öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**Z/IX/2017/0274**	**03.03.2017**	**2**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	20.03.2017	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	22.03.2017	☐
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2017	☐
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	29.03.2017	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.03.2017	☐

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Begründung/Sachstandsbericht:

Inhaltsverzeichnis:

1. Förderprogramm gem. §13 ÖPNVG NRW
2. Beschlussfassung zum ÖPNVG NRW
3. Verbundetat 2017 endgültig (Hinweis)
4. Sachstand Direktvergaben
5. RRX-Zielkonzept nach neuem Bundesschienenwegeausbaugesetz
6. Sachstand Vergabe SPNV-Vertrieb Los 1
7. Weiterentwicklung der Verbund App

8. Anforderungsmatrix Verbund App
9. Jahresbericht 2016 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR
10. Sicherheitskonzept
11. Kooperation Niederlande
12. Sachstand Verbundprojekte
13. Status Feldtest eTarif
14. Roadmap Digitale Mobilität NRW

1. Förderprogramm gem. §13 ÖPNVG NRW

Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW (MBWSV) beabsichtigt, vor der Novellierung der Verwaltungsvorschriften zum ÖPNVG NRW eine „vorgezogene kleine“ Fortschreibung des ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplans (IFP) zur Förderung von Maßnahmen im besonderen Landesinteresse gem. § 13 ÖPNVG NRW vorzubereiten und dem Ausschuss für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landtags (ABWSV) noch für eine Beratung im März 2017 vorzuschlagen. Dies geschieht vor dem Hintergrund, dass dringliche Vorhaben, insbesondere neue Fördertatbestände aus § 13 ÖPNVG NRW, bereits in diesem Jahr entsprechend einer Förderung zugeführt werden könnten.

Das MBWSV hat daher am 02.02.2017 die drei SPNV-Aufgabenträgern gebeten, bis zum 21.02.2017 Vorhaben zu benennen, die nach § 13 Abs. 1 ÖPNVG NRW, als Maßnahmen im besonderen Landsinteresse, zeitnah gefördert werden können. Dabei sollen vordringlich diejenigen Maßnahmen angemeldet werden, für die bereits Planungen vorliegen und die kurzfristig begonnen werden können. Hierbei ist zu beachten, dass die anzumeldenden Maßnahmen bisher in keinem anderen Förderprogramm enthalten sein dürfen.

Die Verwaltung der VRR AöR hat daraufhin alle kreisfreien Städte, Kreise und kreisangehörige Städte sowie alle kommunalen Verkehrsunternehmen, Eisenbahninfrastruktur- und Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Datum vom 03.02.2017 mit der Bitte angeschrieben, bis spätestens zum 16.02.2017 entsprechende ÖPNV-Infrastrukturvorhaben zu melden, die die Fördertatbestände des neu gefassten § 13 Abs. 1 ÖPNVG NRW erfüllen und die im Jahr 2017 oder 2018 baulich begonnen werden können.

Eine weitere (planmäßige) Fortschreibung des IFP zur Förderung von Maßnahmen im besonderen Landesinteresse gem. § 13 ÖPNV NRW ist seitens des MBWSV im Herbst 2017 vorgesehen.

2. Beschlussfassung zum ÖPNVG NRW

Am 15. Dezember 2016 hat der Landtag des Landes NRW nunmehr die Revision des ÖPNVG NRW beschlossen. In diversen Stellungnahmen hatte der VRR zu der vorgelegten Entwurfsfassung der Revision des ÖPNV NRW Stellung genommen. Nachfolgend werden die für den VRR wesentlichen Änderungen dargestellt.

Nicht umgesetzt wurde die in § 5 Abs. 1 ÖPNVG NRW vorgesehene Änderung bzgl. der geplanten unmittelbaren Trägerschaft der Zweckverbände bzw. der gemeinsamen Anstalt durch die Kreise oder kreisfreien Städte. Die seinerzeit vorgeschlagene Änderung bzgl. der Trägerschaft der Zweckverbände der Kooperationsräume bzw. der gemeinsamen Anstalt war für den VRR nicht akzeptabel. Sie hätte einen hohen bürokratischen und organisatorischen Aufwand und auch materielle Nachteile nach sich gezogen.

In § 5 Abs. 3 ÖPNVG NRW wurde die Möglichkeit aufgenommen, dass den Zweckverbänden die Aufgabenträgerschaft für regionale Schnellbusverkehre übertragen werden kann. Bei der Festlegung der Höhe der SPNV-Pauschale gem. § 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW wird der Finanzbedarf für regionale Schnellbusverkehre jedoch nicht berücksichtigt. Sollte der VRR diese Aufgabe übernehmen, wären örtliche Beschlüsse, eine Änderung der Satzung des Zweckverbandes VRR und eine Finanzierungsregelung zwischen dem VRR und den Aufgabenträgern notwendig.

In § 6 Abs. 1 ÖPNVG NRW wurde das Weisungsrecht des Landes gegenüber den Aufgabenträgern im SPNV und das uneingeschränkte Recht zu Zweckmäßigkeitsweisungen beim SPNV-Netz im besonderen Landesinteresse entsprechend der Entwurfsfassung aufgenommen. Der VRR lehnt dieses Weisungsrecht nach wie vor ab, da zum einen das zuständige Ministerium damit die demokratisch legitimierten Entscheidungsprozesse in den Zweckverbänden aushebeln kann und zum anderen hierdurch die Gefahr kostenverursachender Anordnungen des Landes besteht, die im Ergebnis die Aufgabenträger im SPNV zu tragen haben. Bzgl. der Zweckmäßigkeitsweisungen beim SPNV-Netz ist anzumerken, dass die meisten Verkehrsverträge neu ausgeschrieben sind und Vertragslaufzeiten von bis zu 15 Jahren haben. Die vertraglichen Regelungen sehen dabei nur geringfügige Anpassungsmöglichkeiten vor. Änderungen an den Vertragsinhalten sind - wenn überhaupt - nur mit hohem finanziellem Aufwand zu realisieren und würden eine Ausgleichspflicht des Landes voraussetzen.

In § 7 Abs. 1 ÖPNVG NRW und § 12 Abs. 3 ÖPNVG NRW wurde die Pflicht festgelegt, dass die streckenbezogenen Aus- und Neubauten von Schieneninfrastrukturen mit zuwendungsfähigen Ausgaben von mehr als 5 Mio. € im Bedarfsplan des Landes enthalten sein müssen,

um förderfähig zu sein. Der VRR lehnt diese Änderung nach wie vor ab, da u. a. der Sinn und Zweck der Pauschalen – nämlich die Stärkung der drei Kooperationsräume mit einer hohen Selbstverwaltung - durch den genannten Vorbehalt unverhältnismäßig stark eingeschränkt wird. Gerade durch die eigenverantwortliche Verwaltung der Pauschalen können markante strukturpolitische Akzente auch von den Zweckverbänden im regionalen Einklang mit den betroffenen Kommunen gesetzt werden. Eine Zentralisierung der Fördermechanismen ist eine Abkehr vom bisherigen Kommunalisierungsgedanken.

Bzgl. der Verteilung der SPNV-Pauschale gem. § 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW hat der VRR angeregt, zur Erhöhung der Planungssicherheit eine konkretere Aussage zur Verteilung der Mittel auf die Kooperationsräume im Gesetz zu treffen und nicht nur in der Rechtsverordnung zu regeln. Dieser Anregung ist das Land NRW nicht gefolgt. Weiterhin ist das Land NRW dem Vorschlag des VRR nach einer Öffnungsklausel bzgl. der Verteilung der SPNV-Pauschale nach § 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW bei Kostenveränderungen nicht gefolgt.

In § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW wurde die Zweckbindung von 30% der ÖPNV-Pauschale zur Schaffung von Anreizen zum Einsatz neuer und barrierefreier Fahrzeuge im ÖSPV festgelegt. Die Einführung der ÖPNV-Pauschale im Jahr 2008 hatte seinerzeit den Zweck, den Organisationsaufwand zu reduzieren, die Selbstbestimmung der Aufgabenträger zu stärken und die Spielräume der kommunalen Ebene bei der Mittelverwendung erheblich zu erweitern. Mit der nun vorgenommen Einschränkung werden diese Ziele teilweise wieder aufgehoben.

In § 11a Abs. 2 ÖPNVG NRW wurde gestrichen, dass der weiterzuleitende Anteil der Ausbildungsverkehr-Pauschale auf der Grundlage einer allgemeinen Vorschrift nach Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 erfolgen soll. Der VRR sieht erhebliche Risiken, wenn von dem bisher praktizierten Vorgehen der allgemeinen Vorschrift abgewichen wird und die Mittel im Rahmen von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen verausgabt würden. Die Mittel würden dem eigenwirtschaftlichen Bereich entzogen, was für Verkehrsunternehmen mit eigenwirtschaftlichen Genehmigungen existenzgefährdend wäre. Eine Reaktion daraus könnten Nachprüfungsverfahren dieser Unternehmen bei Direktvergaben sein. Auch die Frage der Tarifergiebigkeit bzw. Tarifhöhe im Bereich des Ausbildungsverkehrs müsste gestellt werden, da Einnahmensurrogate den Verkehrsunternehmen mit einem erheblichen Schüleranteil entfallen würden, die aufgefangen werden müssten.

Der VRR hatte vorgeschlagen, dass die Abwicklung der Pauschale für Maßnahmen der Barrierefreiheit aus § 13 Abs. 1 ÖPNVG NRW herausgelöst und im Rahmen der Investitionspauschale gem. § 12 ÖPNVG NRW den drei Aufgabenträgern übertragen wird. Diesem Vor-

schlag ist das Land NRW nicht gefolgt. Mit der vorgeschlagenen Änderung hätte der Organisationsaufwand deutlich reduziert werden können.

3. Verbundetat 2017 endgültig (Hinweis)

Im Sachstandsbericht des September-Sitzungsblocks 2016 (Drucksache Z/IX/2016/0222) wurde unter Punkt 7 „Auswirkung Revision ÖPNVG auf eine eventuelle Fahrzeugförderung“ über den damaligen Diskussionsstand bzgl. der Zweckbindung eines Anteils der ÖPNV-Pauschale gem. § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW zur Schaffung von Anreizen zum Einsatz neuer und barrierefreier Fahrzeuge berichtet. Die Änderung des ÖPNVG NRW würde vom Landtag des Landes NRW am 15. Dezember 2016 beschlossen und enthält auch die vorgenannte Regelung.

Da diese neue Regelung mit den noch zu schaffenden Vorgaben bezogen auf den VRR materielle Auswirkungen auf die Planungen zum Verbundetat 2017 der Verkehrsunternehmen haben wird, wird der Verbundetat 2017 (endgültig) erst im Juni-Sitzungsblock 2017 den Gremien des VRR zur Beschlussfassung vorgelegt.

4. Sachstand Direktvergaben

Im VRR liegen i. d. R. bis zum Ende des Jahres 2019 Bestandsbetrauungen im Rahmen des VRR-Finanzierungssystems vor. Werden Direktvergabe unter Beachtung der Regelungen der VO 1370/2007 und des PBefG angestrebt, erfordert dies erhebliche Vorlaufzeiten. Spätestens ein Jahr vor bis frühestens 27 Monate vor der Direktvergabe muss eine Vorabbekanntmachung im EU-Amtsblatt erfolgen. Somit beginnt die längste Frist für die Verkehrsunternehmen, deren Bestandsbetrauung zum Ende des Jahres 2019 ausläuft, Anfang Oktober 2017. Laufen Bestandsbetrauungen der mitbedienten Aufgabenträger früher aus, als die Bestandsbetrauung des Eigentümeraufgabenträgers, müssen für den Übergangszeitraum Anschlussregelungen gefunden werden.

Zurzeit sind sieben Direktvergaben umgesetzt (Stadt Hagen / Hagener Straßenbahn AG, Stadt Wuppertal / WSW mobil GmbH, Stadt Velbert / Verkehrsgesellschaft der Stadt Velbert mbH, Stadt Hagen / BVR GmbH, Stadt Wuppertal / BVR GmbH (drei Kleinaufträge). Drei Direktvergaben befinden sich in der Veröffentlichung (Stadt Remscheid / Stadtwerke Remscheid GmbH, Stadt Dortmund / DSW21 AG, Stadt Remscheid / BVR).

Die Praxis zeigt, dass die Erstellung und Abstimmung der für die Direktvergabe notwendigen Unterlagen einige Zeit in Anspruch nimmt. Daher sollte mit der Erstellung und Abstimmung der Unterlagen zwischen allen Beteiligten frühzeitig begonnen werden. Da die mitbedienten

Aufgabenträger der geplanten Direktvergabe durch den Eigentümeraufgabenträger zustimmen müssen, ist es ratsam, diese Aufgabenträger in den Prozess sehr frühzeitig einzubinden, nachdem die Unterlagen einer Direktvergabe einen angemessenen Reifegrad erreicht haben.

Der VRR ist ebenfalls Verfahrensbeteiligter gem. seiner in der Zweckverbandssatzung festgelegen Zuständigkeiten und Aufgaben. Es empfiehlt sich daher, auch den VRR frühzeitig in den Prozess einzubinden, um die Bearbeitungs- und Prüfzeiten möglichst kurz zu halten.

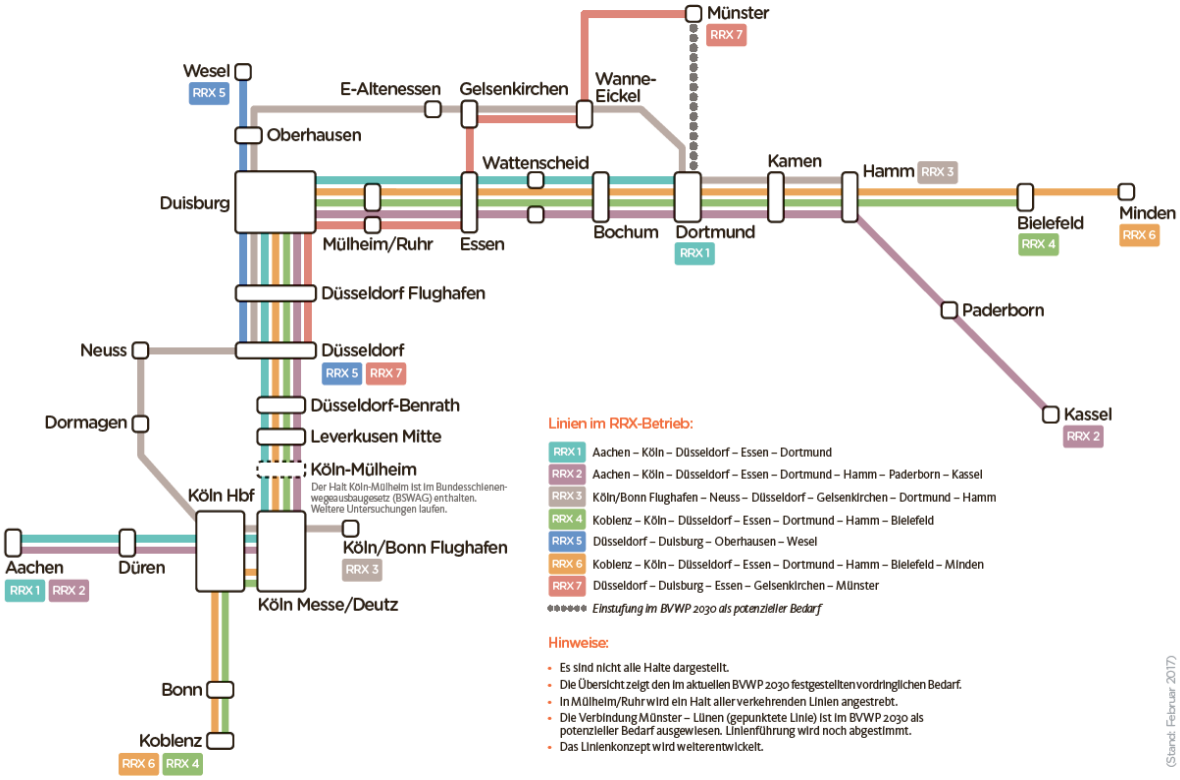
Werden ZV-fremde Gebiete mitbedient und sollen die Verkehrsleistungen Bestandteil der Direktvergabe werden, so muss eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen dem Eigentümeraufgabenträger und dem ZV-fremden Aufgabenträger geschlossen werden, da der Eigentümer kommunalrechtlich nur auf seinem Gebiet handeln darf.

Auch für Direktvergaben von Kleinaufträgen z. B. an nicht kommunale Verkehrsunternehmen sind diese Punkte zu berücksichtigen. Insbesondere die Abstimmung aller betroffenen Aufgabenträger bedeutet einen erheblichen zeitlichen Aufwand.

Auf Basis der bisher durchgeführten Direktvergaben und Vorabbekanntmachungen kann der VRR u. a. Muster für Rats-/Kreistagsbeschlüsse, Leistungsbeschreibungen, Bestätigungen für Laufzeiten, Bestätigungen der Amtshilfe und für eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit ZV-fremden Aufgabenträgern zur Verfügung stellen.

5. RRX-Zielkonzept nach neuem Bundesschienenwegeausbaugesetz

Im Rahmen des im Dezember 2016 beschlossenen neuen Bundesschienenausbaugesetzes ist ein neues RRX-Zielkonzept hinterlegt worden. Zukünftig sind 7 statt 6 Linien in dem Konzept enthalten, die von dem Infrastrukturausbau profitieren. Die Linienführungen des neuen Betriebskonzeptes sind auf der folgenden Grafik dargestellt:



Die wesentlichen Veränderungen gegenüber dem alten Betriebskonzept sind:

- Herstellung eines durchgehenden 15-Minuten-Taktes zwischen Düsseldorf Hbf und Köln Hbf

- Die Anbindung von Köln/Bonn Flughafen erfolgt in diesem Zusammenhang über die Linie RRX3. Diese wird ab Düsseldorf über Neuss und Köln Hbf zum Flughafen Köln/Bonn verlängert.

- Verlängerung von zusätzlichen RRX-Linien aus dem Kernkorridor nach Aachen (RRX2), Koblenz (RRX4) und Bielefeld (RRX4). Auf diesen Strecken werden somit zwei stündliche Leistungen mit RRX-Fahrzeugen angeboten. Dies erfolgt unter Einbeziehung bereits bestehender SPNV-Linienabschnitte

- Einbindung der Haard-Achse (Düsseldorf – Essen – Münster) in das RRX-Konzept mit einer Fahrzeitverbesserung von 15 Minuten zwischen Münster und Düsseldorf. Damit einhergehend wird zwischen Münster und Essen eine dritte stündliche Leistung eingeführt

- Stündliche Anbindung Kassels an den RRX

Das überarbeitete Betriebskonzept stellt demnach eine deutliche Erweiterung des ursprünglichen RRX-Konzeptes dar. Für eine Realisierung ist die Berücksichtigung mehrerer bestehender Verkehrsverträge notwendig. Die betroffenen Aufgabenträger erarbeiten aktuell ein

Umsetzungskonzept. Hierbei sind insbesondere die zeitlichen Umsetzungsschritte sowie der zukünftige Fahrzeugeinsatz abzustimmen.

6. Sachstand Vergabe SPNV-Vertrieb Los 1

Am 28. Februar 2017 hat der Betriebsausschuss des Zweckverbandes VRR entschieden, die Zuschlagserteilung an die Transdev Vertriebs GmbH aus Leipzig vorzubereiten. Im unmittelbaren Anschluss daran wurden die drei Bieter über die Absicht der Zuschlagserteilung informiert, nach einer Frist von 10 Tagen kann der Zuschlag erfolgen, sofern keine Einsprüche vorliegen. Das Los 1 beinhaltet den Vertrieb mit Ticketautomaten an den Stationen, den personenbedienten Vertrieb an mindestens 21 festgelegten Standorten sowie 15 weiteren optionalen Standorten und die Betreuung der Abo-Kunden

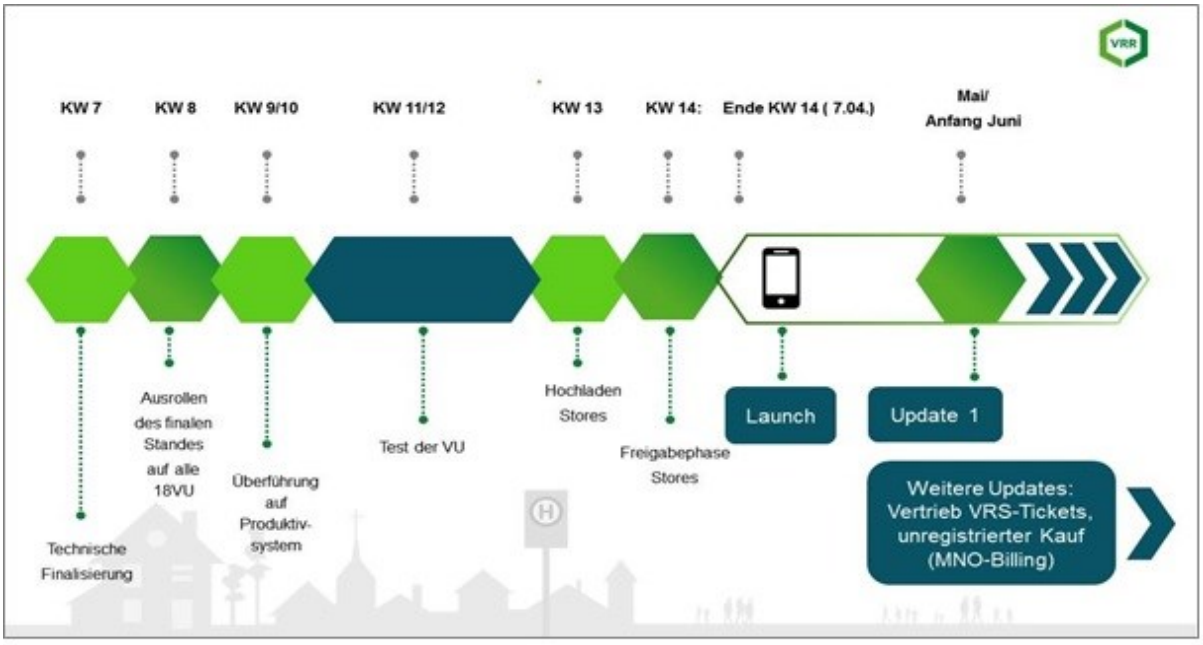
Das Unternehmen Transdev ist mit seinem Tochterunternehmen NordWestBahn GmbH seit vielen Jahren im Bereich des VRR aktiv. Im vergangenen Jahr hat das Unternehmen bereits im RMV (Frankfurt) bei einem Wettbewerbsverfahren große Teile des SPNV-Vertriebs mit Start zum 1. Januar 2018 gewonnen.

7. Weiterentwicklung der Verbund App

Im VRR wurde in den letzten Monaten mit Hochdruck an der Umsetzung der neuen Verbund App gearbeitet. Mit Auslieferung der ersten Version der App Ende Oktober 2016 startete eine intensive Testphase und damit verbundene Fehlerkorrekturen und Verbesserungen. Im Rahmen dieser Testphase fanden insgesamt vier Test-Workshops unter Beteiligung der Verkehrsunternehmen statt. Als Ergebnis des letzten Workshops am 08.02.2017 konnte gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen festgehalten werden, dass die Verbund App die Marktreife erlangt hat und die finalen Schritte eingeleitet werden können, um die App dem Kunden anzubieten:

- Vereinbarung der nächsten Schritte mit den Verkehrsunternehmen in der Sitzung des Steuerungskreis Marketing und Tarif am 17.02.2017
- Aufsetzen der Mandanten für die insgesamt 20 Einzelapplikationen der Verkehrsunternehmen
- Interne Tests und Freigabe der jeweils eigenen App durch die Verkehrsunternehmen
- Einstellen der Apps in die App Stores und damit verbundene Prüfphase in den Stores
- Start der Vorabkommunikation zur Verbund App
- Livegang der Verbund App mit entsprechender Kundenkommunikation

Während der gesamten Entwicklungs- und Umsetzungsphase wurde laufend in verschiedenen politischen und unternehmensbezogenen Gremien über die Verbund App informiert. Nach derzeitigem Stand der Planungen wird die neue App der Verkehrsunternehmen und des VRR im April 2017 für die Kunden verfügbar sein.



Ein erstes Update der App nach dem Launch ist derzeit für Ende Mai/Anfang Juni in Planung. Mit diesem sollen erste Optimierungen nach Kundenrückmeldungen vorgenommen und weitergehende Funktionen, unter anderem der Tarifcheck, umgesetzt werden. Für dieses und weitere im Jahr 2017 anstehende Updates erstellen der VRR und die Dienstleister in Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen ein Releasekonzept. Im nächsten Sitzungsblock wird der VRR einen Statusbericht zur Migration auf die neue VerbundApp und einen Planungsstand zum Releasemanagement (Funktionen, Zeitplan) für 2017 darstellen.

8. Anforderungsmatrix Verbund App

Ausgangslage

In der Arbeitsgruppe „App-Entwicklung“ haben VRR und Verkehrsunternehmen gemeinsam festgelegt, welche Anforderungen an Technik und Funktionalitäten für die neu zu entwickelnde Verbund-App zu stellen sind.

Hierbei wurden sowohl eine grundsätzlich andere Technologie als auch ein deutlich umfangreicheres Angebot der Funktionalitäten festgehalten. Hierbei wurde ein grundsätzlicher Technologiewechsel von den sogenannten nativen Apps (individuelle Programmierung für jedes Betriebssystem) hin zu einer hybriden App (eine Programmierung für alle Betriebssysteme) vorgenommen. Hierdurch wird unter anderem der Aufwand, insbesondere bei zukünftigen Weiterentwicklungen, deutlich minimiert.

Bei der Neuentwicklung der App wurde ein besonderer Fokus auf die Zusammenführung von Vertrieb und Auskunft gelegt, wobei der Ticketkauf vollintegriert aus dem System heraus be-

quem möglich wird.
Auf dieser oben genannten Basis hat der VRR die Entwicklung der neuen Verbund-App für eine gemeinsame Nutzung in Auftrag gegeben, wobei sogenannte White-Label-Lösungen für viele Verkehrsunternehmen realisiert werden.

Neben den in der Arbeitsgruppe festgelegten Anforderungen an die neue App hatten bereits in 2016 die Bogestra, die EVAG und die Rheinbahn weitergehende Anforderungen an die neue Verbund-App. Hierbei orientierten sich diese Anforderungen an dem Funktionsumfang der bereits im Einsatz befindlichen eigenen App beziehungsweise an neuen kurzfristigen Entwicklungen (z. B. am Mobilitätsmarkt), denen vorausschauend Rechnung getragen werden sollte.

Die Politik hat den VRR gebeten, die unterschiedlichen Anforderungen an die Funktionalitäten gegenüberzustellen. Da zwischenzeitlich alle drei oben genannten Verkehrsunternehmen eine eigene App anbieten, wurde in der nachfolgenden Auflistung eine Gegenüberstellung der App-Funktionen vorgenommen. Die Darstellung der Funktionalitäten zu den Apps der Verkehrsunternehmen beruht auf den eigenen Angaben der Unternehmen.

Wesentliche Ergebnisse der Gegenüberstellung

VRR-App alt/Verbund-App neu
Im Vergleich zur alten VRR-App wurden die Möglichkeiten bei der neuen Verbund-App insbesondere in den Bereichen

- Vertrieb
- Kundenorientierung
- Oberfläche

deutlich erweitert. Neben der Vollintegration von Auskunft und Ticketkauf können zukünftig zum Beispiel die Pendler ihre Favoriten nach Richtungs- und Zeitangaben anlegen, werden logisch und selbsterklärend in der App navigiert und haben durch das sogenannte responsive Design dieselbe Anmutung auf Smartphone und Tablet.

Verbund-App neu /Anforderungen der Verkehrsunternehmen
Die Anforderungen/Funktionalitäten bei der Bogestra und der Evag sind deckungsgleich/abgestimmt, sodass diese zusammengefasst in der Darstellung abgebildet sind. Alle Verkehrsunternehmen haben übereinstimmend das Thema Inter-/Multimodalität als herausragende Anforderung an die neue Verbund-App formuliert. Dabei sind die Funktionen Reservierung, Buchung und Bezahlung zwingend. In diesem Zusammenhang muss die neue Ver-

bund-App noch erweitert werden. Ein erster Workshop mit den Verkehrsunternehmen und der VRR zur Prozessbeschreibung beziehungsweise Integration von Inter-/Multimodalität hat bereits stattgefunden.
Im weiteren Vergleich lässt sich festhalten, dass neben vielen Deckungsgleichheiten zwischen der Verbund-App und der App der Rheinbahn, bestimmte Anforderungen erst in einer zweiten Stufe der Entwicklung in der Verbund-App enthalten sein werden. Hierzu zählt zum Beispiel das bereits heute bei der Rheinbahn mögliche MNO-Billing, also die Möglichkeit eines Ticketerwerbs ohne Registrierung und Erwerb von VRS-Tickets.
Im Vergleich zu den Apps von Bogestra und Evag ergibt sich ein ähnliches Bild wie zur Rheinbahn. Im Bereich der Sonderfunktionen gibt es dazu insbesondere bei der Inter-/Multimodalität schon erweiterte Services (Radroutenplaner, Leihfahrräder etc.).

Weitere Details können der nachfolgenden Liste entnommen werden.

Vergleich Status quo bzw. Funktions- und Planungsumfang zum Launch	VRR App Aktuell mit HTD-Shop	VRR App NEU mit VRR-TicketShop (ab April 2017)	Rheinbahn App mit HTD-Shop	Essen mobil/Mutti mit TAFmobile Shop
Mandantenfähigkeit				
Zentralsystem mit individualisierbaren Mandanten	-	✓	✓	✓
Individuelle Ticket-Sortimentspflege	✓	✓	✓	✓
Individuelle Werbe- und Kommunikationsmöglichkeiten je Mandanten	-	✓	?	✓
ContentManagementSystem je Mandanten	-	✓	-	✓ (im Shop)
Freie Entwicklungsmöglichkeiten	✓	✓	✓	✓
Kampagnenfähigkeit Verbund (einheitliche Kommunikation zum Kunden)	-	✓	✓	✓
App für Windows Phone	✓	in Prüfung	✓	-
Auskunft				
Anbindung an die EFA im VRR	✓	✓	✓	✓
Störungsmeldungen	✓	✓	✓	✓
Störungsmeldung als Push-Nachricht	-	✓	2017	geplant 2017
Fußwegehinweise in Umsteigegebauwerken	-	✓	✓	✓
Fahrziel aus Karte wählen	✓	✓	✓	✓
POI als Start- und Zielorte	✓	✓	✓	✓
Lokaler Suchalgorithmus	✓	✓	✓	✓
Teilen von Fahrten in sozialen Medien	✓	✓	✓	1. HJ 2017
Kartenbasis	OSM	OSM	OSM	Apple-Karten
Vertrieb				
Vollintegration Auskunft und Ticketkauf	-	✓	✓	✓
Tarifcheck	-	1. HJ 2017	?	geplant 1. HJ 2017
Ticketfavoriten	-	✓	-	✓
Ticketkauf ohne Registrierung (MNO-Billing)	-	1. HJ 2017	✓	✓
Ticketkauf über Prepaid	-	2017	✓	2017
Ticketkauf über PayPal	-	-	-	✓
Abo-Vertrieb	-	✓	-	1. HJ 2017
Gutschein-Funktion	-	✓	-	1. HJ 2017
Familienkonten (1 Zahler, mehrere Nutzer, Zuweisung von Budgets oder Tickets durch Eltern)	-	-	-	1. HJ 2017
Kampagnenmanagement/Controlling (Gutschein-/Rabattaktionen)	-	-	-	1. HJ 2017
KOSE-Anbindung	-	2017	✓	2017
IPSI	-	2018	-	-
Vertrieb von VRS-Tickets	-	2017	✓	-
Vertrieb von ausgewählten NRW-Tickets	-	✓	✓	✓
Kundenorientierung				
Favoriten anlegen	✓	✓	✓	✓
Favoriten für Pendler mit Richtungs- und Zeitangaben	-	✓	-	-
Bearbeitungsfunktion für Favoriten	-	✓	✓	2017
Anbindung FAQ-Datenbank im VRR	-	1. HJ 2017	-	✓/-
Teilen von Inhalten in sozialen Medien	-	✓	✓	1. Hj 2017
Umfassender Hilfebereich	-	✓	-	✓
Hilfebereich Tickets	-	✓	✓	✓
VU-eigene Linienpläne	-	✓	✓	✓
Tutorial mit wichtigen Funktionen	-	-	-	✓
Oberfläche				
Responsives Design App/Tablet	-	✓	-	-
Logische Navigation in der App	-	✓	(✓)	✓
Kundenorientierung und direkte Ansprache	-	✓	-	✓
Zeitgemäßes Designkonzept	-	✓	✓	✓
Auswahl zwischen grafischer und Listenansicht der Fahrtalternativen	-	-	✓	✓
Einfaches, grafisches Verfahren für die Entwertung von Mehrfahrtentickets	-	1. HJ 2017	-	✓
Sonderfunktionen				
Fahrtbegleitung und barrierefreie Auskunft	-	1. HJ 2017	-	✓
Bluetooth-Navigation und Routing für EVAG-Mandanten	-	2. HJ 2017	-	✓
Inter- und multimodale Auskunft	-	-	-	Bike-Sharing, Fuß
Anzeige von Verfügbarkeiten (Echtzeiten) multimodaler Angebote	-	-	-	✓
Radwegerouting	-	-	-	✓
Radwegerouting mit Leihfahrrädern	-	-	-	✓
Tür-zu-Tür-Navigation	-	-	-	✓
visuelle/akustische/haptische Navigation für Sehbehinderte (Tür-zu-Tür)	-	-	-	✓
Kosten				
Weiterentwicklung für Zentralsystem nicht mehr für jede separate App	-	✓	-	✓
Effiziente Betriebsstrukturen	-	✓	-	✓
Finanzierung über Landesförderung nach §12 ÖPNVG und Verbundumlage	-	✓	-	-

Die oben genannten Verkehrsunternehmen beteiligen sich bereits mit Start der Verbund-App als Mandant und können damit vom Kunden als Vertragspartner gewählt werden. Grundsätzlich werden die oben genannten Verkehrsunternehmen die White-Label-Lösung der Verbund-

App einsetzen, sobald die für sie wesentlichen Anforderungen (insbesondere bei Inter-/Multimodalität) erfüllt sind. Das weitere Vorgehen ist mit besonderem Blick auf den möglichen Migrationsprozess der Kunden abzustimmen.

9. Jahresbericht 2016 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

Der Jahresbericht Kundenkontakte im VRR liefert einen Überblick über bestehende Kommunikationskanäle und Weiterentwicklungsmöglichkeiten im Rahmen des Kundendialogs. Erstmals wird dieser Bericht mit dem Jahresbericht Auskunftssysteme zusammengefasst, um die Notwendigkeit digitaler Informationsmedien für den Fahrgast zu verdeutlichen, als auch die Weiterentwicklung in diesem Bereich aufzuzeigen.
Der Bericht betrachtet u.a. die vorhandenen Dialogangebote des VRR, die in den zurückliegenden Monaten immer häufiger genutzt wurden.
Darüber hinaus wird im Bericht das neu eingeführte Qualitätsmanagement der Auskunftssysteme und das geplante webbasierte zentrale Auskunftssystem für Fahrgäste und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen im VRR (FAQ-Wissensdatenbank) vorgestellt.
Besonders hervorzuheben sind im Vergleich zu 2015 nachfolgend aufgeführte Erkenntnisse:

- Steigerung der gerechneten Fahrten in der EFA von 100 Millionen Fahrten im monatlichen Durchschnitt auf fast 140 Millionen
- Steigerung der „Gefällt mir“-Angaben der VRR-Facebook-Seite von 4633 auf 8821
- Auskunftsqualität der Schlauen Nummer liegt 2016 durchgehend deutlich über den Zielwerten
- Fahrgäste schätzen weiterhin den persönlichen Kontakt, da ihre Anfragen inhaltlich und thematisch zunehmend komplexer werden.

Der beigefügte Jahresbericht Kundenkontakte gibt einen Überblick über die detaillierten Ergebnisse.

Anlage: Jahresbericht 2016 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR

10. Sicherheitskonzept

Ausgangslage

Bei dem NRW - Sicherheitskongress Im April 2016 wurde u.a. ein Eckpunkte-Plan für mehr Sicherheit in Bus und Bahn verabredet.
Für den VRR wurde In der Folge ein Gesamtkonzept für die Sicherheit im SPNV entwickelt, das durch die Gremien des VRR im Sitzungsblock Juni/Juli 2016 beschlossen wurde.
Ein wesentlicher Baustein ist das Pilotprojekt „Verfügungsdienste Sicherheit“, das Anfang Februar 2017 gestartet ist. Ein weiterer neuer Baustein ist der Arbeitskreis „Sicherheit im

VRR“, an dem auch politische Vertreter des VRR teilnehmen werden.
Bereits im Dezember 2016 tagte der erste NRW-weite runde Tisch „Sicherheit im ÖPNV“, bei dem gemeinsame landesweite Maßnahmen erörtert wurden.

Verfügungsdienst Sicherheit

Der operative Start des durch das Land geförderten Pilotprojekts erfolgte in einem ersten Schritt am 01. Februar 2017 mit den ersten drei Teams, die sich aus je 2 Sicherheitskräften zusammensetzen. Einsatzlinien und -zeitpunkt werden mit den EVU und der Bundespolizei abgestimmt und regelmäßig aktualisiert. Ergänzt werden die Teams jeweils durch einen Fahrausweisprüfer, der durch das EVU beigestellt wird.
Ab dem 01.März 2017 folgen drei weitere Teams, sodass künftig sechs Verfügungsteams unterwegs sind.
Das einjährige Pilotprojekt wird begleitend evaluiert. Erste Ergebnisse bzw. gewonnene Erkenntnisse werden im zweiten Sitzungsblock 2017 vorgestellt

Arbeitskreis „Sicherheit im VRR“

Im Rahmen des Beschlusses **(I/IX/2016/0232)** zum VRR- Sicherheitskonzept durch den VR im Sitzungsblock September 2016 soll für den Bereich des VRR ein Arbeitskreis „Sicherheit“ eingerichtet werden, der im Mai/Juni 2017 erstmalig einberufen wird. In einem regelmäßigen Austausch wird die sicherheitsstrategische Ausrichtung gemeinsam mit Vertretern von Polizei, Verkehrsunternehmen, Politik und VRR abgestimmt, um die Nachhaltigkeit der Umsetzung von beschlossenen Maßnahmen zu sichern.
Nachfolgende Eckpunkte sind für diesen Arbeitskreis vorgesehen:

- Die Federführung soll beim VRR liegen
- Tagungsrhythmus: zweimal jährlich, bei Bedarf auch außerplanmäßig
- Teilnehmer:
    - je 1 Vertreter der politischen Fraktionen
    - Vertreter der Bundes- und Landespolizei
    - 4 Vertreter aus dem Kreis der kommunalen VU
    - 3 Vertreter aus dem Kreis der EVU
    - Vorstand VRR

Im ersten Termin wird über erste Erkenntnisse aus dem Einsatz der Verfügungsdienste berichtet.
Der VRR wendet sich kurzfristig an o.g. Beteiligte und fragt die möglichen Teilnehmer für den Arbeitskreis an.

Runder Tisch Sicherheit NRW

Am 21. Dezember 2016 fand der Runde Tisch „Sicherheit im ÖPNV“ statt, zu dem NRW-Verkehrsminister Groschek eingeladen hatte. Der Teilnehmerkreis setzte sich neben dem Minister aus Vertretern der drei SPNV-Aufgabenträger, der Landes- und Bundespolizei, von DB Regio AG / Region NRW, dem VDV-Vorsitzenden NRW sowie dem KC Sicherheit zusammen.

Es wurden u.a. nachfolgend aufgeführte Maßnahmen vereinbart:

- Aktualisierung der Kriterien der ZeRP-Datenbank in Abstimmung mit dem Innenministerium
- Landesweite Umsetzung der ZeRP-Datenbank
- Definition landesweiter Ausrüstungsstandards für Sicherheitskräfte

11. Kooperation Niederlande

Mit der Vorlage **M/IX/2016/0181** hat der Verwaltungsrat beschlossen, den VRR-Tarif für verbundübergreifende Fahrten nach Zevenaar und Arnhem nach Betriebsaufnahme des RE19 nach Arnhem einzuführen.

Mit der Vorlage **M/IX/2016/0224** wurde als Starttermin für den Streckenabschnitt Emmerich bis Arnhem der 6. April 2017 benannt und über weitere Überlegungen zu grenzüberschreitenden Tarifen berichtet.

Aufgrund diverser Anfragen und Initiativen der niederländischen Provinzen und dem Land NRW sollen auf vielen Feldern engere grenzüberschreitende Verknüpfungen mit dem ÖPNV hergestellt werden. Hierzu finden Gespräche der Eurekarail unter Beteiligung des NRW-Verkehrsministeriums in Düsseldorf und der politischen Partner in den Provinzen der Niederlande statt. Dabei geht es vornehmlich um das verkehrliche Angebot auch über die unmittelbare Grenzregion hinaus.

Für Kunden aus dem VRR bzw. Besucher aus den Niederlanden sind nicht nur die beiden SPNV-Linien von Düsseldorf über Emmerich nach Zevenaar und Arnhem bzw. von Hamm über Wuppertal, Düsseldorf und Mönchengladbach nach Venlo zu betrachten, sondern auch die Buslinien von Kranenburg nach Nijmegen, von Kleve nach Millingen, von Emmerich nach s´Heerenberg und von Straelen nach Venlo. Auf diesen Buslinien wird schon heute der VRR-Tarif anerkannt. Daneben kommt auf dem SB 58 der NL-Tarif bis Emmerich zur Anwendung. Auf Basis dieser bestehenden Verkehre und eventuell einer Abschätzung möglicher Verkehrsströme wird der Bedarf für weitergehende Kooperationen ermittelt.

Einen weiteren Aspekt stellt der Vertrieb der Tickets dar. Die niederländischen Busse verfügen in der Regel über keinen Fahrscheindrucker. Dies bedeutet, dass Tickets des VRR-Tarifs in den Niederlanden nur an wenigen, ausgewählten Orten erworben werden können. Es ist

auch nicht möglich, Mehrfahrtenkarten zu entwerten, da die Niederländer hierfür keine Infrastruktur (Entwerter) vorhalten. Hier müssen in Gesprächen mit den Partnern noch praxistaugliche Lösungen gefunden werden.
In einem ersten Ansatz wurden Gespräche mit dem niederländischen Verkehrsunternehmen Arriva geführt, das den ÖSPV in Venlo und der Provinz Limburg betreibt. Arriva verfügt über notwendige technischen Kenntnisse und Einrichtungen, was den Vertrieb vereinfacht.
Die Verkehrsunternehmen, die in Gelderland den ÖSPV betreiben, betreten mit dem Vertrieb von Papiertickets Neuland.
Erschwerend kommt in diesem Bereich hinzu, dass für Fahrten mit dem RE 19 ab Arnhem ein Ticket mit VDV-Barcode erforderlich ist, da die Bahnsteige in Arnhem mittels Gates geschlossen sind. Der VDV-Barcode wird als Öffner von den Gates akzeptiert.
In die Gespräche mit den niederländischen Verkehrsunternehmen sind auch die beiden Euregiogesellschaften, Rhein-Maas-Nord für den Bereich um Venlo und Rhein-Waal für den Bereich um Arnhem eingebunden. Ziel ist die Gültigkeit des VRR-Tarifs auch im Nachlauf.
Auf der Relation des RE 19 von Düsseldorf über Emmerich nach Zevenaar und Arnhem wird es zukünftig einen weiteren Haltepunkt auf Seiten des VRR in Elten geben. Hier entsteht im Ausbau der Strecken für den RRX ein komplett neuer Haltepunkt. Die Planungen gehen von einer Inbetriebnahme im Sommer 2019 aus.
Neben dem VRR-Tarif sowie dem Vertrieb stellt für die Kunden das Auskunftssystem und damit die Information über die Fahrtmöglichkeiten und Tarife eine zentrale Grundlage dar. Für die Relation des RE19 von Düsseldorf nach Arnhem kann bereits heute, beginnend mit dem Starttermin der Linie als Reisetag, eine Auskunft über Fahrzeiten eingeholt werden. Die Beauskunftung des Tarifs befindet sich im Test und steht zeitnah zur Vervollständigung der Information zur Verfügung. Zudem werden mit dem zentralen Auskunftssystem 9292.nl in den Niederlanden Gespräche über den Austausch von Fahrplandaten geführt.
Diesen Daten stellen die Grundlage für die Erweiterung der Auskunft von einzelnen Linien in die Niederlande dar und sind zudem die Basis für die Abbildung neuer Tarife im Auskunftssystem.

12. Sachstand Verbundprojekte

Mit der Sitzungsblockvorlage **R/IX/2016/0217** hat der Verwaltungsrat am 30. Juni 2016 die Änderung des Verbundgrundvertrages nebst 2 Anlagen beschlossen. In Anlage 2 des Verbundgrundvertrages werden die Formalien für die Abwicklung von Verbundprojekten aufgezeigt. Sie entsprechen dem Wunsch der Verkehrsunternehmen im VRR und der VRR AöR, bei der Durchführung von Projekten mit besonderer verbundweiter Bedeutung einheitliche Standards und Verfahrensregeln zu schaffen.

Die Verkehrsunternehmen im VRR und die VRR AöR können Vorschläge für potenzielle Verbundprojekte machen. Der Projektlenkungskreis, bestehend aus den Vorsitzenden des Unternehmensbeirats und den beiden Vorständen der VRR AöR, entscheidet, ob ein Vorhaben als Verbundprojekt eingestuft werden soll.
Im nächsten Schritt wird die Zustimmung des Unternehmensbeirats benötigt. Wird die Entscheidung des Projektlenkungskreises durch den Unternehmensbeirat bestätigt, beginnt ein Projektteam mit der Projektkonzeption (Fachkonzept, finanzielle Konsequenzen, rechtliche Konsequenzen, Ressourcen). Anschließend wird durch den Projektlenkungskreis und durch den Unternehmensbeirat die operative Umsetzung eines Projektes entschieden.
Verkehrsunternehmen im VRR, die an einem Verbundprojekt nicht teilnehmen wollen, können mit schriftlicher Begründung innerhalb von 3 Wochen, jeweils nach der Zustimmung durch den Unternehmensbeirat, ihren Nicht-Teilnahme-Wunsch an den Projektlenkungskreis richten. In jedem Fall wird versucht eine einvernehmliche Einigung zu erzielen.

Der Lenkungskreis soll mindestens einmal im Quartal tagen. Die Leitung des Projektlenkungskreises wird vom Vorstandssprecher der VRR AöR, bei dessen Verhinderung vom Vorsitzenden des Unternehmensbeirates übernommen. Verkehrsunternehmen im VRR können in den Projektlenkungskreis aufgenommen werden, wenn das Verkehrsunternehmen in einer besonderen Art und Weise von einem Verbundprojekt betroffen ist. Unabhängig hiervon sind in jedem Projektteam Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen im VRR involviert.
Der Projektlenkungskreis tagte erstmalig am 09.12.2016 und hat damit die regelmäßige Arbeit aufgenommen.

1) **App-Releasemanagement**

   Erarbeitung eines abgestimmten und von allen Beteiligten mitgetragenen Konzeptes zur Umsetzung des Releasemanagement für die gesamte Verbund-App.

   In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: Bogestra, Rheinbahn, Vestische, WSW
   Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR mit App- bzw. Ticketshop-Mandanten

2) **Zukunftskonzept Vertriebsprozesse**

   Dieses Verbundprojekt befasst sich mit dem zukünftigen Umgang von Barticket-Vorverkäufen. Das Verbundprojekt ist in 4 Phasen unterteil. In der Phase 1 werden im Rahmen einer Studie die Grundlagen ermittelt und ausgewertet. Dies beinhaltet die Ermittlung des technischen Vertriebsaufwandes sowie die Bewertung von wirtschaftlichen Aspekten aller Verkehrsunternehmen im VRR. In Phase 2 wird dargestellt, welche Regu-

larien in anderen Tarifräumen in NRW und ausgewählten deutschen Ballungsräumen für den Vorverkauf von Bartickets gelten. In der Phase 3 werden die Ergebnisse aus Phase 1 und 2 vergleichend betrachtet, mögliche Handlungsfelder aufgezeigt und mit allen Verkehrsunternehmen abgestimmt. In der 4. Phase erfolgt die Vorbereitung einer Marktbefragung nach Maßgabe der abgestimmten Handlungsszenarien.

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: NEW, NIAG, Rheinbahn, EVAG, WSW
Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR

3) eTarif-Feldtest

Mit dem eTarif und damit möglichen, neuenTarifierungskonzepten können bestehende konzeptionelle Grenzen für die auf Flächenzonen basierende Entwicklung des "klassischen" Tarifs überwunden werden.
Erfahrungen hinsichtlich der Kundenakzeptanz und Verhaltensänderungen sind für unseren Raum und das bestehende Tarifkonzept nicht vorhanden. Struktur und Preisniveaus müssen festgelegt werden. Die dazu notwendigen Informationen sind vor einer offiziellen Markteinführung zu sammeln, um einerseits bisher nicht identifizierte Ängste oder Widerstände zu erkennen, Prozesse und Produkte (e-Tarif) zu optimieren und um andererseits die Risiken eventueller Umsatzverluste zu minimieren.
Siehe hierzu auch den folgenden aktuellen Sachstandsbericht „Status Feldtest eTarif“.

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: Bogestra, Vestische, Rheinbahn
Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR

13. Status Feldtest eTarif

Der eTarif-Feldtest ist eins von drei Verbundprojekten, das vom Lenkungskreis Verbundprojekte begleitet wird.

Entwicklung Testsystem

Seit dem 05. Dezember 2016 liegt der Förderbescheid für die Systemerstellung und die begleitende Marktforschung der Bezirksregierung Düsseldorf vor. Die Beauftragung der Firma Mentz ist am 01. Februar 2017 erfolgt.
Die Bogestra wird als Kundenvertragspartner für den Verkauf von Fahrberechtigungen für die bis zu 3.000 Testkunden fungieren. Hierzu befindet sich momentan eine vertragliche Regelung zwischen Bogestra und VRR in der Abstimmung.

Um die Belange des Datenschutzes zu berücksichtigen, wurde zum einen ein Anwalt für Datenschutzrecht mit einer Prüfung des Datenschutzkonzeptes beauftragt, zum anderen wird der Landesdatenschutzbeauftragte kontinuierlich informiert.

Nach derzeitiger Planung soll das System im September abgenommen werden. Die drei für die Marktforschung relevanten Testphasen laufen bis etwa Mai 2018.

Marktforschung

Die Ausschreibungsunterlagen für die Marktforschungsdienstleistung sind verfasst und enthalten auch die Aufstockungswünsche für Interviews von einigen Verkehrsunternehmen als optionalen Bestandteil (Bogestra, BSM, HCR, Rheinbahn, STOAG, SWN, VEST, WSW-mobil). Für die Veröffentlichung der Ausschreibung soll die Pflichtenheftphase zum Bau der technischen Systeme abgewartet werden, um etwaige Spezifika noch in der Leistungsbeschreibung für die Marktforschung berücksichtigen zu können.

Kommunikation

Die Vorbereitung der kommunikativen Arbeiten rund um den Feldtest, wie z.B. die Kommunikation zur Teilnehmergewinnung und die Erstellung einer Projekthomepage, ist in einen Agenturauftrag zur Gesamtkommunikation der digitalen Services im VRR eingeflossen. Hierzu haben erste Treffen mit der Agentur TWT aus Düsseldorf stattgefunden.

Vertrieb

Die Projekthomepage ist mit dem Vertriebssystem für den Feldtest zu verzahnen. Aktuell erfolgt eine Konkretisierung des Bewerbungs- und Registrierungsprozesses für den sogenannten Friendly-User-Test. Ferner arbeiten die Tarifexperten zurzeit an der Formulierung der Tarifbestimmungen für den im Feldtest zur Anwendung kommenden eTarif.

1. Systembeschaffung	Art[1]	Verantwortlicher	Termin
Finanzierung, Beauftragung, Entwicklung sowie Abnahme des Hintergrundsystems.	A	Conrad	September 2017

2. Verträge und Datenschutz	Art[1]	Verantwortlicher	Termin
Nutzungs-, Finanzierungs- und Durchführungsvertrag mit der Bogestra als KVP. Tarifliche Ausprägungen (Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen), Datenschutz.	A	Conrad, Mathea	Juli 2017

3. Kundenkommunikation	Art[1]	Verantwortlicher	Termin
Gestaltung App-Design und Micro-Site, Kommunikationskonzept (z.B. Ansprache über Printmedien usw.)	A	Mathea	September 2017

4. Marktforschung	Art[1]	Verantwortlicher	Termin
Beauftragung, Durchführung und Auswertung	A	Mathea	2. Quartal 2018

1. Systembeschaffung (Conrad)	Anfang	Ende	Verantwortlich
Finanzierung	Dezember 2016	Dezember 2017	VRR
Beauftragung	Dezember 2016	01.02.2017	VRR
Pflichtenheft	Februar 2017	März 2017	Mentz, VRR
Oberfläche / Kundenprozesse	Februar 2017	März 2017	Bogestra, TWT, VRR
Entwicklung	März 2017	September 2017	Mentz, VRR
Testphase Mentz	Mai 2017	Juli 2017	Mentz, VRR
Abnahmetest	Juli 2017	September 2017	VRR
Abnahme	September 2017	September 2017	VRR

2. Verträge und Datenschutz (Conrad, Mathea)	Anfang	Ende	Verantwortlich
Nutzungs-, Finanzierungs- und Durchführungsvertrag	Dezember 2016	März 2017	Bogestra, VRR
Tarifliche Ausprägungen	Januar 2017	April 2017	VRR
Datenschutz	März 2017	Juni 2017	Bogestra, VRR
Beauftragung Call-Center	Juli 2017	Juli 2017	Bogestra

3. Kundenkommunikation (Mathea)	Anfang	Ende	Verantwortlich
Kundenkommunikation Micro-Site	Januar 2017	September 2017	TWT, VRR
App-Design	Januar 2017	Februar 2017	TWT, VRR
Kommunikationskonzept für die 3 Testphasen	Februar 2017	März 2017	TWT, VRR
Abstimmung, Gestaltung und Produktion von Printmedien	März 2017	August 2017	VRR
Informationsveranstaltung	März/April 2017	März/April 2017	Bogestra, VRR, VU

4. Marktforschung (Mathea)	Anfang	Ende	Verantwortlich
Ausschreibung	Februar 2017	Mai 2017	VRR
Phase 0 (2 Monate)	September 2017	November 2017	VRR
Auswertung/Justierung Phase 0	November 2017	Dezember 2017	VRR
Phase 1 (2 Monate)	Dezember 2017	Januar 2018	VRR
Auswertung/Justierung Phase 1	1. Quartal 2018	1. Quartal 2018	VRR
Phase 2 (3 Monate)	1. Quartal 2018	2. Quartal 2018	VRR
Auswertung Phase 2 und Abschlussbericht	2. Quartal 2018	2. Quartal 2018	VRR

14. Roadmap Digitale Mobilität NRW

Am 15./16. und 22. November 2016 hat das KCEFM gemeinsam mit dem Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW (MBWSV) in den drei Kooperationsräumen NRWs zu Regionalkonferenzen eingeladen.

Auf Grundlage der gemeinsamen Absichtserklärung zur Digitalisierung des ÖPNV in NRW, trafen sich Vertreter der Nahverkehrsbranche aus den Kooperationsräumen Rhein-Ruhr, Rheinland und Westfalen, um konkrete Maßnahmen in den eigenen Verbundräumen zu erstellen.

Akteure der Nahverkehrsbranche berichteten in Impulsvorträgen über die aktuellen Situatio-

nen in den Regionen, den Acht-Punkte-Plan der Roadmap und über die Digitale Vernetzung auf Bundesebene.

In Workshops wurden zu den Themen EFM-Technologien, eTarif, Information und Datenqualität, mögliche Maßnahmen der Digitalisierung des ÖPNV für die einzelnen Kooperationsräume erarbeitet, wie z.B.:

EFM-Technologien:

- Prüfprozesse in NRW analysieren, Optimierungspotentiale identifizieren und Verbesserungen erarbeiten. Einheitliche Standards schaffen und überall zugreifbare Auskünfte über Fahrtberechtigungen
- Arbeitsabläufe und Prozesse mit staatlichen Einrichtungen analysieren, optimieren, digitalisieren und vereinheitlichen (Analoge Prozesse im Schulverwaltungsamt, in Sozialämtern, Berufsschulen digitalisieren)

eTarif:

- Sammeln relevanter Daten unterschiedlicher Quellen zur Hochrechnung von Tarifmodellen (Digitale Reiseauskunft, Marktforschung, EAV-Daten) zur Tarifkalkulation
- Konzeption, Pilotierung und Evaluation zielgruppenspezifischer eTarife

Information und Datenqualität:

- Erhebung und Analyse der Kundenanforderungen in Oberflächen und Services an das Informationsangebot
- Einarbeitung der Qualitätsvorgaben in gesetzliche Regelungen inkl. Standards und Zuständigkeiten

Gemeinsam mit dem MBWSV wird das KCEFM am 02. Mai 2017 den Dialog zur Digitalisierung des ÖPNV in NRW beim 4. Netzwerktreffen weiter führen und die Ergebnisse der Regionalkonferenzen als Grundlage nutzen, um konkrete Maßnahmen für die Umsetzung in der Roadmap erarbeiten.