



Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Struktur und Aufgaben



Inhalt

Der Verbund	4
Der VRR und seine Aufgaben	4
Das Drei-Ebenen-Modell	4
ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur	6
Nahverkehrsplan	6
Die Kompetenzzenter	7
Zukunftsnetz Mobilität NRW – Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr	12
Die Verbundaufgaben	14
Tarif und Tarifentwicklung	14
Digitaler Tarif / Digitales Ticketing	16
Fahrgastrechte	19
Standardisierte Tarifdaten	19
Kommunikation und Information	21
Der VRR-Kundendialog	28
Aktuelle Ticketkampagnen – SPNV und Verbund	29
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	33
Marktforschung	34
Finanzierung des Öffentlichen Nahverkehrs	37
Wirtschaftsführung	39
Sicherheit (muTiger-Stiftung)	39
Schienenpersonennahverkehr	40
SPNV-Aufgabenträgerschaft	40
Wettbewerb im SPNV (SPNV-Ausschreibungen)	44
Vertragscontrolling SPNV-Qualität	47
SPNV-Planung	49
Politische Gremien	52
ÖPNV-Investitionen	54
Finanzmittel im VRR	58
Gremien und Entscheidungsstrukturen im ÖPNV in NRW	60
Abkürzungsverzeichnis	62
Impressum	66

Der Verbund

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) ist einer der größten Verkehrsverbünde Europas. Als modernes Dienstleistungsunternehmen erfüllt er vielfältige Aufgaben im Öffentlichen Personennahverkehr an Rhein, Ruhr und Wupper.

Der VRR und seine Aufgaben

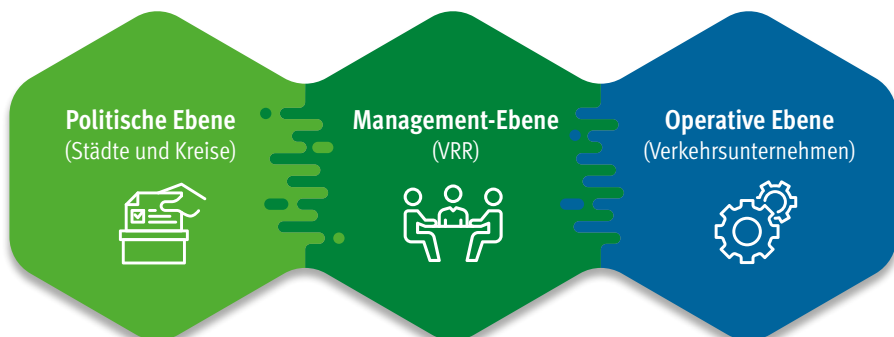
Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr gestaltet seit 1980 gemeinsam mit zahlreichen Partnern den Öffentlichen Personennahverkehr in der Region. Er sichert die Mobilität der 7,8 Millionen Einwohner*innen im Verkehrsraum und sorgt für bedarfsgerechte und wirtschaftliche ÖPNV-Leistungen. Als SPNV-Aufgabenträger steuert er den Verkehr auf der Schiene. Im Rahmen seiner Verbundaufgaben gestaltet er den Nahverkehr in den 16 kreisfreien Städten und sieben Kreisen. An den ÖPNV der Zukunft werden hohe Anforderungen gestellt. Deshalb fördert der VRR Investitionsvorhaben, die den Nahverkehr für die Menschen in der Region verbessern.

Das Drei-Ebenen-Modell

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ist eine Nahverkehrsorganisation, die nach dem sogenannten Drei-Ebenen-Modell organisiert ist: die politische Ebene (Städte und Kreise), die Management-Ebene (Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR) sowie die operative Ebene (Verkehrsunternehmen). Eine detaillierte Darstellung ist im Gremienhandbuch des VRR zu finden.

Politische Ebene

Laut ÖPNV-Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen müssen Städte und Kreise den Öffentlichen Personennahverkehr in ihrem Gebiet organisieren. Um ihn bestmöglich und einheitlich zu gestalten, haben sich



die Kommunen im Kooperationsraum A zu zwei Zweckverbänden zusammengeschlossen: Der Zweckverband VRR besteht aus 16 kreisfreien Städten und fünf Landkreisen (mit drei kreisangehörigen Städten), der Nahverkehrszweckverband Niederrhein (NVN) aus zwei Kreisen. Die beiden Zweckverbände erledigen ihre ÖPNV-Aufgaben jedoch nicht selbst, sondern haben diese auf die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr Anstalt öffentlichen Rechts (VRR AöR) übertragen. Die Kommunen haben aber trotzdem Einfluss auf die Entscheidungsfindung im Verbund. Denn sie entsenden Politiker*innen in die Verbandsversammlungen der beiden Zweckverbände. Die Mitglieder der Verbandsversammlung wiederum besetzen die höchsten Entscheidungsgremien des VRR: den Verwaltungsrat der VRR AöR, den Vergabeausschuss sowie die vorberatenden Ausschüsse. Der Verwaltungsrat wiederum bestellt den Vorstand der VRR AöR.

Management-Ebene

In der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR sind alle Aufgaben und Kompetenzen des Verbundes organisatorisch gebündelt. Sie ist über ihre einzelnen Organe eng mit der politischen und der operativen Ebene verknüpft. Der Vorstand führt die Geschäfte und leitet eigenverantwortlich die AöR. Im Verwaltungsrat sitzen Politiker*innen aus den Verbandsversammlungen der Zweckverbände, also aus den Kommunen, und vier Leiter*innen von im VRR tätigen Verkehrsunternehmen. Der Verwaltungsrat entscheidet über fast alle Angelegenheiten rund um den Nahverkehr in der Region. Außerdem überwacht

er die Geschäftsführung des Vorstands der VRR AöR. Die Verbandsversammlungen der Zweckverbände entsenden auch Mitglieder in die Ausschüsse der AöR. Die Ausschüsse bereiten die Beschlüsse des Verwaltungsrates fachlich vor. Nur der Vergabeausschuss trifft eigene Entscheidungen, beispielsweise zu Wettbewerbsverfahren im SPNV und bestehenden Verkehrsverträgen. Der Unternehmensbeirat verbindet die Management- mit der operativen Ebene. Über ihn werden die kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen sowie die Eisenbahnverkehrsunternehmen in die Verbundstruktur eingebunden und an der politischen Willensbildung beteiligt.

Operative Ebene

Die kommunalen und privaten Verkehrsbetriebe sowie die Eisenbahnverkehrsunternehmen bilden die operative Ebene des VRR. Sie sind über unterschiedliche Verträge in den VRR eingebunden. Außerdem vertreten sie als „Konzessionierte Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ (KViV) ihre Interessen bei der Gestaltung des ÖPNV im Verbundraum. Sie arbeiten mit der VRR AöR in fünf Arbeitskreisen zusammen – und zwar in den Bereichen „rechtliche Angelegenheiten“, „wirtschaftliche Angelegenheiten“, „Marketing, Tarif und Vertrieb“, „Technik, Informationstechnologie und Sicherheit“ sowie „Nahverkehrsmanagement“. Die VRR AöR stimmt sich bei allen für die Verkehrsunternehmen bedeutsamen Entscheidungen mit den KViV ab.



ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur

Der VRR ist Eigentümer zahlreicher Schienenfahrzeuge – teilweise gemeinsam mit anderen Aufgabenträgern –, die er Eisenbahnverkehrsunternehmen für den Betrieb von SPNV-Linien oder -Netzen zur Verfügung stellt. Dies ist beispielsweise beim RRX und der neuen S-Bahn Rhein-Ruhr der Fall. Die Züge sind beim VRR im sogenannten „ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur“ (ZV VRR FaIn-EB) untergebracht, einem Eigenbetrieb des Zweckverbandes VRR. Er gibt der Beschaffung, Finanzierung und dem operativen Geschäft rund um die Züge einen verlässlichen rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmen.

Gemäß § 7 der ZV-Satzung hat der ZV VRR der VRR AöR insbesondere hoheitliche Aufgaben gemäß § 5 ÖPNVG NRW übertragen. Hierzu gehören u. a. die Planung, Organisation und Ausgestaltung des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) und die Durchführung der zugehörigen Vergabeverfahren.

Die Mitarbeitenden des VRR sind darüber hinaus für den ZV FaIn-EB tätig. So ist der ZV FaIn-EB beispielsweise für die Beschaffung und Finanzierung von Schienenfahrzeugen zur Nutzung im SPNV zuständig. Die Mitarbeitenden des VRR führen im Namen des ZV FaIn-EB die diesbezüglichen Vergabeverfahren durch.

Nahverkehrsplan

Um den ÖPNV zu sichern und zu verbessern, stellt der VRR – in seiner Funktion als Aufgabenträger für den SPNV und als Koordinator für den ÖPNV – einen Nahverkehrsplan (NVP) auf und schreibt diesen regelmäßig bei Bedarf fort. Im NVP sollen die öffentlichen Verkehrsinteressen im SPNV konkretisiert, Maßnahmen zur Optimierung des SPNV-Leistungsangebots, Optimierungen im Gesamtsystem ÖPNV (SPNV und ÖSPV) sowie Rahmenvorgaben für individuelle Verkehrsträger (Auto/Park+Ride, Fahrrad/Bike+Ride) festgeschrieben werden. Bei der Fortschreibung

sind u. a. die Belange des Klima- und Umweltschutzes und der Barrierefreiheit zu berücksichtigen. Im VRR-NVP werden auf Grundlage der vorhandenen und geplanten Siedlungs- und Verkehrsstrukturen sowie einer Prognose der zu erwartenden Verkehrsentwicklung Ziele und Rahmenvorgaben für das SPNV-Leistungsangebot und seine Finanzierung sowie zur Investitionsplanung festgelegt. Im Rahmen eines formellen Beteiligungsverfahrens bindet der VRR die ÖPNV-Aufgabenträger (Kreise und kreisfreie Städte), die angrenzenden Kooperationsräume go.Rheinland und NWL sowie die Träger öffentlicher Belange in den NVP ein. Grundlage für den VRR-NVP sind § 8 (1) ÖPNVG NRW (formal) und § 5 (3) ÖPNVG NRW (inhaltlich). Der zurzeit geltende NVP ist der VRR-Nahverkehrsplan 2017 mit Grundlagendaten aus dem Jahr 2016.

Eine Übersicht zu den Kompetenzcentern in NRW finden Sie hier: www.kompetenzcenter.nrw. Genaueres zu den Zielen und Projekten der KCs finden sich auf den entsprechenden Detailseiten.

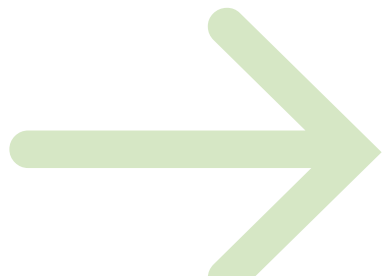
Die Kompetenzcenter

Die Kompetenzcenter in Nordrhein-Westfalen sind vier vom Land NRW geförderte Einrichtungen zur Koordinierung der wesentlichen Schwerpunktthemen im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Unter anderem arbeiten die Kompetenzcenter an der Weiterentwicklung und Vermarktung des landesweiten NRW-Tarifs, der Fortschreibung des NRW-Taktfahrplans, der Sicher-

heit im Nahverkehr und der Nutzung von Potenzialen der Digitalisierung. Bei der Umsetzung ihrer Aufgaben arbeiten die Kompetenzcenter eng mit verschiedenen Partnern in Nordrhein-Westfalen zusammen, mit dem Ministerium für Verkehr, den einzelnen Verkehrsunternehmen und -gesellschaften sowie mit den Aufgabenträgern.

Das Kompetenzcenter Digitalisierung (KCD)

Seit Januar 2019 bündelt das Kompetenzcenter Digitalisierung viele digitale Themen rund um die ÖPNV-Organisationsstruktur in NRW. Das KCD ist ein Zusammenschluss der beiden ehemaligen Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM), das seit Ende 2002 beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in Gelsenkirchen angesiedelt war, und Fahrgastinformation (KCF) mit Sitz bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) in Münster. Um die Digitalisierung des Nahverkehrs in NRW voranzutreiben, arbeitet das KCD eng mit dem Referat IV A 1 in der Abteilung „Grundsatzangelegenheiten der Mobilität, Digitalisierung und Vernetzung“ im NRW-Verkehrsministerium zusammen. Gemeinsam soll das Potenzial der Digitalisierung für neue Mobilitätskonzepte genutzt werden, um vernetzte Lösungen und Angebote für die Menschen in NRW zu schaffen. Die wesentlichen Aufgaben des KCD werden nachfolgend in Stichpunkten zusammengefasst.



Das KCD

- unterstützt die Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbünde in NRW bei der Einführung und Fortentwicklung elektronischer Fahrgeldmanagementsysteme nach dem Standard (eTicket Deutschland).
- vernetzt EFM-Technologien, eTarif, Information und Datenqualität.
- treibt die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW voran.
- integriert Themen der VDV-Landesgruppe und des Zukunftsnetz Mobilität NRW in der ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW.
- betreibt und entwickelt die „Schlaue Nummer“ für Bus und Bahn und das Auskunftportal „Der sprechende Fahrplan NRW“.
- sorgt mit dafür, dass die Fahrgäste in Nordrhein-Westfalen nahtlos im ÖPNV reisen können.
- berät Verkehrsverbünde und Kooperationsräume zur Digitalisierung des Öffentlichen Personennahverkehrs.
- standardisiert die Schnittstellen in Vertrieb und Information des Öffentlichen Personennahverkehrs.
- arbeitet eng mit dem Kompetenzzentrum Marketing und der Zentralen Koordinierungsstelle (ZKS) zusammen.
- vertritt die Interessen Nordrhein-Westfalens in den deutschen Entscheidungszirkeln und Bundesinitiativen zum eTicketing.
- entwickelt neue Vertriebswege für multimodale Verkehrssysteme.
- hilft dem Verkehrsministerium und vertritt dabei die Interessen der Verbünde und Verkehrsunternehmen.

Weitere Informationen zum KCD sind unter www.kcd-nrw.de zu finden.

Die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW

Immer mehr Menschen nutzen digitale Services, um sich über die Mobilität mit Bus und Bahn zu informieren und ihre Fahrten zu planen. Doch der digitale Nahverkehr kann noch viel mehr: Intelligente Fahrplanauskünfte vor, während und nach der Fahrt, landesweit nutzbare Handy- und eTickets sowie vernetzte und multimodale Verkehre gehören zur Zukunft der Mobilität.

Um diesen Mehrwert für alle Bus- und Bahnkund*innen zu erschließen, haben sich die Zweckverbände, Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen Nordrhein-Westfalens auf Initiative des NRW-Verkehrsministeriums darauf verständigt, ihre Projekte zur Digitalisierung der Mobilität zu bündeln. 2017 wurde die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW gegründet.

Unsere Projekte

Die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW hat bis zum Jahr 2020 vier Projekte mit zahlreichen Teilprojekten identifiziert. Dazu zählen Querschnitts- und VDV-Projekte u. a. zur digitalen Infrastruktur oder zu Datenschutz und Daten-Governance. Darüber hinaus gibt es Teilprojekte zu aktuellen Technologien zum Elektronischen Fahrgeldmanagement (EFM), zu modernen eTarif-Lösungen und zum qualitativen Ausbau von Systemen zur Fahrplan- und Tarifauskunft. Durch die Vernetzung des Nahverkehrs entsteht eine leistungsfähige digitale Infrastruktur für eine moderne, kundenfreundliche Mobilität.

Die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW erschließt bereits heute vorhandene Datenströme und weist den Weg zu einer umfassenden digitalen Vernetzung des Nahver-

kehrs in Nordrhein-Westfalen. Ziel ist es, eine moderne, einheitliche und durchgängige Informations- und Dienstleistungslandschaft zu schaffen, die Bus- und Bahnkund*innen in NRW individuell flexible Mobilität ermöglicht.

Gut vernetzt:

Kompetenzcenter, Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen

Die Kompetenzcenter Digitalisierung (KCD) und Marketing (KCM) sowie die Zentrale Koordinierungsstelle (ZKS) des NRW-Nahverkehrs koordinieren und vernetzen im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW in Zusammenarbeit mit den Verbünden und Verkehrsunternehmen die Projekte zur digitalen Mobilität auf Landes-, Verbund- und lokaler Ebene für das NRW-Verkehrsministerium.

Weitere Informationen zur ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW sind unter <https://digitalemobilitaet.nrw> zu finden.

Kompetenzcenter Sicherheit

Das Land NRW hat 2008 landesweite Aufgaben für den Bereich Sicherheit im Rahmen des Kompetenzcenters Sicherheit (KCS) an die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR AöR) übertragen. Das Kompetenzcenter Sicherheit ist insbesondere kompetenter Ansprechpartner, Organisator und Koordinator für das Ministerium für Verkehr des Landes NRW, die Aufgabenträger, Verbünde, Verkehrsunternehmen und für die weiteren Sicherheitspartner im Land.

Die operativen Aufgaben verbleiben bei den Verkehrsunternehmen und Behörden. Das KC Sicherheit ist zudem eine landesweite „Wissensbörse“ zu verschiedenen Projekten im Öffentlichen Personenverkehr und bietet Hilfestellung bei sicherheitsrelevanten Projekten der Partner im Land.

Im November 2021 wurde die Übernahme des neuen Projekts „Fokus Sicherheit“ vereinbart. Hierbei bearbeiten unter

der Federführung des Verkehrsministeriums NRW, zehn EVU und die drei Aufgabenträger des Landes gemeinsam aktuelle Herausforderungen der Bahnbranche in NRW. Das Fokus Bahn Programm wurde aktuell für die Laufzeit von 2022-2024 verlängert. Nachfolgend ein Schaubild, in dem die Aufgaben des Kompetenzzentrums Sicherheit NRW dargestellt sind.

Aufgaben des Kompetenzzentrum Sicherheit NRW			
Netzwerk und Wissenstransfer	Sicherheitslage	Landesweite Projekte und Standards	Sonderthemen
■ Arbeitskreis Sicherheit der Aufgabenträger ■ Landesweiter Arbeitskreis ■ ÖPNV Sicherheitskongress NRW ■ Fachveranstaltungen ■ Website ■ Beteiligung an Forschungsprojekten ■ Austausch VDV/ Schnittstelle kommunaler Verkehrsunternehmen	■ Sicherheitsdatenbank NRW: a) Betrieb b) Weiterentwicklung c) Auswertung d) Schulungen ■ Sicherheitsbericht NRW ■ Austausch Sicherheitspartner ■ Auswertung polizeiliche Kriminalitätsstatistik	■ Videoüberwachung in Zügen ■ Videoüberwachung in Bahnhöfen ■ Sicherheitsteams NRW ■ Qualifizierung für Service- und Sicherheitspersonal ■ Präventive Beförderungs- und Aufenthaltsverbote ■ Fußballreiseverkehr ■ Cyberkriminalität ■ Graffitiprävention und -beseitigung ■ Multiplikatoren-schulungen für kritische Situationen	■ Corona Krisenmanagement „Runder Tisch Corona“ ■ Abstimmung Sicherheitspartner SPNV/ ÖPNV bezüglich Fußball-EM „UEFA EURO 2024“



Darüber hinaus bearbeitet das KCS auch eigene landesweite Projekte. Dazu zählen z. B. der Betrieb der landesweiten Sicherheitsdatenbank Sidaba, präventive Beförderungsausschlüsse im Nahverkehr in Zusammenarbeit mit der Bundespolizei, die Weiterentwicklung von Qualifizierungsstandards für Sicherheits- und Servicepersonal sowie die Erarbeitung der Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen der Fußballweltmeisterschaft UEFA EURO 2024. Von Februar 2017 bis Dezember 2021 kamen - gefördert durch das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen - sogenannte „Verfügungsdienste Sicherheit“ zum Einsatz: zweiköpfige Sicherheitsteams, die in den Zügen des Regionalverkehrs die Kundenbetreuer*innen unterstützten. Hierdurch sollte die objektive und subjektive Sicherheit der Fahrgäste und des Zugpersonals optimiert werden. Der Einsatz der zusätzlichen Sicher-

heitskräfte ist auch weiterhin ein wichtiger Beitrag zu einer verbesserten Sicherheit im Regionalverkehr. Aus diesem Grund wird der Einsatz zukünftig unter dem Namen „Sicherheitsteams NRW“ fortgesetzt und landesweit ausgedehnt. Auch im Bereich des Krisenmanagements bringt sich das KCS mit seinen Kompetenzen aktiv ein. Seit der Corona-Krise leitet und koordiniert das KCS federführend den fortlaufenden Austausch mit allen Sicherheitspartnern zu den Auswirkungen und entsprechenden Maßnahmen im Schienenpersonennahverkehr.

Weitere Details sind unter
www.kcsicherheit.de zu finden.



Zukunftsnetz Mobilität NRW – Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr

Die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW (ZNM NRW) ist eine von drei im Auftrag des Landes NRW eingerichteten Koordinierungsstellen. Sie hat das Ziel, die kommunalen Gebietskörperschaften (Städte, Gemeinden und Kreise) im Verbundgebiet des VRR bei der Mobilitätswende zu unterstützen und die ganzheitliche Betrachtung des Themas Mobilität dauerhaft in der gesamten Kommunalverwaltung zu verankern. Dabei berät und begleitet das ZNM NRW die Kommunen als Partner für Mobilitätsmanagement in zwei Schwerpunkten: das kommunale Mobilitätsmanagement als Change-Prozess zu verstehen und mit konkreten Maßnahmen die Mobilitätswende vor Ort zu unterstützen.

Kommunales Mobilitätsmanagement als Change-Prozess

Zur Förderung der nachhaltigen Mobilitätsentwicklung setzt das ZNM NRW auf die Strategie des kommunalen Mobilitätsmanagements. Notwendig ist dabei die Unterstützung durch die Kommunalpolitik: Sie definiert klare Ziele und stellt ausreichend Ressourcen bereit, damit die Verwaltungen der Kommunen die Mobilitätswende gestalten können. Das ZNM NRW hilft dabei, diesen Change-Prozess in den Kommunen erfolgreich anzustoßen und umzusetzen – vom ersten Konzept bis hin zu konkreten Maßnahmen.

Maßnahmen des Mobilitätsmanagements und der vernetzten Mobilität

Das ZNM NRW setzt auch auf konkrete Maßnahmen des Mobilitätsmanagements

und der vernetzten Mobilität, um die kommunale Mobilitätswende zu unterstützen. Hierbei ist die Verknüpfung von sogenannten Push-&-Pull-Maßnahmen zentral für die integrierte Verkehrsplanung. Damit werden angebotsorientierte Maßnahmen – etwa die Ausweitung von ÖPNV, Fuß- und Radwegen – zugunsten des Umweltverbundes mit regulativen Maßnahmen (wie zum Beispiel Parkraummanagement oder der Neuaufteilung von Verkehrsflächen) verknüpft.

Diese klassischen Instrumente für die Planung und den Betrieb der Infrastruktur sowie des Verkehrsmanagements, wie etwa eine Bevorzugung von ÖPNV-Fahrzeugen gegenüber dem Individualverkehr, reichen für den erfolgreichen Wandel allein nicht aus. Das Mobilitätsmanagement ist als dritte Säule in die kommunale Verkehrsplanung zu integrieren. Es kann das Mobilitätsverhalten der Bürgerinnen und Bürger mit zielgruppen-gerechten Angeboten beeinflussen und stellt den Menschen in den Mittelpunkt eines umfassenden Transformationsprozesses.

Die Arbeit der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr

Die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr unterstützt die Mitgliedskommunen bei der Umsetzung des kommunalen Mobilitätsmanagements u. a. mit Beratungsangeboten zur verwaltungsinternen Prozessgestaltung, der Vernetzung zu anderen Kommunen, Fortbildungen und Beratungen zu verschiedenen Themenfeldern – wie etwa zur Planung und Umsetzung von Mobilstationen, den digital gesteuerten Fahrradabstellanlagen von DeinRadschloss oder dem Mobilitätsmanagement für Neubürger*innen.

Dazu kommen konkrete Praxisangebote wie etwa der Fußverkehrs-Check oder das Verleihangebot der Stadt-Terrassen.

Die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des ZNM unterstützt die Kommunen bei der Erarbeitung von Mobilitätsplänen sowie bei der Konzeption zu Maßnahmen der vernetzten Mobilität. Die Realisierung von Maßnahmen, wie beispielsweise Mobilstationen, Bike+Ride- sowie Park+Ride-Anlagen, unterstützt die Investitionsförderung beim VRR mit entsprechenden Fördermitteln. Damit die einzelnen Maßnahmen eine hohe Wirkung entfalten, bedarf es einer planerischen Einbindung in den ÖPNV. Diese Schnittstelle wird durch die Fachgruppe „Koordination ÖPNV“ gesteuert. Die Aktivitäten des ZNM NRW unterstützen dabei die Zielvorstellungen des VRR, mit einer Verlagerung vom motorisierten Individualverkehr auf den Öffentlichen Personenverkehr eine nachhaltige Mobilitätsentwicklung zu erreichen.

Das Zukunftsnetz Mobilität NRW wird gefördert durch das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen und die Unfallkasse NRW.

Weitere Informationen sind unter
www.zukunftsnetz-mobilitaet.nrw.de
zu finden.

Die Verbundaufgaben

Der VRR sorgt für einen integrierten Öffentlichen Personennahverkehr in den 16 kreisfreien Städten und sieben Kreisen des Verbundgebiets. So profitieren die Fahrgäste beispielsweise von einem verbundweit einheitlichen Tarif und einem koordinierten Angebot im gesamten Verkehrsraum.

Tarif und Tarifentwicklung

Die VRR-Strategie zur Entwicklung des VRR-Tarifs verfolgt verschiedene Ziele. An erster Stelle dient der Ticketverkauf der Mitfinanzierung des Nahverkehrs. Zudem ist der Nahverkehrstarif zielgruppengerecht ausgestaltet. Der Tarif soll dazu anregen, mehr Fahrten auf Bus und Bahn zu verlagern. Dies gelingt durch eine möglichst große Einfachheit und die weitere Digitalisierung von Tarif und Ticketing. Dabei liegt der VRR-Tarif stets im Spannungsfeld zwischen Einfachheit, Ergiebigkeit und Gerechtigkeit. Zukünftig ist die Integration neuer Mobilitätsangebote geplant. Mit der Entwicklung eines eigenen Tarifs für On-Demand-Verkehre ist hier ein wichtiger Schritt bereits erfolgt.

Lagen die Gesamteinnahmen durch Ticketverkäufe in den letzten Jahren bei ca. 1,3 Milliarden Euro (2019), so sind diese in der Corona-Pandemie drastisch eingebrochen. Von Januar bis Dezember 2021 sind die Einnahmen, im Vergleich zum Vorjahr, von 1.097 Mio. Euro um rund 49 Mio. Euro auf 1.048 Mio. Euro gesunken. Der vom Bund und vom Land NRW entwickelte Rettungsschirm konnte diese Entwicklung im Jahr 2021 weitestgehend

auffangen. Für das Jahr 2022 ist die Entwicklung zur Drucklegung dieses VRR-Lexikons noch offen. Der Fokus des VRR wird mit dem Hochfahren des öffentlichen Lebens im Jahr 2022 auf der Rückgewinnung von Kund*innen liegen. Vor allem in den Segmenten der Abonnements und der Monatskarten sind besonders starke Rückgänge zu verzeichnen.

Tickets für Viel- und für Gelegenheitsfahrer*innen

Charakteristisch für den VRR-Tarif sind sein umfassendes Angebot und seine Struktur. Als einer der größten Verkehrsverbünde in Europa hat der VRR den Anspruch, die Kundenbedürfnisse auch im Mobilitätsangebot abzubilden. Dies bedeutet, dass der VRR gemeinsam mit den Mitgliedsunternehmen für Viel- und Gelegenheitsfahrer*innen diverse Ticketformen und -arten offeriert.

Tickets für Vielfahrer*innen

Unter die Tickets für Vielfahrer*innen fallen Abonnements und Monatstickets, die zu einer uneingeschränkten Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel innerhalb eines bestimmten Zeitraums, eines bestimmten Gebietes oder auf einer bestimmten Strecke berechtigen: vom Ticket2000 für alle über exklusive Firmenangebote bis hin zum

SchokoTicket für Schüler*innen, um nur einige Beispiele zu nennen.

Weitere Informationen sind auf der VRR-Website unter www.vrr.de zu finden.

nenn Kund*innen das eigene Fahrrad für 24 Stunden im gesamten Verbundraum mitführen. Kinder unter sechs Jahren fahren grundsätzlich kostenlos. Für Kinder von sechs bis 14 Jahren gelten ermäßigte und pauschale Ticketpreise.

Tickets für Gelegenheitsfahrer*innen

Für Fahrgäste, die nur gelegentlich Bus und Bahn nutzen, gibt es den sogenannten Bartarif mit seinen vielfältigen Angeboten: vom EinzelTicket über das traditionelle 4erTicket bis hin zum nur digital vertriebenen 10erTicket. Mit dem FahrradTicket kön-

Preisstufen im VRR

Grundlage der Preisberechnung im Verbundraum sind die Tarifgebiete. Ein Tarifgebiet umfasst in der Regel eine Stadt oder mehrere kleine Städte/Gemeinden. Darauf aufbauend werden die Preisstufen A (eine Stadt) bis D (ganzer Verbundraum) gebildet.



Die Verbundaufgaben

Neben diesem klassischen Tarif etabliert der VRR einen sogenannten eTarif, der über einen digitalen Zugang eine leistungsgerechtere Bepreisung ermöglicht. Weitere Informationen hierzu unter „eTarif“.

Digitaler Tarif / Digitales Ticketing

Seit 1. Dezember 2021 steht den Menschen in Nordrhein-Westfalen mit eezzy ein neuer elektronischer Tarif zur Verfügung, der einfach strukturiert, preislich fair und intuitiv nutzbar ist. Realisiert wurde das neue Angebot als digitales Gemeinschaftsprojekt der NRW-Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften, der Verkehrsunternehmen und des Ministeriums für Verkehr des Landes NRW, um möglichst vielen Menschen den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern. Nahverkehrskund*innen können Bus und Bahn einfach und unkompliziert nutzen, bequem über ihr Smartphone und ganz ohne

Kenntnisse zu Tarifen, Tickets oder Preisen. Diese Einfachheit ist es, mit der die beteiligten Partner mehr Fahrgäste für den ÖPNV begeistern möchten.

Landesweit einheitlicher Tarif mit digitalem Zugang per Smartphone

Fahrgäste wünschen sich einen unkomplizierten und intuitiven Zugang zum Nahverkehr, über Verbundgrenzen hinaus und ohne, dass für das Buchen oder Fahren umfangreiches Tarifwissen nötig ist. Diesen Zugang ermöglicht in ganz NRW der neue elektronische Tarif eezzy, der sukzessive in den Apps nordrhein-westfälischer Verbünde, Tarifgemeinschaften und Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt werden soll. Das System erfasst den Kunden während seiner Fahrt, speichert die Fahrtberechtigung und macht diese sichtbar, um eine Ticketkontrolle zu ermöglichen.



Ich fahr nur noch Luftlinie.

Mit **eezy** Bus und Bahn neu erleben. Einfach einchecken, auschecken und nur noch Luftlinie bezahlen: in deiner Stadt, im VRR und in ganz NRW.





Jetzt kostenlose
VRR App
herunterladen und
ganz eezy losfahren



Um ein solch komplexes digitales Konstrukt mit hinterlegtem elektronischem Tarif erfolgreich auf den Weg zu bringen, arbeiteten der VRR, go.Rheinland und der Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) eng zusammen. Unterstützt wurden sie dabei vom Kompetenzzentrum Digitalisierung (KCD). Denn das Projekt ist Bestandteil der vom KCD koordinierten ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW, in der die Nahverkehrsakteure in NRW gemeinsam an

einem attraktiveren nordrhein-westfälischen ÖPNV arbeiten. Vor allem die technischen Herausforderungen waren groß: Das Zusammenspiel aus dem Zugangssystem und dem hinterlegten eTarif ist hoch komplex. Das Ziel war es von Anfang an, diese Komplexität im Hintergrund zu halten und dem Kunden einen einfachen, intuitiven und unkomplizierten Zugang zu eezy zu ermöglichen. Dies konnte dank der engen Zusammenarbeit im Projekt erfolgreich umgesetzt werden. Zahlreiche Partner sind mit ihren Apps an das System angeschlossen, weitere werden folgen.

Zukunftsprojekt zahlreicher Partner

Die automatisierte Berechnung des Fahrpreises basiert in ganz Nordrhein-Westfalen auf dem Prinzip eines Basispreises und eines Arbeitspreises, der sich nach den Luftlinienkilometern zwischen Start und Ziel richtet. Dadurch werden spürbare Preissprünge vermieden und die Grenzen zwischen den unterschiedlichen Verbundgebieten spielen bei der Fahrt mit Bus und Bahn keine Rolle mehr. Das Kompetenzzentrum Marketing NRW war an der Entwicklung des eTarifs beteiligt, gemeinsam mit den NRW-Verkehrsverbünden und Tarifgemeinschaften sowie dem NRW-Verkehrsministerium.



Die Verbundaufgaben

Die automatisierte Abrechnung bei eezy.nrw ist transparent, gerecht und fair. Denn Fahrgäste zahlen immer nur, was sie tatsächlich auch gefahren sind – ein großer Vorteil der Luftlinienabrechnung. Außerdem sieht der eTarif einen Tagesdeckel für einen dynamischen 24-Stunden-Zeitraum vor, in dem der Gesamtpreis für die Summe aller Fahrten auf maximal 30 Euro in der 2. Klasse in NRW begrenzt ist. Im VRR gibt es zudem bei eezy VRR einen Kostenschutz pro Fahrt.



FlexTicket für eine flexiblere Mobilität

Das FlexTicket ermöglicht Fahrgästen im VRR eine flexible Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs. Es ist in den Varianten Flex25 und Flex35 erhältlich – und zwar ausschließlich online direkt über Smartphones. In Kombination mit einem

festen Grundbetrag (Preisstand 2022) von 3,90 Euro (Flex25) bzw. 8,90 Euro (Flex35) haben Ticketinhaber*innen an 30 aufeinander folgenden Tagen Zugriff auf rabattierte EinzelTickets. In der Variante Flex25 erhalten Fahrgäste 25 Prozent Rabatt auf EinzelTickets und das FahrradTicket. Die Variante Flex35 bietet 35 Prozent Rabatt auf EinzelTickets und eine kostenlose Fahrradmitnahme. Kund*innen können die Preisstufe der EinzelTickets frei wählen: Das FlexTicket gilt in den Preisstufen A1, A2, A3, B, C und D – ab Juli 2022 auch in der Kurzstrecke. Wird das FlexTicket nicht mehr benötigt, kann es bequem zum Ende eines jeden 30-Tage-Zeitraums ohne Frist kostenlos gekündigt werden.

NEU!

DIE FLEX-TICKETS

Deine Bus- & Bahn-Card

- ✓ **vergünstigter Ticketkauf**
- ✓ **flexible Preisstufenwahl**
- ✓ **jederzeit digital abrufbar**

Flex25

Flex35

Jetzt einloggen und lossparen!

www.flextickets.de



Fahrgastrechte

Fahrgäste haben einen Anspruch auf Beförderung, wenn nach den gesetzlichen Bestimmungen eine Beförderungspflicht besteht bzw. ein gültiger Fahrausweis vorgezeigt werden kann. Kund*innen haben Anspruch auf Entschädigung bei Verspätungen, soweit die Verspätung im Bereich der tatsächlichen oder geplanten Eisenbahnbeförderung eingetreten ist. Die Entschädigungsleistung liegt zwischen 25 und 50 Prozent des tatsächlich entrichteten Fahrpreises. Bei Fahrscheinen mit einer Gültigkeit von einem Tag oder länger haben Fahrgäste Anspruch auf Entschädigung, wenn im Gültigkeitsbereich ihrer Zeitkarte wiederholt Verspätungen von mindestens 60 Minuten aufgetreten sind. Der Entschädigungsbetrag wird auf maximal 25 Prozent des tatsächlich entrichteten Fahrpreises pro Monat begrenzt.

Zusätzlich gilt in NRW die Mobilitätsgarantie bei einer Fahrplanabweichung ab 20 Minuten. Fahrgäste können alternativ zu ihren gewählten Verkehrsmitteln entwe-

der ein Taxi, einen Fernverkehrszug (IC/EC oder ICE) etc. nutzen, um ihr Ziel zu erreichen. Die Kosten dafür werden erstattet, beim Fernverkehrszug komplett, beim Taxi sowie beim Sharing-Angebot gelten Höchstgrenzen. Die Mobilitätsgarantie kommt nicht bei Verspätungen zur Anwendung, die während der Fahrt auftreten, wie Streik, Unwetter, etc. Außerdem gilt im VRR-Gebiet eine erweiterte Mobilitätsgarantie, die Inhaber*innen von Ticket2000 und BärenTicket Kosten von bis zu 60 Euro bei Eintreten der Verspätung unabhängig von der Uhrzeit ersetzt.

Standardisierte Tarifdaten

Produkt- und Kontrollmodule (PKM)

Die Begrifflichkeiten Tarifmodule nach PKM, PKM und Produkt- und Kontrollmodule können grundsätzlich synonym verwendet werden. Im Folgenden wird der Begriff Tarifmodule nach PKM verwendet: Tarifmodule nach PKM sind Teil des offenen und herstellerunabhängigen Standards VDV Kernapplikation (VDV-KA) und



beschreiben standardisiert tarifliche Merkmale wie Produkt, Preis, Tarifregeln, Haltestellen und Zonen sowie die Kontrollregeln. Kurz gesagt: In den Tarifmodulen nach PKM sind Tarifdaten in einem standardisierten Format abgebildet. Das standardisierte Format ist in der VDV-KA festgeschrieben. Bei Tarifmodulen nach PKM handelt es sich um XML-Dateien, die mithilfe des Produkteditors erzeugt werden.

Durch Produkt- und Kontrollmodule (PKM) sollte u. a. die „Lücke“ zwischen Fahrplanauskunft („Wie komme ich von A nach B?“) und Vertrieb („Welches Ticket benötige ich für den Weg von A nach B?“) geschlossen werden. Diese Lücke ist besonders eklatant bei Reisen, die über eine oder mehrere Verbundgrenzen gehen oder bei denen Systeme verschiedener Hersteller miteinander interagieren müssten.

Im Zuge der Weiterentwicklung von PKM zu Tarifmodulen nach PKM wurde neben den Bereichen Vertrieb und Kontrolle auch der Bereich Fahrplanauskunft (=Fahrtsverbindung+Tarifauskunft) berücksichtigt. Tarifmodule nach PKM sind seit 2017 deutschlandweit Bestandteil im Bereich eTickets. Dadurch ist es gewährleistet, dass alle Module von jedem Partner eingelesen und interpretiert werden können.

Relevanz der Tarifmodule nach PKM

Die VDV-Kernapplikation definiert ein Modell aus verschiedenen Rollen, bestehend aus dem Produktverantwortlichen (PV), den Kundenvertragspartnern (KVP) und den Dienstleistern (DL).

Im VRR hat die VRR AöR die Rolle des PV inne, die kommunalen Verkehrsunternehmen sowie die Transdev Vertrieb GmbH (=SPNV-Vertrieb) fungieren als KVP. Darüber hinaus haben die kommunalen Verkehrsunternehmen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen die Rolle des DL inne. Um Tarifmodule nach PKM nutzen zu können, müssen Fahrplanauskunfts-, Vertriebs- und Kontrollsysteme angepasst werden. Aus diesem Grund spielen auch die Systemhersteller eine wichtige Rolle.

Entwicklungsstand in NRW

Die ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW beinhaltet eine Maßnahme, die auf die Harmonisierung der von Tarifmodulen nach PKM tangierten Bereiche abzielt. Im Zuge der Realisierung hat das maßnahmenverantwortliche KCM die Arbeitsgruppe „PKM NRW“ ins Leben gerufen, der alle PV in NRW angehören. Durch den Austausch können Erfahrungen geteilt und Schwachstellen eliminiert werden. Das Bestehen der AG PKM NRW ist mittlerweile unabhängig von der ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW, da diese AG auch dem Austausch zu vertriebs- und kontrollrelevanten Themen mit technischem Hintergrund dient, die unabhängig von Tarifmodulen nach PKM sind.

Die PV in NRW arbeiten konstruktiv zusammen. Dieses Konstrukt ist in Deutschland einmalig und führte dazu, dass NRW ein Vorreiter in Sachen Tarifmodule nach PKM ist.



Kommunikation und Information

Für den VRR ist der Öffentliche Nahverkehr weit mehr als nur die Fahrt mit Bus und Bahn. Er möchte, dass die Fahrgäste jederzeit gut informiert sind: über die Leistungen und auch mögliche Fahrtverbindungen. Und zwar nicht nur dann, wenn der Betrieb reibungslos läuft, sondern auch, wenn es zu Störungen kommt und der Verkehr nicht nach Plan läuft. Gemeinsam mit den kommunalen und den Eisenbahnverkehrsunternehmen bietet der VRR eine verbundweit einheitliche Fahrgastinformation.

Der VRR übernimmt in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen aber auch das verbundraumübergreifende Marketing. Er erstellt Basisinformationen für Fahrgäste zu den Produkten und Tarifen des VRR, realisiert Kommunikationskampagnen zu den Angeboten im ÖSPV und SPNV und sorgt für eine koordinierte Kundenbindung. Im VRR-Mediencenter finden Journalist*innen, Branchenexpert*innen und interessierte Fahrgäste aktuelle Meldungen und interessante Hintergrundinformationen zu Themen aus dem VRR und der Mobilitätsbranche.

Auskunftsmedien

Der VRR stellt mit dem Verbundauskunftssystem eine gemeinsame Basis für die verschiedenen Kundensysteme des Verbundes, der Verkehrsunternehmen und Dritter zur Verfügung. Im Schnitt werden im Jahr 1,4 Milliarden Verbindungen berechnet und an Nutzer*innen der verschiedenen Apps und Weboberflächen ausgegeben. Hinzu kommen u. a. Berechnung für Abfahrten und Abfahrtsmonitore, Störungsinformationen, Haltestellen- und Ortssuchen sowie Tarifberechnungen und Karten. Das Auskunftssystem hat sich über die Jahre somit zum wichtigen Informationspunkt vor und während der Fahrt entwickelt und integriert dabei sukzessive auch weitere multi- und intermodale Möglichkeiten.

Das Auskunftssystem arbeitet dabei auf Basis von Daten, die durch die Verkehrsunternehmen und den VRR bereitgestellt werden. Dabei pflegen die Verkehrsunternehmen die Solldaten für die von ihnen betriebenen Linien und der VRR stellt neben den Grunddaten auch die Systeme für die Zusammenführung und Aufbereitung der Daten zur Verfügung. Zudem werden zwischen den Verbünden in NRW die Daten ausgetauscht und beim VRR regelmäßig importiert. Für den SPNV werden die Daten zweimal in der Woche vom Europäischen Fahrplanzentrum der DB AG importiert. Somit ist das Auskunftssystem auch für Fahrten in NRW und darüber hinaus nutzbar.

Zudem werden die Echtzeit-/Prognose-daten in der zentralen Datendrehscheibe beim VRR zusammengeführt, sodass die Auskunft des VRR die vorhandenen Echtzeitdaten nutzen kann, um aktuelle Verbin-

dungen und Änderungen anzuzeigen und die Kund*innen umfänglich zu informieren. Sie profitieren von diesen komplexen Prozessen insbesondere über die mobilen Applikationen, u. a. die VRR App, sowie die Weboberflächen.

Die VRR Verbund App

verzeichnet seit Jah-

ren eine steigende

Anzahl regelmäßi-

ger Nutzer*innen,

Anfang des Jah-

res 2021 waren es

mehr als 800.000.

Seit Veröffentli-

chung der App lässt

sich eine positive Entwick-

lung im Google Play Store und im Apple

App Store ablesen: In den letzten Jahren

verbesserten sich die Bewertungen durch

die Nutzer*innen stetig. Sie sind heute auf

einem sehr guten Niveau.

Neben der Fahrtenauskunft und dem

Abfahrtsmonitor bietet die App auch die

Möglichkeit, Tickets zu kaufen und diese

auf dem Smartphone zu speichern. Nut-

zer*innen können die App für sich perso-

nalisieren, indem sie beispielsweise die

Haltestellen in der Nähe des Wohnortes

und des Arbeitsplatzes hinterlegen, um

diese per Schnellaufzug aufzurufen. So-

wohl für die reine ÖPNV-Nutzung als auch

für die Kombination von Bus und Bahn mit

Fahrrad oder PKW ist die App ein Begleiter

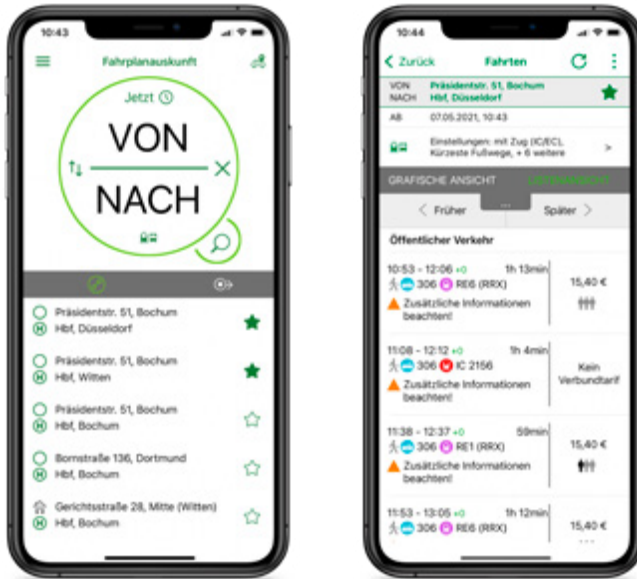
während der Fahrt. Als Start oder Ziel kön-

nen sowohl Haltestellen als auch Adressen

sowie Park+Ride- und Bike+Ride-Anlagen

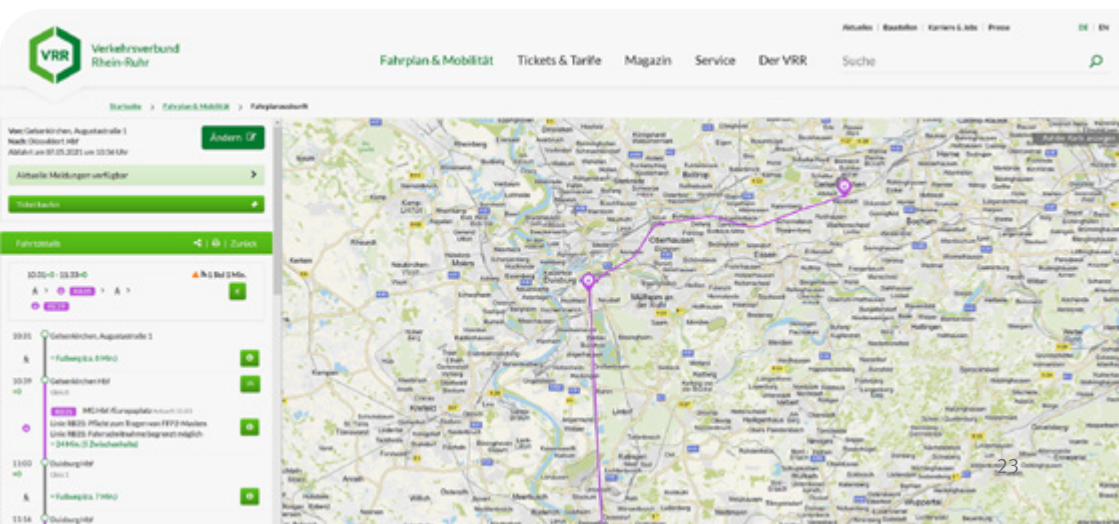
gewählt werden.





Die Ansichten zeigen die Fahrplanauskunft und die Listenansicht der Fahrten.

Die Weboberfläche zur Auskunft, die auf der VRR-Website sowie bei vielen Verkehrsunternehmen im Einsatz ist, bietet Zugang zu Fahrplanauskunft, Abfahrtsmonitor und Ticketshop über den Internetbrowser. Dabei ist die Oberfläche responsiv ausgelegt, funktioniert also sowohl auf großen Bildschirmen als auch auf Smartphones. Der Fahrtverlauf kann auf Computer-Bildschirmen in hohem Detaillierungsgrad auf einer OpenStreetMap-Karte (OSM) nachverfolgt werden.



Die Verbundaufgaben

Landesweite Bündelung und Konsolidierung der Fahrplandaten in NRW

In einer Handlungsanweisung zur Realisierung des landesweiten Datenverbundes in NRW des Verkehrsministeriums NRW aus dem Jahr 2002 wurde der Aufbau eines NRW-weiten Datenverbunds geregelt. Seitdem ist für die landesweite Bündelung und Konsolidierung der Fahrplandaten der ÖV-Datenverbund mit den Partnern AVV, VRS, NWL und VRR zuständig. Diese haben u. a. die genannte Aufgabe der Zentralen Koordinierungsstelle NRW (ZKS) übertragen. Die ZKS ist bei der Stabsstelle IKT beim VRR angesiedelt.

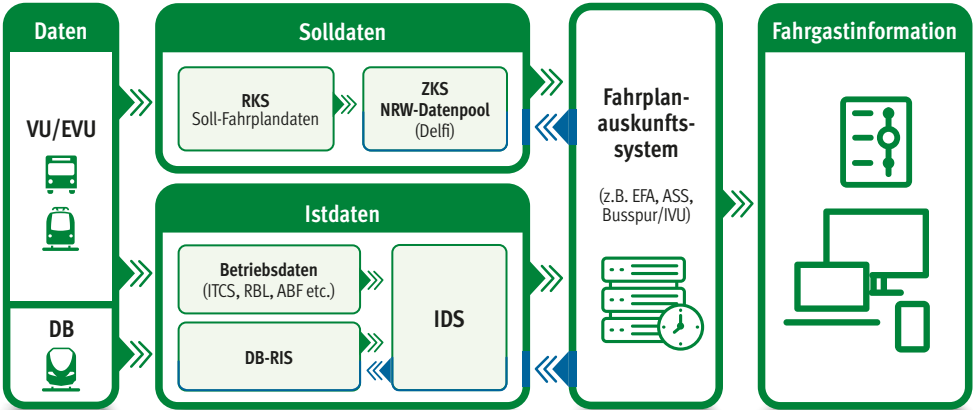
Echtzeitdaten

Der IDS (Istdatenserver) erfasst und verteilt die Echtzeitinformationen aller Verkehrsmittel der angeschlossenen VU und EVU und gibt diese an das elektronische Fahrplanauskunftssystem (WEB-Lösung, VRR App und VU-Branding-Apps) weiter. Somit wird der Fahrgast über die aktuelle

Verkehrssituation auf Basis der Echtzeitdaten informiert und erhält einen verkehrsmittelübergreifenden Überblick über alle Anschlussmöglichkeiten.

Fahrplandaten für Dritte

Seit Anfang Mai 2018 stellt die VRR AöR gemeinsam mit Tarif- und Verkehrsverbünden sowie Verkehrsunternehmen Daten rund um den ÖPNV öffentlich zur Verfügung. Ziel der Initiative „Deutschlandweite OpenData-Plattform im ÖPNV“ (<https://www.opendata-oepnv.de/>) ist es, Transparenz zu schaffen und neue Ideen zu generieren, durch die die Mobilität im jeweiligen Verbund- bzw. Tarifraum und darüber hinaus verbessert wird. Inzwischen beteiligen sich zehn Verbünde (RMV, NWL, NVV, VVS, HVV, VBB, MVV, AVV, VRS und VRR) und ein kommunales Verkehrsunternehmen (RNV) mit ihren regionalen Mobilitätsdaten sowie der DELFI e. V. (Verein zur Förderung einer durchgängigen elektronischen Fahrgastinformation) mit seinen



Datenverlauf Soll- und Istdaten

nationalen Datensätzen an der Initiative. Durch die Integration der Verkehrsverbünde in NRW, die ein Teil der ÖPNV Digitalisierungsinitiative NRW war, wurde die Grundlage für die Veröffentlichung eines landesweiten Datensatzes geschaffen. Durch die Delegierten Verordnung 2017/1926 sind die Mitgliedsstaaten der EU u. a. zur Errichtung eines nationalen Zugangspunktes, über den auf die in der Delegierten Verordnung 2017/1926 festgelegten Daten zugegriffen werden kann, verpflichtet. Alle relevanten Vorgaben der Delegierten Verordnung 2017/1926 der EU für den ÖPNV konnten durch die Zusammenarbeit der beteiligten Verbünde mit dem DELFI e. V., dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) und der Bundesanstalt für Straßen (BASt) fristgerecht erfüllt werden.

Einen wichtigen Baustein in der Umsetzung eines nationalen Zugangspunktes für Daten und Dienste des ÖPNV in Deutschland stellt die Deutschlandweite Open-Data-Plattform im ÖPNV dar, die von der VRR AöR koordiniert und betrieben wird. Die Plattform wurde gemäß den Anforderungen der beteiligten Partner sowie Vorgaben der Delegierten Verordnung 2017/1926 seit 2018 weiterentwickelt. Um sie für weitere Partner attraktiver zu gestalten, bietet der VRR Features und Services wie z. B. Subseiten und einen automatisierten Upload von Fahrplandaten an.

Die Kommunikation mit den Datenabnehmern soll zukünftig stärker in den Fokus rücken. Dazu plant der VRR u. a. Treffen mit Nutzer*innen zur Ermittlung von Bedürfnissen und der Identifikation



verborgenen Potenzials in den Daten. Perspektivisch wird für die Nutzer*innen ein Mehrwert durch weitere Services wie z. B. einen Newsletter oder eine automatische Benachrichtigung bei Veröffentlichung neuer Daten geschaffen.

Sammlung und Aufbereitung barrierefreier Infrastrukturdaten

Die barrierefreie Infrastruktur wird nach dem Territorialprinzip von den jeweiligen Verkehrsunternehmen in die Fahrplansysteme des VRR eingetragen. Dies sind u. a. Aufzüge, Fahrtreppen, Rampen und weiterführende Infrastrukturelemente. Als Grundlage hierfür gilt das gemeinschaftlich erarbeitete Handbuch für Fahrplandatenqualität im VRR. Beim VRR werden diese Daten nachträglich noch „veredelt“. Hierzu zählt z. B. die Georeferenzierung der Infrastrukturelemente, sodass Endbenutzer*innen ein barrierefreies Routing an den Haltestellen zur Verfügung gestellt werden kann.

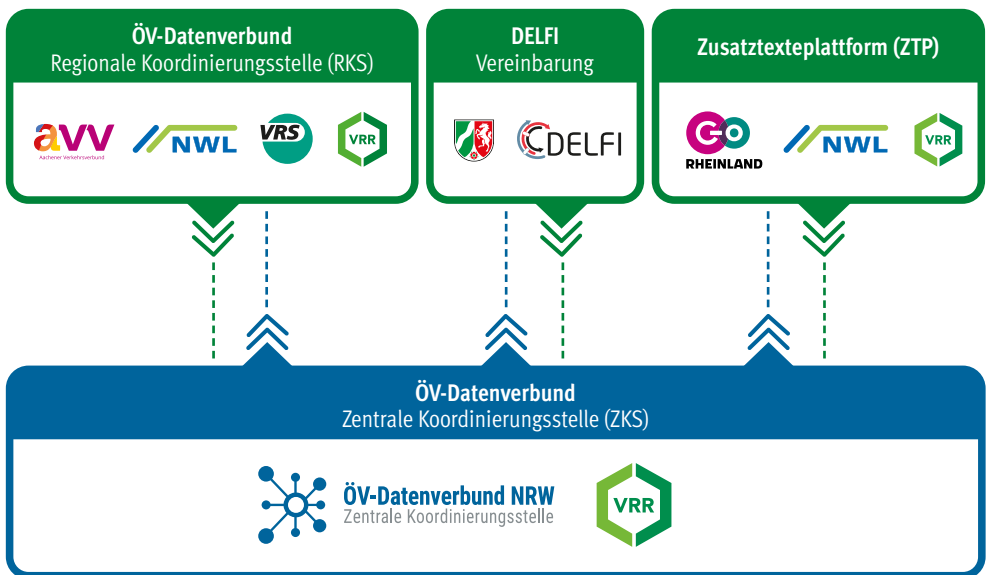
Die Verbundaufgaben

Des Weiteren haben die Verkehrsunternehmen auch die Möglichkeit, Infrastrukturelemente wie Aufzüge und Fahrtreppen mit dem aktuellen Status in die Fahrplanauskunft zu integrieren. Hierfür stellt der VRR eine Mobilitäts- und Infrastrukturplattform (MIP) zur Verfügung. Hier werden alle Betriebszustände von Aufzügen und Fahrtreppen im VRR inklusive DB gesammelt und der Auskunft zur Verfügung gestellt. Somit können den mobilitätseingeschränkten Benutzer*innen auch alternative Routen angeboten werden.

Die Stabsstelle IKT kennt im Rahmen der oben genannten zentralen Koordinierungsaufgaben die Organisationsstrukturen, Systemarchitekturen und Datenflüsse in NRW.

Mit der Gründung des DELFI-Vereins wurde das Ziel beschlossen, eine deutschlandweite Fahrplanauskunft umzusetzen. Die IKT hat auf Wunsch des VM die Aufgabe des Landesdatenadministrators übernommen und ist federführend für die Umsetzung im VRR zuständig.

Im Rahmen der RRX-Vernetzungsinitiative NRW (go.Rheinland, NWL, VRR) wurde die ZKS, mit u. a. dem Betrieb und der Weiterentwicklung der SPNV-Steuerungsplattform beauftragt. Im akuten Störfall werden Ad-hoc-Ereignis-Zusatzinformationen von Infomanager*innen in der Betriebsleitzentrale der Deutschen Bahn am Duisburger Hauptbahnhof verfasst und über diverse Kanäle dem Fahrgast zur Verfügung gestellt.



Struktur und Aufbauorganisation der ZKS



Vernetzungsinitiative NRW / Zusatztextplattform www.zuginfo.nrw

Mit der Einführung des RRR-Vorlaufbetriebs 2018 haben die SPNV-Aufgabenträger in NRW die Fahrgastinformation im Störfall im Rahmen einer sogenannten Vernetzungsinitiative auf neue Säulen gestellt. Es wurden die personellen, organisatorischen, vertraglichen und technischen Voraussetzungen für den Betrieb einer EVU-neutralen Steuerungszentrale geschaffen. Mit dieser wird gewährleistet, dass die Information der Fahrgäste im Störfall und bei Bauarbeiten diskriminierungsfrei und einheitlich erfolgt. Zuvor betrieb und bespielte jedes EVU eigene Kanäle bzw. die Kommunikation erfolgte zwischen den EVU unkoordiniert. Dies hatte zur Folge, dass bei Parallelverkehr durch von derselben Störung betroffene EVU unterschiedliche Informationen an den Fahrgast kommuniziert wurden.

Kern des neuen Konzepts ist es, dass die Information künftig EVU-übergreifend und einheitlich generiert wird und gleichzeitig allen Abnehmersystemen über Schnittstellen automatisiert zur Verfügung gestellt wird.

Die Informationen werden durch Koordinator*innen für Fahrgastinformation (KofFi) der EVU DB Regio, National Express Rail und Eurobahn Deutschland erstellt, die auf drei gemeinschaftlich rund um die Uhr besetzten Arbeitsplätzen in der Betriebszentrale der DB Netz in Duisburg angesiedelt sind. Ihnen obliegt die Erstellung von gebündelten textuellen Zusatzinformationen, ergänzend zu den Prognose- und Echtzeitdaten aus den Leitsystemen der EVU, um dem Fahrgast einen Gesamtüberblick über die Störungslage zu geben. Außerdem erfolgt über die KofFi die Kommunikation der Informationen zu Bauarbeiten. Die Meldungen werden durch die KofFi dabei EVU-übergreifend erstellt. Eine Ausrollung des Informationskonzepts auf alle SPNV-Linien in NRW ist in den Jahren 2021/22 geplant.

Dem Konzept liegt die Eingabe der Meldungen in eine einzige gemeinsame Plattform der Aufgabenträger zugrunde – im Gegensatz zur früher pro Ausgabesystem gesondert erforderlichen Mehrfacheingabe. Die Informationen werden über Schnittstellen automatisiert an die angebundenen Abnehmersysteme übermittelt. Datenabnehmer sind die Auskunftssysteme der Verbünde in NRW, DB Vertrieb, die zentrale Zuginfo-Website, Websites der EVU, zentrale Push-Kundenkanäle, Twitter etc.

Der VRR-Kundendialog

Der VRR-Kundendialog steuert, koordiniert und beantwortet sämtliche Kundenanfragen im Kontext der Verbundmobilität über die verschiedenen Dialogkanäle. Dabei lassen sich zwei wesentliche Kommunikationskanäle unterscheiden: der telefonische und der schriftliche Dialog.

Telefonischer Dialog

Unter einer NRW-weit einheitlichen Rufnummer erhalten Fahrgäste seit dem Jahr 2000 rund um die Uhr (24/7) Auskünfte zu Fahrplänen und Tarifen im Öffentlichen Personennahverkehr. Seit dem Jahr 2022 ist die Auskunft gemäß den gesetzlichen Regelungen unter der Nummer 0800 6 / 50 40 30 kostenfrei. Die „Schlaue Nummer“ wird größtenteils über ein zentral beauftragtes Call-Center bedient. Der VRR-Kundendialog koordiniert gemeinsam mit den an der Schlaue Nummer beteiligten Verkehrsunternehmen und dem Kompetenzzentrum Digitalisierung (KCD) im „ProjektTeam Schlaue Nummer“ die Aufgaben und definiert und überwacht die Qualitätsanforderungen.

Im Jahr 2006 wurde die Schlaue Nummer um das Sprachportal „Sprechender Fahrplan NRW“ ergänzt. Auf diesem Wege können Anrufer*innen ohne Wartezeit automatisiert

über einen Sprachcomputer Fahrplanauskünfte erhalten. Zusätzlich können sie sich die Fahrplanauskunft auch per SMS auf ihr Handy schicken lassen. Ferner wurde im VRR-Gebiet das originäre Angebot der Schlaue Nummer um eine zusätzliche Rufnummer erweitert, die den 1st-Level-Support der Online-Tickets beinhaltet.

Schriftlicher Dialog

Der schriftliche Dialog umfasst Kundenanfragen per Brief oder Fax, per E-Mail (über die Adresse info@vrr.de und über das Kontaktformular der VRR-Website) sowie über die Social-Media-Kanäle Facebook und Instagram. Alle Kundenanfragen werden vom VRR-Kundendialog gesichtet und kategorisiert.

Fragen zu Fahrplänen und Tarifen werden analog zur Schlaue Nummer größtenteils durch beauftragte Dienstleister beantwortet. Kundenmeldungen, die originär die Verkehrsunternehmen betreffen (Abos, Störungen, Fundsachen, Pünktlichkeit etc.), werden zur weiteren Bearbeitung direkt an diese weitergeleitet, sofern eine



Call-Center-Auskunft

0800 6 504030*

Personenbediente Fahrplan-
und Tarifauskunft

*gebührenfrei aus allen deutschen Netzen

Sprechender Fahrplan

0800 3 504030*

Elektronische Fahrplanauskunft

*gebührenfrei aus allen deutschen Netzen

Support TicketShop

0800 6 504036*

Ticketshop 1st-Level-Support

*gebührenfrei aus allen deutschen Netzen

datenschutzrechtliche Einwilligung des*der Kund*in zur Weiterleitung vorliegt. Kundenanfragen, die originär den VRR betreffen (Organisation, Aufgabenträgerschaft SPNV, Marketingaktionen etc.), werden direkt vom VRR-Kundendialog beantwortet.

Des Weiteren ist der VRR-Kundendialog für die (digitale) Weiterentwicklung der Dialogkanäle sowie die permanente Qualitätsverbesserung der Dialogprozesse zuständig.

Aktuelle Ticketkampagnen – SPNV und Verbund

Die Kommunikationsmaßnahmen sind ausgerichtet auf die Gewinnung von Neukund*innen, die Nutzungsintensivierung sowie die Fortsetzung der Gewinnung und Bindung von Stammkund*innen. Im Rahmen der gezielten Kundenansprache werden alle Kommunikationskanäle in die Planungen einbezogen und je nach

Zielgruppe und Zielsetzung entsprechend eingesetzt. Hierbei haben die Social-Media-Kanäle in den letzten Jahren einen großen Stellenwert erlangt und bedürfen der intensiven Betreuung durch die Fachabteilung.

Basismedien VRR

Jedes Jahr werden Basismedien zur Kunden- und Mitarbeiterinformation aufgelegt. Sämtliche Informationsbroschüren werden für die umfassende Information überarbeitet und angepasst. Zur Projektdurchführung sind u. a. Abstimmungen der Inhalte mit den Verkehrsunternehmen und den anderen Fachgruppen im Haus des VRR notwendig. Die Broschüre zu Tickets und Preisen wird u. a. auch in Englisch und Türkisch zur Verfügung gestellt.

Unter www.vrr.de finden sich die Broschüren auch zum Download.



Kampagnen

In der jährlichen Kommunikationsplanung werden die Maßnahmen anhand des Marketingplans erarbeitet, mit den Verkehrsunternehmen und den EVU abgestimmt und den Gremien vorgestellt. Dabei stehen die klassischen Informations- und Produktkampagnen für den ÖSPV und SPNV im Fokus. Maßnahmen zur schulischen Verkehrserziehung sowie auch innovative Themen wie z. B. nextTicket oder die kurzfristige Sommerferienkampagne 2020 ergänzen die Kommunikationsmaßnahmen. Die Erarbeitung der Konzepte und Motiviken erfolgt zum größten Teil inhouse in der Fachabteilung. Hierbei werden die entsprechenden Briefings durch die Projektmanager*innen erstellt und durch die Grafikabteilung in die entsprechenden Motiviken adaptiert. Zum Einsatz kommt bei der Bewerbung die gesamte Bandbreite des crossmedialen Media-Mixes wie die klassischen Medienanzeigen und Advertorials in der Tagespresse, Out-of-Home-/Außenwerbung (Großflächen, City-Light-Poster, Plakate, Fahrzeugwerbung), Verkaufsförderung (VKF), Radio-/Kino-Spots sowie die Online- bzw. mobile Kommunikation. Bei besonderen Aufgabenstellungen werden Spezialagenturen durch Ausschreibungen zur Unterstützung eingebunden.

Abokampagnen

Die Abokampagnen richten sich an Monatskartenkäufer*innen und Bartarifkund*innen, mit dem Ziel, neue Abonnent*innen zu gewinnen. Die Kampagnen werden vom VRR verbundeinheitlich für alle ange-

schlossenen kommunalen Verkehrsunternehmen erarbeitet. Die Bewerbung erfolgt über einen Media-Mix wie z. B. Plakate und Folder sowie über eine Onlinekampagne, Radiospots und Promotion-Aktionen in den KundenCentern der Verkehrsunternehmen.

Zusatznutzenkampagne

Durch eine Marktforschung zu den Ticketprodukten und der Bekanntheit der Zusatznutzen wurde deutlich, dass nur wenigen Kund*innen bekannt ist, welche weiteren Vorteile ihre Tickets enthalten. Daher wurde eine entsprechende Informationskampagne (Zusatznutzenkampagne) konzipiert, mit deren Hilfe die Abotickets und ihre spezifischen Nutzen beworben werden. Pro Ticket (Ticket2000, Ticket1000, YoungTicketPLUS, BärenTicket, SchokoTicket) werden verschiedene Zusatznutzen über Plakatmotive, Online-Banner und eine begleitende Online-/Mobile-Kampagne kommuniziert. Alle Kampagnen werden stets aktuell bewertet. So ist den aktuellen, coronabedingten Fahrgastrückgängen mit der Entwicklung passender Konzepte entgegenzuwirken.

Weitere Kampagnen für bestimmte Zielgruppen sind:

BärenTicket

Das BärenTicket ist das Aboticket für alle Personen ab 60 Jahren. Es ermöglicht die verbundweite Nutzung des ÖV im VRR und hat zudem zahlreiche Zusatznutzen. Diese werden im Rahmen der Kampagne sowohl auf der entsprechenden Website als auch in den Motiven vorgestellt und beworben.



YoungTicketPLUS

Das Ticket für Auszubildende, Studierende und Praktikant*innen hat seit 2019 ein optionales Upgrade für ganz NRW. Um jährlich die neuen Azubis und damit mögliche Abonent*innen erreichen zu können, werden die potenziellen Nutzer*innen des Produkts im Sommer jedes Jahres intensiv und passgenau adressiert.

SchokoTicket

Mit der SchokoTicket-Kampagne werden die Schüler*innen der vierten Klassen angesprochen, die nach den Sommerferien die weiterführenden Schulen besuchen. Viele Kinder fahren ab diesem Zeitpunkt allein mit Bus und Bahn zur Schule. Daher ist der Schulwechsel ein guter Anlass, um auf die Vorteile



des SchokoTickets hinzuweisen. Gleichzeitig werden mit der Kampagne auch die Eltern als Entscheider*innen angesprochen.

Verkehrserziehung (VE)

Die Unterlagen zur VE stehen für Lehrer*innen, Eltern und Interessierte auf der VRR-Website zur Verfügung. Die Arbeitsblätter und Videos helfen bei der Schulung für die Nutzung von Bus und Bahn und bereiten die Kinder auf den Schulweg vor.

Kampagne zur VRR App

Mit der Kampagne zur VRR App ist die Zielsetzung zur Steigerung der Downloadzahlen und eine Erhöhung der Nutzerzahlen sowie die Information zu den Möglichkeiten des einfachen und kontaktlosen Ticketkaufs

Die Verbundaufgaben

über die App verbunden. Über Onlinekampagnen, Facebook-Postings und Messages-of-the-Day in der App werden Viel- und Gelegenheitsfahrer*innen sowie Bestandskund*innen angesprochen.



Kundenbindung

Im Rahmen der Kundenbindung werden verschiedene Maßnahmen gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen geplant und umgesetzt. Dazu wurde u. a. im Jahr 2020 die Sommerferienaktion mit besonderen Zusatznutzen für Abokund*innen eingesetzt. Diese wurde in einer NRW-weiten Radiokampagne und in einer VRR-Kampagne beworben. Des Weiteren erarbeitet der VRR regelmäßig Publikationen wie z. B. die FreizeitLust, in der den Kund*innen für jede Saison spannende Ausflugsziele vorgestellt werden, die mit Bus und Bahn bequem zu erreichen sind.

SPNV-Kommunikation

Im Rahmen der SPNV-Kommunikation ist die Anzahl an Aufgaben in den letzten Jah-

ren stark gestiegen. Seit der Entwicklung des RRX-Designs im Jahr 2008, die der VRR gemeinsam mit dem Design Zentrum Nordrhein-Westfalen in Essen realisiert hat, ist das Thema auch ein Schwerpunkt in der Kommunikation des VRR. Die Einführung der ersten RRX-Fahrzeuge ab 2018 sowie die umfangreichen Veränderungen, die sich durch zahlreiche weitere Maßnahmen wie z. B. Bahnhofs-/Bahnsteigmodernisierungen, neue Automaten durch den Vertriebsdienstleisterwechsel auf Transdev oder aktuelle Veränderungen durch Baumaßnahmen ergeben, gehören zu den Aufgaben in der Kommunikation.

S-Bahn Rhein-Ruhr

Nach dem Motto „Mobilität neu gedacht“ ist die S-Bahn Rhein-Ruhr im Dezember 2019 mit einem teilweise neuen Betriebskonzept an den Start gegangen. Mit ihrer hohen Dichte an Haltepunkten ist sie ein zentrales Element des Schienenpersonennahverkehrs im VRR-Verbundraum. Das neue Betriebskonzept bildet die Voraussetzung dafür, dass die S-Bahn den wachsenden Anforderungen an eine moderne und leistungsstarke öffentliche Mobilität nachhaltig gerecht wird. Und das auch im Hinblick auf kontinuierlich steigende Fahrgastzahlen. Alle diese Veränderungen werden den unterschiedlichen Zielgruppen durch begleitende kommunikative Maßnahmen nähergebracht.

Kommunikation zu den NRW-Tarifprodukten

Der VRR unterstützt im Rahmen der landesweiten Aktivitäten auch die Bewerbung

und Information zu den NRW-Tarifprodukten. Der intensive Austausch hierzu erfolgt in entsprechenden Landesarbeitsgremien. Der VRR transportiert diese Informationen in die VRR-Gremien, übernimmt die Koordination und Bestellung der entsprechenden Medien sowie die Abstimmung mit den VRR-eigenen Maßnahmen.

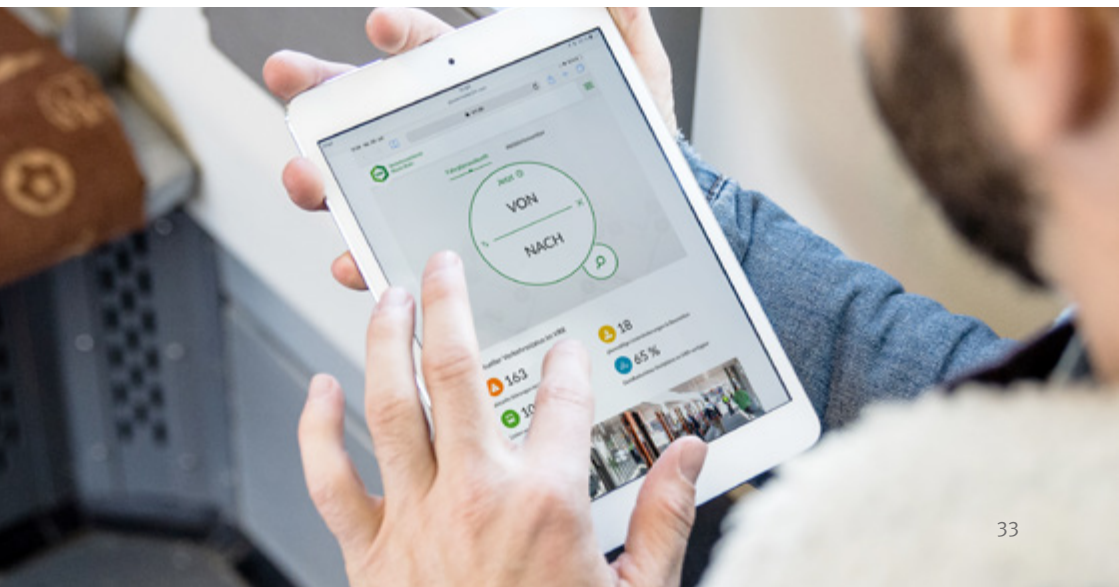
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die VRR-Pressestelle ist das informative Bindeglied zwischen der Verbundverwaltung und den unterschiedlichen externen und internen Zielgruppen. Sie kommuniziert zu allen wesentlichen VRR-Themen und Projekten gegenüber externen Partnern wie Medien, Meinungsbildner*innen, politischen Vertreter*innen von Land und Bund sowie den Mitarbeitenden des VRR und den Fahrgästen.

In einem breit angelegten und überwiegend digitalen Kommunikationsmix werden

sämtliche öffentlichkeitsrelevanten Themen rund um den Nahverkehr im Verbundraum aufgegriffen. Wesentlichen Raum nimmt die klassische Pressearbeit für lokale, regionale und überregionale sowie Fachmedien ein. Die Mitarbeitenden der Stabsstelle beantworten Journalistenanfragen, organisieren Pressekonferenzen oder Hintergrundgespräche zu komplexen Nahverkehrsthemen und erstellen Pressemitteilungen und Fachbeiträge.

Weiterer Bestandteil der integrierten Unternehmenskommunikation ist die Unternehmenswebsite (www.vrr.de), die neben Informationen zu Tickets und Tarifen sowie einer elektronischen Fahrplanauskunft auch Hintergründe über die Struktur und Aufgaben des Verbundes erläutert. Herzstück ist das integrierte Magazin, in dem sowohl Fahrgäste wie auch Meinungsbildner*innen und Medienvertreter*innen Informationen und Hintergründe zu aktuellen Themen im VRR und aus der



Die Verbundaufgaben

Nahverkehrsbranche erhalten. Diese Beiträge können zusätzlich als Newsletter abonniert und somit automatisch bezogen werden.



Im jährlich erscheinenden Verbundbericht informiert der VRR zudem über sämtliche erfolgreich abgewickelten Projekte des Jahres und klärt über die wichtigsten Zahlen, Daten und Fakten des abgelaufenen Kalenderjahres auf. Zusätzlich gibt der VRR Sonderpublikationen zu ausgewählten Fachthemen oder Jubiläen heraus, in denen Inhalte leicht verständlich und aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet werden.

Im Rahmen von Veranstaltungen engagiert sich der VRR als fachlich kompetenter Ansprechpartner rund um den ÖPNV. Hierzu zählen neben Informationsveranstaltungen, Fachtagungen und Messen auch Events mit den anderen beiden NRW-Aufgabenträgern, dem NWL und go.Rheinland. Gemeinsam nimmt der VRR unter dem Motto „Wir machen Nahverkehr“ an begleitenden Ausstellungen auf NRW-Landesparteitagen teil und organisiert das NRW-Mobilitätsforum. Hier werden gemeinsame Aktivitäten und

Themen dargestellt und präsentiert. Auch die Mitarbeitenden der VRR AöR werden als wichtige Multiplikator*innen des Verbundes über die Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit informiert. Ein eigens im VRR-Intranet eingerichteter Mitarbeiterblog gibt zeitnah und regelmäßig Infos an die Kolleg*innen weiter. Im Fokus stehen neben betrieblichen Angelegenheiten auch wichtige Neuigkeiten und anstehende Entscheidungen innerhalb der VRR-Verwaltung.

Ein weiterer Kommunikationskanal, den die Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mitverantwortet, ist das soziale Netzwerk Facebook. Auf dieser Plattform informiert der VRR regelmäßig über aktuelle Themen aus dem Verbundgebiet und verweist auf Beiträge aus dem VRR-Magazin. Darüber hinaus werden die Facebook-Fans kontinuierlich über bevorstehende Baumaßnahmen im SPNV informiert.

Marktforschung

Marktforschung dient der systematischen Sammlung, Aufarbeitung, Analyse und Interpretation von Daten über Märkte und deren Veränderungstreiber. In der Marktforschung des VRR sind „Märkte“ in der Regel die Bevölkerung, als Ganzes oder Teilgruppen, und ihre Wege, Einstellungen, Meinungen und ihr Nutzungsverhalten. Die Marktforschung ist ein wichtiges Werkzeug des Marketings. Sie liefert u. a. Daten für unternehmerische Entscheidungen – nicht nur im Marketing – und misst auf objektive Weise die Wirkung dieser Entscheidungen, z. B. in der Kommunikation, im Vertrieb, im Tarif, aber auch bei der Kundeninformation.

Die VRR-Marktforschung wählt je nach Untersuchungsgegenstand aus allen üblichen Erhebungs- und Forschungsmethoden die geeigneten aus. Dabei wird grundsätzlich zwischen primärer und sekundärer Forschung unterschieden: Bei der primären werden Datengrundlagen direkt am Markt (z. B. von Kund*innen) erhoben, bei der sekundären erfolgt der Erkenntnisgewinn durch Analyse bestehender Daten und Studien, nicht notwendigerweise nur aus dem VRR-Raum.

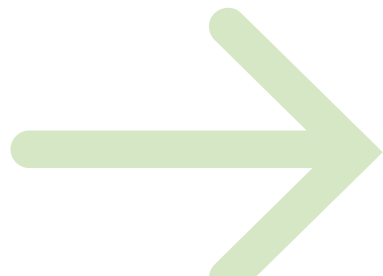
Einige Beispiele für primäre quantitative und qualitative Methoden:

Geht es im Kern um ein Wieviel (Marktanteile, Produktakzeptanz/-kaufwahrscheinlichkeit, Sortimentswanderungen, u. Ä.), kommen in der Regel sogenannte quantitative Methoden zum Einsatz wie Telefon- und Onlinebefragungen und zunehmend Mischformen dieser Methoden. Jüngste Beispiele sind:

- die marktforscherische Begleitung von nextTicket
- die Veränderungen der Verkehrsmittelwahl durch Corona (Erhebung in mehreren Wellen)
- Aufstockungsbeteiligungen wie bei der Grundlagenstudie „Mobilität in Deutschland“
- NRW-Kundenbarometer, alle zwei Jahre stattfindende Kundenzufriedenheitsmessung

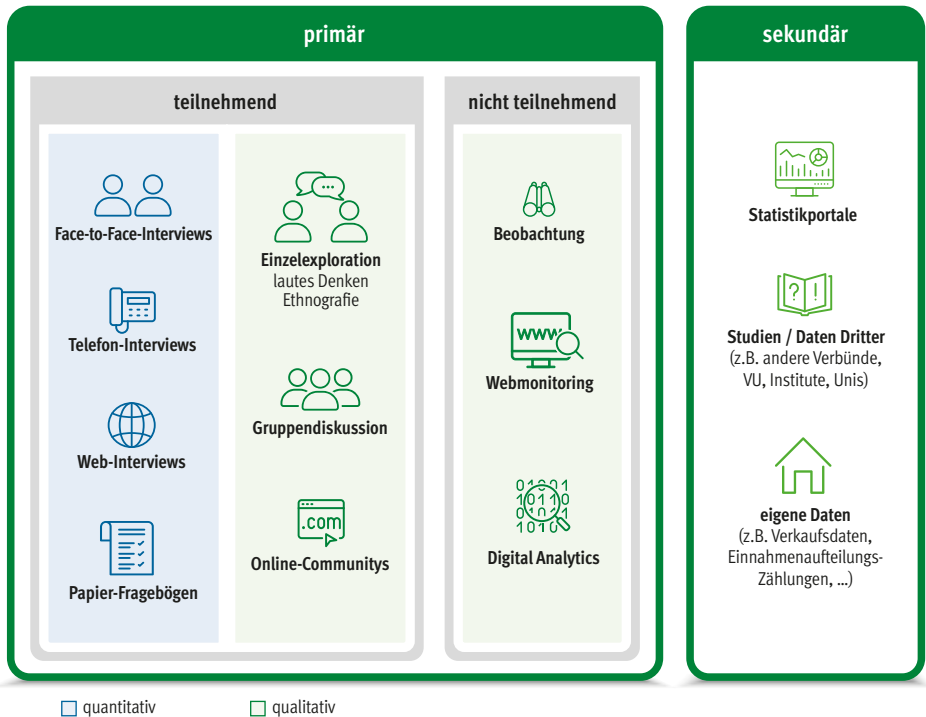
Geht es im Kern um ein Warum, werden in der Regel sogenannte qualitative Methoden eingesetzt, bei denen mit wenigen Befragten in die Tiefe einer Fragestellung gegangen wird. Verhaltensmotive, Verständnis oder die Gewinnung eines Assoziationsspektrums stehen dann im Vordergrund. Jüngste Beispiele sind Forschungen zu:

- Nutzungs-/Nichtnutzungsmotiven für einen Ticketkauf per App
- Motive für Abschluss oder Nichtabschluss von Abonnements
- Werbemotiv-Tests



Die Verbundaufgaben

Disziplinen und Methoden der Marktforschung



Mit Digital Analytics hat ein neues Feld der Analyse eine zunehmende Bedeutung in der Marktforschung gewonnen. Ein großer Vorteil der digitalen Kommunikations- und Infokanäle, des E-Commerce und des Online-Marketings besteht darin, dass das Verhalten der Nutzer*innen bzw. die Nutzung von Onlineangeboten wie Webseiten oder Apps in der Regel sehr genau analysiert werden kann, ohne dass man dazu die Nutzer*innen befragen muss. Mit Digital Analytics wird die Gesamtheit aller Methoden

und Programm-Tools zusammengefasst, die dazu dienen, Besucherströme und -verhalten im Internet zu messen und zu analysieren. Aus den jeweiligen Analysen werden Rückschlüsse auf bereits erfolgte Maßnahmen gezogen oder die Ergebnisse werden als Handlungsgrundlage für Online-Marketingmaßnahmen verwendet. Auf diese Weise können Online-Aktivitäten und -Angebote des VRR stetig verbessert bzw. an die Bedürfnisse der Nutzer*innen angepasst werden.

Typische Anwendung von Digital Analytics im VRR sind:

- Webtracking, Nutzungsanalysen von vrr.de
- Apptracking, Nutzungsanalysen der VRR App und Einordnung der VRR App im Verhältnis zu Apps der Verkehrsunternehmen
- Werbewirkungsanalysen (Online-Werbung)
- Social-Media-Monitoring
- Analysen der eigenen Social-Media-Kanäle und Newsletter-Angebote

Ebenfalls von der Marktforschung des VRR betreut wird das Online-Bürgerdialogformat „Einsteigen & Mitreden“.

Die VRR-Marktforschung ist grundsätzlich an bundesweiten Erhebungen mit VDV-Hintergrund beteiligt, wie z. B. City-Ticket-Nutzungsquotenerhebungen.

Finanzierung des Öffentlichen Nahverkehrs

Gemäß ÖPNVG NRW haben die Aufgabenträger für den ÖPNV die Teilaufgabe Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV delegierend, d. h. zur eigenen Aufgabenwahrnehmung, auf den VRR übertragen. Damit ist der VRR Aufgabenträger und zuständige Behörde für den SPNV. Bei den Städten und Kreisen verbleibt somit noch

die Planung, Organisation und Ausgestaltung des Öffentlichen Straßenpersonennahverkehrs (ÖSPV).

Von diesen Aufgaben haben Städte und Kreise dem VRR auf Grundlage des ÖPNVG NRW freiwillig die Aufgabe der Finanzierung des ÖSPV delegierend übertragen. Diese umfasst u. a. die „Finanzierung und Sicherstellung der Ausgleichsleistungen für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen“ und die „rechtsverbindliche Betrauung der Berechtigten mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen nach Maßgabe der örtlichen Beschlüsse“, für die der VRR nunmehr verantwortlich ist. Hierzu gehört auch die Abwicklung der ÖPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW und der Ausbildungsverkehr-Pauschale nach § 11a ÖPNVG NRW sowie die Abwicklung der Ausgleichsleistungen für das SozialTicket. Zusätzlich haben die Aufgabenträger mandatierend Aufgaben im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Organisation und Koordination von Direktvergaben auf den VRR übertragen. Das heißt, der VRR übernimmt diese Aufgaben im Namen der Aufgabenträger.

Zur zahlungstechnischen Abwicklung der Finanzierung des ÖSPV nutzt der VRR den Verbundetat und die Ergebnisrechnung mit der jeweiligen Umlagenrechnung. Die so ermittelten Umlagen werden Teil der Umlagensatzung des Zweckverbandes VRR.

Einnahmenaufteilung

Die Zuständigkeit für die Einnahmenaufteilung erhält die VRR AöR auf Basis von § 19 des Verbundgrundvertrags. Dieser wird neben dem Einnahmenaufteilungsvertrag von allen erlösverantwortlichen Un-

Die Verbundaufgaben

ternehmen abgeschlossen. Die Regularien zur Einnahmenaufteilung werden innerhalb der Richtlinie zur Einnahmenaufteilung im VRR von den beteiligten Partnern vereinbart.

Ein Grundsatz der Einnahmenaufteilung im VRR ist, dass dem Unternehmen die Einnahmen zustehen, das die Leistung (Transport) erbringt. Der VRR erstellt eine jährliche Einnahmenaufteilungsrechnung. Die Rechnung weist für jedes Verbundverkehrsunternehmen den Einnahmenanspruch, die vereinnahmten Einnahmen und den sich aus dem Saldo ergebenden Ausgleichsbetrag aus. Verbundverkehrsunternehmen, die einen Ausgleichsbetrag für Übersteiger*innen zahlen, haben für ihre Aufwendungen im Vertrieb Anspruch auf Provisionszahlung. Als Übersteiger*innen zählen alle Reisenden, die ein Verkehrsunternehmen mit einem nicht bei demselben Verkehrsunternehmen verkauften Fahrausweis nutzen. Als Messgröße für die Höhe der Provisionszahlung gilt der jeweilige Ausgleichsbetrag. Der Zahlungsfluss zwischen den erlösverantwortlichen Verkehrsunternehmen wird über das zentrale Verrechnungskonto bei der VRR AöR treuhänderisch abgewickelt.

Die Einnahmenansprüche für den Transport von Fahrgästen werden auf Grundlage von Verkehrserhebungen ermittelt. Diese Erhebungen werden seit dem Jahr 2015 elektronisch, mithilfe von Smartphones und einem beim VRR gehosteten Hintergrundsystem, durchgeführt.

Die plausibilisierten Erhebungsdaten werden anhand unterschiedlicher Verfahren sowie verschiedener Parameter hochge-

rechnet. Diese Verfahren werden innerhalb verschiedener Gremien mit den erlösverantwortlichen Unternehmen bedarfsweise fortentwickelt. Basis der jeweiligen Einnahmenaufteilungsrechnungen sind die testierten Fahrgeldeinnahmen, die über die Fahrausweisstatistik gepflegt werden.

Neben der Einnahmenaufteilung des VRR-Tarifs ist der VRR auch zuständig für die Aufteilung und Abrechnung sonstiger Tarife wie z. B. Übergangstarife, NRW-Tarif, KombiTickets und Sonderangebote.

Umlagensatzung

Der Zweckverband erhebt von den Verbandsmitgliedern zur Finanzierung seiner Aufgaben eine Verbandsumlage auf der Grundlage von § 19 GkG. Die Verbandsumlage besteht aus

- a)** einer Umlage zur Finanzierung ÖPNV-bedingter gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen (allgemeine Umlage)
- b)** einer Umlage zur ergänzenden Finanzierung des SPNV (SPNV-Umlage, wird derzeit nicht erhoben)
- c)** einer Umlage zur Finanzierung des Eigenaufwands des Zweckverbands (Eigenaufwandsumlage) und
- d)** einer Umlage zur Finanzierung der VRR AöR (AöR-Umlage).

Die Umlage ist für jedes Haushaltsjahr neu festzusetzen, wozu es der Genehmigung der Aufsichtsbehörde bedarf

Wirtschaftsführung

Bei der Wirtschaftsführung ist zu beachten, dass es verschiedene Einheiten gibt, die insbesondere bei den aufzustellenden Wirtschaftsplänen zu berücksichtigen sind.

Wirtschaftsplan

Der Wirtschaftsplan ist ein jährlich aufzustellender Plan für die einzelnen Wirtschaftseinheiten (VRR AöR, ZV VRR, ZV VRR FaIn-EB etc.), der den Erfolgs- und Investitionsplan, die Finanzplanung und die Personalplanung beinhaltet. Der Genehmigungsprozess der entsprechenden Wirtschaftspläne ist in der jeweiligen Unternehmenssatzung bzw. Geschäftsordnung geregelt. In der Regel werden die Wirtschaftspläne im letzten Sitzungsblock des Jahres beschlossen.

Jahresabschluss

Der jährlich aufzustellende Jahresabschluss bildet die finanzielle Lage und den Erfolg der Wirtschaftseinheiten ab. Er beinhaltet die Bilanz, die Gewinn- und Verlustrechnung sowie den Lagebericht zum Ende eines Geschäftsjahres. Der Jahresabschluss wird in der Regel im zweiten Sitzungsblock des Jahres beschlossen.

Quartalsbericht

Quartalsberichte bilden die finanzielle Lage und den Erfolg der Wirtschaftseinheiten für den jeweiligen Zeitraum ab. Auf der Grundlage des § 21 Absatz 1 Satz 2 KUV unterrichtet der Vorstand den Verwaltungsrat halbjährlich schriftlich über die Abwicklung des Vermögens- und Erfolgsplans.

Sicherheit (muTiger-Stiftung)

Die muTiger-Stiftung wurde 2011 vom VRR und dem Sicherheitsdienstleister KÖTTER Security gegründet. Die Stiftung für mehr Zivilcourage hat sich zum Ziel gesetzt, Jugendliche und Erwachsene für das schnelle Erkennen von Gefahrensituationen zu sensibilisieren, und vermittelt Regeln für das richtige Eingreifen.

Die muTiger-Kurse sind zertifiziert und die Inhalte wurden in Kooperation mit der Polizei erarbeitet. Sie sind zudem der Kern der Arbeit von muTiger. Zwei Kursleiter*innen vermitteln innerhalb von vier Stunden wichtige Grundlagen, um die Teilnehmer*innen selbstbewusster, souveräner, aufmerksamer, kurz: muTiger zu machen. Die Kurse werden sowohl in Präsenz- als auch in digitaler Form angeboten.

Der VRR wird durch seine Vorstände im Kuratorium vertreten. Der Leiter der Stabsstelle Kompetenzzentrum Sicherheit agiert als Vorstand der Stiftung und setzt ihre Ziele der Stiftung mit einem engagierten Team um.

Weitere Details sind unter
www.mutiger.de zu finden.

Schienenpersonen-nahverkehr



Als SPNV-Aufgabenträger plant, organisiert und finanziert der VRR sämtliche Aktivitäten rund um den schienengebundenen Regionalverkehr in der Region. Diese Aufgabe hat er 1996 im Zuge der Regionalisierung des Nahverkehrs übernommen. Der Bund hatte die Aufgaben- und Finanzverantwortung für den SPNV auf die Länder oder – nach Landesrecht – regionale Zweckverbände wie den VRR übertragen. Der Schienenpersonennahverkehr funktioniert nach dem sogenannten Besteller-Ersteller-Prinzip. Das heißt, dass der VRR als Aufgabenträger die Verkehre bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) bestellt. Diese wiederum erbringen ihre Leistungen in Eigenregie – und zwar im Rahmen von entsprechenden Verkehrsverträgen. Im Jahr 2021 betreiben sechs EVU die 49 Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im VRR. Das entspricht einer jährlichen Verkehrsleistung von über 51 Millionen Zugkilometern.

SPNV-Aufgabenträgerschaft

Dem VRR ist es wichtig, dass die Fahrgäste zufrieden mit dem SPNV-Angebot sind und dass sie pünktlich und komfortabel an ihr Ziel kommen. Deshalb definiert er in den Verkehrsverträgen anspruchsvolle Qualitätsstandards und kontrolliert kontinuierlich, ob die Eisenbahnverkehrsunternehmen die geforderten Standards auch einhalten. Die Pünktlichkeit spielt dabei ebenso eine Rolle wie beispielsweise Zugausfälle, das Personal im Zug, die Fahrgastinformation und das Sitzplatzangebot, das den Reisenden pro Fahrt zur Verfügung steht. Entsprechen die Leistungen nicht den Erwartungen des Aufgabenträgers, sind Sanktionen die Folge. Außerdem skizziert der VRR einmal jährlich im Qualitätsbericht, wie es um den Schienen-

personennahverkehr in der Region bestellt ist. Ein wertvoller Anreiz für die EVU, ihre Leistungen im Fahrgastinteresse kontinuierlich zu verbessern.

Akteure im SPNV

Im Schienenpersonennahverkehr gibt es viele verschiedene Akteure. Das sind z. B. die Aufgabenträger (Besteller), die Betreiber und die Infrastrukturunternehmen. Sie alle haben unterschiedliche Aufgaben, damit ein Zug im SPNV fahren kann.

Ohne Infrastruktur kann per se kein Zug verkehren. Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr gibt es derzeit zwei Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU): zum einen die DB Netze AG, u. a. mit den Geschäftsfeldern Fahrweg und Personenbahnhöfe (auch bekannt als DB Station&Service); zum anderen die Regiobahn GmbH, die zwei kurze



Strecken besitzt. Die beiden EIU haben verschiedene Aufgaben: Sie kümmern sich um die Zugfolge auf den Schienenwegen und bestimmen damit, ob ein Zug einen anderen Zug überholen darf. Außerdem verantworten sie sowohl die Eisenbahninfrastruktur, also die Gleise, Weichen, Signale und Oberleitungen, als auch die insgesamt 295 Stationen im VRR, von denen neun Stationen nicht zu DB Netze gehören. An den Stationen übernehmen die EIU auch die Durchsagen und schalten die sogenannten Zugzielanzeigen. Außerdem reinigen sie die Stationen und halten sie instand.

Die Züge werden von den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) gefahren. Im VRR gibt es derzeit sechs EVU für die regelmäßigen Verkehre und ein weiteres, das Sonderverkehre zu Großveranstaltungen erbringt. Die EVU stellen die Triebfahrzeugführenden

ein, kümmern sich um das Personal für Zugbegleitung und Fahrgastbetreuung bestellen die vom VRR vorgesehenen Fahrpläne antrassen bei den EIU, sind für die Fahrgastinformationen im Zug und entsprechende Datenlieferungen an Online-Auskunftsmedien und die Stationsbetreiber verantwortlich und setzen, je nach Fahrzeugmodell, die Fahrzeuge instand.

Der VRR als Aufgabenträger ist verantwortlich für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV. Er vergibt Linien bzw. Teilnetze in Wettbewerbsverfahren und schließt mit den EVU Verkehrsverträge. Der VRR bestellt auf dieser Basis bei den EVU die Fahrten mit einer definierten Qualität und Anzahl von Sitzplätzen. Er stellt dabei ein Fahrplangerüst auf, das aufzeigt, wann ein Zug von A nach B fahren soll. Die EVU melden beim EIU diese Fahrten mit den

passenden Fahrzeugen an. Das EIU prüft die Strecken und gibt den Fahrplan frei oder kündigt Verbesserungsbedarfe an. Während der Vertragslaufzeit überprüft der VRR die Leistungen des EVU. Auf Basis von im Verkehrsvertrag definierten Zielwerten wird die Qualität der Leistung kontinuierlich gemessen und dient der Pönale-Ermittlung bei Schlecht- und Nichtleistungen. Außerdem veröffentlicht der VRR einmal jährlich die wesentlichen Qualitätsdaten in seinem Qualitätsbericht. Seit über zehn Jahren finanziert der VRR auch Fahrzeuge, wird so deren Eigentümer und verpachtet sie über die Laufzeit des Verkehrsvertrages an die EVU (siehe Abschnitt zur SPNV-Fahrzeugfinanzierung).

SPNV-Finanzierung

Die Finanzierung des SPNV-Leistungsangebotes ist Aufgabe der Zweckverbände und von diesen der VRR AÖR übertragen. Hier erfolgen sowohl die fachliche Abwicklung als auch das betriebswirtschaftliche Controlling. Zu den Hauptaufgaben gehören neben der Aufstellung des jährlichen SPNV-Etats, der Abrechnung von bestehenden Verkehrsverträgen und Festlegung der jährlichen Abschlagszahlungen auch die mittelfristige Finanzplanung sowie die Abstimmung mit den verschiedenen externen und internen Partnern. Dazu zählen die beauftragten Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie die Nachbaraufgabenträger. Die Finanzierung der beauftragten Leistungen erfolgt aus der SPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW sowie den erzielten Fahrgeldeinnahmen.

SPNV-Vertrieb

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung des Vertriebs im SPNV ab dem 15.12.2019 hat das Unternehmen Transdev Vertrieb GmbH (kurz: Transdev) den Zuschlag erhalten und den vorherigen Vertriebsdienstleister DB Regio abgelöst. Der Vertriebsdienstleistungsvertrag zwischen Transdev und dem Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Ruhr Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur endet am 31.01.2030.

Insgesamt sind derzeit rund 460 Automaten und Entwerter von Transdev im grünen VRR-Design in Betrieb. Befindet sich an einer Station kein Automat, können Tickets im Zug erworben werden. An allen Transdev-Fahrkartenautomaten können Reisende Tickets aus dem VRR-Tarif, dem NRW-Tarif



und Tickets des Fernverkehrs erwerben. An Stationen im Übergang zu Nachbarverbünden ist stets auch der jeweilige Nachbarverbundtarif verfügbar.

Transdev betreibt verschiedene Fahrgastanlaufstellen. Diese sind in drei Kategorien eingeteilt. An den großen Bahnhöfen sind die Vertriebsstellen der Kategorie A zugeordnet, an kleineren Bahnhöfen der Kategorie B. Agenturen gehören zur Kategorie C. Die Kundenzentren der Kategorie A haben in der Regel einen Selbstbedienungsbereich, in dem sich neben den normalen grünen Fahrkartenselbstbedienungsautomaten auch Videoautomaten befinden. Diese verfügen über ein zusätzliches Display, über das sich Reisende mit Transdev-Mitarbeiter*innen verbinden lassen und Beratungsgespräche führen können. Die Fahrgastzentren verkaufen neben dem

VRR- und NRW-Tarif je nach Standort auch Tickets der Nachbarverbünde. Das Kundenzentrum im Düsseldorfer Flughafen verkauft zusätzlich auch Fernverkehrstickets. An 15 weiteren Standorten sind Vertriebsstellen nach der sogenannten Shop-in-Shop-Lösung eingerichtet (Vertriebsstellen der Kategorie B). Hierbei handelt es sich um Anlaufstellen, die im Hinblick auf die Kernleistungen (Tickets und Beratung) denen der Kategorie A gleichgestellt sind. Eine räumliche Bündelung mit verkehrsfremden Funktionen ist zulässig, sofern für Fahrgäste extra gekennzeichnete VRR-Schalter eingerichtet sind.

Bei den sogenannten Agenturen (Kategorie C) handelt es sich um derzeit 20 Vertriebsstellen mit verkehrsfremdem Kerngeschäft, bei denen die Kund*innen nun auch Nahverkehrstickets erwerben können.



Die Agenturen liegen ggf. auch abseits der Bahnhöfe in Ortslage. Weitere Agenturstandorte sind im Laufe des Vertragsverhältnisses noch möglich und werden zwischen VRR und Transdev abgestimmt. Vertriebsstellen der Kategorie C dienen zum Vertrieb von Fahrscheinen aus dem Barsortiment des VRR- und NRW-Tarifes, die Öffnungszeiten richten sich nach denen des Agenturbetreibers.

Für die individuelle Betreuung von Abo- und Neukund*innen betreibt Transdev ein per Post, Telefon, Internet und E-Mail erreichbares Abo-Center. Ferner wird bis Ende 2021 für Transdev ein Ticketshop eingerichtet. Bis dahin können die Reisenden den Kauf von Onlinetickets über die Online-Vertriebskanäle der DB erwerben (www.bahn.de, APP „DB Navigator“, www.onlineticket-nrw.de, „mobil.nrw-App“).

Wettbewerb im SPNV (SPNV-Ausschreibungen)

Als SPNV-Aufgabenträger plant, organisiert und finanziert der VRR sämtliche Aktivitäten rund um den SPNV im VRR-Gebiet. Diese Aufgabe haben wir 1996 im Zuge der Regionalisierung des Nahverkehrs übernommen.

Wenn ein Verkehrsvertrag mit einem Eisenbahnverkehrsunternehmen ausläuft, schreibt der VRR die Leistungen neu aus und vergibt die Linien und Netze in europaweiten Wettbewerbsverfahren auf Basis der entsprechenden EU-Verordnung. Die Ausschreibung ist dabei nicht nur eine Pflicht, sondern vor allem die Chance, den SPNV so zu gestalten, dass er den

Wünschen und Möglichkeiten der Mehrzahl der Fahrgäste hinsichtlich Qualität, Leistungsangebot und Wirtschaftlichkeit entspricht. Den Zuschlag erhält dann das EVU, das die geforderte Qualität zu besonders wirtschaftlichen Konditionen bietet.

Dem VRR liegt der Wettbewerb am Herzen. Deshalb gestaltet er die Vergabeverfahren so attraktiv wie möglich, damit sich möglichst viele Bieter beteiligen:

- Die Mustervergabeunterlagen sind immer gleich aufgebaut und werden für ein Verfahren an die speziellen Rahmenbedingungen des Netzes angepasst. Das erleichtert es den Bietern, sich mit möglichst geringem Aufwand an den Vergabeverfahren zu beteiligen.



- In den SPNV-Verkehrsverträgen stellt der VRR hohe Ansprüche an die Qualität. Neben einer Sanktionierung bei Nicht-Erreichen von definierten Zielwerten, belohnt der Aufgabenträger ein EVU, sobald es eine besonders hohe Fahrgastzufriedenheit erreicht.
- Neue Züge sind ein enormer Kostenfaktor. Deshalb finanziert der VRR – falls vom EVU gewünscht – die Fahrzeuge und verpachtet sie für die Laufzeit des Verkehrsvertrages an den Betreiber. So können sich einerseits auch kleinere oder mittelständische Unternehmen an den SPNV-Vergabeverfahren beteiligen, andererseits führen bessere Kreditkonditionen der öffentlichen Hand zu günstigeren Preisen.

- Um Züge warten, instand halten und reparieren zu können, benötigt man Werkstätten. Der VRR fördert die Einrichtung der entsprechenden Infrastruktur und hilft den EVU, die Kosten für den Werkstattbau zu stemmen.

All diese Bemühungen zahlen sich aus: Drei bis vier, zum Teil auch mittelständische Bieter beteiligen sich im Schnitt mit verbindlichen Angeboten an unseren Ausschreibungen – deutlich mehr als im bundesweiten Durchschnitt.

SPNV-Fahrzeugfinanzierung

Die Teilnahme an SPNV-Wettbewerbsverfahren ist speziell für kleinere Eisenbahnverkehrsunternehmen immer noch eine große Herausforderung: Moderne und komfortable Züge gehören einerseits zu den wichtigsten Qualitätsmerkmalen im Nahverkehr auf der Schiene, andererseits stellen ihre Finanzierung sowie das Restwertrisiko für die Bieter eine enorme Hürde dar. Denn Züge können in der Regel problemlos bis zu 30 Jahren eingesetzt werden; die Laufzeiten von Verkehrsverträgen betragen dagegen maximal 15 Jahre.

Fahrzeugfinanzierungsmodelle

Übernimmt der Aufgabenträger die Fahrzeugfinanzierung, so kann er gemeinsam mit den EVU die Fahrzeugbeschaffung und -finanzierung aktiv steuern. Darüber hinaus kann der Aufgabenträger sicherstellen, dass die Züge auch nach Ablauf des ersten Verkehrsvertrags weiterhin eingesetzt werden können. So können sich auch kleinere Unternehmen an SPNV-Ausschreibungen



beteiligen, auf die sie normalerweise verzichten müssten – sei es aus wirtschaftlichen Gründen oder weil sie auf normalen Wegen keinen Kreditgeber zu annehmbaren Konditionen finden können. Einerseits wird so ein funktionierender Wettbewerb um die SPNV-Leistungen ermöglicht, andererseits führen bessere Kreditkonditionen der öffentlichen Hand zu einer besseren Wirtschaftlichkeit bei der Finanzierung des SPNV.

VRR-Fahrzeugfinanzierungsmodell

Der VRR hat aus dem vorab erläuterten Anlass das sogenannte VRR-Fahrzeugfinanzierungsmodell entwickelt. Dieses sieht vor, dass der künftige Betreiber einer im Wettbewerb vergebenen Linie die benötigten Neufahrzeuge beschafft und dann an den VRR weiterveräußert. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wird Eigentümer der Fahrzeuge, übernimmt deren Finanzierung und verpachtet sie für die Laufzeit des Verkehrsvertrages zurück an das betriebs-

führende EVU, das dann für die Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge verantwortlich ist. Nach Ende des ersten Verkehrsvertrags schreibt der VRR den Vertrag neu aus und die Fahrzeuge werden vom VRR an das Folge-EVU verpachtet.

NRW-RRX-Modell

Für den Rhein-Ruhr-Express (RRX) wurde das VRR-Fahrzeugfinanzierungsmodell weiterentwickelt. Um bei der Größe des RRX-Netzes und der benötigten Anzahl neuer Züge überhaupt eine einheitliche Fahrzeugflotte beschaffen und finanzieren zu können und darüber hinaus einen funktionierenden Wettbewerb um die Verkehrsleistungen auf den RRX-Linien zu ermöglichen, haben die beteiligten SPNV-Aufgabenträger gemeinsam mit dem Land NRW ein Lebenszyklusmodell, das sogenannte NRW-RRX-Modell, entwickelt: Die Vergabe der Eisenbahnbetriebsleistungen an ein EVU sowie die Beschaffung, Wartung und Instandhal-



tung über den Lebenszyklus der neuen Fahrzeuge (30 Jahre) an einen Hersteller werden in europaweiten Wettbewerbsverfahren getrennt voneinander vergeben. Auch hier wird der VRR (gemeinsam mit den anderen beteiligten Aufgabenträgern) Eigentümer der Fahrzeuge, finanziert diese und stellt sie für die Laufzeit des Verkehrsvertrages dem betriebsführenden EVU zur Verfügung. Die Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge liegt bei diesem Modell in der Verantwortung des Fahrzeugherstellers. Das NRW-RRX-Modell wurde auch bei der Beschaffung von Fahrzeugen für die S-Bahn Rhein-Ruhr angewandt und ist auch Bestandteil einer größeren Beschaffung von Fahrzeugen mit alternativen Antrieben, die in Zukunft Dieselverkehre im VRR ablösen sollen.

Vertragscontrolling SPNV-Qualität

Der VRR als Aufgabenträger für den SPNV definiert in den Verkehrsverträgen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) anspruchsvolle Qualitätsstandards und kontrolliert kontinuierlich, ob die EVU die geforderten Standards auch einhalten. Die Pünktlichkeit spielt dabei ebenso eine Rolle wie Zugausfälle, das Personal im Zug, die Fahrgastinformation und die Sitzplatzanzahl. Entsprechen die Leistungen nicht den vereinbarten Anforderungen, werden die verantwortlichen EVU gemäß dem vertraglich vereinbarten Qualitätscontrollingsystem sanktioniert. Zusätzlich skizziert der VRR einmal jährlich in

seinem SPNV-Qualitätsbericht, wie es um den Schienenpersonennahverkehr in der Region bestellt ist.

Qualitätsbericht

Mit dem SPNV-Qualitätsbericht dokumentiert der VRR die Qualität des SPNV im Verbundraum auf Basis von aussagekräftigen Daten, die auf unterschiedliche Weise erhoben werden. So basiert der Bericht einerseits auf den Lieferrachweisen der EVU, andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter*innen des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Fahrgastbefragungen durchführen. Ein wertvoller Anreiz für die Eisenbahnverkehrsunternehmen, ihre Leistungen im Interesse der Fahrgäste kontinuierlich zu verbessern.





Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen immer zum Monatsende für den jeweils vorherigen Monat durch die EVU in die Datenbank QUMA SPNV eingespielt werden. Die Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert bewertet werden, dies übernehmen speziell geschulte Fachkräfte des VRR. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester*innen erfasst.

Fahrgastzufriedenheitsmessungen führt ein externes Unternehmen durch. Jede Linie wird 315 Mal pro Jahr in drei Erhebungswellen in den Monaten Januar/Februar, Mai/Juni und September beurteilt. Es handelt

sich dabei um Befragungen der Reisenden anhand eines standardisierten Fragebogens zu einzelnen Qualitätsstandards und der Gesamtzufriedenheit mit einer Linie. Der VRR erfährt so, wie die Fahrgäste beispielsweise das Sitzplatzangebot und die Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall bewerten. Außerdem erfasst der VRR, wie es um das Sicherheitsempfinden tags und nachts bestellt ist.

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Untersuchungen mit Testkund*innen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate März bis Juni statt. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft: Bewertet werden die Fachkompetenz der Vertriebsangestellten, Broschürenauslage, Wartezeit und weitere Qualitätskriterien.

Datenüberprüfung

Um die erhobenen Daten auszuwerten, werden sie als Rohdaten in die Datenbank QUMA SPNV eingespielt. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft, mit den vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards abgeglichen und ausgewertet. Der VRR hat QUMA SPNV im Jahr 2006 fachlich gestaltet und gemeinsam mit einem externen Dienstleister entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Qualitätsverantwortlichen angepasst. Neben den Aufgabenträgern in NRW nutzen auch die in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

SPNV-Planung

Der VRR als Aufgabenträger ist verantwortlich für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV. Er bestellt bei den EVU die Fahrten mit einer bestimmten Anzahl von Sitzplätzen und stellt dabei ein Fahrplangerüst auf, das aufzeigt, wann ein Zug von A nach B fahren soll.

Netzfahrplan und Trassenkonflikte

Um Eisenbahnverkehr im Schienennetz der DB Netz AG betreiben zu können, ist es notwendig, Trassen bei der DB Netz AG zu bestellen. Regeln, Fristen, Verfahren, Entgeltgrundsätze und Geschäftsbedingungen für Zugang und Nutzung des Schienennetzes der DB Netz AG sind in den Schienennetz-Benutzungsbedingungen (SNB) geregelt. Bei den Trassenanmeldungen des SPNV-Regelverkehrs im VRR

ist es in den letzten Jahren wiederholt zu konkurrierenden Trassenanmeldungen mit dem Schienenpersonenfernverkehr (SPFV) gekommen. Wurden in der Vergangenheit die Trassen des SPNV weitestgehend durch Rahmenverträge mit der DB Netz AG geschützt, entfällt dieser Rahmenvertragsschutz in der Zukunft, ohne dass eine Nachfolgeregelung getroffen wurde. Dies hat zur Konsequenz, dass bei konkurrierenden Trassenanmeldungen auf Grundlage der Schienennutzungsbedingungen (SNB) der DB Netz AG in der Regel der SPFV die Trasse erhält, da als letztes Kriterium die Länge des Laufweges und somit die Höhe der Trassengebühr entscheidet.

Dieser Sachverhalt birgt erhebliche Risiken für den Integralen Taktfahrplan (ITF) in NRW und im VRR. Zwar werden bei konkurrierenden Trassenanmeldungen Konfliktlösungs-gespräche bei der DB Netz AG durchgeführt,



doch leider ist die Konfliktlösung auf Grundlage der SNB meistens nur zum Nachteil des SPNV möglich, der dann entweder einzelne Halte im Streckenverlauf nicht mehr bedienen kann oder nur zu stark verschobenen Taktzeiten verkehrt und somit geplante Anschlüsse im Netz verloren gehen. Die Drei SPNV-Aufgabenträger in NRW haben daher folgende Resolution beschlossen.

Die Verbandsversammlungen von NWL und go.Rheinland (ehemals Nahverkehr Rheinland (NVR)) als auch der Verwaltungsrat des VRR

- üben scharfe Kritik am Verfahren der Vergabe der Bahntrassen. Verbesserungswürdig sei hierbei der Schutz integraler Taktfahrpläne des SPNV.
- nehmen befremdet zur Kenntnis, dass durch die ersatzlos auslaufenden Rahmenverträge eine Verschärfung der Situation in Form von zunehmenden Trassennutzungskonflikten eintritt.
- fordern von der DB Netz AG, den Vorrang des SPNV gegenüber Zügen, die nicht in einem Taktfahrplan verkehren, in seine Schienennetznutzungsbedingungen aufzunehmen, und
- bitten den Bund und das Land NRW darum, den nötigen Infrastrukturausbau mit den SPNV-Aufgabenträgern schnellstmöglich voranzutreiben und den Stellenwert des SPNV gesetzlich abzusichern.



Integraler Taktfahrplan (ITF) in NRW

Der integrale Taktfahrplan (ITF) sorgt für leicht merkbare Taktzeiten, Systemanschlüssen und schnellen Verbindungen für eine hochwertige und zuverlässige Mobilität. Die Fahrgäste kommen auch ohne lange Umsteigezeiten von A nach B, wenn es keine Direktverbindung für diese Strecke gibt – und das auf dem Hin- und auf dem Rückweg. Voraussetzung ist eine einheitliche Fahrplansymmetrie aller beteiligten Linien (Kreuzen in Richtung und Gegenrichtung zur selben Minute).

In Zusammenarbeit der Aufgabenträger mit den SPNV-Unternehmen und dem Land NRW wurde zum Fahrplanwechsel 1998 die erste Stufe des ITF für den SPNV in NRW eingeführt und gleichzeitig das Leistungsangebot um etwa neun Prozent deutlich ausgeweitet. Auf einer Vielzahl von Relationen konnten die Reisezeiten verkürzt werden. Die eingesparten Zeiten im SPNV summierten sich landesweit auf über fünf



Prozent. Um verbliebene Angebotslücken zu beseitigen und auf die Veränderungen im Fernverkehr zu reagieren, wurde dieses Angebot 1999 im Rahmen des „ITF 1 plus“ um weitere vier Prozent ausgeweitet.

Im Dezember 2002 erfolgte mit dem „ITF 2“ der nächste große Entwicklungsschritt. Dabei konnte das Leistungsangebot im Schienenverkehr noch einmal um elf Millionen Zugkilometer erweitert werden. Das bestehende Angebot wurde zudem bezüglich Nachfrage, Wirtschaftlichkeit und Qualität überprüft und an die veränderten Rahmenbedingungen im Fernverkehr angepasst (Umwandlung von IR-Verbindungen in IC- bzw. ICE-Verbindungen sowie die Inbetriebnahme der Neubaustrecke Köln – Rhein/Main).

Mit den bereits umgesetzten Ausbaustufen des ITF wurde die Ausgangsposition für eine grundlegende Überarbeitung des Regionalexpress-Angebots in NRW zu einem landesweiten Schnellverkehrsnetz

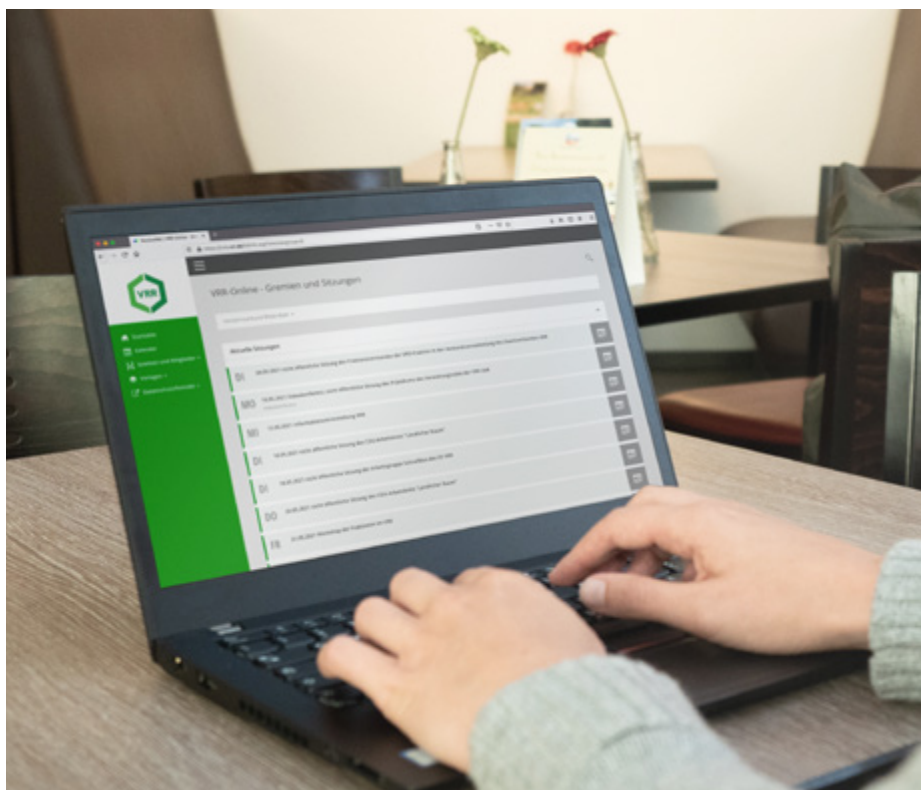
geschaffen. Mit dem Rhein-Ruhr-Express (RRX) wird gegenwärtig die Einführung eines neuen Schienenverkehrsproduktes in NRW vorbereitet. Der RRX versteht sich als Premiumprodukt des SPNV, dessen Kernstrecke durch die Rhein-Ruhr-Achse (Hamm –) Dortmund – Essen – Duisburg – Düsseldorf – Köln gebildet wird. Die ersten Fahrzeuge sind bereits beschafft und verkehren derzeit auf den Vorlauflinien des RRX (RE 1 (RRX), RE 5 (RRX), RE 6 (RRX), RE 11 (RRX)) sowie auf dem RE 4.

Die Realisierung des ITF in NRW hat sich positiv auf die Fahrgastzahlen ausgewirkt. Beispielsweise steht einer Steigerung des Leistungsangebots um 40 Prozent in Bezug auf die Zugkilometer zwischen 1997 und 2016 ein Zuwachs der Verkehrsleistung (Personenkilometer) von 89 Prozent im vergleichbaren Zeitraum von 1999 bis 2016 gegenüber.

Der ITF sowie das RRX-Konzept bilden in NRW das Rückgrat für den Deutschland-Takt, der bundesweit aufeinander abgestimmte Fahrpläne des Nah- und Fernverkehrs auch unter Berücksichtigung des Güterverkehrs zum Ziel hat und stufenweise eingeführt werden soll. Mit dem Deutschland-Takt als Zielfahrplan würde dann erstmals eine Umkehr in der Infrastrukturplanung auf der Schiene erreicht. Durch die fahrplanbasierte Infrastrukturplanung wird die für den Zielfahrplan notwendige Infrastruktur ermittelt und der Deutschland-Takt so zum Bewertungsmaßstab zukünftiger Infrastrukturausbauten. Die Leitziele der Ausbaustrategie für das Schienennetz sind im Bundesverkehrswegeplan 2030 verankert.

Politische Gremien

Die Städte und Kreise im Verbundraum haben sich als Aufgabenträger für den Öffentlichen Personennahverkehr in Zweckverbänden zusammengeschlossen. Die Kreise Wesel und Kleve bilden den Nahverkehrszweckverband Niederrhein (NVN). Der Zweckverband VRR besteht aus 19 Städten und fünf Kreisen: Bochum, Bottrop, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Ennepe-Ruhr-Kreis, Essen, Gelsenkirchen, Hagen, Herne, Krefeld, Kreis Mettmann, Mönchengladbach, Monheim, Mülheim an der Ruhr, Neuss, Rhein-Kreis-Neuss, Oberhausen, Kreis Recklinghausen, Remscheid, Solingen, Viersen, Kreis Viersen und Wuppertal. Die Kommunen entsenden Politiker*innen in die Verbandsversammlungen der beiden Zweckverbände und wirken so aktiv bei der Entscheidungsfindung im Verbund mit.



Gremienmanagement

Um die thematischen Beratungen und die Entscheidungsfindung bestmöglich vorzubereiten, organisiert die VRR AÖR als Verwaltung des VRR im Rahmen des sogenannten Gremienmanagements die politische Arbeit von VRR und NVN. Die AÖR definiert Themen, die im Rahmen der turnusmäßigen Gremiensitzungen diskutiert und beschlossen werden sollen. Die unterschiedlichen Abteilungen der VRR AÖR bereiten diese Themen fachlich vor und erstellen entsprechende Beschlussvorlagen oder Sachstandsberichte. Die Mitglieder der Gremien erhalten diese Unterlagen im Vorfeld der politischen Beratungen, um sich bestmöglich auf die Gremiensitzungen vorbereiten zu können.

Gremienhandbuch des VRR

Im Gremienhandbuch des VRR werden die organisatorischen Strukturen, die Aufgaben des VRR, der politische Proporz und viele weitere wichtige Informationen über die Arbeit der Gremien auf einen Blick dargestellt. Über wenige Mausklicks wird in die einzelnen Informationsquellen verzweigt, d. h., dass durch den Klick auf unterstrichene Texte stets nähere Informationen zum jeweiligen Thema zu finden sind.



ÖPNV-Investitionen

Eine leistungsstarke Infrastruktur sowie moderne Betriebseinrichtungen und Fahrzeuge sind für einen attraktiven, sicheren und modernen Öffentlichen Personennahverkehr enorm wichtig. Als Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes NRW und als Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW fördert der VRR Investitionen von Kreisen, Städten und Gemeinden, öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, Eisenbahnverkehrsunternehmen oder anderen Nahverkehrsakteuren. Damit sichert der VRR eine bestmögliche Qualität und Zuverlässigkeit des ÖPNV und verbessert die Verkehrsverhältnisse in der Region.





ÖPNVG NRW

Das Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) ist die gesetzliche Grundlage für den Öffentlichen Personennahverkehr im Land NRW.

Investitionsförderung für den ÖPNV

Die ÖPNV-Investitionsförderung ist ein Finanzierungsinstrument zur Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden.

VRR-Förderkatalog

Der VRR-Förderkatalog ist ein jährlich von der VRR AöR aufzustellender Maßnahmenplan zur Finanzierung verkehrlicher Investitionen von Gemeinden oder Verkehrsunternehmen aus Mitteln des § 12 ÖPNVG NRW.

Weiterleitungsrichtlinie

Die Weiterleitungsrichtlinie ist das Instrumentarium der VRR AöR zur Regelung der Förderung gemäß § 12 ÖPNVG NRW. Sie dient u. a. auch zur Gleichbehandlung der Zuwendungsempfänger.

Besonderes Landesinteresse

Das Land stellt ein jährlich fortzuschreibendes ÖPNV-Programm gemäß § 13 ÖPNVG NRW auf. Der VRR fungiert im Auftrag des Landes NRW für dieses Programm als Bewilligungsbehörde.



ÖPNV-Bedarfsplan

Das für das Verkehrswesen zuständige Ministerium erstellt für den Neu- und Ausbau der Infrastruktur des ÖPNV im Einvernehmen mit dem Verkehrsausschuss des Landtags den ÖPNV-Bedarfsplan. Er umfasst die langfristigen Planungen für den streckenbezogenen Aus- und Neubau der Schieneninfrastruktur mit zuwendungsfähigen Ausgaben von mehr als fünf Millionen Euro, die aus Mitteln des ÖPNVG NRW gefördert werden können.

ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan (IFP)

Auf der Grundlage des ÖPNV-Bedarfsplans erstellt das für das Verkehrswesen zuständige Ministerium im Einvernehmen mit dem Verkehrsausschuss des Landtags einen IFP, der bei Bedarf einvernehmlich fortzuschreiben ist. Der IFP umfasst nur Maßnahmen mit zuwendungsfähigen Ausgaben von mehr als fünf Millionen Euro, die vom Land nach § 13 Abs. 1 gefördert werden sollen.

Standardisierte Bewertung

Die Standardisierte Bewertung ist ein volkswirtschaftliches Verfahren zur Bestimmung der Wirtschaftlichkeit von ÖPNV-Großvorhaben. Sie ist bei einem zuwendungsfähigen Investitionskostenvolumen von mehr als 25 Millionen Euro verpflichtend und darunter bei Bedarf aufzustellen.

Zuwendungsbescheid / Zuwendungsvertrag

Ein Zuwendungsbescheid ist die rechtliche Zusage der Förderfähigkeit und Finanzierung von Investitionsmaßnahmen. Der Zuwendungsvertrag ist eine Alternative zum Zuwendungsbescheid, darf jedoch keine anderen Regelungen enthalten als dieser. Einzige Rechtsfolge: sofortige Rechtswirksamkeit und somit keine Klageerhebung beim Verwaltungsgericht möglich.

Bewilligungsbehörde

Teilaufgabe der VRR AöR: Die Bewilligungsbehörde berät die Zuwendungsnahmer über die Förderfähigkeit, prüft Finanzierungsanträge und stellt die ab-



schließende Höhe der Zuwendung fest, sie regelt die Finanzmittelbewirtschaftung und stellt nach Abschluss die Erreichung des Zuwendungszwecks fest.

Finanzmittel im VRR

Öffentliche Finanzmittel sind wirtschaftlich und sparsam zu verwenden. Dies ist ein Grundsatz, der sowohl im allgemeinen Haushaltsrecht als auch im EU-Vergaberecht verankert ist. Es gibt darüber hinaus noch weitere Grundsätze, wie den Wettbewerbsgrundsatz, das Transparenzgebot sowie ein Gleichbehandlungs- und Vertraulichkeitsgebot. Ziel ist es, die öffentliche Verwaltung und Öffentlichkeit vor möglichen finanziellen Verlusten, unkorrekten Daten, fehlerhaften Informationen und Vetternwirtschaft (Korruption) zu schützen.

Um dies zu gewährleisten, gibt es zahlreiche Regelwerke (Richtlinien, Gesetze, Verordnungen, Erlasse, Zuwendungsbescheide), die ein öffentlicher Auftraggeber bei der Vergabe von Aufträgen zu beachten hat. Welches Regelwerk Anwendung findet und ob z. B. die Vergabe der Kontrolle durch die Vergabekammern und Oberlandesgerichte unterliegt, richtet sich maßgeblich nach der Höhe des geschätzten Auftragswertes (netto). Da dem Auftragswert eine derart hohe Bedeutung zukommt, gibt es genaue „Spielregeln“, wie diese Schätzung zu erfolgen hat.

Da der VRR zu 100 Prozent über öffentliche Mittel finanziert wird, ist die Beachtung der vergaberechtlichen Bestimmungen für ihn von großer Bedeutung. Allein die über Zuwendungen des Landes geförderten



Maßnahmen bewegen sich jährlich in einer mehrstelligen Millionenhöhe. Verstöße gegen Vergabebestimmungen, die oftmals erst nach Jahren – z. B. durch Prüfungen des Landesrechnungshofes – festgestellt werden, können zu einem erheblichen wirtschaftlichen Schaden für den VRR und seine Gewährsträger führen. Im schlimmsten Fall drohen hohe Rückzahlungen einschließlich Strafzinsen. Da der VRR mit seinem Aufgabengebiet zudem für die Öffentlichkeit von großem Interesse ist, können Verstöße einen Imageschaden für den gesamten ÖPNV/SPNV bedeuten.

Wirtschaftliche Verwendung

Neben den sich aus unterschiedlichen Gesetzen und Rechtsverordnungen ergebenden Pflichten der VRR AöR haben wir uns gegenüber unseren Gewährsträgern zu ei-

nem wirtschaftlichen und sparsamen Handeln verpflichtet. Das umfasst insbesondere auch die Vergabe öffentlicher Aufträge. Hierzu ist insbesondere im Oktober 2018 mit Beschluss des Verwaltungsrates eine Richtlinie unter dem Titel „Standards für eine verantwortungsvolle Unternehmensführung – Public Corporate Governance Kodex für die VRR AöR“ in Kraft getreten.

Um eine wirtschaftliche Verwendung der Finanzmittel sicherzustellen, verfügt der VRR darüber hinaus über ein umfangreiches Regelwerk, wie z. B. Satzungen und Geschäftsordnungen. In der Geschäfts- und Verfahrensordnung der VRR AöR (GVO) sind Grundsätze und Standards verankert, die die Zusammenarbeit der Führungskräfte und Mitarbeitenden sowie die einzelnen Prozessabläufe regeln. Sie enthält außerdem konkrete Handlungsanweisungen zum richtigen und wirtschaftlichen Umgang mit Vergaben – einschließlich präventiver Hinweise und Maßnahmen zum Korruptionsschutz. Die internen Verfahrensregelungen der VRR AöR zur Vergabe von Aufträgen gelten im Sinne einer höchstmöglichen Transparenz und Rechtssicherheit einheitlich – und somit grundsätzlich auch für Beschaffungsvorgänge, die die VRR AöR im Auftrag bzw. Namen Dritter durchführt (z. B. für den ZV VRR bzw. den ZV VRR FaIn-EB).

Flankiert wird das interne Regelwerk durch elektronische Erfassungssysteme, über die jeder Bestellvorgang von der Anmeldung bis zur Schlussrechnung nachverfolgt werden kann. Die Veröffentlichung und Dokumentation der Vergaben erfolgt nach Maßgabe der vergaberechtlichen Vorgaben über eine manipulationssichere öffentliche

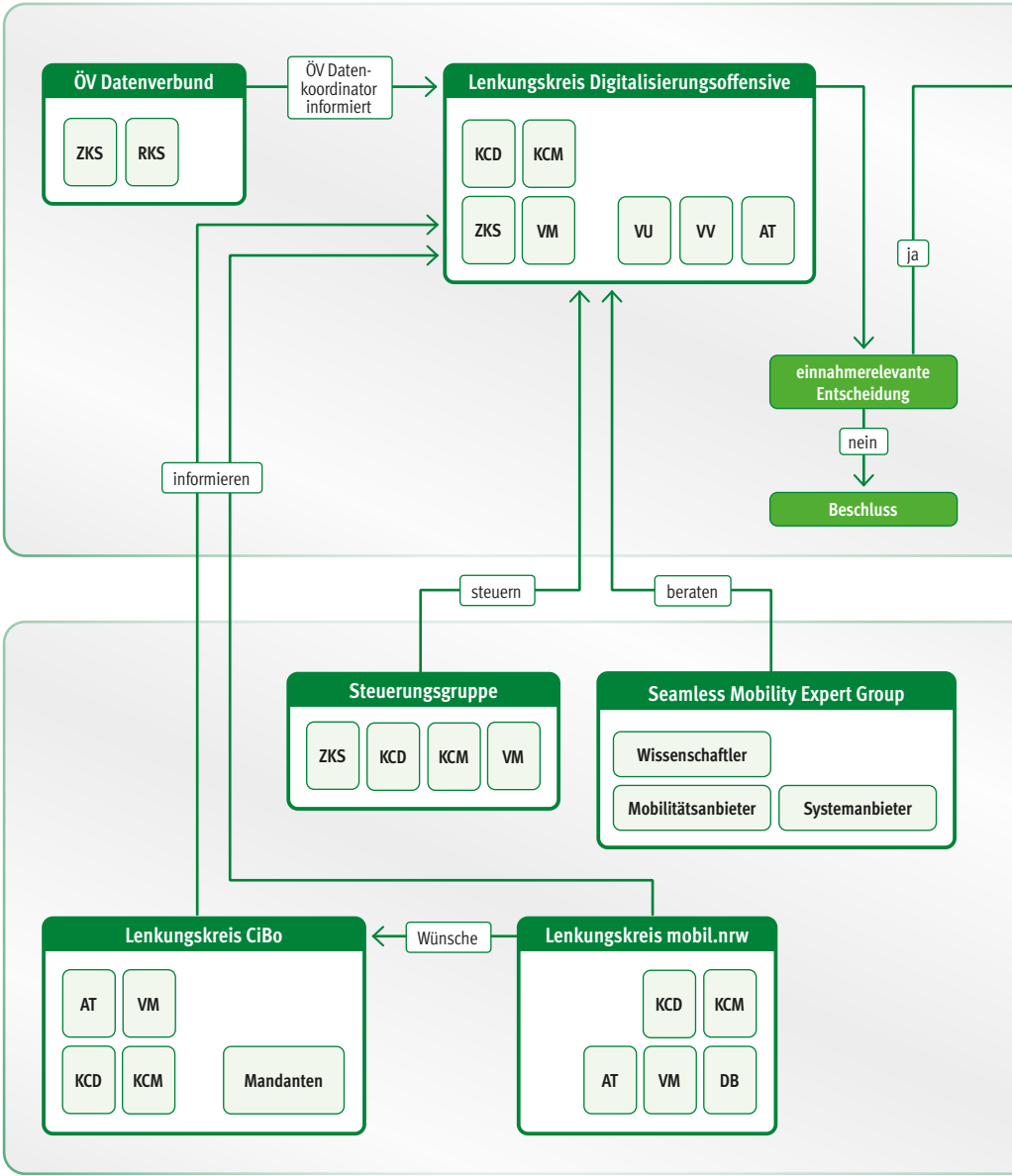
elektronische Vergabeplattform (Vergabemarktplatz Metropole Ruhr).

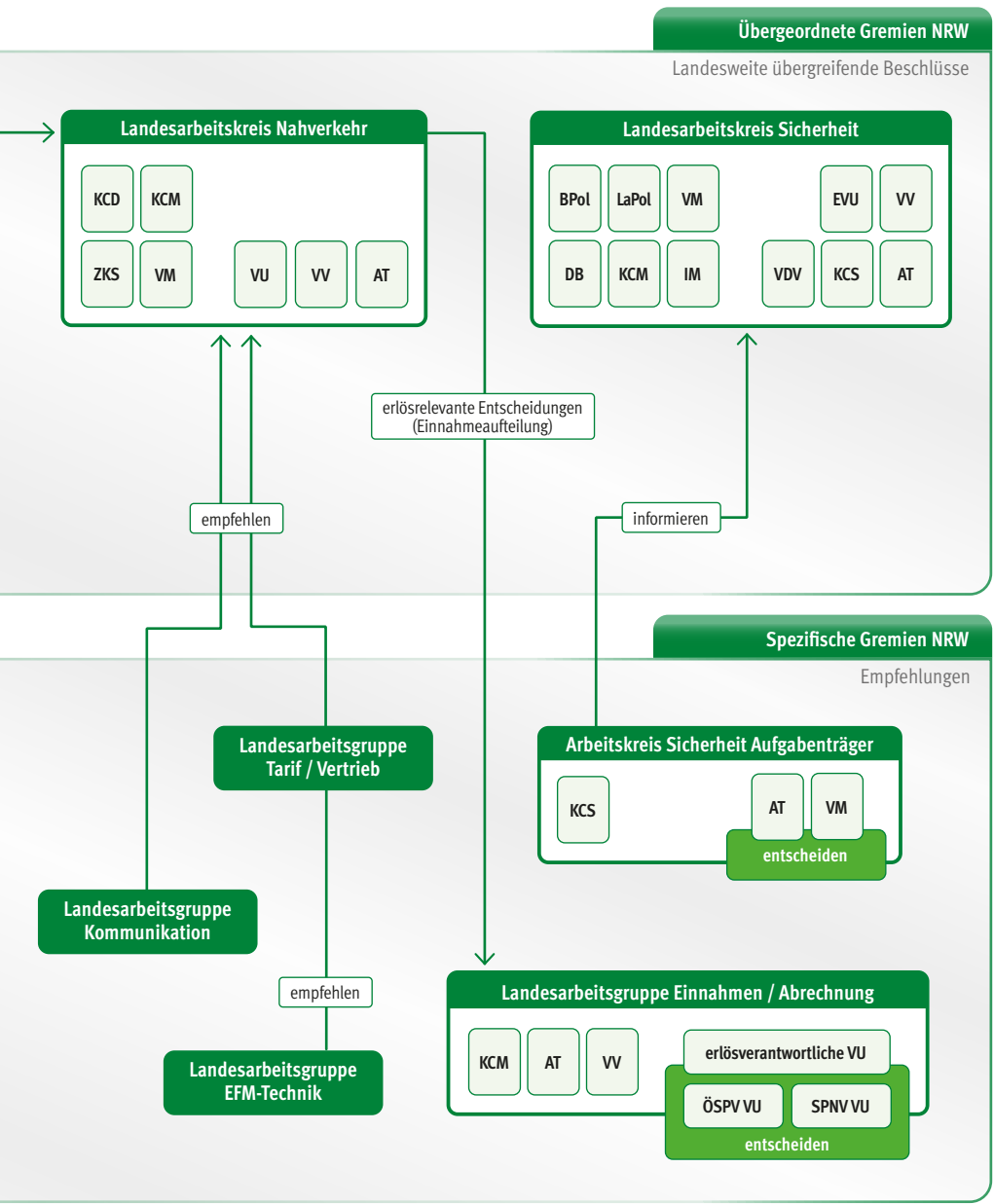
Der VRR hat sich darüber hinaus bereits vor Jahren dazu entschlossen, das vergaberechtliche Know-how in einer Organisationseinheit zu bündeln. Prozesse lassen sich dadurch schlank halten. Zu den Aufgaben dieser Zentralen Vergabestelle (ZVS) gehören neben der Aufstellung des vierteljährlichen Vergabeplans auch ein jährlicher Bericht an den Vorstand sowie die Fortschreibung eines internen Vergabehandbuchs.

Gremien

Die Gremienmitglieder werden erstmalig im letzten Quartal jedes Jahres im Rahmen des Wirtschaftsplans der VRR AöR über die geplanten Vergaben des Folgejahres informiert. Hierzu dient die Anlage Jahresvergabeplan (JVP). Gemäß § 20 Absatz 2 der Satzung der VRR AöR entscheidet der Verwaltungsrat über die Feststellung des jährlichen Wirtschaftsplans. Darüber hinaus erhalten die Gremienmitglieder regelmäßig im Rahmen der Sitzungsblöcke Kenntnis über den aktuellen Stand der Vergaben. Hierzu wird der JVP vierteljährlich aktualisiert. Des Weiteren entscheidet der Vergabeausschuss gemäß § 25 Absatz 2 der Satzung der VRR AöR über die Durchführung der Vergabeverfahren im SPNV. Derzeit finden Überlegungen statt, in welcher Form noch eine weitere Einbindung der Gremienmitglieder erfolgen könnte.

Gremien und Entscheidungsstrukturen im ÖPNV in NRW





Abkürzungsverzeichnis

ABF	Automatisches Betriebsführungssystem
Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft Arbeitsgruppe/-gemeinschaft/-gesellschaft
AGFS	Arbeitsgemeinschaft fußgänger- und fahrradfreundlicher Städte, Gemeinden und Kreise in NRW e.V.
AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
App	Applikation
ASS	Auskunftsservicesystem (Fahrplanauskunftssystem des VRS)
AT	Aufgabenträger
AVV	Aachener Verkehrsverbund
B+R	Bike+Ride
BAG SPNV	Bundesarbeitsgemeinschaft Schienenpersonennahverkehr
Bf	Bahnhof
BMU	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
BNetzA	Bundesnetzagentur
BOB	Batteriebetriebene Oberleitungsbusse
BPol	Bundespolizei
Busspur	Fahrplanauskunftssystem des AVV
BVWP	Bundesverkehrswegeplan
CIBo	Check-in/Be-out
CICo	Check-in/Check-out
d. h.	das heißt
DB	Deutsche Bahn
DB Stus	DB Station&Service
DELVI e. V.	Verein zur Förderung einer durchgängigen elektronischen Fahrgastinformation
DFI	Dynamische Fahrgastinformation
DL	Dienstleister*innen
E-	Electronic (deutsch: elektronisch), z. B. bei "E-Mail" oder "E-Commerce"
e. V.	eingetragener Verein
EC	Eurocity
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
EIU	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
eTarif	elektronischer Nahverkehrstarif
etc.	et cetera (deutsch: und die übrigen Dinge)
eTicket	Elektronisches Ticket
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EVG	Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
Fplo	Fahrplananordnung

GBG	Geschlossene Benutzergruppen
GDL	Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer
ggf.	gegebenenfalls
GIS	Geografisches Informationssystem
GkG	Gesetz für kommunale Gemeinschaftsarbeit
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
go.Rheinland	go.Rheinland GmbH / Zweckverband go.Rheinland
GPS	Global Positioning System (deutsch: Globales Positionsbestimmungssystem)
GTFS	General Transit Feed Specification
GVFG	Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz
GVO	Geschäfts- und Verfahrensordnung
HAFAS	Fahrplanauskunftssystem der Firma HaCon (Fahrplanauskunftssystem des DB-Konzerns)
Hbf	Hauptbahnhof
HVV	Hamburger Verkehrsverbund ÖPNV
HVZ	Hauptverkehrszeit
IC	Intercity
ICE	Intercity-Express
IDS	Istdatenserver
IHK	Industrie- und Handelskammer
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT	Informationstechnik
ITCF	Intermodal Transport Control System (Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem)
ITF	Integraler Taktfahrplan
IM	Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen
IVU	IVU Traffic Technologies AG (Informationsverarbeitung, Verkehrsberatung u. angewandte Unternehmensforschung)
JVP	Jahresvergabeplan
KCD	Kompetenzcenter Digitalisierung
KCEFM	ehemaliges Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement
KCF	ehemaliges Kompetenzcenter Fahrgastinformation
KCM	Kompetenzcenter Marketing
KCS	Kompetenzcenter Sicherheit
KoFi	Koordinator*innen für Fahrgastinformation
KUV	Verordnung über kommunale Unternehmen und Einrichtungen als Anstalt des öffentlichen Rechts
KViV	Konzessionierte Verkehrsunternehmen im VRR
KVP	Kundenvertragspartner*innen
LAK	Landesweiter Arbeitskreis
LaPol	Landespolizei
LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen
LuFV	Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung
Mio.	Million
MIP	Mobilitäts- und Infrastrukturplattform
MOD/MOTD	Message of the Day (deutsch: Mitteilung/Meldung des Tages)
MOF	Modernisierungsoffensive
Mrd.	Milliarde

Abkürzungsverzeichnis

MVV	Münchner Verkehrs- und Tarifverbund
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVN	Nahverkehrszweckverband Niederrhein
NVP	Nahverkehrsplan
NVR	Nahverkehr Rheinland
NVV	Nordhessischer Verkehrsverbund
NVZ	Nebenverkehrszeit
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
OLG	Oberlandesgericht
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
OSM	OpenStreetMap
ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr
ÖV	Öffentlicher Verkehr
P+R	Park+Ride
PbefG	Personenbeförderungsgesetz
PFA	Planfeststellungsabschnitt
PKM	Produkt- und Kontrollmodule
POI	Point of interest
PV	Produktverantwortliche*r
QUMA SPNV	Name des VRR-eigenen Qualitätscontrollingsystems
RB	Regionalbahn
RBL	rechnergesteuertes Betriebsleitsystem
RE	Regionalexpress
RIS	Reisendeninformationssystem
RKS	Regionale Koordinierungsstelle
RMV	Rhein-Main Verkehrsverbund
RNV	Rhein-Neckar-Verkehr GmbH
RRX	Rhein-Ruhr-Express
RTG	Ruhr Tourismus GmbH
RVR	Regionalverband Ruhr
S-Bahn	(Stadt)schnellbahn
SEPA	Single Euro Payments Area
SEV	Schienenersatzverkehr
Sidaba	Sicherheitsdatenbank NRW
SMS	Short Message Service
SNB	Schienennetz-Nutzungsbedingungen
SPFN	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SVZ	Schwachverkehrszeit
Transdev / TDV	Transdev Vertrieb GmbH
u. Ä. / u. ä.	und Ähnliche[s] [mehr] / und ähnlich
u.a.	unter anderem/anderen und andere[s]
VBB	Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

VCD	Verkehrsclub Deutschland e. V.
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VDV-KA	VDV-Kernapplikation
VE	Verkehrserziehung
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
verdi	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
VKF	Verkaufsförderung
VM NRW	Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg
VU	Verkehrsunternehmen
VV	Verkehrsverbund
VVS	Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart
WVG	Westfälische Verkehrsgesellschaft
XML	hierarchisch strukturiertes Datenformat: Extensible Markup Language (erweiterbare Auszeichnungssprache)
z. B.	zum Beispiel
ZeRP	Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention
ZKS	Zentrale Koordinierungsstelle
ZNM	Zukunftsnetz Mobilität NRW
ZOB	Zentraler Omnibusbahnhof
ZTP	Zusatztexteplattform
ZV	Zweckverband
ZV VRR FaIn-EB	ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur
ZVS	Zweckverbandssatzung Zentrale Vergabestelle

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastrasse 1 | 45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209/1584-0
E-Mail: presse@vrr.de
www.vrr.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Georg Seifert

Erstellt mit Beiträgen aus den
Abteilungen und Stabsstellen

Redaktion/Lektorat:

Sina Dietz, Wibke Hinz, Dominik Vaut

Gestaltung:

Sven Scholz

Bildnachweis:

S. 11 ©Zukunftsnetz Mobilität NRW, S. 41 ©Transdev Vertrieb GmbH,
alle weiteren Bilder ©VRR AöR

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de

