung von P+R-Anlagen**

Hierzu sollen die Park+Ride-Anlagen im VRR nach und nach mit technischen Systemen ausgerüstet werden, die ihre Auslastung in Echtzeit erfassen. Kommunen, die Fördermittel nach § 12 ÖPNVG NRW für den Bau oder Ausbau erhalten, müssen diese Messsysteme auf der ganzen Anlage installieren (sogenanntes „Smartes Parken“). Abgesehen davon können Kommunen auch bestehende P+R-Stationen mit diesen Systemen nachrüsten und entsprechende Fördermittel beantragen.

Wichtig ist, dass die Messsysteme zuverlässig sind, technisch einwandfrei funktionieren und exakte Ergebnisse liefern – und zwar auch bei widriger Witterung wie beispielsweise extremer Kälte oder Hitze. Um hierzu genaue Aussagen machen und Systeme empfehlen zu können, testet der VRR gemeinsam mit der Regiobahn im Rahmen eines Pilotprojektes an den SPNV-Stationen Neanderthal und Mettmann Stadtwald unterschiedliche technische Lösungen. An der Station Mettmann Stadtwald wurden ein optisches sowie ein Messsystem mit

Magnetfeldsensoren installiert, mit denen jeweils einzelne Stellplätze erfasst werden können. Am Haltepunkt Neanderthal wird ein Überfahrssensor getestet, mit dem die Belegung der Anlage insgesamt, nicht jedoch einzelner Stellplätze nachvollzogen werden kann. Die drei getesteten Systeme laufen technisch reibungslos. Wichtig ist jedoch auch, wie genau die Messungen sind. Überprüfungen im Rahmen eines Gutachtens des TÜV Nord ergaben Genauigkeitswerte zwischen 96 und 99 Prozent.

### **Geplant: Informationen über freie Stellplätze in den Auskunftsmitteln des VRR**

Bereits heute werden die Echtzeitinformationen zur Auslastung einer Park+Ride-Anlage vor Ort über digitale Anzeigetafeln bereitgestellt, so wie in Mettmann Stadtwald und Neanderthal. Perspektivisch möchten der VRR sie auch in die Elektronische Fahrplanauskunft integrieren. Denkbar wäre, in einem nächsten Schritt für „Premiumnutzer\*innen“ des ÖPNV reservierbare Stellplätze zur Verfügung zu stellen. Außerdem könnten ausgewählte P+R-Anlagen bewirtschaftet werden, um die Fremdnutzung eindämmen und somit mehr Parkplätze für ÖPNV-Kund\*innen vorhalten zu können.

Um all dies perspektivisch nicht nur verbundweit, sondern in ganz NRW zu realisieren, wurde der Ausbau der digitalen Infrastruktur an Park+Ride-Anlagen seit Mitte 2019 in die Digitalisierungsoffensive NRW aufgenommen. Das Verkehrsministerium hat die Federführung für diese Maßnahme dem VRR übertragen.



ÖPNV  
Digitalisierungsoffensive  
Nordrhein-Westfalen

# Die Digitalisierung des NRW-Nahverkehrs

Fahrgäste erwarten einen durchgehenden Mobilitätsservice mit Bussen, Bahnen und zunehmend auch alternativen Angeboten wie Car- oder Bikesharing: Sie wollen ihre Fahrten unkompliziert und verkehrsmittelübergreifend aus einer Hand buchen und bezahlen können. Die Digitalisierung bietet hier neue Chancen. Potenziale der Digitalisierung für den ÖPNV in NRW nutzen und neue Mobilitätsprojekte mit vernetzten Lösungen und zukunftsweisenden Angeboten schaffen: Das ist die Aufgabe des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD). Das KCD ist beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) angesiedelt und arbeitet als Landeseinrichtung eng mit dem NRW-Verkehrsministerium zusammen und koordiniert die digitale Transformation des NRW-Nahverkehrs.

**D**as Land NRW, die NRW-Aufgabenträger, die Verkehrsunternehmen vor Ort und auch externe Anbieter realisieren inzwischen eine Vielzahl digitaler Projekte für einen besseren Nahverkehr. Dazu gehören Apps für Fahrplan- und Tarifinformationen, günstige eTarife für Gelegenheitsfahrer\*innen oder sogenannte On-Demand-Verkehre, die über mobile Portale bestellt werden können. Jedes Projekt ist für den regionalen Verkehrsmarkt wichtig. Aber der moderne Nahverkehrskunde will eben nicht nur auf eine regional sehr gute Leistung zugreifen, sondern er erwartet ein umfassendes Gesamtangebot für landesweite Fahrten mit Bussen, Bahnen, On-De-

mand-Verkehren sowie Car- und Bikesharing. Die daraus entstehenden Anforderungen sind so komplex, dass sie nicht in einem regionalen Kontext gelöst werden können.

Das KCD unterstützt die Verkehrsverbände und -unternehmen bei ihren Digitalisierungsthemen und stellt den Informationsaustausch sowie eine projektübergreifende Zusammenarbeit mit Zweckverbänden, Kommunen, Fachverbänden und anderen Partnern sicher. Gemeinsam will man die Potenziale der Digitalisierung für neue Mobilitätskonzepte nutzen und vernetzte Lösungen und Angebote für die Menschen in Nordrhein-Westfalen schaffen. Die Kund\*innen des

Öffentlichen Verkehrs stehen dabei immer im Fokus, um maßgeschneiderte Mobilitätslösungen für individuelle Bedürfnisse anzubieten. Im Vordergrund steht ein einfacher Zugang zum passenden Verkehrsmittel oder -service. Die ÖPNV-Digitalisierungsoffensive NRW schafft die dafür notwendigen Rahmenbedingungen, wie beispielsweise die Förderung der digitalen Infrastruktur, und gibt Standards für die Haltung, die Pflege und den Austausch von Mobilitätsdaten. Dazu führt sie die Digitalisierungsthemen im NRW-Nahverkehr in vier übergreifenden Projekten zusammen: Technologien zum Elektronischen Fahrgeldmanagement, landesweite eTarif-Lösungen sowie Entwicklungen im Bereich Information und Datenqualität werden ergänzt durch Querschnittsprojekte und Initiativen der Landesgruppe des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV). Innerhalb dieser vier Projekte werden derzeit 23 Teilprojekte bearbeitet und an den Start gebracht, 16 Teilprojekte wurden bereits beendet bzw. erfolgreich abgeschlossen. Neben landesweit beachteten eTarif-Projekten, wie dem Praxistest nextTicket im VRR, dem eTarif-Pilot im VRS oder Big Bird in Westfalen, werden weitere aktuelle Digitalisierungsprojekte begutachtet. Ein gutes Beispiel dafür ist die gerade abgeschlossene Analyse zu den Zukunftspotenzialen von On-Demand-Verkehren und Ridepooling-Systemen in NRW, wie sie beispielsweise aktuell im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit „myBUS“ der Duisburger-Verkehrsgesellschaft und dem „mein SWCAR“ der Stadtwerke Krefeld erprobt werden. Als Bestandteil der Mobilitätskette und als Zubringer für den ÖPNV wird besonderes Augenmerk auf die Entwicklung gelegt. Aufgrund der Neuartigkeit dieser Verkehre gilt es zahlreiche rechtliche, planerische und tarifliche Fragen zu klären, um Ridepooling-Systeme erfolgreich im bereits bestehenden Verkehrssystem zu integrieren, im Sinne einer landesweiten, durchgehenden Mobilität.

Das KCD unterstützt im Rahmen des Mobility-Start-up-Pitch NRW Unternehmen, die gelungene Konzepte rund um Verkehr und Mobilität entwickeln. Dabei zeigen die kreativen Ideen der Unternehmen, welche Potenziale die Digitalisierung für einen besseren Nahverkehr bietet. Beim Mobility-Start-up-Pitch

NRW stellen ausgewählte Start-ups ihre Geschäftsideen, Produkte und die Trends von morgen rund um Verkehr und Mobilität vor. Dabei reicht die Bandbreite von Sharing-Modellen, internen Kommunikationsprozessen über hygienetechnische Lösungen im ÖPNV und innerstädtische Transportlogistik bis hin zu zeitgemäßen Kundenprozessen mit Bot-Technologien und e-Government-Lösungen. Verantwortlich für den Mobility-Start-up-Pitch sind die VDV Landesgruppe NRW, das hiesige Ministerium für Verkehr, das Kompetenzzentrum Digitalisierung (KCD), die NRW.BANK, der Bitkom e. V. und der Startup-Verband NRW.

Der Wettbewerb wird in regelmäßigen Abständen von ein bis zwei Jahren wiederholt. Gesucht werden Ideen aus den Bereichen Mobilität, Energie/Elektrizität, Tourismus, Freizeit und Sport/(Online-)Gaming, Medien Kreativwirtschaft, Automobile/Logistik/Verkehr, Informations- und Kommunikationstechnologie, die den ÖPNV kreativ unterstützen bzw. die Prozesse in Verkehrsunternehmen nachhaltig optimieren.

Auf der Website [digitalemobilitaet.nrw](https://digitalemobilitaet.nrw) gibt es detaillierte Informationen zur ÖPNV-Digitalisierungsoffensive NRW.

Weitere Informationen zur Arbeit im Kompetenzzentrum Digitalisierung NRW befinden sich hier: [kcd-nrw.de](https://kcd-nrw.de)

### KCD unterstützt Start-ups

Beim Mobility-Start-up-Pitch NRW werden alle ein bis zwei Jahre innovative Ideen rund um eine moderne und zukunftsfähige Mobilität prämiert.



### Dr. Maximilian Müller

Stabsstellenleiter „Kompetenzcenter Digitalisierung NRW“



Als Landeseinrichtung bündelt das Kompetenzzentrum Digitalisierung (KCD) wichtige Digitalthemen rund um die ÖPNV-Organisationsstruktur in NRW. Wir unterstützen Verkehrsverbünde und -unternehmen bei ihren Projekten, um gemeinsam vernetzte Lösungen und Angebote für die Menschen in Nordrhein-Westfalen zu schaffen.

**Verbundaufgaben**





# Im Verbund für eine verlässliche Mobilität

von Simone Mathea-Schönfeld, Leiterin der Abteilung „Marketing“ des VRR

**A**ls Verbund sorgen wir seit 40 Jahren für einen bedarfsgerechten integrierten Öffentlichen Personennahverkehr in den Städten und Kreisen, der wirtschaftlichen Ansprüchen genügt. Dafür übernehmen wir die „Verbundaufgaben“. Wir finanzieren den ÖPNV und sorgen dafür, dass die Fahrgeldeinnahmen sachgerecht an die kommunalen, privaten und Eisenbahnverkehrsunternehmen fließen, die die Leistungen erbringen. Wir sorgen für eine verbundweit einheitliche Fahrgastinformation, die die Echtzeitdaten der öffentlichen Verkehrsmittel berücksichtigt: über die Fahrplanauskunft im Internet, in mobilen Auskunftssystemen und Apps sowie in den digitalen Informationssystemen an den Haltestellen, Bahnhöfen und in den Fahrzeugen des ÖPNV. Wir schaffen einen Rahmen für den Vertrieb von Nahverkehrstickets und sorgen gemeinsam mit unseren Partnern für Sicherheit in Fahrzeugen und an ÖPNV-Haltestellen. Und wir gestalten seit unserer Gründung den Nahverkehrstarif für unser Verbundgebiet.

Start des Verbundes war ein einheitlicher Flächen-tarif, der es möglich machte, mit nur einem Ticket in allen Städten und Kreisen im VRR zu fahren. Seitdem entwickeln wir unser Angebot und Tarifsysteem stetig weiter, um dem Mobilitätsbedarf der Fahrgäste besser gerecht zu werden und den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern. Dies betrifft zum einen den klassischen Flächenzonentarif mit seinen Waben und Preisstufen. Zum anderen nutzen wir die Chancen digitaler Technologien, um Verkehrsmittel noch effizienter zu vernetzen und tariflich neue Wege zu gehen. Denn diese

Einfachheit ist es, mit der wir zukünftig mehr Menschen in der Region vom ÖPNV überzeugen möchten.

Im Rahmen des Praxistests nextTicket haben wir bereits 2018 einen neuen elektronischen Tarif erprobt, den Fahrgäste über ihr Smartphone nutzen konnten. Diese neue Ticket-Generation ist nun mit nextTicket 2.0 in einer weiteren Erprobungsphase – mit bewährtem Check-in/Check-out-Zugang und geänderten Tarifparametern. Der zweite Markttest und die eTarif-Projekte der Kooperationsräume in NRW sind wichtige Schritte, um das geplante landesweite Kundeninformations- und Ticketing-System mit Check-in/Be-out-Funktion vorzubereiten. Corona ist ein Treiber dieser Entwicklung. Mit digitalen Services sind der VRR und die Verkehrsunternehmen gut aufgestellt für die neuen Anforderungen an eine verlässliche und sichere öffentliche Mobilität und damit für einen modernen Service, um das Vertrauen der Fahrgäste in den Öffentlichen Personennahverkehr zu stärken. Denn eines hat die Pandemie deutlich gezeigt: Der Nahverkehr sichert die Mobilität der Menschen nicht nur zu Stoßzeiten, sondern auch dann, wenn die Nachfrage gering ist. Er ist systemrelevant und auch in Krisenzeiten leistungsstark. Als Verkehrsverbund für die Region werden wir uns auch zukünftig für einen attraktiven, bedarfsgerechten und wirtschaftlichen Öffentlichen Personennahverkehr einsetzen. Mit einer breit angelegten Aktion in den NRW-Sommerferien und einer Ausweitung des Geltungs-bereichs und der Mitnahmeregelungen konnten wir uns bei vielen treuen Stammkund\*innen nach dem Lockdown bedanken.





# Erfolgreiches Jahr 2019 bei Einnahmen und Fahrten

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) zieht im Rückblick auf das vergangene Jahr 2019 eine positive Bilanz. Die von Beginn des Jahres an positive Entwicklung, sowohl bei den Einnahmen wie auch bei den Fahrten, setzte sich im Jahresverlauf fort.

**D**ie Ticketumsätze stiegen im zurückliegenden Jahr um 40,5 Millionen Euro auf insgesamt 1,331 Milliarden Euro. Das bedeutet ein Plus von 3,1 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Wurde für das Jahr 2018 noch ein leichter Fahrtenrückgang festgestellt, stieg die Fahrtenzahl im Jahr 2019 hingegen wieder um 3,2 Millionen auf 1,141 Milliarden an. Das bedeutet ein Plus von 0,3 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Grundlage dieser positiven Einnahme-

entwicklung sind der teilweise Ausbau des Leistungsangebotes und die strukturellen und preislichen Anpassungen im VRR-Tarif. Der Einnahmeanteil bei den Stammkund\*innen liegt mit 999,4 Millionen Euro bei 75 Prozent. Die Tarifangebote für Vielfahrer\*innen sind nach wie vor die wesentliche Ertragssäule im ÖPNV. Aus Sicht des VRR wirkt sich die intensive Klima- und Verkehrswendediskussion im vergangenen Jahr positiv auf die Geschäftsentwicklung aus.





Das positive Ergebnis gleicht das nur verhalten positive Geschäftsjahr 2018 aus, in dem die Einnahmesteigerungen bei 17 Millionen Euro lagen. Dennoch ist zu beobachten, dass sich die Schere zwischen Aufwand und Einnahmen seit Jahren vergrößert. Neben der nach wie vor notwendigen Nutzerfinanzierung müssen die Kommunen, das Land und der Bund gemeinsam die Finanzierung des ÖPNV ausbauen, um auch in Zukunft einen attraktiven Nahverkehr mit einem großen Leistungsangebot zu gewährleisten.

### Erfolgreiches YoungTicketPLUS und Start des NRWupgradeAzubi



Seit dem Start des Ausbildungsjahres am 1. August 2019 können Auszubildende mit dem NRWupgradeAzubi den ÖPNV in ganz Nordrhein-Westfalen nutzen. Auszubildende, die ein YoungTicketPLUS des VRR im Abo haben, erweitern mit einem Zuschlag von monatlich 20,00 Euro den Geltungsbereich des VRR-Azubitickets über die Grenzen des VRR hinaus. Aktuell nutzen rund 7.100 Auszubildende das Ticket allein im VRR. Das Land förderte den Zuschlag 2019 im VRR mit knapp einer Million Euro. Für das Jahr 2020 sind 2,2 Millionen Euro NRW-Fördermittel eingeplant.

Mit seinem verbundweit gültigen YoungTicketPLUS hatte der Verbund bereits Anfang 2018 die Basis für das NRW-weite Angebot geschaffen. Seitdem verzeichnet der VRR weiter steigende Absatzzahlen. Im Jahresdurchschnitt 2019 nutzten 76.700 Auszubildende die Abo-Variante des YoungTicketPLUS, rund 12.800 die Monatskarte. Dies entspricht einem Plus von 13 Prozent bei den regulären Monatstickets und fast elf Prozent bei den Abonnements im Vergleich zum Vorjahr.

### Tarifvereinfachungen und attraktive Freizeitprodukte

Zum Jahresbeginn 2019 wurde die Mindestabnahmemenge bei FirmenTickets von 50 auf 30 Tickets gesenkt, um insbesondere auch mittelständischen Unternehmen ein attraktives Angebot für ihre Mitarbeiter\*innen zu bieten. Das FirmenTicket ermöglicht Pendler\*innen eine stressfreie und zudem sichere Fahrt zur Arbeitsstelle mit Bus und Bahn. Auch in der Freizeit ist das FirmenTicket eine Alternative zum Auto, denn es gilt rund um die Uhr. Mit deutlichen Steigerungen bei den Einnahmen und Fahrten von jeweils fast sechs Prozent gegenüber 2018 wird deutlich, dass der ÖPNV zunehmend wichtig wird für den täglichen Arbeitsweg.

Auch das 4-StundenTicket, das 2019 als Tarifpilot zunächst für einen Zeitraum von zwei Jahren eingeführt wurde, ist mit einer Bilanz von rund einer Million Fahrten gut ins erste Jahr gestartet. Das Angebot eignet sich beispielsweise für Kund\*innen die zum Einkaufen in die Stadt fahren oder kurze Ausflüge in die nähere Umgebung machen möchten.

### nextTicket 2.0: Wegfall der Tarifsprünge und leistungsgerechterer Tarif

Mit nextTicket 2.0 bietet der VRR seit Mitte Juni 2020 ein weiteres Mal einen elektronischen Tarif an, der die Fahrtkosten auf Basis von zurückgelegten Luftlinienkilometern automatisiert berechnet. Unterstützt wird das Projekt durch die Stadtwerke Neuss GmbH als Kooperationspartner, die die Abrechnung und Kundenbetreuung übernimmt, und die Rheinbahn AG. Die Digitalisierung des Tarifs ermöglicht einen erleichterten Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr. Perspektivisch sollen elektronische Tarife verbundübergreifende Fahrten mit Bus und Bahn möglich machen.

Derzeit schaffen die drei nordrhein-westfälischen Zweckverbände die technischen Voraussetzungen für ein flächendeckendes und NRW-weites Informations- und Ticketing-System mit Check-in/Be-out-Funktion.



## Verbundaufgaben



### Jubiläum 2020: 40 Jahre VRR

Leider trübt die Corona-Krise das 40-jährige Jubiläum des VRR. Anlässlich dieses Jubiläums hatte der VRR verschiedene Aktionen geplant, so beispielsweise die freie Fahrt am eigenen Geburtstag. Im gesamten Jahr 2020 können Fahrgäste an ihrem Geburtstag ganztägig im VRR-Gebiet kostenlos mit Bus und Bahn fahren. Inhaber eines Monatstickets, eines Abotickets oder eines 7-TageTickets dürfen an ihrem Ehrentag zwei Personen kostenfrei im gesamten Verbundraum mitnehmen – und zwar zusätzlich zu der regulären Personenmitnahme ihres Tickets. In der aktuellen Corona-Situation ist es jedoch zu begrüßen, wenn Fahrgäste den allgemeinen offiziellen Handlungsempfehlungen zur eingeschränkten Nutzung des ÖPNV folgen und auf nicht unbedingt notwendige Fahrten mit Bus und Bahn verzichten. Der Aktionszeitraum bleibt vorerst auf das Jubiläumsjahr 2020 beschränkt. Andere geplante Aktionen im Rahmen des Jubiläums mussten leider ganz ausfallen. Einige Jubiläumsveranstaltungen werden möglicherweise auf das Jahr 2021 verschoben. Für mögliche tarifliche Aktionen benötigt es einen politischen Dialog und Entscheidungen in den VRR-Gremien.

### Modellregion für Klimaschutz

Mit einem adäquaten Leistungsangebot und einer Neuordnung des Tarifs möchte der VRR den Nahverkehr in der Region und im Land stärken. Ziel ist es, zur Modellregion beim Klimaschutz des Bundes zu werden. Derzeit wertet der VRR die vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) vorgegebenen Eckpunkte zum Förderprogramm aus. Bereits jetzt zeich-

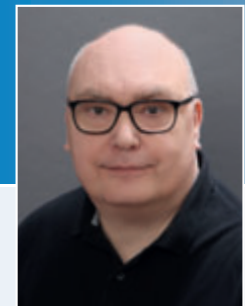
net sich allerdings ab, dass das geplante, ambitionierte Gesamtpaket, bestehend aus innovativen Tarifszenarien, einer Ausweitung des Leistungsangebots und Investitionen in Fahrzeuge und Infrastruktur, nur geringe Aussicht auf einen Zuschlag hat. Daher entwickelt der VRR gemeinsam mit den weiteren nordrhein-westfälischen Aufgabenträgern ein Konzept für eine einfache, transparente und verbundübergreifende nachhaltige Lösung, die den Schwerpunkt insbesondere auf Pendler\*innen legt.

### Individuelle Fahrradroutennavigation mit der VRR App

Die VRR App, die durchschnittlich rund 40 Millionen Fahrten im Monat beaufkundet, wird kontinuierlich um weitere Services erweitert. In die Weiterentwicklung fließen auch die Rückmeldungen der Fahrgäste zu den Funktionen und zur Datenqualität ein. So profitieren die rund 800.000 Nutzer\*innen der VRR App kontinuierlich von zusätzlichen Diensten. Fahrgäste des ÖPNV, die ihr Fahrrad nutzen, um zu den Haltestellen des ÖPNV zu gelangen, können ihre Wege zukünftig mit der VRR App planen. Im aktuellen App-Update ist ein Radroutenplaner integriert. Dieser bietet die Möglichkeit, Routen in Kombination von Fahrrad und öffentlichen Nahverkehrsmitteln zu ermitteln.



**Thomas Schäfer**  
Fachgruppe „Tarif“



Nach einem erfolgreichen Jahr 2019 trifft die Corona-Krise die Nahverkehrsbranche hart – auch die Verkehrsunternehmen im VRR. Die Menschen sind deutlich weniger mit Bus und Bahn unterwegs als vor der Pandemie. Die Folge sind deutschlandweite Einnahmeverluste in Milliardenhöhe.





# Kreative Kampagnen werben für den ÖPNV

Auch in diesem Jahr präsentierten der VRR und die Verkehrsunternehmen verschiedene Informationskampagnen im Verbundgebiet, um neue Kund\*innen für den ÖPNV zu begeistern.

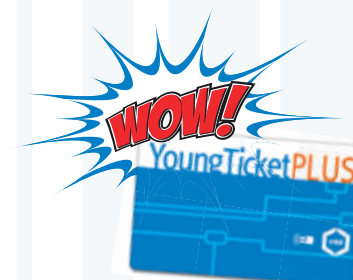
## SchokoTicket

Die SchokoTicket-Kampagne, die jedes Jahr zum Schuljahresbeginn das Thema Mobilität für Schüler\*innen aufgreift, richtet sich an Kinder in der vierten Klasse, die auf eine weiterführende Schule wechseln. Das Hauptaugenmerk der Kampagne liegt auf der uneingeschränkten Mobilität der SchokoTicket-Inhaber\*innen. Ergänzend zu einem Informationspaket für Eltern, das neben Erläuterungen auch einen Stundenplan sowie einen Folder zum Thema „Elterntaxi“ enthält, werden auch Materialien und Give-aways für die

Schulen bereitgestellt. Zur Bewerbung des SchokoTickets setzte der VRR neben der klassischen Werbung auf eine Online-/Mobile-Kampagne. Auf der Landingpage [www.schokoticket.de](http://www.schokoticket.de) wurden dazu alle relevanten Informationen bereitgestellt.

## YoungTicketPLUS und NRWupgradeAzubi

Zu Beginn des Ausbildungsjahres im August 2019 bewarb der VRR gemeinsam mit 24 Verkehrsunternehmen die Kampagne zum YoungTicketPLUS. Ziel der verbundweiten und flächendeckenden Kampagne war es zudem,



## Verbundaufgaben



das NRWupgradeAzubi bekannt zu machen. Die Abonnent\*innen eines YoungTicketPLUS sind seit dem 1. August 2019 berechtigt, für zusätzlich 20,00 Euro die landesweite Gültigkeit ihres Tickets monatlich zu erwerben. Damit kostet ein NRW-weit gültiges Azubiticket im VRR-Raum monatlich 81,10 Euro. Für die Einführung des NRWupgradeAzubi hat das Land NRW eine Gemeinschaftskampagne gestartet, die parallel zur YoungTicketPLUS-Kampagne im VRR-Gebiet lief. Zur Bewerbung wurden alle relevanten Informationen auf einer Landingpage bereitgestellt. Zudem konnte mit zielgruppengerechter Werbung auf Facebook, Instagram und im Radio das Thema verbundweit bekannt gemacht werden.

### SchnupperAbo

Um den Nahverkehrskund\*innen die Vorzüge eines Abonnements für Bus und Bahn näherzubringen, haben der VRR und die kommunalen Verkehrsunternehmen im September 2019 eine breit angelegte SchnupperAbo-Kampagne gestartet. Wie in den Vorjahren konnten Interessierte wahlweise das Ticket2000, Ticket1000, YoungTicketPLUS oder das BärenTicket als dreimonatiges Abonnement mit einem Sonderkündigungsrecht abschließen – und zwar zum 1. Oktober, 1. November oder 1. Dezember 2019. Aufgrund der positiven Bewertungen und der guten Wiedererkennbarkeit wurde das Kampagnenmotiv aus dem Jahr 2018 wiederverwendet. Die niedliche Hundenase zierte Plakate, Fahrzeuge und Ticketautomaten. Der VRR begleitete die Kampagne mit

einem crossmedialen Einsatz unterschiedlicher Werbemittel. Außerdem lenkte ein Radiospot die Aufmerksamkeit der Fahrgäste auf die Kampagne.

### 24-/48-StundenTicket

Im Oktober 2019 startete der VRR gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen die Bewerbung des 24-/48-StundenTicket mittels Plakaten und Fahrzeugbeklebung. Ziel der Kampagne war es, die Tickets bekanntzumachen und Fahrtanlässe im Freizeit- und Tourismussektor zu schaffen. Im Motiv wurden verschiedene Freizeitaktivitäten abgebildet und die zeitliche Gültigkeit in den Fokus gerückt. Der VRR unterstützte die klassische Werbung mit einer Online-/Mobile-Kampagne über die Kanäle Facebook und Instagram. Dabei wurden erfreuliche Klickzahlen erzielt.

### Fotoshooting für VRR-Publikationen

Alle zwei bis drei Jahre führt der VRR ein Fotoshooting mit Motiven rund um den Öffentlichen Personennahverkehr durch. Die Bilder der Shootings werden den kommunalen Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt. Um Bildmaterial im Stil der neuen Gestaltungslinie zu generieren, fand im Mai 2019 ein zweitägiges Fotoshooting rund um das Thema SPNV statt. Dabei wurden Bilder in den VRR-eigenen grünen S-Bahnen aufgenommen sowie weitere Motive bei der Rheinbahn in Düsseldorf. Das kommunale Verkehrsunternehmen



stellte einen Bus bereit, um möglichst viele alltägliche Situationen aus dem ÖPNV abzulichten. Die neuen Fotos sind sowohl auf der VRR-Website als auch in den aktuellen Kundenbroschüren zu sehen.

### Betriebsaufnahme RE 5 (RRX)

Seit dem 9. Juni 2019 sind auf der Linie RE 5 (RRX) zwischen Wesel und Koblenz zwölf neue Fahrzeuge von Siemens Mobility unterwegs. Den Betrieb hat National Express übernommen. Die Betriebsaufnahme wurde im ersten Schritt durch eine Pressemitteilung sowie begleitende Advertorials in den Tageszeitungen unterstützt und online beworben. Aufgrund von Gleisbauarbeiten und den damit einhergehenden Einschränkungen während der Sommerferien wurden die Kundenhinweise explizit bei der Fahrzeugplakatierung im Fahrgastraum, den Faltplänen und Info-Flyern sowie im Online-Bereich berücksichtigt. Mit Promotion-Aktivitäten, Info-Flyern und Taschenfahrplänen konnte die Fahrgastinformation zielgerichtet durchgeführt werden.



**Ute Schumacher**  
Fachgruppenleiterin „Marktkommunikation/-entwicklung“



In enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen aus der Region und den im VRR verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen übernehmen wir das verbundraumübergreifende Marketing. Kommunikationskampagnen zu den Angeboten und Leistungen im ÖSPV und SPNV sind hierbei ebenso wichtig wie Informationsmaterialien zu den Produkten und Tarifen des Nahverkehrs. Ziel aller Aktivitäten und Maßnahmen ist es, dass unsere Fahrgäste jederzeit gut informiert sind und dem Nahverkehr an Rhein, Ruhr und Wupper treu bleiben.

Die Resonanz auf den neuen Zug war bei den Fahrgästen überwiegend positiv. Dies liegt insbesondere an den komfortablen Neuerungen wie dem frei zugänglichen WLAN, den Steckdosen am Platz und dem verbreiterten Einstieg. Um auf die Komfortmerkmale der neuen Züge aufmerksam zu machen, erfolgte im Juli eine nachgelagerte Bewerbungsphase mit Großflächenplakaten, Ground-Postern und Station Videos an ausgewählten Bahnhöfen entlang der Strecke.

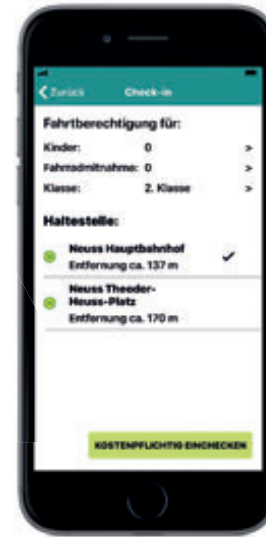
### Betriebsaufnahme RE 6 (RRX)

Mit dem RE 6 (RRX) zwischen Köln/Bonn Flughafen und Minden ging am 15. Dezember 2019 die dritte Linie des Rhein-Ruhr-Express in den Vorlaufbetrieb. Eine besondere Herausforderung für die Kommunikation stellte gleich zu Beginn der Betriebsaufnahme die veränderte Linienführung aufgrund der Großbaustelle in Düsseldorf-Bilk dar. Die Betriebsaufnahme des RE 6 (RRX) wurde im ersten Schritt durch eine Pressekonferenz, Advertorials in den Tageszeitungen und online beworben. Um auf die bevorstehenden Einschränkungen aufmerksam zu machen, wurden im Rahmen von Promotion-Aktionen Infoflyer und Streuartikel im Zug verteilt.





EINHECKEN. AUSHECKEN.  
**EASY.**  
nextTicket



# nextTicket 2.0 geht in nächste Erprobungsphase

Die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft prägt und verändert im besonderen Maße auch den ÖPNV in Nordrhein-Westfalen. Im Öffentlichen Personennahverkehr nutzen Fahrgäste zunehmend digitale Services, um Fahrten mit Bus und Bahn zu planen, Zugang zum Nahverkehrssystem zu erhalten und sich rund um den ÖPNV zu informieren. Tarife und Tarifgrenzen sind für Nahverkehrskund\*innen dabei immer wieder ein komplexes Thema. Mit dem federführend von den Stadtwerken Neuss in Kooperation mit der Rheinbahn Düsseldorf und dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) entwickelten nextTicket 2.0 steht den Fahrgästen an Rhein und Ruhr ein elektronischer Tarif (eTarif) zur Verfügung, der ihnen den Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr erleichtert.

**G**emeinsam mit den Projektpartnern und mit Unterstützung der politischen Vertreter\*innen im VRR erprobt der VRR seit Mitte Juni 2020 den veränderten und vereinfachten Tarifansatz. nextTicket 2.0 stellt ein wegweisendes Projekt für ein zeitgemäßes und kundenfreundliches ÖPNV-Angebot dar und ist Teil eines Prozesses hin zu einem gemeinsamen und landesweiten Tarif. Nahverkehrskund\*innen können im gesamten Tarifgebiet des VRR die neue Ticket-Generation über ihr Smart-

phone nutzen. Bis Ende August 2020 hatten sich etwa 5.800 Nahverkehrskund\*innen zur Teilnahme an dem einjährigen Markttest registriert. Einen ersten Schritt, um Fahrgästen den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern, hat der Verbund mit der Entwicklung von nextTicket und dem erfolgreichen Praxistest im Jahr 2018 bereits getan. Die wesentliche Neuerung im zweiten Markttest ist das optimierte Tarifsystem. Für eine noch bessere Nachvollziehbarkeit der Berechnung wird der Leistungspreis auf Basis der Luftlinie zwischen der



Start- und Zielhaltestelle bestimmt. Dabei kommt ein smartphonebasierter Ansatz zum Tragen, der Ticketkauf wie auch Ticketprüfung völlig kontaktlos ermöglicht. Ein Prozedere, das auch gerade hinsichtlich der Corona-Pandemie von Vorteil ist.

### Fahrtpreisberechnung nach Luftlinienkilometern

Fahrgäste müssen nicht mehr überlegen, welches Ticket das richtige für sie ist. Bevor sie in Bus oder Bahn einsteigen, checken sie über die nextTicket-App ein. Wenn das Ziel erreicht ist, checken sie wieder aus. Das nextTicket-Hintergrundsystem erfasst die Fahrten bzw. Fahrtenketten auf Basis der zurückgelegten Luftlinienkilometer zwischen Start- und Zielhaltestelle und rechnet diese automatisiert mit den Kund\*innen ab. Der eTarif setzt sich zusammen aus einem Festpreis pro Fahrt in Höhe von 1,40 Euro sowie einem Leistungspreis von 0,26 Euro pro angefangenem Luftlinienkilometer. Preisstufen spielen dann keine Rolle mehr.

### Preisgrenze EinzelTicket

Im Luftlinienkilometertarif ist eine Preisbegrenzung eingebaut. Damit wird sichergestellt, dass nextTicket-Kund\*innen preislich nicht benachteiligt werden. Sie zahlen pro Fahrt nie mehr als für ein EinzelTicket der jeweiligen Preisstufe im klassischen Flächentarif. Außerdem gibt es innerhalb eines 30-Tage-Zeitraumes einen mehrstufigen Rabatt von zehn Prozent für die fünfte bis 19. Fahrt und 50 Prozent ab der 20. Fahrt. Für Fahrten mit nextTicket, die Fahrgäste innerhalb von 24 Stunden unternehmen, wird maximal der Preis eines 24-StundenTickets der Preisstufe D erhoben. Und auch für die Nutzung über einen Zeitraum von 30 Tagen wird der Preis auf die maximalen Kosten eines Ticket1000 der Preisstufe D begrenzt. Die jeweiligen Zeiträume starten kundenindividuell mit dem ersten Check-in. Die Mitnahme von Kindern ist zu einem Pauschalpreis von 1,40 Euro pro Kind möglich. Dabei ist die Anzahl der mitgenommenen Kinder nicht beschränkt. Zusatzleistungen wie die Fahrradmitnahme oder die Nutzung der 1. Wagenklasse kosten wie das

VRR-ZusatzTicket jeweils pauschal 3,60 Euro pro Fahrt und können bequem in der App hinzugebucht werden.

### Pilotprojekt für Park+Ride-Nutzer\*innen

Mit der Zielsetzung, intermodale Verkehre mit dem ÖPNV verstärkt zu verknüpfen und insbesondere die Auslastung an bestehenden Park+Ride-Anlagen außerhalb der Stadt zu fördern, startet der VRR für P+R-Nutzer\*innen ein tarifliches Sonderprojekt auf Basis von nextTicket 2.0 im Raum Düsseldorf/Neuss. Von dieser Regelung profitieren neben den P+R-Nutzer\*innen auch Fahrradfahrer\*innen und Fußgänger\*innen, die ihre Fahrt an speziell ausgewiesenen Haltestellen über einen Check-in mit nextTicket 2.0 antreten. Die tarifliche Sonderlösung sieht vor, dass sich im Falle eines Check-in am P+R-Platz und eines Check-out in der Zielstadt bzw. umgekehrt der ansonsten fällige Festpreis pro Fahrt von 1,40 Euro um 50 Prozent auf 0,70 Euro pro Fahrt reduziert. Derzeit stimmen sich die Projektpartner zu weiteren Rahmenbedingungen ab. Die Pilotphase startet voraussichtlich im zweiten Halbjahr 2020 und ist zunächst für die Dauer von nextTicket 2.0 geplant.

Weitere Informationen zu nextTicket 2.0 unter:  
[www.nextticket.de](http://www.nextticket.de)

**P+R-Nutzer\*innen profitieren von nextTicket**  
Eine tarifliche Sonderlösung soll intermodale Verkehre stärker mit dem ÖPNV verknüpfen.



**Mark Binder**  
Fachgruppe „Tarif“



nextTicket 2.0 ermöglicht unseren Fahrgästen ein kontaktloses Ticketing und erleichtert damit den Zugang zum ÖPNV – ein besonderer Vorteil in einer Zeit mit hohen Anforderungen an die Hygiene in Bus und Bahn.

# Neues landesweites Check-in/Be-out-System



Um dem Anspruch, Fahrgästen den Zugang zum Nahverkehr zu erleichtern, zukünftig besser gerecht werden zu können, beschafft der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr gemeinsam mit dem Nahverkehr Rheinland (NVR) und dem Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) derzeit ein Fahrgastinformations- und Ticketsystem mit Check-in/Be-out-Funktion (CiBo). Die drei nordrhein-westfälischen Zweckverbände haben dafür den Auftrag zur Entwicklung des gemeinsamen smartphonebasierten Ticketing-Systems an das Münchener Unternehmen MENTZ GmbH vergeben. Mit der Auftragsvergabe ist der Startschuss gefallen, bis Ende 2021 die technischen Voraussetzungen für ein flächendeckendes und NRW-weites Check-in/Be-out-System zu schaffen, das den Fahrgästen den Zugang zum Nahverkehr zukünftig deutlich erleichtert.

**M**enschen sollen den ÖPNV leicht und komfortabel nutzen können. Dazu gehört auch, dass sie sich nicht mit Verkehrsverbundgrenzen und der Frage nach dem richtigen Ticket auseinandersetzen müssen. CiBo ermöglicht nicht nur, die konventionellen Tarife abzu-

bilden, sondern insbesondere auch die neue Tarifgeneration eines elektronischen Tarifs. Mit dem neuen CiBo-System wird Fahrgästen die Nutzung von Bus und Bahn deutlich erleichtert: Per Smartphone werden Ein- und Ausstieg erkannt und der Fahrpreis automatisiert berechnet.

Auf diese Weise möchten die NRW-Zweckverbände dem Wunsch der Fahrgäste nach einem unkomplizierten und intuitiven Zugang zum Nahverkehr zukünftig gerecht werden. Kund\*innen benötigen keine Tarif- oder Ticketkenntnisse mehr und spüren keine Grenzen zwischen Verkehrsverbänden, sondern können Bus und Bahn spontan nutzen, ohne sich auf eine bestimmte Verbindung festlegen zu müssen.

### Neues Ticketing-System für den gesamten ÖPNV

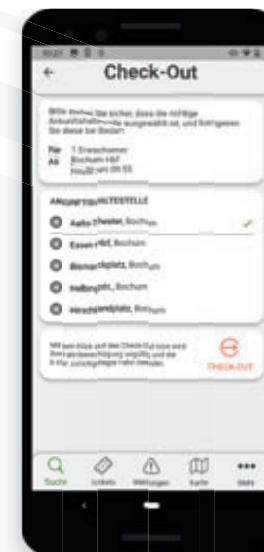
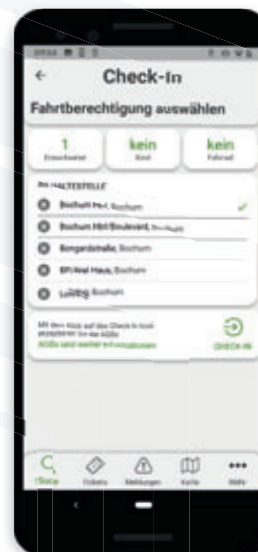
Das CiBo-System wird so konzipiert, dass es in neue oder bestehende Apps integriert werden kann. Die Applikation stellt den Fahrgästen bei Check-in eine Fahrtberechtigung aus und bildet beim Check-out am Ende der Fahrt im ÖPNV den entsprechenden Fahrpreis. Dieser wird über bargeldlose Bezahlvorgänge für den Fahrgast komfortabel abgerechnet. Außerdem bietet die jeweilige App den Fahrgästen Detailinformationen zu ihrer aktuellen Reise: Sie zeigt den Routenverlauf sowie alle Reiseparameter an. Je einfacher und komfortabler das Planen, die Fahrt und das Bezahlen für Nahverkehrskund\*innen wird, desto eher sind sie bereit, Bus und Bahn zu nutzen.

In einem ersten Schritt wird auf den automatischen Be-out bei Einführung des CiBo-Systems allerdings verzichtet. Stattdessen wird im System ein „assisted Check-out“ durchgeführt. Dabei werden die Nutzer\*innen über eine Nachricht auf dem Smartphone gefragt, ob sie ausgestiegen sind, wenn das System einen Be-out erkennt bzw. wenn sich der Fahrgast längere Zeit nicht bewegt. Dieser „assisted Check-out“ soll den Fahrgästen zunächst als Hilfestellung dienen und nach einer Zeit zu einem richtigen Be-out umgestellt werden. Das neue Ticketing-System soll im zweiten Halbjahr 2021 in Nordrhein-Westfalen in allen Bussen, Stadtbahnen und Eisenbahnen des Nahverkehrs genutzt werden können. Das CiBo-Projekt ist Bestandteil der ÖPNV-Digitalisierungsinitiative NRW, in der Verkehrsverbände, Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und das Verkehrsministerium gemeinsam an einem attraktiveren ÖPNV in NRW arbeiten.

### Förderung durch den Bund

Der VRR hat im Rahmen des Förderauftrages des Bundes zur „Digitalisierung kommunaler Verkehrssysteme“ einen entsprechenden Antrag für das neue CiBo-System beim Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) eingereicht. Die Bewilligung erfolgte im September 2018 und beinhaltet eine 50-prozentige Erstinvestition bei der Anschaffung des technischen Moduls für das Check-in/Be-out-System.

Das Projekt wird vom Bundesverkehrsministerium gefördert.



Die Abbildungen zeigen den Entwicklungsstand April 2020.



Bundesministerium  
für Verkehr, Bau  
und Stadtentwicklung



**Sefa Tasdemir**

Stabsstellenleiter „Steuerung,  
Beratung, Konzeption und ZKS“



Um das neue CiBo-System erfolgreich realisieren zu können, ist ein landesweites Datenmanagement von entscheidender Bedeutung. Die zentrale Koordinierungsstelle im ÖV-Datenverbund schafft hierfür die Grundlagen. Fahrgäste erhalten so überall Zugriff auf korrekte Tarifdaten, tagesgenaue Solldaten und verlässliche Echtzeitinformationen rund um ihre Fahrt mit Bus und Bahn.



# SPNV-Vertrieb: Neuer Dienstleister im VRR



Am 15. Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltestellen im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) übernommen. Seitdem können Fahrgäste ihre Fahrscheine für Bus und Bahn an den Ticketautomaten oder direkt bei einer Servicemitarbeiterin oder einem Servicemitarbeiter in einer Vertriebsstelle des Unternehmens erwerben. Diese wurden im markanten VRR-Design gestaltet und damit als Anlaufstelle für Informationen und den Kauf von Tickets kenntlich gemacht. Transdev hat sich im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung durchgesetzt und mit dem VRR einen Vertriebsvertrag geschlossen, der sich nahtlos an den Vertrag mit der Deutschen Bahn angefügt hat und bis zum 31. Januar 2030 läuft.

Insgesamt wurden rund 445 Ticketautomaten und Entwerfer im VRR-Gebiet aufgebaut. Nahverkehrskund\*innen können so an den SPNV-Haltestellen ein Ticket kaufen – entweder direkt an der Station oder in den Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die Automaten wurden standortgerecht auf den Verbundraum verteilt. Sie sind im Vergleich zu den bisherigen Geräten deutlich kunden-

denfreundlicher und bieten zudem weitere nützliche Funktionen. Die Fahrgäste profitieren beispielsweise von einer optimierten Menüstruktur. In der Regel gelangen sie mit nur drei Klicks zum gewünschten Fahrschein, entweder durch die Eingabe von Start- und Ziel-Haltestelle oder die unmittelbare Auswahl des gewünschten Tickets.

#### Kundenfreundliche neue Funktion

Ein Barcode auf allen Papiertickets erleichtert Fahrgästen den Nachkauf von Fahrausweisen.



Auch der Nachkauf von Fahrausweisen gestaltet sich deutlich unkomplizierter als bisher. Alle Papiertickets sind mit einem Barcode versehen. Fahrgäste können diesen am Automaten einscannen und direkt das gleiche Ticket erwerben. Zudem gibt es eine praktische Warenkorbfunktion, über die mehrere Fahrkarten in nur einem Vorgang bezahlt werden können. Die Automaten geben standardmäßig entwertete Fahrausweise aus. Auf Wunsch erhalten Kund\*innen auch nicht entwertete Tickets für den Vorratskauf, die sie erst vor Fahrtantritt selbst abstempeln müssen. Darüber hinaus können Fahrgäste flexibel entscheiden, wie sie ihr Ticket bezahlen möchten: bar, per Giro- oder Kreditkarte oder kontaktlos mittels NFC-Technik. Ein zusätzliches Farbdisplay auf dem Ticketautomaten informiert über aktuelle Abfahrtszeiten am jeweiligen Bahnhof sowie Angebote und Services rund um den Öffentlichen Personennahverkehr.

Direkt am oder in unmittelbarer Nähe der Automaten befindet sich ein Ticketentwerter. An einigen Stationen im Verbundraum, die keinen Ticketautomaten haben, können Fahrgäste ihre Tickets direkt in den Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen erwerben. An den Transdev-Ticketautomaten können sich Nahverkehrskund\*innen auch in Echtzeit über ihre ÖPNV-Verbindungen informieren. Des Weiteren können Abokund\*innen ihre Chipkarte über die praktische Kartenlesefunktion auslesen und sich über den Geltungsbereich und die Gültigkeit informieren.

### Ticketverkauf in Vertriebsstellen

An mehr als 50 Standorten im Verbundraum können Fahrgäste sich persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden. Die Vertriebsstellen befinden sich entweder im Bahnhof oder in direkter Bahnhofsnähe. Sie bieten den Kund\*innen die Möglichkeit, Tickets zu kaufen und sämtliche Anliegen rund um den Öffentlichen Personennahverkehr direkt mit einer Kundenbetreuerin oder einem Kundenbetreuer zu klären. An den Hauptbahnhöfen in Dortmund, Bochum, Essen, Duisburg und Düsseldorf sowie am Bahnhof Düsseldorf Flughafen hat Transdev eigene, im VRR-Design gestaltete KundenCenter eingerichtet.



### Manuel Bänsch

Fachgruppe „Vertragscontrolling  
SPNV/Finanzierung/Qualität/  
Vertrieb“

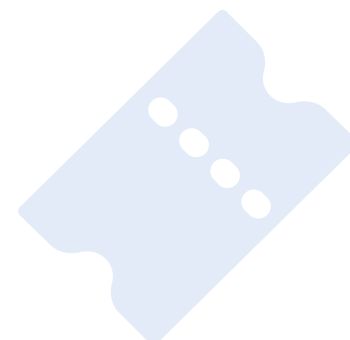


Mit den neuen Automaten und Vertriebsstellen sowie zeitgemäßen Funktionalitäten und Vertriebsansätzen sorgen wir für eine verbesserte Qualität des Ticketverkaufs im SPNV.

An diesen sechs Standorten befinden sich zusätzlich Videoautomaten, über die sich die Fahrgäste per Video-Liveschaltung an eine Transdev-Kundenbetreuerin oder einen -Kundenbetreuer wenden können. Die Servicemitarbeiter\*innen sind nicht nur beratend tätig, sie können den Automaten auch fernsteuern, um beim Ticketerwerb behilflich zu sein. An den Stationen Hagen Hbf, Mönchengladbach Hbf, Gelsenkirchen Hbf, Oberhausen Hbf, Grevenbroich, Neuss Hbf, Krefeld Hbf, Wuppertal Hbf, Wesel, Recklinghausen Hbf, Wuppertal-Oberbarmen, Mülheim an der Ruhr Hbf, Dinslaken, Kleve und Herne gibt es sogenannte Shop-in-Shop-Lösungen. Hier sind die VRR-Ticket-schalter in andere Ladenlokale integriert. An mehr als 20 weiteren Standorten haben Agenturen den Ticketvertrieb übernommen, beispielsweise Kioske oder Buchläden. ÖPNV-Kund\*innen können hier sämtliche Tickets aus dem Barsortiment wie beispielsweise Einzel-, 4er- oder TagesTickets kaufen und ihre Abo-Anträge abgeben.

### Transdev vertreibt auch Fernverkehrstickets

Transdev bietet Bahnreisenden einen umfassenden Service, indem das Unternehmen zusätzlich zu den Nahverkehrstickets auch Fahrkarten für den Fernverkehr der Deutschen Bahn verkauft. Fahrgäste können an allen Ticketautomaten und in den Vertriebsstellen am Düsseldorfer Flughafen, Mönchengladbach Hbf, Mülheim an der Ruhr Hbf, Krefeld Hbf, Neuss Hbf,





Herne Bahnhof, Wesel Bahnhof, Dinslaken Bahnhof, Grevenbroich Bahnhof und Kleve Bahnhof Fernverkehrstickets kaufen.

### SPNV-Kampagne zum Vertriebsdienstleisterwechsel

Im Oktober 2019 startete der VRR eine crossmediale Informationskampagne, mit der Zielsetzung, die Fahrgäste über den Vertriebsdienstleisterwechsel im Dezember 2019 zu informieren. Um auf die Kundenvorteile der Transdev Vertrieb GmbH aufmerksam zu machen, wurden die neuen KundenCenter und die vereinfachte Bedienung der Fahrkartenautomaten beworben. Dazu wurden Advertorials geschaltet sowie Videos an ausgewählten Bahnhöfen gezeigt. Darüber hinaus wurden Großflächenplakate, City-Light-Poster und Floor Graphics an den SPNV-Haltestellen und im bahnhofsnahen Umfeld eingesetzt. Als Online-Plattform stand die VRR-Website zur Verfügung, die alle Informationen kommunizierte.



#### Daniel Eyinck

Fachgruppe „Vertragscontrolling  
SPNV/Finanzierung/Qualität/  
Vertrieb“



Nahverkehrskund\*innen erkennen die neuen Automaten und Vertriebsstellen an den SPNV-Haltestellen am markanten grünen VRR-Design. In den Städten und Kreisen sind weiterhin die kommunalen Verkehrsunternehmen für den Ticketvertrieb verantwortlich.



# Optimierte Auskunftssysteme für die Kundeninformation

In den nächsten Jahren werden Nahverkehrskund\*innen verstärkt digitale Kanäle bzw. Angebote nutzen, um sich rund um den Öffentlichen Personennahverkehr zu informieren. Insofern weitet der VRR konsequent sein Angebot aus und optimiert die vorhandenen Anwendungen. Die Qualität der Daten wird dabei auch zukünftig eine große Rolle spielen. Bereits im zurückliegenden Jahr waren die Auskunftssysteme eine wichtige Säule für die digitale Information und den Zugang zu den Fahrplan- und Echtzeitdaten aus dem Verbundgebiet.

**F**ür Fahrgäste ist eine verlässliche Auskunft zu Verspätungen, Fahrtausfällen und anderen Informationen sehr wichtig. Dafür müssen sowohl die Echtzeit- als auch die Plandaten der Verkehrsunternehmen so aktuell wie möglich sein. In den Auskunftssystemen des VRR läuft dafür wochentags ein Prozess zur Datenübernahme ab, der die Sollfahrplandaten aktualisiert. Durch sukzessive Optimierungen der Server und des Prozesses konnte die Anzahl der erfolgreichen Datenübernahmen bis zum Jahr 2019 auf 93 Prozent gesteigert werden.

Neben der Aktualität und Richtigkeit der Daten ist es für Kund\*innen vor allem entscheidend, wie viel Zeit die Auskunftssysteme benötigen, um eine Anfrage zu verarbeiten und ÖPNV-Verbindungen auszugeben. Besonders mit der gestiegenen Zahl an mobilen



Beispiel für Fußwege-Routing in Essen Hbf.

## Verbundaufgaben

Anfragen an die Auskunft wird die Antwortzeit immer wichtiger. Im Jahr 2019 konnten die durchschnittlichen Antwortzeiten der Server im Vergleich zum letzten Jahr um ca. zehn Prozent reduziert werden.

### Barrierefreiheit in den Auskünften

Ein Ziel des VRR ist es, allen Reisenden die bestmögliche Auskunft zu liefern. Gerade für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist der ÖPNV wichtig, damit sie ohne Probleme mobil sein können. Um den Bedürfnissen dieser Kund\*innen besser gerecht zu werden, wurden im Jahr 2019 mehrere Projekte durchgeführt bzw. begonnen, um die Qualität der Auskunft besonders in dieser Hinsicht zu verbessern. Besonders die Wegführung über mehrere Ebenen und zu den Fahrzeugen müssen dafür verbessert werden.

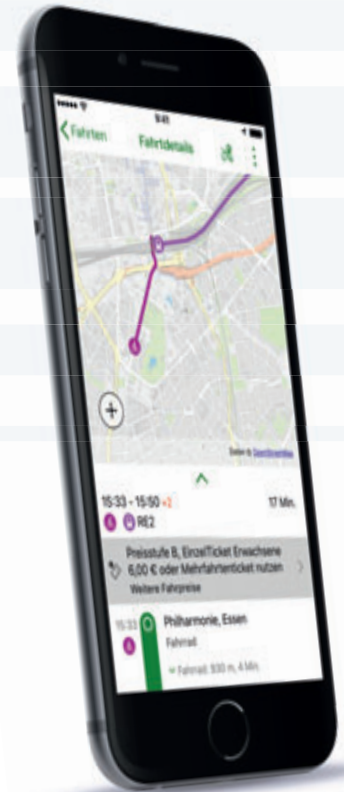
Im Jahr 2019 wurden bereits einige Bahnhöfe modelliert und so in das VRR-System implementiert, dass ein Routing sowohl mit als auch ohne Treppen bzw. Rolltreppen möglich ist. Weitere Modellierungen folgen, sodass nach Abschluss die Fahrgäste sowohl in der Web- als auch in der App-Auskunft ihre Reise im ÖPNV entsprechend planen können.

Für mobilitätseingeschränkte Personen beginnt eine Auskunft aber nicht erst an der Haltestelle, sondern mitunter direkt an der Haustür. In Kooperation mit dem Katasteramt Dortmund wurde daher ein weiteres Projekt in der Auskunft umgesetzt, bei dem gleichzeitig Untergründe gemieden werden können, die für Rollstuhlfahrer\*innen ungeeignet sind.

### VRR App

Seit Beginn des Jahres 2020 können Fahrgäste des ÖPNV mit der VRR App kombinierte Routen mit dem Fahrrad und den öffentlichen Verkehrsmitteln planen. So können entweder die Wege zur ersten oder von der letzten Haltestelle mit dem Fahrrad mit ÖPNV-Fahrten kombiniert werden. Die neue Funktion ist in die Fahrplanauskunft des VRR integriert und entweder über die VRR App oder die Auskunft auf [www.vrr.de](http://www.vrr.de) verfügbar. Damit können im gesamten

Verbundraum entweder einzelne Teile einer Wegstrecke oder auch komplette Punkt-zu-Punkt-Verbindungen als Fahrradroute ausgegeben werden. Grundlage des Rad routings sind die Daten von OpenStreetMap, die auf einer übersichtlichen Karte dargestellt werden. Das Routing greift bevorzugt auf Radwege zu und optimiert die Wegführung für Radfahrer\*innen. Aktuelle Daten werden regelmäßig neu in das System übernommen. Die VRR App, die durchschnittlich rund 30 Millionen Fahrten im Monat beauskunftet, wird kontinuierlich um weitere Services erweitert. So können die rund 750.000 Nutzer\*innen der VRR App zusätzliche Dienste nutzen. Vorgesehen ist, in einem nächsten Update die Boxen von DeinRadschloss als Points of Interest (POI) in die Fahrplanauskunft zu integrieren. Außerdem sollen in den weiteren Ausbaustufen auch Bike+Ride- und Park+Ride-Plätze sowie Sharing-Angebote in die Auskunft aufgenommen werden. Daneben bietet die VRR App mit PayPal eine zusätzliche Bezahloption. Die App macht den Kauf von HandyTickets komfortabler und geht zusammen mit den bewährten Funktionalitäten rund um die Fahrt mit Bus und Bahn einen weiteren Schritt in Richtung moderner Serviceplattform.



### Lennart Behrendt

Fachgruppenleiter „Hintergrundsysteme und Datenmanagement“



Für unsere Kund\*innen ist es wichtig, dass Fahrplan- und Echtzeitinformationen aktuell, richtig und schnell verfügbar sind. Denn immer mehr Menschen greifen mobil auf die Auskunftssysteme des VRR zu und erwarten, dass Anfragen schnell verarbeitet und ÖPNV-Verbindungen ausgegeben werden.

# VRR-Servicechat: Positive Projektbilanz

**V**on Juli bis Dezember 2019 hat der VRR im Rahmen eines Pilotprojekts einen Servicechat auf seiner Website getestet. Nutzer\*innen konnten sich online an eine Kundenberaterin oder einen Kundenberater wenden und ihre Fragen zum ÖPNV formulieren. Ziel des VRR war es, herauszufinden, inwieweit Fahrgäste den Dialogkanal nutzen und wie zufrieden sie mit dem Angebot sind. Darüber hinaus sollte die Überführung in ein Regelangebot geprüft werden. Aus dem abgeschlossenen Pilotprojekt ziehen die Beteiligten nun eine positive Bilanz.

## Die drei Testphasen des Pilotprojekts

Zur Durchführung des Projekts hat der VRR auf seiner Website einen Chat-Button in drei verschiedenen Testphasen angeboten. In der ersten und zweiten Phase des Projekts erkundigten sich Fahrgäste hauptsächlich nach Ticketprodukten und Tarifen. Es zeigte sich, dass das Angebot interessiert und positiv von den Fahrgästen angenommen wird. In der dritten Phase hat der VRR proaktive Chat-Angebote getestet. Bei bestimmten Auslösern, wie beispielsweise einem erfolglosen Suchergebnis, öffnete sich direkt ein Chat-Fenster und der Fahrgast wurde von einer Kundenberaterin bzw. einem -berater angesprochen.

## Hohe Kundenzufriedenheit

Der VRR hat die Nutzung des Angebots analysiert, evaluiert und in einer Befragung direkt nach Chat-Ende die Nutzerzufriedenheit ermittelt. Die Ergebnisse zei-



**Michelle Wobbe**  
Fachgruppe „Kundendialog/  
Qualitätsmanagement“

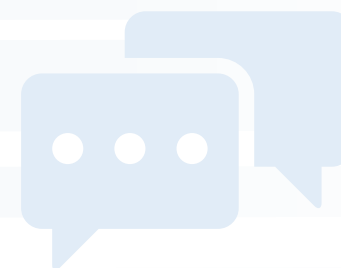


Wir möchten unseren Fahrgästen einen zeitgemäßen, leicht zugänglichen und kostenlosen Service bieten. Deshalb weiten wir das Angebot im Rahmen der Digitalisierungsoffensive NRW weiter aus.

gen, dass der Servicechat eine wertvolle Ergänzung zum telefonischen und schriftlichen Kundendialog ist. Die Befragten bewerteten das Serviceangebot mit 4,3 von fünf Punkten. Im Pilotzeitraum wurden mehr als 19.000 Chats durchgeführt. Die demografische Analyse ergab, dass sämtliche Altersklassen den Dialogkanal nutzen, insbesondere 55- bis 64-Jährige. Zwischen 9 Uhr und 19 Uhr fanden die meisten Chats statt, mit einer durchschnittlichen Dauer von 6:15 Minuten.

## Ausblick

Gemeinsam mit dem KC Digitalisierung prüft der VRR, ob der Servicechat in ein NRW-weites Regelangebot überführt werden kann. Da es die meisten Anfragen zu Tickets und Tarifen gab, ist zukünftig eine Teilautomatisierung durch Chatbots denkbar. Perspektivisch ist auch die Anbindung von WhatsApp und anderen externen Messengern möglich.





# Sicherheit im ÖPNV

Der VRR arbeitet eng mit Partnern wie der Bundes- und Landespolizei, den Sicherheitsexperten von kommunalen, privaten und Eisenbahnverkehrsunternehmen, den benachbarten SPNV-Aufgabenträgern und dem Land Nordrhein-Westfalen zusammen. Gemeinsames Ziel ist es, die Sicherheit im ÖPNV zu erhöhen. Mit dem Kompetenzzentrum Sicherheit (KCS) ist eine Einrichtung des Landes beim VRR angesiedelt, die NRW-weite Aufgaben rund um die Sicherheit im Öffentlichen Personennahverkehr übernimmt und koordiniert.

**W**ie in anderen Bereichen des öffentlichen Lebens machen sicherheitsrelevante Situationen auch vor dem Bereich des SPNV nicht Halt. Im Rahmen seiner Aufgabe dokumentiert der VRR im sogenannten ZeRP-Lagebericht bereits seit mehr als zehn Jahren die Sicherheitslage im Verbundraum. Der Bericht wird jährlich in Zusammenarbeit mit den Partnern erstellt, die sicherheitsrelevante Themen und Maßnahmen aus ihren Bereichen darstellen. Auch in diesem Jahr zeigen sich Parallelen zur gesellschaftlichen Entwicklung. Auch, wenn die Anzahl der von den EVU gemeldeten sicherheitsrelevanten Ereignisse gegenüber den Vorjahreszahlen leicht gesunken ist, berichten die Unternehmen wie auch die Bundespolizei von steigenden verbalen und tätlichen Übergriffen auf Ordnungs- bzw. Sicherheitskräfte und/oder Zugpersonal. Leicht rückläufig ist die Anzahl von angezeigten Taschen- und Handgepäckdiebstählen. Verstärkte Schwerepunkteinsätze von speziell ausgebildeten Fachkräften sowie Maßnahmen zur Prävention und Sensibilisierung der Bevölkerung zeigen hier erste Erfolge.

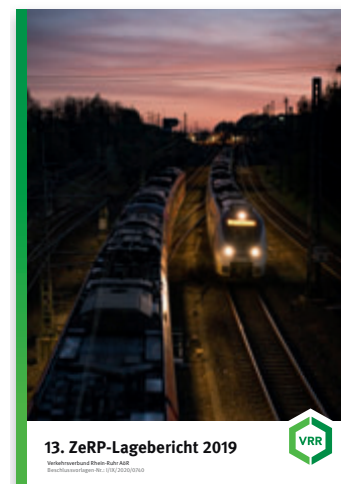
## Gemeinsamer Austausch für mehr Sicherheit

Der VRR nutzt die Ergebnisse seines ZeRP-Lageberichts, um daraus Trends und Tendenzen abzuleiten und das Sicherheitskonzept schwerpunktmäßig für den SPNV gemeinsam mit den Partnern wie beispielsweise der Polizei und den Verkehrsunternehmen weiterzuentwickeln und konsequent entgegenwirken zu können. Alle Partner tauschen sich regelmäßig zu sicherheitsrelevanten

Themen und Situationen aus und entwickeln entsprechende Maßnahmen. Diese Informationen dienen der Bundespolizei als Grundlage, um ihre Schwerepunkteinsätze zu planen und abzustimmen. Der gegenseitige Austausch ist auch Basis für Deeskalationstrainings bei den EVU. Die Unternehmen schulen ihre Zugbegleiter\*innen im Umgang mit schwierigen Situationen und dem angemessenen Umgang mit Fahrgästen. Darüber hinaus trägt der Einsatz der Verfügungsdienste Sicherheit im SPNV auch weiterhin maßgeblich zur Verbesserung des subjektiven Sicherheitsgefühls der Fahrgäste und zur Abschreckung von potenziellen Tätern bei.

## Sicherheitsdatenbank NRW

Seit Beginn des Jahres wird die künftige Datenbasis des ZeRP-Lageberichts auf Grundlage der neu eingeführten Sicherheitsdatenbank NRW ermittelt. Bisher haben die EVU-Mitarbeiter\*innen sicherheitsrelevante Ereignisse im VRR-Raum in die ZeRP-Datenbank eingetragen. Da viele Linien verbundübergreifend verkehren, wurde im Rahmen des Landesweiten Arbeitskreises Sicherheit NRW die Entwicklung einer landesweiten Sicherheitsdatenbank (Sidaba) vereinbart. Die Datenbank gibt einen umfassenden Überblick über die Sicherheitslage im SPNV in ganz NRW. Die Datenbasis ermöglicht flexible und lageorientierte Entscheidungen und erleichtert die Abstimmung gemeinsamer Maßnahmen mit den Sicherheitspartnern. Auf Basis der Sidaba wird zukünftig der Sicherheitslagebericht NRW erstellt. Der ZeRP-Lagebericht wird in diesen überführt, die VRR-spezifi-





schen und bisher aus dem ZeRP-Lagebericht bekannten Sicherheitsaspekte werden weiterhin integriert.

### Sicherheitskongress NRW 2020

Initiiert vom KCS fand Anfang Februar 2020 in der Turbinenhalle der Stadtwerke Düsseldorf AG der 5. Sicherheitskongress Nordrhein-Westfalen statt. In seiner Begrüßung vor rund 200 fachkundigen Teilnehmer\*innen betonte NRW-Verkehrsminister Hendrik Wüst, dass Sicherheit im ÖPNV einer der entscheidenden Faktoren für die Nutzung von Bus und Bahn sei, und lobte die Zusammenarbeit der Partner. Zudem kündigte er an, dass das Land Nordrhein-Westfalen im Rahmen eines Maßnahmenkatalogs für mehr Sicherheit zehn Millionen Euro für den Ausbau von moderner Videotechnik an Bahnhöfen zur Verfügung stellt. In Fachbeiträgen und Talkrunden mit Vertreter\*innen des Verkehrsministeriums, der ÖPNV-Branche, Wissenschaftler\*innen, Polizei und Sicherheitsexpert\*innen warfen die Fachfrauen und -männer einen Blick auf verschiedene Themen rund um die Sicherheit im ÖPNV. So wurden neben der Vorstellung der Sicherheitsdatenbank NRW Konzepte und Maßnahmen für den Einsatz von zusätzlichem Personal, der systematischen Planung von Großveranstaltungen und Sicherheitskonzepten im Rahmen von Fußballverkehren diskutiert.

### Zehn Jahre LAK Sicherheit NRW

Im Oktober 2019 fand anlässlich des zehnjährigen Bestehens die Sitzung des Landesweiten Arbeitskreises (LAK) Sicherheit NRW im Ministerium für Verkehr in Düsseldorf statt. Die Themen, die im Jubiläumsjahr behandelt wurden, waren die technischen und personellen Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit. Sie reichten von Pilotmaßnahmen zum Einsatz von Sicherheitspersonal am Beispiel der betreiber- und linienübergreifenden Verfügungsdienste im VRR über die Umsetzung des Konzepts der Präventionsteams bei der Vestische Straßenbahnen GmbH bis hin zum Einsatz von Bodycams beim Zugbegleitpersonal der Mittelrheinbahn im NVR. Als weiteres großes Thema wurde die gemeinsame Lagebilderstellung durch den Einsatz



### Kilian Schäfer

Leiter „Kompetenzcenter Sicherheit“



Das KCS übernimmt Aufgaben rund um die Sicherheit im ÖPNV – und zwar landesweit. Gemeinsam mit zahlreichen Partnern engagieren wir uns dafür, dass sich Fahrgäste in Bus und Bahn jederzeit wohl und sicher fühlen.

von Technik besprochen. Hier standen neben der Sicherheitsdatenbank NRW das Security Radar der Deutschen Bahn sowie die Lagedarstellung von Kriminalitätsschwerpunkten der Bundespolizei im Vordergrund.

Informationen zum 5. Sicherheitskongress unter:

[www.kcsicherheit.de/sicherheitskongress/5-kongress-2020](http://www.kcsicherheit.de/sicherheitskongress/5-kongress-2020)

### Jahresrückblick muTiger-Stiftung

Auf ein erfolgreiches Jahr 2019 blickt die muTiger-Stiftung zurück. In 100 Kursen bei Institutionen, Schulen und Verkehrsunternehmen wurde rund 1.500 Teilnehmenden nahegebracht, wie sie in kritischen Situationen Zivilcourage zeigen und anderen in Notlagen helfen können. Bei ihrer Teilnahme am Ruhrdax 2019, der Kontaktplattform für ehrenamtliches Engagement, knüpfte die Stiftung zahlreiche Kontakte und nutzte darüber hinaus Gelegenheiten, die Stiftung bekannter zu machen. Möglich wurde der Erfolg durch die Mitarbeit und die Hilfestellung zahlreicher Partner, die die Stiftung mit Spenden in Höhe von etwa 42.000 Euro unterstützten. Hinzu kamen Kursgebühren in Höhe von 24.000 Euro. Einen großen Anteil hat die Postcode Lotterie aus Düsseldorf, die die muTiger-Stiftung seit 2018 unterstützt und der Stiftung 2019 16.000 Euro spendete. Mit diesen Mitteln ist die Stiftung in der Lage, 20 Kurse mit Partnern durchzuführen, die über keine finanziellen Mittel verfügen.



# Schienspersonennahverkehr



# Unser Ziel: Attraktive Marktbedingungen und zufriedene Kund\*innen

von Georg Seifert, Leiter der Abteilung „SPNV Wettbewerb/Vertragsmanagement/Planung“ des VRR

Seit der Bahnreform 1996 und der damit verbundenen Liberalisierung und Regionalisierung des Marktes planen, organisieren und finanzieren wir als Aufgabenträger sämtliche Aktivitäten rund um den Schienenpersonennahverkehr in der Region. Wir entwickeln das SPNV-Angebot kontinuierlich weiter und vergeben Linien und Netze nach dem „Besteller-Ersteller-Prinzip“ in europaweiten Wettbewerbsverfahren an Eisenbahnverkehrsunternehmen. Diese wiederum betreiben die RE-, RB- und S-Bahn-Linien in Eigenregie – und zwar im Rahmen von entsprechenden Verkehrsverträgen. War es mit der Deutschen Bahn anfangs ein Unternehmen, das die Verkehrsleistungen erbrachte, so sind es heute allein im VRR sieben Eisenbahnverkehrsunternehmen – und zwar mit einer kontinuierlich besseren Qualität für die Fahrgäste und zu wirtschaftlichen Konditionen. Eine enorme Entwicklung, die deutlich zeigt, dass wir im VRR und in ganz NRW einen attraktiven Markt geschaffen haben, den viele EVU heute als ihren Heimatmarkt ansehen. Die Grundlagen für einen weiterhin erfolgreichen Wettbewerb auch in der Zukunft sind entsprechend gut.

Allerdings müssen wir gemeinsam mit den anderen NRW-Aufgabenträgern etwas dafür tun, dass dies auch so bleibt. Früher gab es einen reinen Preiswettbewerb. Heute müssen wir ein attraktives Marktumfeld schaffen, mit dem sich die EVU auch zukünftig identifizieren. Wir brauchen Anreize, Jahr für Jahr die bestmöglichen Leistungen zu erbringen. Hierzu gehören vor allem verlässliche wirtschaftli-

che Perspektiven. Sanktionsmodelle müssen stärker als bisher berücksichtigen, ob schlechte Leistungen durch die EVU selbst oder durch Dritte verschuldet sind. Gleichzeitig benötigen wir konkrete Anreizsysteme, um Chancen und Risiken fair auszugleichen. Denkbar wären Bonuszahlungen, wenn EVU die Qualitätsvorgaben aus Verkehrsverträgen übertreffen. Auch positive Bewertungen der Leistungen durch Fahrgäste könnten sich in einem solchen Bonussystem niederschlagen. Solche Sanktions- und Anreizsysteme müssen selbstverständlich geltendem Recht entsprechen und sollen perspektivisch in neue und auch bestehende SPNV-Verkehrsverträge integriert werden.

Bei all unseren Aktivitäten leitet uns immer die Frage: Was nützt es dem Fahrgast und was nützt es NRW? Denn der VRR und die benachbarten Verkehrsräume sind typische Transitregionen – Verbundgrenzen dürfen keine Rolle spielen. Wir sehen uns deshalb als Klammer, die die unterschiedlichen Bausteine eines erfolgreichen SPNV koordiniert und zusammenführt: beispielsweise den gemeinsamen Wettbewerb mit den zwei anderen SPNV-Aufgabenträgern, die Zusammenarbeit mit den aktuell sieben EVU, die Vernetzung von verbundraum- und unternehmensübergreifenden SPNV-Informationen und nicht zuletzt auch den abgestimmten Umgang mit Großbaustellen im Eisenbahnnetz. Dies tun wir im Interesse eines attraktiven und nachhaltigen SPNV, der für Millionen Menschen die Teilhabe am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben sichert und die Verkehrswende weiter vorantreibt.





# Der VRR dokumentiert die Leistungen im SPNV

Täglich nutzen Tausende Menschen die Züge des Regionalverkehrs, um abseits von Staus und Parkplatzproblemen von A nach B zu kommen. An 297 Stationen steigen sie in Regionalexpress, Regionalbahn und S-Bahn ein und wieder aus, 50 SPNV-Linien bringen die Fahrgäste an ihr Ziel. Grund genug, einmal im Jahr einen Blick auf die Qualität des Angebotes zu werfen: auf den Zustand der Stationen und auf die Schienennahverkehrsleistungen. Die Ergebnisse dokumentiert der VRR in seinem Stationsbericht und seinem Qualitätsbericht.





## Qualitätsbericht 2019

Der VRR kontrolliert kontinuierlich, ob die Eisenbahnverkehrsunternehmen die Qualitätsstandards halten, die er in Verkehrsverträgen vorgibt, und ob sie die vereinbarten Leistungen tatsächlich erbringen. Insbesondere bei der Keolis Deutschland GmbH & Co. KG, der Nordwestbahn GmbH und der DB Regio AG, Region NRW war im Jahr 2019 die Qualität des Angebotes besonders schlecht. Auch die vorzeitige Kündigung des Verkehrsvertrages mit Keolis für die S-Bahn-Linien S 1 und S 4 war ein wichtiger Schritt, um im Interesse der SPNV-Kund\*innen einen zuverlässigen Betrieb zu gewährleisten und die Qualität auf diesen Strecken zu sichern.

Im Hinblick auf die Pünktlichkeit der Züge ging es 2019 bergauf: Sie fuhren im Mittel um 20 Sekunden pünktlicher als im Vorjahr und waren mit einer durchschnittlichen Verspätung von 1:30 Minuten unterwegs. Es gab allerdings Monate, in denen die Züge besonders häufig verspätet waren: beispielsweise im März und Juni als Folge von Unwettern in NRW sowie im Herbst wegen des Schmierfilms aus Laub und sonstigen Verschmutzungen der Gleise. Die S-Bahnen waren erneut die pünktlichsten im VRR, wobei S 4, RB 32 und RB 43 im Vergleich aller Linien am besten abschnitten. Besonders unpünktlich fuhren die Züge der Linie RE 5: Jede Fahrt war im Schnitt vier Minuten und zehn Sekunden verspätet.

## Zugausfälle – mal geplant, mal unvorhersehbar

Züge können aus den unterschiedlichsten Gründen ausfallen: Mal sind es geplante Baustellen und mal nicht vorhersehbare Ereignisse, die dazu führen, dass Fahrten nicht stattfinden. Zugausfälle wegen Bauarbeiten im Schienennetz gab es 2019 seltener als im Jahr zuvor – und das, obwohl in den Sommermonaten und an Wochenenden viel gebaut wurde. Auch die unvorhersehbaren Zugausfälle gingen auf 29 SPNV-Linien zurück. Allerdings machten sich die erwähnten Unwetter deutlich bemerkbar: Der Zugverkehr stand im März und Juni 2019 an einigen Tagen still; entsprechend gingen auch die Zugausfallquoten von Regionalexpress, Regionalbahn und S-Bahn deutlich nach oben. Fehlende

Triebfahrzeugführer\*innen waren und bleiben eines der drängendsten Probleme im SPNV. Viele EVU haben hiermit massiv zu kämpfen. 2019 kamen insbesondere Nordwestbahn-Fahrgäste oftmals nicht wie geplant an ihr Ziel. Auch Kund\*innen von DB Regio waren auf den Linien S 68 und RE 5 mehrfach von Zugausfällen betroffen, wenngleich es hierfür andere Gründe gab. Am seltensten fielen die Züge auf den Abellio-Linien RB 46 und RB 91 aus.

## Zugbildung entwickelt sich positiv

Positiv hat sich im letzten Jahr die sogenannte Zugbildung entwickelt. Bewertet wird hier, ob Züge die Sitzplatzkapazitäten bieten, die laut Verkehrsvertrag vorgeschrieben sind. Die Anzahl an Fahrten, die weniger Sitzplätze boten als bestellt, ist vor allem bei den RE-Linien deutlich gesunken. Positiv fällt in diesem Zusammenhang die Linie RE 11 (RRX) auf, die im Vergleich zum Vorjahr deutlich besser abschneidet. Auch auf den Linien RE 19, RE 59 und RB 39 mussten Fahrgäste nur sehr selten verminderte Kapazitäten hinnehmen. Ganz anders sah es da auf den Linien S 68, S 1 und RE 8 aus: Hier fuhren bei Abweichungen nur Einzeltraktionen, so dass nur die Hälfte der bestellten Sitzplätze zur Verfügung stand.



### Dominik Vaut

Fachgruppe „Vertragscontrolling  
SPNV/Finanzierung/Qualität/  
Vertrieb“



Der VRR kontrolliert kontinuierlich, ob die EVU alle vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards einhalten. Einmal im Jahr dokumentieren wir die Ergebnisse im SPNV-Qualitätsbericht. Nicht nur für uns, sondern auch für die Eisenbahnverkehrsunternehmen ist der Bericht ein wertvolles Instrument, um die Leistungen im SPNV im Sinne der Fahrgäste zu verbessern.

## Schienenpersonennahverkehr

### Fahrgäste vergeben gute Durchschnittsnote für den SPNV im VRR

Auch im Jahr 2019 haben wir Sie befragt, wie zufrieden Sie mit den Leistungen im Regionalverkehr sind. Die Befragten vergaben eine gute Durchschnittsnote von 2,26. Immerhin ist dies nur ein minimal schlechterer Wert als im Vorjahr, da lag die durchschnittliche Bewertung bei 2,20. Auffällig ist allerdings, dass die Schere zwischen der besten und der schlechtesten Linie immer weiter auseinandergeht. 2019 schnitten etliche Linien deutlich schlechter ab als das Schlusslicht aus dem Jahr 2018. Darüber hinaus zeigen die Befragungen sehr deutlich: Es besteht ein direkter Zusammenhang zwischen der Zuverlässigkeit einer Linie und der Kundenzufriedenheit: Je pünktlicher die Züge fahren und je weniger Fahrten ausfallen, desto positiver fallen die Bewertungen der Fahrgäste aus. In der Gunst der Fahrgäste weit vorne lagen 2019 die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH und die Abellio Rail NRW GmbH – zwei Eisenbahnverkehrsunternehmen, die bereits seit vielen Jahren die vorderen Ränge belegen. Der Betreiber NordWestBahn GmbH musste sich 2019 mit dem letzten Platz zufriedengeben.

### Vertriebsstellen im Test: Klappt es mit Beratung und Verkauf?

Dieser Frage gingen 2019 speziell geschulte Testkund\*innen auf den Grund. Bei der Beurteilung der Kundenanlaufstellen von DB Vertrieb legten sie ihr Augenmerk u. a. auf die Fachkompetenz des Vertriebspersonals und die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Kund\*innen mussten durchschnittlich vier Minuten und 14 Sekunden warten, bis sie an der Reihe waren. Im Beratungs- und Verkaufsgespräch gab es dann insbesondere Mängel im Hinblick auf neu eingeführte Tickets. Hier empfahlen die Mitarbeiter\*innen oftmals nicht das richtige Produkt. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Wesel und Haltern am See am besten. Die Kundenanlaufstelle in Grevenbroich schnitt am schlechtesten ab.

### Stationsbericht 2019: VRR-Bewertungen decken Schwachstellen auf

Um die 297 Stationen im Verbundraum zu bewerten, werfen die VRR-Profitester\*innen einen prüfenden Blick auf das Erscheinungsbild der Zugangsbereiche und der Bahnsteige. 131 Stationen erhielten 2019 die Bewertung „akzeptabel“, 93 Haltepunkte waren „noch akzeptabel“. In 73 Fällen stuften die Tester Bahnhöfe als „nicht akzeptabel“ ein, im Vorjahr waren es nur 61. Ein negativer Trend, der deutlich zeigt, dass sich der Zustand der Bahnhöfe im VRR insgesamt weiter verschlechtert hat. Der Handlungsbedarf ist weiterhin groß. Da der VRR leider keine unmittelbaren vertraglichen Beziehungen zu den Infrastrukturbetreibern hat, kann er nicht direkt auf Verbesserungen hinwirken. Umso wichtiger ist es deshalb, mit dem Stationsbericht Transparenz zu schaffen und auf Schwachstellen aktiv hinzuweisen.



## Graffiti ist weiterhin das Hauptproblem

Die VRR-Profitester\*innen bewerten die Stationen im Verbundraum nach den drei Parametern: Graffiti, Sauberkeit und Funktion. Auch im Jahr 2019 waren Graffischäden in den Zugangsbereichen und an den Bahnsteigen entscheidend für die schlechten Bewertungen. Erfreulicherweise gab es in puncto Sauberkeit wenig zu bemängeln. Und auch die Funktion der Bahnhofsausstattung wurde 2019 ähnlich gut wie im Vorjahr bewertet. In den Wintermonaten November und Dezember 2019 untersuchten die Tester\*innen erneut 112 ausgewählte Stationen im Hinblick auf ihre Beleuchtung. Dabei fiel auf, dass einige Lampen in Zugangsbereichen und auch auf Bahnsteigen defekt waren. Das trägt abends und nachts dazu bei, dass sich Fahrgäste nur ungern an den betreffenden Bahnhöfen aufhalten. Hinzu kommt noch, dass es an einigen Stationen keine transparenten Wetterschutzeinrichtungen gibt. Hier müssen die Infrastrukturbetreiber dringend nachbessern, damit sich Fahrgäste zu jeder Tageszeit an den SPNV-Haltestellen wohlfühlen.

## Bahnhofsgebäude im Fokus der VRR-Profitester\*innen

Zum zweiten Mal verschafften sich die VRR-Profitester\*innen auch einen Überblick über die 115 Bahnhofsgebäude an den Stationen im Verbundgebiet. Denn wer einen Bahnhof betritt und sich umschaute, der unterscheidet in der Regel nicht zwischen den Zugangsbereichen, den Bahnsteigen und den Immobilien, sondern nimmt die Station als Ganzes wahr. 93 von 115 Bahnhofsgebäuden werden genutzt und bieten beispielsweise Reisenden Einkaufsmöglichkeiten. In 51 Fällen müssen Fahrgäste durch das Gebäude hindurch gehen, um zum Bahnsteig zu gelangen. Auch an und in Bahnhofsgebäuden sind Graffiti ein großes Thema: 76 Immobilien waren hierdurch verunreinigt. In 67 Fällen bemängelten die Tester\*innen die Sauberkeit. Gebaut wurde 2019 an und in 17 Gebäuden. Hierdurch mussten Fahrgäste zumindest zeitweise Umwege und Unbequemlichkeiten in Kauf nehmen.



## Sebastian Glowzak

Fachgruppe „Vertragscontrolling  
SPNV/Finanzierung/Qualität/  
Vertrieb“



Leider hat sich 2019 der Zustand der Bahnhöfe und SPNV-Haltestellen im VRR insgesamt verschlechtert. Mit dem Stationsbericht weisen wir auf Schwachstellen hin und machen transparent, wo wir dringenden Handlungsbedarf sehen. Denn an den Stationen steigen Fahrgäste ein und aus. Der Eindruck, den sie dort gewinnen, trägt maßgeblich dazu bei, ob sie mit den SPNV-Leistungen insgesamt zufrieden sind.

## Die Meinung der Fahrgäste zählt

Den VRR interessiert natürlich auch, wie die SPNV-Kund\*innen die Situation vor Ort einschätzen. Deshalb befragt er regelmäßig Fahrgäste, wie sie stationsbezogene Qualitätsstandards bewerten. Insgesamt hat sich die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV seit 2004 verbessert und inzwischen ein akzeptables Niveau erreicht: Im Vergleich zum Vorjahr ist 2019 die Note nur leicht um 0,07 Notenpunkte auf eine 2,27 zurückgegangen. Den Zustand der Bahnhöfe hingegen beurteilten die Fahrgäste mit einer Durchschnittsnote von 2,80 etwas schlechter – der gleiche Wert wie im Jahr 2018. Vor allem mit der Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall sind die Kund\*innen vergleichsweise unzufrieden. Sie geben hier nur eine Durchschnittsnote von 3,18, was einem Minus von 0,11 Notenpunkten entspricht. Leider ist dies die schlechteste Durchschnittsnote der letzten fünf Jahre. Dieser Abwärtstrend muss im Interesse der Fahrgäste dringend gestoppt werden.

### Stationsbericht 2019

Profitester\*innen stuften mehr Stationen als noch im Vorjahr als „nicht akzeptabel“ ein.





# SPNV-Baustellen: Kooperation sichert Mobilität

Bereits seit vielen Jahren ist die Eisenbahninfrastruktur in einem denkbar schlechten Zustand. Trassen und Brücken sind marode, weil jahrzehntelang zu wenig investiert wurde. Zudem sind die Betriebsleistungen seit Anfang der 1990er Jahre um rund 40 Prozent gestiegen, die Infrastruktur wurde jedoch nicht entsprechend ausgebaut. Wenn perspektivisch mit dem RRX zusätzliche Verkehre den Rhein-Ruhr-Korridor entlasten sollen, dann kann dies nur erfolgreich gelingen, wenn die Infrastruktur deutlich ausgeweitet wird. Um das Schienennetz überhaupt verfügbar zu halten und Raum zu schaffen für das kontinuierlich steigende Verkehrsaufkommen, muss investiert und gebaut werden. Aufwendige Baustellen haben oftmals jedoch massive Auswirkungen auf den Zugverkehr.



Um die Abläufe rund um die Bautätigkeiten und die Koordination der Verkehre zu verbessern, arbeiten hochrangige Vertreter\*innen von DB Netz, Eisenbahnverkehrsunternehmen, von Verbänden und SPNV-Aufgabenträgern sowie des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) im Rahmen des bundesweiten „Runden Tisches Baustellenmanagement“ zusammen. Und auch auf Arbeitsebene bemühen sich alle Beteiligten um eine konstruktive Zusammenarbeit. Denn große Bauvorhaben oder vollständige Streckensperrungen wirken sich besonders drastisch auf die Mobilität der Fahrgäste aus. Entsprechend wichtig ist es, Linien umzuleiten und Schienenersatzverkehre zu organisieren. Rein formal ist dies Aufgabe des betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmens. Da bei größeren Baumaßnahmen bzw. Sperrungen von wichtigen Verkehrskorridoren in der Regel mehrere EVU betroffen sind, bündelt der VRR sämtliche Aktivitäten, um für den Fahrgast das beste Ergebnis zu erzielen. Er koordiniert die Anforderungen und Konzepte der EVU, der DB Netz AG sowie der DB Station&Service AG, der Gebietskörperschaften und der kommunalen Verkehrsunternehmen.

### Ersatzkonzepte erfolgreich planen

Ersatzkonzepte müssen die Mobilität der Fahrgäste sichern und folglich unterschiedlichen Anforderungen genügen. Wie viele Züge können eventuell noch in dem betroffenen Korridor fahren? Welche Möglichkeiten bestehen, die verbleibenden Züge umzuleiten, an Ersatzstationen halten zu lassen und Züge, die vor dem Bauabschnitt enden, abzustellen? Wie viele Fahrgäste sind von einer Baumaßnahme betroffen? Wie müssen dementsprechend die Kapazitäten der Ersatzverkehre bemessen sein? Auch die kommunalen Verkehrsunternehmen werden intensiv in die Planungen mit einbezogen. Denn in einem Ballungsraum wie dem VRR gibt es immer auch kommunale Verkehre, die zumindest Teilstrecken des SPNV abdecken und die Fahrgäste innerstädtisch an ihr Ziel bringen. Die Verkehrsplaner prüfen, inwieweit die ÖSPV-Linien weitere Fahrgäste aufnehmen können und ob sie die Betriebszeiten der entfallenden SPNV-Linien abdecken.



**Ralf Dammann**

Fachgruppenleiter „Angebots- und Infrastrukturplanung“



Großbaustellen im Eisenbahnnetz oder sogar vollständige Sperrungen wirken sich teils massiv auf den Zugverkehr aus. Deshalb arbeiten wir gemeinsam mit allen Beteiligten daran, die Einschränkungen für Fahrgäste so gering wie möglich zu halten.

Ein Großteil der entfallenden Zugleistungen wird durch einen umfassenden Schienenersatzverkehr (SEV) mit Bussen bedient. Dieser sollte grundsätzlich alle SPNV-Haltestellen anfahren, die von Zugausfällen betroffen sind. Die SEV-Haltestellen müssen allerdings so beschaffen sein, dass auch mehrere Busse gleichzeitig halten bzw. starten können. Für die konkreten Fahrwege zwischen den Haltestellen ist es wichtig, Strecken zu wählen, die eine möglichst reibungslose Fahrt ermöglichen: Vergleichsweise wenig befahrene Stadt- oder Landstraßen können sinnvoller sein als überfüllte Autobahnen. Besonders wichtig ist die Planung von Kapazitäten und Taktung des SEV. Denn im Vorfeld kann niemand genau abschätzen, inwieweit sich Fahrgäste schon um alternative Fahrtoptionen gekümmert haben. Anspruch des VRR ist es, dass der SEV die Bedienzeiten des SPNV abdeckt, um im Interesse der Fahrgäste alle Reiseketten aufrechterhalten zu können.

Ein ganz entscheidender Faktor für den Erfolg eines Ersatzkonzeptes ist die Kommunikation mit den betroffenen Fahrgästen. Sie müssen frühzeitig und umfassend über die Fahrplanänderungen informiert werden und vor Ort Ansprechpartner\*innen haben, die ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Die Deutsche Bahn und der VRR investierten bei Sperrungen mehrere Hunderttausend Euro in die Reisendeninformation und -lenkung: in weiteres Servicepersonal, zusätzliche Infopunkte, eine verbesserte Wegeleitung und Informa-

## Schienenpersonennahverkehr

tion an den Bahnhöfen mit Plakaten an Stationen und Zügen, Spannbannern an den Bahnhöfen und „Footsteps“ zur Beschilderung der Wege von den Bahnhöfen zu den Ersatzhaltestellen.

### Finanzielles Risiko der EVU reduzieren

Letztlich müssen die Schienenersatzverkehre nicht nur geplant, sondern auch beauftragt werden. Bei größeren Baumaßnahmen sind teilweise bis zu 20 Busunternehmen und über 100 Busse unterwegs. Wie diese beauftragt werden können und wer die Kosten übernimmt, richtet sich nach den SPNV-Verkehrsverträgen. Da SPNV-Leistungen grundsätzlich langfristig beauftragt werden, ist es den Unternehmen zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe kaum möglich, den SEV bei Baumaßnahmen sachgerecht zu kalkulieren. Die Folgen und das Risiko von Baustellen sind folglich in bestehenden Verkehrsverträgen oftmals nicht adäquat geregelt. Ziel des VRR ist es, das finanzielle Risiko der EVU zu reduzieren und die Verkehrsverträge anzupassen. Entsprechende Regelungen werden im Verbundgebiet



zum Teil heute schon angewendet und haben sich in der Praxis bewährt: Kommen Züge baustellenbedingt zu spät oder fallen ganz aus, zahlt der Aufgabenträger teilweise für diese nicht vertragsgemäß erbrachten Betriebsleistungen. Und auch an den Kosten für Schienenersatzverkehre beteiligt er sich unter bestimmten Voraussetzungen und gegen Nachweis, sofern diese im Wettbewerb vergeben wurden.

Passen Aufgabenträger bestehende Verkehrsverträge entsprechend an, müssen sie einerseits sicherstellen, dass die neuen Regelungen dem Vergabe-, Haushalts- und Beihilferecht entsprechen. Andererseits müssen die Zahlungen so bemessen sein, dass das Anreizsystem zwischen DB Netz und den EVU nicht unterlaufen wird: Würden Aufgabenträger den Eisenbahnverkehrsunternehmen sämtliche baustellenbedingte Kosten ausgleichen, hätte DB Netz keinen Anreiz mehr, Bauvorhaben zuverlässig abzuwickeln. Durch die konstruktive Zusammenarbeit aller Partner gelingt es heute, große Sperrungen zu bewältigen und anspruchsvolle verkehrliche Ersatzkonzepte zu realisieren. Entscheidend ist, dass sich alle Beteiligten ihrer Verantwortung für die Mobilität der Fahrgäste bewusst sind und auch bei weiter steigender Bautätigkeit alles dafür tun, baustellenbedingte Einschränkungen zu minimieren.





# Fahrplanwechsel im Dezember 2019

Mit dem Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2019 kam es im VRR-Gebiet zur größten Fahrplananpassung im SPNV seit der Jahrtausendwende. Insgesamt legen die Nahverkehrszüge seit diesem Zeitpunkt etwa zwei Millionen zusätzliche Kilometer pro Jahr im Verbundgebiet zurück. Das größte Paket bildet dabei die S-Bahn, die im Ruhrgebiet seitdem mit einer neuen Taktstruktur im nachfragegerechten 15-/30-Minuten-Takt und angepassten Linienführungen unterwegs ist. Im Bereich der Regional-Express-Linien nahm National Express auf der RE 6 (RRX) zwischen Köln/Bonn Flughafen und Minden weitere 18 RRX-Züge in Betrieb.

## Die S-Bahn Rhein-Ruhr: Neues Betriebskonzept und 31 neue Fahrzeuge von der Stadler Pankow GmbH

Um das S-Bahn-System besser auf das übrige SPNV-Angebot und den Rhein-Ruhr-Express (RRX) abzustimmen und um Pendlerströme zu beschleunigen, stellte der VRR zum Fahrplanwechsel auf mehreren S-Bahn-Linien den 20-Minuten-Takt auf einen nachfrageorientierten 15-/30-Minuten-Takt um. Seitdem fahren in der Hauptverkehrszeit viele S-Bahnen im 15-Minuten-Takt und in der Nebenverkehrszeit oder in Streckenabschnitten mit geringerer Fahrgastnachfrage im 30-Minuten-Takt. Auf den Linien S 2, S 3, S 9, RB 32, RB 40



### Markus Jilg

Fachgruppe „Angebots- und Infrastrukturplanung“



Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 haben wir den SPNV in der Region wesentlich verbessert und ausgeweitet. Unsere Fahrgäste können seitdem deutlich mehr Ziele mit RE, RB und S-Bahn direkt erreichen und reisen auf einigen Strecken in neuen Fahrzeugen besonders komfortabel.



## Schienerpersonennahverkehr



### 31 neue Fahrzeuge

Die neuen S-Bahnen sind so gestaltet, dass die Fahrgäste ausreichend Platz vorfinden und sich problemlos in den Fahrzeugen orientieren können.



und RE 49 kommen 31 moderne Fahrzeuge vom Typ Flirt3XL der Stadler Pankow GmbH zum Einsatz. Sie sind optimiert für 76 Zentimeter hohe Bahnsteige. Die neuen grün-weißen Stadler-Fahrzeuge bieten breitere Eingangsbereiche und hinter den Türen ausreichend Platz für einen zügigen Fahrgastwechsel. Außerdem sind die Züge symmetrisch gestaltet, um den Reisenden die Orientierung zu erleichtern. Die unterschiedlichen Bereiche befinden sich immer an der gleichen Stelle: die Rollstuhlplätze und die behindertengerechte Toilette in der Mitte des Zuges. Ausgestattet sind die Züge





## Vinko Telenta

Stabsstellenleiter „Recht und Vergaben“



Die S-Bahn Rhein-Ruhr ist eine der wichtigsten Säulen eines attraktiven Schienenpersonennahverkehrs. Tausende Fahrgäste nutzen die S-Bahn für ihre täglichen Wege und stellen hohe Anforderungen an eine moderne und leistungsstarke öffentliche Mobilität. Um einen zuverlässigen Betrieb der Linien S 1 und S 4 zu garantieren, haben wir uns im September 2019 entschieden, den zum 15. Dezember 2019 startenden Verkehrsvertrag mit der Keolis Deutschland GmbH & Co. KG (Keolis) aus nebenstehenden Gründen zu kündigen. Seit dem Fahrplanwechsel 2019 betreibt die DB Regio AG die Linien S 1 und S 4 im Rahmen einer Notmaßnahme für einen Zeitraum von zwei Jahren. Parallel zur Notmaßnahme wurden die Betriebsleistungen durch den VRR und den benachbarten NWL neu im Wettbewerb ausgeschrieben. Die DB Regio AG setzte sich in diesem Verfahren mit dem wirtschaftlichsten Angebot durch und wird die Linien S 1 und S 4 ab Dezember 2021 weiterbetreiben.

Perspektivisch wird der VRR die SPNV-Verkehrsverträge modifizieren und weiterentwickeln: Auf der einen Seite sollen gute Leistungen und eine hohe Qualität im Rahmen eines Bonussystems noch stärker belohnt werden. Auf der anderen Seite soll bei Schlecht- und Nichtleistungen den Marktgegebenheiten stärker Rechnung getragen werden. Selbstverständlich werden die Aufgabenträger darüber hinaus bei der Ausgestaltung der Verkehrsverträge ein größeres Augenmerk auf das Thema Personal und Vorgaben zu der Ausbildung von Triebfahrzeugführer\*innen und Kundenbetreuer\*innen haben. Dies ist vor dem Hintergrund des branchenweiten Fachkräftemangels von entscheidender Bedeutung.

daraufhin Verträge mit der DB Regio AG über den Betrieb von S 1 und S 4 für einen Zeitraum von zwei Jahren abgeschlossen. Mittlerweile sind die beiden S-Bahn-Linien im Rahmen eines europaweiten wettbewerblichen Vergabeverfahrens neu ausgeschrieben worden und die DB Regio NRW ist auch langfristig der Betreiber der Linien.

mit visuellen und akustischen Fahrgastinformationssystemen, moderner Videoüberwachung, Steckdosen und WLAN.

Am 13. November 2019 wurden die neuen Fahrzeuge auf dem ehemaligen RAG-Bergwerkgelände General Blumenthal Schacht 11 in Herne der Öffentlichkeit vorgestellt. Dort hatte Stadler in den vergangenen Monaten eine Werkstatt errichtet, in der das Unternehmen die 31 Züge in den kommenden 30 Jahren instand und verfügbar halten wird. Bei einer Sonderfahrt vom Gelsenkirchener Hauptbahnhof zum Stadler-Gelände konnten sich die Gäste einen ersten Eindruck von den neuen Flirt-Fahrzeugen verschaffen und nach der feierlichen Werkstatteöffnung den Zug von außen und innen besichtigen.

Auf den Linien S 1 und S 4 kommen ab dem Fahrplanwechsel weiterhin Züge vom Typ 422 zum Einsatz. Dank eines umfassenden Re-Designs entsprechen die 48 Fahrzeuge in ihrer Gestaltung und Ausstattung den Standards der neuen S-Bahn-Flotte. Ursprünglich sollte die Keolis Deutschland GmbH & Co. KG die Linien S 1 und S 4 betreiben. Den Verkehrsvertrag mit dem Unternehmen hatten der VRR und der Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) als Besteller der Leistungen allerdings im September 2019 gekündigt. Denn es wurde deutlich, dass das Unternehmen etwa die Hälfte der notwendigen Planstellen nicht mit Triebfahrzeugführer\*innen besetzen und damit über einen längeren Zeitraum keinen zuverlässigen Betrieb hätte garantieren können. Über eine Notvergabe wurden

# Der Rhein-Ruhr-Express nimmt weiter Fahrt auf

Der Rhein-Ruhr-Express (RRX) sichert die Mobilität von Pendler\*innen und Reisenden im Ruhrgebiet, Rheinland und in Westfalen. Er ist eines der wichtigsten Eisenbahninfrastrukturprojekte in NRW und in den vergangenen Monaten wurde das Angebot weiter deutlich verbessert. Neue RRX-Fahrzeuge sind im sogenannten RRX-Vorlaufbetrieb bereits auf vier RE-Linien im NRW-Streckennetz unterwegs.

Mit ihrem modernen Design, hohen Ausstattungsstandards und zusätzlichen Sitzplätzen machen sie Fahrten im Regionalverkehr komfortabler. So fahren seit Dezember 2018 RRX-Fahrzeuge bereits auf der Linie RE 11 (RRX) zwischen Düsseldorf und Kassel mit dem Betreiber Abellio Rail NRW. Im Juni 2019 bzw. Dezember 2019 kam mit den Linien RE 5 (RRX) und RE 6 (RRX) National Express als Betreiber hinzu. Im Juni 2020 übernahm Abellio Rail NRW die Linie RE 1 (RRX) von Aachen nach Hamm. Und bis Ende des Jahres erfolgt noch eine weitere Betriebsaufnahme: Im Dezember 2020 startet National Express den Betrieb auf der Linie RE 4 von Aachen nach

Dortmund. Damit wäre Ende 2020 der sogenannte RRX-Vorlaufbetrieb komplett gestartet, in dessen Rahmen nach und nach die 84 neuen RRX-Fahrzeuge auf die Strecke gehen. In den Regelbetrieb startet der RRX nach dem erfolgreichen Umbau der Infrastruktur, der noch viele Jahre dauern wird. Dann verknüpfen sieben Linien die Metropolen des Landes. Zwischen Köln und Dortmund wird nach dem Ausbau der Schienenwege alle 15 Minuten ein RRX für optimale Verbindungen durchs Land sorgen: Davon profitieren allein acht Millionen Menschen, die in Städten mit RRX-Halt leben – und damit gut 45 Prozent der Bevölkerung in NRW.



### Zwei Betriebsaufnahmen in den letzten Monaten

Seit dem 15. Dezember 2019 sind auf der Linie RE 6 (RRX) zwischen Köln/Bonn Flughafen und Minden 18 neue RRX-Fahrzeuge von Siemens Mobility mit dem Betreiber National Express unterwegs. Die Betriebsaufnahme ermöglicht künftig auch Reisenden auf dem Streckenabschnitt von Hamm über Bielefeld nach Minden die Nutzung der modernen RRX-Fahrzeuge. Die Fahrzeuge verkehren in Doppeltraktion und verfügen über 800 Sitzplätze – rund 200 mehr als die bisherigen Regionalzüge. Die Niveaugleichheit zwischen Bahnsteig und Fahrzeug sowie größere Türen machen das Ein- und Aussteigen einfacher und bequemer und beschleunigen den Fahrgastwechsel. Darüber hinaus verfügen die neuen Züge unter anderem über kostenloses WLAN, Steckdosen sowie besseren Mobilfunkempfang durch spezielle Außenscheiben.

Seit dem 14. Juni 2020 zeigt sich auf der Linie RE 1 (RRX) zwischen Hamm und Aachen ein ungewöhnliches Bild: Auf der Strecke sind nicht nur neue RRX-Fahrzeuge in Weiß, Grau, Schwarz und Orange in Betrieb, sondern weiterhin auch die roten Doppelstockwagen der DB. Ursache für diesen „Mischbetrieb“ ist fehlendes Personal bei der Abellio Rail NRW GmbH, die ursprünglich den bisherigen Betreiber, die DB Regio AG, Region NRW, ablösen sollte – und zwar komplett mit neuen RRX-Fahrzeugen. Abellio hatte jedoch nicht das nötige Fahrpersonal, um einen verlässlichen Betrieb des RE 1 (RRX) zu sichern. Die DB Regio übernimmt daher fünf der insgesamt neun Umläufe mit roten Doppelstockzügen und eigenen Triebfahrzeugführer\*innen. Ab dem Fahrplanwechsel am 13. Dezember 2020 wird Abellio den RE 1 (RRX) dann ausschließlich mit RRX-Fahrzeugen und eigenem Personal betreiben. Dann stehen auch die vollen Sitzplatzkapazitäten zur Verfügung: 800 Fahrgäste finden in den RRX-Zügen einen Sitzplatz, in den Doppelstockzügen von DB Regio sind es nur 720.

### Die leistungsstarken RRX-Fahrzeuge sorgen für mehr Pünktlichkeit im SPNV

Dank der neuen RRX-Fahrzeuge sind die Fahrgäste auf NRWs Schienen deutlich pünktlicher unterwegs. So stieg die Pünktlichkeitsquote der Linie RE 11 (RRX) seit Einsatz der neuen Züge um fast 20 Prozent, die der Linie RE 5 (RRX) um knapp zehn Prozent. Die verbesserte Pünktlichkeit liegt ursächlich in den RRX-Fahrzeugen. Nicht nur die verbesserte Fahrdynamik wirkt sich positiv auf die Betriebsqualität aus: Auch die großzügigen Türbereiche und barrierefreien Ein- und Ausstiege wirken Verspätungen entgegen, denn sie ermöglichen zeitsparende Umstiege auch zu Pendlerstoßzeiten. Auch der Anteil unvorhersehbarer Ausfälle ist seit dem Einsatz der neuen Fahrzeuge durch Abellio Rail NRW und National Express deutlich zurückgegangen.



#### Gregor Böck

Fachgruppenleiter „Fahrzeuge/  
Flottenmanagement/RRX“



Die neuen RRX-Fahrzeuge sorgen bereits heute für spürbare Verbesserungen im regionalen Schienenpersonennahverkehr. Fahrgäste profitieren von einer erhöhten Qualität, mehr Platz und Komfort. Das Ziel, den Takt im Regionalverkehr deutlich zu verbessern, wird erst nach dem Ausbau der Eisenbahninfrastruktur möglich sein.

**ÖPNV-Investitionen**





# Investitionen für einen attraktiven ÖPNV

von Gabriele Matz, Leiterin der Abteilung „Finanzen/Controlling/Gremien“ des VRR

Seit dem 1. Januar 2008 ist der VRR Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 ÖPNVG NRW und Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW. Ein wichtiger Schritt, um die Verkehrsverhältnisse in der Region zu verbessern und eine bestmögliche Qualität und Zuverlässigkeit des ÖPNV zu sichern. Gleichzeitig wurde hierdurch die kommunale Selbstverwaltung gestärkt, denn zwölf Jahre nach der Bahnreform 1996 wurden erstmals sämtliche Aufgaben rund um den ÖPNV auf kommunaler Ebene zusammengeführt. Seitdem bündelt der VRR die Investitionsförderung, die SPNV-Aufgabenträgerschaft und die klassischen Verbundaufgaben unter einem Dach und gestaltet den ÖPNV in seinem Verkehrsgebiet so, dass alle Bereiche optimal aufeinander abgestimmt sind.

Im Laufe der Jahre hat sich die Investitionsförderung gewandelt – neue Anforderungen kamen hinzu. Denn für einen attraktiven ÖPNV sind neben einem leistungsstarken und ausreichend dimensionierten Netz auch moderne Infrastruktureinrichtungen und Services wichtig, die den Zugang zum Nahverkehr und die Nutzung von Bus und Bahn erleichtern. Entsprechend fördern wir den barrierefreien Ausbau von Haltestellen und Stationen und die weitere Digitalisierung des Nahverkehrs. Wir investieren beispielsweise in digitale Informationssysteme, um Fahrgästen zeitgemäße Services und verlässliche Echtzeitinformationen rund um ihre Fahrt mit Bus und Bahn

bieten zu können. Auch die Anforderungen an eine zukunftsfähige und klimaschonende öffentliche Mobilität spielen in der Investitionsförderung eine ganz wesentliche Rolle. So wurden in den letzten zwei Jahren mehr als 100 rein elektrisch betriebene Busse und die Wasserstofftechnologie gefördert.

Mit einem dreijährigen Park+Ride-Programm setzen wir zudem neue Anreize, vom eigenen Pkw auf den umweltfreundlichen ÖPNV umzusteigen. Das Land NRW und die Vertreter der „kommunalen Schiene“ haben sich verpflichtet, die Stadt- und Straßenbahnsysteme bis 2031 zu erneuern – ein Vorhaben, von dem insbesondere die Ruhrgebietsstädte profitieren. Darüber hinaus arbeiten wir gemeinsam mit dem Land und den beiden anderen nordrhein-westfälischen Zweckverbänden daran, mit dem Programm „Robustes Netz“ die Fahrplanteure im SPNV deutlich zu verbessern und somit auch die Taktung zum ÖSPV zu sichern. Städtebauliche Planungen müssen frühzeitig mit den Planungen aller Verkehrsträger abgestimmt werden. Und auch die Reaktivierung und Elektrifizierung von SPNV-Strecken sind wichtige Bausteine, um perspektivisch weitere Verkehre von der Straße auf den ÖPNV zu verlagern. Deshalb forcieren wir die anteilige Finanzierung entsprechender Vorplanungen. Diese Beispiele zeigen: Eine erfolgreiche Verkehrswende gelingt nur im Zusammenspiel aller Verkehrsakteure und mit Blick auf die Mobilität in ganz Nordrhein-Westfalen.





# VRR investiert in bessere Verkehrsverhältnisse

In einer Zeit, in der Themen wie Klimaschutz und Nachhaltigkeit eine immer größere Rolle spielen, wird auch dem Öffentlichen Nahverkehr eine immer wichtigere Bedeutung zuteil. Denn täglich sind Tausende von Menschen in einem so dichtbesiedelten Ballungsraum wie dem VRR-Gebiet auf dem Weg zur Arbeit oder in der Freizeit unterwegs und immer mehr von ihnen suchen eine geeignete Alternative zur Fahrt mit dem eigenen Pkw. Damit der Umstieg vom Auto auf den Öffentlichen Nahverkehr reibungslos und nachhaltig gelingt, muss der ÖPNV eine moderne, bedarfsgerechte und leistungsstarke Alternative für die Fahrgäste darstellen. Der VRR investiert aus diesem Grund seit vielen Jahren in den Neu- und Ausbau der Nahverkehrsinfrastruktur. Von Sommer 2019 bis Mitte 2020 hat der Verbund Kreise, Städte und Gemeinden, öffentliche und private Verkehrsunternehmen, Eisenbahnverkehrsunternehmen oder andere Nahverkehrsakteure zur Verbesserung der Verkehrsverhältnisse mit der Neubewilligung von 60 Maßnahmen mit Zuwendungen in Höhe von 32,8 Millionen Euro nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes NRW unterstützt. Im Förderprogramm des besonderen Landesinteresses gem. § 13 ÖPNVG NRW konnten 29 Maßnahmen mit Zuwendungen in Höhe von 26,1 Millionen Euro neu bewilligt werden.



### Modernisierungsoffensive 3 für moderne Bahnhöfe im Verbundraum

Im Februar 2016 wurde im damaligen Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr (MBWSV) der Vertrag über die Modernisierungsoffensive 3 (MOF 3) zwischen dem VRR und DB Station&Service verabschiedet. Inhalt dieses Infrastrukturprogramms ist die Modernisierung von insgesamt 21 Bahnhöfen im Verbundraum mit einem Vertragsvolumen von 101,2 Millionen Euro. Die Kosten werden von den Vertragsparteien zu jeweils 50 Prozent getragen.

Das wesentliche Ziel der Maßnahme ist es, die Bahnhöfe im VRR-Raum barrierefrei auszubauen und durch die Einrichtung von Wetterschutzanlagen sowie moderner Bahnsteigausstattung und Kundeninformationsanlagen die Aufenthaltsqualität für die Fahrgäste zu steigern. Des Weiteren sollen die Bahnsteige an das Höhen- und Längenkonzept des Landes NRW angepasst werden. Dabei wird eine einheitliche Höhe von 76 Zentimetern und eine Länge zwischen 150 und 215 Metern je nach Zugkategorie angestrebt.

Ein Großteil der Maßnahmen befindet sich aktuell in der frühen, einige bereits in der vertieften Planungsphase. Der VRR und DB Station&Service gehen davon aus, dass die einzelnen Maßnahmen im Zeitraum zwischen 2023 und 2025 baulich begonnen werden. Die Gesamtkosten haben sich aufgrund gewonnener Planungserkenntnisse auf derzeit ca. 112 Millionen Euro erhöht.

### Barrierefreie Modernisierung von Haltestellen, Fahrtreppen und Aufzügen

Der 1. Januar 2022 ist ein wichtiges Datum für den ÖPNV. Denn bis dahin soll laut novelliertem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) aus dem Jahr 2013 der Öffentliche Nahverkehr vollständig barrierefrei sein – eine große Herausforderung für den VRR und die Nahverkehrsakteure im Verbund. Dass das Thema Barrierefreiheit einen großen Stellenwert beim VRR hat, zeigt sich jährlich im Förderkatalog, in dem die barrierefreie Modernisierung von Bus- und Bahnhaltstellen immer

wieder einen Schwerpunkt bildet. So förderte der VRR im vergangenen Jahr den Um- und Ausbau von insgesamt 30 Bus- und Stadtbahnhaltestellen mit insgesamt 6.744.200 Euro unter anderem in Dortmund, Neuss, Dormagen, Xanten, Jüchen und im Kreis Mettmann. Zudem flossen Fördermittel in Höhe von 4.937.800 Euro in die Modernisierung von Fahrtreppen und Aufzügen an Bahnhöfen und Haltepunkten in Ratingen und Mülheim. Eine wichtige Investition, um vor allem mobilitätseingeschränkten Personen den Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln zu ermöglichen.

### Maßnahmen zur Verbesserung der dynamischen Fahrgastinformation

Die Information der Fahrgäste hat einen hohen Stellenwert für die Qualität des Öffentlichen Nahverkehrs. Die verlässliche Auskunft in Echtzeit über Ankunftszeiten, Verspätungen oder Ausfälle ist für die Nutzer\*innen von öffentlichen Verkehrsmitteln sehr wichtig. Nahverkehrskund\*innen möchten jederzeit wissen, ob und wann der Zug oder Bus kommt – insbesondere dann, wenn es zu Störungen im Betriebsablauf kommt. Ziel des VRR ist es daher, seine Kund\*innen so genau wie möglich zu informieren. Deshalb investiert er kontinuierlich in die Qualität seiner Auskunftssysteme.

#### Elektromobilität

2019 förderte der VRR den Um- und Ausbau von 30 Bus- und Stadtbahnhaltestellen.



**Klaus-Dieter Hering,**  
Fachgruppenleiter „Investitions-  
förderung Rheinland“



Eine leistungsstarke Infrastruktur sowie moderne Betriebseinrichtungen und Fahrzeuge sind für einen attraktiven, sicheren und modernen Öffentlichen Personennahverkehr enorm wichtig. Deshalb fördern wir Investitionen, um die Qualität und Zuverlässigkeit des ÖPNV weiter zu verbessern.

## ÖPNV-Investitionen

Seit 2019 werden die Auskunftssysteme des VRR so angepasst, dass vor allem mobilitätseingeschränkte Personen profitieren. Denn sie sind in besonderem Maße auf den Öffentlichen Personennahverkehr angewiesen, um im Alltag mobil zu sein. Sie müssen barrierefrei zum Fahrzeug gelangen, um Bus und Bahn problemlos nutzen zu können. Der VRR investiert nicht nur – wie oben bereits beschrieben – in den barrierefreien Aus- und Umbau von ÖPNV-Haltepunkten, sondern weitet nach und nach auch das barrierefreie Routing in seinen Auskunftssystemen aus. Im Jahr 2019 wurden bereits einige Bahnhöfe modelliert und so in das VRR-System implementiert, dass ein Routing sowohl mit als auch ohne Treppen bzw. Rolltreppen möglich ist. Im Jahr 2020 folgt die Modellierung der weiteren Bahnhöfe. Nach Abschluss der Arbeiten können Fahrgäste sowohl in der Web- als auch in der App-Auskunft ihre Reise im ÖPNV planen, ohne Treppen oder Rolltreppen nutzen zu müssen. In die Ertüchtigung der VRR-Auskunftssysteme flossen 850.000 Euro Fördermittel nach § 12 ÖPNVG NRW.

Auch an den ÖPNV-Haltepunkten investiert der VRR in eine Verbesserung der Fahrgastinformation. So fördert er den Bau von insgesamt 18 Dynamischen Fahrgastinformations-(DFI-)Anlagen an Bahnhöfen



### Andreas Runge

Fachgruppenleiter „Investitionsförderung Westfalen und DB“



Nach § 13 ÖPNVG NRW fördern wir als Bewilligungsbehörde Maßnahmen im besonderen Landesinteresse, die vom für das Verkehrswesen zuständigen Ministerium im Einvernehmen mit dem Verkehrsausschuss des Landtages in den ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan (IFP) oder in das Jahresförderprogramm aufgenommen werden. Hierzu zählen beispielsweise SPNV-Infrastrukturvorhaben an Großbahnhöfen und Maßnahmen an den Stationen der RRX-Außenäste, damit die neu beschafften und nun sukzessiv zum Einsatz kommenden RRX-Fahrzeuge an diesen Stationen halten und die Fahrgäste die Stationen barrierefrei erreichen können.

und Haltestellen in Recklinghausen, Düsseldorf, Ratingen und Rheinberg mit einer Summe von insgesamt 1.057.300 Euro.



#### Verbesserte Fahrgastinformation

Der Bau von insgesamt 18 Dynamischen Fahrgastinformations-(DFI-)Anlagen, wie hier in Düsseldorf, wurde im letzten Jahr vom VRR gefördert.



### Durch Elektromobilität die Klimabilanz verbessern

Zahlreiche Stadt- und Straßenbahnen und auch der überwiegende Teil der Regionalbahn-, Regionalexpress- und S-Bahn-Züge fahren bereits seit vielen Jahren elektrisch und damit lokal emissionsfrei. Um die Klimabilanz des Öffentlichen Personennahverkehrs weiter zu verbessern, werden auch die Busflotten mehr und mehr von Diesel- auf Elektrobetrieb umgestellt. Um diesen Trend voranzutreiben, hatte das Land im Jahr 2017 die Förderung der Elektromobilität als Maßnahme im besonderen Landesinteresse in § 13 ÖPNVG NRW gesetzlich festgeschrieben. Das Verkehrsministerium fördert dabei nicht nur entsprechend moderne Fahrzeuge, sondern auch die für den Betrieb nötige Ladeinfrastruktur und spezielle Werkstatteinrichtungen. Im Berichtszeitraum dieses Verbundberichtes übergab der VRR zusammen mit dem Land NRW Förderbescheide in Höhe von 6.833.800 Euro an die Stadtwerke Oberhausen und Wuppertal für die Beschaffung von 15 Elektro- und zehn Wasserstoffbussen. Insgesamt wurden seit 2017 92 Fahrzeuge im Auftrag des Landes im Verbundraum gefördert.

Auch im SPNV schreitet die Elektrifizierung weiter voran. Im Niederrhein-Münsterland-Netz sollen die heutigen Dieselmotoren zukünftig durch moderne batterieelektrische Fahrzeuge ersetzt werden. Hierfür hat der VRR im Jahr 2020 eine europaweite Ausschreibung für die Beschaffung von ca. 60 Fahrzeugen gestartet. Die Fahrzeuge laden sich während der Fahrt an der Oberleitung auf und können so nicht elektrifizierte Streckenabschnitte mittels Batterie überbrücken. Teil des Netzes ist unter anderem die Regionalexpress-Linie RE 10 zwischen Krefeld und Kleve. Auf diesem Streckenabschnitt reicht die Ladung der Batterie während der Fahrt entlang der Oberleitung allein nicht aus. Um hier für Abhilfe zu sorgen, ist die Förderung einer Oberleitungsinselanlage am Bahnhof Kleve vorgesehen. An der Anlage sollen die Fahrzeuge während eines Pausenaufenthaltes in rund 15 Minuten ihre Batterie ausreichend aufladen, bevor sie mit der Rückfahrt Richtung Krefeld starten.



### Für eine bessere Klimabilanz

In Wuppertal transportieren umweltfreundliche Busse mit Wasserstoff-Antrieb die Fahrgäste.

### Ausbau von Stationen an den RRX-Außenästen

Ein weiteres zentrales SPNV-Projekt ist der Ausbau von 24 Stationen an den sogenannten RRX-Außenästen. Diese verzweigen die RRX-Linien der Kernstrecke in fast alle Landesteile Nordrhein-Westfalens und weiter bis nach Rheinland-Pfalz und Hessen. Die Bahnhöfe entlang dieser Strecken werden aktuell nach und nach auf eine Bahnsteiglänge von 215 Metern und eine Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern Schienenoberkante umgebaut und gleichzeitig der barrierefreie Zugang sichergestellt. Bis auf drei sind die Maßnahmen abgeschlossen oder im Bau. So können perspektivisch die RRX-Fahrzeuge an allen Stationen problemlos halten. Gefördert wird der Umbau der Bahnhöfe vom Land Nordrhein-Westfalen nach § 13 ÖPNV-Gesetz NRW.

**Umwelt und Nachhaltigkeit**



# Umweltfreundliche und nachhaltige Mobilität

von Rolf Ommen, Leiter der Abteilung „ÖPNV-Management/ Einnahmenaufteilung“ des VRR

**D**er Bedarf an umweltfreundlicher, nachhaltiger Mobilität ist groß! Heute genauso wie vor 40 Jahren, als der VRR gegründet wurde. In den 1970er Jahren stand der Verkehr unter dem Eindruck der Ölpreiskrise, die Politik verhängte Sonntags-Fahrverbote für Autos und begrenzte die Geschwindigkeit für Pkw und Lkw. Einerseits um Öl zu sparen, andererseits um den Menschen deutlich zu machen, wie ernst die Lage und wie abhängig man von fossilen Brennstoffen war. Eine Antwort auf dieses verkehrlich und wirtschaftlich sehr bewegte Jahrzehnt war 1980 die Gründung des VRR. Denn allen Akteuren war klar, dass die individuelle Mobilität in einem Ballungs- und Industrieraum wie dem Ruhrgebiet früher oder später an ihre Grenzen stoßen würde. Auch wenn der ÖPNV lange Zeit nicht als Innovationsmotor galt, so hat er sich seitdem doch immer auf relevante gesellschaftliche Entwicklungen eingestellt. Er hat sein Angebot verbessert, ausgeweitet, neue, zeitgemäße Services entwickelt und so nach und nach immer mehr Menschen für Bus und Bahn gewonnen. Heute ist der VRR einer der größten Verkehrsräume Europas, in dem täglich Millionen Menschen mobil sind – mit steigender Tendenz. Begleitet wird die Entwicklung durch die ehrgeizigen klimapolitischen Vorgaben aus der Politik. Entsprechend wichtig ist es, umweltfreundliche Mobilitätskonzepte zu entwickeln, die den ÖPNV mit anderen Verkehrsträgern kombinieren. Solche Tür-zu-Tür-Konzepte kann der VRR nicht allein re-

alisieren. Sie gelingen nur im engen Austausch mit allen Partnern, die sich mit öffentlicher Mobilität beschäftigen. Wir als Mobilitätsverbund koordinieren Aktivitäten, stoßen Diskussionen an, unterstützen unsere Partner und setzen gleichzeitig Trends, um nachhaltigen Verkehr zu fördern. Das digital gesteuerte Radabstellsystem DeinRadschloss und insbesondere die Aktivitäten der beim VRR angesiedelten Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW sind hierfür sehr gute Beispiele. Letztere unterstützt Kommunen dabei, Mobilität in ihrem Gebiet nachhaltig zu gestalten. Ziel sind verkehrsmittelübergreifende Konzepte und Maßnahmen, die es den Menschen ermöglichen, verschiedene Mobilitätsangebote zu kombinieren und diese auch sicher zu nutzen – und zwar immer so, wie es die Situation vor Ort erfordert. Denn die Kommunen sind es, die die Maßnahmen finanzieren und die nötigen Rand- und Rahmenbedingungen schaffen müssen. Mit dem Zukunftsnetz Mobilität NRW bieten wir den Städten und Kreisen hierbei unsere Unterstützung an, machen konkrete fachliche Angebote für die Kommunen vor Ort und schaffen ein Netzwerk, über das sie ihre Aktivitäten verknüpfen und Erfahrungen austauschen können. Hier zeigt sich einmal mehr: Mobilität ist immer eine Gemeinschaftsaufgabe. Deshalb engagieren wir uns mit unseren Partnern für einen umweltfreundlichen, nachhaltigen Verkehr mit dem Mut, neue Wege zu gehen und auch mal umzukehren, wenn sich ein Weg als Sackgasse erweist.







# Zukunftsnetz Mobilität NRW

Mobilität wird für Städte und Gemeinden zunehmend zu einem Schwerpunktthema. Sie muss einen Beitrag dazu leisten, die Klimaschutzziele zu erreichen, und gleichzeitig dem Mobilitätsbedürfnis der Menschen gerecht werden. Um dies zu erreichen, bedarf es vernetzter Lösungen, die die Verkehrsmittel des Umweltverbundes stärker in den Fokus rücken. Verkehrsplanung muss künftig ganzheitlich wahrgenommen werden. Die beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) angesiedelte Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW unterstützt Kommunen dabei, ihre Verkehrsplanung stärker mit der Stadtplanung zu verzahnen.

**D**as Zukunftsnetz Mobilität NRW ist ein Netzwerk, das Kommunen berät und begleitet, nachhaltige Mobilitätskonzepte zu entwickeln und umzusetzen. Das Ziel: attraktive Mobilitätsangebote für lebendige, sichere und gesunde Kommunen zu schaffen. Zur Arbeit des Zukunftsnetz Mobilität NRW gehört es, Veränderungsprozesse in der kommunalen Verkehrsplanung hin zur Entwicklung neuer Mobilitätsangebote anzustoßen. Drei regionale Koordinierungsstellen in NRW betreuen die Mitglieder vor Ort und sind jeweils bei den Verkehrsverbänden der Region angesiedelt, um das regionale Wissen und bestehende Netzwerke optimal zu nutzen.

## Veranstaltungen – Plattformen zur Vernetzung und für den Austausch

Neben der bilateralen Beratung und Begleitung der Kommunen bietet die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr mit

verschiedenen Veranstaltungsformaten geeignete Plattformen zur Vernetzung und für den Austausch der Kommunen untereinander an. Sinn und Zweck ist es, neben dem kollegialen und fachlichen Austausch untereinander, in direkten und persönlichen Kontakt mit Expert\*innen zu kommen, Erfahrungen zu sammeln und neue Impulse für die Arbeit zu erhalten.

So informierten Verkehrsexpert\*innen vom Zukunftsnetz Mobilität NRW und vom VRR im vergangenen Jahr über zukunftsfähige Mobilitätsstrategien und die damit verbundenen Aufgaben, die auf Kreise und Kommunen in der Region zukommen, und beleuchteten Potenziale des ÖPNV. Aktuelle Diskussionen über Fahrverbote, den Infrastrukturausbau, alternative Antriebe, Sharing-Modelle etc. zeigen, dass die mobile Zukunft vor einem Umbruch steht. Die Expert\*innen richteten den Blick auf eine nachhaltige Verkehrswende, bei der es um eine Stärkung des Umweltverbundes sowie den Ausbau und die Vernetzung des Leistungsangebotes



ZUKUNFTSNETZ  
MOBILITÄT  
NRW

Mehr zu den Chancen des kommunalen  
Mobilitätsmanagements finden Interessierte unter

[www.zukunftsnetz-mobilitaet.nrw.de](http://www.zukunftsnetz-mobilitaet.nrw.de)

geht. Den kommunalen Verwaltungen und der Politik kommen dabei Schlüsselrollen zu, da ein kommunales und regionales Mobilitätsmanagement die planerische Grundlage für diese Angebote schafft. Öffentliche Verwaltungen, Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbände und andere Akteure aus der Mobilitätsbranche müssen künftig noch stärker zusammenarbeiten, um ganzheitliche Mobilitätskonzepte zu verknüpfen.

### Europäische Mobilitätswoche

Alljährlich vom 16. bis 22. September findet die Europäische Mobilitätswoche statt und bietet Kommunen die Möglichkeit, für innovative Verkehrslösungen und kreative Ideen für eine nachhaltige Mobilität bei ihren Bürger\*innen zu werben. Für die Vorbereitung hatten sich im Vorfeld Vertreter\*innen aus NRW-Kommunen zu einem landesweiten Planungs-Workshop getroffen, in dem eine gemeinsame Aktion erarbeitet wurde. Dabei stand das Verkehrszeichen 325 „Verkehrsberuhigter Bereich“ im Fokus. Dazu entwickelten die Teilnehmenden eine Aktionsbox mit Materialien rund um das VZ 325, die den Kommunen für die Umsetzung der Aktion zur Verfügung gestellt wurde. Das Zukunftsnetz Mobilität NRW unterstützte die Städte und Kreise aus dem Verbundraum bei ihren Aktivitäten rund um die Europäische Mobilitätswoche. Berater\*innen halfen bei der Planung von Aktionen und konkretisierten gemeinsam mit den Kommunen, wie die Maßnahmen vor Ort umgesetzt werden konnten. Auch Anfang 2020 fand ein Treffen statt, um Aktionen zu entwickeln, die dann in der Europäischen Mobilitätswoche 2020 umgesetzt werden können.

Im Rahmen der Europäischen Mobilitätswoche fand 2019 auch der Rollatortag NRW statt, um auf die besonderen Bedürfnisse von älteren und gehbehinderten Fahrgästen aufmerksam zu machen. Die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW koordinierte und unterstützte dabei die Verkehrsunternehmen und Kommunen bei der Durchführung von Rollator-Trainings in Bussen. Die Schwerpunktaktion fand im vergangenen Jahr in Düsseldorf bei der Rheinbahn statt. Rollator-Nutzer\*innen erfuhren, wie man sich als mobilitätseingeschränkte Person an der Haltestelle

beziehungsweise beim Ein- und Ausstieg in die öffentlichen Verkehrsmittel richtig verhält. Daneben bot das Verkehrsunternehmen ein abwechslungsreiches Programm mit Technik-Check und Rollator-Parcours an.

### Mobilitätsfibel

Bereits zum vierten Mal veröffentlichten der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und der Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) die Mobilitätsfibel mit den wichtigsten Informationen zur kindgerechten Mobilität. Die Mobilitätsfibel gibt Eltern Tipps, wie sie einen sicheren Schulweg für ihre Kinder erkunden können. Sie ermutigt die Eltern, die eigenständige Mobilität ihrer Kinder frühzeitig zu fördern, indem sie Sicherheit und Selbstständigkeit im alltäglichen Verkehr von klein auf erlernen. Auf den VRR-Sonderseiten im Innenteil der Mobilitätsfibel gibt der Verbund wertvolle Anregungen, wie Kinder sich an der Haltestelle oder während der Fahrt verhalten sollten. Die Mobilitätsfibel wird in der Region über die örtlichen Verkehrsunternehmen an die Schulen gesendet, die sie dann an die Erstklässler bzw. an ihre Eltern weitergeben.

Informationen zum Thema Mobilitätserziehung sowie Broschüren und Filme unter [www.vrr.de/flo](http://www.vrr.de/flo).

### Informationen zur Europäischen Mobilitätswoche

[www.umweltbundesamt.de/europaeische-mobilitaetswoche](http://www.umweltbundesamt.de/europaeische-mobilitaetswoche)



### Michael Zyweck

Leiter „Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW“



Das Zukunftsnetz Mobilität NRW unterstützt Kommunen dabei, Mobilität in ihrem Gebiet nachhaltig zu gestalten. Dabei geht es um weit mehr als nur um die Abkehr vom Auto. Städte und Kreise müssen vielmehr vernetzte, digitale Lösungen schaffen, die den Öffentlichen Personennahverkehr mit anderen Mobilitätsangeboten kombinieren.

**Verwaltung**





# Die Stärke des VRR sind seine Mitarbeiter\*innen

von Kurt Ohlert, Leiter der Abteilung „Betriebsorganisation/ Informationstechnik/Personal/Service“ des VRR

Im Laufe der letzten 40 Jahre hat sich der VRR von einem Unternehmens- zu einem Mobilitätsverbund entwickelt, der heute vielfältige Aufgaben rund um den ÖPNV wahrnimmt. Die Anforderungen an eine zukunftsfähige Mobilität steigen – und damit auch die Herausforderungen für die Management-Ebene des VRR, die VRR AöR, in der alle Aufgaben und Kompetenzen des Verbundes gebündelt sind. Um hierfür bestmöglich gerüstet zu sein, hat sich der VRR seit seiner Gründung extrem gewandelt: In den Anfängen ging es bürokratisch und technisch zu, der VRR war in erster Linie eine Behörde mit Stempeluhr, Postrunde und Büroboten. Heute ist die AöR eine Management-Organisation mit qualifizierten Fachkräften und modernen Strukturen. Digitale Prozesse und ein modernes Arbeitsumfeld mit einer sehr guten technischen Ausstattung sorgen für eine hohe Effizienz der Arbeitsabläufe.

Die Erfolge des VRR waren und sind eine Teamleistung – alle Mitarbeiter\*innen sind wichtig. Entsprechend investieren wir Energie und Herzblut in unser Recruiting und in ein modernes Personalmanagement. Wir wollen Fachkräfte, die zu uns passen, die sich wohlfühlen und gern und auch dauerhaft bei uns arbeiten. Deshalb investieren wir z. B. in ein umfassendes Gesundheitsmanagement und in die betriebliche Altersvorsorge, bieten kostenlose Jobtickets, um die klimafreundliche Mobilität zu fördern, und ermöglichen flexible Arbeitszeitmodelle und außerbetriebliches mobiles Arbeiten, damit alle Mitarbeitenden Berufliches und Privates flexibler koordinieren

können. Und wir bieten der gesamten Belegschaft die Möglichkeit, an Lösungen zur Zukunft von ÖPNV und VRR mitzuarbeiten und Prozesse aktiv mitzugestalten, die für ein erfolgreiches Arbeiten wichtig sind.

Wie wichtig die Flexibilität und das Engagement jeder und jedes Einzelnen ist, das ist uns allen in den letzten Monaten sehr bewusst geworden. Von einem Tag auf den anderen hat Corona dafür gesorgt, dass sich die Art und Weise unserer Zusammenarbeit enorm verändert hat. Die Pandemie war und ist wie ein Katalysator für New-Work-Konzepte, über die wir uns beim VRR schon lange Gedanken machen. Und dabei heißt New-Work weitaus mehr als nur Homeoffice. Es ist vielmehr die Fähigkeit und auch die Bereitschaft aller Mitarbeitenden und Führungskräfte, digitale und technologiebasierte Veränderungen unserer Arbeitswelt zu verstehen und mitzutragen, einander zu vertrauen und wertzuschätzen. Unser erstes Fazit fällt mehr als positiv aus: Die Kombination aus virtueller Arbeit und persönlichem Kontakt funktioniert und ist inzwischen gelebte Realität. Und wie sich zeigt: ohne Verlust an Effizienz. Eine Mitarbeiterin hat es treffend formuliert: „Wenn ich mich in unserer virtuellen Umgebung anmelde, dann bin ich im Arbeitsmodus, egal ob ich im Büro oder zu Hause bin.“ Deshalb werden wir vieles, was sich in unserer täglichen Arbeit verändert hat, beibehalten. Denn es macht uns als Arbeitsgeber attraktiver für unsere Mitarbeiter\*innen und für Bewerber\*innen und ist damit ein ganz entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg.





# Neue Arbeitswelt beim VRR: Agiler und flexibler als je zuvor

40 Jahre ist es her, seit der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr gegründet wurde. In dieser Zeit hat sich eine Menge verändert: Der Nahverkehr von heute ist kaum noch mit dem aus dem Jahr 1980 vergleichbar. Der VRR gestaltet seit vier Jahrzehnten die öffentliche Mobilität in der Region und stellt sich dabei immer wieder auf neue Herausforderungen ein. Das gelingt nur mit qualifizierten Mitarbeiter\*innen und einem Management, das sich der Bedeutung jeder und jedes Einzelnen für den Unternehmenserfolg bewusst ist und frühzeitig die Weichen für eine moderne und zukunftsfähige Arbeitswelt stellt. Die Corona-Krise hat dies einmal mehr deutlich gemacht.

**1** 980, im Gründungsjahr des VRR, kamen die meisten Mitarbeiter\*innen aus stark behördlich strukturierten Institutionen zum Verbund, beispielsweise von der Deutschen Bundesbahn, dem bundeseigenen Eisenbahnkonzern. Das Arbeiten war sehr bürokratisch, sehr technisch geprägt, Kund\*innen waren „Beförderungsfälle“, es gab „Personen-Abfertigungsvorschriften“. Die heute selbstverständliche und sinnvolle Mitarbeiterorientierung steckte noch in den Kinderschuhen: Teambesprechungen, Mitarbeitergespräche, offene Türen, all das war Zukunftsmusik. Anfang der 1990er Jahre nahm der VRR deutlich mehr als zuvor die Kund\*innen und ihre Bedürfnisse in den Blick – mit Tariffinnovationen und Angeboten für die unterschiedlichsten Zielgruppen. Hieraus ergab sich ein großer Schub für den Öffentlichen Personennahverkehr, der sich fortan in allen Bereichen des VRR niederschlug. Entsprechend wandelte sich die VRR-Verwaltung im Laufe der Jahre von einer stark behördlichen strukturierten Organisation zu einem modernen und mitarbeiterorientierten Arbeitgeber.

### Arbeitswelt im Wandel

Flexible Arbeitszeiten, individuelle Aus- und Weiterbildungsprogramme, betriebliche Sportangebote, ein umfassendes Gesundheitsmanagement, technisch hochwertige ausgerüstete Arbeitsplätze sind bereits seit vielen Jahren Standard. Und trotzdem ist immer noch Luft nach oben, denn so schnell sich das Kerngeschäft des VRR, die öffentliche Mobilität, wandelt, so schnell wandeln sich auch die Arbeitswelt, die Anforderungen des Unternehmens an seine Mitarbeiter\*innen und, was immer relevanter wird: die Anforderungen der Mitarbeiter\*innen an ihr Unternehmen. Denn der Fachkräftemangel ist ein Phänomen, das auch vor dem Öffentlichen Personennahverkehr nicht Halt macht. Entsprechend positioniert sich der VRR im Rahmen eines Employer-Brandings als attraktiver Arbeitgeber im Mobilitätsmarkt. Einerseits um seine Fachkräfte dauerhaft an das Unternehmen zu binden, andererseits um qualifiziertes Perso-

nal zu gewinnen. Potenzielle Arbeitnehmer\*innen erfahren, wie die Arbeitsrealität beim VRR aussieht und welchen Mehrwert der Verbund als Arbeitgeber bietet. Relevanz hat das Thema auch vor dem Hintergrund des demografischen Wandels in Deutschland, den der VRR in seinen eigenen Reihen bemerkt: Viele Arbeitnehmer\*innen gehen in den nächsten Jahren in den Ruhestand; Fach- und Führungskräfte, denen ein junges, qualifiziertes Team folgen muss. Folglich hat der VRR die Qualifizierung seiner Mitarbeiter\*innen und ein zeitgemäßes Recruiting ganz oben auf seine Agenda gesetzt.

Bei der Suche nach Fachkräften ist die Fachkompetenz der Bewerber\*innen ein ganz wichtiger Aspekt, jedoch bei Weitem nicht der einzige. Auch menschlich muss alles passen, wenn man sich gemeinsam den Herausforderungen einer nachhaltigen und qualitativ hochwertigen Mobilität der Zukunft stellen möchte. Formate wie der „Future Day“, an dem die Belegschaft an Lösungen zur Zukunft des ÖPNV und des VRR mitarbeiten kann, sind dem Unternehmen wichtig. Sie steigern die Zusammengehörigkeit und bringen jede und jeden Einzelnen und den Verbund insgesamt voran. Sie zeigen die Wertschätzung aller Mitarbeiter\*innen, die mit ihrem Engagement den Öffentlichen Personennahverkehr in der Region mitgestalten.

#### Stets zum Wandel bereit

Mit Angeboten wie dem "Future Day" gibt der VRR seinen Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit, aktiv an der Ausgestaltung des Unternehmens mitzuwirken.



**Sandra Bleckmann**  
Fachgruppe „Personalmanagement, Organisation“



Nur mit kompetenten Fachkräften können wir uns den Herausforderungen in der Nahverkehrsbranche stellen. Deshalb qualifizieren wir unsere Mitarbeiter\*innen und setzen auf ein zeitgemäßes Recruiting.



### Gemeinsam gegen Corona und füreinander da

Wie wichtig Zusammengehörigkeit und Engagement tatsächlich für ein erfolgreiches Arbeiten sind, das hat sich in der Corona-Krise sehr deutlich gezeigt. Die Art und Weise der Zusammenarbeit hat sich seit Beginn des mehrwöchigen Lockdowns im März 2020 stark verändert, quasi von einem Tag auf den anderen. Die gesamte Belegschaft der VRR-Verwaltung verlegte ihren Arbeitsplatz in die heimischen vier Wände, um die Sicherheit und Gesundheit der gesamten Belegschaft zu sichern und gleichzeitig den Betrieb aufrechterhalten zu können. Denn der Nahverkehr ist als wichtiger Bestandteil der öffentlichen Daseinsvorsorge systemrelevant und sichert insbesondere in Krisenzeiten die Mobilität der Menschen in der Region.

Virtuelles Arbeiten wurde schnell zur gelebten Realität. Und zwar dank der Bereitschaft jeder und jedes Einzelnen, sich mit der virtuellen Arbeitsumgebung vertraut zu machen und sie tagtäglich zu nutzen. Die technischen Voraussetzungen hierfür waren optimal, denn die IT des VRR hatte frühzeitig in eine virtuelle Arbeitsumgebung und in ein leistungsstarkes Kommunikationstool investiert. Als die Corona-Pandemie ein problemloses Arbeiten im VRR-Bürogebäude unmöglich machte, wurde beides den Mitarbeiter\*innen zur Verfügung gestellt – mit enormem logistischem Aufwand und inklusive eines umfassenden Supports bei Fragen oder technischen Schwierigkeiten. Flankiert wurden diese Maßnahmen durch verbindliche Hygiene- und Abstandsregeln im VRR-Gebäude, für persönliche Meetings im VRR-Team und Terminen mit Externen. Um den Zusammenhalt zu fördern, wurde der digitale „#Flurfunk“ etabliert, ein ganz besonderer interner Nachrichtenkanal, über den Bilder, Videos, Botschaften und Grüße aller Kolleg\*innen aus dem Homeoffice verschickt wurden. Denn wer sich im Büro nicht mehr persönlich begegnen kann, der freut sich umso mehr über einen unterhaltsam gestalteten virtuellen Ort der Begegnung.

Inzwischen kehrt der VRR vorsichtig zu einer neuen Normalität zurück, die sich nach wie vor an einem bestmöglichen Infektionsschutz orientiert und eine Balance zwischen virtuellem Arbeiten und persönlichem Kon-

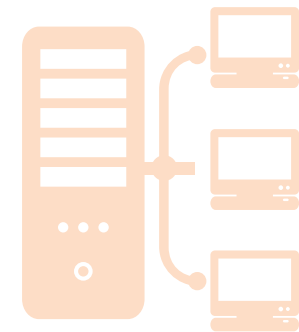


**Andreas Zander**  
Fachgruppenleiter  
„Informationstechnik“



Als die Corona-Pandemie das Arbeiten im VRR-Bürogebäude unmöglich machte, haben wir der gesamten Belegschaft quasi über Nacht eine virtuelle Arbeitsumgebung und ein leistungsstarkes Kommunikationstool zur Verfügung gestellt, um den Betrieb aufrechterhalten zu können. Dass diese Umstellung so reibungslos gelungen ist, verdanken wir allen Mitarbeiter\*innen beim VRR: den einen, weil sie sich direkt auf die virtuelle Arbeitsumgebung eingelassen haben; den anderen, weil sie jederzeit bei Fragen und technischen Schwierigkeiten geholfen und Probleme kurzfristig gelöst haben.

takt schafft. Und die gleichzeitig neue Prozesse und Standards in der Zusammenarbeit und gegenseitiges Vertrauen erfordert. Auch vor Corona war diese neue Arbeitswelt ein erklärtes Ziel des VRR, denn virtuelles Arbeiten sorgt nachweislich für zufriedenerere Arbeitnehmer\*innen. Corona hat diesen Prozess jedoch wesentlich beschleunigt. Eine Erkenntnis hat sich beim VRR wie in unzähligen anderen Unternehmen weltweit durchgesetzt: Es funktioniert! Grund genug, bei allem Negativen, das die Corona-Krise mit sich bringt, die wirklich guten und sinnvollen neuen Ansätze der Zusammenarbeit zu bewahren und weiter zu stärken.



**Zahlen, Daten, Fakten**



# 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, Rhein-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 Aktiengesellschaft
Vestische Straßenbahnen GmbH
Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
Rheinbahn AG
Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann mbH
Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
Ruhrbahn GmbH
Hagener Straßenbahn AG
Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH
SWK MOBIL GmbH
NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH (NEW MöBus)
Bahnen der Stadt Monheim GmbH
Ruhrbahn Mülheim GmbH
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)

**SPNV-Verkehrsunternehmen**

Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio AG, Region NRW
Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“
National Express Rail GmbH
NordWestBahn GmbH
Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
Train Rental GmbH
VIAS Rail GmbH

# Kapazitäten und Betriebsleistungen

## Kapazitäten und Betriebsleistungen der Verkehrsmittel

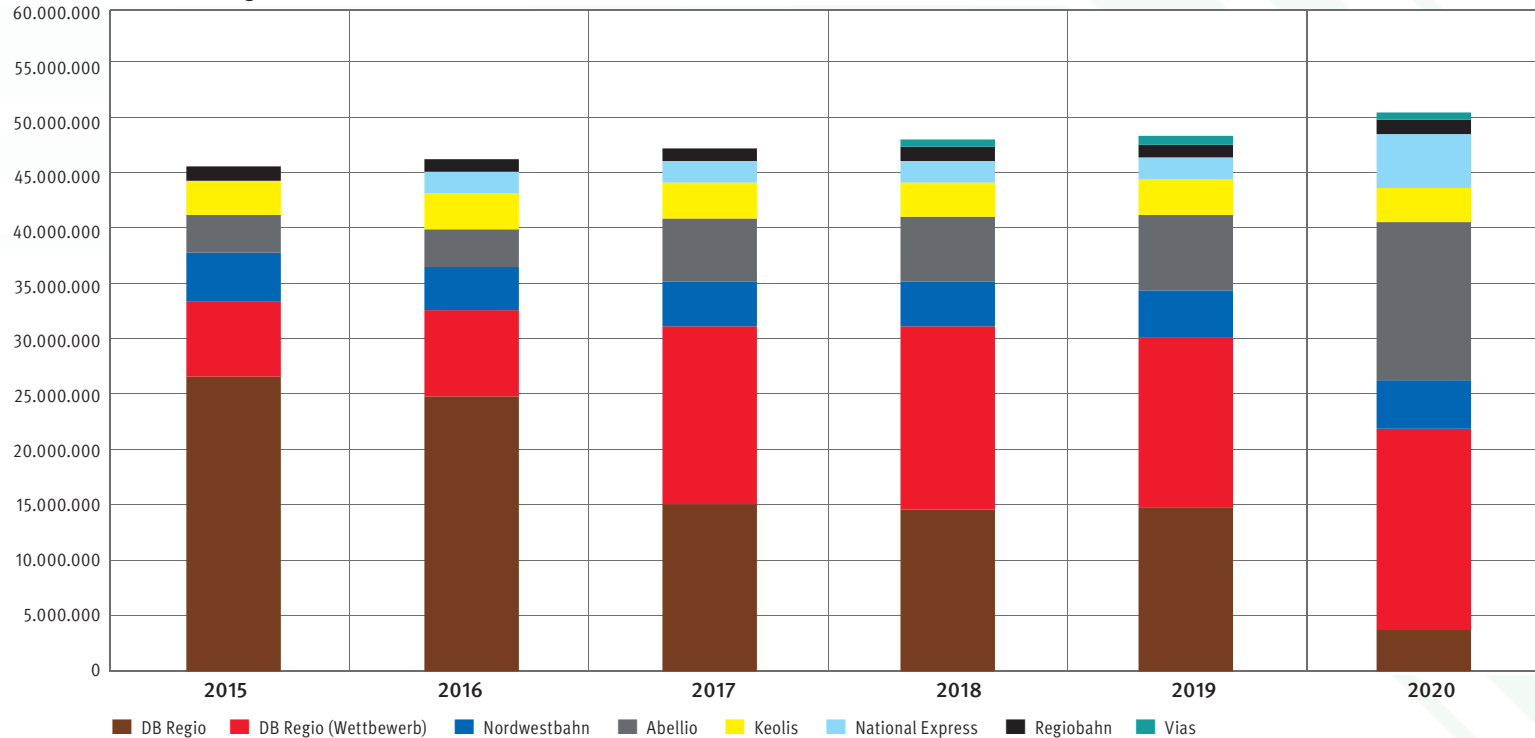
	Linien		Zug-/Bus-km in Mio.	
	2018	2019	2018	2019
S-Bahn*	12	12	20,13	19,49
Regionalexpress	17	20	19,91	21,95
Regionalbahn	21	19	8,17	9,17
<b>Summe SPNV-Verkehr</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>48,21</b>	<b>50,61</b>
*inkl. Regiobahn				
Stadtbahn	15	15	17,384	17,775
Schwebebahn	1	1	1,606	1,856
Straßenbahn	45	45	24,424	25,124
Sky Train	1	1	0,454	0,464
Omnibus	1.031	1030	187,517	192,269
O-Bus	6	6	2,739	2,890
<b>Summe ÖSPV-Verkehr</b>	<b>1.099</b>	<b>1.098</b>	<b>234,124</b>	<b>240,378</b>

inkl. NIAG, SDG, VGV, VGH, FDG und BVR  
 Darüber hinaus bieten einige Verkehrsunternehmen AST und Bürgerbus-Verkehre an.  
 An bestimmten Wochentagen verkehren NachtExpress-Linien im VRR.

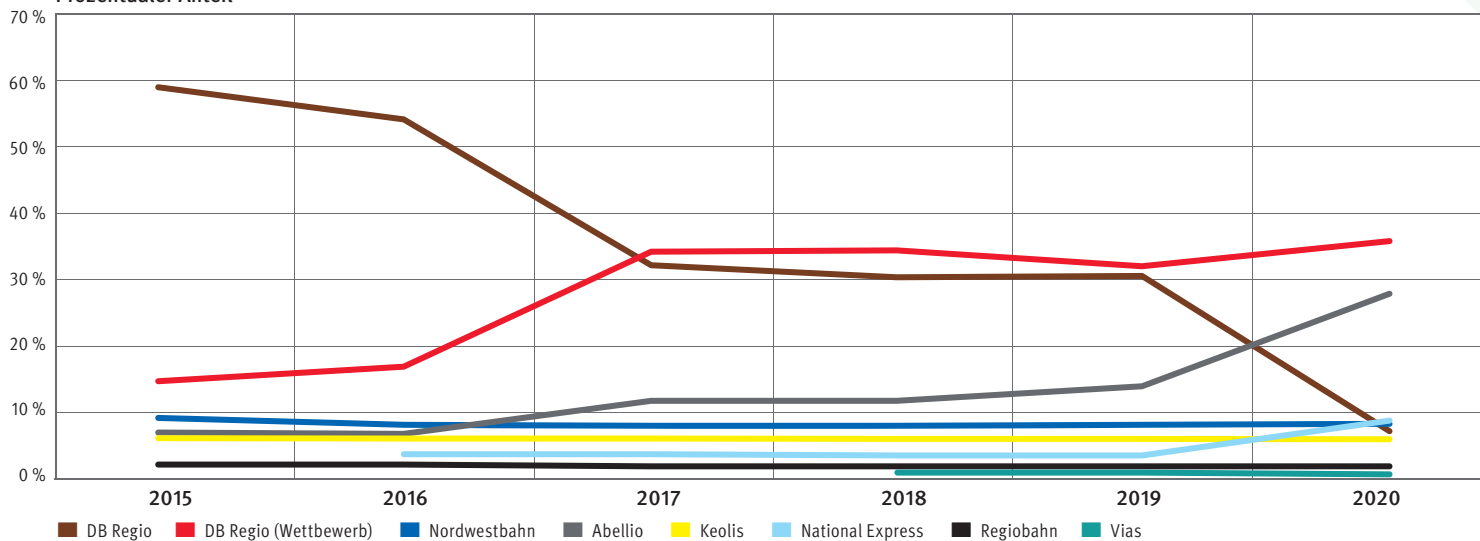
Quelle: Ergebnisrechnung 2018/Verbundetat 2019  
 Stand vom 30.04.2020

## Kapazitäten und Betriebsleistungen SPNV nach Eisenbahnverkehrsunternehmen

Anteil nach Zugkilometern



Prozentualer Anteil



## Betriebsleistungen ÖSPV nach Gebietskörperschaften (Zug-/Bus-km in Mio.)

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
Stadt Bochum	2,669	–	1,926	4,595	8,527	13,122
Stadt Bottrop	–	–	–	0,000	4,145	4,145
Stadt Dortmund	3,374	–	3,177	6,551	13,500	20,051
Stadt Düsseldorf	5,013	–	7,903	12,916	17,625	30,541
Stadt Duisburg	2,429	–	1,371	3,800	11,115	14,915
Ennepe-Ruhr-Kreis	0,385	–	–	0,385	9,396	9,781
Stadt Essen	4,704	–	1,754	6,458	14,389	20,847
Stadt Gelsenkirchen	1,548	–	0,577	2,125	6,427	8,552
Stadt Hagen	–	–	–	–	7,688	7,688
Stadt Herne	0,240	–	0,351	0,591	4,588	5,179
Stadt Krefeld	2,216	–	0,217	2,433	4,034	6,467
Kreis Mettmann	–	–	0,181	0,181	15,186	15,367
Stadt Mönchengladbach	–	–	–	–	9,613	9,613
Stadt Monheim	–	–	–	–	1,997	1,997
Stadt Mülheim an der Ruhr	1,491	–	0,329	1,820	3,221	5,041
Stadt Neuss	0,478	–	–	0,478	4,795	5,273
Rhein-Kreis Neuss	–	–	0,453	0,453	6,295	6,748
Stadt Oberhausen	0,424	–	–	0,424	8,887	9,311
Kreis Recklinghausen	–	–	–	–	16,061	16,061
Stadt Remscheid	–	–	–	–	3,705	3,705
Stadt Solingen	–	2,763	–	2,763	1,939	4,702
Stadt Viersen	–	–	–	–	2,098	2,098
Kreis Viersen	0,080	–	–	0,080	4,297	4,377
Stadt Wuppertal	–	0,127	1,856	1,983	12,248	14,231
Zweckverband fremde Räume	0,073	–	–	0,073	0,493	0,566
<b>Summe</b>	<b>25,124</b>	<b>2,890</b>	<b>20,095</b>	<b>48,109</b>	<b>192,269</b>	<b>240,378</b>

Inkl. kommunaler Kooperationspartner und BVR GmbH

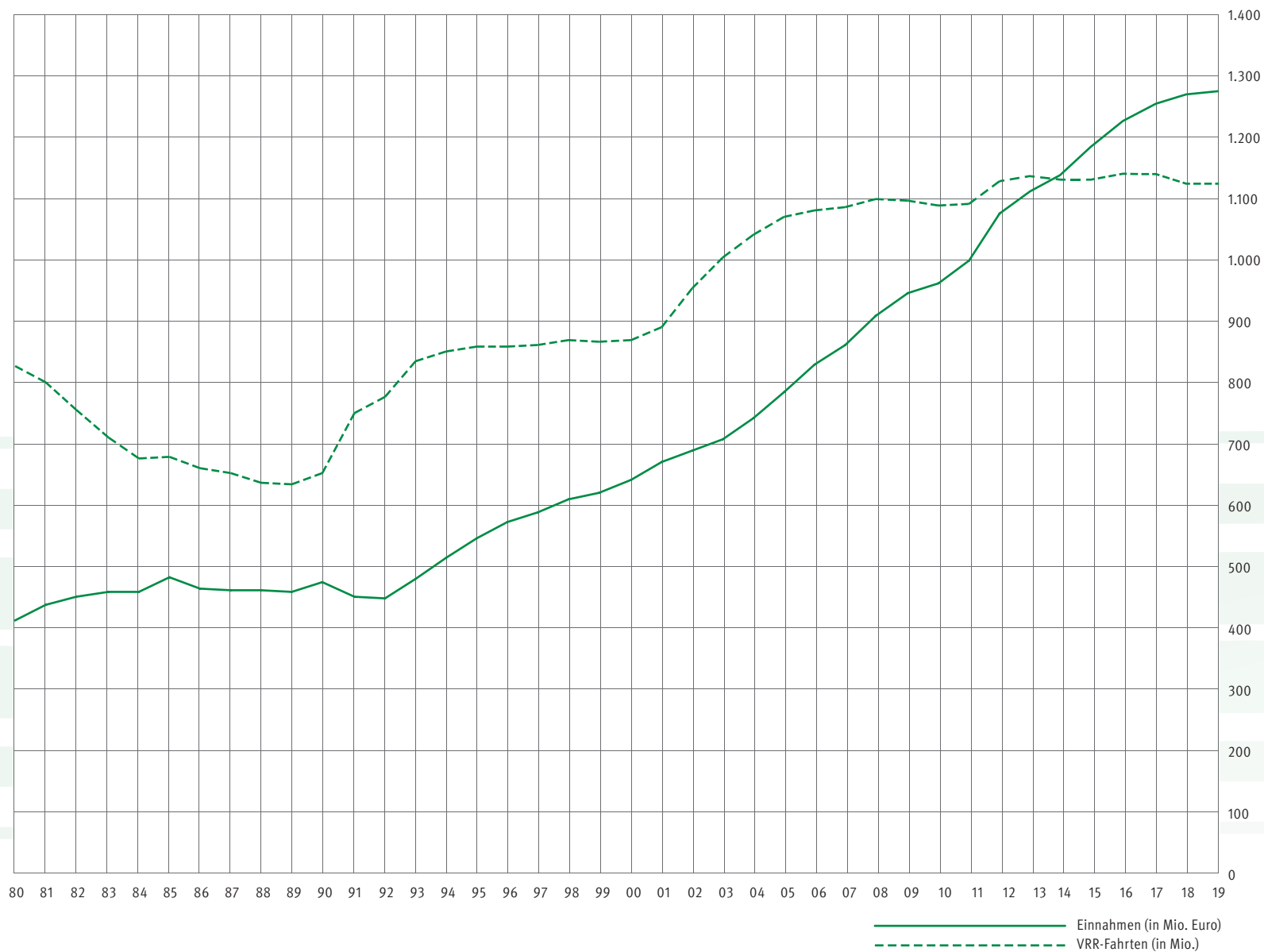
Quelle: Betriebsleistungen je Gebietskörperschaft Verbundetat 2019 / Zug-/Bus-km VE 199  
Stand vom 30.04.2020



# Einnahmen und Fahrten

## Einnahmen- und Fahrtenentwicklung im VRR von 1980 bis 2019

(ohne 13. Meldung, ab 2011 inkl. Zuwendung SozialTicket)



Jahr	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993
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	448,4	480,6
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	783,1	842,7

Jahr	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	517,2	549,2	574,2	590,3	612,3	623,8	644,5	674,2	692,8	712,2	746,8	789,2	834,8	868,0
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	858,1	864,9	865,0	867,4	875,7	872,3	877,2	897,9	962,7	1.013,3	1.051,9	1.079,4	1.090,7	1.096,3

Jahr	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	917,9	954,7	969,4	1.008,7	1.085,3*	1.121,7*	1.149,0*	1.194,1*	1.237,7*	1.264,1*	1.278,2*	1.291,8*
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	1.110,3	1.108,7	1.099,8	1.102,7	1.139,2**	1.146,8**	1.143,0**	1.141,8**	1.149,4**	1.151,4**	1.137,8**	1.138,1**

\* ohne Sonderangebote und Sonstiges, inkl. Zuwendungen SozialTicket

\*\* ohne Sonderangebote und Sonstiges

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FASt)  
Stand vom 30.04.2020

## Anteile der einzelnen Ticketgruppen in Prozent

	Fahrten		Einnahmen	
	2018	2019	2018	2019
Bartarif	7,8	8,0	21,3	21,9
Zeitkarten	39,3	38,5	40,8	40,0
Schüler-/Ausbildungsverkehr (inkl. SchokoTicket)	46,1	46,4	26,7	26,7
Firmenservice	6,6	6,9	8,2	8,4
NRW-Tarif	0,0	0,0	0,1	0,1
DB 1.-Klasse-Zuschlag	0,0	0,0	2,0	1,9
Übergangstarif	0,2	0,2	0,9	1,0
Sonstiges	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FASt)  
Stand vom 30.04.2020

## Zahlen, Daten, Fakten

### Entwicklung der Brutto-Fahrgeldeinnahmen

in den Fahrausweisgruppen und bei einzelnen Fahrausweisen

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Einnahmen in Mio. Euro		Veränderung	
		2018	2019	absolut	%
Bartarif	EinzelTicket	158,615	165,840	7,225	4,6
	MehrfahrtenTicket	74,435	78,222	3,787	5,1
	nextTicket	0,088	0,000	-0,088	-100,0
	24-/48-StundenTicket	25,891	28,982	3,091	11,9
	Schnäppchenkarte/4-StundenTicket	0,466	2,137	1,671	358,9
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,055	0,060	0,005	9,7
	On-Demand-Tarif	0,011	0,043	0,031	280,8
	ZusatzTicket	15,672	15,550	-0,122	-0,8
	<b>Bartarif gesamt</b>		<b>275,232</b>	<b>290,834</b>	<b>15,602</b>
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	32,921	35,289	2,368	7,2
	Ticket2000 Abo	149,803	151,010	1,207	0,8
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	17,278	16,765	-0,513	-3,0
	Ticket2000 9 Uhr Abo	64,199	63,291	-0,909	-1,4
	Ticket1000 Monatskarte	36,736	39,235	2,499	6,8
	Ticket1000 Abo	59,156	60,654	1,498	2,5
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	11,858	12,422	0,564	4,8
	Ticket1000 9 Uhr Abo	18,500	18,483	-0,017	-0,1
	BärenTicket Abo	44,057	46,070	2,013	4,6
	7-TageTicket	1,370	2,094	0,724	52,9
	SozialTicket inkl. Zuwendungen	90,453	87,087	-3,366	-3,7
<b>Zeitkarten gesamt</b>		<b>526,330</b>	<b>532,399</b>	<b>6,070</b>	<b>1,2</b>
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicketPLUS/YoungTicketPLUS Abo	55,198	62,244	7,046	12,8
	VorkursTicket	0,136	0,140	0,004	2,8
	SemesterTicket FH/Uni	73,041	76,338	3,298	4,5
	SchokoTicket Jahreskarte - inkl. Schulträgeranteil	215,724	216,769	1,045	0,5
<b>Schüler/Azubi-Verkehr Gesamt</b>		<b>344,099</b>	<b>355,491</b>	<b>11,393</b>	<b>3,3</b>
Firmenservice	100/100-Modell	42,881	41,328	-1,553	-3,6
	Rabatt-Modell	17,893	18,613	0,719	4,0
	GroKu-Modell	44,546	50,953	6,407	14,4
	AZ-Modell	0,000	0,639	0,639	-
<b>Firmenservice Gesamt</b>		<b>105,320</b>	<b>111,533</b>	<b>6,213</b>	<b>5,9</b>
<b>DB 1.-Klasse-Zuschlag</b>		<b>1,682</b>	<b>1,587</b>	<b>-0,095</b>	<b>-5,6</b>
<b>Übergangstarif (ÜT)</b>		<b>25,822</b>	<b>25,373</b>	<b>-0,450</b>	<b>-1,7</b>
Sonstiges	Sonderangebote	11,350	13,054	1,704	15,0
	Nachträgl. erhob. Beförderungsentgelt	0,215	0,260	0,045	20,9
	Sonstiges/Erstattungen	0,000	0,021	0,021	
<b>Sonstiges Gesamt</b>		<b>11,565</b>	<b>13,335</b>	<b>1,770</b>	<b>15,3</b>
<b>Gesamtergebnis</b>		<b>1.290,050</b>	<b>1.330,552</b>	<b>40,502</b>	<b>3,1</b>

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR  
Stand vom 20.04.2020

## Entwicklung der entgeltlichen Fahrten

in den Fahrausweisgruppen und bei einzelnen Fahrausweisen

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Fahrten in Mio.		Veränderung	
		2018	2019	absolut	%
Bartarif	EinzelTicket	52,487	52,099	-0,388	-0,7
	MehrfahrtenTicket	28,524	29,132	0,608	2,1
	nextTicket	0,000	0,000	0,000	
	24-/48-StundenTicket	7,630	8,178	0,547	7,2
	Schnäppchenkarte/4-StundenTicket	0,277	1,272	0,995	358,9
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,019	0,021	0,001	6,6
	On-Demand-Tarif	0,004	0,009	0,005	123,3
	ZusatzTicket	0,000	0,000	0,000	
<b>Bartarif gesamt</b>		<b>88,942</b>	<b>90,710</b>	<b>1,768</b>	<b>2,0</b>
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	22,076	23,234	1,158	5,2
	Ticket2000 Abo	118,491	116,738	-1,753	-1,5
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	14,215	13,496	-0,719	-5,1
	Ticket2000 9 Uhr Abo	62,614	60,217	-2,397	-3,8
	Ticket1000 Monatskarte	24,305	25,762	1,456	6,0
	Ticket1000 Abo	44,659	45,159	0,499	1,1
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	9,472	9,752	0,281	3,0
	Ticket1000 9 Uhr Abo	17,452	17,079	-0,373	-2,1
	BärenTicket Abo	22,867	23,373	0,506	2,2
	7-TageTicket	0,503	0,746	0,243	48,4
SozialTicket inkl. Zuwendungen	110,224	103,584	-6,640	-6,0	
<b>Zeitkarten gesamt</b>		<b>446,877</b>	<b>439,139</b>	<b>-7,737</b>	<b>-1,7</b>
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicketPLUS/YoungTicketPLUS Abo	67,355	74,481	7,125	10,6
	VorkursTicket	0,173	0,175	0,002	0,9
	SemesterTicket FH/Uni	92,243	92,848	0,605	0,7
	SchokoTicket Jahreskarte - inkl. Schulträgeranteil	365,404	361,503	-3,900	-1,1
<b>Schüler/Azubi-Verkehr Gesamt</b>		<b>525,175</b>	<b>529,007</b>	<b>3,831</b>	<b>0,7</b>
Firmenservice	100/100-Modell	22,176	20,793	-1,383	-6,2
	Rabatt-Modell	14,495	14,879	0,384	2,6
	GroKu-Modell	38,055	43,010	4,955	13,0
	AZ-Modell	0,000	0,582	0,582	
<b>Firmenservice Gesamt</b>		<b>74,726</b>	<b>79,264</b>	<b>4,538</b>	<b>6,1</b>
<b>DB 1.-Klasse-Zuschlag</b>		<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	
<b>Übergangstarif (ÜT)</b>		<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	<b>0,000</b>	
Sonstiges	Sonderangebote	1,790	2,567	0,777	43,4
	Nachträgl. erhob. Beförderungsentgelt	0,000	0,000	0,000	
	Sonstiges/Erstattungen	0,000	0,000	0,000	
<b>Sonstiges Gesamt</b>		<b>1,790</b>	<b>2,567</b>	<b>0,777</b>	<b>43,4</b>
<b>Gesamtergebnis</b>		<b>1.137,511</b>	<b>1.140,688</b>	<b>3,177</b>	<b>0,3</b>

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR  
Stand vom 20.04.2020



# Verbundpreise in Euro ab 01.08.2020

	A1	A2	A3	B	C	D
<b>Ticket1000</b>						
Ticket1000	69,90	74,20	77,70	111,40	150,70	190,30
Ticket1000 Abo	62,01	65,85	68,98	98,90	133,73	168,90
Ticket1000 9 Uhr	52,00	55,10	57,70	82,80	111,40	142,70
Ticket1000 9 Uhr Abo	46,16	48,95	51,17	73,51	98,90	126,61
<b>Ticket2000</b>						
Ticket2000	79,30	84,00	87,60	122,50	161,40	205,80
Ticket2000 Abo	70,37	74,51	77,73	108,69	143,26	182,61
Ticket2000 9 Uhr	59,30	62,50	65,20	93,30	121,50	156,10
Ticket2000 9 Uhr Abo	52,65	55,47	57,83	82,82	107,87	138,55
<b>BärenTicket</b>						
BärenTicket	-	-	-	-	-	89,66
<b>FirmenTicket</b>						
FirmenTicket (100/100 Modell)	41,01	43,54	45,42	65,82	84,52	107,88
Preisstaffel 6 % – 50 bis 100 Stück	59,48	63,26	66,01	94,91	128,11	162,44
Preisstaffel 8,5 % – 101 bis 200 Stück	57,90	61,59	64,24	92,39	124,69	158,12
Preisstaffel 10 % – 201 bis 450 Stück	56,95	60,58	63,20	90,88	122,64	155,55
Preisstaffel 10,5 % – 451 bis 700 Stück	56,62	60,22	62,84	90,37	121,98	154,66
Preisstaffel 11 % – mehr als 701 Stück	56,33	59,89	62,49	89,85	121,30	153,80
<b>YoungTicket</b>						
YoungTicketPLUS	-	-	-	-	-	71,30
YoungTicketPLUS Abo	-	-	-	-	-	61,05
<b>SchokoTicket</b>						
Preis Selbstzahler	-	-	-	-	-	36,66
Preis Eigenanteil 1. Kind	-	-	-	-	-	12,00
Preis Eigenanteil 2. Kind	-	-	-	-	-	6,00
Preis Eigenanteil 3. Kind	-	-	-	-	-	-

Ticketpreise entsprechend der allgemeinen Absenkung des ermäßigten Mehrwertsteuer-Satzes von 7 auf 5 % ab 1. August 2020 bis zum 31. Dezember 2020 (Stand August 2020).

	Kurzstrecke	A1	A2	A3	B	C	D
<b>Barticket</b>							
EinzelTicket Erwachsene	1,70	2,80	2,80	2,90	6,00	12,80	15,40
EinzelTicket Kinder	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70
4erTicket Erwachsene	6,00	10,50	10,50	10,50	22,10	46,00	56,00
4erTicket Kinder	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00
HappyHourTicket		3,19	3,19	3,19			
10erTicket	13,93	22,47	22,47	22,47	45,14	91,41	102,91
4-StundenTicket	–	4,20	4,20	–	–	–	–
24-StundenTicket	–	7,20	7,20	7,20	14,70	25,30	29,80
24-StundenTicket 2 Personen	–	10,70	10,70	10,70	18,70	30,00	35,10
24-StundenTicket 3 Personen	–	14,20	14,20	14,20	22,70	34,70	40,40
24-StundenTicket 4 Personen	–	17,70	17,70	17,70	26,70	39,40	45,70
24-StundenTicket 5 Personen	–	21,20	21,20	21,20	30,70	44,10	51,00
48-StundenTicket	–	13,70	13,70	13,70	27,90	48,10	56,70
48-StundenTicket 2 Personen	–	20,30	20,30	20,30	35,50	57,00	66,70
48-StundenTicket 3 Personen	–	26,90	26,90	26,90	43,10	65,90	76,80
48-StundenTicket 4 Personen	–	33,50	33,50	33,50	50,70	74,80	86,80
48-StundenTicket 5 Personen	–	40,10	40,10	40,10	58,30	83,70	96,80
7-TageTicket	–	22,50	27,60	28,90	42,00	56,20	71,10
<b>1.-Klasse-Zuschläge</b>							
Monatszuschlag	–			47,30 (Preisstufe A - B)		85,25 (Preisstufe C - D)	
Monatszuschlag Abo	–			41,98 (Preisstufe A - B)		75,65 (Preisstufe C - D)	
<b>Ohne Preisstufe</b>							
<b>ZusatzTickets</b>							
ZusatzTicket				3,60			
4er ZusatzTicket				13,00			
<b>SozialTicket</b>							
				38,60	(Gültigkeit Preisstufe A oder kreisweite Gültigkeit)		

# Finanzielles Engagement der Städte 2019

Gebietskörperschaft <sup>1)</sup>	Gesamtleistung inklusive Kürzungsmöglichkeiten und Ergebnisse gem. §§ 19 a/b ZVS (exkl. ZV-fremder Räume) 2019 in Mio. Euro <sup>2)</sup>
Stadt Bochum	34,268
Stadt Bottrop	5,499
Stadt Dortmund	76,723
Stadt Düsseldorf	63,832
Stadt Duisburg	60,655
Ennepe-Ruhr-Kreis	19,518
Stadt Essen	77,035
Stadt Gelsenkirchen	19,285
Stadt Hagen	13,467
Stadt Herne	9,571
Stadt Krefeld	22,025
Kreis Mettmann	10,458
Stadt Mönchengladbach	21,995
Stadt Monheim	3,737
Stadt Mülheim an der Ruhr	34,968
Stadt Neuss	5,691
Rhein-Kreis Neuss	5,783
Stadt Oberhausen	20,872
Kreis Recklinghausen	22,780
Stadt Remscheid	9,032
Stadt Solingen	9,095
Stadt Viersen	1,188
Kreis Viersen	3,262
Stadt Wuppertal	56,582
<b>Summe</b>	<b>607,321</b>

<sup>1)</sup> ohne kreisangehörige Gemeinden, soweit separat aufgeführt

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

# Wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2019 (in Mio. Euro)

## Kommunale Verkehrsunternehmen (ÖPNV)

inkl. NIAG, VGV, VGH / 2018: ohne SDG und FDG / 2019: inkl. SDG und ohne FDG

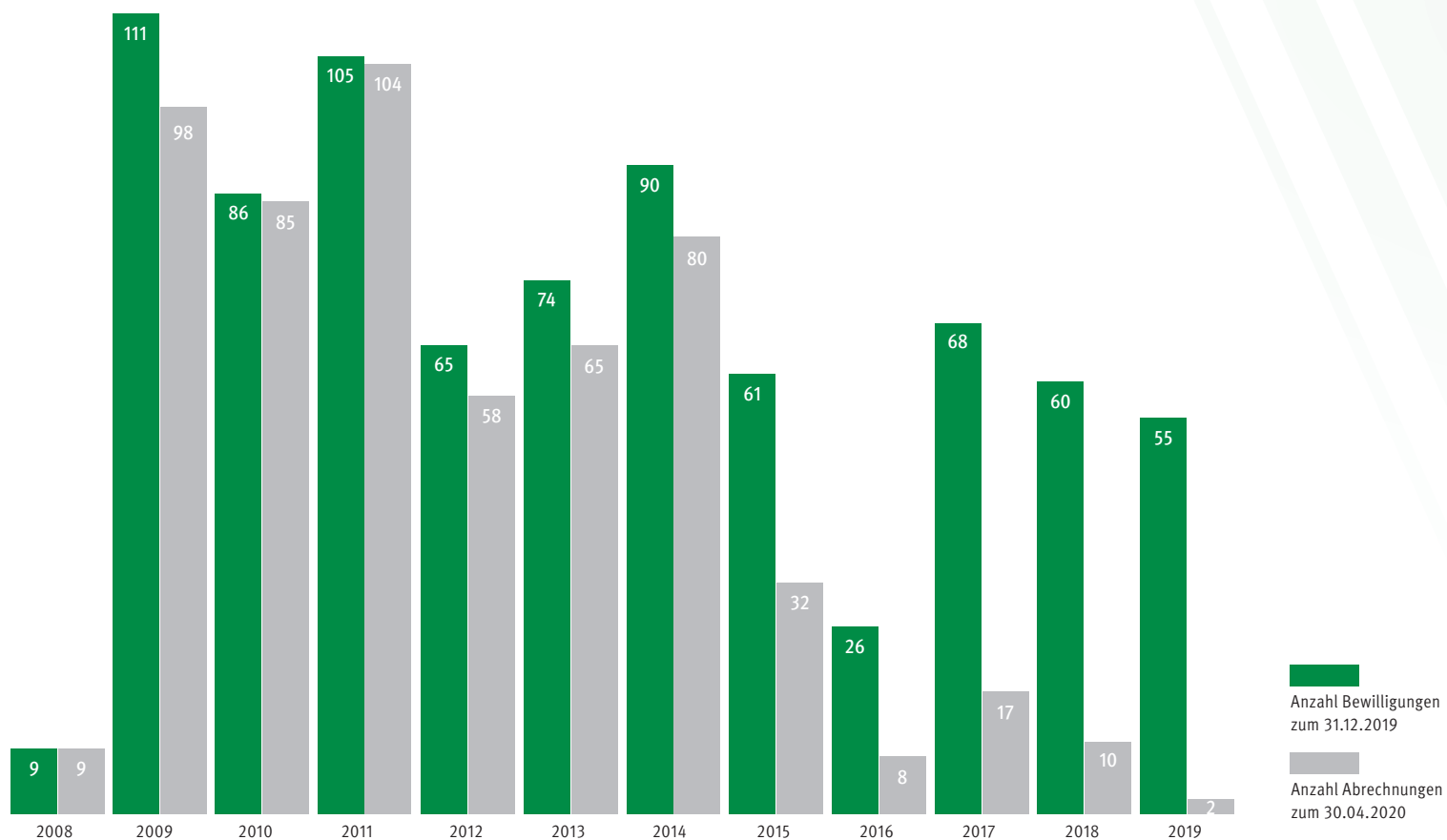
	2018	2019
Kassentechnische Einnahmen (brutto)	1.067,365	1.100,193
Kassentechnische Einnahmen (netto)	997,537	1.028,218
Einnahmen aus Verbundtarif	928,804	945,651
(+) Ausgleichsleistung § 11a ÖPNVG NRW	47,113	47,650
(+) Abgeltung § 231 SGB IX	36,941	39,461
(+) Abgeltungen SozialTicket	16,968	18,112
(+) Sonstige Erträge inkl. Landesleistungen § 11 (2) ÖPNVG NRW	188,142	161,563
Aufwendungen der kommunalen Unternehmen	1.752,296	1.817,905
durch Erträge gedeckt	1.217,968	1.212,437
Finanzierungsbedarf	534,328	605,468

Quelle: Ergebnisrechnung 2018 / Verbundetat 2019  
Stand vom 30.04.2020



# Infrastrukturförderung

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

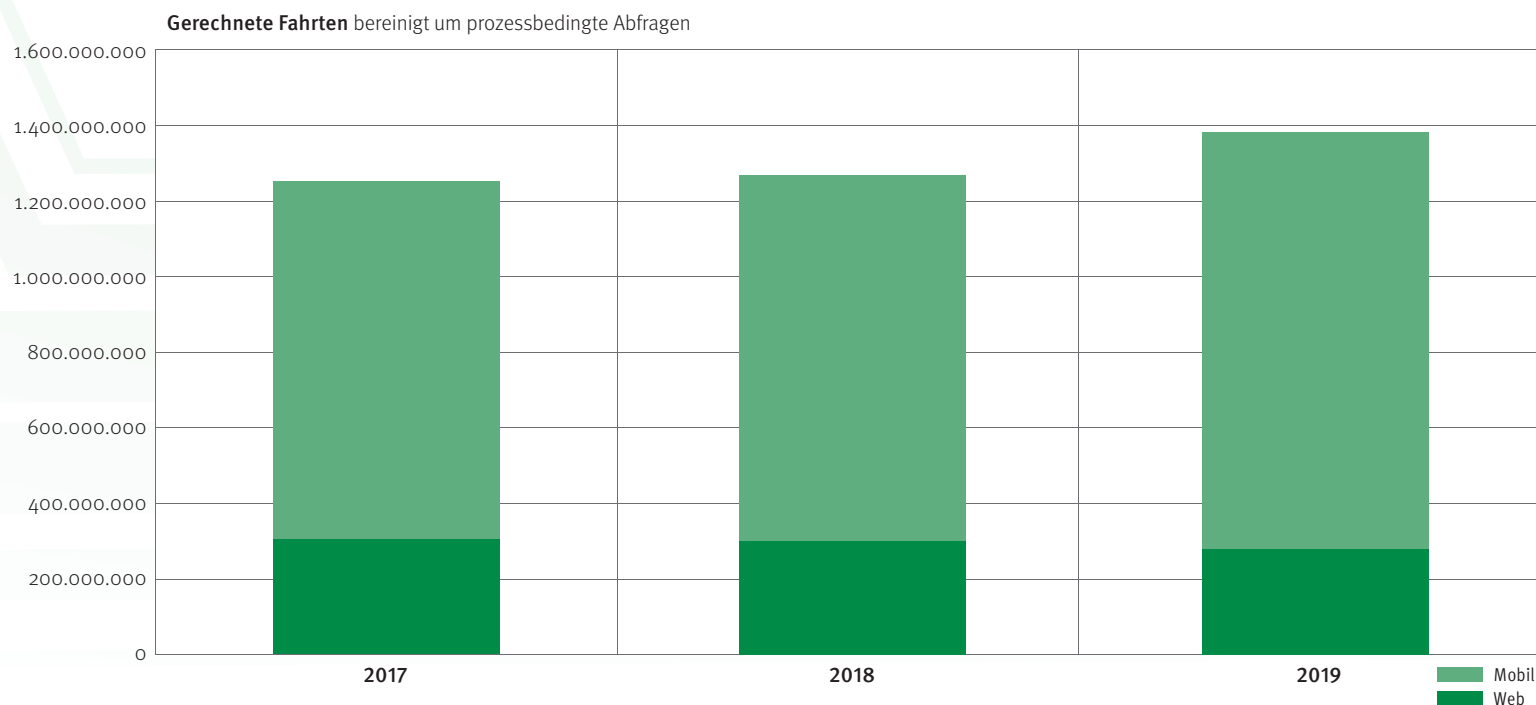


Maßnahmen nach § 12 ÖPNVG NRW – bewilligte Zuwendung in Mio. Euro zum 31.12.2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Bewilligte Zuwendung in Mio. Euro</b>	6,712	99,844	55,956	54,896	97,213	63,354	43,828	61,784	30,323	52,639	35,633	<b>18,524</b>
<b>Anteil der abgerechneten Maßnahmen in %</b>	100,0	88,3	98,8	99,0	89,2	87,8	88,9	52,5	30,8	25,0	16,7	<b>3,6</b>

Stand vom 31.01.2020

# Anzahl der berechneten Fahrtverbindungen in der Elektronischen Fahrplanauskunft



## Beim VRR-Kundenmanagement eingegangene Anfragen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Brief/E-Mail	16.587	15.719	14.829	15.236	16.129	18.249	17.329	15.424
Schlaue Nummer 0180 6/50 40 30 *	429.490	381.465	423.455	358.989	365.076	363.812	349.318	306.894
VRR-Hotline 0180 6/50 40 34 *	19.547	12.333	12.079	11.537	14.808	13.462	10.617	5.831

\* (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

<b>Abellio</b>	Abellio Rail NRW GmbH
<b>AG</b>	Aktiengesellschaft
<b>AöR</b>	Anstalt öffentlichen Rechts
<b>App</b>	Applikation
<b>BMVI</b>	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
<b>CDU</b>	Christlich Demokratische Union Deutschlands
<b>CiBo</b>	Check-in/Be-out
<b>DB Regio</b>	DB Regio AG, Region NRW
<b>DFI</b>	Dynamische Fahrgastinformation
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>Hbf</b>	Hauptbahnhof
<b>IFP</b>	ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan
<b>IT</b>	Informationstechnik
<b>KCD</b>	Kompetenzcenter Digitalisierung
<b>KCS</b>	Kompetenzcenter Sicherheit
<b>LAK</b>	Landesweiter Arbeitskreis
<b>MOF</b>	Modernisierungsoffensive
<b>National Express</b>	National Express Rail GmbH
<b>NFC</b>	Near Field Communication
<b>NordWestBahn</b>	NordWestBahn GmbH
<b>NRW</b>	Nordrhein-Westfalen
<b>NVR</b>	Nahverkehr Rheinland
<b>NWL</b>	Nahverkehr Westfalen-Lippe
<b>OLG</b>	Oberlandesgericht
<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personennahverkehr
<b>ÖPNVG NRW</b>	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
<b>ÖSPV</b>	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
<b>P+R</b>	Park+Ride
<b>PBefG</b>	Personenbeförderungsgesetz
<b>POI</b>	Point of Interest
<b>RB</b>	Regionalbahn
<b>RE</b>	Regionalexpress

<b>RRX</b>	Rhein-Ruhr-Express
<b>RVR</b>	Regionalverband Ruhr
<b>SEV</b>	Schienenersatzverkehr
<b>Sidaba</b>	Sicherheitsdatenbank NRW
<b>SPD</b>	Sozialdemokratische Partei Deutschlands
<b>SPNV</b>	Schienenpersonennahverkehr
<b>Transdev</b>	Transdev Vertrieb GmbH
<b>VCD</b>	Verkehrsclub Deutschland e. V.
<b>VDV</b>	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
<b>VRR</b>	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
<b>ZeRP</b>	Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention
<b>ZKS</b>	Zentrale Koordinierungsstelle



# Impressum

## Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein Ruhr AöR  
AugustasträÙe 1  
45879 Gelsenkirchen

**V. i. S. d. P.:** Sabine Tkatzik,  
Leiterin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

**Redaktion:** Wibke Hinz, Dino Niemann, Kristina Pickert,  
Anabelle Halsig

**Gestaltung:** Sven Scholz

## Bildnachweis:

**Seite 25** ©CP/COMPARTNER, **Seite 30** ©Transdev GmbH,  
**Seite 46 unten** ©Tobias Arhelger - stock.adobe.com, **Seite**  
**50** ©Kompetenzcenter Marketing NRW, **Seite 56** ©Rheinbahn  
AG, **Seite 57** ©WSW - Stefan Tesche-Hasenbach, **Seite 60**  
©Zukunftsnetz Mobilität NRW, alle weiteren Bilder ©VRR AöR

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
AugustastraÙe 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

