



Verbindet VNS!





Verbindet UNS!



# „Der Mensch hat ein Grundbedürfnis nach Mobilität“

Von einem Element der Daseinsvorsorge zur zentralen Rolle im Instrumentenkasten der Mobilitätswende – der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) hat einen deutlichen Imagewandel erfahren. Daran hat auch der VRR einen Anteil, nicht nur in der Region. Ein Gespräch mit VRR-Verantwortlichen zu 40 Jahren Mobilitätsförderung und den Herausforderungen der Zukunft.

## **B**raucht es den VRR heute noch, was ist sein Nutzen für die Menschen in der Region?

**Erik O. Schulz:** Ein klares Ja! Der VRR ist der Garant dafür, dass die Mobilität in der Region über Stadtgrenzen hinaus gedacht wird und funktioniert.

**Ronald R.F. Lünser:** Die Antwort steckt schon in den rund 40 Jahre alten Gründungsgedanken des VRR: 1. Einfacher Tarif, 2. Kooperation contra Kirchturmdenken, 3. Betriebliche Optimierung durch Zusammenarbeit. Alle drei sind heute noch genauso aktuell.

**José Luis Castrillo:** Je weniger Relevanz Verbunds- und organisatorische Grenzen für die Kunden haben sollen, umso wichtiger ist der VRR, um genau das sicher zu stellen. Noch nie

war unsere Gesellschaft so mobil wie heute. Unser Fokus ist, öffentliche Mobilität vernetzt, integriert und multi-modal, also mit den verschiedensten Verkehrsmitteln, zu ermöglichen.

**Schulz:** Gerade die Klimadebatte und die dringende Notwendigkeit einer Mobilitätswende stärken die Rolle des ÖPNV und damit des VRR. Der Verbund kann und muss hier Treiber sein. Wir haben in Hagen trotz hoher Verschuldung 3 Millionen Euro mehr in den ÖPNV investiert und erreichen so eine Leistungsverbesserung um 15 Prozent. Alle Kommunen haben verstanden, dass die Mobilitätswende großes Engagement erfordert. Der VRR ist hierfür die regionale Klammer, nicht nur als Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftnetz Mobilität NRW.

## Die Gesprächspartner

**Erik O. Schulz** ist Oberbürgermeister der Stadt Hagen und seit März 2019 Verbandsvorsteher des Zweckverbandes VRR.

**Ronald R.F. Lünser** ist seit Januar 2019 Vorstandssprecher der VRR AöR. Vorher war er in Leitungsfunktionen unter anderem für die Dortmunder Eisenbahn GmbH und für die Veolia Cargo Deutschland GmbH tätig. Zuletzt war der gelernte Eisenbahner und studierte Wirtschafts- und Rechtswissenschaftler zehn Jahre Mitglied der Konzernleitung von Abellio Deutschland.

**José Luis Castrillo** ist seit Januar 2014 Vorstand der VRR AöR. Vorher war der studierte Betriebswirt und Marketingexperte Prokurist und Bereichsleiter bei der Via Verkehrsgesellschaft mbH. Er ist außerdem Präsidiumsmitglied des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).



**1980**

Gründung des Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)

Aachener Platz  
Abteiweg  
Abzw. Hatzfelder Straße  
Abzweig Kuhlendahl  
Ackerstraße  
Adlerbrücke  
Agnes-Miegel-Straße  
Albertstraße  
Aldekerk Bf  
Aldekerkstraße  
Alfred-Henckels-Halle  
Allee-Center  
Allensteiner Straße  
Allerheiligen  
Allerstraße/LWL-Klinik  
Alpen Bf  
Alt Eller  
Alt. Markt/Fischertal  
Alte Klinik  
Alte Kölner Straße  
Alte Landstraße  
Alte Post  
Alte Poststraße  
Alte Wendung  
Alten Mitte  
Alten Bf  
Alter Markt  
Am Anschlag  
Am Arrenberg  
Am Beilstück  
Am Berg  
Am Blaffertsberg  
Am Breidchen  
Am Brink  
Am Burgholz  
Am Buschberg  
Am Cleefchen  
Am Cleefrothen  
Am Dorrenberg  
Am Eckbusch  
Am Elend  
Am Eller  
Am Engelberg  
Am Eskesberg

### Stichwort Kommunen: Welche Vorteile hat das 3-Ebenen-Modell, wo sind seine Grenzen?

**Lünser:** Das Modell hat sich absolut bewährt. Der VRR ist der einwohnerstärkste Verkehrsverbund Europas. Nur durch das hohe Maß an Teilhabe und Transparenz, die dieses Modell garantiert, bekommt er die notwendige Legitimation. Um Einigkeit in der Vielfalt zu erreichen – und das ist für mich eine der wichtigsten Funktionen des VRR –, ist noch mehr Gestaltungsspielraum an zentraler Stelle wünschenswert. Denn noch zu oft erleben unsere Kunden Brüche in der Reisekette, nicht vernetzte unterschiedliche Mobilitätsdienstleistungen. Gleichzeitig liegt in noch engerer Kooperation ein großes Potenzial, sowohl inhaltlich als auch betriebswirtschaftlich. Warum beispielsweise leistet sich jedes Verkehrsunternehmen ein eigenes Ausbildungszentrum? Hier eine zentrale Einrichtung zu schaffen, könnte ein sinnvolles Projekt sein, wenn alle wollen und mitziehen.

**Schulz:** Die drei Ebenen sind für mich eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg des VRR. Nur durch die enge Verknüpfung von Politik, Verkehrsunternehmen und Managementebene ist der VRR da, wo er jetzt steht. Dennoch ist es wichtig, die Strukturen immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Die Anforderungen der Mobilitätswende sind nur durch kurze Handlungsstränge, schlanke Gremien und noch mehr Engagement der Kommunen auf oberster Ebene zu schaffen. Mit dem kleinsten gemeinsamen Nenner kommen wir nicht weit.

**Castrillo:** Ich halte das Modell aus zweierlei Gründen für wichtig und richtig: Einerseits benötigt der VRR die demokratische Verankerung, wenn er eigentlich kommunale Aufgaben regional fasst. Außerdem bedeutet das Abbilden der unterschiedlichen Interessen durch den VRR einen enormen Kenntnisgewinn. Dabei sollte niemand übersehen, welche starke unternehmerische Kompetenz sich der VRR über die Jahrzehnte aufgebaut hat. Die müssen wir auch nutzen können, um die verschiedenen Verkehrsangebote im SPNV und im ÖSPV noch enger zu vernetzen. Die Mobilitätswende ernst zu nehmen, bedeutet, einen eigenständigen ÖPNV zu gestalten. Die Botschaft ist bei allen Playern angekommen, nun müssen Taten folgen.

**Lünser:** Bisher war der ÖPNV als Teil der Daseinsvorsorge geduldet, aber nicht gemocht. Das ist jetzt anders. Durch die Anforderungen der Mobilitätswende ist ein deutlicher Veränderungswille spürbar, der Druck zum Wandel ist groß. Das können und müssen wir nutzen.

**Schulz:** Ich halte unter diesem Aspekt eine Diskussion über die Organisation des ÖPNV in einem echten Metropolraum Rhein-Ruhr für dringend erforderlich. Dazu gehört insbesondere eine andere, noch intensivere Form der Zusammenarbeit der Verkehrsunternehmen, natürlich unter Wahrung der einzelnen Interessen vor Ort. Denn gerade in einem Dienstleistungssektor wie dem ÖPNV steckt das Grenzüberschreitende, der Blick über den Tellerrand schon per se in der DNA.





## 1985

Ein Smog-Alarm im Ruhrgebiet wird im Januar zur ersten Bewährungsprobe für die Verkehrsunternehmen im Verbund.

- Am Waldsaum
- Am Wasserlauf
- Am Wasserturm
- Am Westen
- Am Zehnthof
- Amalienstraße
- Amboßstraße
- Amselweg
- Amtsstraße
- An den Feldern
- An den Friedhöfen
- An den Teichen
- An der Bergbahn
- An der Heeg
- An der Heide
- An der Honte
- An der Palmweide
- An der Walldau
- Anemonenstraße
- Angermund S
- Anilintreppe
- Aplerbeck Bf
- Aplerbeck Süd Bf
- Aprath Klinik
- Aprather Weg
- Arch.-Museum/Kreuzkirche
- Arenbergstraße
- Arminiusstraße
- Ascherfeld
- Asseln Aplerbeck Straße
- Asseln Mitte
- Astrath
- Auf dem Brümmer
- Auf dem Damm
- Auf dem Hüls
- Auf den Pöthen
- Auf der Bleiche
- Auf der Drenk
- Auf der Hardt/LVR-Klinikum
- Auf Leckebüschchen
- Auf Lichtscheid
- Auf'm Hennekamp
- Aufsicht
- Badeparadies H2O



**Was zeichnet den VRR aus, was kann er – auch im Vergleich – besonders gut?**

**Lünser:** Zuerst einmal nehmen wir uns nicht im Wettbewerb mit anderen Verbänden wahr, erst recht sollten wir uns nicht auf Lorbeeren ausruhen. Daher sehe ich vor allem die vielfältigen Möglichkeiten, die die Region uns bietet. So haben wir im Verbundraum alles an Verkehrsmitteln, was Nahverkehr ausmacht, sogar Schmalspur und Schwebebahn. Dazu kommen die unterschiedlichsten ergänzenden Mobilitätssysteme wie beispielsweise DeinRadschloss oder On-Demand-Verkehre. Der VRR hat einen großen Erfahrungsschatz darin, den ÖPNV in einer vielseitigen, polyzentrischen Region zu organisieren bis hin zu grenzüberschreitendem Verkehr in die Niederlande.

**Castrillo:** Die Verkehrsverbände arbeiten bundesweit in Verbänden eng zusammen, wir lernen viel voneinander. Mal ist der eine Vorreiter, mal der andere. Sicherlich hat der RRX mit seinem Beschaffungsmodell überregional für Beachtung gesorgt. Dazu kommen die verschiedenen Ticket- und Abonnement-Modelle. Auch mit der Direktvergabe an kommunale Verkehrsunternehmen, dessen Rechtmäßigkeit 2019 letztinstanzlich bestätigt wurde, ist der VRR Vorreiter. Ebenso kann der VRR stolz darauf sein, wie gut die Zusammenführung mit der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) gelaufen ist. Alle Erfolge sind insbesondere den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verdanken. Sie sind qualifiziert, engagiert und identifizieren sich sehr mit ihrem VRR, sicherlich auch, weil sie auf allen Ebenen in die Entscheidungsprozesse eingebunden sind.

- Badische Straße
- Bahnhof Mitte
- Bahnstraße
- Bamlerstraße
- Barbarossaplatz
- Bärenkuhle
- Barmen Bf
- Barmenia-Allee
- Barmer Anlagen
- Barop
- Barop Parkhaus
- Bastersteich
- Bauenkamp
- Bäuminghausstraße
- Bauvereinstraße
- Bayreuther Straße
- Beckacker Brücke
- Bedburg-Hau Bf
- Belsenplatz
- Bendahler Straße
- Benrath
- Benrath Bf
- Benrath S
- Bennrather Straße
- Berg-Mark-Straße
- Berg-Museumsbahnen
- Bergeborbeck Bf
- Bergerbrühl
- Bergerheide
- Berghausen
- Berghäuser Straße
- Bergische Schweiz
- Bergische Straße
- Bergschänke
- Berliner Platz
- Berliner Straße
- Berninghausstraße
- Bethesda-Krankenhaus
- Betriebsbahnhof Varrsbeck
- Beyenburg Mitte
- Bf Barmer Straße
- Bf Beyenb. Straße
- Bf Schleife
- Bilk

Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag, VRR! Der Öffentliche Personennahverkehr ist zentraler Baustein für eine gute, saubere und sichere Mobilität in NRW. Der VRR ist seit 40 Jahren Partner und Gestalter dieser Mobilität. Unser Ziel ist ein leistungsfähiger, kundenfreundlicher und digitaler Nahverkehr – wie beim „nextTicket“, das der VRR gemeinsam mit anderen als landesweit einheitlichen eTarif entwickelt. So wird Reisen noch einfacher und der Nahverkehr noch attraktiver. Eine zentrale Aufgabe bleibt, den ÖPNV zum Rückgrat vernetzter Wegeketten zu machen. Dafür ist der VRR gut aufgestellt. Ich freue mich, dass wir zusammen die Zukunft der Mobilität bauen.

**Hendrik Wüst, Minister für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen**

**Last but not least ein Blick in die Zukunft: Was ist das strategische Ziel des VRR in den kommenden Jahren, wohin führen Sie einen der größten Verkehrsverbünde Europas?**

**Lünser:** Zuerst einmal ist es auch für den ÖPNV von großer Bedeutung, die aktuelle Corona-Krise zu überwinden. Der VRR und die Verkehrsunternehmen haben schnell und flexibel auf die immensen Herausforderungen der Pandemie reagiert – mit dem Ziel, auch unter diesen Voraussetzungen die Mobilität im Nahverkehr aufrecht zu erhalten und gleichzeitig Fahrgäste und Bedienstete bestmöglich zu schützen. Insbesondere für die Verkehrsunternehmen bedeutet Corona eine große wirtschaftliche Herausforderung. Wir müssen und werden im Sinne des vielfältigen Wettbewerbs und der damit verbundenen Qualitäts- und Kostenvorteile für unsere Kunden alles daran setzen, dass sie diese Krise überstehen.

**Castrillo:** Corona hat vor allem in den Zeiten des Lockdowns nahezu alle anderen Themen überlagert. Die Nutzungszahlen von Bus und Bahn gingen deutlich nach unten. Die allgemeinen Bedenken, die die Menschen jetzt im öffentlichen Raum und bei der Nutzung des ÖPNV haben, sind verständlich. Wir werden daher in den nächsten Monaten, vielleicht sogar Jahren, viel Aufwand betreiben müssen, den Öffentlichen Personennahverkehr wieder als das in die Köpfe der Menschen zu bringen, was er tatsächlich auch ist: sicher, komfortabel und klimafreundlich.

**Lünser:** Unsere übergreifende Zukunftsstrategie lässt sich auf einen Nenner bringen: Wir wollen und werden auch weiterhin Menschen einfach mobil machen. Ich sehe den VRR als Architekten und Baumeister eines modernen Nahverkehrs. Wir tun gut daran, die sich stetig verändernde Mobilität zu gestalten. Unsere Arbeit muss schon beginnen, bevor die Kunden sich überhaupt auf den Weg gemacht haben, mit einem zuver-

lässigen Echtzeit-Informationssystem zu allen Aspekten des ÖPNV. Der muss eine lückenlose Tür-zu-Tür-Mobilität ohne Brüche in der Reisekette bieten. Zum Erfolg des ÖPNV gehören aber auch die Rahmenbedingungen. Dazu muss man das Auto nicht verteufeln. Andere Anreize sind dennoch wichtig, beispielsweise was die Kosten des Parkraums in den Innenstädten angeht.

**Castrillo:** Unsere Kernaufgabe in den kommenden Jahren ist, die Klimaziele der Bundesregierung zu unterstützen. Das heißt: Wachstum. Wir müssen alles daran setzen, die Fahrgastzahlen weiter zu erhöhen. Dazu müssen wir das Leistungsangebot erweitern, verschiedenste Mobilitätsdienstleistungen integrieren und On-Demand-Verkehre ausbauen. Gleichzeitig gilt es, den Umstieg auf den ÖPNV zu erleichtern, unter anderem mit innovativen Systemen wie Check-in/Be-out. Die Digitalisierung wird uns auch dabei helfen, den Vertrieb effizienter zu gestalten und bargeldlosen ÖPNV einzurichten. Bei allen Innovationen müssen wir beachten, alle Kunden mitzunehmen. Denn gesellschaftliche Mobilität wird immer individueller, genauso wie der Individualverkehr immer gemeinschaftlicher wird. Der Mensch hat ein Grundbedürfnis nach Mobilität. Der VRR als Mobilitätsexperte kann und wird bei der Gestaltung eine wichtige Rolle spielen.

**Schulz:** Der VRR hat dafür die besten Voraussetzungen, denn er ist ein wichtiger Innovationstreiber in Sachen Mobilität. Gleichzeitig sollte er sich in Zukunft noch selbstbewusster in den politischen Diskurs zur Mobilitätswende einbringen. Wenn sich ein erfahrener und kompetenter Player wie der VRR noch mehr mit eigenen Konzepten und Ideen in der Debatte zur Mobilitätswende zu Wort meldet, kann das diesem Thema nur guttun.



SCHULBUS HALTESTELLE

H

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr  
**Verbundfahrplan**  
Bereich 6  
Renscheid  
Solingen  
Wuppertal  
Sprockhövel Velbert Wülfrath



Preis ab 23,50 €  
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr  
die schnelle Fahrt zu Rhein und Ruhr

36111111111111111111  
Nummer der Kundenkarte

100

Zentrale	Preis
1	3

30,00 DM  
36/187

Der Projektgründer... aufgrund von... während... Tätigkeiten... Verkehrsverbund... Ruhr (VR... eine Stre... des VR... des an... zende... um aufzu... dass eine unentgeltliche... Schwerbehinderter auch... hinweg möglich ist, sodass... aneinander grenzen. Dies... seinem Namen beim VR... große Bekanntheit. Immer... ob man solche Übersichtsk... bundgebieten bzw. Räumen erhalten... beginnt der Projektgründer sein Geogr... Mit dem so erworbenen kartographischen... ginnen, Informationen über alle ihm bek... in Deutschland einzuholen. Besonders Augenmerk... Kartographie (Schwarz-Weiß-Darstellung) und... gelegt, die durch Kontraststreich... können die größeren Bereiche deutlich... Karten in unverständlicher Form...

Planen... Informationen... Anfahr... ...

**40  
Jahre  
VRR**

# „Wir müssen mutiger werden!“

Globale Herausforderungen, (über-)regionales Denken und kommunales Handeln, das ist die Motivationslage, in der der VRR vor 40 Jahren gegründet wurde – angesichts eines Öffentlichen Personennahverkehrs, der vor der Verbundgründung ein unüberschaubarer Flickenteppich „rund um den eigenen Kirchturm der Kommunen“ war. Ein Gespräch über 40 Jahre Mobilitätsförderung und die Herausforderungen der Zukunft, auch und gerade aus Sicht der Verkehrsunternehmen.

**H**err Dr. Vorgang, Sie waren bei der Gründung des VRR dabei, bei verschiedenen Verkehrsunternehmen tätig und lange Jahre Vorstand des VRR. Was war der Antrieb zur Gründung des VRR?

**Dr. Vorgang:** Von Anfang an stand die Mobilitätsförderung mit kundenfreundlicheren Tarifen über die kommunalen Grenzen hinaus im Vordergrund. Zu diesem Zweck hat das Land Nordrhein-Westfalen in den 1970er Jahren die Gründung von drei Kooperationsräumen angeregt. Das war eine große Herausforderung in unserer polyzentrischen Region. Der in Waben angelegte Flächen-/Zonentarif war dann die Lösung.

**Was waren die größten Herausforderungen in den Anfangsjahren?**

**Dr. Vorgang:** Es gab schon ein gewisses Kirchturmdenken. Insbesondere die Verkehrsunternehmen waren anfangs skeptisch gegenüber dem VRR und einem grenzüberschreitenden Tarif. Dass  $1 + 1 = 3$  ist, dass also bei einer engeren Kooperation mehr herauskommt, als wenn jeder weiterhin alleine agiert, das war ein Lernprozess.

**Feller:** Für die Verkehrsunternehmen ist das immer noch ein Spagat. Einerseits ist die Mobilität in kommunalen Grenzen für die Kunden von großer Bedeutung. Gleichzeitig erwarten sie zurecht, dass Mobilität über die Grenzen der Städte gedacht wird und dass es dafür entsprechende einfache Tarifmodelle gibt. Die Unternehmen beachten dabei die politischen Grenzen und die kommunalen Gegebenheiten. Der VRR ist für mich ein wichtiger Brückenbauer und Akteur, um die kommunalen Grenzen der Region zu überwinden.

Die Unternehmen profitieren von gemeinsamen Kampagnen, enger Kooperation und von Fördermöglichkeiten beispielsweise zum großen Thema „alternative Antriebe“.

**Dr. Vorgang:** Gerade das „Ping-Pong“ zwischen VRR und Verkehrsunternehmen hat alle gemeinsam vorangebracht. Ideen und Innovationen kamen von Seiten des VRR oder einzelner Unternehmen. Jede Verbesserung für die Kunden haben wir gemeinsam intensiv und ergebnisorientiert besprochen. Am Ende wurde umgesetzt, was machbar war und zwar nicht in kommunalen Grenzen, sondern auf regionalem Niveau.

**Warum wurde der VRR nach zehn Jahren vom Unternehmens- zum Kommunalverbund umstrukturiert?**

**Dr. Vorgang:** Um die politische Ebene mehr einzubinden. Auch wenn mit dem VRR die Erlöse im kommunalen Öffentlichen Personennahverkehr auf rund 70 Prozent der Kosten gestiegen sind, bedeutet der ÖPNV für die Kommunen einen hohen Finanzaufwand. Entsprechend will und muss die Politik, stellvertretend für die Steuerzahler, mitreden und mitentscheiden können. Daraus ist das Drei-Ebenen-Modell entstanden.

**Feller:** Nur mit Hilfe dieses Modells war es überhaupt möglich, die fachliche und politische Perspektive auf ein regionales Niveau zu bringen.

## Die Gesprächspartner

**Michael Feller,** Geschäftsführer der Ruhrbahn GmbH und Vorsitzender des Unternehmensbeirates der VRR AöR, hat seine berufliche Laufbahn 1999 bei der Essener Verkehrs-AG begonnen

**Dr. Klaus Vorgang,** Vorstand des VRR im Ruhestand, war insgesamt 37 Jahre in der Nahverkehrsbranche tätig – in der Gesellschaft zur Vorbereitung des VRR, bei Rheinbahn und Deutsche Bahn und anschließend bis 2013 15 Jahre als Vorstand des VRR



1990

Der VRR wird umstrukturiert – aus einem Unternehmensverbund wird ein Kommunalverbund.



Die Übernahme von hoheitlichen Aufgaben durch die VRR Anstalt öffentlichen Rechts hat dafür gesorgt, dass keine Gebietskörperschaft mehr ihr eigenes Süppchen kochen kann. Dank des VRR gibt es eine sehr enge Kooperation unter den Unternehmen. In den Gremien investieren viele Menschen viel Zeit und Herzblut, um unterschiedliche Interessenslagen im Sinne eines kundenfreundlichen Nahverkehrs überein zu bringen. Wenn wir es dann noch schaffen, die Entscheidungswege zu verkürzen und zu vereinfachen, ist der VRR in seiner jetzigen Struktur für die Zukunft gut aufgestellt.

#### Wo sehen Sie aktuell die größten Herausforderungen für den ÖPNV insgesamt und den VRR im Besonderen?

**Dr. Vorgang:** In der Frage, wohin die Mobilitätswende führt und wie der VRR sie mitgestalten kann. Busse und Bahnen müssen an der richtigen Stelle der Tür-zu-Tür-Mobilität positioniert, passgenau mit anderen Mobilitätsangeboten vernetzt und an den Kundenbedürfnissen ausgerichtet sein. Da liegt der VRR mit seiner aktuellen Strategie genau richtig.

Burgholz  
 Buschstraße  
 Businkstraße  
 Bültgen S  
 Campus Freudenberg  
 Carnaper Platz/WSW  
 Castrop-Rauxel Hbf  
 Central  
 Chempark  
 Christbusch  
 Christhauser Straße  
 Christianstraße  
 Christuskirche  
 Clarenbach  
 Clarenberg  
 Clausen  
 Clausenhof  
 Clausewitzstraße  
 Cluse  
 Collenbuschstraße  
 Comenius-Gymnasium  
 Concordienstraße/Rathaus  
 Corneliusstraße  
 Creeliusstraße  
 Cronenberg Rathaus  
 Cronenberg Stadtbad  
 Cronenf. Sambatrassse  
 Cronenfeld  
 Daht BF  
 Dahlhausen  
 Dalbecksbaum  
 Damaskeweg Nord  
 Damaskeweg Süd  
 Danziger Straße  
 Dasnöckel  
 Dasnöckel Mitte  
 Deckershäus. Kirche  
 Deilbachtal  
 Deilbusch  
 Deilbusch Mitte  
 Deilbusch Ost  
 Delle  
 Deller Straße  
 Dellwig BF

Mobil sein ermöglicht Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und ist deshalb Daseinsvorsorge. Das erfordert auch einen Wandel im Denken: Menschen sind keine Beförderungsfälle mehr, sondern an ihren Bedürfnissen muss sich unser Handeln ausrichten. Und sie müssen stärker beteiligt werden. Daran orientiert sich der VRR. Seit mittlerweile 10 Jahren wirken die Fahrgastverbände beratend in unseren Gremien mit. Der nächste Schritt sollte ein Beirat der Fahrgäste sein, um die Planungen noch näher am Leben der Menschen auszurichten.

**Martina Foltys-Banning, stellv. Fraktionsvorsitzende, stellv. Vorsitzende Verbandsversammlung ZV VRR**

**Norbert Czerwinski, Fraktionsvorsitzender, stellv. Vorsitzender Verwaltungsrat VRR AÖR**

**Bündnis 90/Die Grünen**



**Feller:** Für mich liegt die größte Herausforderung in der Finanzierung der Verkehrswende. Wenn die gelingen soll, brauchen wir dauerhafte Drittmittel, um die Infrastruktur zu ertüchtigen, Fahrzeuge zu beschaffen, Fachkräfte an uns zu binden oder die Digitalisierung weiter voran zu bringen, dazu die Weiterentwicklung des eTarifes, aber auch die Ausgestaltung als Aufgabenträger für den SPNV.

**Was kann der VRR, was können die Unternehmen zur Mobilitätswende beitragen?**

**Dr. Vorgang:** Ich halte auch die konsequente Weiterentwicklung der Digitalisierung gerade in Tarife und Multimodalität für einen sehr wichtigen Aspekt. Insgesamt kann der VRR die Herausforderungen selbstbewusst angehen und ist mit seinem CiBo-Projekt hier gut aufgestellt. Er ist einer der größten Verkehrsverbände Europas, hat viel Erfahrung in einer nicht einfachen, weil polyzentrischen Region und ist für viele andere Verbände ein Vorbild, zum Beispiel mit seiner konsequenten Abonnement-Strategie.

**Feller:** Der VRR sitzt an entscheidender Stelle mit vielen Schalthebeln vor sich: Der Tarif, die Produktlandschaft, die Aufgaben im ÖSPV, die Aufgabenträgerschaft im SPNV, seine

Funktion als Investitionsförderer. Damit kann und muss der VRR noch viel mehr in übergreifenden Mobilitätskonzepten denken. Im Licht der notwendigen Mobilitätswende betrachtet hat der ÖPNV sein Image komplett gewandelt, er ist jetzt Teil der Lösung. Das müssen wir nutzen, zum Beispiel für eine gemeinsame Zielvision. Wie wäre es, sich ein Mobilitätskonzept ohne Auto zu überlegen, für den Fall, dass die Olympischen Spiele nach NRW kämen? Ich bin sicher, dass das geht. Heute noch ist das Autofahren einfacher als die Nutzung des Nahverkehrs, der ÖPNV muss genauso werden.

Insbesondere Verkehrsunternehmen müssen ihre Kunden noch besser verstehen. Und das nicht nur in Bezug auf ihre Mobilitätsbedürfnisse. Unsere Gesellschaft hat in den vergangenen zehn Jahren einen völligen Wandel vollzogen was Mediennutzung, Einkaufsverhalten, Individualisierung und Sozialverhalten angeht. Das hat elementaren Einfluss sowohl auf die Kundenbeziehung als auch auf das Mobilitätsportfolio, das Verkehrsunternehmen bereithalten müssen. Da dieser Transformationsprozess andauert, sollten wir unsere Flexibilität und Innovationsfreude ausbauen. Wir müssen mutiger werden!

40 Jahre VRR: Eine erfolgreiche Geschichte vom Unternehmensverband hin zum erfolgreichen Verkehrsverbund der Moderne. 1980 als Unternehmerverband gegründet mit der Zielsetzung:

- einheitlicher Tarif in VRR.
- Optimierung der Verkehrsleistungen.
- Abstimmung der Verkehre an den Stadtgrenzen.

Ab 1990 entwickelte sich der VRR stetig weiter, mit zunehmenden Aufgaben und Verantwortung. Durch eine erfolgreiche Ausschreibungsstrategie war es möglich, die Leistungen im SPNV über die Jahre bei gleichen Kosten um ca. 20 % zu steigern. Erfolgreiche Tarifsegmente (Sozialticket, Azubiticket oder das Studententicket) führten zu merklich mehr Fahrgästen und gestiegenen Einnahmen. Der VRR entwickelte sich von einer Hand voll hin zu mehr als 200 hochmotivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Diesen gilt an dieser Stelle mein besonderer Dank, denn ohne diese wäre dieser erfolgreiche Weg nicht möglich gewesen. Aufgaben für die Zukunft stehen uns noch bevor. Einige der Zielsetzungen der Gründung sind auch heute noch hoch aktuell, Optimierung heißt heute Benchmark.

Ich wünsche uns allen viel Erfolg, diesen gemeinsamen Weg erfolgreich zu gestalten.

**Frank Heidenreich,**  
Vorsitzender der CDU-Fraktion in der  
Verbandsversammlung des Zweckverbandes VRR



Da ich den unterschiedlichsten Gremien des VRR bereits seit 25 Jahren angehöre, habe ich viele Entwicklungen des VRR vom reinen Tarifentwickler bis zum heutigen, umfassenden Verkehrs- und Tarifmanagemententscheidender begleiten und auch entscheiden dürfen.

Wobei mir ganz wichtig ist, dass alle Entscheidungen durch politische Beschlüsse getroffen werden, die von den Fachmenschen im VRR allerdings hervorragend vorbereitet und umgesetzt werden.

Ein überstädtischer Nahverkehr im Verbund und gerade im dichtbesiedelten Ruhrgebiet ist ohne den VRR in seiner heutigen Form für mich nicht vorstellbar.

**Wolfgang Weber,**  
Vorsitzende der SPD-Fraktion in der  
Verbandsversammlung des Zweckverbandes  
VRR

# Von A bis Z, der VRR ist ...

Als einer der größten Verkehrsverbünde Europas, der die öffentliche Mobilität für fast acht Millionen Menschen sicherstellt, hat der VRR in vielen Bereichen Vorbildfunktion, die weit über den Verbundraum hinausreicht. Dementsprechend ist der VRR ...

## ... Aufgabenträger

Als moderner Dienstleister gestaltet der VRR zusammen mit seinen Partnern die Mobilität an Rhein, Ruhr und Wupper. Die Städte und Kreise im Verbund als Aufgabenträger für den Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr ÖSPV bilden den Zweckverband VRR. Der VRR selbst ist SPNV-Aufgabenträger und damit verantwortlich für den Schienenpersonennahverkehr in der Region. Mobilität denkt der VRR vernetzt, um den öffentlichen Verkehrsmitteln im Modal Split (Verkehrsmittelmix) immer mehr Bedeutung geben zu können. Mit dem Fahrrad zur Haltestelle? Kein Problem: Bei DeinRadschloss ist es sicher abgestellt. Mit dem Auto zur Bahn? Große Park&Ride-Plätze an der Station helfen. Dazu bieten die Verkehrsunternehmen On-Demand-Verkehre mit Bussen sowie Car- und Bikesharing-Konzepte für die ersten und letzten Meter der Mobilität von Tür zu Tür.

## ... Barrierefreiheit

Der VRR legt ein Hauptaugenmerk auf die Barrierefreiheit der Stationen und Fahrzeuge im Verbundraum. Mit der Entscheidung für eine Bahnsteighöhe von 76 cm, dem schrittweisen Umbau der Haltestellen in der Region und dem RRX als vorbildlichem Fahrzeug sind auch bei diesem Thema wichtige Meilensteine erreicht. Trotzdem ist künftig noch viel zu tun.

## ... CiBo (Check-in/Be-out)

Insbesondere Gelegenheits-Fahrgästen sollen innovative Zustiegs- und Tarif-Systeme den Umstieg auf Bus und Bahn erleichtern. Die Nutzung des ÖPNV, ohne sich mit Verbundgrenzen oder Tarifen befassen zu müssen, ist auch das Ziel des Check-In/Be-out-Systems CiBo: Per Smartphone werden Ein- und Ausstieg erkannt und der Fahrpreis automatisiert berechnet. Es soll in ganz NRW in allen Bussen, Stadtbahnen und Eisenbahnen des Nahverkehrs genutzt werden können.

## ... Digitalisierung

Von der Echtzeit-Information über das Ticketing zum Beispiel via VRR-App bis hin zur Infrastruktur – etwa beim Europäischen Zugsicherungssystem ETCS –, in allen Bereichen nutzt auch der ÖPNV das Potenzial, das die Digitalisierung bietet. Die bereits 1997 etablierte Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) ist beispielsweise heute das Herzstück der Online-Plattformen des VRR. Schon seit Ende 2002 ist das Kompetenzzentrum Elektronisches Fahrgeldmanagement (KCEFM) beim VRR angesiedelt. Daraus ist im Januar 2019 das ebenfalls beim VRR beheimatete Kompetenzzentrum Digitalisierung hervorgegangen, das landesweite Themen dazu bündelt. Gemeinsam sollen die Potenziale der Digitalisierung für neue Mobilitätskonzepte genutzt werden, um vernetzte Lösungen und Angebote für die Menschen in NRW zu schaffen.

## ... „Einsteigen und Mitreden“

Der VRR hat schon früh erkannt, dass gerade die Nutzer, Kunden oder Geschäftspartner wertvolle Hinweise zu neuen Projekten, geplanten Services und bestehenden Angeboten geben können und suchte auf verschiedenen Wegen den direkten Dialog. Seit 2014 findet dieser Dialog auch online statt, mit dem Beteiligungsportal „Einsteigen und Mitreden“. Hier können Kunden und andere Nutzer Services bewerten, sich über wichtige Projekte im VRR informieren und werden in Planungs- oder Entscheidungsprozesse einbezogen. Sie leisten außerdem einen wichtigen Beitrag dazu, bestehende Projekte und Dienstleistungen im Sinne der Nutzer weiter zu entwickeln.

## ... Fahrzeug-Finanzierer und -Eigentümer

Um einen möglichst großen Wettbewerb beim Betrieb von Schienenleistungen – und damit bestmögliche Qualität zu günstigen Konditionen – zu erreichen, finanziert der VRR bei Bedarf die Fahrzeuge für die Eisenbahnverkehrsunternehmen. Oder er beschafft – wie beim RRX und der neuen S-Bahn Rhein Ruhr – direkt bei den Herstellern Schienenfahrzeuge, über den Zweckverband VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur. Dieses innovative Modell hat mittlerweile bundesweit Vorbildcharakter für Verkehrsverbünde.

### ... Grenzüberschreiter

Der VRR wirkt über seine Verbundgrenzen hinaus, mit Linien, die bis in die Niederlande führen, mit einem starken Fokus auf ganz NRW – zum Beispiel bei neuen Ticketsystemen – und in andere Bundesländer hinein, wie beim RRX-Projekt nach Rheinland-Pfalz und Hessen.

### ... Investitions-Förderer

Um die Verkehrsverhältnisse in der Region im Sinne der Fahrgäste zu verbessern, fördert der VRR als Zuwendungsgeber für ÖPNV-Investitionsvorhaben nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes NRW und als Bewilligungsbehörde für Maßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW Bauvorhaben von Kreisen, Städten, Gemeinden und Verkehrsunternehmen. Seit 2008 sind so fast 1,3 Milliarden Euro in mehr als 1200 Maßnahmen geflossen. Wichtige Schwerpunkte sind die Barrierefreiheit, die dynamische Fahrgastinformation und alternative, klimafreundliche Antriebe.

### ... Kultur(be)förderer

Die Region an Rhein, Ruhr und Wupper ist eine Region voller Kultur, von Kleinstveranstaltungen bis hin zu Mega-Events. Der VRR und seine Partner sorgen hier für eine reibungslose und zuverlässige Mobilität der Besucher, bei Bedarf auch mit Kombi-Tickets und Sonderverkehren. Darüber hinaus fördert der VRR selbst auch einzelne kulturelle Veranstaltungen oder bindet Künstler in seine Marketingmaßnahmen ein.

### ... Land und Stadt

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ist nicht nur einer der größten Verkehrsverbünde in Europa, sondern auch in seiner Vielfalt eine Besonderheit. Zum einen die polyzentrische Struktur mit zahlreichen Großstädten und komplexen Pendlerströmen untereinander bzw. aus dem Umland. Dazu kommen sehr ländliche Landkreise und Gegenden mit ganz anderen Herausforderungen der ÖPNV-Versorgung. Für alle stellt der VRR eine übergreifende, hochwertige öffentliche Mobilität sicher.

### ... Hybrid, Elektro und mehr

Innovative Antriebe der Fahrzeuge im Verbund sind wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Energiewende. Gefördert von durch den VRR bewilligten Landesmitteln sind bereits heute zahlreiche Fahrzeuge mit Hybrid-, Elektro- und Brennstoffzellen-Technik unterwegs bzw. in der Erprobung. Auch auf der Schiene werden klimafreundliche Antriebe Dieselmotoren so weit wie möglich ablösen.

### ... Jung und alt

Egal welches Alter: Alle Nutzer des Öffentlichen Personennahverkehrs sollen sicher und selbstständig mobil sein können. Damit dies auch für die jüngsten und ältere Verkehrsteilnehmer gilt, legt der VRR großen Wert auf umfassende Mobilitätsbildung, denn: Straßenverkehr will gelernt sein! Zahlreiche Schulungsunterlagen, Programme, andere Materialien und natürlich die Maskottchen Flo und Tine helfen dabei.

### ... muTiger

Seit der Gründung der muTiger-Stiftung durch den VRR und die KÖTTER Unternehmensgruppe 2011 haben viele tausend Personen an hunderten von Kursen teilgenommen. Sie haben gelernt, in kritischen Situationen Zivilcourage zu zeigen, ohne die eigene Sicherheit zu gefährden. Damit tragen die muTiger zu einem guten Sicherheitsgefühl in den Fahrzeugen und Haltestellen des VRR sowie im gesamten öffentlichen Raum bei.

## 40 Jahre VRR

### ... Nahverkehr

Per Gesetz obliegt in Deutschland der Nahverkehr Bundesländern und Kommunen. Letztere – die Landkreise und Städte – sorgen für den Öffentlichen straßengebundenen Personennahverkehr (ÖSPV), die Länder wiederum verantworten den Schienenpersonennahverkehr (SPNV). Der VRR ist an Rhein, Ruhr und Wupper als vom Land beauftragter Aufgabenträger verantwortlich für den SPNV. Außerdem übernimmt er übergeordnete und koordinieren Verbundaufgaben für die Städte und Kreise der Region in ihrer Aufgabenträgerschaft für den ÖSPV.

### ... Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

Mit übergreifenden Informations- und Werbemaßnahmen in verschiedensten Formaten und Medien macht der VRR seit seiner Gründung in der gesamten Region auf einzelne Angebote und die Vorzüge des ÖPNV insgesamt aufmerksam. Er erreicht damit deutlich mehr Öffentlichkeit als einzelne Unternehmen alleine ansprechen könnten.

### ... Pünktlichkeitsversprechen

Zurzeit zwölf Unternehmen innerhalb des VRR geben ihren Kunden das Pünktlichkeitsversprechen. Erreichen sie mit den Bussen und Bahnen der teilnehmenden Verkehrsunternehmen ihr Ziel mehr als zehn Minuten zu spät, erhalten sie den Preis eines VRR-Einzeltickets der Preisstufe A erstattet.

### ... Qualitätsberichte

Das ganze Jahr über engagiert sich der VRR im Dienste seiner Kunden für einen zuverlässigen und hochwertigen ÖPNV in der Region. Ein wichtiges Mittel sind die SPNV-Qualitätsberichte, mit denen der VRR seit gut 15 Jahren die Regionalverkehre mit RE, RB und S-Bahn in seinem Verbundgebiet beurteilt: Pünktlichkeit, Sauberkeit, Vertragstreue, die Beobachtungen von VRR-Profitestern, die (Un-)Zufriedenheit der Nutzer – alles kommt auf den Tisch und wird optimiert.

### ... Rhein-Ruhr-Express (RRX)

Der Rhein-Ruhr-Express ist eines der wichtigsten Verkehrsprojekte der letzten Jahrzehnte. Der RRX sichert die Mobilität von Reisenden und Pendlern in und nach NRW. Die neuen RRX-Fahrzeuge sind heute schon auf mehreren RE-Linien im Streckennetz unterwegs. Mit ihrem modernen Design, hohen Ausstattungsstandards und zusätzlichen Sitzplätzen machen sie Fahrten im Regionalverkehr komfortabler – besonders für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. In den Regelbetrieb startet der RRX nach dem erfolgreichen Umbau der Infrastruktur, der noch viele Jahre dauern wird. Dann verknüpfen sieben Linien die Metropolen des Landes. Zwischen Köln und Dortmund wird alle 15 Minuten ein RRX für optimale Verbindungen sorgen: Davon profitieren allein 8 Millionen Menschen, die in Städten mit RRX-Halt leben – und damit gut 45 Prozent der Bevölkerung in NRW.

### ... Sicherheit

Wer den Öffentlichen Personennahverkehr nutzt, möchte auch mit einem guten Sicherheitsgefühl unterwegs sein. Schon 1998 hat der VRR daher die Zentralstelle für Regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP) als bundesweit einmaliges Projekt gegründet, in dem lokale Ordnungspartner, Verkehrsunternehmen, Sicherheitsbehörden und Kommunen zusammengeschlossen sind. Darüber hinaus hat das Land NRW dem VRR 2008 landesweite Aufgaben im Rahmen des Kompetenzzentrums (KC) Sicherheit übertragen. Das KC ist eine landesweite „Wissensbörse“ und bietet Hilfestellung bei sicherheitsrelevanten Projekten der Partner im Land.

### ... Tarif

Ein einfacher, einheitlicher Tarif gehört zu den Gründungsgedanken des VRR 1980 und ist auch heute noch der Kern des Verkehrsverbundes an Rhein, Ruhr und Wupper. Ziel war und ist, kommunale und regionale Grenzen für die Nutzer des Nahverkehrs aufzulösen und Mobilität ohne Brüche in der Reisekette zu ermöglichen. Ging es in den ersten Jahren noch vor allem darum, die unterschiedlichen Preiszonen in den beteiligten Kommunen zu vereinheitlichen – mittels eines in Waben angelegten Flächen-/Zonentarifes –, etablierte der VRR seit Anfang der 1990er Jahre besondere, auf die speziellen Belange der jeweiligen Fahrgäste zugeschnittene Ticketformen (s. auch Y). Vor allem Gelegenheitsnutzer fokussieren neue innovative Zustiegssysteme wie CiBo (s. auch C) auf der Basis eines elektronischen Tarifes, die sich aktuell in der Entwicklung und Erprobung befinden.

### ... U-Bahn, Bus, Stadt-, Schwebe- und Straßenbahn

Die Verkehrsmittel der kommunalen und privaten Verkehrsunternehmen (VU) im VRR sind vielseitig. Insgesamt 33 VU bringen ihre Fahrgäste in den Städten und Kreisen zur Arbeit und zurück, zu Besuchen und Besorgungen, zu Freizeit und Hobby.

### ... Wettbewerbshüter und -förderer

Seit der Regionalisierung des Nahverkehrs auf der Schiene im Jahre 1996 setzt der VRR auf Wettbewerb beim Eisenbahnverkehr – mit deutlichen Qualitäts- und Kostenvorteilen. Dank europaweiter Ausschreibungen und innovativer Finanzierungskonzepte des VRR betreiben mittlerweile 7 Eisenbahnverkehrsunternehmen die 51 Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im Verbund mit einer jährlichen Verkehrsleistung von über 50 Millionen Zugkilometern: Abellio, DB Regio, Keolis, National Express, Nordwestbahn, Regiobahn, Vias. Weitere Partner im SPNV sind die für den Erhalt, Ausbau und die Qualität der Schienen zuständige DB Netz AG sowie die für die Bahnhöfe und Bahn-Haltestellen verantwortliche DB Station&Service AG.

### ... YoungTicketPLUS, Ticket2000, Semesterticket

Seit der Einführung des Ticket2000 im Jahre 1991 bietet der VRR besondere, auf die Belange der jeweiligen Nutzergruppe zugeschnittene Ticketformen. Ob YoungTicketPLUS unter anderem für Auszubildende, das Semesterticket für Studierende, das SchokoTicket für Schülerinnen und Schüler, das BärenTicket für Ü60-Jährige oder das Ticket2000 zum Beispiel für Pendler: attraktive Konditionen und Zusatzangebote machen mobil. Die meisten Abo-Tickets im VRR-Gebiet werden als Chipkarten ausgegeben. Kundendaten wie z.B. Geltungsbereich und Preisstufe werden auf der Chipkarte gespeichert und können mit einem Lesegerät vom Fahrausweisprüfer oder Fahrer auf Gültigkeit geprüft werden.

### ... Verkehrsverbund

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ist eine Nahverkehrsorganisation, die nach einem Drei-Ebenen-Modell organisiert ist. Die politische, die Management- und die operative Ebene. Die politische Ebene meint die im Zweckverband VRR und im Nahverkehrszweckverband Niederrhein (NVN) zusammengeschlossenen Städte und Kreise. Die Management-Ebene ist die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, in der alle Aufgaben und Kompetenzen des Verbundes organisatorisch gebündelt sind. Die 33 kommunalen und privaten Verkehrsbetriebe sowie derzeit 7 Eisenbahnverkehrsunternehmen bilden die operative Ebene des VRR.

### ... Xanten und Witten, Mülheim und Monheim, Nettetal und Wuppertal

Zum Verbundraum des VRR und damit zum Zuständigkeitsbereich der VRR Anstalt öffentlichen Rechts (AöR) gehören 19 Städte und 5 Kreise des Zweckverbandes VRR sowie die beiden Kreise Wessel und Kleve des NVN. Er grenzt im Westen an die Niederlande und den Aachener Verkehrsverbund (AVV), im Süden/Südosten an den Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS), im Osten/Nordosten an den Westfalentarif.

### ... Zukunftsnetz Mobilität NRW

Das Thema Mobilitätswende ist in aller Munde, es bedeutet weit mehr als nur die Abkehr vom Auto. Städte und Kreise als Vorreiter für einen flexiblen, zuverlässigen und nachhaltigen Nahverkehr müssen vernetzte, digitale Lösungen schaffen, die den ÖPNV mit dem Rad- oder Fußverkehr, alternativen Verkehrsträgern wie Car- oder Bikesharing und Fahrgemeinschaften kombinieren. Die beim VRR angesiedelte Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW unterstützt die Kommunen dabei.

# „Ein toller Job für eine sinnvolle Sache“

Am wichtigsten Ziel des VRR – zuverlässige und sichere Mobilität zu vernünftigen wirtschaftlichen Konditionen – arbeiten in einem der größten Verkehrsverbünde Europas die verschiedensten Menschen in den unterschiedlichsten Berufsgruppen. Eine von ihnen ist die Juristin Katrin Wirths, die in diesem Jahr den gleichnamigen Geburtstag feiert wie ihr Arbeitgeber.

## **F**rau Wirths, Sie sind 2008 direkt nach der juristischen Ausbildung zum VRR gegangen?

Das stimmt, ich bin jetzt 12 Jahre beim VRR. Es war und ist eine Entscheidung für die Heimat und für eine tolle Aufgabe.

## **Themen wie Vertragsprüfung klingen für Nicht-Juristen erstmal langweilig...**

Das Gegenteil ist es aber in der Praxis. Der Job ist sehr abwechslungsreich. Ich arbeite mit den verschiedensten Abteilungen im VRR zusammen, habe mit vielen Kolleginnen und Kollegen zu tun und kann gleichzeitig immer wieder im stillen Kämmerlein Themen auf Herz und Nieren prüfen. Genau diese Mischung spornt mich jeden Tag aufs Neue an.

## **Um welche Themen geht es genau?**

Die gesamte Bandbreite, denn die Rechtsabteilung ist in ganz unterschiedliche Themen involviert. Auch das macht die Aufgabe so spannend. Derzeit geht es zum Beispiel unter anderem um das neue, innovative Check-in/Be-out-(CiBo-)System, das der VRR zusammen mit anderen flächendeckend in ganz NRW einführen will. Bei einem solchen Zukunftsthema frühzeitig eingebunden zu sein und für den VRR und für die Sache selbst verantwortlich mitzuarbeiten, macht einfach Spaß.

## **Und in zehn Jahren feiern Sie den nächsten runden Geburtstag gemeinsam mit dem VRR?**

Wieso nicht? Wir haben ein tolles Team und einen sehr guten Arbeitgeber, der die Belegschaft mitnimmt wie zum Beispiel beim jüngsten Future Day. Hier konnten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Ideen zu der Frage beteiligen, wie sich der VRR in Zukunft aufstellen soll, um die Herausforderungen im ÖPNV zum Besten für die Nutzer zu meistern. Ich habe hier das Gefühl, etwas bewegen zu können für eine sinnvolle Sache, denn immerhin geht es beim VRR um die öffentliche Mobilität für Millionen von Menschen in der Region und darüber hinaus.

Als gebürtiger Dortmunder wurde ich mit dem VRR sozialisiert. Mit dem Wechsel auf die weiterführende Schule im Jahr 1980 kam ich erstmals richtig mit dem ÖPNV in Berührung. Da war der VRR gerade erst gegründet worden und stand noch mehr als ich in den Kinderschuhen. Für mich waren er und die große Errungenschaft, die er gebracht hatte, von Beginn an selbstverständlich. Aber es war vor 40 Jahren revolutionär – ich denke, das Wort ist nicht übertrieben –, mit einem Ticket durch das ganze Ruhrgebiet und noch weiter fahren zu können. Inzwischen ist das natürlich zur Normalität geworden, und die Anforderungen wandeln sich auch mit der Digitalisierung hin zu Multimodalität und Durchbuchbarkeit sogar über den ÖPNV hinaus. Der VRR hat in seinen 40 Jahren sich und den Verkehrsmarkt gewandelt und entwickelt, und ich sehe ihn auch für diese Herausforderung hervorragend aufgestellt. Wir als NWL freuen uns darauf, als starke Aufgabenträger-Gemeinschaft mit dem VRR und auch dem NVR zusammen die Verkehrswende in Nordrhein-Westfalen zu gestalten und einen relevanten Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Herzlichen Glückwunsch, VRR!

**Joachim Künzel,  
Geschäftsführer des Nahverkehr  
Westfalen-Lippe (NWL)**



### 1991, 1992, 1993

Einführung des Ticket2000 (1991), des Semestertickets (1992) und des FirmenTickets (1993).

Falkenberg  
Falkenberg/Hoffeldstraße  
Falkenberg/Sperberstraße  
Falkenberg Nord  
Falkenberg Süd  
Fänkenstraße  
Farnweg  
Felder Straße  
Felderhof  
Feldhausen Bf  
Feldmark Bf  
Feldsteper Straße  
Feldstraße  
Fellerstraße  
Ferd.-Lassalle-Straße  
Fermeldeamt  
Fichtenstraße  
Flichnerweg  
Flingscheid  
Fischeln  
Fischerstraße  
Flandersbach  
Flandersbach Schule  
Flanhard  
Flexstraße  
Flingern S  
Flockenhaus  
Florastraße  
Flughafen Bf  
Flughafen Terminal S  
Flughafenstraße  
Flurstraße  
Flüßbusch  
Fontanestraße  
Forsthaus  
Forsthaus Bf  
Fort Blücher  
Frankrothhäuschen  
Franz-Zimmer-Siedlung  
Fredenbaum  
Freibad Eckbusch  
Freilgrathplatz  
Freilgrathstraße  
Fresestraße



**VRR**  
**verbindet**

# „Die richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Ort!“

Spricht man mit aktuellen oder früheren Vorständen und Führungskräften des VRR zu Erfolg und Entwicklung des Verkehrsverbundes, kommt ein Thema immer auf den Tisch: die hohe Qualität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Vorstände des VRR Ronald R.F. Lünser und José Luis Castrillo urteilen kurz und knapp: „Das ist schon eine tolle Truppe!“ Ein Gespräch mit Vertretern von drei Generationen VRR zur (Zusammen-)Arbeit für einen der größten Verkehrsverbände Europas.

**H**err Wolf, Sie haben fast 40 Jahre den VRR mitgestaltet, wie haben Sie die Anfänge erlebt?  
**Wolf:** In den Anfangsjahren herrschte noch eine gewisse Unsicherheit, ob der VRR Bestand haben würde, denn die Skepsis unter anderem bei den Verkehrsunternehmen war groß. Das hat sich, sicher auch durch die erfolgreiche Arbeit des VRR, gelegt. Heute würde ich sagen: Am VRR kommt niemand vorbei.

## Wie war die Arbeitsatmosphäre?

**Wolf:** Sehr bürokratisch und sehr formell. Die meisten Mitarbeiter kamen ja auch von stark behördlich strukturierten Institutionen, ich beispielsweise von der Deutschen Bahn. Von dort brachte ich eine „Personen-Abfertigungsvorschrift“ mit, Kunden waren „Beförderungsfälle“.

**Ommen:** Auch die heute selbstverständliche und sinnvolle Mitarbeiterorientierung steckte in den 1990er Jahren noch in den Kinderschuhen. Ich erinnere mich gut, dass damals die Personalarbeit aus reiner Verwaltung bestand. Teambesprechungen, Mitarbeitergespräche, offene Türen, all das war noch Zukunftsmusik.

**Pieper:** Ich erlebe das heute ganz anders, vom ersten Tag an fühlte ich mich auch als Auszubildende wertgeschätzt und ernst genommen. Der VRR ist ein mitarbeiterorientierter Arbeitgeber mit flexiblen Arbeitszeiten, individuellen Ausbildungsprogrammen, mit betrieblichen Sportangeboten und etlichem mehr. Das motiviert mich sehr, das volle Programm aus Berufsschule, Arbeit und Studium, das ich absolviere, zu leisten. Damit gibt mir der VRR auch eine hervorragende Möglichkeit, Theorie und Praxis miteinander zu verbinden.

## Die Gesprächspartner

**Luisa Pieper,** Auszubildende als Kaufrau für Büromanagement mit integriertem Studium Business Administration, seit August 2019 beim VRR.

**Rolf Ommen,** seit 2001 Abteilungsleiter ÖPNV-Management/Einnahmeaufteilung und Prokurist, kam 1990 als studentische Hilfskraft zum VRR

**Erhard Wolf,** ging als Leiter Tarif und Vertrieb 2018 in den Ruhestand, war schon 1979 bei der Gründungsvorbereitung des VRR dabei.



## 1996

Das erste kommunale Eisenbahnverkehrsunternehmen übernimmt eine DB-Strecke: die RB-Linie 52 Dortmund – Hagen – Lüdenscheid.



- Gemarkenplatz
- Gemeindestift
- Genhausen
- Gennbreck-Mühle
- Gennbrecker Straße
- GEPA-Weg
- Gerberstraße
- Gerhardstraße
- Germanenstraße
- Germania
- Gernotstraße
- Gerresheim
- Gerresheim S
- Gerresheim Rathaus
- Gerschede
- Gerstau
- Gertrud-Bäumer-Gymn.
- Ges. Schule Ronsdorf
- Geschwister-Scholl-Straße
- Gesundheitscampus
- Gevelsberg Busbahnhof
- Gevelsberg Hbf
- Gevelsberg West
- Gevelsberg-Kipp
- Gevelsberg-Knapp
- Giebel
- Gildenstraße
- Giselastraße
- Gladbeck Ost Bf
- Gladbeck West Bf
- Gladbeck-Zweckel Bf
- Gladlolenstraße
- Gleiwitzstraße
- Glockenhäuschen
- Glückaufstraße
- Glückaufstraße
- Goch Bf
- Goethestraße
- Goldenberg Kirche
- Golzheimer Platz
- Görgesheide
- Görlitzer Platz
- Görresweg
- Gosenburg



## 2003

Flächendeckende Einführung des eTickets in Form einer Chipkarte.

### Wann hat sich der Fokus in Richtung Kunde und Mitarbeiter verändert?

**Wolf:** Anfang der 1990er Jahre hat die damalige Geschäftsführung deutlich mehr die Kunden und ihre Bedürfnisse in den Blick genommen. Hat man vorher nur die verschiedenen Tarife zu vereinheitlichen versucht, kam es dann zu echten Tarifinnovationen für die Nutzer wie dem Ticket2000, Semesterticket, KombiTickets und anderen mehr. Das gab einen richtigen Schub aus der Bevölkerung und seitens der politischen Gremien für den VRR.

**Ommen:** Erfolge, wie sie sich der VRR seitdem erarbeitet hat, sind nur als Teamleistung möglich. Heute erwartet der Vorstand Beteiligung und Innovation von allen Ebenen. Formate wie unser „Future Day“, an dem die Belegschaft an Lösungen zur Zukunft des ÖPNV und des VRR beitragen kann, tun ihr Übriges. Das sind Dinge, die sowohl die Zusammengehörigkeit steigern als auch jeden einzelnen und den VRR insgesamt voranbringen. Entsprechend hoch legen wir die Messlatte schon bei der Einstellung. Wir wollen nur Leute, die fachlich und menschlich zu uns passen. Das Ziel lautet: „Die richtigen Personen zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle!“

**Pieper:** Selbst wir Auszubildende können uns von Anfang an einbringen, unsere Meinung zum Beispiel als jüngere Nutzer des ÖPNV ist gefragt. Die Zusammenarbeit zwischen den Ebenen und auch zwischen den Generationen ist von Wertschätzung und Respekt geprägt. Sogar die beiden Vorstände setzen sich mit uns Auszubildenden zusammen, und wir können mit ihnen unsere Themen besprechen.

**Wolf:** Das ist mit den ersten Jahren wirklich nicht vergleichbar. Damals war nicht alles schlecht, aber anders. Je mehr sich die Aufgaben des VRR, die Anforderungen der Kunden, die Kommunikationsformen und das Verständnis von und für den ÖPNV verändert haben, umso mehr musste sich der VRR intern verändern. Mit den starren Hierarchien der Anfangsjahre wäre der VRR heute nicht erfolgreich.

**Ommen:** Der VRR heute ist ein moderner Arbeitgeber mit modernen Methoden der Personalführung und auch -entwicklung. Es gibt gute Qualifizierungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten. Mit besonderen Programmen versuchen wir, die nächste Generation an Führungskräften aus dem eigenen Nachwuchs zu generieren.

**Pieper:** Das Fördern und Fordern habe ich von Anfang an erlebt. Die Hilfsbereitschaft und die Offenheit der Kolleginnen und Kollegen haben mir den Einstieg enorm erleichtert. Im Rahmen der Ausbildung lerne ich jede Abteilung zwei bis vier Monate lang kennen, vom Serviceteam über die Vergabestelle, die Finanzabteilung, den Kundendialog, das Marketing und andere mehr. Später werde ich dann je nach meinen Stärken und Interessen sowie den Bedürfnissen des VRR eingesetzt.



Über 40 Jahre hat der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) es geschafft, sich immer wieder als verlässlicher Partner zu beweisen. Das ist für die Region und die Stadt Essen von großer Bedeutung. Nur gemeinsam können wir unser ehrgeiziges Mobilitätsziel erreichen. Wir wollen den Anteil des Umweltverbundes – also des nicht motorisierten und des öffentlichen Verkehrs – am Modal Split deutlich erhöhen.

Im Namen der Stadt Essen wünsche ich dem VRR alles Gute. Gestalten Sie die moderne und vernetzte Mobilität mit, bewegen Sie Menschen und stärken Sie damit auch das Zusammenhörigkeitsgefühl unserer Region.

**Thomas Kufen,**  
**Oberbürgermeister Stadt Essen**



Einen herzlichen Geburtstagsgruß schickt der Nahverkehr Rheinland (NVR) an unsere Verbundnachbarn ins Ruhrgebiet. In Zeiten, in denen der ÖPNV und der SPNV immer wichtiger für unsere Gesellschaft werden, liegt es an uns, die Weichen für die Mobilität der Zukunft zu stellen. Wir freuen uns auf eine weiterhin konstruktive Zusammenarbeit der nordrhein-westfälischen Aufgabenträger VRR, NWL und NVR, um den Nahverkehr in unserem Bundesland zukunftsorientiert zu gestalten. Die gelungene Inbetriebnahme der RRR-Fahrzeuge ist ein gemeinsames Erfolgsprojekt, die anstehende Ausschreibung der S-Bahn Köln wird ein weiterer Meilenstein, den wir vertrauensvoll und in enger Kooperation angehen werden. Der Zugang zum ÖPNV muss für unsere Fahrgäste so einfach wie möglich sein und darf nicht durch Verbundgrenzen erschwert werden – daran arbeiten wir, die NRW-Verbünde, auch in den kommenden Jahrzehnten zusammen.

Wir freuen uns auf die nächsten 40 Jahre der erfolgreichen Zusammenarbeit!

**Heiko Sedlaczek, Dr. Norbert Reinkober, Michael Vogel, Geschäftsführer der Nahverkehr Rheinland (NVR) GmbH**



## 2005

Regelmäßige Qualitätsberichte des VRR beleuchten ab sofort Stärken und Schwächen im Schienenpersonennahverkehr des Verbundes.

- Haeselerstraße
- Hagen Hbf
- Hagener Straße
- Hägener Straße
- Hahnenfurth
- Hahnerberg
- Hainholz
- Hainstraße Mitte
- Halbach
- Halbe Höhe
- Haldem Bf
- Haltern am See Bf
- Haltern am See Sythen Bf
- Hamburger Treppe
- Hamm S
- Hamme
- Hammerstein
- Hammerstraße
- Hammerwerk
- Hammesberger Weg
- Hamminkeln Bf
- Handelstraße
- Handelsweg
- Handelszentrum/Mosk.-Straße
- Handweiser
- Hannoverstraße
- Hansaplatz
- Hansastraße
- Hardenberger Hof
- Hardenbergstraße
- Hardtbacher Höhe
- Harikortstraße
- Harzstraße
- Hasnacken
- Hassel Bf
- Haßlingh. Busbahnhof
- Hasten Museum
- Hattingen Bf
- Hattingen Mitte
- Hattinger Straße
- Hatzenbeck
- Hatzfeld Katholische Kirche
- Hatzfeld Wasserturm
- Hatzfelder Straße/BAB

### Wo sehen Sie sich und den VRR in den kommenden Jahren?

**Pieper:** Ich bin sehr froh mit meiner Entscheidung für den VRR. Auch als Nutzerin des ÖPNV von Kindesbeinen an habe ich mich bewusst für einen Mobilitätsdienstleister entschieden. Ich freue mich, meine Fähigkeiten auch nach Ausbildung und Beruf für den VRR einzubringen. Es macht auf jeden Fall von Anfang an viel Spaß, hier zu arbeiten.

**Ommen:** Der VRR bleibt auch in Zukunft Garant für eine bedarfsgerechte Mobilität unter dem Motto „Wir machen Menschen einfach mobil!“. Dazu gehört die stetige Weiterentwicklung des Angebotes, die Integration anderer Mobilitätsdienstleister und der Blick über den Tellerrand hinaus in NRW, aber auch bundesweit. Der Zielhorizont, den uns der Klimawandel und die erforderliche Mobilitätswende aufgegeben haben, wird dazu einen deutlichen Schub bringen. Ich freue mich, auch weiter im VRR-Team daran mitzuwirken.

**Wolf:** Wenn es den VRR nicht gäbe, man müsste ihn erfinden. Er wird als zentraler Mobilitätsdienstleister, der immer wieder neue Mobilitätsformen integriert, in Zukunft noch mehr gebraucht als bisher schon. Als Säulen auf der Kundenseite sehe ich die rund 1,3 Millionen Abo-Kunden mit ihren attraktiven Dauertickets sowie neue bzw. Gelegenheitsnutzer, die mit einfachen elektronischen Ticketingsystemen wie Check-in/Be-out den ÖPNV nutzen. Ich werde die Entwicklung auch im Ruhestand mit viel Interesse verfolgen.



Wenn sich die Schwebbahn durch Wuppertal schlängelt, wird mir immer wieder klar, wie schön das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln eigentlich ist. Ich genieße den Fensterblick und nutze die Reisezeit, um noch ein paar Unterlagen zu lesen oder neugierig den Mitfahrenden bei ihren Gesprächen zuzuhören. Mit dem Auto hätte ich den Weg zum Rathaus mit Stau, Stress und einem mittlerweile routinierten Biss in das Lenkrad verbracht. Seit vierzig Jahren verbindet der VRR die Region. Der VRR hält die Region in Bewegung und bringt die Menschen dabei nicht nur einfach von A nach B, sondern ins Gespräch. Wenn es in der Bahn wieder mal kuschelig eng wird. Man sich am Bahnsteig gemeinsam über die Verspätung ärgert oder eine helfende Hand am Fahrkartenautomaten gefragt ist. Der VRR schafft Orte der Begegnungen – unabhängig von Alter, Herkunft oder sozialem Stand. Hier macht keiner riskante Überholmanöver. Alle sind gleich schnell am Ziel.

**Andreas Mucke,**  
**Oberbürgermeister der Stadt Wuppertal**



### 2006

FIFA Fußball-WM: Der VRR übernimmt federführend die Planung des landesweiten Nahverkehrskonzeptes.

Haubahn  
Hauffstraße  
Haus am Waldsee  
Haus Goldenberg  
Haus Kemna  
Haus Kermade  
Haus Meer  
Haus Theresia  
Hauherr  
Hebecke  
Heeger Brücke  
Heeger Straße  
Heerdter Krankenhaus  
Heerdter Sandberg  
Heesenstraße  
Heide Abzweig  
Heidhof  
Heidt  
Heidter Berg  
Heilenbecker Straße  
Heiligenhaus In der Blume/Stadtmitt  
Heiligenhaus Rathaus  
Heiliger Born  
Heimatplan  
Heinenberg  
Heinrich-Bammel-Weg  
Heinrich-Heine-Allee  
Heinrich-Heine-Straße  
Heinrich-Könn-Straße  
Heinrichstraße  
Heißen Kirche  
Heistersfeld  
HELIOS Klinikum  
Hellenbrück  
Hellerhof S  
Hellriegelstraße  
Henkel  
Henrichshütte  
Henselweg  
Herbede  
Herdecke Bf  
Herdecke Wittbraucke Bf  
Hermannshöhe  
Hermannstraße



Offizielle Grußworte und Gratulationen gibt es oft nur, wenn ein Jubilar sehr alt wird – der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wird 40 Jahre jung. Jung, weil dynamisch, sich den rasanten Veränderungen stets stellend. Jung – dennoch eine feste Größe und aus der Welt des öffentlichen Nahverkehrs nicht mehr wegzudenken. Mobilität aus einem Guss – die regionalen Belange immer im Blick. In den vergangenen 40 Jahren wurde für den Verbundraum viel erreicht – neue Herausforderungen stehen an. Happy Birthday VRR!

**Guido Görtz,**  
**Vorsitzender der Verbandsversammlung**  
**des ZV VRR**

Im Namen des Kreises Kleve gratuliere ich dem Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ganz herzlich zu seinem 40-jährigen Bestehen. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen täglich die Schienenstrecken, die den Kreis Kleve vor allem mit dem Ruhrgebiet und rechtsrheinisch mit den Niederlanden verbinden.

Die Fahrgäste wissen die kundenfreundliche Tarifharmonisierung zu schätzen, die es ihnen ermöglicht hat, im gesamten Gebiet des VRR und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein mit nur einem einzigen Fahrschein reisen zu können. Allen, die dazu beitragen, den Schienenverkehr auch in Zukunft attraktiv weiter zu entwickeln, sei an dieser Stelle herzlichst gedankt.

**Wolfgang Spreen,**  
**Landrat des Kreises Kleve**

Vor 40 Jahren als der VRR gegründet wurde, geschah dies mit einer klaren und bis heute geltenden Aufgabenstellung: Er trat an, um tarifliche Vereinfachungen mit einheitlichen Flächentarifen und günstigen Fahrpreisen im Interesse der Fahrgäste zu erreichen. Diese Zielstellungen sind heute so aktuell wie damals: Vereinfachung des Tarifdschungels und attraktive Preise, um den Modal Split zu Gunsten des ÖPNV zu drehen. Aber heute müssen wir auch darüber nachdenken, wie wir Verbundgrenzen aufheben, und in punkto Klimaschutz und intermodale Mobilität sind neue Herausforderungen hinzugekommen. Vielleicht ist es nach 40 Jahren ja Zeit für eine neue Ära des ÖPNV an Rhein und Ruhr.

**Thomas Geisel,**  
**Oberbürgermeister der Landeshaupt-**  
**stadt Düsseldorf**

- Heme Bf
- Heme Mitte
- Herrath Bf
- Herrenteysstraße
- Hervest-Bf
- Herzkamp Kirche
- Herzogbrücke
- Hesseinberg
- Heßlerstraße
- Heubing Bf
- Heubruich/Rathaus
- Heusenstraße
- Hilden Am Rathaus
- Hilden 5
- Hildener Straße
- Hilgershöhe
- Hindenburgstraße /Junk.
- Hindenburgstraße
- Hinterdohr
- Hirschlandplatz
- Hirschweg
- Hist. Stadthalle
- Historisch. Bürgerhaus
- Hobeisenbrücke
- Hochdahl 5
- Hochfeld Süd Bf/RheinPark
- Höchstst./St. Josef Krankenhaus
- Hochstraße
- Hoeschstraße
- Höhe
- Hohe Egge
- Hohenbruchstraße
- Hohenbruchberg Chempark
- Hohenlimburg Bf
- Höhenstraße
- Höhfeldstraße
- Hölker Feld
- Hölker Feld Mitte
- Hölker Feld Schleife
- Hölkeskampring
- Hölkesöhde
- Holland
- Holsterhauser Pl.
- Holten Bf

# 40 Jahre moderne Mobilitätsdienstleistungen

„Gut Ding will Weile haben!“ Zehn Jahre waren nötig, um den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr auf die Strecke zu bringen. Zeit, die sich gelohnt hat: Am 1. Januar 1980 können die Menschen an Rhein, Ruhr und Wupper erstmals im gesamten Verbundraum alle Busse und Bahnen des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) mit einem einzigen Ticket nutzen. Allein im ersten Jahr verzeichnen die Verkehrsunternehmen einen Fahrgastzuwachs um 7,5 Prozent.

**S**chon im September 1970 gründete sich eine Kommission zur Vorbereitung eines Verkehrsverbundes in der Region. Ein erstes Arbeitsbüro machte sich 1975 an die konkreten Details. Als Vorbilder dienten die bestehenden Verbände Hamburg, München und Frankfurt. Am 30. Oktober 1978 wurden die entscheidenden Verträge unterzeichnet: Die „Geburt“ des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr am 1. Januar 1980 mit einheitlichem Flächentarif, Verbundfahrplan, Taktfahrplänen, einem integrierten Informations- und Leitsystem sowie stringenter Marketing- und Öffentlichkeitsarbeit war beschlossen.

## „Es bleibt alles anders“ – 40 Jahre Weiterentwicklung

Einmal auf der Strecke entwickelt sich der VRR als moderner Mobilitätsdienstleister stetig weiter, von Beginn an orientiert an den Bedürfnissen der Nutzer. So kommt 1985 die Kurzstrecke bis zwei Kilometer zum Angebot dazu, im selben Jahr wird das Messticket eingeführt. Heute bieten mehr als 130 VRR-Partner den Fahrgästen KombiTickets für den Weg zu Veranstaltungen und zurück. 1985 ist das Jahr einer großen Bewährungsprobe für den VRR: Wegen Smog-Alarms steigen tausende PKW-Nutzer ad hoc auf Bus und Bahn um. Test bestanden!

## Neue Ticketformen und zwei Revolutionen

1990 erhält der VRR seine heutige Struktur als Kommunalverbund mit Zweckverband und VRR GmbH als Managementgesellschaft. 1991 (Ticket2000), 1992 (Semesterticket), 1993 (FirmenTicket) und in den Folgejahren bringt der VRR neue Zeit- und AboTickets auf den Markt – mit großem Erfolg: Allein das Ticket2000 bewirkt einen Zuwachs bei den Fahrgastzahlen um 15 Prozent.

1996 ist das Jahr der „Revolution auf der Schiene“, der Wettbewerb im Eisenbahnverkehr startet. Parallel dazu wird der VRR Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV). Seither schreibt er Strecken und Netze im Rahmen europaweiter Vergabeverfahren aus – mit positiven Effekten sowohl bei der Qualität als auch bei den Kosten. Die Regionalbahn-Linie 52 Dortmund – Hagen – Lüdenscheid ist die erste Strecke der Deutschen Bahn, die ein privates Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) übernimmt. Heute betreiben sieben EVU die 51 Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im VRR – mit einer jährlichen Verkehrsleistung von mehr als 50 Millionen Zugkilometern.

Wie in anderen Branchen auch ist der Startschuss der größten Revolution unserer Tage, der Digitalisierung, im ÖPNV noch eher leise: 1996 gehen die ersten VRR-Internetseiten online. 1997 wird die Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) etabliert, 1998 entscheidet sich der VRR für die Einführung des elektronischen Ticketings. 2003 dann erhalten sämtliche Abonnenten im Rahmen des neuen Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) ihre Fahrkarte als eTicket in Form einer Chipkarte.

### Qualität, Fußball, Kultur und Infrastruktur

Im Jahr 2000 wird der von Anfang an geltende Qualitätsfokus beim VRR weiter institutionalisiert: Erstmals engagieren sich Ehrenamtliche als QualitätsScouts und liefern wertvolle Hinweise für Verbesserungen im Öffentlichen Personennahverkehr. Ab 2002 kümmern sich ehrenamtliche „Bahnhofspaten“ um „ihren“ Bahnhof oder Haltepunkt. 2005 dann veröffentlicht der VRR den ersten von regelmäßigen Qualitätsberichten. Er beleuchtet Stärken und Schwächen im Schienenpersonennahverkehr. Ergänzend dazu erscheint 2007 erstmals der VRR-Stationsbericht. Profitester nehmen Zustand und Qualität der Stationen im Verbund unter die Lupe. Um die Nahverkehrsinfrastruktur im Verbundgebiet weiter zu verbessern, erhält der VRR 2008 neue Aufgaben als Bewilligungsbehörde für Investitionsmaßnahmen im regionalen ÖPNV.

Das Leistungsvermögen eines modernen Verkehrsverbundes beweist der VRR bereits zwei Jahre vorher: Er koordiniert die Planung des landesweiten Nahverkehrskonzeptes zur FIFA Fußball-Weltmeisterschaft 2006. Eine wertvolle Erfahrung, die vier Jahre später auch den Gästen eines weiteren Großereignisses in der Region zu Gute kommt: Der VRR engagiert sich als Mobilitätsdienstleister der Kulturhauptstadt Europas RUHR.2010 und wird Sponsor kultureller Highlights des Jahres. Beim Still-Leben Ruhrschnellweg sorgt der VRR für flexible und reibungslose öffentliche Mobilität.

### Tierische Sicherheit, Wachstum, Digitalisierung und Premium-Züge

Mit der Gründung der muTiger-Stiftung setzen der VRR und die KÖTTER Unternehmensgruppe 2011 ein Zeichen für mehr Zivilcourage in Bus und Bahn, an Haltestellen und Bahnhöfen und im gesamten öffentlichen Raum. Bis heute haben tausende „muTiger“ in Kursen gelernt, wie sie Konflikte lösen, Eskalationen vermeiden und für schnelle Hilfe sorgen können. Mit der Zusammenführung der Tarifräume von VRR und Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) 2012 wird der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr einer der größten Verkehrsverbünde Europas. Mit seinen sieben Kreisen und 16 kreisfreien Städten, in denen rund 7,8 Millionen Menschen wohnen, umfasst er eine Fläche von mehr als 7.300 Quadratkilometern.

Im Disseltal  
Im Hölken  
Im Johannistal  
Im Lichtenbruch  
Im Osterleipen  
Im Rehsleipen  
Im Saalscheid  
Im Schacht  
Im Schlenk  
Im Sprängen  
Im Vogelsleipen  
Immenweg  
Immermannstraße/Klinikzentrum Nord  
In den Birken  
In den Börteln  
In den Hibbeln  
In der Beek  
In der Fleute  
In der Hardt  
In der Krim  
In der Kuhle  
In der Ossenbeck  
Industrierg. Blombach  
Industrierg. Lüntenb.  
Industriehof  
Industriestraße  
Insterburger Straße  
Irenenstraße  
Isenberger Weg  
Jägerberg  
Jägerhaus  
Jägerstraße  
Jägerwald  
Jahnhaus  
Jesinghausen  
Johannessegener Straße  
Josef-Neuberger-Straße  
Jubiläumsplatz  
Jüchen Bf  
Jüchen Hochneukirch Bf  
Juchoststraße  
Jugendherberge  
Jul.-Lucas-Weg Nord  
Jul.-Lucas-Weg Süd



Auf der Basis des 2010 eingeführten Online-Ticketberaters und der 2011 gelaunchten VRR-App nimmt die Digitalisierung im VRR immer schneller Fahrt auf, beim Ticketing zum Beispiel 2018 mit dem nextTicket, außerdem in der Fahrgastinformation, im Kundendialog, aber auch bei der Kombination unterschiedlicher Verkehrsmittel. So eröffnen 2018 die ersten digital gesteuerten Radabstellanlagen von DeinRadschloss. Ziel aller verkehrlichen und tariflichen Maßnahmen ist, die öffentliche Mobilität der Menschen in ganz Nordrhein-Westfalen und darüber hinaus noch einfacher, zuverlässiger und bequemer zu machen.

2018 geht auch das wichtigste Eisenbahninfrastrukturprojekte in NRW sichtbar auf die Schiene: Die ersten neuen RRX-Fahrzeuge nehmen zunächst auf der Linie RE 11 (RRX) den Betrieb auf. Die Züge setzen Maßstäbe in Sachen Komfort, Platzangebot und Pünktlichkeit. Nach dem Ausbau der Gleisinfrastruktur in den kommenden Jahren wird der RRX im 15-Minuten-Takt auf der Hauptachse Westfalen-Ruhrgebiet-Rheinland fahren. Nicht weniger bedeutsam ist der S-Bahn-Verkehr in der Region. Seit Ende 2019 bietet die neue S-Bahn Rhein-Ruhr Mehrfahrten von zusätzlich zwei Millionen Kilometern pro Jahr.

- Juliusstraße
- Jung-Stilling-Weg
- K.-Wilhelm-Park
- Kaarst Mitte/Holzblütgen
- Kaarster Bahnhof
- Kaarster Bf
- Kaarster See
- Kaisergarten
- Kaiserslauterner Straße
- Kalkumer Schloßallee
- Kamperweg
- Kampstraße
- Kaminchenweg
- Kapellen
- Kapellen Wevelinghoven Bf
- Kappeler Straße
- Karl-Jarres-Straße
- Karl-Liebnecht-Straße
- Karl-Theodor-Straße
- Karlsbader Straße
- Karlsplatz
- Karolingerplatz
- Kastanienallee
- Kastanienstraße
- Katemb. Vereinshaus
- Kemnabrücke
- Kempen Bf
- Kennedydamm
- Kesselsberg
- Kesselsweiler
- Kettwig S
- Kettwig Stausee S
- Kettwiger Straße
- Ketzberg
- Kevelaer Bf
- Kickersburg
- Kiefernweg
- Kinderbusch
- Kirchnerne Bf
- Kirchenfelder Weg
- Kirchhofstraße
- Kirchhörde Bf
- Kirchliche Hochsch.
- Kirchplatz



## 2008

Der VRR erhält Aufgaben der Bezirksregierung und kümmert sich nun auch um die Verbesserung der Nahverkehrsinfrastruktur im Verbundraum.



Der VRR sorgt für Bewegung im Nahverkehrsmarkt und verbindet unsere Branche. Auch wenn der rasante Wettbewerb um Verkehrsleistungen Höhen und Tiefen mit sich bringt, macht er die Unternehmen am Ende doch zu Partnern auf der Schiene – ein Erfolg im Sinne aller Fahrgäste, wie die erheblichen Leistungserweiterungen der letzten Jahre zeigen. Und der Stellenwert des Nahverkehrs wird weiter steigen. Das schlagkräftige Eisenbahnerteam von DB Regio NRW ist bereit, die Herausforderungen der Zukunft gemeinsam mit dem VRR zu gestalten. Packen wir's als starke Player zusammen an – mit neuen Ideen, wegweisenden Konzepten und kreativen Lösungen!

**Frederik Ley,**  
**Vorsitzender der Regionalleitung von DB Regio NRW**



Denke ich an den VRR, dann fällt mir zuerst das erfolgreiche und richtungweisende RRX-Vergabeverfahren ein mit der getrennten Ausschreibung von Betrieb und Fahrzeugherstellung. Ich denke an innovative Fahrzeugtechnik und eine einheitliche Fahrzeugflotte für eine ganze Region. Mit dem Konzept Rhein-Ruhr-Express hat der VRR Maßstäbe bei der Neuordnung der Schiene in Ballungsräumen gesetzt. Daran nehmen wir uns ein Beispiel, wenn wir in Berlin und Brandenburg einen anspruchsvollen, dichten Takt auf der Schiene umsetzen und den dringend notwendigen Ausbau der Infrastruktur vorantreiben. Trotz des fortgeschrittenen Alters ist der VRR junggeblieben und stellt sich dem rasanten Wandel mit seinen immer höher werdenden Anforderungen an moderner Mobilität. Ich wünsche dem VRR-Team viel kreative Energie und Umsetzungskraft für die nächsten 40 Jahre.

**Susanne Henckel,**  
**Präsidentin der BAG-SPNV/  
 VBB-Geschäftsführerin**



Die Metropolen an Rhein und Ruhr gehören zu den größten Ballungsräumen Europas und sie brauchen eine (VRR-) grüne, eine nachhaltige Mobilität. Sie brauchen eine Mobilität, die Stadt und Land näher zusammenrücken lässt. Eine Mobilität, die es den Pendlerinnen und Pendlern möglich macht, das Auto stehen zu lassen und in die Bahn oder den Bus zu steigen. Die die Menschen zusammenbringt. Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hat die Zukunft der Mobilität im Herzen NRWs maßgeblich mitgestaltet und gilt als verlässlicher Partner für fortschrittliche und nachhaltige Verkehrskonzepte.

**Werner Lübberink, Konzernbevollmächtigter der Deutschen Bahn AG für das Land Nordrhein-Westfalen**

# Mehr Kapazität, mehr Qualität, mehr Fahrgäste

Innovationen brauchen Zeit, gerade im technischen Bereich. Dass sich die Planungs-, Entwicklungs- und Bauzeit lohnt, dafür ist der Rhein-Ruhr-Express (RRX) ein sehr gutes Beispiel. Schon 2006 gab es erste Ideen zum neuen Premiumzug als Rückgrat des SPNV in der Region und darüber hinaus. 2018 gingen die ersten RRX-Fahrzeuge auf der Linie RE 11 (RRX) auf die Schiene und sorgen schon jetzt für spürbare Verbesserungen im regionalen Schienenpersonennahverkehr. Ziele aller Maßnahmen sind: höhere Qualität, mehr Züge, mehr Kapazität, mehr Barrierefreiheit, mehr Komfort, mehr Fahrgäste.

Seit Jahren steigende Verkehrsnachfrage auf der Schiene in NRW, eine hohe Auslastung von Fahrzeugen und Infrastruktur, keine niveaugleichen Zustiegsmöglichkeiten und Verspätungen insbesondere beim Fahrgastwechsel – das ist die Ausgangssituation zu Beginn der Detailplanungen zum RRX im Jahr 2012. „Wer sich heute ein solches Fahrzeug ansieht, erkennt, dass es genau für diese Anforderungen geplant und gebaut ist“, sagt Gregor Böck, beim VRR Fachgruppenleiter Fahrzeuge/Flottenmanagement/RRX. Er beschreibt: „800 Sitzplätze in der Doppeltraktion, also mit zwei Zügen, dazu breite Türen, großzügige Eingangsbereiche und ein sehr dynamisches Fahrzeug mit sehr guten Beschleunigungseigenschaften bei möglichst niedrigem Energieverbrauch. Letzterer war neben den Bau- und Instandhaltungskosten ein weiterer wichtiger Bestandteil der Ausschreibung und der Wertung der verschiedenen Angebote! Denn der Energieverbrauch macht rund 30 Prozent der Kosten aus, die insgesamt durch die Fahrzeuge über den gesamten Lebenszyklus entstehen.“ Ein anderer bedeutender Aspekt des RRX ist die Barrierefreiheit. Schon heute ist an allen Bahnsteigen mit einer Höhe von 76 Zentimetern der stufenlose Einstieg möglich.

## Auch Schienen-Infrastruktur ausbauen

Nach und nach kommen die modernen RRX-Fahrzeuge im Schienenpersonennahverkehr zum Einsatz: Im Juni 2019 startete der RE 5 (RRX), Ende 2019 dann nahmen weitere Züge ihren Betrieb auf der Linie RE 6 auf. Damit der RRX in 10 bis 15 Jahren seine Zielgrößen erreicht – sieben RRX-Linien, 15-Minuten-Taktung auf der Hauptachse Dortmund/Köln, mehr Kapazität auf allen Strecken –, ist noch viel zu tun. „Das Fahrzeug alleine hilft uns ja nur begrenzt weiter. Die Schienen-Infrastruktur muss ausgebaut werden, alle Stationen benötigen eine nutzbare Bahnsteiglänge von 215 Metern und eine Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern“, erläutert Gregor Böck. Seit der strategischen Entscheidung des Verkehrsausschusses des Landtages für eine Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern in ganz NRW sollen nun jährlich drei bis fünf Stationen umgebaut werden. Denn nur so ist eine komplette Barrierefreiheit im hiesigen SPNV möglich.

## 2010

Der VRR engagiert sich als Mobilitätsdienstleister der Kulturhauptstadt Europas RUHR.2010 und ist Sponsorpartner kultureller Highlights des Events.





Auch die neuen Züge der S-Bahn Rhein-Ruhr des Typs Flirt 3 xl und die modernisierten Gebrauchtfahrzeuge des Typs ET 422 sind nach dem sogenannten NRW-RRX-Modell ausgeschrieben. Bei den S-Bahn-Neufahrzeugen sind ähnliche Anforderungen in Bezug auf den Fahrgastkomfort gestellt wie bei den RRX-Fahrzeugen. Entsprechend haben die neuen S-Bahn-Fahrzeuge unter anderem deutlich höhere Kapazitäten, behindertengerechte Toiletten, separate Rollstuhlstellplätze mit mobiler Rampe bei abweichender Bahnsteighöhe, überbreite Türen, einen großen Mehrzweckbereich an jeder Tür und wenig Stufen und Podeste im Fahrzeug. „Außerdem bieten sie genau wie der RRX für die Fahrgäste WLAN an Bord“, ergänzt Gregor Böck.

### Hohe Qualität kostengünstig sichern

Für hohe Qualität und Zuverlässigkeit sowohl des RRX als auch der neuen S-Bahn Rhein-Ruhr sorgt ebenfalls das sogenannte NRW-RRX-Modell zu Betrieb und Besitz: 1. Der Zweckverband VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur hat die Züge bei den Herstellern beschafft – nach umfassender europaweiter Ausschreibung. 2. Die Siemens Mobility (RRX) bzw. die Stadler Pankow GmbH (S-Bahn) warten die Fahrzeuge über den gesamten Lebenszyklus von 30 Jahren in ihren

Werkstätten in Dortmund und Herne, halten sie instand und sorgen dafür, dass sie zuverlässig zur Verfügung stehen. 3. Eisenbahnverkehrsunternehmen wie zum Beispiel Abellio Rail NRW und die National Express Rail GmbH betreiben die Fahrzeuge. Ein Modell, das hohe Qualität kostengünstig sichert und „mittlerweile bundesweit Vorbildcharakter auch für andere Verkehrsverbände hat“, betont Gregor Böck.

„Alternative Antriebe“ heißt das nächste Innovationsprojekt, das die Fahrzeugexperten schon länger begleitet. Neue, mit Batterie oder Brennstoffzellen ausgerüstete Triebwagen sollen peu à peu Dieselloks ablösen und den SPNV unabhängiger vom aufwändigen Bau von Oberleitungen machen. „Insgesamt leistet der VRR auch im SPNV einen sehr großen Beitrag zum Gelingen der Mobilitätswende“, fasst Gregor Böck zusammen und ergänzt: „Um aber die Fahrgastzahlen auf der Schiene um 10 oder 20 Prozent zu steigern, wie es zum Erreichen von Klimaschutzziele teilweise gewünscht ist, muss der Bund massiv in die Schienenlandschaft und die begleitende Infrastruktur wie beispielsweise Stellwerke oder in Zukunft auch Ladestationen für batteriebetriebene Fahrzeuge investieren!“ Der VRR jedenfalls wird aktuellen und auch kommenden Herausforderungen innovativ, ideenreich, lösungsorientiert und mit großem Engagement begegnen, da ist sich Gregor Böck sicher.

# „Die Nutzer bestimmen, wohin die Reise geht“

In einem modernen Verkehrsverbund wie dem VRR stehen die Nutzer und ihre Bedürfnisse an erster Stelle. Tarife, Fahrzeuge, Infrastruktur und alle anderen Themen rund um den Nahverkehr haben ein gemeinsames Ziel: dem VRR-Nutzer unkomplizierte, hochwertige Mobilität zu einem vernünftigen Preis zu ermöglichen. Passend dazu ist, dass mit Dr.-Ing. Stephan Hörold ein Absolvent der TU Ilmenau, der zur Qualität von Mobilitätsinformationen promoviert hat, die VRR-Abteilung Information/Innovation leitet.

**H**err Dr. Hörold, wir sitzen in einem fabrikneuen RRX-Zug, Ihr erster Blick eben galt dem modernen Informationsdisplay über uns.

Genau, denn Echtzeitinformation, auch und gerade im Falle einer Störung, ist eine der wichtigsten Anforderungen, die die Nutzer an uns stellen. Was einfach aussieht, ist ein hochkomplexes Thema, denn wir haben verschiedenste Kommunikationswege, auf denen die identische Information übermittelt werden muss, über die VRR-App, an den Haltestellen, in den Fahrzeugen und über Durchsagen. Wir sind hier auf einem guten Weg, haben eine solide Datenbasis, die wir kontinuierlich ausbauen. Dabei werden in Zukunft sicher Aspekte wie Künstliche Intelligenz und Big-Data-Analysen eine Rolle spielen. Wenn man bedenkt, wo die Fahrgastinformation noch vor zehn Jahren stand, ist das schon ein großer Schritt.

## Alle Signale stehen auf digital?

Ja und nein. Sicherlich gibt es keinen Themenbereich in der öffentlichen Mobilität, der nicht von der Digitalisierung betroffen ist bzw. davon profitiert – von der Infrastruktur über die Fahrzeuge, Vertrieb, Information, Kundendialog etc.

Aber: Wir verstehen Digitalisierung nicht als Mittel zum Zweck. Es geht immer darum, das Bedürfnis der Nutzer zu verstehen und zu bedienen. Denn DEN einen Nutzer gibt es nicht. So bevorzugen manche den VRR-Abfahrtsmonitor, andere wiederum die konkrete Fahrplanauskunft, wieder andere schauen noch in unsere gedruckten Informationen. Entsprechend vielseitig passen wir zum Beispiel unseren Kundendialog dem Nutzerbedürfnis an: Wir haben gute Erfahrungen mit Facebook, Service-Chats und der „Schlaun Nummer für Bus & Bahn“ gemacht.

## Wie entstehen Innovationen im VRR?

Auf vielerlei Wegen. Natürlich überlegen alle Abteilungen beim VRR aus unterschiedlichen Perspektiven, wie der Nahverkehr in unserer Region und darüber hinaus weiterentwickelt werden kann. Ebenso ist der Austausch mit Universitäten und innovativen Firmen eng. Gleichzeitig nehmen wir Anregungen unserer Nutzer auf. Die orientieren sich stark an den Entwicklungen anderer Branchen, nach dem Motto: „Was bei Amazon funktioniert, muss auch der Ticketshop in der VRR-App können.“ Im wahrsten Sinne des Wortes bestimmt der Nutzer, wo die Reise hingeht.



## 2011

Gründung der muTiger-Stiftung durch den VRR und die KÖTTER Unternehmensgruppe als Zeichen für mehr Zivilcourage im ÖPNV sowie im gesamten öffentlichen Raum.

### Und wohin geht die Reise im übertragenen Sinne?

Hin zu möglichst einfacher, zuverlässiger öffentlicher Mobilität. Bestes Beispiel dafür ist das neue Check-in/Be-out-(CiBo-)System, das die Zweckverbände VRR, NVR und NWL flächendeckend und in ganz Nordrhein-Westfalen geltend einführen wollen. Damit wird die Nutzung von Bus und Bahn deutlich leichter: per Smartphone werden Ein- und Ausstieg erkannt und der Fahrpreis automatisiert berechnet. Tarif- oder Verbundkenntnisse sind nicht erforderlich. Der erfolgreiche Praxistest nextTicket des VRR 2018 als Vorstufe von CiBo hat gezeigt, dass gerade Gelegenheitskunden sich genau diese einfache Nutzung des ÖPNV wünschen.

### Sind Innovation und Fortschritt also eine Frage der Technik?

Als ein Mittel von mehreren: ja. Als Ziel: nein. Denn Letzteres ist nicht-technisch. Ziel ist, dass sich die Nutzer im und mit dem VRR wohlfühlen. Öffentlicher Nahverkehr ist ein Gesamtpaket, das stimmen muss, um zu überzeugen. Dazu gehören neben Infrastruktur, Technik und moderner Kommunikation genauso der persönliche Kundenkontakt im Vertrieb, in der Kundenbetreuung, mit dem Fahrzeugführer etwa im Bus und auch das Sicherheitsgefühl der Nutzer, für das nicht zuletzt unsere sogenannten „Verfügungsdienste Sicherheit“ in den Fahrzeugen sorgen – Sicherheitsteams, die die Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer bei ihrer Arbeit unterstützen.

Max-Eyth-Straße  
 Max-Horkheimer-Straße  
 Max-Klein-Straße  
 Max-von-Laue-Straße  
 Meckelstraße  
 Meckenstock  
 Meerbusch Osterath Bf  
 Mehrhoog Bf  
 Meiderich Bf  
 Meiderich Ost Bf  
 Meigen  
 Memeler Straße  
 Mengede Bf  
 Mensa  
 Menzelstraße Nord  
 Menzelstraße Süd  
 Merklinde Bf  
 Mesenholler Weg  
 Messe Ost/Gruga  
 Messe Ost/Stockum, Kirchstraße  
 Messe W.-Stüd/Gruga  
 Metallstraße  
 Mettberg  
 Mettmann Stadtwald S  
 Mettmann Zentrum S  
 Mettmann-Neanderthal S  
 Mettmann-Stadtwald S  
 Mettmann-Zentrum S  
 Mettmanner Straße  
 Metzmachersrath  
 Millingen Bf  
 Millrath S  
 Mirker Bahnhof  
 Mirker Hain  
 Mitte/Holzbüttgen  
 Mittelstraße  
 Mödinghofe  
 Moers Bf  
 Mohrhennsfield  
 Möllenkotten  
 Möller  
 Möllerbrücke  
 Mollplatz  
 Mönchengladbach Hbf/Europaplatz



**VRR**  
**verbindet**  
**uns...**

# Henkel: VRR-FirmenTicket – ein Mobilitätsbaustein in der Nachhaltigkeitsstrategie

Zu den Kundengruppen des VRR gehören neben Gelegenheitsfahrgästen und Nutzern von KombiTickets zahlreiche Abonnenten wie Schüler, Berufstätige und Senioren genauso wie Firmen und Konzerne als Business-Kunden. Ein Beispiel ist Henkel. Ein Gespräch mit Artur Steinberg, Leiter des Bereichs Entgelt und soziale Leistungen in Deutschland beim weltweit tätigen Konsumgüterhersteller mit Hauptsitz in Düsseldorf, über FirmenTickets.

## **H**err Steinberg, welche Bedeutung hat der VRR für einen der bekanntesten deutschen Konsumgüterhersteller?

Eine große Bedeutung. Mehr als 600 Kolleginnen und Kollegen am Standort in Düsseldorf-Holthausen nutzen bereits den ÖPNV mit dem VRR-FirmenTicket. Bei einer Belegschaftsgröße hier von rund 6.000 Mitarbeitern sind das 10 Prozent. Dieser Anteil erhöht sich sogar noch um die Kolleginnen und Kollegen, die wegen der Übertragbarkeit und anderer Zusatznutzen statt eines FirmenTickets das Standard-Ticket2000 nutzen.

## **Wie kommt das Angebot bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an?**

Sehr gut, wie die Zahlen und interessierten Nachfragen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen. Zudem bemerken wir, dass das Angebot im Zuge des demografischen Wandels bei der jungen Generation auf wachsendes Interesse stößt. Das FirmenTicket ist rabattiert und damit noch günstiger als andere VRR-Abonnements.

Darüber hinaus übernimmt Henkel für die Kolleginnen und Kollegen, die es nutzen wollen, die Administration. Außerdem ist unser Werksgelände in Holthausen mit verschiedenen Haltestellen der Rheinbahn sehr gut angebunden, die Wege sind kurz.

## **Das Angebot von FirmenTickets ist aber nicht nur ein „Goodie“ für die Belegschaft?**

Richtig. Der ÖPNV ist ein wichtiger Bestandteil umweltfreundlicher Mobilität. Für Henkel ist der Klimaschutz Teil seiner umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie. Unter anderem wollen wir den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Produktion in den kommenden Jahren um 75 Prozent senken und bis 2040 ein klimapositives Unternehmen sein. Selbstredend, dass diese Themen für Henkel nicht an den Toren des Betriebsgeländes aufhören. Wir machen uns auch Gedanken über die Mobilität der Beschäftigten und wie diese möglichst umweltverträglich zur Arbeit kommen. Das FirmenTicket ist für Henkel deshalb ein wichtiger Teil umweltverträglicher Mobilität.

## **Henkel: Nachhaltigkeit als Unternehmenszweck**

„Wir wollen mit unserem Handeln nachhaltig Werte schaffen... Wir übernehmen Verantwortung für die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter, Kunden und Konsumenten sowie den Umweltschutz und die Lebensqualität in unserem Umfeld.“ Diese Werte gelten für alle rund 52.000 Henkel-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter weltweit. Sie arbeiten in den drei Geschäftsfeldern Adhesive Technologies (Klebstoff-Technologien), Beauty Care (Schönheitspflege) sowie Laundry & HomeCare (Wasch-/Reinigungsmittel). Zu dem Traditionsunternehmen gehören bekannte Marken wie Schwarzkopf, Persil, Pattex oder Pritt.



**Welche Aspekte gehören noch dazu?**

Zum Beispiel Elektroantriebe. Henkel rüstet gerade seine Flotte an Firmenfahrzeugen und Dienstwagen Stück für Stück mit umweltverträglichen Motoren aus. Wir haben hier über 30 Elektro-Ladestationen am Standort Düsseldorf. Außerdem befindet sich an unserem Gelände eine Wasserstoff-Tankstelle. Wir haben eine interne Mitfahrbörse und fördern das Car-Sharing. Außerdem gibt es seit 2019 mit „Mein Henkel-Rad“ die Möglichkeit, über das Unternehmen zu besonders guten Bedingungen Fahrräder zu leasen.

**Wo ist das Thema Nachhaltigkeit in Ihrem Unternehmen angesiedelt?**

Das Thema Nachhaltigkeit liegt in der direkten Verantwortung des Vorstands. Unsere Personalvorständin Sylvie Nicol sitzt dem sogenannten „Sustainability Council“, also dem globalen Nachhaltigkeits-Gremium, vor. Nachhaltigkeit ist nicht nur einer unserer Unternehmenswerte, sondern auch wesentlicher Bestandteil der globalen Wachstumsstrategie von Henkel. Wir sind überzeugt, dass Nachhaltigkeit uns alle angeht; jeder Einzelne kann und muss sich einbringen. Entsprechend beteiligen sich Kolleginnen und Kollegen aus allen Bereichen, zum Beispiel in unserem vor knapp drei Jahren gegründeten Future Mobility-Team.

Lieber VRR, herzlichen Glückwunsch zum 40-jährigen Bestehen vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen. Das Jubiläum fällt in eine außergewöhnliche Zeit, in der einmal mehr deutlich wird, wie bedeutsam der ÖPNV und die Steuerung desselben durch Verbundorganisationen ist. Vor dem Hintergrund, dass ich als Schüler den VRR persönlich als ersten Verbundraum habe nutzen können, verbinde ich die Glückwünsche auch zugleich mit entsprechenden Erinnerungen und einem sehr persönlichen Dank.

**Oliver Wolff,**  
**Hauptgeschäftsführer des Verbands Deutscher**  
**Verkehrsunternehmen (VDV)**



**2012**

Der VRR wächst weiter: Die Tarifräume von VRR und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) werden erfolgreich zusammengeführt.

- Neviges Markt/Bf
- Neviges Stadtgarten
- Niedenstraße
- Niederfurth
- Niederheid
- NiederKirche
- Niederradenberg
- Niedersondern
- Niederspr. Post
- Nierenhof Bf
- Nierenhof Busbahnhof
- Nieukerk Bf
- Nievenheim Bf
- Nikolaus-Ehlen-Gymnasium
- Nikolaus-Knopf-Platz
- Nirgena
- Norbert-Schmidt-Straße
- Nord Bf
- Nordpark/Aquazoo
- Nordrath
- Nordstraße
- Norf Bf
- Norkhäuschen
- Nové-Město-Platz
- Nüdelshalbach
- Ob. Stiller Winkel
- Obenflachsberg
- Oberb. Markt/Warsch. Straße
- Oberbarm. Bf/Raumental
- Oberbarmen Bf
- Oberbilk
- Oberbilk S.U
- Oberd. Bergische Diakonie
- Oberdahl
- Oberdorfstraße
- Oberdüssel Schule
- Obere Engelhöhe
- Obere Holzstraße
- Obere Kohlstraße
- Obere Rutenbeck
- Obere Vogelsangstraße
- Oberhagen
- Oberhausen Hbf
- Oberheidt

# „Die Augen und Ohren des VRR“

Wenn André Waldheuser einen Bahnsteig betritt, verhält er sich wie ein normaler Fahrgast: Der Blick zur Anzeigetafel, das Lauschen der Ansage, das Tippen auf dem Smartphone, das Betrachten des einfahrenden Zuges. Dabei gehört all das zu seinem täglichen Aufgabengebiet, denn André Waldheuser ist einer von 14 Profitestern des VRR, die im gesamten Verbundraum die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs – Fahrzeuge und Stationen – überprüfen.

„Wir sind die Augen und Ohren des VRR“, beschreibt André Waldheuser die Funktion als Profitester. Gemeinsam mit seinen Kolleginnen und Kollegen erhebt er Daten, die Grundlage sind für die Prüfung der Vertragstreue der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im Verbund und die Qualitätsberichte des VRR. „Funktion“ und „Sauberkeit“ sind die beiden Themengebiete, nach denen VRR-Profitester verschiedenste Aspekte unter die Lupe nehmen und zu denen sie die Ergebnisse in einer entsprechenden Handy-App vermerken.

Am Bahnsteig lässt Waldheuser – nach dem Motto „der erste Eindruck ist wichtig“ – zuerst den ankommenden Zug komplett an sich vorbeifahren und prüft die Außenhaut auf Mängel. „Ist der Zug sauber, stimmen die Logos der Aufgabenträger und EVU, wie sieht es mit Lackschäden oder Graffiti aus?“ – All das fließt in die prozentuale Bewertung ein: 100%, 75%, 0%, übersetzt also „top, in Ordnung, miserabel“. Muss Waldheuser „nullen“, also 0% vergeben, fotografiert er den beanstandeten Mangel. Dabei ist ihm und allen Profitestern des VRR Fairness gegenüber den EVU wichtig. „Wir sind nicht auf der Jagd nach Mängeln, sondern betrachten sie mit dem Auge des Kunden“, erklärt Waldheuser und ergänzt: „Kein Nutzer erwartet nachmittags bei schlechtem Wetter einen von außen blitzsauberen Zug. Auch innen machen wir Unterschiede, ob es frühmorgens ist oder abends und der Zug schon seit vielen Stunden im Einsatz.“

Nach dem Außencheck steigt André Waldheuser ein und prüft während der Fahrt Außen- und Durchgangstüren, Scheiben, Boden, Sitze, Abfallbehälter, Beleuchtung, Infoelemente, Toiletten sowie Heizung und Klimaanlage – ebenfalls nach den Kriterien Funktion und Sauberkeit. Auch das Verhalten des Personals bewerten die Profitester. Kommt es beispielsweise zu einem außerplanmäßigen Halt oder einer längeren Langsamfahrt, ist eine verständliche und informative Durchsage wichtig. Je nach Fahrzeugtyp dauern die einzelnen Prüfungsgänge zwischen 20 und 40 Minuten. Dann heißt es „Aussteigen“ und der nächste Zug kommt unter die Lupe. Manchmal sind die Tester auch in der Gruppe gemeinsam unterwegs, „damit jede und jeder einzelne mit dem Urteil der anderen das eigene Messsystem nochmal kritisch hinterfragen kann“, erklärt Waldheuser. Größtmögliche Neutralität und Vergleichbarkeit der Daten ist dem VRR wichtig.

Seit fast elf Jahren ist André Waldheuser nun Berufspendler, nicht vom Heimatort zur Arbeit oder zurück, sondern acht Stunden am Tag als Profi-Fahrgast. Dabei hat er schon den gesamten Verbundraum gesehen und ist immer wieder von der Vielfalt der Region begeistert. Frustrierend findet er bisweilen, wie manche Nutzer mit dem Allgemeingut ÖPNV umgehen. Ob diese Erfahrung zum Inhalt seiner Doktorarbeit in Philosophie beigetragen hat, die er nebenberuflich schreibt, bleibt sein Geheimnis. Sie handelt von „moralischer Verantwortung“.



# Dienstleister für den Mobilitätsdienstleister

Damit die rund 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des VRR den Öffentlichen Personennahverkehr für fast acht Millionen Menschen an Rhein, Ruhr und Wupper organisieren können, brauchen sie Büros, Technik, Büromaterial. Sitzungen müssen abgehalten werden, Dienstreisen sind erforderlich. Und mit einem freundlichen „Guten Morgen“ von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Empfang des VRR beginnt der Arbeitstag besonders gut. Für all diese Themen ist Dieter Wehrle mit seinem vierköpfigen Serviceteam zuständig.

„Wir halten den Laden für die am Laufen, die für Mobilität sorgen“, fasst Fachgruppenleiter Dieter Wehrle schmunzelnd das breite Aufgabengebiet als interner Dienstleister für den Mobilitätsdienstleister VRR zusammen. Dazu gehört der Empfang, an dem „wir alle begrüßen, die zum VRR kommen“, beschreibt Wehrle. Weiter geht es mit der Organisation von Sitzungen inklusive Technik und Catering sowie die VRR-Kantine. Wer auf Dienstreise gehen will, wendet sich genauso an Dieter Wehrle und sein Team wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Büromöbel oder -material benötigen oder die das Büro wechseln.

Umzüge und Neueinrichtungen von Büros hat Wehrle etliche erlebt, seit er 1994 von der BOGESTRA zum VRR gewechselt ist. Seit damals hat sich die Belegschaft von 110 Personen nahezu verdoppelt. Büroplanung, Möbelbeschaffung, Beleuchtung und Heizung, technische Ausrüstung, alles Themen, die über Wehrles Schreibtisch laufen. Befragt, ob er denn von der Ausbildung her Innenarchitekt oder Planer sei, muss Dieter Wehrle kurz lachen und antwortet dann: „Ich bin gelernter Schlosser, das meiste, was ich heute kann, habe ich mir selbst beigebracht!“ Herausforderungen annehmen, Lösungen überlegen und dann anpacken, so lässt sich das Arbeitsethos von Wehrle und Kollegen wohl am Besten zusammenfassen. Keine schlechte Einstellung für einen internen Dienstleister.

Diese Arbeitsweise hat Wehrle auch bei einer der größten Herausforderungen in seiner beruflichen Laufbahn geholfen, der kompletten Abwicklung des Umzugs des VRR von der Bochumer Straße an den heutigen Hauptsitz in der Gelsenkirchener Augustastrasse im Jahre 2000. Zusammen mit einem kleinen Team galt es, 8.000 Quadratmeter Bürofläche an der Bochumer Straße übergabereif zu leeren, den neuen Standort zu planen, komplett neu einzurichten und schließlich den Umzug zu organisieren. Herausforderung angenommen, überlegt, angepackt, Auftrag erledigt.

Dass Wehrle in fast 30 Jahren „beim VRR“ nicht nur mit den verschiedensten Charakteren und Hierarchieebenen klarkommt, sondern auch Karriere gemacht hat, liegt dann auch nicht nur am technischen Verständnis und der Anpackermentalität, sondern vor allem am Serviceverständnis und der Kommunikation. „Wir versuchen, allen bei ihren Anliegen zu helfen, eine gute Arbeitsatmosphäre zu schaffen und sorgen dafür, dass es möglichst für alle rundläuft“, beschreibt er. Dann nähmen es die Kolleginnen und Kollegen auch nicht übel, wenn er und sein Team auch mal strenger sein müssten, zum Beispiel beim Durchsetzen der strikten Mülltrennung in den Büros oder bei der vorschriftsmäßigen Nutzung von Arbeitsmaterialien. Denn VRR-Sicherheitsbeauftragter ist Wehrle zu guter Letzt auch noch.



# Mit Leidenschaft für Blau-Weiß, Schwarz-Gelb und Grün-Weiß

In Büro G04 im Gelsenkirchener Hauptgebäude des VRR ist dicke Luft: Daniel Eyinck ist sauer, weil Borussia Dortmund verloren hat. Trost kann er von Büronachbar Manuel Bänsch nicht erwarten, der Schalke-Fan grinst sogar. Daniel Eyinck ist das gewohnt: „Wir gönnen uns gegenseitig keine Siege und freuen uns über die Niederlagen des anderen,“ sagen beide. Einig sind sie sich darin, dass weder S04 noch der BVB absteigen dürfen, denn auf die Derbys wollen sie nicht verzichten. Jetzt kann auch Daniel Eyinck wieder schmunzeln und sagt: „Schalke wird niemals Meister, ich habe also auch immer etwas zu lachen.“ Böse sind sich die beiden nicht: „Das ist gesunde Rivalität.“, beschreibt Manuel Bänsch und erzählt, dass sogar Fachgruppenleiter Burkhard Dedy mitmacht: „Da steht beim Mitarbeitergespräch schon mal eine BVB-Tasse auf dem Schreibtisch, aber damit kann ich leben!“

So unversöhnlich Daniel Eyinck und Manuel Bänsch in Sachen Fußball sind, so eng arbeiten der Stadtplaner und der Diplom-Betriebswirt im Sinne des Schienenpersonennahverkehrs zusammen. Dazu gehört, in den verschiedensten Gremien die Belange des SPNV gegenüber den weiteren Verkehrsmitteln im VRR – Bus, Stadt-, U- und Straßenbahn – zu vertreten, zum Beispiel wenn es um die Erlöse aus dem Fahrgeld geht. Auch in den neuen grün-weißen Ticketautomaten und den 21 VRR-Kundencentren für den SPNV steckt blau-weiße und schwarz-gelbe Leidenschaft drin: Manuel Bänsch und Daniel Eyinck haben den Wechsel zur Transdev Vertrieb GmbH als Dienstleister für den Verkauf von Nahverkehrstickets im VRR intensiv vorbereitet und begleitet. Mit dem Controlling und der Evaluation unter anderem der Qualität und der Finanzflüsse bleiben sie auch weiter im Spiel.

Beim Haupt-Transportmittel gibt es auch nur eine Meinung: Beide nutzen möglichst oft den VRR auf dem Weg zur Arbeit und zum Spiel. Und selbst beim Fußball herrscht manchmal traute Eintracht in G04: „Bayern München mögen wir beide nicht,“ betont Manuel Bänsch. Daniel Eyinck nickt: „RB Leipzig auch nicht.“ Da kann auch sein Kollege nur zustimmen.



- Ratingen Mitte
- Rauentaler Bergstraße
- Raukamp Schleife
- Ravensberger Straße
- Recklinghausen Bf
- Recklinghausen Süd Bf
- Reeser Platz
- Reformierte Kirche
- Reichsallee
- Reinoldikirche
- Reisholz S
- Reiterstraße
- Remigiushaus
- Remscheid Bf
- Remscheid Hbf
- Remscheid Markt
- Remscheid Rathaus/Gründerquartier
- Remscheid-Lennep Bf
- Remydamm
- Rembaumer Straße
- Rensingstraße
- Resedastraße
- Rhade Bf
- Rhein-Ruhr-Zentrum
- Rheinberg Bf
- Rheindahlen Bf
- Rheinhausen Bf
- Rheinhausen Ost Bf
- Rheinische Straße
- Rheinpark-Center S
- Rheinstraße
- Rheydt Hbf
- Rhönstraße
- Richard-Lindenbergs-Platz
- Richard-Strauss-Allee
- Richrath-Reuter
- Richter
- Richthofenstraße
- Riemke
- Riemke Markt
- Ringstraße
- Ritterstraße
- Röbbeck I
- Robert-Daum-Platz



## 2018

Am 12. April 2018 eröffnen die ersten digital gesteuerten Radabstellanlagen von DeinRadschloss.



Roerberstraße  
 Rohdenhaus  
 Rombergpark  
 Rommerskirchen Bf  
 Ronsdorf Bf  
 Ronsdorf Markt  
 Ronsdorfer Anlagen  
 Ronsdorfer Straße  
 Ronsdorfer Talsperre  
 Roonstraße  
 Röpkestraße  
 Roseggerstraße  
 Rosendeller Straße  
 Rosenhügel  
 Rosenhügel Bahnhof  
 Rosenstraße  
 Rosentalstraße  
 Roßkamper Höhe  
 Roßkamper Straße  
 Rostocker Straße  
 Rottornstraße  
 Rottberger Straße  
 Rottenberger Weg  
 Roter Platz  
 Röttgen  
 Rothausen  
 Rottsieper Höhe  
 Rubensstraße  
 Ruckebierstraße  
 Rückertweg  
 Rudolf-Diesel-Straße  
 Rudolf-Ziersch-Straße  
 Rudolfstraße  
 Ruhr-Universität  
 Ruhrort Bf  
 Ruine Hardenstein  
 Rumeln Bf  
 Rummenohl Bf  
 Rüschebrinkstraße  
 Rüttenscheider Stern  
 Rützkauener Straße  
 Saarlandstraße  
 Samostraße  
 Sanderstraße

# „Genial einfach, genial gut!“

Die Bären sind los! Das ist nicht nur der Titel einer beliebten US-Fernsehserie Ende der 1970er Jahre, sondern gilt auch für etliche Über-60-Jährige, die an Rhein, Ruhr und Wupper leben. Sie sind aktive Nutzer des BärenTickets, das Senioren besonders komfortabel und zu günstigen Konditionen mobil macht. Gäbe es für eine oder einen von ihnen den Titel des Bärenkönigs, man müsste Hermann-Josef Hassel die Krone verleihen.

**D**er Personalleiter und Prokurist im Ruhestand eines mittelständischen Duisburger Betriebes ist Zeit seines Lebens der ÖPNV-Nutzer par excellence. Ob täglich zur Arbeit vom Süden der Rheinstadt nach Meiderich oder jetzt als Rentner im ganzen Verbundraum und darüber hinaus, Hermann-Josef Hassel zieht öffentliche Verkehrsmittel dem Auto vor. „Bus und Bahn SIND mein Auto, aber ohne dass ich ständig einen Parkplatz suchen oder im Stau stehen muss“, beschreibt Hassel und ergänzt: „Natürlich dauert es schon mal länger, aber dafür habe ich während der Fahrt Zeit zum Lesen oder um mich mit Leuten zu unterhalten!“

Die wichtigste Änderung, die die Gründung des VRR für ihn bedeutete, war die Einführung des Ticket2000 Anfang der 1990er Jahre: „Das Ticket war und ist eine tolle Sache für Berufspendler.“ Die Eröffnung der U79 wenige Jahre später war ein weiterer Pluspunkt für Hassel: Die Fahrzeit verkürzte sich deutlich. Auch – oder gerade – als Fan und Dauer-Nutzer des ÖPNV ist der BärenTicket-Abonnent nicht unkritisch und begleitet Nahverkehrsentscheidungen meinungsfreudig. „Generell bin ich aber sehr zufrieden, ich finde das BärenTicket genial einfach und genial gut“, betont Hermann-Josef Hassel und ergänzt: „Man muss es natürlich auch entsprechend einsetzen!“

Das tut er, vermutlich wie kaum ein anderer, nutzt Hassel doch jede freie Minute, um mit dem VRR die Region zu entdecken, in RE, RB und S-Bahn sogar in der 1. Klasse: zum Kaffeekauf nach Venlo, zur Radtour am Niederrhein, zum Wandern an die Wupper. „Das alles mit nur einem Ticket, da kommt das Auto nicht mit. Ich kann sogar mein Fahrrad ohne Zusatzkosten mitnehmen“, betont Hassel. Dank des EinfachWeiterTickets sind sogar die VRR-Grenzen für Hermann-Josef Hassel obsolet, denn für ein paar Euro mehr

kann jeder Abonnent zum Beispiel bis nach Gerolstein fahren. Kein Wunder, dass auch die Eifel schon länger auf dem Tourenplan des mobilen Rentners aus Duisburg steht. Die Liste der ÖPNV-Ausflüge, die Hassel in den vergangenen Jahren unternommen hat, ist lang. Spannende Touren auszutüfeln und dann zu erleben, ist sein Lieblichshobby geworden, egal ob alleine, mit Hund, mit Fahrrad oder hin und wieder auch mit einer Gruppe von Freunden. Letzteres eher seltener, beschreibt der Senior mit einem Schmunzeln: „Die winken gerne mal mit den Worten ab: ‚Du und Deine Busse und Bahnen‘. Aber dann mache ich mich eben alleine bzw. mit meinem Hund auf den Weg!“

Empfehlungen für Touren hat Hermann-Josef Hassel viele, zum Beispiel den Ruhrtal-Radweg, den Neanderland-Steig im Kreis Mettmann, Schlösser und idyllische Dörfer im Rhein-Kreis Neuss und viele mehr. Neue Ideen findet er unter anderem im jährlich erscheinenden Wanderführer „Wunderbar wanderbar“ von mobil.nrw. Eine seiner Lieblingsrouten hat er aber selbst zusammengestellt – mit dem Ziel, eine Wanderung mit möglichst vielen verschiedenen Verkehrsmitteln zu verbinden. Sie führt mit dem RRX nach Düsseldorf, weiter per RE nach Wuppertal. Dort mit der Schwebebahn nach Vohwinkel, hier steigt er in den Solinger Oberleitungs-Bus zur Seilbahn auf die Schloss Burg. Auf Schusters Rappen geht es auf dem Wanderweg durch die Wupper-Schlucht, in der Nähe der Müngstener Brücke quert Hassel dann via Schwebefähre den Fluss. Wer dann noch den Wanderbus in Richtung Remscheid erwischt, kann per S-Bahn Deutschlands höchste Eisenbahnbrücke überqueren, die er eben noch „unterwandert“ hat. Von Solingen geht es dann mit dem Zug zurück nach Duisburg. Acht Stunden, acht verschiedene Verkehrsmittel, das ist ÖPNV von seiner spannendsten Seite!



# „Wir nehmen jede Mitteilung ernst!“

Auch in Zeiten informativer Apps und vielseitiger Online-Auskünfte suchen viele Kunden den direkten Kontakt zum Verkehrsverbund Rhein-Ruhr – per Telefon über die in ganz NRW geltende „Schlaue Nummer für Bus & Bahn“ oder per E-Mail, Brief, Facebook, über das Kontaktformular und sogar per Postkarte an „ihren“ VRR. Dass alle eine möglichst schnelle und hilfreiche Antwort bekommen, dafür sorgen Laura-Christina Jung und ihre Kolleginnen und Kollegen vom Kundendialog des VRR.

„Mir liegt sehr am Herzen, auf jedes Schreiben vernünftig zu antworten“, beschreibt Laura-Christina Jung ihre Arbeitseinstellung. Egal ob Anfragen zu Tickets und Tarifen, zu Trassenbelegungen und Streckenänderungen, zu Tarifänderungen und Verkehrsleistungen oder auch Beschwerden über die Qualität der Infrastruktur: „Wir vom Kundendialog nehmen jede Mitteilung ernst, auch wenn wir oft gar nicht zuständig sind, sondern beispielsweise eines der Verkehrsunternehmen!“, betont Frau Jung.

Viele Beschwerden, die auf ihrem Schreibtisch landen, beruhen auf Missverständnissen, hat Laura-Christina Jung beobachtet. „Es hilft dann schon sehr, die Hintergründe zu erklären“, beschreibt sie. Viele Kunden erwarteten gar keine Antwort vom VRR, erst recht keine freundliche und ausführliche. „Offensichtlich sehen viele den VRR als anonyme Behörde und wundern sich, dass ihnen leibhaftige Menschen antworten“, erklärt Laura-Christina Jung. Entsprechend viele Schreiben hätten einen offiziellen Stil, nicht selten noch per Schreibmaschine geschrieben.

Nicht alle, die sich an den Kundendialog wenden, treffen den richtigen Ton. Umso wichtiger findet Frau Jung, selbst freundlich und zuvorkommend zu bleiben.

Positive Erlebnisse bestärken sie in dieser Einschätzung, zum Beispiel „wenn jemand zurückschreibt: ‚eigentlich wollte ich nur mal Frust loswerden, umso mehr freue ich mich über Ihre Antwort‘“, berichtet sie.

Empathie, Spaß an Kommunikation und vor allem ein tolles Team braucht es, um den nicht immer einfachen Job zu bewältigen. Jung, die seit 2014 beim Kundendialog des VRR arbeitet, beschreibt: „All das ist für mich und meine Aufgabe gegeben. Manchmal muss man sich einfach mal mit Kollegen austauschen, wenn etwa ein Kunde in seinen Schreiben ausfallend wird. Wir sind hier wie eine kleine Familie, alle helfen allen.“

Manchmal werden Schreiben an den Kundendialog regelrecht abstrus. Dann gehört auch eine gehörige Prise Humor zu den Anforderungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. So habe sich ein Kunde einmal darüber ausgelassen, dass seine Mikrowelle nicht mehr funktioniere, seit der Verkehrsverbund die VRR-App gestartet habe, berichtet sie. Als „Königin von Nassau, rechtmäßige Thronerbin der Niederlande“ wiederum hat sich eine Kundin gemeldet und Anspruch auf den Besitz des VRR erhoben. Auch ihr hätte Frau Jung gerne geantwortet, leider hat die Dame in ihrem Schreiben keinen Absender hinterlassen.



# Zehn Jahre in die Zukunft blicken – auch ohne Glaskugel

**W**er wissen will, wie der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) an Rhein, Ruhr und Wupper über die Grenze zu den Niederlanden hinaus in zehn Jahren aussieht, muss keine Glaskugel bemühen, sondern kann Rianne Rovers und Peter Krichel fragen. Zuständig für die VRR-Wettbewerbsverfahren des SPNV gestalten sie die Zukunft auf der Schiene in der Region entscheidend mit – natürlich in enger Zusammenarbeit mit verschiedenen anderen Fachleuten innerhalb des VRR und darüber hinaus. Das gilt nicht nur für Großprojekte wie den RRX, die S-Bahn Rhein-Ruhr oder die Verlängerung einzelner SPNV-Linien bis in die Niederlande, sondern für alle SPNV-Leistungen im VRR.

„Wir arbeiten derzeit an Ausschreibungen für Verträge ab Mitte/Ende dieses Jahrzehntes. Von der Vergabe bis zum Vertragsbeginn braucht es eine Vorlaufzeit von rund vier Jahren“, erläutert Peter Krichel. Vor jeder Ausschreibung müssten sich die Planer grundsätzliche Fragen stellen und in die Zukunft blicken, ergänzt Rianne Rovers, „zum Beispiel ob der Linienweg sich ändern soll, welche Kapazitäten benötigt werden, welche Fahrzeuge eingesetzt werden sollen, welche Qualitätsmerkmale wichtig sind und wie möglichst viele Wettbewerbsteilnehmer erreicht werden.“

Nicht nur die mit jeder Ausschreibung neuen Fragestellungen machen die Aufgabe für Rovers und Krichel „extrem spannend“, wie beide sagen. Schließlich bauen sie auch an einem weiteren Zusammenwachsen Europas mit, wenn sie Ausschreibungen zur Verlängerung von VRR-Linien in die Niederlande gestalten. Neben ihrer Fachkompetenz bringt Rianne Rovers als gebürtige Niederländerin dafür auch einen Sprachvorteil mit: „Das hilft bei den Gesprächen natürlich schon sehr!“

Egal ob sie heute einen neuen RRX-Zug in Aktion sehen oder mit der Linie RE 19 bis Arnheim fahren, beide freuen sich jedes Mal sehr, die Realisierung der vor einigen Jahren geplanten Projekte und Ausschreibungen zu erleben. „Ich sage dann schon mal: ‚Das ist mein Zug!‘“, berichtet Rianne Rovers, und Peter Krichel ergänzt: „Es macht mich immer wieder stolz, an solchen Themen und Projekten mitzuarbeiten!“



# „Jeden Tag kommt Dank und Freundlichkeit zurück!“

Zugewandt, offen, kommunikativ – eine Fahrt mit Gloria Montoya Plaza auf ihrer von Abellio Rail NRW betriebenen Stammstrecke RE 11 zwischen Düsseldorf und Kassel-Wilhelmshöhe beweist: Moderne Zugbegleiter haben nichts mehr mit dem Schaffner vergangener Tage zu tun.

Sobald Gloria Montoya Plaza in der Abellio-Dienstkleidung „ihren“ Zug betreten hat, gilt die gesamte Aufmerksamkeit den Fahrgästen. Dabei geht es ihr vor allem darum, dass sich die Kunden auf der Fahrt wohl fühlen. Die Zugbegleiterin ist präsent, jederzeit ansprechbar und bietet aktiv Hilfe an: beim Ein- und Ausstieg, beim Hantieren mit dem Gepäck. Natürlich gehört auch das Kontrollieren von Tickets und das „Schreiben von EBE, also erhöhten Beförderungsentgelten“ bei Fahrgästen ohne Ticket zu den Aufgaben, aber: „Wir sind nicht ständig auf der Jagd nach Falschfahrern, sondern Kundenbetreuer im Dienste der Fahrgäste“, betont Gloria Montoya Plaza. Eine Unternehmensphilosophie, die an- und zurückkommt, nicht nur als direkter Dank der Kunden an die Zugbegleiterin, sondern auch in vorderen Plätzen für Abellio bei den Zufriedenheitsbefragungen im Rahmen der jährlichen Qualitätsberichte des VRR für den Schienenpersonennahverkehr.

„Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus“, hat Gloria Montoya Plaza von ihrer Großmutter gelernt, und das ist auch heute ein Grundsatz ihrer Arbeit: „Wenn ich

andere im Zug so behandle, wie ich auch behandelt werden will, dann sind die Fahrgäste froh, und ich bin es auch!“, berichtet die Zugbegleiterin des RE 11. Auch und gerade bei Verspätungen oder Störungen auf der Strecke gilt für sie: bei den Kunden sein, sich kümmern, umfassend informieren. Ärger habe sie bisher so gut wie nie erlebt, berichtet Gloria Montoya Plaza und ergänzt: „Wir Zugbegleiter sind keine Sheriffs. Mit Offenheit und Freundlichkeit kommt man auch mit manchmal lauten Halbstarken klar!“ Wie sie Situationen deeskalieren kann, was zu tun ist, sollte doch einmal die Unterstützung der Polizei nötig sein und Vieles mehr hat sie in einer umfassenden Weiterbildung mitsamt Sachkundeprüfung gelernt. Bereut hat sie den „eher zufälligen“ Umstieg auf den Zug nach 25 Jahren Arbeit als Gärtnerin nicht, im Gegenteil: „Auch wenn Schichtarbeit schon mal anstrengend ist, macht mir die Kundenbetreuung sehr viel Spaß. Ich bekomme jeden Tag von den Fahrgästen Dank und Freundlichkeit zurück, das ist viel wert“, freut sich Gloria Montoya Plaza.



# „Viele Menschen in einem Boot bzw. in einer Bahn“

In der Vorbereitung seiner Publikationen zum 40-jährigen Bestehen hat der VRR die Verkehrsunternehmen im Verbundraum gebeten, sich mit interessanten Geschichten zu beteiligen, eine davon sollte in diesem Jubiläumsbuch erscheinen. Die Wahl fiel auf die Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen Aktiengesellschaft (BOGESTRA) und ihre besondere mobile Geburtstagsfeier der „CampusLinie“ U35 von Bochum nach Herne. Sie bot eine Mischung aus unnützem Wissen, Kultur und Event und zeigt, dass auch jüngste Mitarbeiter Groß(artig)es leisten können.

“Eine Fahrt von Hustadt nach Schloss Strünkede dauert 28 Minuten oder 8,0229226361031 mal ‚Bochum‘ von Herbert Grönemeyer“, „Allein in diesem Jahr legt die U35 insgesamt etwa 3.879.846,832 Kilometer zurück. Das entspricht 10 Reisen zum Mond.“ Mit „Unnützem Wissen“-Plakaten wie diesen war die eigens zu dem Ehrentag am 2. September 2019 ganz besonders gestaltete Geburtstagsbahn der Linie U35 mitsamt Fotoecke für die Fahrgäste unterwegs. Für sie gab es nicht nur viel zu sehen, sondern auch reichlich zu hören. So spielte der Solokünstler Bunbury ab der Haltestelle Hustadt in der Geburtstagsbahn seine Songs zwischen Pop und Rock, außerdem war der Bochumer Singer-Songwriter Frère musikalisch mit an Bord. Wenig später stieg der mehrmalige YoYo-Weltmeister Naoto Okada ein und versetzte die Fahrgäste mit seinen Künsten in Erstaunen. Last but not least bat der langjährige Mannschaftskapitän des VfL Bochum, Darius Wosz, zur fahrenden Autogrammstunde.

Alle Fäden rund um die Geburtstagsbahn der U35 hielt die damalige Auszubildende Julia Fleer in der Hand. Die Verantwortlichen der BOGESTRA hatten ihr die komplette Organisation und Abwicklung anvertraut. Sie stemmte das Projekt allein und war anfangs überrascht: „Ich hätte nie gedacht, wie viele Aspekte bei einem solchen Event zu beachten sind“, beschreibt Julia Fleer. So musste die Taktung der Bahn stimmen, die Auswahl der Mitwirkenden war wichtig, die Künstler mussten zur richtigen Zeit an der richtigen Haltestelle sein und Vieles mehr. „Es saßen dabei einfach sehr viele Menschen in einem Boot bzw. in einer Bahn“, erzählt die junge Frau schmunzelnd und ergänzt: „Das hat mich ganz schön viele Nerven gekostet!“ Ein Aufwand, der sich gelohnt hat, die damalige Auszubildende hat das in sie gesetzte Vertrauen absolut gerechtfertigt. Alles hat reibungslos funktioniert, die U35 hat einen tollen Geburtstag gefeiert!

## Hintergrund U35:

Die U35 ist die einzige unterirdische städteverbindende Stadtbahnstrecke Deutschlands. Schon im Eröffnungsjahr waren jeden Werktag rund 22.000 Fahrgäste mit ihr unterwegs. Kein Wunder, hat die neue Linie doch die Fahrzeit zwischen Bochum und Herne Bahnhof auf 14 Minuten halbiert. Die Zahl der Fahrgäste hat sich in zehn Jahren mehr als verdoppelt, auf 55.000. Heute zählt die BOGESTRA täglich mehr als 94.000 Fahrgäste der U35. Der endgültige Streckenverlauf mit 15 Kilometern Länge und 22 Stationen wurde 1993 fertiggestellt. Die 31 Bahnen auf der Strecke machen es möglich, dass in der Verkehrsspitze alle Fahrten in Doppeltraktion angeboten werden können – und innerhalb einer Stunde mehr als 5.000 Fahrgäste vom Bochumer Hauptbahnhof zur Ruhr-Uni befördert werden.

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr verbindet Menschen mit moderner Technik in Städten und in der Region – Für uns Fahrgäste ist der VRR seit 40 Jahren der immer zeitgemäße Weg, die Menschen besser und einfacher miteinander zu verbinden. Die Fahrgäste wollen von ihrer Wohnung zum Ziel, sei es die Arbeitsstelle, die Einkaufsstraße oder der Freizeitpark und nicht nur von Bahnhof zu Bahnhof. Hier hat der VRR nicht nur in vielen Relationen durchgehende Reiseketten geschaffen, sondern auch den durchgehenden Tarif mit vielen Varianten für die unterschiedlichen Gruppen und auffälligen Titeln wie Schoko- oder BärenTicket.

**Karl-Peter Naumann,  
Fahrgastverband PRO BAHN**



Ich nutze den VRR mit dem SchokoTicket fast täglich. Mit dem Bus fahre ich zur Schule und zurück. Ich gehe auf das Carl-Friedrich-Gauß-Gymnasium in Gelsenkirchen. Die Haltestelle liegt ganz in der Nähe von Zuhause, das finde ich sehr praktisch. Die Fahrt macht mir meistens viel Spaß, auch wenn der Bus manchmal Verspätung hat oder voll ist, denn: ich treffe dort meine Freundinnen und kann schon vor und nach der Schule mit ihnen quatschen. Auch Freizeitfahrten mache ich gerne mit Bus und Bahn. Wenn beispielsweise unser Pfadfinder-Pfingstlager ansteht, dann treffen wir uns am Bahnhof und fahren gemeinsam als Gruppe mit dem Zug ins lange Wochenende.

**Clara Herzig (11), Schülerin,  
fährt mit dem SchokoTicket**



## 2018

Die ersten neuen RRR-Fahrzeuge nehmen zum Fahrplanwechsel im Dezember 2018 zunächst auf der Linie RE 11 (RRX) den Betrieb auf.

- Vesterberg
- Victoriaplatz/Kleber Straße
- Viersen Bf
- VillaMedia
- Vincenzheim
- Vockendahl
- Voerde Bf
- Vogelpark
- Vogelsaue
- Vogelsmühle
- Vogesenstraße
- Vohwinkel Bf
- Vohwinkel/Schwebebahn
- Vohwinkel Feld
- Vohwinkel Straße
- Völklinger Straße
- Völklinger Straße S
- Volksgarten S
- Volkshochschule
- Volmerswerther Straße
- Von-Bock-Straße
- Von-der-Lann-Straße
- Von-Gahlen-Straße
- Von-Galen-Straße
- Vonderort Bf
- Vor der Hardt
- Vorhalle Bf
- Voßkuhle
- Wahlert
- Walbertstraße/Schulmuseum
- Waldesruh
- Waldfriedhof
- Waidkampfbahn
- Waldring
- Waihschenke
- Waldweg
- Wail/Museum
- Walter-Freitag-Straße
- Walter-Posth-Platz
- Wanderparkplatz Arboretum
- Wanne-Eickel Hbf
- Wasserstraße
- Wasserturm
- Wattenscheid Bf



...

auch in  
Zukunft.

# Zukunft der Mobilität: Evolution statt Revolution?

Ein Jubiläum ist immer auch ein guter Anlass, nach vorne zu schauen. Der Blick in die Zukunft lohnt sich: Wie sehen Mobilität und ÖPNV wohl in zehn Jahren, zum 50-jährigen Bestehen des VRR aus? Bei einem derart dynamischen Thema fällt eine Antwort nicht leicht. Einige Experten wagen den Ausblick dennoch.

## Erik O. Schulz, Vorstandsvorsteher des Zweckverbandes VRR:

„Dank der Vorreiterrolle des VRR als Innovationstreiber wird die Nutzung des Nahverkehrs in der Region und darüber hinaus in den kommenden Jahren noch einfacher werden. Mit dem Smartphone als zentralem Instrument und einem selbst erklärenden Tarif wird sich der ÖPNV einfach und grenzenlos anfühlen. In der Diskussion um Klimawandel und Mobilitätswende sollte der VRR eine auch überregional deutlich vernehmbare kompetente Stimme sein. Außerdem setze ich auf einen ÖPNV im Metropolraum Rhein-Ruhr, der kommunal verankert und regional von starken zentralen Kooperationen geprägt ist.“

## Ronald R.F. Lünser, Vorstandssprecher des VRR:

„Der VRR wird in den kommenden Jahren alles daran setzen, dass es ein deutlich größeres Nahverkehrsangebot gibt. Dafür werden wir und die Verkehrsunternehmen eine Fähigkeit benötigen, die wir in der momentanen Krise schon deutlich gezeigt haben: Flexibilität. Egal wie sich die Anforderungen an den ÖPNV in Zukunft verändern: Wir sind bereit und in der Lage, ihn zum Besten für unsere Kunden zu gestalten. Dazu gehört auch ein deutliches Plus an Qualität. Im SPNV bewerten wir bereits heute die angebotenen Leistungen und befragen regelmäßig die Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit. Das fehlt bisher im kommunalen ÖPNV. Der VRR ist prädestiniert dafür, auch hier Qualitätsmessungen zu etablieren. In zehn Jahren fahren 50 Prozent aller Busse ohne lokale Emissionen, und wir verfügen über einen nahezu flächendeckenden barrierefreien Zugang zum ÖPNV. Jeder Zug wird dann auch mit Kundenbetreuern besetzt sein. In zehn Jahren werden wir, so hoffe ich jedenfalls, auch nicht mehr darüber sprechen, wie wir die maroden Stadtbahnnetze sanieren, sondern dann haben wir es umgesetzt!“



## 2019

Der Fahrplanwechsel am 15.12. bringt die größte Fahrplananpassung im VRR seit der Jahrtausendwende u.a. mit etwa 2.000.000 zusätzlichen Kilometern der neuen S-Bahn Rhein-Ruhr.



- Wickede West
- Wickenburgstraße
- Wickrath Bf
- Wieden
- Wieden Schliefe
- Wiesenstraße
- Wildborn
- Wilhelmshöhe
- Wilhelmshöher Straße
- Wilhelmstraße
- Wilkhäuserstraße
- Willem-van-Valen-Straße
- Willi-Hildebrandt-Weg
- Willrich Anrath Bf
- Willy-Brandt-Platz
- Winchenbachstraße
- Windfoche
- Windhornstraße
- Windhövel
- Windhukstraße
- Winterberg
- Winterberger Weg
- Wischlingen
- Witten Hbf
- Witten-Annem
- Wittener Straße
- Wittichstraße
- Wittlaer
- Wodantal
- Wolf
- Wolfsegge
- Wolkenburg
- Worringer Straße
- Wortmannstraße
- Wulfen Bf
- Wülfrath-Aprath Bf
- Wupperbrücke
- Wupperfeld
- Wupperstraße
- Wuppertal Hbf
- Wüstenhofer Straße
- Xantien Bf
- Yorkstraße
- Zeche Constantin

## VRR verbindet uns auch in Zukunft.

### José Luis Castrillo, Vorstand des VRR:

„In zehn Jahren wird die Digitalisierung noch weiter in alle Bereiche des ÖPNV vorgedrungen sein und diesen deutlich vereinfacht und verbessert haben. Die aktuellen Herausforderungen haben dafür auch ihr Gutes: Sie bedeuten einen Schub für Themen wie bargeldloses Zahlen und andere digitale Instrumente, die auch die Nutzung von Bus und Bahn noch flexibler machen. Systeme wie CiBo werden dann Standard sein. Der VRR wird alles dafür tun, um die Fahrgastzahlen in dieser Zeit zu steigern und so einen zentralen Beitrag zur Mobilitätswende und zur Erreichung der Klimaziele zu leisten. Dazu müssen wir den ÖPNV multi-modal denken, gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen unser Angebot weiter ausbauen und eine breite Palette durch die Bank hochwertiger Mobilitätsdienstleistungen liefern. Der Zugang zu den verschiedenen Verkehrsangeboten muss und wird wesentlich einfacher sein, das Tarifsystem entsprechend unkompliziert. Nicht zuletzt darf das Nahverkehrsangebot nicht nur in den Ballungsräumen attraktiv sein, sondern muss die ländlichen Regionen noch besser mit den Metropolen verbinden. Damit werden wir in zehn Jahren den Modal Split positiv zugunsten von Bus und Bahn beeinflusst haben, um so die Pendlerströme besser und vor allem klimafreundlicher zu bewegen und zu bewältigen.“

### Dr.-Ing. Stephan Hörold, Leiter der VRR-Abteilung Information/Innovation:

„Ich gehe davon aus, dass sich die Informationstechnologie rund um Mobilität in den kommenden Jahren evolutionär weiterentwickelt. Eine technische Revolution ist derzeit nicht erkennbar. Selbst Science Fiction-Autoren haben meiner Beobachtung nach aktuell – anders als vor Jahrzehnten – keine wirklich umwälzenden Zukunftsideen. Aber: Auch den durchschlagenden Erfolg des Computers, des Internets oder des Smartphones hat zunächst niemand erwartet. Deshalb müssen wir auch das immer Blick haben!“

### Michael Feller, Vorsitzender des Unternehmensbeirates der VRR AöR und Geschäftsführer der Ruhrbahn GmbH:

„Klimaschutz ist der Treiber der Mobilität in der Zukunft. In einer gemeinsamen Kraftanstrengung müssen Kommunen, Verkehrsunternehmen und der VRR alles daran setzen, den Anteil des ÖPNV am Modal Split in der Region weiter zu erhöhen. Im besten Fall wird er dann höher sein als der Anteil des motorisierten Individualverkehrs. Auslöser für technische Entwicklungen in diese Richtung werden weiter die Kunden und ihre Bedürfnisse sein. Auch E-Scooter haben sich nicht die Verkehrsunternehmen ausgedacht. Kunden haben diesen Trend in ihre persönliche Mobilität integriert. Trends wie diese müssen die Verkehrsunternehmen und der VRR insgesamt erkennen, prüfen und nach Möglichkeit mit ihrem Angebot verknüpfen.“

### Rolf Ommen, Leiter der VRR-Abteilung ÖPNV-Management/Einnahmenaufteilung:

„Den durch Klimawandel und Mobilitätswende vorgegebenen Zielhorizont immer vor Augen wird der VRR seine Fahrgastzahlen in den kommenden Jahren steigern müssen und steigern können. Dies gelingt vor allem durch die Erweiterung von Leistungsangeboten. Die Sicherstellung einer bedarfsgerechten einfachen Mobilität bleibt Kernaufgabe des VRR. Dazu gehört bei aller festen Verankerung in der Region der Blick über den Tellerrand hin zu landes- und bundesweiten Lösungen.“

### Erhard Wolf, Ruheständler, bis 2018 Leiter Tarif und Vertrieb beim VRR:

„Ich bin mir sicher, dass es den aktuellen Flächentarif auch in den kommenden 15 Jahren noch geben wird. Er wird ergänzt durch streckenbezogene elektronische Tarife, die vor allem Gelegenheitsnutzer ansprechen. Der VRR wird seine zentrale Rolle für den ÖPNV in der Region weiter ausbauen, auch indem er noch mehr Mobilitätsdienstleistungen vernetzt und integriert.“



**Herausgeber:** Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

**Gesamtherstellung:** LUP AG – [www.lup-ag.de](http://www.lup-ag.de)

**Bildnachweise:**

VRR AöR

mrivserg (stock.adobe.com)

riedelfoto.de

punedesign (elements.envato.com)

blog.dein-radschloss.de

QalebStudio (elements.envato.com)





Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
AugustastraÙe 1  
45879 Gelsenkirchen