



Beschlussvorlage - öffentlich -	
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag
AöR	Z/VII/2007/0122

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeiten
Unternehmensbeirat der VRR AöR	30.08.2007	Kenntnisnahme
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	03.09.2007	Kenntnisnahme
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	04.09.2007	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	06.09.2007	Kenntnisnahme

Datum: 06.08.2007

Betreff

Sachstandsbericht des VRR

Beschlussvorschlag

Kenntnisnahme

Sachstandsbericht

Siehe nachfolgende Seiten

Inhaltsverzeichnis:

1. Freischaltung des Bürgerinformationssystems des VRR / Informationsveranstaltung auf der #railtec
2. Versand von Einladungen und Tagesordnungen per E-Mail
3. Aktueller Stand Beihilfeverfahren Langenfeld
4. Luftreinhalteplanung: Umrüstung der Busse der VU
5. Zustandsbericht Stationen (Zwischenbericht)
6. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten von Januar - Mai 2007
7. SchnupperAbo
8. KombiTickets zur Loveparade
9. NRW – Semesterticket
10. Einheitliches Beschwerdemanagement im ÖPNV
11. EFA-Qualitätsstandards
12. Pressekonferenzen
13. #railtec 2007

Sachstandsbericht des VRR

1. Freischaltung des Bürgerinformationssystems des VRR / Informationsveranstaltung auf der #railtec

Nachdem das Gremieninformationssystem für Mandatsträger (RI) erfolgreich eingerichtet wurde, ist die Freischaltung des Bürgerinformationssystems des VRR (BI) zur #railtec im November 2007 vorgesehen. Geplant ist eine Live-Vorführung im Rahmen einer Pressekonferenz.

Damit hat die Öffentlichkeit die Möglichkeit sich umfassend über die öffentlichen Themen im VRR zu informieren.

2. Versand von Einladungen und Tagesordnungen per E-Mail

Ab dem Sitzungsblock Aug./Sep. 2007 erfolgt der Versand der Sitzungseinladungen einschließlich Tagesordnungen an die Mandatsträger im VRR per E-Mail. Aufgrund einer Abfrage haben sich 75% der Betroffenen bereit erklärt auf den Papierversand zu verzichten. In diesem Zusammenhang wird zur Klarstellung darauf hingewiesen, dass der elektronische Versand zur Vereinfachung nicht über das VRR-Gremieninformationssystem, sondern per E-Mail mit Anhang erfolgt. Somit können die Dokumente problemlos aus der E-Mail heraus geöffnet werden. Die Übersendung der Beschlussvorlagen erfolgt weiterhin auf dem Postweg.

3. Aktueller Stand Beihilfeverfahren Langenfeld

Mit Schreiben vom 08.05.2007 hat die Sozietät Köhler & Klett Rechtsanwälte ausführlich zum Beihilfeverfahren Langenfeld Stellung genommen. Der von den Anwälten vertretene Beteiligte hat seine Identität bisher nicht preisgegeben. Die Identität ist nur der EU-Kommission bekannt.

In einem 86-seitigen Schriftsatz mit 4 Anlagen holt der nicht genannte Beteiligte zum Rundumschlag gegen die grundsätzliche Finanzierung des ÖSPV in Deutschland am Beispiel der VRR-Unternehmen aus. Neben der ÖSPV-Finanzierung des VRR werden auch alle anderen Finanzierungsströme, wie z. B. die Fahrzeugförderung, in Frage gestellt.

Auffallend ist, dass der nicht genannte Beteiligte über ausgesprochen gute Detailkenntnisse

der Verhältnisse im VRR verfügt.

Der VRR hat bisher keine gesonderte Stellungnahme abgegeben, sondern auf die bisherige Korrespondenz mit der EU-Kommission in dieser Sache verwiesen.

Ergänzend hat der nicht genannte Beteiligte Recht auf Akteneinsicht sowohl bei der Kommission als auch beim Bund geltend gemacht.

Im laufenden EU-Beihilfeprüfverfahren VRR ist bei der Kommission Akteneinsicht beantragt worden, und zwar offenbar in sämtlichen bisherigen Mitteilungen der Bundesrepublik Deutschland in dieser Sache an die Kommission. Die Kommission bat mit Schreiben vom 16.07.2007 um sehr kurzfristige Stellungnahme der Bundesregierung, ob eine entsprechende Freigabe erfolgen kann.

Außerdem liegt in gleicher Sache ein Auskunftersuchen der Rechtsanwälte Köhler und Klett, im Bundesverkehrsministerium, eingegangen am 09.07.2007, auf Akteneinsicht vor, das auf das Informationsfreiheitsgesetz (IFG) gestützt werden kann.

In Abstimmung mit den beteiligten Verkehrsunternehmen Rheinbahn und Bahnen der Stadt Monheim hat der VRR dazu Stellung genommen und dem Einsichtsrecht in Bezug auf Akten mit Betriebsgeheimnissen widersprochen.

4. Luftreinhalteplanung: Umrüstung der Busse der VU

Im letzten Sitzungsblock hat der Verkehrs- und Planungsausschuss den VRR beauftragt einen Bericht über die Umrüstungs- und Modernisierungsprogramm der Verkehrsunternehmen und über Pilotversuche mit alternativen Brennstoffen und Antriebstechnologien zu erarbeiten.

Der VRR hat einen entsprechenden Fragenkatalog erarbeitet und Ende Juni den Verkehrsunternehmen zugesandt. Als Rückgabetermin wurde Anfang August festgelegt, erste Antworten sind bereits im Juli eingegangen. Eine Auswertung und Zusammenfassung der umfangreichen Daten aus den zahlreichen Verkehrsunternehmen erfolgt zum nächsten regulären Sitzungsblock.

5. Zustandsbericht Stationen (Zwischenbericht)

Vor dem Hintergrund, dass der VRR jährlich 51,8 Mio € Stationsgebühren – weitergeleitet über die Eisenbahnverkehrsunternehmen an DB Station&Service AG – bezahlt, eines nach wie vor unbefriedigenden Zustandes der Stationen und im Zusammenhang mit einer generellen Überprüfung der vom Konzern DB erbrachten Leistungen, hat der Vorstand der VRR AöR den Aufsichtsgremien gegenüber erklärt, im Sitzungsblock November/Dezember 2007 über die Ausstattung und den Zustand der Bahnhöfe und Haltepunkte (Stationen) im VRR zu berichten.

In diesem Zustandsbericht wird der VRR umfassend folgende Themen behandeln

- a) Darstellung der Stationspreissystematik
- b) Darstellung der zurzeit vorhandenen vertraglichen Beziehungen zwischen Eisenbahnverkehrsunternehmen, DB Station&Service und VRR in Bezug auf Stationen
- c) Analyse der in den Verkehrsverträge vereinbarten Regelungen zur Erfassung und Verbesserung des vorhandenen Zustandes der Stationen einschließlich einer Pönalisierung bei Qualitätsmängeln
- d) Ergebnisse einer Stationsaufnahme durch den VRR zur Erfassung der vorhandenen Ausstattung und einer Augenblicksaufnahme des Zustandes
- e) Aufzeigen von Handlungsbedarf und Verbesserungsmöglichkeiten

In einem Sitzungsblock im nächsten Jahr soll dann über Infrastrukturausbaumaßnahmen an Stationen berichtet werden. Dann können auch die im ÖPNVG NRW zum 01.01.2008 wirksam werdenden Änderungen von Zuständigkeiten, Mittelzuweisungen und Fördermodalitäten mit berücksichtigt werden.

Vorbereitend zum Zustandsbericht führt der VRR zurzeit eine umfangreiche Stationsanalyse durch.

Um seiner Rolle als Aufgabenträger für den SPNV auch in Fragen der Stationsinfrastruktur gerecht werden zu können, hat der VRR schon in der Vergangenheit umfangreiches Datenmaterial über die Ausstattung, den Ausbauzustand, die Ausbauerfordernisse und das Erscheinungsbild von Stationen erhoben. Diese Datensammlung war und ist eine kontinuierliche Daueraufgabe des VRR und sie hat konzentriert immer dann stattgefunden, wenn ein besonderer Bedarf wie z. B. Anmeldungen des VRR zu Ausbauprogrammen und vorgesehene kommunale Maßnahmen im Umfeld der Stationen dies erforderte. Diese Aufnahmen sind aber nicht in gleicher Intensität und nach einheitlichen Aufnahmekriterien für alle

Stationen erfolgt.

Der VRR hat erkannt, dass eine regelmäßige Stationsaufnahme aller 260 Stationen erforderlich ist, die aber auch mit einem erheblichen personellen Aufwand verbunden ist. Deshalb hat der VRR die EVU in den Verkehrsverträgen verpflichtet, die Ausstattung der Bahnhöfe und Haltepunkte sowie die Funktionsfähigkeit der dortigen Ausstattung jährlich aufzunehmen und in einem vorgegebenen Formblatt (siehe Anlage) zu dokumentieren.

Diese detaillierte Stationsaufnahme ist allerdings für den großen Verkehrsvertrag mit DB Regio nicht vereinbart worden.

Weil erst nach Ausschreibung aller Strecken eine umfassende Dokumentation vorliegen wird, hat der VRR sich entschlossen, kurzfristig eine Stationsaufnahme – um eine Vergleichbarkeit herzustellen auf der Basis des mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen vereinbarten Formblattes - für alle noch nicht von Verkehrsverträgen (nach Wettbewerbsverfahren) abgedeckte Stationen durchzuführen. Diese Stationsaufnahme des VRR wird ergänzt um qualitative Aussagen zum Zustand der Stationen und weitere Merkmale, die insbesondere die Einbindung der jeweiligen Station in das kommunale Umfeld und deren Verknüpfung mit dem übrigen Verkehr beschreiben.

Diese Stationsaufnahme hat im Mai begonnen und wird im August/September beendet sein.

6. Entwicklung der Einnahmen und Fahrten von Januar - Mai 2007

Insgesamt zeigen sich die Entwicklungen der Brutto-Fahrgeldeinnahmen und der Fahrten in den ersten fünf Monaten des laufenden Jahres 2007 positiv. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind die Fahrgeldeinnahmen um **ca. 14,1 Mio. € (+ 4,1%)** und die Fahrten um **2,4 Mio. (+ 0,5%)** gestiegen.

**Einnahmenveränderung zum Vorjahreszeitraum
- nach Ticketgruppen -**

	Ticketgruppe	GESAMT		Veränderung zum Vorjahr absolut in €	Veränderung zum Vorjahr in %
		Jan-Mai 2006	Jan-Mai 2007		
Einnahmen	1. Klasse Zuschlag	639.210	676.066	36.857	5,8
	Barsortiment	91.445.236	88.757.258	-2.687.977	-2,9
	davon 4erTicket Erwachsene			-2.170.003	-6,5
	FirmenTickets	18.874.467	20.951.950	2.077.483	11,0
	davon FirmenTicket 100/100-Modell			712.364	4,4
	Regelzeitkarten	134.068.646	142.672.154	8.603.507	6,4
	davon Ticket2000 Abo			3.107.121	6,5
	davon BärenTicket			1.581.311	15,3
	Schüler/AzubiTickets	81.784.583	87.321.091	5.536.508	6,8
	davon SchokoTicket Selbstzahler			2.199.153	7,3
	davon YoungTicketplus			1.913.384	16,5
	StudentenTickets	10.637.148	10.662.951	25.803	0,2
	NRW-weite Tickets	5.399.224	5.899.638	500.414	9,3
Gesamt: Summe - Einnahmen		342.848.513	356.941.107	14.092.594	4,1

**Fahrtenveränderung zum Vorjahreszeitraum
- nach Ticketgruppen -**

	Ticketgruppe	GESAMT		Veränderung zum Vorjahr absolut in Fahrten	Veränderung zum Vorjahr in %
		Jan-Mai 2006	Jan-Mai 2007		
Fahrten	1. Klasse Zuschlag	0	0		
	Barsortiment	46.099.618	42.432.784	-3.666.834	-8,0
	davon 4erTicket Erwachsene			-2.256.400	-12,3
	FirmenTickets	16.730.637	18.166.461	1.435.824	8,6
	davon FirmenTicket 100/100-Modell			-45.008	-0,3
	Regelzeitkarten	171.440.919	174.247.977	2.807.058	1,6
	davon Ticket2000 Abo inkl. GroKu			1.070.190	1,7
	davon BärenTicket inkl. GroKu			849.465	8,6
	Schüler/AzubiTickets	196.034.943	198.307.492	2.272.549	1,2
	davon SchokoTicket Selbstzahler			1.487.776	1,5
	davon YoungTicketplus			2.610.300	12,1
	StudentenTickets	23.948.550	23.514.390	-434.160	-1,8
	NRW-weite Tickets	1.008.801	973.684	-35.117	-3,5
Gesamt: Summe - Fahrten		455.263.468	457.642.788	2.379.320	0,5

Betrachtet man die Aboentwicklung im VRR, so ist festzustellen, dass die für die einzelne Zielgruppe angebotenen Abo-Varianten von den Kunden sehr gut angenommen werden. Im **Mai 2004** wurden **1,105 Mio.** AboTickets verkauft. Jahr für Jahr konnten mehr Stammkunden hinzu gewonnen werden, obwohl die Bevölkerungszahl im VRR-Einzugsgebiet in den letzten Jahren leicht rückläufig ist. Im **Mai 2007** sind es bereits **1,209 Mio. Abonnenten**, somit nutzt jeder 6. Einwohner im VRR ein AboTicket.

7. SchnupperAbo

Für den Herbst 2007 hat der VRR erstmals die Konzeption einer einheitlichen Schnupper-Abo-Aktion übernommen, an der sich 12 Verkehrsunternehmen beteiligen werden.

Die Aktion wird im September gestartet und von den Unternehmen in 2 unterschiedlichen Varianten durchgeführt:

- 1 Monat Bewerbung durch VU im September - 3 Monate schnuppern (Okt- Dez)

- 3 Monate Bewerbung durch VU in den Monaten September bis November und danach jeweils 3 Monate schnuppern (Okt-Dez, Nov-Jan, Dez-Febr)

Von allen Unternehmen wird einheitlich das Motiv mit der headline „Ticket-Fang-Wochen“ auf Plakaten, Anzeigen und einem speziellen SchnupperFolder eingesetzt. Die Aktion ist zudem mit einem Gewinnspiel verknüpft, welches von jedem Unternehmen eigenständig durchgeführt wird. Alle Medien werden auf den Bedarf vor Ort angepasst (z.B. mit Stadtlini-enplänen oder der Beschreibung von speziellen Freizeiteinrichtungen) und mit den indivi-duellen Adressen und Kontaktdaten der Verkehrsunternehmen versehen.

Zur Unterstützung der Aktion sind außerdem Plakatwerbung, Verteilungen der Folder, Pro-motionaktionen mit einem Angenspiel, Give Aways und weitere Aktionen auf Messen oder Veranstaltungen geplant. Zudem wird in der Mobilzeit und in einer Freizeitbeilage der WAZ die Aktion angekündigt.

Um den Erfolg und eine evtl. Wiederholung der Aktion bewerten zu können, wird eine Nachbetrachtung der Konversionsrate im Frühjahr 2008 in das reguläre Abo durchgeführt.

8. KombiTickets zur Loveparade

Zurzeit sind für zwei Events im Rahmen der Loveparade KombiTicket-Vereinbarungen ab-geschlossen worden, und zwar für das sog. Loveparade-Weekend:

- "Optixx pres. Hexenhouse" im Rossi Club in Essen
- "360Grad X-session Night" in Bochum

⇒ beide Veranstaltungen mit jeweils ca. 2.500 erwarteten Besuchern

Für eine geplante Party in der Grugahalle am Samstagabend nach der eigentlichen Parade finden derzeit Verhandlungen mit dem Veranstalter SMAG Lifestyle Magazin sowie der Es-sener Verkehrs-AG und dem VRR statt. Die Veranstalter rechnen hier mit 5.000 – 10.000 Besuchern.

Aufgrund der kurzen Vorbereitungszeit für viele Veranstaltungen stehen die zugehörigen Programme noch nicht fest. Vor diesem Hintergrund wird es für diese Veranstaltungen vo-raussichtlich keinen Vorverkauf und somit ebenfalls keine KombiTickets geben können.

Sofern sich diesbezüglich neuere Entwicklungen ergeben, so werden VRR und/oder EVAG unverzüglich Kontakt mit den jeweiligen Veranstaltern aufnehmen.

9. NRW – Semesterticket

Am 24.5.2007 hat der landesweite Lenkungskreis Tarif und Vertrieb u. a. über ein Angebot für Studierende zur landesweiten Nutzung der Nahverkehrsmittel beraten. Die zuvor zur Verfügung gestellten Unterlagen des Kompetenzzentrums Marketing, Köln, wurden vom VRR

allen Verkehrsunternehmen zugeleitet, die auch Vertragspartner des VRR – Semestertickets sind. Die Eckpunkte des Tarifvorschlags wurden von den VRR - Verkehrsunternehmen begrüßt.

Diese sind:

- Obligatorischer Erwerb des NRW - Semestertickets durch alle Studierenden einer Vertragsuniversität oder – hochschule
- Landesweit einheitlicher Preis pro Semester bei einer Laufzeit von 4 Semestern ab dem Sommersemester 2008
- Höhere Sicherheitsstandards als bei den bisherigen Semesterticketangeboten der Verbände
- Zwei Vertriebsvarianten:
 - a) Herausgabe eines eigenständigen Tickets
 - oder
 - b) Dokumentation der neuen Fahrtberechtigung auf einem bereits vorhandenen Verbundbinnensemesterticket
- Unterschiedliche Vertriebsprovision je nach Variante des Ausgabemodus
- Verhandlung und Abschluss des NRW - Semestertickets durch den Verbund und das Verkehrsunternehmen, das bereits das jeweilige Verbundbinnenangebot betreut.

Aufgrund der erkennbaren wirtschaftlichen Verbesserungen für die Verkehrsunternehmen unterstützt der VRR die vorgelegte Vorgehensweise beim NRW - Semesterticket.

Ein Vorschlag zur landesweiten Einnahmenaufteilung ist bereits erarbeitet worden und befindet sich derzeit in der Abstimmung. Daran anschließend wird das Kompetenzzentrum Marketing, Köln, das preisliche Angebot dem Verhandlungspartner Landesweite Asten-Konferenz zuleiten; die Verhandlungen vor Ort werden durch den VRR sowie die jeweiligen Verkehrsunternehmen voraussichtlich bis Ende des Jahres geführt.

10. Einheitliches Beschwerdemanagement im ÖPNV

Synergieeffekte durch ein einheitliches ÖPNV – Beschwerdemanagement in NRW

Im Rahmen eines intensiven Abstimmungsprozesses von sechs NRW Verkehrsunternehmen (Essener Verkehrs AG, Bochum – Gelsenkirchener Straßenbahn AG, Dortmunder Stadtwerke 21, Rheinbahn, Kölner Verkehrs Betriebe, Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH) verständigten sich die Beteiligten auf ein möglichst einheitliches Beschwerdemanagement, an dessen Umsetzung sich der VRR beteiligt.

Neben der vollzogenen einheitlichen Kategorisierung auf übergeordnete Hierarchieebenen wird im nächsten Schritt die einheitliche Fallbehandlung verabredet.

Ziel des gemeinsamen Vorgehens ist die Verbindung von Daten aus den beteiligten Unternehmen, um

- die aus dem Beschwerdemanagement resultierenden Erkenntnisse für das Qualitätsmanagement zu optimieren,
- unternehmensspezifische Abweichungen vom Gesamtbild aufzuzeigen,
- dem Kunden eine einheitliche Plattform zu bieten,
- eine einheitliche Sprachregelungen für standardisierte Beschwerdefälle zu entwickeln.

Aktuell wurde das im Internetauftritt des VRR hinterlegte Kontaktformular den Bedürfnissen des einheitlichen Beschwerdemanagements angepasst.

Es wird angestrebt, bisher nicht beteiligte Verkehrsunternehmen über die Vorzüge eines einheitlichen Beschwerdemanagements mit der Zielsetzung zu informieren, weitere Unternehmen in den Prozess einzubinden. Im Rahmen einer Informationsveranstaltung zu diesem Thema wird der VRR alle relevanten Teilnehmer einladen.

Veränderungen in der Besetzung der Arbeitsgruppe und erfolgte Verbesserungen des Kundendialoges auf Grund des einheitlichen Beschwerdemanagements werden zukünftig aktuell berichtet.

11. EFA-Qualitätsstandards

Qualitätssteigernde Maßnahmen auf Basis der EFA-Matrix

In Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen hat der VRR zur Verbesserung der elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) eine Übersicht entwickelt, die für alle Verkehrsunternehmen den Umsetzungsstand der Qualität der elektronischen Fahrplanauskunft dokumentiert (EFA-Matrix).

Nicht überall war die Qualität zufrieden stellend. Der VRR und die betroffenen Verkehrsunternehmen haben deshalb gemeinsame Maßnahmen auf Grundlage der Matrix zur Verbesserung der Qualität verabredet.

Zurzeit zeigen sich bereits erste Erfolge. Einzelne Unternehmen haben bereits Maßnahmen ergriffen und erfüllen nun die Qualitätsstandards zu 100%. Zudem haben bei weiteren Unternehmen Gespräche mit Vertretern des VRR stattgefunden, um die bei den jeweiligen VU individuell notwendigen Schritte abzustimmen, die zur Erreichung der Qualitätsstandards notwendig sind.

Die Erfolge bei der Verbesserung der Auskunftqualität wird der VRR regelmäßig durch eine Fortschreibung der EFA-Matrix dokumentieren.

12. Pressekonferenzen

Im Nachgang zur Verwaltungsratsitzung am 14. Juni 2007 wurden die Medienvertreter ins Rathaus Essen zu einer offiziellen Pressekonferenz zur Situation der DB-Verhandlungen eingeladen. Dort wurde von den Fraktionsspitzen und dem VRR-Vorstand die aktuelle Entscheidung, der DB gegenüber 45 Millionen Euro einzubehalten, den Journalisten verkündet und erläutert. In Kombination mit dem zwei Tage zuvor stattgefundenen Hintergrundgespräch, in dem VRR-Vorstand Martin Husmann und ZRL-Geschäftsführer Burkhard Bastisch, die wichtigsten Medienvertreter im VRR bereits über die Gesamtsituation informiert hatten, konnte im Nachgang der Pressekonferenz eine mehrtägige, aus Sicht des VRR, sachlich-positive Berichterstattung in allen Medien erzielt werden.

13. #railtec 2007

Auch in diesem Jahr wird der VRR wieder mit einem eigenen Messeauftritt auf der wichtigen ÖPNV-Fachmesse #railtec prominent vertreten sein. Zusammen mit dem VDV ist der VRR Initiator des Forums Nahverkehr, das auf einer Gesamtfläche von 1.600 qm viele Partner der hiesigen Nahverkehrsbranche unter einem Dach und dennoch mit individuellen Messeständen vereint. Der VRR hat dabei zusammen mit dem KC EFM eine entsprechende Standfläche am „Eingang“ zum Forum Nahverkehr und wird verschiedenste Themen präsentieren. Auch die VRR-Fraktionen werden traditionell ihre Sitzungen während der #railtec am 13.11. vor Ort abhalten. Die konkreten Programmplanungen sind noch nicht beendet.