

**FÜNF
UND
DREISSIG
JAHRE**



Inhalt

Wettbewerb und Verkehrspolitik

Rhein-Ruhr-Express: Erfolgreiche Vergabe von Fahrzeugbeschaffung und Betriebsleistungen
VRR strebt einheitliche Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern an
S-Bahn: Umstellung auf 15/30-Minuten-Takt

6

8

14

16

Tarif und Vertrieb

VRR treibt Digitalisierung des ÖPNV voran
VRR verzeichnet solide Einnahmen und Fahrten und startet mit Änderungen im Preis- und Tarifsysteem ins Jahr 2015
VRR-Semesterticket: Erfolgsmodell für alle Beteiligten

18

20

24

26

Qualität und Sicherheit

VRR dokumentiert und bewertet SPNV-Leistungen
Kundenbarometer 2014: Fahrgäste geben ÖPNV bessere Noten als zwei Jahre zuvor
QUMA sichert SPNV-Qualitätsmanagement über Landesgrenzen hinaus

28

30

34

36

Infrastruktur und Leistung

VRR fördert Maßnahmen zur Verbesserung der Nahverkehrsinfrastruktur
Länderübergreifende Fußball-Zusatzzüge

38

40

43

Kommunikation und Information

VRR wirbt mit kreativen Kampagnen für stärkere Nutzung von Bus und Bahn
VRR entwickelt Kundenbindungsprogramm AboLust weiter
VRR verbessert digitale Fahrgastinformation und Online-Services

44

46

50

52

Verbund und Gremien

VRR-Gremien starten in die neue Legislaturperiode

56

58

Umwelt und Innovation

Neue Koordinierungsstelle „Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit“ beim VRR
Informations- und Vertriebstechnologien der Zukunft

62

64

67

Zahlen, Daten, Fakten

Abkürzungsverzeichnis
Impressum

70

88

90

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

attraktive Verkehrsangebote sind ein wichtiges Element der öffentlichen Daseinsvorsorge und ein unverzichtbarer Motor der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung. Bereits seit seiner Gründung im Jahr 1980 prägt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr den Öffentlichen Personennahverkehr in der Region und sorgt für ein bedarfsgerechtes Mobilitätsangebot. Hierzu haben wir in den letzten 35 Jahren zahlreiche Veränderungen und Entwicklungen auf den Weg gebracht, die den ÖPNV nachhaltig prägen.

1980 führte der VRR mehr als 20 Unternehmenstarife zu einem einheitlichen Flächentarif für das gesamte Verbundgebiet zusammen und erleichterte damit die Nutzung von Bus und Bahn. Im Zuge der Regionalisierung des Nahverkehrs übernahm der VRR 1996 die Verantwortung für den Schienenpersonennahverkehr und setzt seitdem auf einen konsequenten Wettbewerb im Nahverkehr auf der Schiene. Dadurch konnten wir nicht nur die Qualität, sondern auch die Wirtschaftlichkeit der Leistungen wesentlich verbessern. Diese zwei Beispiele zeigen deutlich: Bei allen Entwicklungen haben wir jederzeit den Fahrgast im Fokus. Seine Bedürfnisse und Erwartungen sind unsere Leitlinie, an der wir uns bei all unseren Aktivitäten orientieren.

Bereits seit einigen Jahren nutzt der VRR aktuelle Entwicklungen im Bereich der Digitaltechnik, um Fahrgästen den Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr und dessen Nutzung zu erleichtern und seine Angebote und Services (VRR-App, Elektronische Fahrplanauskunft, VRR-Ticketshop etc.) zu verbessern. Information, Kommunikation und Vertrieb sollen nach und nach zusammengeführt und den Kunden zukünftig über eine einheitliche, digitale Schnittstelle zugänglich gemacht werden. Damit tragen wir dem Bedarf unserer Fahrgäste nach digital verfügbaren Services Rechnung und rüsten den Öffentlichen Personennahverkehr für die Zukunft.

Damit die Menschen in der Region den Öffentlichen Nahverkehr als attraktive und leistungsstarke Mobilitätsalternative wahrnehmen, muss auch das Leistungsangebot stimmen. Deshalb engagiert sich der VRR seit jeher für eine Verbesserung der Verkehrsverhältnisse – so beispielsweise auch im Rahmen des Rhein-Ruhr-Express, einem der wichtigsten Mobilitätsprojekte Nordrhein-Westfalens.

Der RRX soll dem stetig steigenden Fahrgastaufkommen Rechnung tragen und die Mobilität von Reisenden und Pendlern in und nach NRW sichern. Mit den Vergaben zur Fahrzeugbeschaffung an die SIEMENS AG und zum Betrieb der zukünftigen RRX-Linien durch Abellio und National Express haben wir in den letzten Monaten die Grundlage geschaffen, um den RRX umsetzen und damit einen deutlichen Qualitätssprung im Öffentlichen Personennahverkehr vollziehen zu können. Entscheidend für das tatsächliche Gelingen des Projektes wird es jedoch sein, dass nun der Ausbau der Infrastruktur vorangetrieben wird, um die zahlreichen verkehrlichen Verbesserungen auch wirklich komplett umsetzen zu können.

Unser Anspruch ist es – und das zeigt der RRX in besonderem Maße –, das Nahverkehrsangebot im VRR zu verbessern und Kapazitäten bedarfsgerecht anzupassen. Dies setzt allerdings voraus, dass Nahverkehrsakteure wie Verkehrsverbünde und -unternehmen finanzielle Planungssicherheit haben. Der Bund ist in der Pflicht, das Regionalisierungsgesetz entsprechend neu zu gestalten und die Länder bedarfsgerecht mit Regionalisierungsmitteln zu versorgen. Nur so können wir dauerhaft die Attraktivität des ÖPNV erhalten – im Interesse zufriedener Kunden, einer größtmöglichen Akzeptanz des öffentlichen Mobilitätsangebotes bei den Menschen in der Region und einer verbesserten Wirtschaftlichkeit des ÖPNV in Zeiten steigender Stations- und Trassenpreise sowie kontinuierlich wachsender Kosten für Energie und Personal.

Mit dem vorliegenden Bericht möchten wir Sie im 35. Jahr unseres Bestehens über die wichtigsten Projekte und Entwicklungen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr informieren und wünschen Ihnen eine anregende Lektüre rund um den Öffentlichen Personennahverkehr in der Region!



Martin Husmann
VRR-Vorstandssprecher



José Luis Castrillo
VRR-Vorstand



WETTBE WERB UND VERKEHRS POLITIK

Michael Groschek

Minister für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung
und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

Der Rhein-Ruhr-Express ist eines der größten Projekte des Schienenpersonenverkehrs in Deutschland. Mit der schnellen Verbindung im 15-Minuten-Takt auf der Kernstrecke zwischen Köln und Dortmund stellen wir die Weichen für ein bedarfsgerechtes Mobilitätsangebot. Umsteigefreie Verbindungen von fast allen Landesteilen zur zentralen Rhein-Ruhr-Achse werden möglich. Das ist ein Quantensprung für ein modernes Mobilitätsangebot auf der Schiene.

Der VRR spielt dabei im 35. Jahr seines Bestehens eine wichtige Rolle. Bis der Dreiklang aus Fahrzeugbeschaffung, Vergabe des Betriebs und Ausbau der Infrastruktur vollständig abgearbeitet ist, bleibt noch sehr viel zu tun. Streckenausbau und die notwendigen Aus- und Umbauten der Bahnhöfe werden vor Ort sicher auch Konflikte um Flächen, Lärmschutz, Haltepunkte aufwerfen.

Darüber sollten wir die Bedeutung des Gesamtprojektes nicht aus den Augen verlieren. Der Schienenverkehr braucht Innovation und Investition. Der RRX wird die Städte und die Menschen im Land besser verbinden und näher zusammenbringen. Das lohnt unsere gemeinsame Anstrengung für eine mobile Zukunft in NRW. Der RRX muss jetzt eingeflochten werden in das regionale Nahverkehrsnetz. Nur dann gelingt der ganz große Sprung nach vorn.



Rhein-Ruhr-Express: Erfolgreiche Vergabe von Fahrzeugbeschaffung und Betriebsleistungen

Mit den Vergaben zu den RRX-Eisenbahnbetriebsleistungen und zur Beschaffung, Wartung und Instandhaltung der neuen RRX-Fahrzeuge haben die Zweckverbände entscheidende Schritte hin zur Realisierung des Rhein-Ruhr-Express unternommen. Die politischen Gremien von VRR, NVR, NWL und SPNV-Nord entschieden im ersten Quartal 2015, den Zuschlag für die Produktion, Wartung und Instandhaltung der neuen Züge an die Siemens AG zu vergeben. Externe technische Berater werden den gesamten Produktionsprozess von der Konstruktion bis zur Auslieferung und Abnahme der letzten Fahrzeuge begleiten. Seit 18. Juni 2015 steht fest, dass Abellio und National Express die Verkehrsleistungen im Rahmen des Rhein-Ruhr-Express übernehmen werden.* Vorgesehen ist eine gestaffelte Betriebsaufnahme der Züge, beginnend ab Fertigstellung der ersten Fahrzeuge zum Fahrplanwechsel im Dezember 2018. Dann soll die erste Linie mit den neuen Zügen ausgestattet werden. Bis zum Jahr 2020 folgen sukzessive alle weiteren.

Grundlage der Vergaben war das sogenannte NRW-RRX-Modell, das die Fahrzeugbeschaffung vom Betrieb der zukünftigen RRX-Linien trennt. Die Siemens AG liefert die neuen Züge nicht nur in der erforderlichen Anzahl und Qualität, sondern kümmert sich auch um die Wartung und Instandhaltung und garantiert damit über die gesamte Vertragslaufzeit die hundertprozentige Verfügbarkeit der Züge. Durch diesen Ansatz boten sich im Vergabeverfahren Anreize, die Gesamtkosten der Fahrzeuge über deren vollständigen Lebenszyklus zu optimieren. Relevant waren in diesem Zusammenhang mehrere Faktoren: der eigentliche Fahrzeugkaufpreis, die Kosten für Wartung und Instandhaltung sowie die anfallenden Energiekosten über die gesamte Nutzungszeit. So beteiligten sich die Hersteller nicht zwangsläufig mit dem günstigsten Fahrzeug am Verfahren, sondern mit einem, das in der reinen Anschaffung ggf. zwar teurer, hinsichtlich Wartung, Instandhaltung und Energieeffizienz aber vorteilhafter ist. Durch die Einbindung der Industrie können sich Abellio und National Express auf den Be-

trieb der Linien konzentrieren und müssen die hohen Investitionen für das erforderliche Wagenmaterial nicht aus eigener Kraft stemmen. Die Zweckverbände übernehmen die Finanzierung der Züge, werden rechtlich deren Eigentümer und stellen sie den Eisenbahnverkehrsunternehmen bei.

Qualitativ hochwertige Fahrzeuge der Siemens AG

Die von der Siemens AG angebotenen Fahrzeuge basieren auf der Desiro-Fahrzeugfamilie des Unternehmens. Bereits bestehende Module und Technologien – wie beispielsweise Drehgestelle in Verbindung mit erprobter Antriebstechnologie – werden konsequent weiterentwickelt und in die neuen Züge integriert. Im Vergleich zu den heute auf den betroffenen RE-Linien eingesetzten Zügen werden die neuen Fahrzeuge komfortabler und leistungstärker. Ein hohes Beschleunigungsvermögen sorgt für eine deutlich verbesserte Pünktlichkeit im RRX-Streckennetz. Die breiten, barrierefreien Einstiegsbereiche mit niveaugleichem

Zugang an 76 Zentimeter hohen Bahnsteigen sind gleichmäßig über das gesamte Fahrzeug verteilt, übersichtlich gestaltet, gut ausgeleuchtet und verfügen an allen Türen über eine automatische Spaltüberbrückung. Der gesamte Niederflurbereich der Endwagen zwischen den Drehgestellen ist zudem rampen- und stufenlos angelegt. So ermöglichen die RRX-Fahrzeuge einen zügigen und komfortablen Fahrgastwechsel und mobilitätseingeschränkten Personen einen barrierefreien Ein- und Ausstieg. In einem der beiden Endwagen ist zusätzlich ein Bereich vorgesehen, der speziell auf die Belange von Fahrgästen mit Rollstuhl und deren Begleitpersonen ausgerichtet ist: In unmittelbarer Nähe zu den Eingangstüren befinden sich drei Rollstuhlstellplätze sowie eine Toilette, die ebenfalls barrierefrei zugänglich ist.

Da der Fahrgastraum der Züge ohne Maschinenräume auskommt, verfügen die 105 Meter langen Züge mit 400 Sitzplätzen pro Fahrzeug in Doppeltraktion über größere Kapazitäten als derzeitige Nahverkehrszüge



in den jeweiligen Streckenabschnitten. Die Sitzplätze sind unterschiedlich angeordnet, um dem individuellen Bedarf möglichst vieler Fahrgäste Rechnung zu tragen – sei es vis-à-vis mit Tischen, in Reihe oder längs zur Fahrtrichtung. Die Mehrzweckbereiche

bieten ausreichend Platz für Nahverkehrskunden mit Kinderwagen, Rollatoren oder Fahrrädern. Die 1. Klasse verfügt pro Fahrzeug über 36 komfortable Sitzplätze mit großzügigem Freiraum, die mit Leseleuchten an jedem Platz ausgestattet sind.

Mithilfe eines WLAN-Netzes – oder perspektivisch entsprechender alternativer technischer Standards – soll der mobile Datentransfer begünstigt werden. So soll es Fahrgästen ermöglicht werden, Smartphones, Tablets und damit



Die Zweckverbände beschaffen eine einheitliche Fahrzeugflotte mit hochwertigen Standards, ...





... so profitieren Fahrgäste zukünftig von einem modernen und komfortablen Innenraum.

beispielsweise auch digitale Services rund um den Öffentlichen Personennahverkehr während der Fahrt problemlos zu nutzen. Steckdosen an allen fest installierten Sitzen ermöglichen zudem das Laden von Laptops oder mobilen Endgeräten, was insbesondere Pendlern das Arbeiten während der Fahrt erleichtern wird.

Die Innenräume sind transparent und übersichtlich gestaltet und mit einem modernen Videoüberwachungssystem ausgestattet, was wesentlich zu einem hohen subjektiven

Sicherheitsempfinden der Fahrgäste beitragen wird. Geplant sind darüber hinaus moderne visuelle und akustische Fahrgastinformationssysteme, über die sich die Nahverkehrskunden in Echtzeit über die nächsten Haltepunkte, die Ausstiegsseite, die Trennung von Zugteilen, den Start- und Zielbahnhof sowie über Anschlussmöglichkeiten und eventuelle Störungen im Betriebsablauf informieren können. Um die Qualität der neuen RRX-Züge zu sichern und die Produktion der 82 Fahrzeuge konstruktiv zu begleiten, werden

ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infra- struktur

Um der Beschaffung und Finanzierung von SPNV-Fahrzeugen einen verlässlichen rechtlichen, wirtschaftlichen und operativen Rahmen zu geben, gründete der VRR den ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur (ZV VRR FaIn-EB), der auf bestehendes Personal bei der VRR AöR zurückgreift. Er führt die zur Fahrzeugbeschaffung und -finanzierung nötigen Vergabeverfahren durch und schließt alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Verträge. Er überlässt die Schienenfahrzeuge den Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Nutzung, die einen Verkehrsvertrag mit der VRR AöR geschlossen haben. Darüber hinaus überwacht der ZV VRR FaIn-EB die im Eigentum des Zweckverbandes stehenden Fahrzeuge und alle hierfür geschlossenen Verträge und Verwaltungsvereinbarungen in technischer und betriebswirtschaftlicher Hinsicht.





Neu gestaltete Eingangsbereiche erleichtern zukünftig den Fahrgastwechsel.

die Zweckverbände gemeinsam mit technischen Beratern das Controlling bis zur Auslieferung und Abnahme der letzten Fahrzeuge übernehmen. Geplant ist, dass die Controller ab Konstruktionsstart und während der kompletten Bauzeit permanent beim Hersteller vor Ort sind. Ende 2018 werden die ersten Fahrzeuge verfügbar sein und für den Betrieb der ersten RRX-Linie zur Verfügung gestellt.

Abellio und National Express übernehmen ab 2018 den Betrieb der zukünftigen RRX-Linien

Die zukünftigen Betreiber der Linien, Abellio und National Express, setzten sich in einem der größten SPNV-Verfahren seit der Marktöffnung im Jahr 1996 gegen drei weitere Bieter durch. Die Ausschreibung der Betriebsleistungen durch VRR, NVR, NWL, SPNV-Nord und NVV erfolgte unter

Beachtung der mittelständischen Interessen unterteilt in drei Lose. Die Ausschreibung deckte weite Teile des Regionalexpress-Netzes in Nordrhein-Westfalen ab und sichert die Anbindung der benachbarten Regionen um Kassel und Koblenz:

Los 1 (rund 6,2 Mio. Zugkilometer/Jahr)

- RE 1 Aachen – Köln – Essen – Hamm
- RE 11 Düsseldorf – Essen – Dortmund – Hamm – Kassel

Los 2 (rund 6,0 Mio. Zugkilometer/Jahr)

- RE 5 Koblenz – Köln – Düsseldorf – Wesel – (Emmerich)
- RE 6 Köln/Bonn Flughafen – Köln – Düsseldorf – Essen – Hamm – Minden

Los 3 (rund 2,4 Mio. Zugkilometer/Jahr)

- RE 4 Aachen – Mönchengladbach – Hagen – Dortmund

Im Verfahren setzten sich die Angebote mit dem effektivsten Mix aus Personal-, Energie- und sonstigen Kosten durch. Abellio unterbreitete für Los 1 und National Express für die Lose 2 und 3 die wirtschaftlichsten Angebote. Beide werden somit zukünftig die Verkehre auf den jeweiligen RRX-Linien übernehmen.

Durchweg erfreulich ist das wirtschaftliche Gesamtergebnis der Ausschreibungen für den RRX. So konnten bereits bei der Fahrzeugausschreibung sehr gute wirtschaftliche und finanzierbare Preise erzielt werden. In Kombination mit der Ausschreibung der Betriebsleistung konnte die Wirtschaftlichkeit gegenüber einem klassischen Verfahren noch weiter verbessert werden. Somit ist es der öffentlichen Hand möglich, langfristig die qualitativ hochwertigen Verkehre auf den besonders nachfragestarken Linien des RRX-Vorlaufbetriebes zu finanzieren.



*Zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses stand diese Entscheidung noch unter dem Vorbehalt der gesetzlichen Einspruchsfrist.



Dr. Ute Jasper

Rechtsanwältin,
Partnerin Sozietät Heuking Kühn Lüer Wojtek

Man könnte jetzt, wie es Juristen gelernt haben, brav chronologisch aufzählen, wie alles begann, welche Schwierigkeiten es gab und wie sie überwunden wurden. Man kann aber auch schlicht die Ergebnisse sprechen lassen: Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bleibt im Schienenpersonennahverkehr seiner Vorreiterrolle treu. Er hat als erster Aufgabenträger die Überkompensation im großen Verkehrsvertrag angegriffen, das VRR-Finanzierungsmodell entwickelt, dem SPNV-Wettbewerb den Weg gebahnt und als Initiator und Federführer nun erstmals in Deutschland mit dem RRX gemeinsam mit NVR, NWL, SPNV-Nord und NVV nicht nur wirtschaftliche SPNV-Vergaben, sondern einen langfristig energiesparenden, wirtschaftlichen SPNV-Betrieb umgesetzt. Zudem setzen die SPNV-Zweckverbände mit dem RRX auf Ökologie und Ökonomie zugleich. Sie geben mit dem NRW-RRX-Modell der dauerhaften Energieeffizienz oberste Priorität, setzen sie im Wettbewerb durch und sichern sie vertraglich für 30 Jahre. Wir sind froh und stolz, dass wir ein klein wenig zu alldem beitragen durften.

VRR strebt einheitliche Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern an

Als Aufgabenträger für den SPNV stellt der VRR einen bedarfsgerechten und an marktwirtschaftlichen Grundsätzen ausgerichteten Schienenpersonennahverkehr sicher. Um zukünftig speziell den Anforderungen mobilitätseingeschränkter Personen besser Rechnung tragen zu können, strebt der VRR bei der S-Bahn eine einheitliche Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern an. Damit ermöglicht er den Fahrgästen langfristig im gesamten VRR-Raum einen niveaugleichen Einstieg in die S-Bahn-Züge – ein wichtiger Beitrag zur barrierefreien Gestaltung des Öffentlichen Personennahverkehrs. Zudem erleichtert die Vereinheitlichung der Bahnsteighöhen die wirtschaftliche Beschaffung von S-Bahn-Fahrzeugen.

Breiter Konsens für einheitliche Zielhöhe

Damit alle Fahrgäste das Mobilitätsangebot im Verbundgebiet uneingeschränkt nutzen können, setzt sich der VRR in enger Kooperation mit der LAG Selbsthilfe NRW für mehr Barrierefreiheit im SPNV ein. Dazu gehört unter anderem die Schaffung von einheitlichen Bahnsteighöhen, da Höhenunterschiede zwischen Bahnsteig und Fahrzeug dazu beitragen, dass mobilitätseingeschränkte Personen die öffentlichen Verkehrsmittel nur erschwert oder mithilfe anderer Menschen nutzen können. Erste Überlegungen zur Realisierung einer einheitlichen Bahnsteighöhe gab es im Zuge des im Jahr 2012 gestarteten Vergabeverfahrens zur S-Bahn-Linie S 5/S 8. Denn durch die geringere Fußbodenhöhe der neuen S-Bahn-Fahrzeuge veränderte sich an den Stationen entlang der S 5/S 8 die Ein- und Ausstiegssituation für die Fahrgäste. An Haltepunkten mit einer Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern ist seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 ein stufenloser Zugang in die S-Bahn möglich, an 96 Zentimeter hohen Bahnsteigen müssen die Kunden einen

Niveauunterschied überwinden. Über diese veränderte Situation führte der VRR frühzeitig intensive Gespräche mit dem Verkehrsministerium des Landes NRW, der DB Station&Service AG, dem Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW und der LAG Selbsthilfe NRW. Um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zukünftig an allen Stationen entlang der Strecke einen stufenlosen Einstieg in S-Bahn-Fahrzeuge zu ermöglichen, verständigten sich alle Beteiligten auf die Schaffung einer einheitlichen Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern.

Trotz der notwendigen Umbaumaßnahmen und der zu erwartenden Kosten spricht sich der VRR nicht nur entlang der Linie S 5/S 8 für eine einheitliche Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern aus. Denn nur mit dieser Bahnsteighöhe ist langfristig an allen Stationen im Verbundgebiet ein niveaugleicher und damit barrierefreier Einstieg in die Nahverkehrszüge möglich. Als vor rund 30 Jahren das S-Bahn-System in Nordrhein-Westfalen und damit auch im VRR eingeführt wurde, betrug die Bahnsteighöhe für S-Bahn-Haltestellen 96 Zentimeter. Grund hierfür waren die am Markt verfügbaren S-Bahn-Fahrzeuge.

Heutzutage halten im VRR aber an vielen Stationen S-Bahnen am selben Gleis wie andere Personenzüge, für die eine geringere Bahnsteighöhe vorgesehen ist. Zudem ist eine Bahnsteighöhe von 96 Zentimetern auf Strecken, auf denen bestimmte Güterzüge verkehren, nicht zulässig. Hier bestünde sonst die Gefahr, dass die Ladung mit dem Bahnsteig kollidiert. Aufgrund des Mischbetriebs von S-Bahnen, Regional- und Güterzügen könnten demnach etwa 20 Prozent aller S-Bahn-Stationen im VRR nicht auf eine Höhe von 96 Zentimetern umgebaut werden. Der Ein- und Ausstieg in die Züge wäre somit nie an allen Stationen vollkommen barrierefrei möglich.

Mehrjähriges Stufenkonzept für die Umrüstung der Bahnsteige

Die Vereinheitlichung der Bahnsteighöhen im gesamten SPNV-Netz bietet perspektivisch außerdem die Möglichkeit, das SPNV-Leistungsangebot ohne baulich-technische Restriktionen weiterzuentwickeln und umzusetzen. Hinzu kommt, dass durch den Einsatz von Standardfahrzeugen eine deutlich bessere Wirtschaftlichkeit erzielt werden kann. Inzwischen gibt es nur noch

einen Fahrzeughersteller, der über Züge mit einer Fußbodenhöhe von 100 Zentimetern verfügt. Ein funktionierender Wettbewerb mit allen qualitativen und finanziellen Vorteilen herrscht somit nur bei Herstellern von Fahrzeugen mit 80 Zentimetern Bodenhöhe. Diese haben zudem den

Vorteil, dass sie individuell ausgestattet werden können, so beispielsweise mit behindertengerechten Toiletten wie im Fall der S-Bahn-Linie S 5/S 8. Auch eine Gegenüberstellung der Kosten spricht für die angestrebte Zielhöhe. Vergleich man den Ausbau der hierzu

geeigneten 30 S-Bahn-Stationen mit 76 Zentimeter hohen Bahnsteigen auf die Zielhöhe von 96 Zentimetern mit dem Rückbau der 108 96 Zentimeter hohen S-Bahn-Stationen auf eine Zielhöhe von 76 Zentimetern, so zeigt sich, dass bei beiden Prozessen – unter Berücksichtigung der Einsparungen bei der Fahrzeugbeschaffung – Kosten in gleicher Höhe anfallen. Da die Umrüstung der betroffenen Stationen nicht gleichzeitig vorgenommen werden kann, wird für den Umbau der Bahnsteige auf 76 Zentimeter ein mehrjähriges Stufenkonzept erarbeitet. Vorrangig werden Stationen umgerüstet, die besonders häufig von mobilitätseingeschränkten Personen in Anspruch genommen werden.



Mit einer einheitlichen Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern ist langfristig ein niveaugleicher und damit barrierefreier Einstieg in Nahverkehrszüge möglich.

S-Bahn: Umstellung auf 15/30-Minuten-Takt

Reisezeiten verkürzen, Direktverbindungen schaffen, Reiseketten im Schienenpersonennahverkehr verbessern und Nord-Süd-Verkehre stärken – dies sind die maßgeblichen Ziele, die der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit der Umstellung der S-Bahn-Linien auf einen 15/30-Minuten-Takt verknüpft. Mit dieser Maßnahme setzt der Verbund zentrale Punkte aus dem VRR-Nahverkehrsplan um. Am 22. Mai 2015 beschloss der VRR-Verwaltungsrat die Taktumstellung, die zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 in Kraft treten soll, im Rahmen einer Sondersitzung. Der VRR ist bestrebt, die Planungen für die Taktumstellung in enger Abstimmung mit den benachbarten Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und Fahrgastverbänden stetig zu optimieren. Für mögliche Mehraufwände der Verkehrsunternehmen stellt der VRR finanzielle Mittel bereit.

Zum Hintergrund: Im Auftrag des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW untersuchte der Arbeitskreis Integraler Taktfahrplan, in dem die NRW-Zweckverbände, das Landesverkehrsministerium und das Kom-

petenzcenter Integraler Taktfahrplan die zukünftigen SPNV-Fahrplanentwicklungen abstimmen, bereits seit 2012 eine mögliche landesweite Umstellung des heutigen 20-Minuten-Taktes auf einen 15/30-Minuten-Takt im S-Bahn-System. Anlass die-

ser Untersuchung war es, auf Basis eines bedarfsgerechten Angebots eine höhere Kompatibilität der S-Bahnen zu den übrigen SPNV-Linien (Regionalexpress, Regionalbahn und künftiger Rhein-Ruhr-Express) herzustellen.



Unter Berücksichtigung infrastruktureller und wirtschaftlicher Rahmenbedingungen wurde ein nachfrageorientierter 15/30-Minuten-Takt entwickelt, der auf vielen S-Bahn-Relationen in der Hauptverkehrszeit einen 15-Minuten-Takt aufweist und in der Nebenverkehrszeit auf einen 30-Minuten-Takt ausgedünnt wird. Für die Angebotskonzeption wurde durch ein externes Konsortium eine Fahrgastprognose erstellt.

Die wesentlichen Vorteile für den SPNV auf einen Blick*:

Angebotsausweitungen

- Ausweitungen zum 15-Minuten-Takt auf der zentralen Ruhrachse Essen – Dortmund (S 1)
- Angebotsausweitungen zum 15-Minuten-Takt in der HVZ zwischen DO-Mengede und DO Hbf (S 2)
- Angebotsausweitung zum 15-Minuten-Takt in der HVZ auf der Strecke DO-Lütgendortmund – DO-Dorstfeld – Unna Königsborn (S 4)
- Dortmund – Recklinghausen (S 2) zukünftig auch am Wochenende
- 30-Minuten-Takt Essen – Dorsten (RE 14) ergibt etwa 15-Minuten-Takt mit S 9 bis Gladbeck

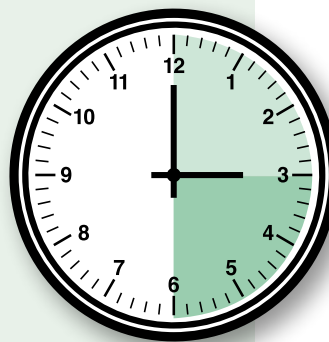
Schnellere Verbindungen

- Zweite beschleunigte Leistung Emscher-Achse Dortmund Hbf – DO-Mengede – Herne – Gelsenkirchen – Duisburg mit RB 3 / um 10 Minuten beschleunigt
- Verbindung Essen – Wuppertal (RB 41) um 9 Minuten beschleunigt (–19 %)
- Verbindung Mettmann – Essen (S 28/RB 41) um 12 Minuten beschleunigt (–19 %)

Neue Direktverbindungen

- Recklinghausen – Herten – Gladbeck – Bottrop – Essen – Wuppertal (Hertener Bahn)
- Wesel – Dinslaken – Mülheim – Essen – Velbert – Wuppertal (RB 41)
- Bottrop – Duisburg – Krefeld – Mönchengladbach (RB 33)

*Die Feinabstimmungen für die Verstärkerlinien im Raum Dortmund befanden sich zum Redaktionsschluss noch in der Detailplanung.



der DB Regio AG, Region NRW, läuft zum Fahrplanwechsel im Dezember 2019 aus. Berücksichtigt wurden bei der zeitlichen Planung die Lieferzeiten von Schienenfahrzeugen (ca. 44 Monate) und eine Verfahrenszeit von ca. zwölf Monaten.

Die Taktumstellung bringt punktuell auch einige nachteilige Veränderungen im Netz mit sich. Diese wurden jedoch in Abwägung mit den Vorteilen und den verkehrlichen Verbesserungen als hinnehmbar bewertet. Zudem ist der VRR während des kompletten Prozesses bestrebt, die Planungen

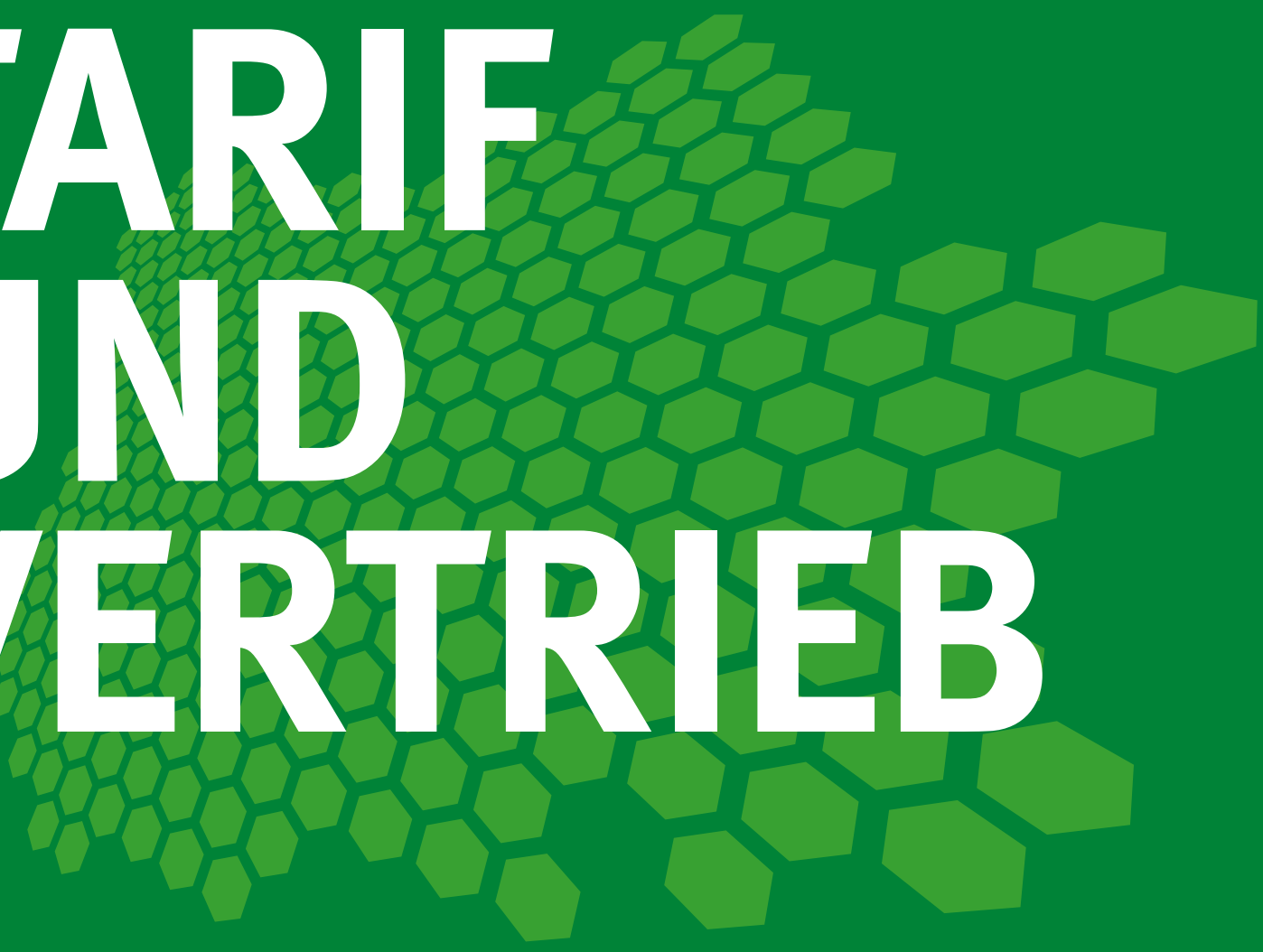
Es zeigte sich, dass eine Taktumstellung im Ballungsraum des Ruhrgebiets zu erheblichen Fahrgastzuwächsen führen, in den übrigen Bereichen des VRR bzw. des Landes NRW jedoch keine positiven Nachfrageeffekte erzielen würde. Das daraufhin entwickelte Taktszenario 2 beinhaltet sowohl die im NVP des VRR genannten Ziele als auch die geplante Taktumstellung der S-Bahn für das nördliche Ruhrgebiet. Eine zusätzliche vertiefende Untersuchung kam zu dem Ergebnis, dass mit der Taktumstellung

und Anpassung des kommunalen ÖPNV im Planungsraum des Taktszenarios 2 eine Nachfragesteigerung im SPNV von rund 4,8 Millionen Fahrten pro Jahr (+4,6 %), ohne Anpassung des kommunalen ÖPNV von rund 3,8 Millionen Fahrten pro Jahr (+3,7 %) erzielt werden kann.

Auf der Grundlage des Verwaltungsrats-Beschlusses konnten die Vorbereitungen für die Ausschreibung des S-Bahn-Netzes beginnen. Der aktuelle Verkehrsvertrag mit

für die Taktumstellung in enger Abstimmung mit den benachbarten Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und Fahrgastverbänden laufend zu optimieren. Um für die Verkehrsunternehmen mit Blick auf eventuell anfallende Mehraufwände (z. B. durch die Anpassung wichtiger Zubringer-Linien zur S-Bahn) Planungssicherheit zu schaffen, stellt der VRR ab 2020 von den prognostizierten Mehreinnahmen im SPNV jährlich drei Millionen Euro für einen Zeitraum von fünf Jahren zur Verfügung.

TARIF UND VERTRIEB



Ulrich Jaeger

Geschäftsführer WSW mobil GmbH, Vorsitzender der Konzessionierten Verkehrsunternehmen im VRR (KVIV)

Zunächst einmal herzlichen Glückwunsch an den VRR! Was klein und zaghaft begann, ist mittlerweile aus Kundensicht kaum noch wegzudenken. Der VRR leistet gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen seit 35 Jahren einen wertvollen Beitrag zur Attraktivitätssteigerung des Öffentlichen Personennahverkehrs. Der Kunde kann mit einem Ticket durch den kompletten Verbundraum fahren. Heute eine Selbstverständlichkeit, genauso wie die Innovationen, die wir im Bereich der Informationssysteme, der Internetauskunft, moderner Apps für Fahrplanung und künftig auch für Ticketing gemeinsam auf den Weg bringen. Im Sinne des Kunden werden wir so auch die nächsten Jahre zusammen agieren und damit eine weitere Attraktivitätssteigerung und eine Steigerung unserer Kunden im Verkehrsverbund erreichen.





VRR treibt Digitalisierung des ÖPNV voran

Um Nahverkehrskunden relevante Informationen zur Fahrt, passende Tickets und attraktive Mehrwertdienste rund um Bus und Bahn bieten zu können, nutzt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr die Entwicklungen im Bereich Digitaltechnik für den Öffentlichen Personennahverkehr. So arbeitete der VRR gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen an der Optimierung der digitalen Kundenschnittstelle und entwickelte Ansatzpunkte für einen gerechten, nachvollziehbaren flexiblen eTarif. Gemeinsam mit der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR) etablierte er einen neuen kundenfreundlichen Ticketshop als Pilotprojekt und brachte Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Elektronischen Fahrgeldmanagement auf den Weg.

Digitalisierung: Weitere Fortschritte im Projekt

Im Zuge seiner Digitalisierungsstrategie überführte der VRR bereits im Sommer 2014 alle anfallenden Arbeiten in eine Projektstruktur und gliederte diese in unterschiedliche Arbeitspakete. Das Arbeitspaket „Dienstleistungen“ konnte als Erstes abgeschlossen werden. Zu Anfang wurden mittels einer Marktanalyse interessante neue Dienstleistungen und Services aus der ÖV- sowie angrenzenden Branchen zusammengetragen, die für eine digitale Kundenschnittstelle denkbar wären. In einem nächsten Schritt wird nun geprüft, inwieweit diese Services tatsächlich umsetzbar sind und in die weiteren Planungen einfließen können. Zudem fiel die Entscheidung für eine Markenwelt und begleitende Kommunikationsmaßnahmen, über die neue Fahrgäste auf die Kundenschnittstelle aufmerksam gemacht werden sollen. Auch in den Bereichen Qualitätssicherung und Datenschutz gingen die Arbeiten voran, denn VRR und Verkehrsunternehmen wissen, dass die Akzeptanz der digitalen Online-Services davon abhängt, dass hochwertige Informationen ausfallsicher verfügbar sind und jederzeit verantwortungsvoll mit digital gewonnenen Kundendaten umgegangen wird. Ein weiterer Schwerpunkt waren die Arbeiten rund um die neuen Oberflächen der digitalen Kundenschnittstelle und der webbasierten Fahrplanauskunft. In Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen und in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister soll den Fahrgästen zukünftig durch zusätzliche Funktionen und eine

verbesserte Nutzerführung der Zugang zum ÖPNV und der Ticketkauf erleichtert werden.

Moderner Ticketshop ermöglicht Fahrkartenkauf am heimischen Rechner

Um bereits vor Einführung der digitalen Kundenschnittstelle dem Bedarf der Bürgerinnen und Bürger nach digital verfügbaren Services gerecht zu werden und das Internet als Vertriebsweg weiter zu etablieren, haben der VRR und die Verkehrsunternehmen einen modernen und nutzerfreundlichen Ticketshop auf den Weg gebracht. Nahverkehrskunden können ihre Tickets so direkt am heimischen Rechner erwerben und für ihre Fahrt mit Bus und Bahn nutzen. Zunächst als Pilotprojekt mit der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH gestartet, soll der Shop perspektivisch für alle Verkehrsunternehmen adaptiert und damit allen Fahrgästen im VRR zur Verfügung gestellt werden. In einem weiteren Schritt sollen auch mobile Endgeräte wie Smartphones als Ausgabemedien für Nahverkehrstickets an den neuen Shop angedockt werden. Der Ticketshop ist damit ein wichtiger Baustein im Rahmen der Digitalisierungsstrategie des VRR.

Smartphone-basierter eTarif

Die vorhandenen Ansätze einer weiteren Digitalisierung des ÖPNV erstrecken sich jedoch nicht nur auf die Fahrgastinformation und den Ticketkauf, sondern beinhalten auch tarifliche Maßnahmen. Der VRR plant die Einführung eines eTarifs, um

insbesondere Gelegenheitsnutzer für den ÖPNV zu gewinnen. Vorgesehen ist, den eTarif in einem ersten Schritt parallel zu den heutigen Abotickets und den bestehenden Angeboten aus dem Bartarif zu etablieren und direkt über das Smartphone des Kunden zugänglich zu machen. Er wird sich stärker an den tatsächlich erbrachten Nahverkehrsleistungen orientieren als der klassische VRR-Flächentarif: Die mit Bus und Bahn zurückgelegten Entfernungen werden maßgeblich für die Preisdifferenzierung sein und eine kilometergenaue, gerechte und nachvollziehbare Abrechnung ermöglichen.



Die HCR bietet ihren Fahrgästen den neuen kundenfreundlichen Ticketshop.

Technische und operative Basis des geplanten eTarifs ist der eTicket*fahrtenmanager*, den das beim VRR angesiedelte Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement



Um den geplanten eTarif nutzen zu können, muss sich der Fahrgast zu Beginn einer Fahrt via Smartphone ein- und am Ende der Fahrt wieder auschecken.

derzeit beschafft.

Dabei handelt es sich um ein EFM3-System, in dem mit dem Smartphone erfasste Reisen mit dem Öffentlichen Nahverkehr technisch erfasst und nach genutzter Leistung abgerechnet werden können. Beim Einstieg zu Beginn einer Fahrt mit einem oder mehreren öffentlichen Verkehrsmitteln checkt der Fahrgast sich via Smartphone ein, nach Verlassen des letzten Fahrzeuges am Ende der Reise checkt er wieder aus. Das System erfasst automatisiert die Bewegungsdaten der Nutzer und ermittelt darauf aufbauend die entsprechenden Fahrten bzw. Fahrtenketten. Diesen weist der eTicket*fahrtenmanager* mithilfe eines Tarifrechners einen – auf dem geplanten eTarif basierenden – Preis zu, der dann abschließend an ein Vertriebssystem zur Abrechnung mit dem Kunden übergeben wird.

Geplant ist, den neuen eTarif Anfang 2017 einzuführen. Dann haben Gelegenheitskunden die Wahl, ob sie den neuen elektronischen Tarif oder den herkömmlichen Tarif

nutzen möchten. So ist sichergestellt, dass vor allem die Fahrgäste das neue Tarifsystem nutzen, die die Einfachheit digitaler Services schätzen und ihr Smartphone regelmäßig

für ihre Information, Kommunikation oder digitale Mehrwertdienste nutzen. In einem nächsten Schritt soll der eTarif auch ÖPNV-Intensivnutzern zugänglich gemacht werden.

Dass der Bedarf an mobil verfügbaren Services groß ist, zeigen die Zugriffe auf die Elektronische Fahrplanauskunft in den letzten Jahren. Bereits seit 2013 greifen deutlich mehr Fahrgäste über mobile Endgeräte auf die EFA zu als über stationäre. Allein im Jahr 2014 verzeichnete die mobile EFA rund 565 Millionen Zugriffe – annähernd doppelt so viele wie die stationäre Auskunft. Zudem wurden die Smartphone-Apps des VRR und der Verkehrsunternehmen mehr als zwei Millionen Mal heruntergeladen. Mit der Etablierung eines Smartphone-basierten eTarifs geht der VRR somit den nächsten logischen Schritt, um Fahrgästen den Zugang zum ÖPNV und dessen Nutzung deutlich zu erleichtern.

Empfehlungen für ein NRW-weit einheitliches Monitoring im EFM

Für den Erfolg eines eTarifs ist es wichtig, dass das Elektronische Fahrgeldmanagement reibungslos funktioniert und eventuelle Störungen kurzfristig erkannt und behoben werden können. Auf Initiative der Landesarbeitsgruppe (LAG) Tarif/Vertrieb NRW trafen sich Spezialisten aus Verkehrsunternehmen und -verbünden unter Federführung des KCEFM, um gemeinsam ein einheitliches Monitoring für die nordrhein-westfälischen EFM-Systeme auf den Weg zu bringen. Vorgesehen ist ein Monitoring-System, das NRW-weit die IT-Infrastrukturen im Hintergrund überwacht, Fehlfunktionen oder Unstimmigkeiten erfasst und dokumentiert. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn EFM-Systeme an zwei verschiedenen Terminals zeitgleiche Transaktionen mit ein und demselben Nutzermedium oder zeitlich kurz hintereinander stattfindende Transaktionen an weit voneinander entfernten Terminals registriert. Treten solche Unstimmigkeiten auf, regelt das Monitoringsystem zukünftig die Kommunikation zwischen den Betreibern der betroffenen EFM-Hintergrundsysteme, damit diese den Fehler schnellstmöglich identifizieren und an der Quelle beheben können. Mit ihren einheitlichen Empfehlungen für ein EFM-Monitoring in NRW leistet die Unterarbeitsgruppe (UAG) Monitoring somit einen wichtigen Beitrag, um das Elektronische Fahrgeldmanagement in Nordrhein-Westfalen weiter zu stabilisieren und zu verbessern.



Wolfgang Neige

Geschäftsführer Straßenbahn

Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR)

Grundsatz sämtlicher Aktivitäten der verantwortlichen Nahverkehrsakteure ist es, jederzeit die Belange der Fahrgäste im Blick zu haben. Dies beinhaltet, offen für neue Entwicklungen zu sein und Innovationen anzustoßen. Heutzutage ist das Internet aus allen Bereichen des täglichen Lebens nicht mehr wegzudenken. Dies gilt auch für den ÖPNV, beispielsweise mit Blick auf Fahrgastinformation und Ticketvertrieb. Daher haben die Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH (HCR) und der VRR gemeinsam einen modernen, kundenfreundlichen Ticketshop als Pilotprojekt auf den Weg gebracht. Fahrgäste können damit vom heimischen Rechner – und künftig auch von mobilen Endgeräten im gleichen Layout – Tickets für ihre Fahrt mit Bus und Bahn kaufen. In einem zweiten Schritt wird das System sämtlichen VRR-Verkehrsunternehmen und damit allen Nahverkehrskunden im Verbundraum zur Verfügung gestellt. So ist dieses Projekt ein hervorragendes Beispiel dafür, wie sich ein intensiver fachlicher Austausch zwischen Verkehrsunternehmen und VRR auf der Basis konstruktiver und vertrauensvoller Zusammenarbeit bewährt hat.

VRR verzeichnet solide Einnahmen und Fahrten und startet mit Änderungen im Preis- und Tarifsystem ins Jahr 2015



Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr verzeichnet für das Jahr 2014 solide Ergebnisse im Bereich der Einnahmen und Fahrten. So konnte im vergangenen Jahr die Anzahl der zurückgelegten Fahrten im Verbundraum zwar nicht gesteigert werden, die Einnahmen aus dem Ticketverkauf stiegen jedoch um rund 2,5 Prozent auf fast 1,163 Milliarden Euro – ein für den VRR und die Verkehrsunternehmen wichtiger Schritt hin zu einer besseren Kostendeckung im ÖPNV. Um diese positive Entwicklung fortsetzen zu können und die hoch verschuldeten öffentlichen Haushalte in Zeiten steigender Kosten für Energie und Personal nicht zusätzlich zu belasten, nahm der VRR zum Jahresbeginn 2015 einige Anpassungen im Preis- und Tarifsystem vor.

Im vergangenen Jahr legten die Nahverkehrskunden im VRR insgesamt rund 1,148 Milliarden Fahrten mit den Bussen und Bahnen im Verbundgebiet zurück. Das sind rund 2,9 Millionen weniger als 2013 – was einem Minus von rund 0,3 Prozent entspricht. Gleichzeitig stiegen 2014 die Einnahmen durch den Ticketverkauf um rund 2,5 Prozent bzw. 28,7 Millionen Euro auf insgesamt 1,163 Milliarden Euro. Die Mehreinnahmen sind wichtig, um die Kostendeckung auf Seiten der Verkehrsunternehmen weiter zu verbessern. Denn die Verkehrsunternehmen stehen durch kontinuierlich steigende Kosten für Personal und Energie vor großen finanziellen Herausforderungen – beispielsweise durch Tarifaabschlüsse im Öffentlichen Dienst oder die Mehrkosten durch die im August 2014 in Kraft getretene Novelle des Erneuerbare-Energien-Gesetzes. Mit der EEG-Reform wurden Ausnahmeregelungen für energieintensive Unternehmen bei der zu zahlenden EEG-Umlage begrenzt bzw. abgeschafft. Durch die höhere Umlage werden Verkehrsunternehmen mit Schienenfahrzeugen im VRR deutlich stärker belastet als vorher. Zudem gilt für den VRR weiterhin der politische Auftrag der Kreise und Städte, die Nutzerfinanzierung des Öffentlichen Verkehrs zu stärken und so die öffentlichen Haushalte zu entlasten. Um unter diesen Umständen ein modernes Bus- und Bahnsystem und attraktive Nahverkehrsleistungen aufrechterhalten zu können, fielen bereits im Sommer 2014 die Entscheidungen für eine moderate Preisanpassung um durchschnittlich 3,8 Prozent und einige Änderungen der Tarifstruktur zum 1. Januar 2015.

Preisanpassung differenziert nach Tickets und Preisstufen

Wie in den Vorjahren wurden die Preise differenziert nach Ticket und Preisstufe angepasst. Nachdem die EinzelTicket-Preise für Kinder und Erwachsene 2014 stabil geblieben waren, wurden sie Anfang 2015 um 10 Cent in der Preisstufe A bzw. einen entsprechend höheren Betrag in den Preisstufen B bis E angehoben. Gemäß der sehr hohen Nachfrage stiegen die Preise der 4erTickets für größere Reiseweiten leicht überdurchschnittlich. Um den im Jahr 2014 erstmals angebotenen elektronischen Vertriebsweg weiter zu stärken, blieb das nur über mobile Endgeräte erhältliche 10erTicket in allen Preisstufen konstant. Es ist somit im Vergleich zum Einzel- oder 4erTicket eine lohnenswerte Alternative. Der Preis für das SozialTicket im VRR wurde erstmals seit seiner Einführung angepasst und stieg auf 30,90 Euro. Ziel der strukturellen Tarifänderungen zum Jahreswechsel war es, die Merkmale einzelner Produkte noch klarer zu definieren. So führte der VRR im Bereich der Zeitkarten die begonnene Preisdifferenzierung in der Preisstufe A fort. Zum einen wurde das Preisniveau A2 gegenüber A1 stärker angepasst. Zum anderen wurde in den Städten Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Essen und Wuppertal das neue Preisniveau A3 etabliert. Durch diese feinere Unterteilung ist es nun erstmals möglich, die lokalen Nahverkehrsleistungen vor Ort noch stärker zu berücksichtigen. Die neue Kategorie findet sich in Städten mit einem besonders dichten, qualitativ hochwertigen und gleichzeitig kostenintensiven Öffentlichen Personennahverkehr. Die Preise

der unterschiedlichen Ticket2000-Varianten wurden stärker angehoben als die der Ticket1000-Angebote. Im Gegenzug entfiel beim Ticket1000 die zu bestimmten Zeiten mögliche kostenlose Mitnahme eines Erwachsenen aus dem Leistungsspektrum.

Erweiterter Geltungsbereich der Preisstufe E ab Januar 2015

Ausgeweitet wurden die Leistungen für zahlreiche Fahrgäste mit Bartarif-Tickets, regulären Monatstickets oder Abotickets der Preisstufe E. Der bisher auf den VRR-Binnenbereich beschränkte Geltungsbereich wurde zum 1. Januar 2015 auch auf die Kragenbereiche ausgeweitet, sodass die Kunden seitdem mit ihren Tickets bis in die benachbarten Verbundräume reisen können. Dies sind

- im Bereich des Münsterland-Tarifs Bocholt, Borken, Heiden, Isselburg, Olfen, Raesfeld, Reken und Rhede,
- im Bereich des Ruhr-Lippe-Tarifs Bergkamen, Holzwickede, Kamen, Lünen, Schwerte und Unna,
- im Bereich des AVV-Tarifs das Tarifgebiet Wegberg mit der Buslinie 017 der NEW (Mönchengladbach) sowie darüber hinaus
- die Abschnitte auf den VRR-Linien, die in die angrenzenden niederländischen Gemeinden Millingen, s'Heerenberg und Nijmegen hineinragen.

Vereinzelte Sonderregelungen gibt es lediglich noch bei den SchokoTickets oder KombiTickets.

VRR-Semesterticket: Erfolgsmodell für alle Beteiligten

Für das Semesterticket im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr zeichnet sich eine flächendeckende Zustimmung ab. Der VRR und die kommunalen Verkehrsunternehmen hatten den Vertragspartnern – Hochschulverwaltungen und Studierendenvertretern – ein neues Vertragsangebot vorgelegt, das eine notwendig gewordene außerordentliche Preisanpassung beinhaltet. Nachdem 16 der 34 Hochschulen im Verbundgebiet dem Vertragsangebot des VRR bereits bis zum Frühjahr 2015 zugestimmt hatten, zeigten auch die anschließenden Abstimmungen durch die Studierenden bzw. ihre gewählten Vertreter ausnahmslos positive Ergebnisse. Weitere Abstimmungen sollen bis Juli 2015 erfolgt sein.



Das Beste bleibt das Beste: Semesterticket im VRR

- Grenzenlos mobil
- Fahrrad- und Personenmitnahme
- Solidarisch günstig

Infos unter
www.vrr.de/semesterticket



Unter anderem gab es bereits an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, der Universität Duisburg-Essen, der Hochschule Ruhr West und der Fachhochschule Dortmund deutliche Abstimmungsergebnisse pro Semesterticket. Damit ist mittlerweile bereits für über die Hälfte der mehr als 210.000 Studierenden im Verbundraum auch künftig die Mobilität in Studium und Freizeit durch das Semesterticket gesichert. Die positiven Entscheidungen bestätigen die Verantwortlichen der VRR AöR und die Mitglieder der politischen Gremien des VRR darin, dass das Semesterticket im VRR nach wie vor ein Erfolgsmodell für alle Beteiligten darstellt. Mit dem Semesterticket sind die Studierenden rund um die Uhr mobil. Es beinhaltet ein Ticket der Preisstufe D (Region Süd) sowie die Möglichkeit der Personen- und Fahrradmitnahme. Zudem ist es die Grundlage für das NRW-Semesterticket.

Nach ersten Gesprächen mit Studierendenvertretern hatte der Verwaltungsrat des VRR am 27. Juni 2014 einen neuen Semesterticket-Vertrag beschlossen, der eine moderate außerordentliche Preisanpassung beinhaltet. Diese war aus mehreren Gründen notwendig geworden. Zum einen haben sich die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen seit der Einführung des Semestertickets im Jahr 1992 maßgeblich geändert. Zum anderen entstand über die Jahre ein Defizit in der Tarifstruktur. Da der Ausgangspreis des Semestertickets deutlich unter dem der restlichen Tickets lag, entwickelten sich die Preise im Rahmen

der regelmäßigen prozentualen Preisanpassungen immer weiter auseinander. Zum Vergleich: Im Sommersemester 2015 kostete das Semesterticket 19,06 Euro pro Monat, ein Auszubildendenticket mit vergleichbarem Leistungsumfang über 90 Euro.

VRR berücksichtigt Anregungen der Studierenden

Das neue Vertragsangebot des VRR sieht ab dem Wintersemester 2015/16 eine außerordentliche Anpassung des Monatspreises für das Semesterticket um 3,80 Euro vor. Um diese Maßnahme sozialverträglich zu gestalten, wurde sie über einen Zeitraum von viereinhalb Jahren bzw. neun Semester gestreckt: Zum Wintersemester 2015/16 steigt der Monatspreis einmalig um 2,00 Euro, in den folgenden vier Sommersemestern um jeweils 0,45 Euro. Dazu kommt die regelmäßige lineare Preisanpassung. Doch auch nach den notwendigen Preismaßnahmen bleibt das VRR-Semesterticket im bundesweiten Vergleich mit anderen Ballungsräumen mit Blick auf das Preis-Leistungs-Verhältnis attraktiv und günstig.

Am 19. März 2015 hatte der VRR-Verwaltungsrat einen erweiterten Vertragsentwurf zum Semesterticket beschlossen und damit den Grundstein für den Erhalt des Semestertickets im VRR gelegt. Dieses Vertragswerk basiert im Wesentlichen auf dem oben

genannten Beschluss desselben Gremiums und beinhaltet darüber hinaus eine Reihe von Punkten, die Studierendenvertreter im Rahmen von Gesprächen mit VRR-Vorstand José Luis Castrillo und Vertretern der kommunalen Verkehrsunternehmen eingebracht hatten. Dazu gehören eine Erweiterung der Fahrrad- und Personenmitnahme sowie die Verlängerung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist. Auch bezüglich einer Regelung für angehende Erstsemester

wurde eine tarifliche Lösung erarbeitet. Hintergrund: In einigen Fächern werden zur Vorbereitung auf das Studium vor dem offiziellen Semesterbeginn sogenannte Vorkurse angeboten. Da die angehenden Erstsemester zu diesem Zeitpunkt noch nicht den Status eines ordentlichen Studie-

renden haben, fallen sie nicht unter den Semesterticket-Vertrag. Nach Gesprächen mit politischen Entscheidern des VRR und Studierendenvertretern wurde eine adäquate tarifliche Lösung erarbeitet mit dem Ziel, diesen Studienanfängern ab dem Wintersemester 2015/16 ein Ticket für den Besuch ihrer Vorkurse zur Verfügung zu stellen.



**QUALITÄT
UND
SICHERHEIT**



Dirk Kühnert

Leiter der Abteilung Information/Innovation des VRR

Bereits seit vielen Jahren bieten die Verkehrsunternehmen im VRR ihren Kunden mit der Mobilitäts- und der Anschlussgarantie nützliche Services, wenn der Betriebsablauf einmal gestört ist. Haben Bus und Bahn Verspätung oder fallen aus, können Fahrgäste ihre Fahrt unter bestimmten Voraussetzungen alternativ mit einem IC oder einem Taxi fortsetzen und bekommen die Kosten hierfür erstattet. Erreicht ein Fahrgast sein Ziel mehr als zehn Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen, erhält er im Rahmen des Pünktlichkeitsversprechens in einigen Fällen den Fahrpreis zurück. All diese angebotenen Garantien sind freiwillige Leistungen der Verkehrsunternehmen, die deutlich über die gesetzlich vorgeschriebenen Erstattungsleistungen hinausgehen und von zufriedenen Kunden dankend angenommen werden.

Damit Fahrgäste mit dem Öffentlichen Nahverkehr zufrieden sind und öffentliche Verkehrsmittel nicht nur tagsüber, sondern auch in den Abendstunden oder nachts gern nutzen, spielt auch das subjektive Sicherheitsempfinden jedes Einzelnen eine entscheidende Rolle. Wichtig sind in diesem Zusammenhang die personelle Präsenz sowie die richtige Qualifikation des Zugbegleitpersonals mit den Schwerpunkten Prävention und Deeskalation. Das beim VRR angesiedelte Kompetenzzentrum Sicherheit trägt gemeinsam mit zahlreichen Partnern dazu bei, dass sich Nahverkehrskunden zu jeder Tageszeit in Bus und Bahn wohlfühlen.



VRR dokumentiert und bewertet SPNV-Leistungen

Für die Optimierung des ÖPNV-Angebots ist es von zentraler Bedeutung, die Qualität der Betriebsleistungen nachhaltig zu steigern sowie die Funktion und das Erscheinungsbild der Bahnhöfe und Haltepunkte im Schienenpersonennahverkehr kontinuierlich zu verbessern. Daher dokumentiert und bewertet der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr jedes Jahr den Zustand und die Entwicklungen der SPNV-Leistungen im Verbundgebiet. Erneut belegt der SPNV-Qualitätsbericht des VRR, der 2014 bereits zum zehnten Mal veröffentlicht wurde, dass ein konsequenter Wettbewerb die Qualität auf der Schiene fördert. Ein grundsätzlich positiver Trend hinsichtlich der Zugausfälle und -verspätungen wurde 2014 im Jahresverlauf in erster Linie durch externe Einflüsse gebremst. Das Erscheinungsbild der Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundraum hat sich gegenüber dem Vorjahr verbessert, wie der zum achten Mal vom VRR herausgegebene Stationsbericht belegt. Der Bericht stützt sich auf die viermal jährlich stattfindenden Bewertungen der Stationen durch die VRR-Profitester sowie auf extern durchgeführte Fahrgastbefragungen. Er dokumentiert einen Rückgang bei der Bewertung „nicht akzeptabel“ sowie eine hohe Kundenzufriedenheit.

Aus dem SPNV-Qualitätsbericht 2014 geht hervor, dass die Qualität auf den im Wettbewerb ausgeschriebenen Linien wie schon in den Vorjahren deutlich besser war als im restlichen Betrieb. Grundsätzlich verzeichnete der VRR vor allem in den ersten Monaten des Jahres verglichen mit 2013 eine positive Entwicklung. Es gab weniger Zugausfälle im Verbundgebiet und die Züge fuhren im Durchschnitt pünktlicher. Im Großen und Ganzen verbesserte sich die Qualität auf vielen Linien, jedoch waren auf einigen Strecken auch Verschlechterungen zu erkennen. Externe Vorkommnisse bremsen diese grundsätzlich positive Entwicklung: Stürme und Unwetter im Juni sowie im Herbst wirkten sich massiv auf den SPNV im VRR-Raum aus: Im Juni fiel fast jede fünfte S-Bahn aus, die Pünktlichkeitswerte verschlechterten sich und mehr Fahrten wurden vom Betreiber der jeweiligen Linie nicht mit der vom VRR geforderten und vertraglich vereinbarten Kapazität erbracht. Darüber hinaus sorgten im Jahresverlauf Streiks und Baumaßnahmen phasenweise für Ausfälle und Verspätungen.

Fahrgäste bewerten Eisenbahnverkehrsunternehmen

Mit Blick auf die Bewertungen der einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen durch VRR und Fahrgastbefragungen ergab sich ein differenziertes Bild. Dies trifft vor allem auf DB Regio zu. Besonders negativ fielen die Linien dieses EVU im Großvertrag auf, die häufig Verspätungen, Ausfälle und Fahrten mit geringerer Kapazität als vom VRR gefordert aufwiesen. Besser schneiden die in der Folge von Ausschreibungen durch DB Regio betriebenen Linien ab. Daher herrscht beim VRR Zuversicht, dass die heute noch

nicht in den Wettbewerb gebrachten Linien nach erfolgreicher Vergabe ebenfalls eine deutlich bessere Qualität aufweisen.

Abellio lieferte wie schon im Vorjahr konstante Leistungen: Geringe Ausfallquote, pünktliche Züge und eine hervorragende Fahrgastinformation brachten dem Unternehmen gute Benotungen. Besonders positiv wertete der VRR den großen Zuspruch und die guten Bewertungen der Fahrgäste nach der Übernahme der heutigen S-Bahn-Linie S 7 (vormals RB 47) durch Abellio: Neue Fahrzeuge und eine Erhöhung der Zugbegleitquote begründeten trotz Sperrung der Müngstener Brücke, über welche die S 7 verläuft, die Auszeichnung als drittbeste Linie im VRR. Über ein sehr gutes Abschneiden kann man sich bei der Regiobahn freuen. Bei den Bewertungen durch die Fahrgäste belegte die Linie S 28 Platz 1 in der Rangliste aller VRR-Linien. Den Bestwert in der Kategorie „Fahrgastinformation im Regelbetrieb“ sowie eine überdurchschnittlich gute Beurteilung des Zugbegleitpersonals erzielte die NordWest-Bahn. Insgesamt schnitt das Unternehmen etwas besser ab als im Vorjahr.

Überzeugte die Eurobahn ihre Fahrgäste vor allem durch eine überdurchschnittliche Pünktlichkeit auf den Regionalexpress-Linien RE 3 und RE 13, gab es auf der Linie RB 50 eine geringere Kundenzufriedenheit. Insgesamt bewerteten die Fahrgäste die EVU ähnlich wie 2013: Die Gesamtzufriedenheit weicht mit einem um 0,05 Punkte schlechteren Notendurchschnitt von 2,25 nur minimal vom Vorjahreswert ab. Der Zustand der Fahrzeuge wurde besser bewertet als zuvor. Doch fiel neben den unterschiedlichen Werten für die einzelnen

Verkehrsunternehmen besonders auf, dass die vom DB-Werk Aachen betreuten Linien mit Doppelstockwagen (RE 1, RE 4 und RE 5) außerordentlich schlechte Werte im Bereich der Funktionalität der WC-Einrichtungen vorwiesen. Die Bewertungen der Funktionalität der WC-Einrichtungen fielen mit rund 77 Prozent auf der RE 1 und nur 60 Prozent auf der RE 5 negativ auf – im Vergleich zu rund 83 Prozent im Schnitt auf allen RE-/RB-Linien bzw. zu über 90 Prozent auf den Abellio-Linien. Hier wird der VRR auch im Jahr 2015 weiterhin intensiv auf die DB einwirken, um den Zustand der vom Werk Aachen betreuten Linien zu verbessern. Die Analyse der Behängungsquoten zeigt, dass RE-Linien 2014 mehr als doppelt so häufig mit verminderter Sitzplatzkapazität unterwegs waren wie Regional- oder S-Bahnen.

VRR-Stationen: Handlungsbedarf trotz Verbesserungen

Wie der Stationsbericht des VRR belegt, hat sich das Erscheinungsbild der Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundgebiet gegenüber 2013 verbessert. Natürlich freut man sich beim VRR über positive Entwicklungen und gute Bewertungen durch die Profitester und die befragten Fahrgäste. Auf der anderen Seite sieht der Verkehrsverbund auch künftig Handlungsbedarf im Sinne einer Qualitätssteigerung der Stationen. Für die Verbesserung von Funktionalität und Erscheinungsbild steht der VRR daher in ständigem Austausch mit der DB Station&Service AG. In deren Eigentum befinden sich 288 der 296 Stationen im Verbundgebiet. Im Falle der Zugangsbereiche einer Reihe von Stationen sind auch die jeweiligen Kommunen beteiligt und entsprechend in der Verantwortung.

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrs- unternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug Regelbetrieb	Sauberkeit der Züge	Zustand der techni- schen Fahrzeu- einrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfin- den tagsüber	Sicherheitsempfin- den abends/nachts	Fahrgastinformation im Fahrzeug Störfall	Gesamtzufriedenheit
Abellio	2,16	1,97	1,76	2,14	2,18	1,71	1,53	2,23	2,28	1,95
DB Regio	2,20	2,72	2,19	2,70	2,50	2,09	1,72	2,63	2,70	2,38
DB Regio – Wettbewerb	2,24	2,14	1,88	2,70	2,44	1,99	1,66	2,48	2,48	2,17
Eurobahn	2,22	2,40	1,86	2,50	2,60	1,93	1,70	2,50	2,44	2,24
Nordwestbahn	2,03	2,32	1,76	2,29	2,37	1,78	1,54	2,14	2,36	2,18
Regiobahn	1,97	1,86	1,83	1,90	1,83	1,63	1,42	1,89	2,17	1,70
Mittelwert (alle Linien)	2,17	2,46	2,01	2,55	2,44	1,97	1,66	2,47	2,54	2,25

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

Mit Blick auf das Erscheinungsbild erhielten 112 Stationen die Bewertung „akzeptabel“, 119 Stationen wurden mit „noch akzeptabel“ bewertet, in 63 Fällen vergaben die Tester das Urteil „nicht akzeptabel“. In die letztgenannte Kategorie fielen im Vorjahr noch 80 Stationen. Zwei Stationen wurden 2014 wegen einer Brückensperrung nicht angefahren und daher nicht bewertet. Alle Haltepunkte werden abhängig von Ausstattung und Verkehrsaufkommen einer von sieben Kategorien zugeordnet. Sämtliche Stationen der Kategorien 1, 2 und 3, zu denen auch die vom Fernverkehr angefahrenen Bahnhöfe im VRR gehören, befinden sich in einem außerordentlich guten Zustand. Zu den als nicht akzeptabel eingestuften Stationen zählen Bahnhöfe

und Haltepunkte der Kategorien 4, 5 und 6, insbesondere S-Bahn-Stationen. Beim Erscheinungsbild werden Bahnsteig- und Zugangsbereich beurteilt. Die entscheidende Ursache für schlechte Beurteilungen war auch 2014 die Verschmutzung durch Graffiti.

Der Stationsbericht des VRR informiert auch wieder über Erkenntnisse und umgesetzte Programme, die aus den Ergebnissen vergangener Erhebungen resultieren. Beispielformhaft werden einige der von den Profitestern erfassten Mängel und deren Beseitigung dargestellt. Darüber hinaus werden die Ergebnisse der regelmäßig durchgeführten Fahrgastbefragungen aufgeführt. Die Nahverkehrskunden beurteilen ihre Zufriedenheit mit typischen Leistungsmerkmalen

einer Linie bzw. mit dem Zustand von Stationen auf der Basis einer Schulnotenskala von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden). Bestandteil der Befragungen sind u. a. die Qualitätsstandards „Fahrgastinformation an den Stationen im Störfall“ und „Zustand der Stationen“. Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem Schienenpersonennahverkehr im VRR hat sich seit 2004 fast kontinuierlich verbessert und mittlerweile den Notendurchschnitt 2,3 erreicht.

Der vollständige Qualitätsbericht SPNV 2014 und der Stationsbericht 2014 stehen auf den Internetseiten des VRR als Blätterkatalog zur Verfügung: www.vrr.de/publikationen

Dominik Vaut

ehemals Profitester, jetzt Mitarbeiter des VRR im Bereich Qualitätsmanagement und ÖPNV-Nutzer

In einem Ballungsraum wie dem VRR nutzen nicht nur zahlreiche Pendler den ÖPNV für ihre täglichen Wege zu Arbeit, Ausbildung und Schule. Auch viele Gäste der Region und Freizeitfahrer sind im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit Bus und Bahn unterwegs. Ein attraktives Angebot und insbesondere ein qualitativ hochwertiger SPNV sind eine wichtige Voraussetzung für zufriedene Nahverkehrskunden und die Akzeptanz des ÖPNV bei den Menschen in der Region.

Um die Zufriedenheit der Fahrgäste zu gewährleisten und die Qualität im SPNV nachhaltig zu verbessern, arbeiten VRR-Profitester und -Mitarbeiter Hand in Hand. Im Rahmen eines umfassenden Vertragscontrollings erfassen sie kontinuierlich die Qualität im Schienenpersonennahverkehr und bewerten regelmäßig den Zustand der Stationen und Haltepunkte im VRR. Zuverlässige Fahrpläne, moderne Fahrzeuge und geschultes, freundliches Zugbegleitpersonal spielen hierbei eine ebenso wichtige Rolle wie attraktive Stationen und Haltepunkte, die höchsten Anforderungen an Sauberkeit, Barrierefreiheit und eine umfassende Fahrgastinformation genügen. Gemeinsam mit den verantwortlichen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreibern setzt sich der VRR auch weiterhin dafür ein, im Sinne der Kunden die Qualität im SPNV kontinuierlich zu verbessern.



Kundenbarometer 2014: Fahrgäste geben ÖPNV bessere Noten als zwei Jahre zuvor



Wie beurteilen die Menschen in NRW die Nahverkehrsleistungen in Nordrhein-Westfalen? Dieser Frage ging bereits zum siebten Mal tns-infratest unter Leitung des Kompetenzcenters Marketing (KCM) nach. Alle zwei Jahre untersucht das Marktforschungsinstitut im NRW-Kundenbarometer anhand von 31 unterschiedlichen Beurteilungskriterien, wie zufrieden die Fahrgäste mit dem ÖPNV sind. Wie bereits 2012 ging der VRR mit einer deutlich größeren Stichprobe als in vorangegangenen Erhebungen in die Befragung, um verlässlichere Informationen über die Kundenzufriedenheit zu erhalten und darüber hinaus auch belastbare Aussagen auf Stadt- bzw. Kreisebene zu ermöglichen. Erfreuliches Ergebnis für den VRR: In wichtigen Bereichen wurden die Nahverkehrsleistungen von den Kunden besser beurteilt als noch vor zwei Jahren.

tns-infratest befragte zwischen dem 1. September und dem 21. November 2014 6.000 VRR-Nahverkehrskunden im Alter von mindestens 16 Jahren, die wenigstens einmal jährlich den ÖPNV nutzen: 4.000 Personen im alten VRR-Raum mit den Grenzen bis zum Jahr 2011, 2.000 Personen auf dem Gebiet der ehemaligen Verkehrsgemeinschaft Niederrhein. Diese Unterscheidung nach Alt-Verkehrsräumen wurde vorgenommen, um die aktuelle Befragung mit den Untersuchungen aus den Vorjahren vergleichen zu können. Die Interviews erfolgten telefonisch und rechnergestützt (Computer Assisted Telephone Interview – CATI).

Zufriedenere Fahrgäste im ehemaligen VRR-Gebiet

Die generelle Zufriedenheit der Befragten mit dem Öffentlichen Personennahverkehr im ehemaligen VRR-Gebiet (Zuschnitt bis 31.12.2011) – die sogenannte Globalzufriedenheit – hat sich erneut verbessert. Mit durchschnittlich 2,86 Bewertungspunkten auf einer Skala von 1 für „vollkommen zufrieden“ bis 5 für „unzufrieden“ fiel das Ergebnis im Jahr 2014 besser aus als noch vor zwei Jahren (2,90) bzw. vor vier Jahren (2,99). Erfreulich ist, dass es gerade in wichtigen Einzelkategorien eine leichte Verbesserung der Zufriedenheitswerte gibt. So beurteilten die Befragten beispielsweise das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Verbindungen und Anschlüsse, die Taktfrequenz, das Nahverkehrsangebot am Wohnort, das



Die Interviews erfolgten telefonisch und rechnergestützt.

Linien- und Streckennetz, die Sauberkeit im Fahrzeug sowie die Fahrkartenautomaten besser als 2012. Insgesamt zeigten sich SPNV-Kunden weniger zufrieden als die, die hauptsächlich den kommunalen ÖPNV nutzen. In diesem Zusammenhang ist allerdings bemerkenswert, dass S-Bahnen insgesamt besser abschneiden als in den Vorjahren und die Werte im RE- und RE-Bereich konstant bleiben – ein Indiz dafür, dass eine Steigerung der Qualität im SPNV nach Neuvergaben und der Einsatz neuer Fahrzeuge von den Fahrgästen honoriert werden.

Die gestiegenen Ansprüche der Kunden an digitale, onlinebasierte Angebote und Auskünfte finden in einer schlechteren Bewertungen in den Kategorien „Kauf von Fahrkarten im Internet“, „Informationen im Internet“ und „Fahrplanauskünfte im Internet“ ihren Niederschlag. Mit seiner strategischen Ausrichtung auf eine konsequente Digitalisierung von Nahverkehrsleistungen geht der VRR somit einen richtigen und wichtigen Weg, um dem Bedarf der Fahrgäste nach digital verfügbaren Services zukünftig noch besser gerecht werden zu können.

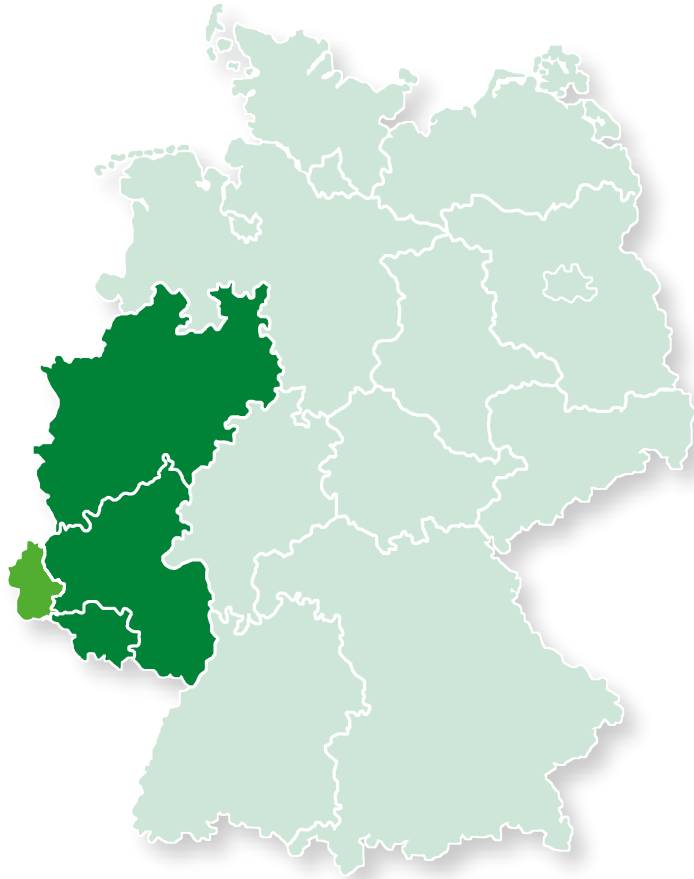
Unterschiede zwischen Städten und ländlichen Regionen

Die Befragten auf dem Gebiet der ehemaligen Verkehrsgemeinschaft beurteilen den ÖPNV ähnlich wie im Jahr 2012: Mit einem durchschnittlichen Wert von 3,26 bleibt die Globalzufriedenheit im Vergleich zum letzten Kundenbarometer (3,23) konstant. Die Zufriedenheit mit dem ÖPNV – gerade auch in Kategorien, die für die Globalzufriedenheit maßgeblich sind – ist im eher ländlich geprägten ehemaligen VGN-Raum insgesamt allerdings weniger hoch als im vorwiegend urbanen VRR-Gebiet. Das ist normal und findet sich so auch in vielen anderen Regionen Deutschlands, in denen das Kundenbarometer durchgeführt wird. Bemerkenswert ist, dass auch die Befragten im ehemaligen VGN-Gebiet das Preis-Leistungs-Verhältnis im ÖPNV besser beurteilen als zwei Jahre zuvor – ein willkommener Anlass, um auch weiterhin innovative Tarife voranzubringen, die sich stärker an den eigentlichen Nahverkehrsleistungen und -services orientieren als der derzeitige Flächentarif.

Detailliertere Ergebnisse aus einzelnen Städten und Kreisen wurden an kommunale und Eisenbahnverkehrsunternehmen weitergeleitet. So haben alle Nahverkehrsakteure einen Überblick über das jeweilige Stimmungsbild vor Ort und können basierend auf den Fahrgastbeurteilungen Verbesserungen auf den Weg bringen.

QUMA sichert SPNV-Qualitätsmanagement über Landesgrenzen hinaus

Als Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr und somit Besteller von SPNV-Leistungen kontrolliert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, inwieweit die Eisenbahnverkehrsunternehmen vertraglich festgelegte Qualitätsparameter tatsächlich einhalten. Mit dem Qualitätsmanagementsystem QUMA hat der VRR bereits vor neun Jahren eine Anwendung etabliert, die einen detaillierten Überblick über die Qualität der erbrachten Leistungen bietet – und zwar differenziert nach Leistungskriterien zu den jeweiligen Verkehrsverträgen, sodass Rückschlüsse auf einzelne Linien und Eisenbahnverkehrsunternehmen gezogen werden können. Das datenbankbasierte System bietet den Aufgabenträgern die Möglichkeit, laufende SPNV-Verkehrsverträge abzurechnen und die Qualität im SPNV im Interesse der Fahrgäste positiv zu beeinflussen. QUMA hat sich in der Praxis bewährt: Neben den NRW-Aufgabenträgern nutzen mit Rheinland-Pfalz und dem Saarland inzwischen auch weitere Bundesländer das System. Auch in Luxemburg wird QUMA mittlerweile genutzt.



In Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Luxemburg wird QUMA inzwischen genutzt.

QUMA wurde im Jahr 2006 vom Verkehrsverbund Rhein-Ruhr fachlich gestaltet und wird durch den VRR selbst und einen externen Dienstleister stetig weiterentwickelt. Das onlinebasierte System erlaubt allen SPNV-Verantwortlichen jederzeit und überall einen direkten Zugriff über das Internet. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen pflegen

monatlich alle relevanten Daten zu den von ihnen betriebenen Linien in das System ein. Diese sogenannten Lieferrichtlinien enthalten beispielsweise Angaben zur Pünktlichkeit der Züge, vorhersehbaren oder unvorhersehbaren Zugausfällen sowie zur Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit. Zudem bietet QUMA eine Schnittstelle für

die VRR-Profitester, die mindestens 140 Mal pro Jahr und Linie stichprobenartig erheben, ob die EVU tatsächlich die in den Verkehrsverträgen geforderten Leistungen erbringen. Die Daten der Betreiber werden in QUMA auf ihre Plausibilität geprüft, bevor diese mit den Profitester-Erhebungen abgeglichen und ausgewertet werden.



Auch Zugbegleiter werden zukünftig über QUMA beurteilt.

Auf Basis dessen rechnet der VRR die laufenden Verkehrsverträge mit den EVU ab und macht im Fall von unzureichenden Leistungen Pönale geltend. Darüber hinaus nutzt er die Daten, um die Qualität im SPNV zu analysieren und zu steuern. So verwendet der VRR das System als Grundlage für den jährlich erscheinenden SPNV-Qualitätsbericht, um die Leistungen auf einzelnen Linien zu beurteilen und die im Verbundraum verkehrenden EVU miteinander zu vergleichen.

Wertvolles Instrument für Lob und Tadel

Alle nordrhein-westfälischen Aufgabenträger nutzen QUMA und auch Rheinland-Pfalz und das Saarland steuern ihr Qualitätsmanagement inzwischen über das datenbank-

basierte System und finanzieren dieses anteilig mit. Alle Aufgabenträger schätzen das System als wertvolles Instrument, um einerseits nachvollziehen zu können, auf welchen Linien die Qualität nicht dem entspricht, was in den Verkehrsverträgen gefordert wird. Andererseits können mit QUMA überdurchschnittlich gute Leistungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen kontinuierlich erfasst und gewürdigt werden. Somit ist das System für die EVU ein probates Mittel, sich selbst zu verorten und gezielt Veränderungen auf den Weg zu bringen. Mithilfe von Auswertungen, die der VRR allen EVU zur Verfügung stellt, kann auch die eigene Leistung eines EVU mit der Konkurrenz verglichen werden. Um möglichst viele Kriterien zu erfassen und auch auf sich wandelnde Anforde-

rungen an die Qualität im SPNV reagieren zu können, wird QUMA kontinuierlich weiterentwickelt. Waren bis vor einigen Jahren regelmäßige Durchsagen in Zügen noch eine Seltenheit, hat sich dies durch die regelmäßige Überprüfung im Rahmen des Qualitätscontrollings deutlich gewandelt. Von Ausnahmen abgesehen gibt es heute flächendeckend Durchsagen sowohl im Regel- als auch im Störfall. Aktuell wird ein Baustein zur Überprüfung und Beurteilung von Zugbegleitern pro Linie, Fahrt und jeweiligen Streckenabschnitt programmiert – weitere Elemente sollen folgen. Ziel des VRR ist es, QUMA zukünftig noch stärker zum Vergleich und Ranking der EVU zu nutzen und die Unternehmen damit zur Verbesserung ihrer SPNV-Leistungen zu animieren.



Auch in Luxemburg kommt QUMA zum Einsatz.

INFRA STRUKTUR UND LEISTUNG



Dr. Thomas Geyer

Verbandsdirektor SPNV-Nord, Präsident der BAG-SPNV

Ohne Moos nix los – das gilt leider auch für den SPNV! Die Regionalisierung des Schienenpersonennahverkehrs im Zuge der Bahnreform vor 20 Jahren ist eine einzigartige Erfolgsgeschichte. Die Übertragung der Aufgabe in die Regionen hat sich bewährt; die dafür bestimmten Aufgabenträger in den einzelnen Bundesländern sind nah an den Bedürfnissen der Fahrgäste. Sie haben ganz maßgeblich dazu beigetragen, dass sich der Schienenpersonennahverkehr zu einem modernen, den Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechenden Verkehrsangebot entwickelt hat. All dies funktioniert nur auf der Grundlage einer ausreichenden Finanzausstattung, für die der Bund die verfassungsrechtliche Verantwortung trägt. Für die längst überfällige Revision der Regionalisierungsmittel haben die Länder über den Bundesrat einen Gesetzesvorschlag eingebracht, der den Basisbedarf für das Jahr 2015 auf 8,5 Milliarden Euro beziffert und der von einer Dynamisierung von zwei Prozent sowie einer vollständigen Übernahme des Risikos von Steigerungen der Stations- und Trassenpreise oberhalb dieser zwei Prozent vorsieht, der jedoch vom Bund bislang abgelehnt wird. Nunmehr ist der Vermittlungsausschuss gefordert, eine Kompromisslinie zu finden. Für die SPNV-Aufgabenträger ist eines klar: Wir brauchen eine schnelle, nachhaltige und auskömmliche Klärung der Finanzierungsfrage.

VRR fördert Maßnahmen zur Verbesserung der Nahverkehrsinfrastruktur



Um die Verkehrsverhältnisse im Verbundgebiet nachhaltig zu verbessern und die Nahverkehrsinfrastruktur im Sinne der Kunden weiter auszubauen, unterstützt der VRR jedes Jahr zahlreiche Infrastrukturmaßnahmen von Kreisen, Städten, Gemeinden, öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen sowie Eisenbahnverkehrsunternehmen. Der Verkehrsverbund fungiert dabei als Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 ÖPNV-Gesetz NRW und als Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNV-Gesetz NRW. Vom 1. Juli 2014 bis zum Redaktionsschluss dieses Verbundberichtes am 12. Juni 2015 bewilligte der VRR insgesamt fünf neue Maßnahmen nach § 13 ÖPNVG NRW mit Zuwendungen in Höhe von rund 3,60 Millionen Euro. Nach § 12 ÖPNVG NRW bezuschusste er außerdem 42 neue Investitionsvorhaben mit rund 44,23 Millionen Euro. Insgesamt werden zurzeit 453 Fördervorhaben mit Investitionskosten von rund 2,55 Milliarden Euro zuwendungstechnisch betreut.

Umbau der ÖPNV-Infrastruktur an der Horster Straße

Im Januar 2015 übergab VRR-Vorstandssprecher Martin Husmann einen Förderbescheid in Höhe von rund 3,15 Millionen Euro für den vierten Bauabschnitt der Horster Straße in Gelsenkirchen. Die Horster Straße zählt zu den Hauptverkehrsstraßen in Gelsenkirchen und wird sowohl vom motorisierten Individualverkehr als auch vom ÖPNV genutzt. Ziel der abschnittsweisen Umgestaltung ist es, eine deutliche Qualitätsverbesserung für die Nahverkehrskunden zu erreichen. Im Rahmen einer Neustrukturierung der Verkehrsführung wird an wichtigen Haltestellen eine separate Spur für die Stadtbahnlinien 301 gebaut und die Straßenbahnen erhalten an den durch Ampeln geregelten Kreuzungen zukünftig Vorrang vor dem Individualverkehr. Im Zuge der Umbaumaßnahme soll außerdem ein barrierefreier Zugang zum ÖPNV geschaffen werden. Durch die Anpassung der Bürgersteige an den Fahrzeugboden können ältere Mitbürger, mobilitätseingeschränkte Kunden und Fahrgäste mit Kinderwagen in Zukunft leichter ein- und aussteigen.

Neubau eines Zentralen Omnibusbahnhofs am Bahnhof Kleve

Für den Neubau des Zentralen Omnibusbahnhofs (ZOB) am Bahnhof Kleve bewilligte der VRR im Februar 2015 Fördergelder in Höhe von rund 1,77 Millionen Euro. Die Planungen sehen die Errichtung von Bussteigen sowie eines Kombi-Bahnsteigs vor, der Fahrgästen den Umstieg zwischen Bus und

Bahn erleichtern soll. Außerdem werden am ZOB Fahrradabstellanlagen und -boxen aufgestellt, damit die Nahverkehrskunden problemlos vom Fahrrad auf öffentliche Verkehrsmittel wechseln können. Sämtliche Anlagen werden großzügig überdacht und bieten so ausreichend Schutz vor schlechter Witterung. Für mobilitätseingeschränkte Personen wird zudem ein barrierefreier Zugang zum ÖPNV geschaffen. Blindenleiteinrichtungen sorgen dafür, dass der ZOB zukünftig auch von Personen mit Sehbehinderung problemlos genutzt werden kann. Die Fördermaßnahme umfasst weiterhin fünf Behindertenparkplätze, die an der südlichen Seite des Bahnhofsgebäudes errichtet werden. Das Bauvorhaben soll im Sommer 2016 abgeschlossen werden.

Förderung von Planungskosten nach § 13 ÖPNVG NRW

Im März 2015 übergab VRR-Vorstandssprecher Martin Husmann einen Bewilligungsbescheid in Höhe von rund 500.000 Euro an die DB Station&Service AG. Mit dieser Summe beteiligt sich das Land NRW an ersten Planungskosten für die Modernisierung des Hagener Hauptbahnhofs. Er ist mit etwa 25.000 Besuchern und fast 400 Zugfahrten pro Tag einer der größten Bahnhöfe in NRW und zählt für den Personenverkehr zu den wichtigsten Eisenbahnknotenpunkten in Deutschland. Um die Attraktivität des öffentlichen Nahverkehrs in Hagen nachhaltig zu steigern und den Fahrgästen einen barrierefreien Einstieg in die Züge zu ermöglichen, sollen die Bahnsteige 1 bis 5 auf eine Höhe von 76 Zentimetern

umgebaut werden. Außerdem sehen die Planungen vor, dass die Treppen zu den Bahnsteigen neu gebaut beziehungsweise instand gesetzt sowie die Beleuchtung und der Wetterschutz erneuert werden. An den Bahnsteigen 1, 4 und 5 ist die Erneuerung der Bahnsteigdächer geplant. Des Weiteren ist vorgesehen, die Personenunterführung inklusive neuer Beleuchtung und taktilem Blindenleitsystem zu modernisieren sowie teilweise die Hallendächer über den Bahnsteigen 2 und 3 zu sanieren.

Ebenfalls nach § 13 ÖPNVG NRW erhielt die DB Station&Service AG im April 2015 einen Bewilligungsbescheid über rund 1,81 Millionen Euro, um die Planungen für den Ausbau der Stationen entlang der RRX-Außenäste im Verbundgebiet zu fördern. Die Planungen haben bereits begonnen.

Barrierefreier Ausbau von Stadtbahnhaltestellen

Mit dem Ziel, bis 2022 möglichst viele Haltestellen barrierefrei auszubauen, unterstützte der VRR als Zuwendungsgeber nach § 12 ÖPNVG NRW dieses Jahr zahlreiche Investitionsvorhaben im Stadtbahnbereich. Die Stadt Dortmund erhielt im September 2014 Zuwendungen in Höhe von ca. 1,19 Millionen Euro für die barrierefreie Ausgestaltung der Haltestelle „Rombergpark“. Auch die Rheinbahn AG hat mehrere Förderbescheide vom VRR in Empfang genommen. Im Juli 2014 erhielt das kommunale Verkehrsunternehmen Zuwendungen in Höhe von rund 935.000 Euro für den barrierefreien Ausbau des Hochbahnsteigs

Jürgen Fenske

Präsident des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)

Die Verkehrsbranche steht in den kommenden Jahren vor großen Herausforderungen: Auf der einen Seite nimmt die Mobilität der Menschen und die Nachfrage nach Verkehrsangeboten im Öffentlichen Verkehr vor allem in Ballungsräumen stetig zu. Fast acht von zehn Milliarden Fahrgästen in Deutschland nutzen jedes Jahr den kommunalen ÖPNV – das verdeutlicht die hohe Bedeutung des Öffentlichen Personennahverkehrs für die Bevölkerung. Auf der anderen Seite belastet die zunehmende Mobilität der Menschen stark die vielfach in die Jahre gekommene Verkehrsinfrastruktur. Der Sanierungsstau im ÖPNV beträgt inzwischen vier Milliarden Euro und jährlich kommen 500 Millionen hinzu. Es stellt sich daher die Frage, wie es in den deutschen Städten angesichts steigender Verkehrsnachfrage bei gleichzeitig wachsendem Investitionsbedarf künftig für die Sanierung der Infrastrukturen weitergeht. Um die hohe Lebensqualität und die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Städte zu erhalten, sind zusätzliche Investitionen vor allem in den kommunalen Nahverkehr dringend notwendig. Für die Bevölkerung und die ÖPNV-Unternehmen ist es daher von zentraler Bedeutung, dass sich der Bund klar und deutlich zur Mitfinanzierung unserer Infrastruktur bekennt!



an der Stadtbahnhaltestelle „Königshof“. Ferner unterstützte der VRR die Rheinbahn AG im Februar 2015 beim barrierefreien Ausbau des Hochbahnsteigs „Rheinbahnhaus“ mit einem Förderbescheid über 2,10 Millionen Euro. Im März 2015 gab der VRR zudem Zuwendungen für den behindertengerechten Ausbau der Hochbahnsteige „Nikolaus-Knopp-Platz“ und „Dominikus-Krankenhaus“ in Höhe von rund 1,73 Millionen Euro beziehungsweise etwa 2,32 Millionen Euro frei.

Außerdem hat der VRR im April 2015 Fördergelder für die Modernisierung von Fahrtreppen sowie die Nachrüstung von Aufzügen zur Verfügung gestellt. Die neuen

Fahrtreppen sind in der Lage, ihren Betriebszustand ins Internet weiterzugeben, sodass mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sich vor Fahrtantritt über mögliche Störungen informieren und gegebenenfalls Alternativrouten planen können. Die Dortmunder Stadtwerke AG erhielt für die Modernisierung der Fahrtreppen an den Stadtbahnhaltestellen „Märkische Straße“ und „Stadtgarten“ Zuwendungen in Höhe von rund 2,36 Millionen Euro. Ferner unterstützte der VRR die Stadt Düsseldorf mit Fördermitteln in Höhe von rund 1,54 Millionen Euro, die Essener Verkehrs-AG mit rund 1,71 Millionen Euro und die Mülheimer Verkehrsgesellschaft mbH mit ca. 1,30 Millionen Euro. Die Bo-

chum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG konnte zwei Förderbescheide über 942.500 Euro bzw. 1,76 Millionen Euro für die Modernisierung ihrer Fahrtreppen in Bochum, Gelsenkirchen und Herne in Empfang nehmen.

Als letzter U-Bahnhof in Düsseldorf erhält zudem die Station „Nordstraße“ einen Aufzug. Die Nachrüstung förderte der VRR im April 2015 mit einem Zuwendungsbescheid über rund 2,40 Millionen Euro.

Länderübergreifende Fußball-Zusatzzüge



Der Reiseverkehr von Fans zu Fußballspielen der ersten drei Fußball-Ligen hat durch ein stark gestiegenes Zuschauerinteresse und eine sich wandelnde Fankultur erheblich zugenommen. Teilweise kommt es hierbei zu Situationen, in denen sich andere Bahnreisende durch die Fans in ihrem subjektiven Sicherheitsempfinden gestört fühlen. Um solche Situationen möglichst zu vermeiden, initiierten das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW, das Kompetenzzentrum Sicherheit NRW beim VRR, die DB Regio AG (Region NRW), DB Konzernsicherheit, die Bundespolizei und weitere Partner ein Pilotprojekt, um Fußballfans zusätzliche,

landesgrenzenüberschreitende Züge als Direktverkehre zu ausgewählten Spielen zu bieten. So sollen Konflikte zwischen Nahverkehrskunden und Fangruppen in Zügen oder an Bahnhöfen vermieden und den Fans eine sichere und direkte Fahrt zu den Spielen ermöglicht werden. Für die Saison 2014/2015 stellten das NRW-Verkehrsministerium und der Deutsche Fußball-Bund e. V. (DFB) jeweils 155.000 Euro zur Finanzierung der Sonderzüge zur Verfügung. Die beteiligten Projektpartner bewerten die Initiierung und Durchführung des Projektes bisher in der Summe positiv: Konfliktträchtige Zusammenkünfte rivalisierender Fangruppen an Umsteigebahnhöfen konnten verhindert und

Fanverkehre in stärkerem Maße konzentriert werden. Im Rahmen einer weiteren Evaluation des Projektes sollen Fahrgäste in den Fußball-Zusatzzügen befragt werden. Dabei gilt es zu ermitteln, welche Verkehrsmittel die Befragten alternativ genutzt hätten, wie die Reiseangebote bewertet werden und wo Verbesserungspotenziale liegen. Das NRW-Projekt soll Schule machen: Ziel ist es, dass perspektivisch weitere Länder auf Dauer gemeinsam mit dem DFB und der DFL Deutsche Fußball-Liga GmbH für zusätzliche Fußballfanverkehre eine bundesweite Lösung finden und diese gemeinsam finanzieren.

KOMMUNI KATION UND INFOR MATION

The image features a solid green background. Overlaid on this is a pattern of white hexagons. The hexagons are arranged in a grid-like fashion, but their opacity decreases from left to right, creating a sense of depth and fading into the background. The text 'KOMMUNI KATION UND INFOR MATION' is written in a bold, white, sans-serif font, centered horizontally and spanning across the middle of the image. The text is split into four lines: 'KOMMUNI', 'KATION', 'UND INFOR', and 'MATION'.



Lothar Ebbers

Pressesprecher des Fahrgastverbandes PRO BAHN Ruhr

Der Kunde von Bus und Bahn wird immer anspruchsvoller. Darauf müssen die Betreiber und auch der VRR reagieren. Heute holt der Fahrgast sich die Informationen über die Verkehrsverbindungen oft nicht mehr aus dem Fahrplanbuch, sondern aus dem Internet, nicht nur zu Hause, sondern auch mobil auf dem Smartphone. Hier sind aktuelle Daten gefragt, so müssen Fahrplanänderungen aufgrund von Bauarbeiten o. Ä. berücksichtigt werden. Aber auch während der Fahrt muss die Information stimmen. Stationäre Echtzeitinfos an Bahnhöfen und Haltestellen sind heute vielerorts verfügbar. Diese Daten müssen aber auch im Internet verfügbar sein. Bei der Eisenbahn ist das schon heute Standard, die Daten von Bus, Stadtbahn und Straßenbahn werden in den nächsten Jahren folgen. Nur dann kann der Fahrgast seinen ganzen Weg verfolgen. Und die zunehmenden Baustellen im Netz führen dazu, dass immer öfter vom üblichen Fahrplan abgewichen werden muss. Was für den Autofahrer der Stauwarner und die Umleitungsempfehlung ist, ist für den ÖPNV-Nutzer die Fahrplanauskunft mit Echtzeitinformation.

Verkehrsunternehmen und VRR werben mit kreativen Kampagnen für stärkere Nutzung von Bus und Bahn

Um neue Kunden für den ÖPNV zu gewinnen und die Nahverkehrsleistungen insbesondere im Schienenpersonennahverkehr in der Öffentlichkeit noch bekannter zu machen, sind der VRR und die Verkehrsunternehmen jedes Jahr mit verschiedenen Kampagnen im Verbundgebiet präsent. Bereits zum 15. Mal führten die Verkehrsunternehmen im VRR im Herbst 2014 die jährliche SchnupperAbo-Kampagne durch. Außerdem warb der VRR in seiner Leistungskampagne für eine stärkere Nutzung des SPNV auf dem Weg zur Arbeit oder in der Freizeit.



SchnupperAbo

Von Anfang September bis Ende November 2014 bewarben 22 Verkehrsunternehmen im Rahmen der SchnupperAbo-Kampagne die Abotickets des VRR unter dem Slogan „Testen, sparen – clever fahren!“. Ziel der verbundweiten und flächendeckenden Kampagne war es, neue Kunden für den ÖPNV zu gewinnen. Drei Monate lang konnten die Fahrgäste das Testabo mit Sonderkündigungsrecht bis zum Ende des dritten Laufzeitmonats für ihre Fahrt mit Bus und Bahn nutzen. So sollten sowohl Monatsticketkunden als auch Barticketnutzer von den Vorteilen und der Ersparnis im Abonnement durch das Ticket1000/ Ticket1000 9 Uhr, das Ticket2000/ Ticket2000 9 Uhr, das YoungTicketPLUS oder das BärenTicket überzeugt werden.

Aufgrund der positiven Bewertungen sowie der guten Wiedererkennbarkeit hatte der VRR gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen beschlossen, das Kampagnenmotiv aus dem Jahr 2013 wiederzuverwenden. Das Motiv war auf Plakaten und Fahrzeugen zu sehen. Außerdem lenkten ein 20-sekündiger Radiospot sowie Banner auf den Internetseiten der Verkehrsunternehmen die Aufmerksamkeit der Fahrgäste auf



die Kampagne. Zusätzlich zu den Anzeigen, die in Printmedien sowie online und mobil geschaltet wurden, suchten zahlreiche Promotionteams den direkten Kontakt zu potenziellen Fahrgästen.

Auch 2014 konnten im Rahmen der SchnupperAbo-Kampagne wieder zahlreiche Fahrgäste für die langfristige Nutzung des ÖPNV gewonnen werden. Insgesamt wurden 11.008 Testabos abgeschlossen. Davon entschieden sich im Anschluss an den Testzeitraum 7.275 Kunden für ein reguläres Abonnement.



Geesken Wörmann

Vorsitzende LAG SELBSTHILFE NRW

„Gemeinsam in eine Zukunft mit mehr Barrierefreiheit im SPNV“ – so ist die Rahmenvereinbarung zwischen dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und der Landesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderungen NRW überschrieben. Beide wollen zielstrebig Barrierefreiheit nach der UN-Behindertenrechtskonvention und entsprechend dem Behindertengleichstellungsgesetz NRW erreichen. Barrierefreiheit ist die Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gestalteten Lebensbereiche für alle Menschen und sie ist für ein selbstständig gestaltetes und selbstbestimmtes Leben eine unerlässliche Voraussetzung. Dabei spielt auch die barrierefreie Nutzbarkeit von Services rund um den ÖPNV wie Fahrgastinformation, Internet u. Ä. eine nicht unwesentliche Rolle. Ohne Barrierefreiheit jedenfalls kann es die gewollte gesellschaftliche Inklusion von Menschen mit Behinderungen nicht geben. Die LAG SELBSTHILFE NRW ist froh, dass sie mit dem VRR in dieser Sache einen Partner hat, der mit ihr an einem Strang zieht. Wir gratulieren ganz herzlich zum 35-jährigen Jubiläum des VRR und hoffen auf eine weitere gute Zusammenarbeit.



Schnell und sicher ans Ziel.

www.vrr.de



RB  **RE**

SPNV-Leistungskampagne

Um das Leistungsangebot des SPNV einem breiten Publikum bekannt zu machen, warb der VRR von Ende Januar bis Ende Februar 2015 mit einer groß angelegten Kampagne. Unter dem Slogan „Schnell und sicher ans Ziel. Mit S-Bahn, RB und RE“ sollte der SPNV als Mobilitätsalternative stärker ins Bewusstsein der Menschen gerückt werden. Ziel war es auch, bestehende Kunden wie Abonnenten, Monatsticketkäufer und Gelegenheitsfahrer in ihrem Nutzungsverhalten zu bestätigen. Potenziellen Neukunden wollte der VRR den Umstieg in die Züge des SPNV schmackhaft machen.

Das Kampagnenmotiv war an den Bahnhöfen und Stationen sowie im direkten SPNV-Umfeld im Verbundgebiet zu sehen. Für die Kampagne wurden zum einen bewährte Medien wie Großflächen und Plakate genutzt. Zum anderen erzielten Folien auf den Fußböden der Bahnhofshallen eine hohe Aufmerksamkeit bei den Fahrgästen. In der Empfangshalle des Duisburger Hauptbahnhofs kam ein von der Decke hängendes Riesenposter zum Einsatz. Zudem diente am Düsseldorfer Hauptbahnhof ein freistehender 3D-Werbeturm als Blickfang für die Passanten. In das Kampagnenmotiv band der VRR außerdem einen QR-Code ein, der zur Internetseite

des Verkehrsverbundes www.vrr.de führte. Von dort hatten die Fahrgäste direkten Zugriff auf die Zugfahrpläne aller RE-, RB- und S-Bahn-Linien im Verbundgebiet. Zusätzlich zur klassischen Außenwerbung kommunizierte der VRR seine Kampagnenbotschaft auch online und mobil. Neben dem Hauptmotiv wurden die verwendeten Banner auf besondere Fahrtanlässe abgestimmt. Auf diesem Weg sollten die Kunden dazu angehalten werden, den SPNV in ihrer Freizeit beispielsweise für eine Einkaufstour in die Nachbarstädte oder für eine Fahrt ins Grüne zu nutzen.

VRR entwickelt Kundenbindungsprogramm AboLust weiter



Attraktive Mehrwerte zur Nutzung von Bus und Bahn in der Freizeit, das bietet seit 2003 das Kundenbindungsprogramm AboLust des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr. Um dem veränderten Informationsverhalten der Fahrgäste Rechnung zu tragen, hat der VRR das Vorteilsprogramm für Abonnenten im vergangenen Jahr weiterentwickelt. Die Printausgabe ist im März 2015 erstmals in einer neuen Aufmachung erschienen. Außerdem wurde das Online-Portal www.abolust.de ausgebaut und um weitere interessante Angebote ergänzt.



Anstelle des Vorteilheftes erhalten die Aboticket-Kunden nun zweimal jährlich einen modernen Selfmailer mit weniger, aber exklusiveren und individuelleren Inhalten. Neben dem Begrüßungstext sind in der neuen AboLust ein Gewinnspiel sowie drei attraktive Angebote für eine aktive Freizeitgestaltung im Verbundgebiet zu finden. Außerdem werden zwei Angebote von Kooperationspartnern aus dem Online-Portal www.abolust.de vorgestellt. Um den Mehrwert für die Kunden vor Ort zu steigern, haben die Verkehrsunternehmen zusätzlich die Möglichkeit, zwei lokale Themen in die Printausgabe mit aufzunehmen.

Aufgrund der unterschiedlichen Interessen und Wünsche der Abonentengruppen hat der VRR sich gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen dazu entschieden, weiterhin zwei verschiedene Versionen der AboLust zu verschicken. Die Inhalte des Mailings für Ticket1000-, Ticket2000- und BärenTicket-Kunden richten sich an Berufspendler und ältere Nahverkehrskunden. Schüler und Auszubildende werden mit dem SchokoTicket- und YoungTicketPLUS-Mailing angesprochen. Es enthält neben exklusiven Vergünstigungen in den Freizeitparks, Zoos und kulturellen Einrichtungen im Verbundgebiet auch einen Gutschein für den Timer. Der Schülerkalender kann mit dem AboLust-Coupon kostenlos in den KundenCentern der Verkehrsunternehmen abgeholt werden.



Ergänzend zu den Vergünstigungen aus dem Print-Mailing erhalten Ticketabonnenten seit März 2013 über das Online-Portal www.abolust.de weitere attraktive Angebote und Freizeittipps im VRR-Raum. Die Internetseite bietet den Vorteil, dass Aboticket-Kunden jederzeit auf die Ausflugsziele und aktuellen Vergünstigungen zugreifen können. Einen Mehrwert bieten außerdem die Links zu den Internetseiten der AboLust-Kooperationspartner sowie die Möglichkeit, die An- und Abreise mit dem Öffentlichen Nahverkehr direkt über die Elektronische Fahrplanauskunft des



VRR zu planen. Im vergangenen Jahr hat der VRR das Online-Portal weiter ausgebaut und um neue, abwechslungsreiche Angebote ergänzt. Es konnten zahlreiche Kooperationspartner hinzugewonnen werden, die sich den Aboticket-Kunden mit ihren rabattierten Angeboten auf www.abolust.de vorstellen. Außerdem bietet der VRR den Verkehrsunternehmen seit März 2015 eine Newsletter-Funktion an. Damit können sie für ihre Ticketabonnenten einen Newsletter mit Angeboten aus der AboLust-Datenbank des VRR sowie eigenen redaktionellen Inhalten zusammenstellen.

VRR verbessert digitale Fahrgastinformation und Online-Services

Um Fahrgästen im Verbundraum den Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr und dessen Nutzung zu erleichtern, setzt der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr auf die Weiterentwicklung seiner digitalen Services. Insbesondere einer umfassenden, aktuellen und verlässlichen Fahrgastinformation kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, denn immer mehr Menschen setzen auf Smartphone, Tablet & Co., um sich über Nahverkehrsverbindungen oder eventuelle Abweichungen vom Fahrplan zu informieren. Um seine Fahrgastinformation zeitgemäß und kundenfreundlich zu gestalten, hat der VRR in den letzten Monaten seine Services und technischen Hintergrundsysteme weiterentwickelt.



Bereits seit 2013 bietet der VRR seinen Kunden eine webbasierte Anwendung, mit der Fahrgäste, Verkehrsunternehmen, Geschäfte und öffentliche Einrichtungen ihren individuellen Abfahrtsmonitor für jede der rund 15.000 Haltestellen im VRR konfigurieren können. So haben sie jederzeit die Möglichkeit, die Abfahrt ihrer gewählten Linien auf einen Blick zu sehen. Um den Abfahrtsmonitor noch kundenfreundlicher und flexibler zu gestalten, wird er regelmäßig weiterentwickelt und um weitere nützliche Funktionen ergänzt.

Ab Sommer 2015 bietet der VRR eine Version des Abfahrtsmonitors, die speziell auf die Bedürfnisse von Unternehmen und Organisationen ausgerichtet ist. Die Nutzer können nicht nur jede beliebige Haltestelle, die gewünschten Verkehrsmittel, bestimmte Linien oder Fahrtrichtungen wählen, sondern auch ihr eigenes Corporate Design verwenden. So besteht die Möglichkeit, das Layout mit Unternehmenslogo und -farben sowie individuellen Informationen im „Header“ der Anwendung zu versehen.

Darüber hinaus können Nutzer nun auch entscheiden, ob sie den reinen Abfahrtsmonitor nutzen oder zusätzlich die Ankunftszeiten von Bussen und Bahnen am jeweiligen Haltepunkt sowie den Haltestellenumgebungsplan oder ein individuell wählbares Bild (z. B. mit Werbebotschaften, Veranstaltungshinweisen etc.) bereitstellen wollen. Der Abfahrtsmonitor kann über je-

des beliebige Endgerät aufgerufen werden. Neben der neuen Lösung für Unternehmen wurde auch die bewährte Variante für Fahrgäste leicht überarbeitet. So können Nahverkehrskunden nun direkt aus dem bereits konfigurierten Abfahrtsmonitor heraus eine weitere Haltestelle anwählen. Sämtliche angezeigten Informationen werden laufend durch den Abgleich mit den Echtzeitdaten der Elektronischen Fahrplanauskunft aktualisiert.

DIVA4: Neues Verkehrsmanagementsystem verbessert Datenqualität

Technische Basis der EFA, die stationär über das Internet oder mobil über die VRR-App erreicht werden kann, ist das neue sogenannte „Verkehrsmanagementsystem DIVA4“, das den Datenaustausch und die Synchronisation von Fahrplandaten ermöglicht. Der VRR hat im Oktober 2014 dieses neue System etabliert. Zukünftig soll so die Datenqualität weiter verbessert und der administrative Aufwand für die Bereitstellung der Fahrplandaten reduziert werden. Die Verkehrsunternehmen können DIVA4 darüber hinaus als neues leistungsfähiges Instrument für ihre Fahr- und Umlaufplanung nutzen.

Im Gegensatz zu der Vorgängerversion ist das neue System nun datenbankbasiert und zentral beim VRR installiert. Die Verkehrsunternehmen können nun von außen über eine Internetverbindung als Mandanten alle

Funktionalitäten des Systems nutzen. Eine eigene technische Infrastruktur vor Ort ist dann bei den Verkehrsunternehmen nicht mehr zwingend erforderlich, was insbesondere den kleineren Verkehrsunternehmen entgegenkommt. Dies schont personelle und finanzielle Ressourcen. Es gibt aber auch weiterhin die Möglichkeit, das System auf einem Server vor Ort zu pflegen und für das eigene Verkehrsmanagement zu nutzen. Von dieser Option werden eher größere Verkehrsunternehmen Gebrauch machen. Beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr dient DIVA4 in erster Linie dem Austausch und der Synchronisation der Fahrplandaten. Nach und nach werden die Verkehrsunternehmen im VRR an das neue System angeschlossen.



OSM ist die neue Kartengrundlage unter anderem für die Elektronische Fahrplanauskunft.



OSM bietet viele Detailinformationen.

OSM als neue Kartengrundlage für EFA und Printprodukte

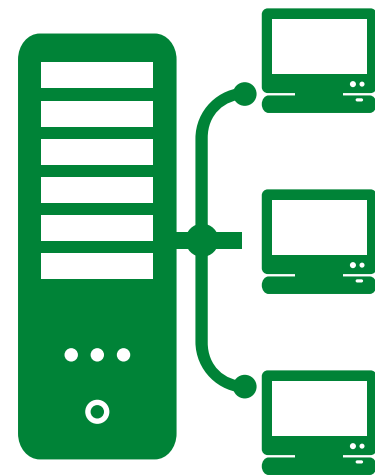
Ein zentrales Element der Fahrgastinformation im VRR ist ein verlässlicher und aktueller Geografiebezug. Die Fahrgäste sollen wissen, welche Nahverkehrsverbindungen es gibt, wo eine Fahrt beginnt, wie die Linie verläuft und wo sie endet. Mit OpenStreetMap setzt der VRR seit Februar 2015 erstmals auf frei nutzbare Geo- und Kartendaten als Grundlage für die gesamte Fahrgastinformation. Hierzu zählen die Elektronische Fahrplanauskunft im Internet und in den mobilen Diensten sowie sämtliche Printmedien wie beispielsweise Verkehrslinien- oder Haltestellenumgebungspläne.

ÖPNV-relevante Einrichtungen und Informationen – von Bahnhöfen, Bushaltestellen, Gebäuden bis hin zu Linienverläufen – werden in hoher Detailschärfe aus dem gesam-

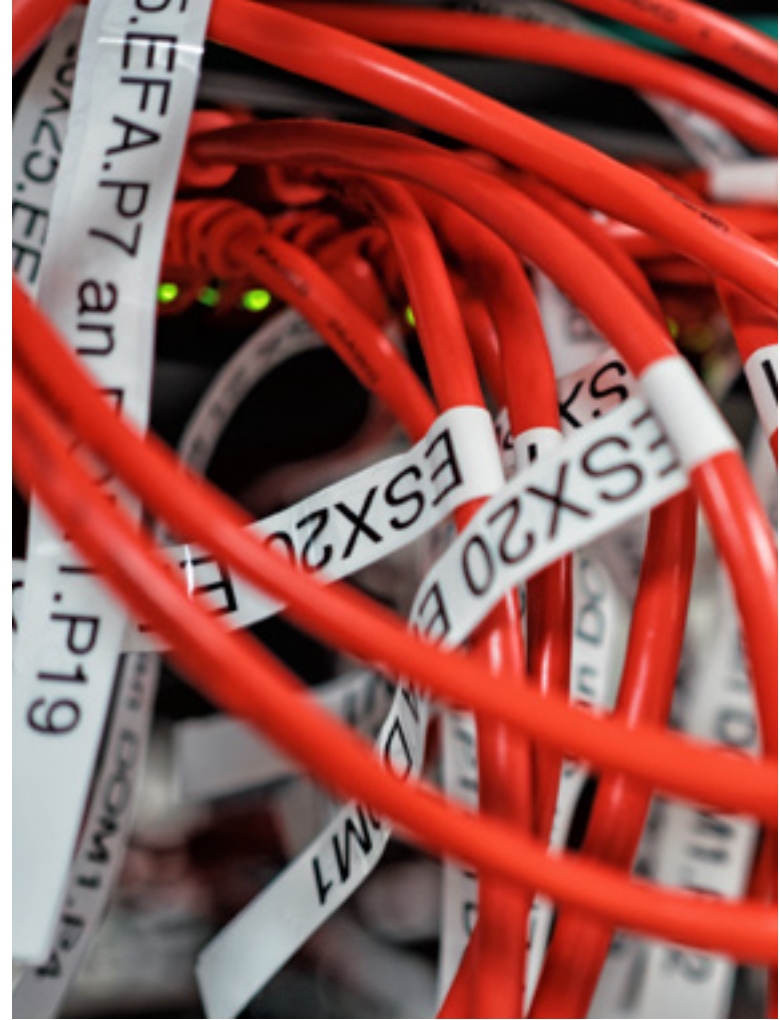
ten Verbundgebiet im System abgebildet. Zudem berücksichtigt OSM neben Straßen auch Rad-, Fuß- und Wanderwege sowie weitere Informationen wie z. B. einzelne Gebäude. So ergibt sich die Grundlage für ein leistungsfähiges intermodales Routing, also eine Strecken- und Wegeberechnung, die nicht nur den ÖPNV, sondern auch Fußwege und andere Verkehrsmittel wie das Fahrrad oder auch den motorisierten Individualverkehr umfasst. Zudem können VRR und Verkehrsunternehmen sämtliche Haltestellen, Linienverläufe und Bus- oder Bahnsteige sehr viel präziser georeferenzieren als vorher, was für die Fahrgastinformationen einen wesentlichen Qualitätssprung bedeutet. Erste Verkehrsunternehmen haben bereits zum Fahrplanwechsel im Juni 2015 Printprodukte auf Basis von OpenStreetMap erstellt, bis Ende des Jahres folgen alle anderen VU im VRR. Damit gibt es zukünftig ein verbundweit einheitliches Gestaltungsraster für alle gedruckten Pläne.

Redundante Hintergrundsysteme sichern Verfügbarkeit der Online-Services

Damit Fahrgäste die digitalen Services des VRR und der Verkehrsunternehmen uneingeschränkt erreichen und störungsfrei nutzen können, müssen alle relevanten technischen Hintergrundsysteme jederzeit verfügbar sein. Heute reicht ein einzelnes Rechnersystem im Hintergrund nicht mehr



aus, um sämtliche Anfragen verlässlich verarbeiten zu können. Stand den Kunden früher neben der VRR-Website lediglich die Elektronische Fahrplanauskunft als technisches Informationssystem zur Verfügung, so sorgen heute die zusätzlichen, zunehmend mobilen Angebote wie die VRR-App oder der Abfahrtsmonitor für einen deutlichen Anstieg der Zugriffszahlen. Entsprechend sind die technischen Anforderungen an die VRR-Systeme gestiegen. Ein kom-



Ein komplexes Server-System ist nötig, um die Auskunftssysteme des VRR jederzeit verfügbar zu halten.

plexes System verschiedener Server ist notwendig, um die Leistungsmerkmale der heutigen Auskunftssysteme zu erfüllen.

Um sicherzustellen, dass die Systeme auch bei Ausfall einzelner Hardwarekomponenten reibungslos funktionieren, laufen nahezu alle Systeme beim VRR inzwischen auf virtueller Ebene. Das bedeutet, dass die Software auf mehrere Server verteilt wird und zwischen diesen hin- und hergeschoben werden kann. Durch die Verteilung der verwendeten Hardwarekomponenten auf zwei Serverräume in getrennten Brandabschnitten ist es möglich, den Ausfall eines Serverraumes zu kompensieren. Darüber hinaus betreibt der VRR seit April 2015 in

einem Rechenzentrum in Gelsenkirchen-Buer einige weitere Server, auf denen z. B. die Elektronische Fahrplanauskunft, die VRR-App und der VRR-Webauftritt parallel laufen. Sollte also das Hintergrundsystem an einem der beiden Standorte komplett ausfallen – beispielsweise durch einen vollständigen Stromausfall –, können die Systeme am jeweils anderen Standort ohne Unterbrechung weiterbetrieben werden.

Insbesondere vor dem Hintergrund der geplanten weiteren Digitalisierung des Öffentlichen Personennahverkehrs ist dies besonders wichtig. Denn der VRR wird die Fahrgastinformation, den Vertrieb und weitere Services rund um Bus und Bahn

zukünftig unter einer einheitlichen digitalen Kundenschnittstelle zusammenführen. Nicht zuletzt ist ein redundantes System auch im Hinblick auf den Ressourceneinsatz vorteilhaft. Denn der Personal- und Kostenaufwand ist sehr hoch, um bei einem Komplettausfall des Systems die Störung zu beheben oder Ersatzteile bereitzustellen. Der Aufwand, ein Ausweichsystem zu betreiben, ist im Vergleich dazu eher gering. Folglich ist der VRR mit den zwei parallel laufenden Rechenzentren bestens für die anstehenden Herausforderungen einer weiteren Digitalisierung des Öffentlichen Personennahverkehrs gerüstet.

VERBUND UND GREMIEN





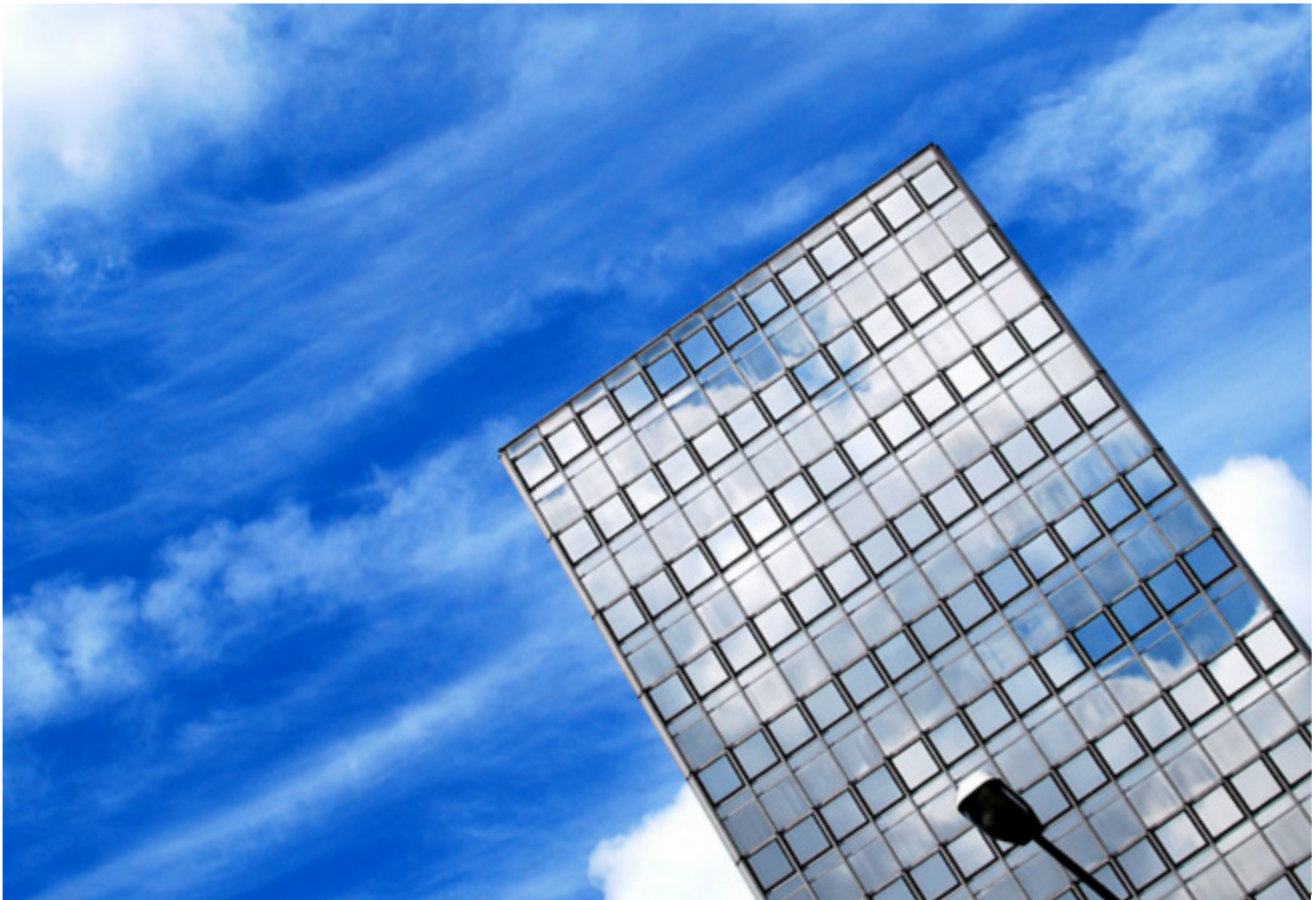
Hans Wilhelm Reiners

Vorsitzender des VRR-Verwaltungsrates und
Oberbürgermeister von Mönchengladbach

Als Vorsitzender des Verwaltungsrates beglückwünsche ich den VRR zu 35 Jahren erfolgreicher Tätigkeit, bei der seit jeher die Nahverkehrskunden an Rhein und Ruhr im Mittelpunkt stehen. Dabei versteht sich der VRR als Dienstleister der Region und setzt auf eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen. Verwaltung und politische Gremien des VRR bewältigen gemeinsam die Herausforderungen der Gegenwart und stellen die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft. Denn die Gestaltung künftiger Entwicklungen und das Anstoßen von Innovationen zählen für den VRR zu den zentralen Aspekten einer nachhaltig erfolgreichen Arbeit. Dazu gehören wichtige Verkehrs- und Infrastrukturprojekte wie der Rhein-Ruhr-Express ebenso wie der Ausbau attraktiver und gerechter Angebote im ÖPNV, die Nutzung umweltfreundlicher Technologien oder auch die vielfältigen Aufgaben, welche mit der fortschreitenden Digitalisierung der Gesellschaft einhergehen. Ich bin sicher, dass der VRR diese Herausforderungen auch künftig so meistern wird, wie es in den vergangenen 35 Jahren der Fall war – mit Engagement und Weitblick im Sinne der Fahrgäste.

VRR-Gremien starten in die neue Legislaturperiode

Im November 2014 starteten die Verbandsversammlungen des Zweckverbands VRR und des Zweckverbands NVN in die aktuelle Legislaturperiode. Die Mitglieder der beiden Gremien trafen sich zu ihren konstituierenden Sitzungen im Essener Rathaus bzw. im Kreishaus Kleve. Der Verbandsversammlung des VRR gehören insgesamt 71 Kommunalpolitiker aus den 19 Städten und fünf Kreisen des VRR-Gebietes an. Der Verbandsversammlung des NVN gehören insgesamt 18 Kommunalpolitiker der Kreise Wesel und Kleve an. Beide Verbandsversammlungen entsenden Mitglieder in den Verwaltungsrat und damit in das oberste Entscheidungsgremium der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR. Die Mehrheitsverhältnisse ähneln denen in der vergangenen Legislaturperiode: Die neue und alte Mehrheitskoalition aus CDU und Bündnis 90/ Die Grünen stellt auch zukünftig die Weichen für den Öffentlichen Personennahverkehr im VRR.



Die Mitglieder der VRR-Verbandsversammlung trafen sich zur konstituierenden Sitzung im Essener Rathaus.



Die VRR-Gremien tagen im Plenarsaal des Essener Rathauses.

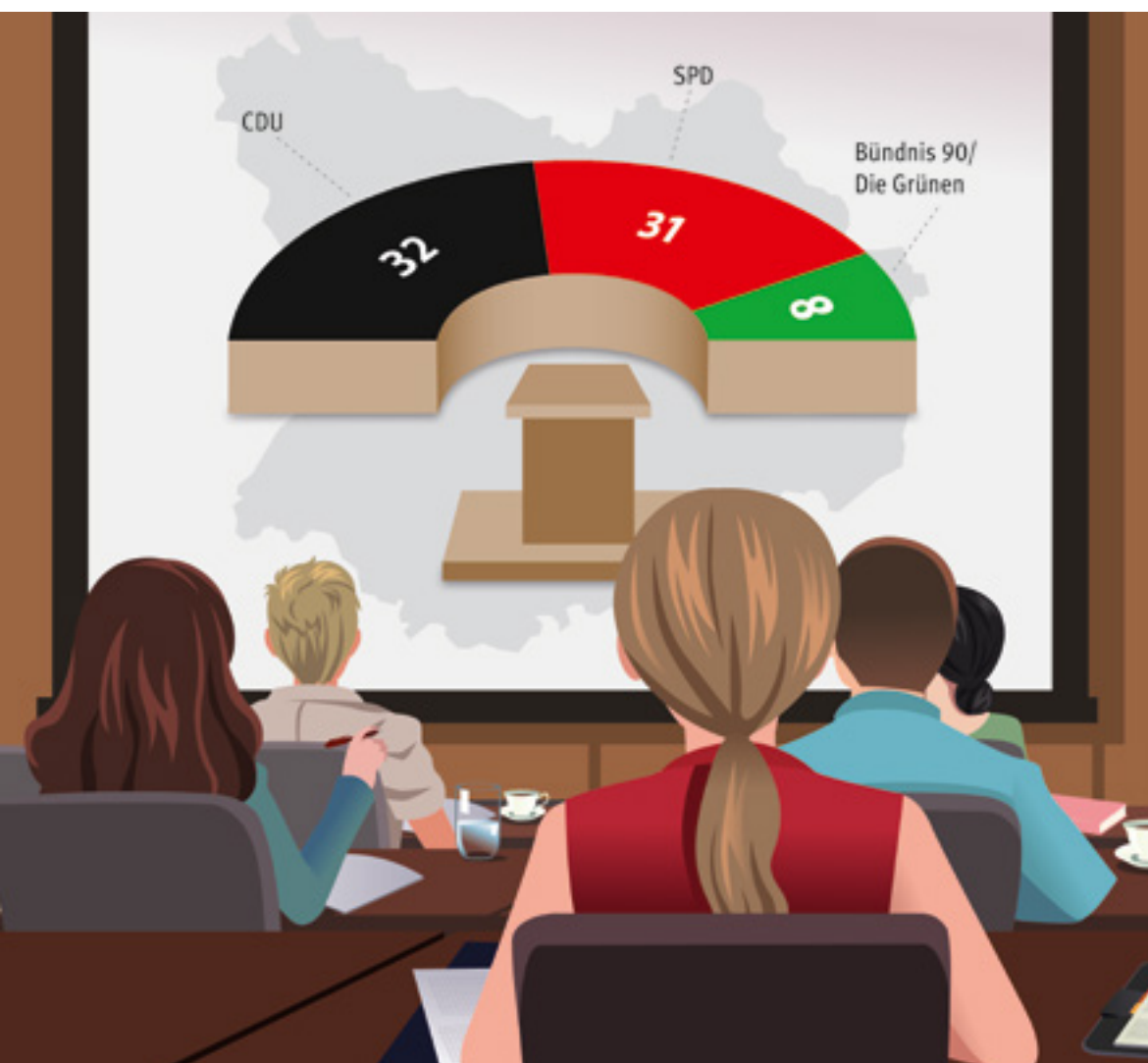
Rund ein Drittel der Abgeordneten wurde neu in die Verbandsversammlungen der Zweckverbände gewählt und beteiligt sich somit erstmals an den Entscheidungsprozessen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr. Die Mitglieder der VRR-Verbandsversammlung haben sich in drei Fraktionen zusammengeschlossen. 32 Volksvertreter gehören der CDU-Fraktion an, acht der Fraktion von Bündnis 90/Die Grünen. Die SPD-Fraktion besteht aus 31 Kommunalpolitikern.

Die Abgeordneten trafen bereits in den konstituierenden Sitzungen wichtige Personalentscheidungen. Zum Verbandsvorsteher des VRR wurde der Mönchengladbacher Oberbürgermeister Hans Wilhelm

Reiners (CDU) gewählt, der zugleich auch Vorsitzender des VRR-Verwaltungsrates ist. Er folgte in diesen Funktionen auf Herbert Napp, der diese Ämter 15 Jahre innehatte. Der parteilose Abgeordnete Erik O. Schulz übernahm das Amt des Vorsitzenden der VRR-Verbandsversammlung. Zu seinem ersten Stellvertreter wurde Volker Dittgen (SPD) gewählt, zweite stellvertretende Vorsitzende ist Martina Foltys-Banning (Bündnis 90/Die Grünen). Die Wahl zum dritten Stellvertreter fiel auf Carsten Tum (SPD), vierte Stellvertreterin ist Alexandra Gräber (CDU). Zum Vorsitzenden der NVN-Verbandsversammlung wurde Heinz-Günter Schmitz (SPD) gewählt, Freddy Heinzel (CDU) ist sein Stellvertreter. Verbandsvorsteher des NVN ist Wolfgang Spreen (CDU).

Bürgerinformationssystem macht Entscheidungsprozesse transparent

Die CDU-Mehrheitsfraktion wird wie auch in der vorangegangenen Legislaturperiode von Frank Heidenreich aus Duisburg geführt, der diesem Gremium bereits seit Gründung des Verwaltungsrates im September 2004 angehört. Er ist Mitglied in den Ausschüssen für Investitionen und Finanzen (Vorsitzender), für Verkehr und Planung sowie im Vergabe-, Finanz- und Betriebsausschuss. Dem Koalitionspartner Bündnis 90/Die Grünen steht weiterhin Norbert Czerwinski vor. Er lebt in Düsseldorf und sitzt dort im Rat der Stadt. Seit zehn Jahren engagiert er sich bereits im VRR und gehört in der aktuellen Legislaturperiode dem Verwaltungsrat sowie dem Ausschuss für Tarif und Marketing an. Wolfgang Weber, neuer Vorsitzender der SPD-Fraktion, ist bereits seit fast 20 Jahren in den politischen Gremien des VRR vertreten. Er kommt aus Essen und ist Mitglied im Verwaltungsrat, im Finanzausschuss, in den Ausschüssen für Investitionen und Finanzen sowie für Verkehr und Planung. Letzterem sitzt er auch vor. Seit rund 30 Jahren ist Weber Rats Herr in Essen und damit einer der dienstältesten Kommunalpolitiker im VRR-Gebiet.



Die aktuelle Zusammensetzung der VRR-Verbandsversammlung

Die Abgeordneten kommen turnusmäßig viermal jährlich im Rahmen der sogenannten Sitzungsperioden zusammen und vollziehen die politischen Entscheidungsprozesse im VRR. Die in der Regel öffentlichen Sitzungen finden traditionsgemäß im Essener Rathaus statt. Interessierte können sich jederzeit über die politische Arbeit im VRR, aktuelle Entwicklungen und Entscheidungen informieren: Das Bürgerinformationssystem bietet unter www.vrr.de/gremien Informationen rund um die politischen Sitzungen des VRR, so beispielsweise alle öffentlichen Sitzungsunterlagen wie Einladungen, Tagesordnungen, Beschlussvorlagen und Niederschriften. Darüber hinaus bietet das System eine umfangreiche Suchfunktion sowie den kompletten Sitzungskalender.

Wolfgang Spreen

Verbandsvorsteher des NVN und Landrat des Kreises Kleve

Im Namen des Kreises Kleve gratuliere ich dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr zu seinem 35-jährigen Bestehen ganz herzlich. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen täglich die Schienenstrecken, die den Kreis Kleve vor allem mit dem Ruhrgebiet und rechtsrheinisch mit den Niederlanden verbinden. Mit der Tarifharmonisierung des VRR im Bereich der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein vor einigen Jahren gelten in den Kreisen Kleve und Wesel sowie im gesamten Gebiet des VRR und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein einheitliche Beförderungsentgelte und Beförderungsbedingungen. Für diesen kundenfreundlichen Schritt bin ich als Landrat des Kreises Kleve sehr dankbar. Die Reaktivierung der Schienenstrecke zwischen Kleve und Nimwegen in den Niederlanden ist mein Anliegen für die Zukunft. Vor allem für die anreisenden Studenten der Hochschule Rhein-Waal am Standort Kleve wäre die Anbindung von großem Wert. Allen, die dazu beitragen, den Schienenverkehr auch in Zukunft attraktiv weiterzuentwickeln, sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wünsche ich weiterhin viel Erfolg und gute Perspektiven bei der Erfüllung seiner vielfältigen Aufgaben.



UMWELT UND INNO VATION

The background is a solid green color. Overlaid on this is a pattern of light green hexagons of varying sizes, some of which are slightly offset, creating a sense of depth and movement. In the bottom right corner, there is a dark grey, curved shape that appears to be a corner of a page or a piece of fabric.



Dipl.-Ing. Werner Overkamp

Geschäftsführer STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH

Mobilität ist eine der zentralen Voraussetzungen für die Entwicklung moderner Industrie- und Dienstleistungsgesellschaften. Diese möglichst umweltfreundlich zu gestalten ist eine Herausforderung für den VRR und seine Verkehrsunternehmen. Gemeinsam verfolgen wir die Entwicklung innovativer Antriebstechnologien und prüfen die Umsetzbarkeit im Verbundgebiet. Die STOAG realisiert mit Unterstützung des VRR ein Projekt mit Modellcharakter – die Schnellladung von Batteriebussen unter Nutzung der vorhandenen Straßenbahninfrastruktur. Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie, die VRR und STOAG zusammen beauftragt haben, wurde am Beispiel der ÖPNV-Trasse in Oberhausen festgestellt, dass die Voraussetzungen zur stationären Energieentnahme für die Schnellladung von Elektrobussen an einem Unterwerk sowie direkt aus der Fahrleitung vorhanden sind. Der VRR fördert bei dieser innovativen Maßnahme die zusätzlichen Fahrzeugkosten für den elektrischen Anteil. Im Herbst 2015 wird das Projekt realisiert, dann werden zwei Buslinien rein elektrisch betrieben und wir kommen dem Ziel, unter Nutzung der vorhandenen Infrastruktur einen emissionsfreien Nahverkehr zu fördern, ein gutes Stück näher.

Neue Koordinierungsstelle „Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit“ beim VRR



In einem dicht besiedelten Land wie Nordrhein-Westfalen ist der Öffentliche Personennahverkehr das Rückgrat der Mobilität von Millionen Menschen. Viele Nahverkehrskunden setzen heute auf umweltfreundliche Verkehrsangebote, die sie flexibel miteinander kombinieren. Um Kommunen bei der Ausgestaltung von zukunftsfähigen, sicheren und verkehrsmittelübergreifenden Mobilitätskonzepten zu unterstützen, hat das Land NRW am 1. Januar 2015 vier Koordinierungsstellen „Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit“ etabliert. Eine der vier Koordinierungsstellen, die das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW mindestens bis Ende 2017 finanziell unterstützen wird, ist beim VRR angesiedelt.

Die Koordinierungsstelle beim VRR bildet die regionale Kommunikations- und Beratungsplattform für die Mitgliedskommunen und -kreise des vom MBWSV NRW gegründeten landesweiten Netzwerks, das sich um die Erhöhung der Verkehrssicherheit und die Etablierung von Mobilitätsmanagement in den Regionen bemüht. Zentrales Anliegen dieses „Netzwerks Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit“ ist es, landesweit Strukturen zu schaffen, die Grundlage für eine sichere, nachhaltige und multimodale Mobilität sind. Aufgaben der Koordinierungsstelle in den Bereichen Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit sind:

- Bereitstellung von verkehrsmittelübergreifenden Fachinformationen, Wissenstransfer zu Forschungsaktivitäten, Best-Practice-Beispiele und Landesvorhaben
- Organisation eines Informations- und Erfahrungsaustauschs zwischen Kommunen
- Unterstützung der Kommunen bei der Umsetzung zielführender Verkehrssicherheitsmaßnahmen und eines kommunalen Mobilitätsmanagements durch Fortbildungsangebote sowie Beratung und Workshops vor Ort
- Entwicklung und Umsetzung von gemeinsamen Projekten, auch in Kooperation mit anderen Institutionen (Public-Private-Partnership)

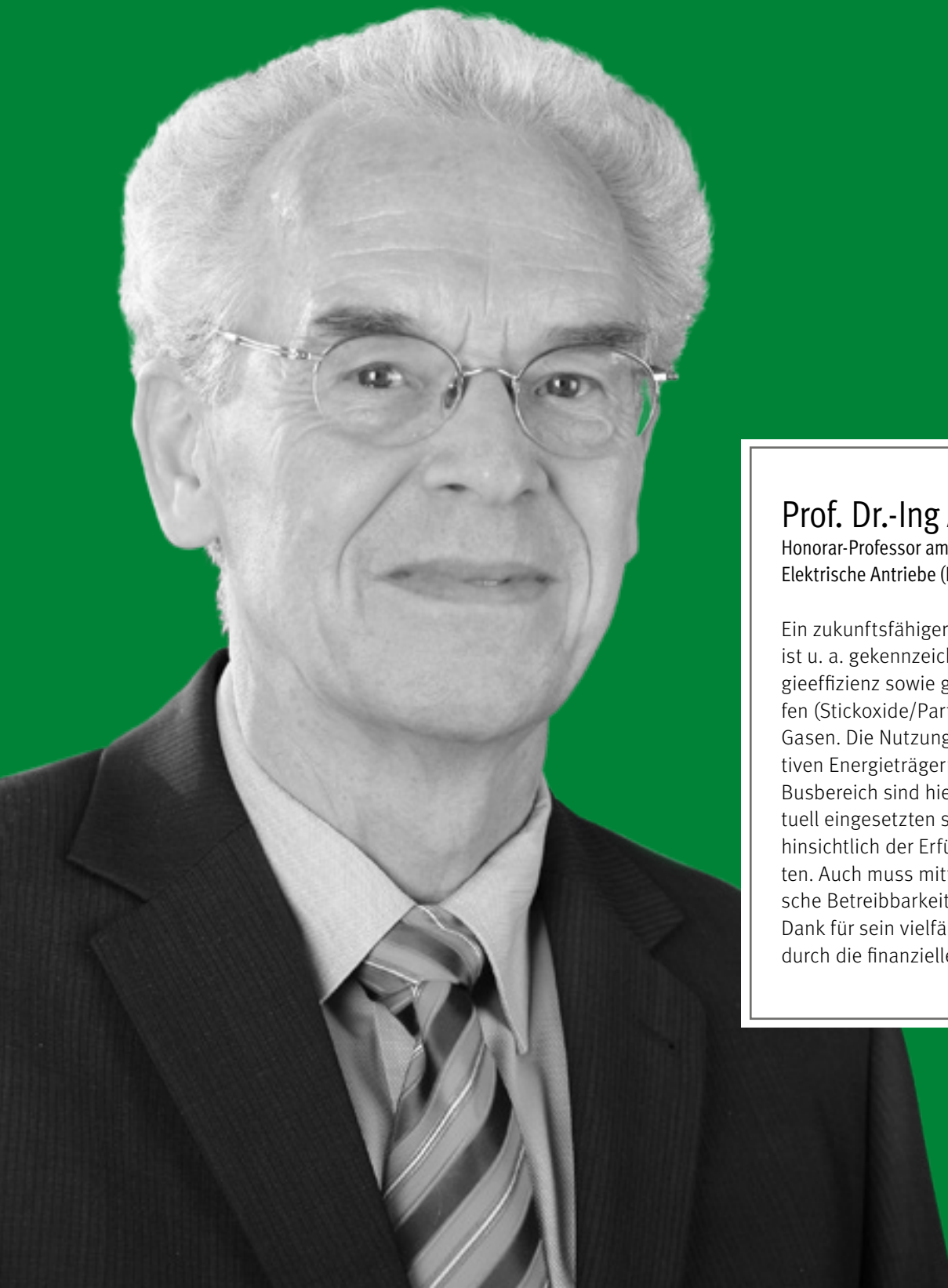


Die neue Koordinierungsstelle fungiert unter anderem als Ansprechpartnerin für Anbieter von Fahrradleihsystemen im VRR.

VRR treibt Gesamtmobilitätsziele voran

Mit der Einbindung der Koordinierungsstelle „Mobilitätsmanagement und Verkehrssicherheit“ stärkt der VRR seine Rolle als integrierter Mobilitätsverbund und treibt seine Gesamtmobilitätsziele weiter voran. So unterstützt die Koordinierungsstelle die kommunalen Gebietskörperschaften im VRR beispielsweise bei der Erstellung von Mobilitätsplänen, um den verkehrlichen Herausforderungen in den Ballungszentren Rechnung tragen und die Mobilität im ländlichen Raum sichern zu können. Sie fungiert als Ansprechpartnerin für Carsharing-Unternehmen und verschiedene Fahrradleihsysteme aus dem Verbundraum sowie für alle Kommunen, die an der Arbeitsgemeinschaft „Fahrgemeinschaften NRW“ beteiligt sind. Zudem berät das neue VRR-Team Kommunen und Unternehmen in Fragen des

betrieblichen Mobilitätsmanagements und gibt Hinweise, wie diese die Mobilität ihrer Mitarbeiter effizienter, sicherer und günstiger gestalten können. Ein weiteres zentrales Anliegen der neuen Koordinierungsstelle ist die sichere und eigenständige Mobilität von Kindern und eine kinderfreundliche Gestaltung des Straßenraums. Im Bereich des schulischen Mobilitätsmanagements entwickeln die Experten gemeinsam mit Schulen Konzepte und Maßnahmen, um den Schulweg sicherer und umweltfreundlicher zu gestalten, und stellen entsprechende Unterrichtsmaterialien zur Verfügung.



Prof. Dr.-Ing Adolf Müller-Hellmann

Honorar-Professor am Institut für Stromrichtertechnik und Elektrische Antriebe (ISEA) der RWTH Aachen

Ein zukunftsfähiger Öffentlicher Personennahverkehr ist u. a. gekennzeichnet durch eine beispielhafte Energieeffizienz sowie geringe Emissionen von Schadstoffen (Stickoxide/Partikel), Lärm und klimarelevanten Gasen. Die Nutzung elektrischer Energie aus regenerativen Energieträgern wird hierzu unerlässlich sein. Im Busbereich sind hierfür alternative Antriebe zu den aktuell eingesetzten sorgfältig im betrieblichen Einsatz hinsichtlich der Erfüllung dieser Anforderungen zu testen. Auch muss mittel- und langfristig deren ökonomische Betreibbarkeit erreichbar sein. Dem VRR gebührt Dank für sein vielfältiges diesbezügliches Engagement durch die finanzielle Förderung solcher Vorhaben.

Informations- und Vertriebstechnologien der Zukunft

Welche Chancen ergeben sich aus aktuellen Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung für die Fahrgastinformation und den Vertrieb im ÖPNV? Dieser Frage geht das Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement derzeit gemeinsam mit zwei Verkehrsunternehmen und weiteren Partnern im Rahmen von zwei Pilotprojekten nach. Unter dem Namen „big bird Soest“ wurde in Bussen des Regionalverkehrs Ruhr-Lippe geprüft, ob sich die in Smartphones verfügbare Bluetooth-Technologie zur automatischen Fahrpreisberechnung in einem Check-in/Be-out-System eignet. „NextAgent“ ist der Name eines neuartigen Auskunft- und EFM-Terminals, das die Essener Verkehrs-AG derzeit einem intensiven Praxistest unterzieht. Das System verbindet die Vorteile eines virtuellen Kundencenters mit denen eines ÖPNV-Ticketautomaten.

big bird Soest: Check-in/Be-out erleichtert Zugang zum ÖPNV

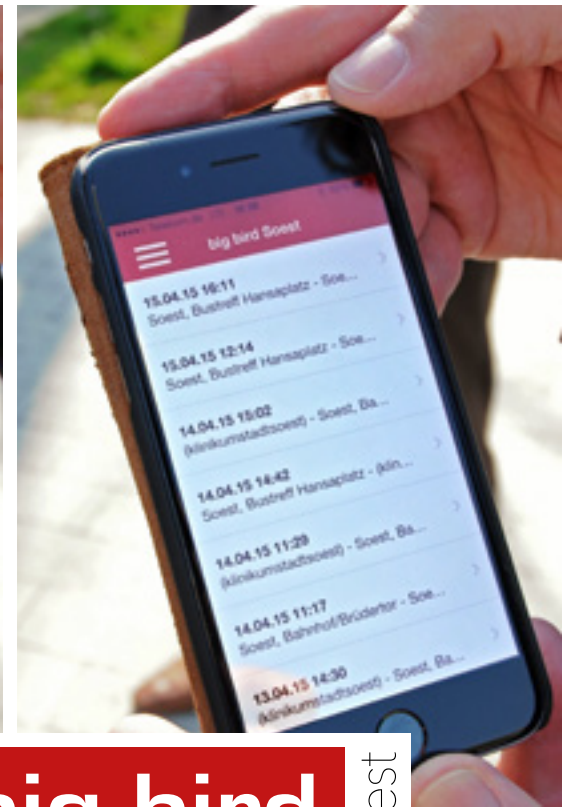
Im April 2015 testete das KCEFM in Kooperation mit dem Regionalverkehr Ruhr-Lippe, dem Kreis Soest, der Cubic Transportation Systems (Deutschland) GmbH und der GeoMobile GmbH ein Bluetooth-basiertes Check-in/Be-out-System. Bereits 2013 wurden die Busse der RLG mit Bluetooth-Sendern ausgestattet, um blinden und sehbehinderten Fahrgästen über ihr Smartphone die nächste Haltestelle bzw. an Bushaltestellen die Linien von einfahrenden Bussen ansagen zu können. Das Signal der Bluetooth-Sender und die darin enthaltenen Informationen wurden im Rahmen von „big bird Soest“ genutzt, um Fahrgäste im Bus zu erfassen und auf Basis einer Smartphone-App und eines entsprechenden Hintergrundsystems einen entfernungsabhängigen Tarif zu berechnen. Nahverkehrskunden müssen sich somit vor einer Fahrt nicht mehr aktiv mit dem lokalen Tarifsystem auseinandersetzen, denn die Preisermittlung erfolgt automatisiert.

Für den Fahrgast ist die Nutzung des Systems denkbar einfach: Sieht er den Bus kommen, öffnet er die entsprechende App auf seinem Handy, wählt den einfahrenden



Das System registriert die zurückgelegten Fahrten.

Bus aus und checkt sich damit ein (Check-in). Der Busfahrer überprüft beim Einstieg, ob eine gültige Fahrberechtigung vorliegt. Solange das Smartphone des Kunden mit dem Bus verbunden ist, ermittelt das Hintergrundsystem alle angefahrenen Bushaltestellen und protokolliert so die Fahrt.



Steigt der Kunde aus dem Fahrzeug aus, verliert sein Mobiltelefon automatisch die Verbindung zum Bus und das Ende der Fahrt wird vom System registriert (Be-out). Die zurückgelegte Fahrt wird im Hintergrund-

system rekonstruiert, sodass auf Basis der gefahrenen Wegstrecke ein Preis ermittelt werden kann. Der Fahrgast erhält abschließend eine E-Mail, die ihn über den erfolgreichen Abschluss seiner Busfahrt informiert.

Ziel des Pilotprojektes war es, unter realistischen Bedingungen zu prüfen, ob die Bluetooth-Technologie im Rahmen des Elektronischen Fahrgeldmanagements geeignet ist, um Fahrgäste im Bus zu erfassen und darauf aufbauend einen Fahrpreis automatisiert zu berechnen. Dies hat sich vorbehaltlos bestätigt. Die gewonnenen Erkenntnisse wird das KCEFM Verkehrsunternehmen in ganz NRW zur Verfügung stellen, die ihren Kunden zukünftig einen entsprechenden Smartphone-basierten eTarif anbieten wollen.

NextAgent: EVAG erprobt virtuelles KundenCenter

Mit Unterstützung des KCEFM und der Cubic Transportation Systems (Deutschland) GmbH testet die Essener Verkehrs-AG derzeit ein neuartiges EFM-Verkaufsterminal mit Callcenter-Anbindung. Nahverkehrskunden können den „NextAgent“ als Video-Kundencenter und als Self-Service-Terminal insbesondere für Nahverkehrsauskünfte und den Fahrkartenkauf nutzen. Das System verbindet somit die Vorteile eines regulären Kundencenters, in dem Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen den Fahrgästen im persönlichen Gespräch mit Rat und Tat zur Seite stehen, mit den Vorteilen eines Ticketautomaten.

EVAG-Kunden können die Vorzüge des neuartigen Terminals im sogenannten Lichttunnel am Essener Hauptbahnhof über einen Zeitraum von sechs Monaten testen. Über eine Video-Anbindung haben Fahrgäste die Möglichkeit, sich vom Callcenter-Agenten beraten und beispielsweise eine Nahverkehrsverbindung heraussuchen zu lassen. Sobald sich der Kunde für eine Fahrt entschieden hat, kann der Callcenter-Mitarbeiter eine Verbindungsübersicht am Terminal für den Kunden ausdrucken und – wenn gewünscht – direkt eine passende Fahrkarte ausgeben. Beahlt werden kann diese mit Bargeld oder auch auf elektronischem Wege. Neben einer umfassenden Fahrgastinformation und dem



„NextAgent“ ist ein virtuelles KundenCenter mit Callcenter-Anbindung.

Verkauf von Tickets bietet der NextAgent auch weitere Services rund um Bus und Bahn: So können Fahrgäste über das Terminal Beschwerden oder Anregungen an ihr Verkehrsunternehmen weiterleiten, Erhöhte Beförderungsentgelte bezahlen und diverse Abonnement-Services nutzen.

Nach erfolgreicher Projektphase könnte der NextAgent zum Einsatz kommen, um stark frequentierte KundenCenter zu entlasten und Fahrgästen an zusätzlichen Standorten kundenfreundliche Services rund um Bus und Bahn zu bieten – und zwar unabhängig von regulären Schalteröffnungszeiten. Durch die Verknüpfung des Terminals mit dem Callcenter ist eine einheitlich hohe Qualität im Kundendialog gewährleistet.

eTickets auf NFC-Smartphones: Pilotprojekt erfolgreich abgeschlossen

Um herauszufinden, inwieweit sich NFC-Smartphones als Nutzermedien für elektronische Tickets im ÖPNV eignen, führte das KCEFM in Kooperation mit der Düsseldorfer Rheinbahn AG und dem Mobilfunkanbieter Vodafone ein entsprechendes Pilotprojekt durch (siehe Verbundbericht 2013/2014). Die Mobiltelefone von etwa 30 Vodafone-Mitarbeitern wurden im Rahmen des Feldversuchs mit einem FirmenTicket ausgerüstet: Die Rheinbahn spielte hierzu die Ticketdaten auf die NFC-fähigen SIM-Karten auf. Diese können seitdem bei elektronischen Ticketkontrollen von mobilen Prüfgeräten oder an EKS-Terminals

ausgelesen werden. Die Verantwortlichen beim KCEFM und der Rheinbahn bewerten den Test durchweg positiv: Die Kontrollen der NFC-Tickets verlaufen reibungslos. Die VDV eTicket Service GmbH & Co. KG als verantwortliche Institution für die Weiterentwicklung des eTickets in Deutschland wird auch nach Abschluss des Piloten das Thema NFC mit Nachdruck weiterverfolgen. Ziel aller Beteiligten ist

es, mit den Erkenntnissen aus diesem und weiteren Projekten die Alltagstauglichkeit von NFC-Smartphones als Trägermedien für Nahverkehrstickets zu belegen.



ZAHLEN DATEN FAKTEN





Gabriele Matz

Leiterin der Abteilung Zentrales Finanz- und
Gremienmanagement des VRR

Der Öffentliche Personennahverkehr im VRR schafft Mobilität für alle Bevölkerungsgruppen und Einkommensschichten und ermöglicht den Menschen in der Region die Teilhabe am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben. Um den ÖPNV als wichtiges Element der öffentlichen Daseinsvorsorge sichern zu können, sind sichere und moderne Strecken, Stationen und Betriebseinrichtungen mit ausreichenden Kapazitäten und einer bestmöglichen Qualität und Zuverlässigkeit von entscheidender Bedeutung. Seit 1. Januar 2008 ist der VRR Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 ÖPNVG NRW sowie Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW. In diesen Funktionen fördert er ÖPNV-Vorhaben, um die Nahverkehrsinfrastruktur nachhaltig zu verbessern und auszubauen. In Zeiten maroder Infrastruktureinrichtungen muss jedoch zwingend auch in den Erhalt der vorhandenen Einrichtungen investiert werden. Diese sind zunehmend in einem denkbar schlechten Zustand. Sie sind überaltert und teilweise nicht mehr funktionstüchtig. Hier gilt es, gegenzusteuern und diesen Investitionsstau aufzulösen. Bund und Land müssen hierfür mit zusätzlichen finanziellen Mitteln dringend die nötigen Voraussetzungen schaffen – im Interesse einer leistungsstarken Infrastruktur und zum Wohle der Nahverkehrskunden im VRR!

Die VRR AöR im Überblick

Mitglieder des Zweckverbands VRR		Verkehrsunternehmen
Stadt Bochum, Stadt Gelsenkirchen		Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
Stadt Gelsenkirchen, Stadt Bottrop, Kreis Recklinghausen		Vestische Straßenbahnen GmbH
Stadt Dortmund		Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21)
Stadt Düsseldorf		Rheinbahn AG
Kreis Mettmann		Kreisverkehrsgesellschaft Mettmann mbH
Stadt Duisburg		Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
Ennepe-Ruhr-Kreis		Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr mbH
Stadt Essen		Essener Verkehrs-AG
Stadt Hagen		Hagener Straßenbahn AG
Stadt Herne		Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH
Stadt Krefeld		SWK MOBIL GmbH
Stadt Mönchengladbach		NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH (NEW MöBus)
Stadt Monheim		Bahnen der Stadt Monheim GmbH
Stadt Mülheim an der Ruhr		Mülheimer VerkehrsGesellschaft mbH
Stadt Neuss, Kreis Neuss		Stadtwerke Neuss GmbH
Stadt Oberhausen		STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH
Stadt Remscheid		Stadtwerke Remscheid GmbH
Stadt Solingen		Stadtwerke Solingen GmbH
Stadt Viersen, Kreis Viersen		NEW mobil und aktiv Viersen GmbH (NEW Viersen)
Stadt Wuppertal		WSW mobil GmbH
Mitglieder des Nahverkehrs-Zweckverbands Niederrhein		Verkehrsunternehmen
Kreis Wesel		Niederrheinische Verkehrsbetriebe AG
Kreis Kleve		Städtische Dienste Geldern – Verkehrsbetrieb, Stadtwerke Goch GmbH, LOOK Busreisen GmbH, Stadtwerke Kevelaer, Gemeindewerke Wachtendonk GmbH, Versorgungs- und Verkehrsbetrieb der Stadt Straelen

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

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

Kapazitäten und Betriebsleistungen der Verkehrsmittel

	Linien		Zug-/Bus-km in Mio.	
	2013	2014	2013	2014
S-Bahn*	11	12	18,41	19,94
Regionalexpress	15	15	16,48	16,48
Regionalbahn	24	24	10,73	9,25
Summe SPNV-Verkehr	50	51	45,62	45,67
*inkl. Regiobahn				
Stadtbahn	11	11	12,766	12,804
Schwebebahn	1	1	1,523	1,807
Straßenbahn	51	49	29,176	29,413
H-Bahn/Sky Train	1	1	0,464	0,464
Omnibus	932	940	184,388	185,823
O-Bus	6	6	2,885	3,021
Summe ÖPNV-Verkehr	1.002	1.008	231,202	233,332

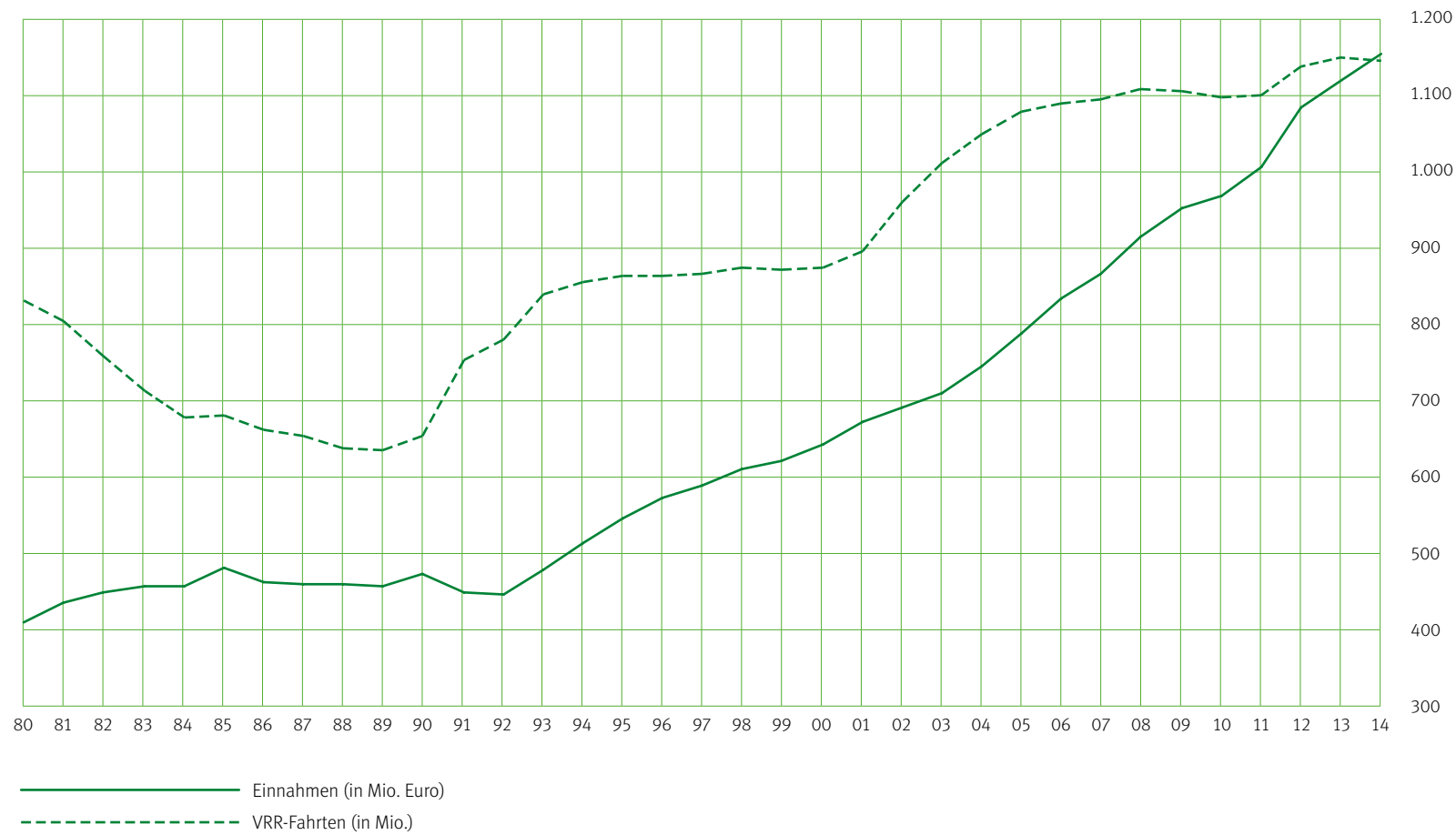
inkl. NIAG, SDG, VGV, VGH, FDG, BVR und RVN

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

Quelle: Ergebnisrechnung 2013/Verbundetat 2014
Stand vom 30.04.2015

Einnahmen und Fahrten

Einnahmen- und Fahrtenentwicklung im VRR von 1980 bis 2014



Jahr	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990
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
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

Jahr	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	450,2	448,4	480,6	517,2	549,2	574,2	590,3	612,3	623,8	644,5	674,2
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	756,3	783,1	842,7	858,1	864,9	865,0	867,4	875,7	872,3	877,2	897,9

Jahr	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Summe Einnahmen (in Mio. Euro)*	692,8	712,2	746,8	789,2	834,8	868,0	917,9	954,7	969,4	1.008,7	1.085,3**	1.121,7**	1.149,0**
Summe VRR-Fahrten (in Mio.)	962,7	1.013,3	1.051,9	1.079,4	1.090,7	1.096,3	1.110,3	1.108,7	1.099,8	1.102,7	1.139,2	1.146,8	1.143,0

*ohne Sonderangebote und Sonstiges
** inkl. Zuwendungen SozialTicket
Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FAST)
Stand vom 28.02.2015

Anteile der einzelnen Ticketgruppen in Prozent

	Fahrten		Einnahmen	
	2013	2014	2013	2014
Bartarif	8,2	8,0	24,4	23,8
Zeitkarten	38,0	38,4	38,6	38,9
Schüler-/Ausbildungsverkehr (inkl. SchokoTicket)	47,0	46,6	27,2	27,2
Firmenservice	6,4	6,6	8,4	8,6
FerienTickets	0,0	0,0	0,0	0,0
DB 1.-Klasse-Zuschlag	0,0	0,0	0,2	0,2
Sonderangebote, Sonstiges	0,4	0,4	1,2	1,3
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0

Quelle: Fahrausweisstatistik VRR (FAST)
Stand vom 30.04.2015

Entwicklung der Brutto-Fahrgeldeinnahmen

in den Fahrausweisgruppen und bei einzelnen Fahrausweisen

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Einnahmen in Mio. Euro		Veränderung in ...	
		2013	2014	Mio. Euro	%
Bartarif	EinzelTicket	140,808	143,098	2,290	1,6
	MehrfahrtenTicket	78,827	74,244	-4,583	-5,8
	Tages- und GruppenTicket	18,676	20,851	2,175	11,6
	Schönes-Wochenende-Ticket	3,208	2,714	-0,494	-15,4
	SchönerTagTicket NRW 5 Personen	8,651	8,451	-0,200	-2,3
	SchönerTagTicket NRW Single	4,496	4,643	0,147	3,3
	SchöneFahrtTicket Erwachsene	3,987	3,932	-0,055	-1,4
	SchöneFahrtTicket Kinder	0,065	0,064	-0,001	-1,5
	FahrradTicket NRW	0,148	0,173	0,025	16,9
	VGN Schnäppchenkarte	0,241	0,243	0,002	0,8
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,106	0,084	-0,022	-20,8
	ZusatzTicket	13,69	14,243	0,553	4,0
Bartarif gesamt		272,902	272,742	-0,16	-0,1
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	26,528	25,282	-1,246	-4,7
	Ticket2000 Abo	146,839	146,199	-0,640	-0,4
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	14,781	14,922	0,141	1,0
	Ticket2000 9 Uhr Abo	62,553	63,068	0,515	0,8
	Ticket1000 Monatskarte	28,795	30,586	1,791	6,2
	Ticket1000 Abo	54,551	57,431	2,880	5,3
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	10,641	11,040	0,399	3,7
	Ticket1000 9 Uhr Abo	17,340	17,551	0,211	1,2
	VGN 7-Tage-Karte	0,125	0,827	0,702	561,6
	BärenTicket Abo	38,567	38,950	0,383	1,0
	SozialTicket	31,300	38,623	7,323	23,4
Zeitkarten gesamt		432,021	444,479	12,458	2,9
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS	55,813	55,666	-0,147	-0,3
	VGN Monatskarte AzubiAbo	0,315	0,335	0,020	6,3
	VGN Monatskarte AzubiAbo FirmenTicket	0,069	0,049	-0,020	-29,0
	VGN Monatskarte im Ausbildungsverkehr	0,616	0,555	-0,061	-9,9
	Semesterticket FH/Uni	44,128	48,984	4,856	11,0
	Anteil NRW Semesterticket	0,731	0,741	0,010	1,4
	SchokoTicket Jahreskarte inkl. Schulträgeranteil	202,759	203,972	1,213	0,6
Schüler/Azubi-Verkehr gesamt		304,431	310,302	5,871	1,9
Firmenservice	FirmenTicket	59,260	59,114	-0,146	-0,2
	Großkundenangebote	35,577	39,640	4,063	11,4
Firmenservice gesamt		94,837	98,754	3,917	4,1
FerienTickets		0,317	0,233	-0,084	-26,5
DB 1.-Klasse-Zuschlag		1,790	1,840	0,050	2,8
Sonstiges	Sonderangebote	10,434	10,615	0,181	1,7
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	0,684	0,445	-0,239	-34,9
	Sonstiges/Erstattungen	1,930	3,231	1,301	67,4
	Zuwendungen für das SozialTicket vom Land NRW	15,174	20,627	5,453	35,9
Sonderangebote und Sonstiges		28,222	34,918	6,696	23,7
Gesamtergebnis		1134,519	1163,266	28,747	2,5

inkl. Sonderangebote und Sonstiges Quelle: Fahrausweisstatistik VRR
Stand vom 30.04.2015

Entwicklung der entgeltlichen Fahrten in den Fahrausweisgruppen und bei einzelnen Fahrausweisen

Fahrausweisgruppen	Bezeichnung	Fahrten in Mio.		Veränderung in ...	
		2013	2014	Mio.	%
Bartarif	EinzelTicket	52,225	52,920	0,695	1,3
	MehrfahrtenTicket	33,094	30,149	-2,945	-8,9
	Tages- und GruppenTicket	6,594	6,677	0,083	1,3
	Schönes-Wochenende-Ticket	0,458	0,370	-0,088	-19,2
	SchönerTagTicket NRW 5 Personen	1,314	1,237	-0,077	-5,9
	SchönerTagTicket NRW Single	0,316	0,326	0,010	3,3
	SchöneFahrtTicket Erwachsene	0,227	0,221	-0,006	-2,5
	SchöneFahrtTicket Kinder	0,007	0,007	-	-2,8
	FahrradTicket NRW	-	-	-	-
	VGN Schnäppchenkarte	0,231	0,225	-0,006	-2,7
	FA des Linienbedarfsverkehrs	0,042	0,032	-0,010	-23,9
	ZusatzTicket	-	-	-	-
Bartarif gesamt		94,509	92,164	-2,345	-2,5
Zeitkarten	Ticket2000 Monatskarte	21,166	19,342	-1,824	-8,6
	Ticket2000 Abo	139,066	132,589	-6,476	-4,7
	Ticket2000 9 Uhr Monatskarte	14,419	14,048	-0,371	-2,6
	Ticket2000 9 Uhr Abo	73,591	71,068	-2,523	-3,4
	Ticket1000 Monatskarte	22,301	22,852	0,551	2,5
	Ticket1000 Abo	48,772	49,349	0,577	1,2
	Ticket1000 9 Uhr Monatskarte	10,010	10,034	0,024	0,2
	Ticket1000 9 Uhr Abo	19,677	19,109	-0,568	-2,9
	VGN 7-Tage-Karte	0,063	0,333	0,270	426,8
	BärenTicket Abo	24,091	23,371	-0,720	-3,0
	SozialTicket	63,857	78,796	14,940	23,4
Zeitkarten gesamt		437,012	440,892	3,879	0,9
Schüler/Azubi-Verkehr	YoungTicket/YoungTicketPLUS	75,081	71,625	-3,456	-4,6
	VGN Monatskarte AzubiAbo	0,306	0,300	-0,006	-2,0
	VGN Monatskarte AzubiAbo FirmenTicket	0,093	0,066	-0,028	-29,5
	VGN Monatskarte im Ausbildungsverkehr	0,496	0,443	-0,053	-10,8
	Semesterticket FH/Uni	75,137	80,628	5,492	7,3
	Anteil NRW Semesterticket	0,731	0,731	-	-
	SchokoTicket Jahreskarte inkl. Schulträgeranteil	388,900	380,408	-8,492	-2,2
Schüler/Azubi-Verkehr gesamt		540,744	534,201	-6,544	-1,2
Firmenservice	FirmenTicket	40,116	38,598	-1,518	-3,8
	Großkundenangebote	34,051	36,898	2,847	8,4
Firmenservice gesamt		74,166	75,496	1,330	1,8
FerienTickets		0,394	0,279	-0,116	-29,3
DB 1.-Klasse-Zuschlag		-	-	-	-
Sonstiges	Sonderangebote	2,988	3,039	0,051	1,7
	Nachträglich erhobenes Beförderungsentgelt	-	-	-	-
	Sonstiges/Erstattungen	1,183	1,980	0,797	67,3
Sonderangebote und Sonstiges		4,171	5,019	0,848	20,3
Gesamtergebnis		1.150,997	1.148,050	-2,947	-0,3

inkl. Sonderangebote und Sonstiges Quelle: Fahrausweisstatistik VRR
Stand vom 30.04.2015

Verbundpreise in Euro ab 01.01.2015

	A1	A2	A3	B	C	D	E
Ticket1000							
Ticket1000	65,65	68,60	69,60	101,90	134,60	163,60	239,90
Ticket1000 Abo	57,44	60,03	60,90	89,16	117,78	143,15	209,91
Ticket1000 9 Uhr	48,40	50,50	51,20	75,00	98,65	121,30	175,10
Ticket1000 9 Uhr Abo	42,35	44,19	44,80	65,63	86,32	106,14	153,21
Ticket2000							
Ticket2000	73,40	76,50	77,60	110,60	142,50	174,20	255,00
Ticket2000 Abo	64,22	66,94	67,90	96,78	124,69	152,43	223,13
Ticket2000 9 Uhr	54,35	56,45	57,30	83,60	106,50	130,80	188,20
Ticket2000 9 Uhr Abo	47,56	49,39	50,14	73,15	93,19	114,45	164,68
BärenTicket							
BärenTicket	–	–	–	–	–	78,10	103,80
FirmenTicket							
FirmenTicket (100/100 Modell)	37,23	38,84	39,40	58,14	73,02	89,35	130,79
Preisstaffel 6 % – 50 bis 100 Stück	54,42	56,87	57,69	84,50	111,54	135,57	198,82
Preisstaffel 8,5 % – 101 bis 200 Stück	52,97	55,35	56,15	82,25	108,58	131,97	193,53
Preisstaffel 10 % – 201 bis 450 Stück	52,11	54,44	55,23	80,91	106,79	129,81	190,36
Preisstaffel 10,5 % – 451 bis 700 Stück	51,82	54,14	54,92	80,45	106,20	129,09	189,30
Preisstaffel 11 % – mehr als 701 Stück	51,53	53,84	54,62	80,00	105,61	128,37	188,24
YoungTicket							
YoungTicket	51,40	52,20	53,00	78,15	100,95	110,00	155,50
YoungTicketPLUS	45,60	46,31	46,97	67,36	85,64	93,30	136,02
SchokoTicket							
Preis Schulträger	42,97	42,97	42,97	65,58	91,04	91,04	107,33
Preis Selbstzahler	–	–	–	–	–	33,35	50,35
Preis Eigenanteil 1. Kind	–	–	–	–	–	12,00	29,00
Preis Eigenanteil 2. Kind	–	–	–	–	–	6,00	23,00
Preis Eigenanteil 3. Kind	–	–	–	–	–	–	17,00

	Kurzstrecke	A1	A2	A3	B	C	D	E
Barticket								
EinzelTicket Erwachsene	1,60	2,60	2,60	2,60	5,50	11,50	13,70	17,30
EinzelTicket Kinder	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60
4erTicket Erwachsene	5,80	9,60	9,60	9,60	19,60	40,40	47,70	61,50
4erTicket Kinder	5,80	5,80	5,80	5,80	5,80	5,80	5,80	5,80
10erTicket	–	22,00	22,00	22,00	44,00	88,00	100,00	133,00
TagesTicket	–	6,60	6,60	6,60	13,30	22,50	26,70	26,70
TagesTicket 2 Personen	–	9,70	9,70	9,70	16,90	26,60	31,40	31,40
TagesTicket 3 Personen	–	12,80	12,80	12,80	20,50	30,70	36,10	36,10
TagesTicket 4 Personen	–	15,90	15,90	15,90	24,10	34,80	40,80	40,80
TagesTicket 5 Personen	–	19,00	19,00	19,00	27,70	38,90	45,50	45,50
7-TageTicket	–	21,20	25,50	25,90	38,35	50,30	61,10	89,05
IC/EC-Aufpreis								
Monatszuschlag	–	47,50 (Preisstufe A - B)				60,80 (Preisstufe C - E)		
Monatszuschlag Abo	–	41,56 (Preisstufe A - B)				53,20 (Preisstufe C - E)		
Ohne Preisstufe								
ZusatzTickets								
ZusatzTicket	3,20							
4er ZusatzTicket	11,60							
SozialTicket								
	30,90				(Gültigkeit Preisstufe A oder kreisweite Gültigkeit)			

Betriebsleistungen

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

Betriebsleistungen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
Stadt Bochum	2,507	–	1,936	4,443	8,674	13,117
Stadt Bottrop	–	–	–	–	3,586	3,586
Stadt Dortmund	3,437	–	3,103	6,540	13,526	20,066
Stadt Düsseldorf	8,819	–	2,752	11,571	14,569	26,140
Stadt Duisburg	2,603	–	1,412	4,015	8,506	12,521
Ennepe-Ruhr-Kreis	0,384	–	–	0,384	8,878	9,262
Stadt Essen	4,614	–	1,806	6,420	13,504	19,924
Stadt Gelsenkirchen	1,573	–	0,585	2,158	6,177	8,335
Stadt Hagen	–	–	–	–	7,487	7,487
Stadt Herne	0,240	–	0,351	0,591	4,461	5,052
Stadt Krefeld	2,265	–	0,100	2,365	3,835	6,200
Kreis Mettmann	0,163	–	–	0,163	11,904	12,067
Stadt Mönchengladbach	–	–	–	–	8,844	8,844
Stadt Monheim	–	–	–	–	1,110	1,110
Stadt Mülheim an der Ruhr	1,817	–	0,323	2,140	3,087	5,227
Stadt Neuss	0,480	–	–	0,480	3,932	4,412
Kreis Neuss	–	–	0,436	0,436	2,727	3,163
Stadt Oberhausen	0,358	–	–	0,358	8,792	9,150
Kreis Recklinghausen	–	–	–	–	15,217	15,217
Stadt Remscheid	–	–	–	–	3,702	3,702
Stadt Solingen	–	2,929	–	2,929	2,167	5,096
Stadt Viersen	–	–	–	–	1,861	1,861
Kreis Viersen	0,080	–	–	0,080	2,983	3,063
Stadt Wuppertal	–	0,092	1,807	1,899	12,020	13,919
ZV-fremde Räume	0,073	–	–	0,073	0,326	0,399
Summe	29,413	3,021	14,611	47,045	171,875	218,920

Quelle: Verbundetat 2014
Stand vom 30.04.2015

Betriebsleistungen kommunaler Kooperationspartner

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
NIAG	–	–	–	–	1,738	1,738
SDG	–	–	–	–	1,450	1,450
VGW	–	–	–	–	1,124	1,124
VGH	–	–	–	–	0,272	0,272
FDG	–	–	0,464	0,464	–	0,464
Summe	–	–	0,464	0,464	4,584	5,048

Betriebsleistungen der BVR GmbH und der RVN GmbH

Gebietskörperschaft	Straßenbahn	O-Bus	Stadt-/ Schwebebahn	Summe Schiene	Omnibus	Summe gesamt
BVR	–	–	–	–	9,121	9,121
RVN	–	–	–	–	0,243	0,243
Summe VRR	29,413	3,021	15,075	47,509	185,823	233,332

Quelle: Verbundetat 2014
Stand vom 30.04.2015



Till Ponath

Leiter der Abteilung Marketing des VRR

In den letzten Jahren verzeichneten der VRR und die Verkehrsunternehmen einen Anstieg der Einnahmen durch den Ticketverkauf. Es ist jedoch erkennbar, dass die notwendigen Einnahmesteigerungen nicht mehr allein durch lineare Preisanpassungen zu erreichen sind. Um trotz steigender Kosten die Angebotsqualität mindestens halten und zugleich die angespannten kommunalen Haushalte weiter entlasten zu können, muss eine nutzerfinanzierte Tarifgestaltung vorangetrieben werden. Der VRR setzt daher stufenweise eine Reform der Tarifstruktur um.

Neben der differenzierten Weiterentwicklung bestehender Tarife und der Vereinfachung der Tarifstruktur durch die Reduzierung der Preisstufen liegt ein weiterer Fokus auf der Ausgestaltung eines elektronischen Tarifs. Dieser soll den Fahrgästen über ihr Smartphone zugänglich gemacht werden und sich stärker an den tatsächlich zurückgelegten Entfernungen orientieren als der bestehende Flächentarif. Perspektivisch trägt der Verbund der zunehmenden Digitalisierung im alltäglichen Leben Rechnung, um neue Kunden an den ÖPNV heranzuführen. Möglichkeiten der Nutzung elektronischer Medien werden mit Blick auf Services und Ticketvertrieb Schritt für Schritt ausgebaut und optimiert.

Finanzielles Engagement der Städte 2014

Gebietskörperschaft ¹⁾	Gesamtleistung inklusive Kürzungsmöglichkeiten und Ergebnisse gem. §§ 19 a/b ZVS (exkl. ZV-fremder Räume) 2014 in Mio. Euro ²⁾
Stadt Bochum	32,568
Stadt Bottrop	5,336
Stadt Dortmund	64,583
Stadt Düsseldorf	53,164
Stadt Duisburg	51,892
Ennepe-Ruhr-Kreis	15,467
Stadt Essen	80,388
Stadt Gelsenkirchen	18,993
Stadt Hagen	13,729
Stadt Herne	9,103
Stadt Krefeld	17,124
Kreis Mettmann	8,378
Stadt Mönchengladbach	14,117
Stadt Monheim	1,613
Stadt Mülheim an der Ruhr	33,626
Stadt Neuss	5,809
Kreis Neuss	5,146
Stadt Oberhausen	21,100
Kreis Recklinghausen	22,964
Stadt Remscheid	7,808
Stadt Solingen	10,717
Stadt Viersen	0,802
Kreis Viersen	3,204
Stadt Wuppertal	51,598
Summe	549,229

¹⁾ ohne kreisangehörige Gemeinden, soweit separat aufgeführt

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

Quelle: Verbundetat 2014
Stand vom 30.04.2015

Wirtschaftliche Entwicklung im Jahr 2014 (in Mio. Euro)

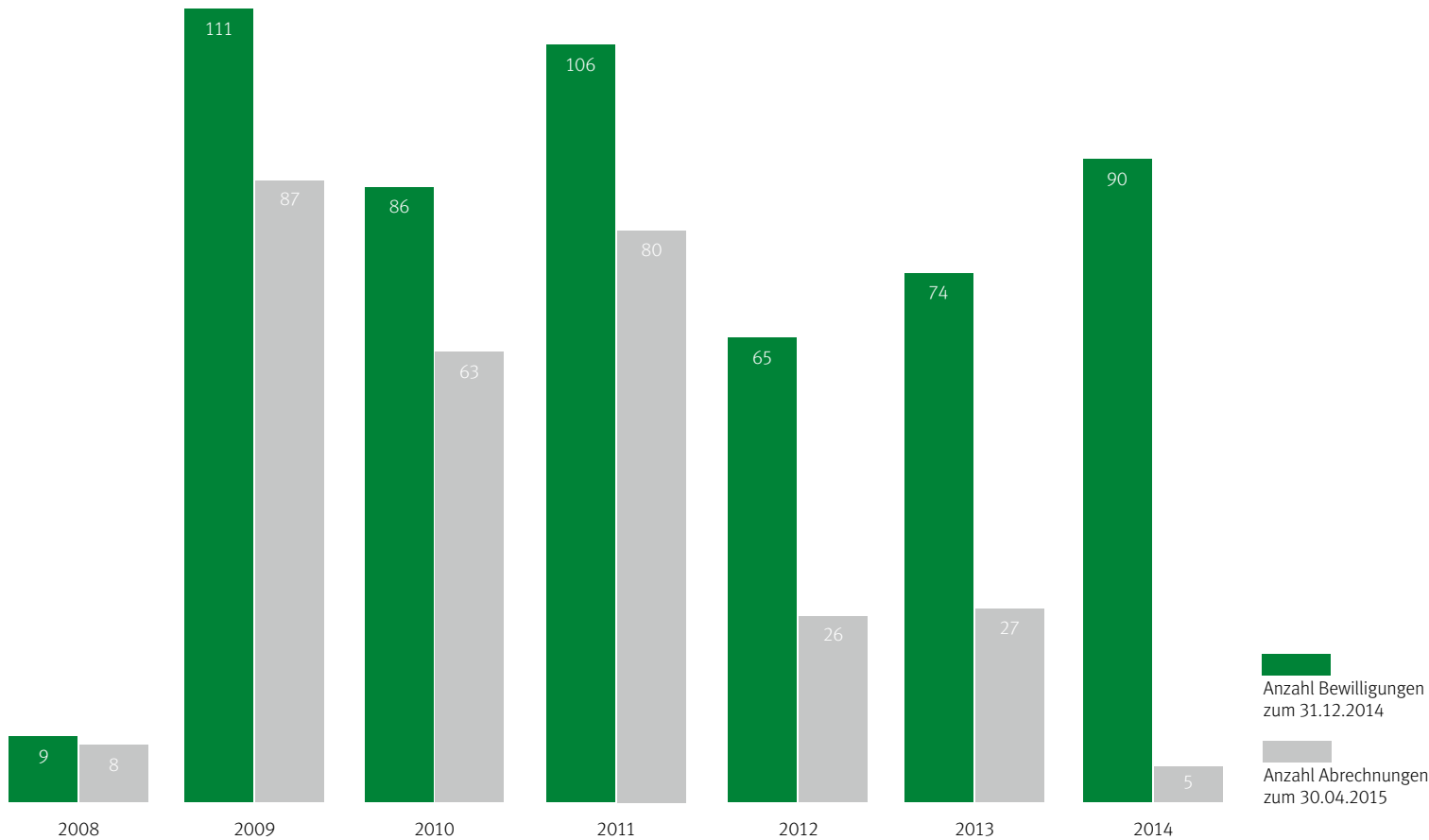
inkl. NIAG, VGV, VGH / 2013: ohne SDG und FDG / 2014: inkl. SDG und ohne FDG

	2013	2014
Kassentechnische Einnahmen (brutto)	954,908	983,725
Kassentechnische Einnahmen (netto)	892,437	919,369
Einnahmen aus Verbundtarif	810,462	837,637
(+) Ausgleichsleistung § 11a ÖPNVG NRW	47,566	47,321
(+) Abgeltung § 148 SGB IX	48,131	47,758
(+) Sonstige Erträge inkl. Landesleistungen § 11 (2) ÖPNVG NRW	146,274	132,553
Aufwendungen der kommunalen Unternehmen	1.547,534	1.613,574
durch Erträge gedeckt	1.052,433	1.065,269
Finanzierungsbedarf	495,101	548,305

Quelle: Ergebnisrechnung 2013/Verbundetat 2014
Stand vom 30.04.2015

Infrastrukturförderung

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



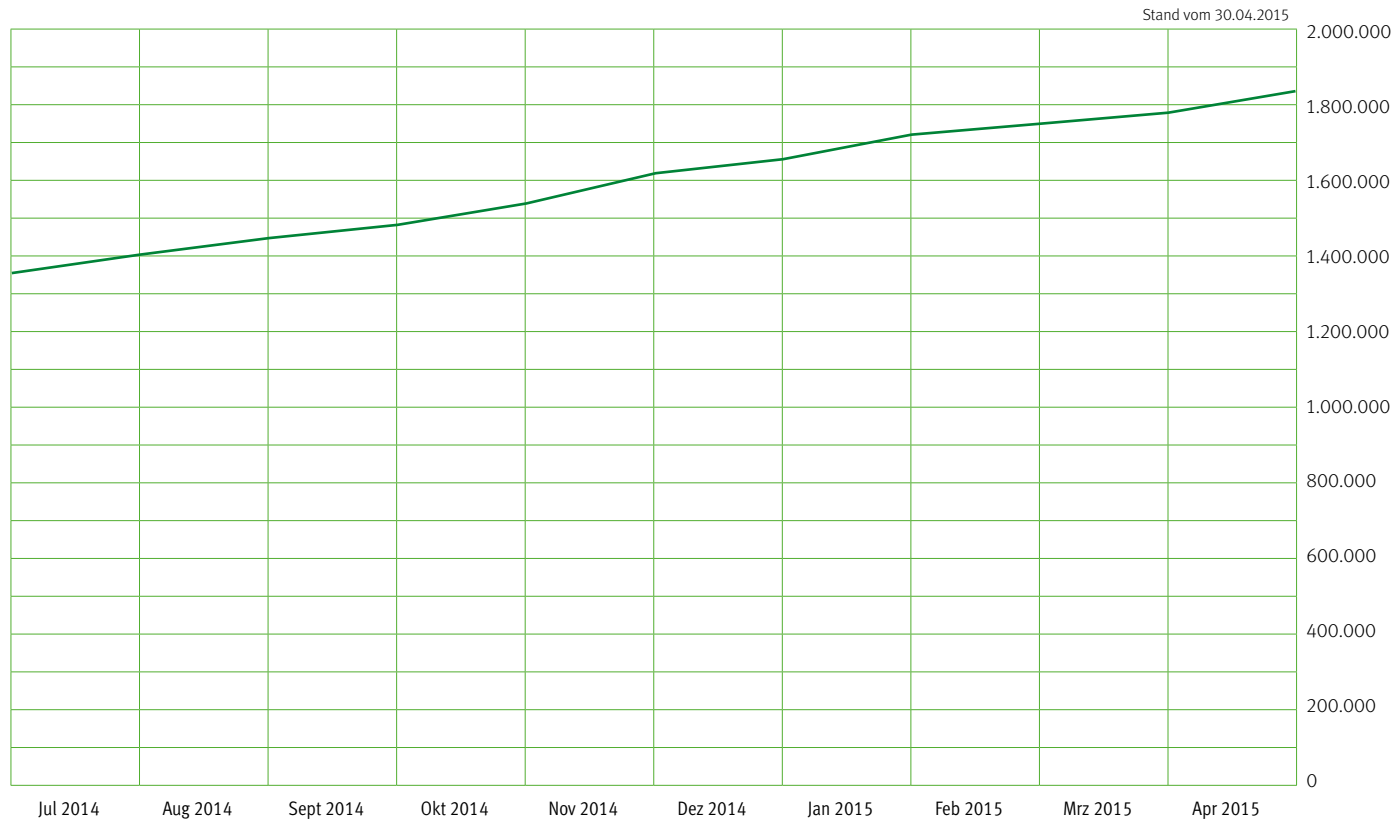
Maßnahmen nach § 12 ÖPNVG NRW – bewilligte Zuwendung in Mio. Euro zum 31.12.2014

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bewilligte Zuwendung in Mio. Euro	8,039	101,345	61,928	57,438	100,695	66,906	47,004

Stand vom 30.04.2015

Download-Zahlen der VRR-Apps

Betriebssysteme iOS, Android, ab März 2015 Windows Phone



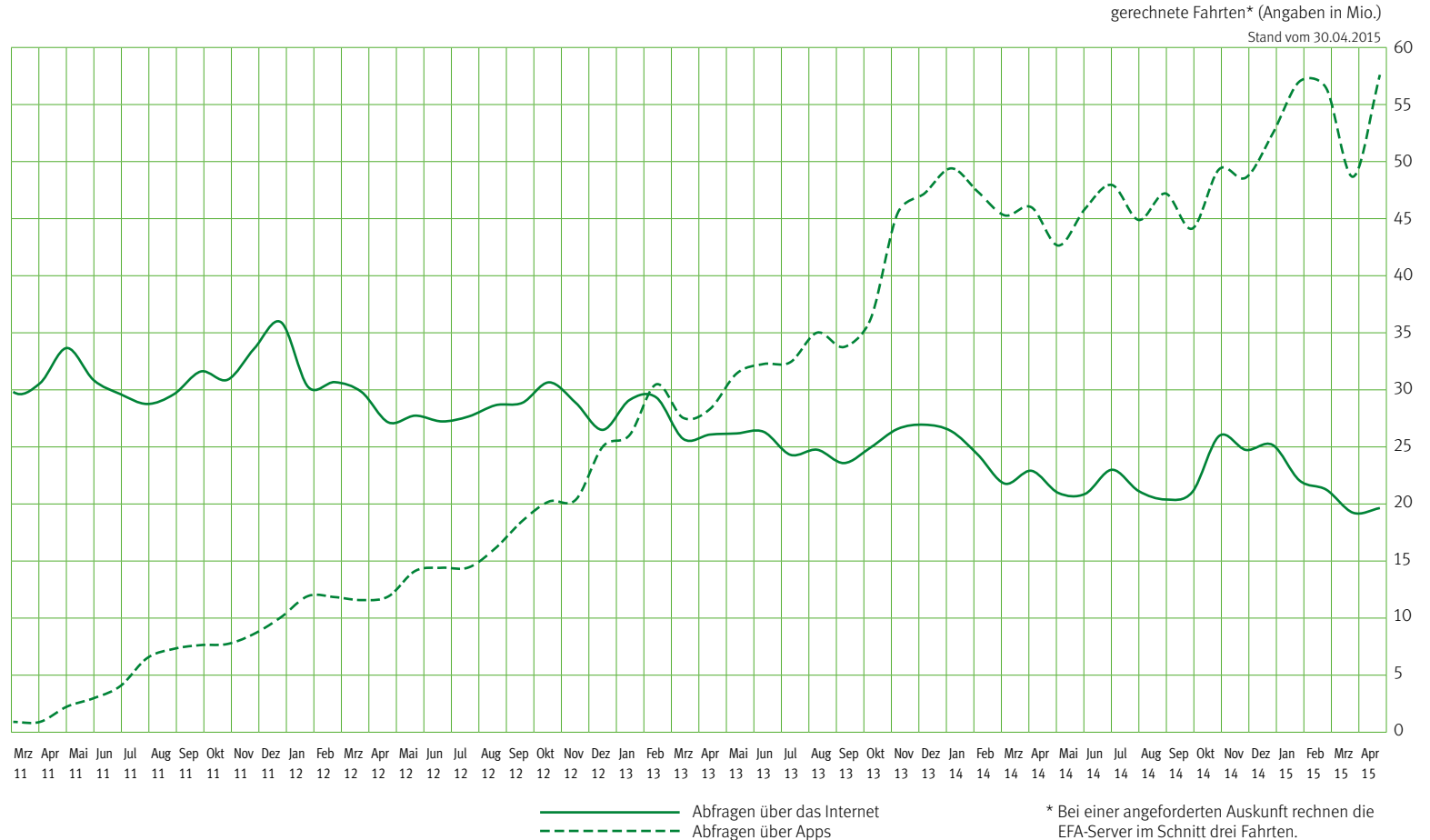
2.092.703

Stand vom 30.04.2015

Downloads

Apps von VRR und VU

Anzahl der berechneten Fahrtverbindungen* in der Elektronischen Fahrplanauskunft



Beim VRR-Kundenmanagement eingegangene Anfragen

	2012	2013	2014
Brief/E-Mail	16.587	15.719	14.829
Schlaue Nummer 0180 3/50 40 30 *	429.490	381.465	423.455
VRR-Hotline 0180 3/50 40 34 *	19.547	12.333	12.079

* (0,09 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min)
Anrufe über die Verkehrsunternehmen und das Callcenter O-Ton

Abkürzungsverzeichnis

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
AG	Aktiengesellschaft
AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
App	Applikation
AST	Anruf-Sammeltaxi
AVV	Aachener Verkehrsverbund GmbH
BAG-SPNV	Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV e. V.
CATI	Computer Assisted Telephone Interview
DB	Deutsche Bahn
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
DFB	Deutscher Fußball-Bund e. V.
DFL	DFL Deutsche Fußball Liga GmbH
EC	Eurocity
EEG	Gesetz für den Ausbau erneuerbarer Energien
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
EFM3	Elektronisches Fahrgeldmanagement der Stufe 3
EKS	Einstiegskontrollsystem
eTarif	elektronischer Tarif
EVAG	Essener Verkehrs-AG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FA	Fahrausweis
FASt	Fahrausweisstatistik VRR
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HCR	Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH
HVZ	Hauptverkehrszeit
IC	Intercity
IT	Informationstechnik
KC Sicherheit	Kompetenzcenter Sicherheit
KCEFM	Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement
KCM	Kompetenzcenter Marketing
KG	Kommanditgesellschaft
KViV	Konzessionierte Verkehrsunternehmen im VRR
LAG	Landesarbeitsgemeinschaft

MBWSV NRW	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
Mio.	Million
National Express	National Express Rail GmbH
NEW	NEW mobil und aktiv Mönchengladbach GmbH
NFC	Near Field Communication
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVN	Nahverkehrs-Zweckverband Niederrhein
NVP	Nahverkehrsplan
NVR	Zweckverband Nahverkehr Rheinland
NVV	Nordhessischer Verkehrsverbund
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe
O-Bus	Oberleitungsbus
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
OSM	OpenStreetMap
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
ÖV	Öffentlicher Verkehr
QUMA	Qualitätsmanagementsystem
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
RLG	Regionalverkehr Ruhr-Lippe
RRX	Rhein-Ruhr-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SPNV-Nord	Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord
STOAG	STOAG Stadtwerke Oberhausen GmbH
UAG	Unterarbeitsgruppe
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VU	Kommunales Verkehrsunternehmen
WLAN	Wireless Local Area Network
ZOB	Zentraler Omnibusbahnhof
ZV	Zweckverband
ZV VRR FaIn-EB	ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein Ruhr AöR
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen

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

Redaktion: Wibke Hinz, Holger Finke,
Sonja Pierdzioch

Gestaltung: Sven Scholz

Bildnachweise:

Seite 7 ©MBWSV | **Seite 9-12** ©Siemens AG | **Seite 13** ©Fotostudio
Wieland | **Seite 15** ©RRF - Fotolia | **Seite 16** ©Deutsche Bahn
AG - Uwe Miethe | **Seite 19** ©WSWmobil GmbH | **Seite 20** ©Kaspars
Grinvalds - Fotolia | **Seite 22** ©Anya Berkut - Fotolia | **Seite 24**
©storm - Fotolia | **Seite 34** ©Westend61 - Fotolia | **Seite 35** ©Karin
& Uwe Annas - Fotolia | **Seite 37** ©Creativemarc/©europhotos -
Fotolia | **Seite 40** ©kommstu - Fotolia | **Seite 42** ©Kölner Verkehrs-
betriebe AG - Christoph Seelbach | **Seite 46** ©bestpixels - Fotolia |
Seite 48 ©Landesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE NRW e.V. |
Seite 50 ©guteksk7 - Fotolia | **Seite 52** ©Maksim Pasko - Fotolia |
Seite 53 ©hasinadav - Fotolia, **Seite 57** ©Stefan Völker | **Seite 58**
©miket - Fotolia | **Seite 60** ©artisticco - Fotolia | **Seite 61** ©Kreis
Kleve | **Seite 65** ©nextbike GmbH | **Seite 66** ©Thomas Josek |
Seite 68 ©Cubic Transportation Systems (Deutschland) GmbH |
alle weiteren Bilder ©VRR AöR.

