



- 13. Investive Fahrzeugförderung im VRR ab 2016**
- 14. Einnahmen und Fahrten**
- 15. Rheinland- und Westfalentarif**
- 16. Preisstufe E in den Kragengebieten**
- 17. Status Fortführung IC-/EC-Nutzung**
- 18. Status Semesterticket-Verträge**
- 19. Entwicklung und Finanzierung des SozialTickets**
- 20. Digitalisierungsstrategie mobil4you (m4u)**
- 21. Digitaler Vertrieb**
- 22. Pilotprojekt Großkundenangebot**
- 23. Betrieb „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ in NRW ab 2015**
- 24. Barrierefreies Routing bei Aufzugsstörungen**
- 25. Systemumstellung macht die elektronische Fahrplanauskunft zukunftsfähig**
- 26. Schwachstellenanalyse des elektronischen Auskunftssystems**
- 27. Strategische Kooperationen Touristik-/Medienbranche**
- 28. Störungsmeldungen des VRR über facebook**

### **1. Vergabenachprüfungsverfahren RRX-Vorlaufbetrieb**

Die VRR AöR schreibt gemeinsam mit dem ZV Nahverkehr Rheinland, ZV Nahverkehr Westfalen-Lippe, dem ZV SPNV Rheinland-Pfalz Nord und der Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH in einem europaweiten, transparenten und wettbewerblichen Vergabeverfahren die SPNV-Leistungen für die Linie RE 1, RE 11, RE 5, RE 6 und RE 4 („RRX-Vorlaufbetrieb“) aus. Daneben laufen als Teil des Ausschreibungskonzeptes „NRW-RRX-Modell“ Vergabeverfahren für die Fahrzeugbeschaffung inkl. Instandhaltung und Wartung sowie die Finanzierung.

Die DB Regio AG hat das Vergabeverfahren „RRX-Vorlaufbetrieb“ mit elf Rügen vor der Vergabekammer bei der Bezirksregierung in Münster erfolglos angegriffen. Die Vergabekammer hat mit Beschluss vom 02.10.2014 sämtliche Rügen zurückgewiesen und die Kosten des Verfahrens der DB Regio AG auferlegt. Das EVU ließ die Frist für eine sofortige Beschwerde zum Oberlandesgericht Düsseldorf verstreichen, so dass der Beschluss der Vergabekammer bestandskräftig ist und das Vergabeverfahren wie geplant umgesetzt werden kann.

Inhaltlich bemängelte die DB Regio AG insbesondere, dass

- das „NRW-RRX-Modell“ von einer üblichen SPNV-Vergabe abweiche und wegen zahlreicher Verstöße gegen das allgemeine Zivil-, Wettbewerbs- und Kartellrecht unzulässig sei.
- das gewählte Verfahren und das NRW-RRX-Modell gegen das Gebot der eindeutigen und erschöpfenden Leistungsbeschreibung verstoße und somit ein ungewöhnliches Wagnis für die DB Regio darstelle.
- die in den Vergabeunterlagen geregelten Aufhebungsvorbehalte, insbesondere der Gremienvorbehalt, gegen das Vergaberecht verstoßen.

Sämtliche Einwände der DB Regio AG wurden von der Vergabekammer als unbegründet zurückgewiesen. Verstöße gegen Vergaberechtsbestimmungen sind nicht ersichtlich.

Die Vergabekammer hat in ihrem ausführlichen Beschluss insbesondere ausgeführt,

- dass die Aufhebungsvorbehalte vergaberechtlich nicht zu beanstanden sind, da diese Fragen erst zum Zeitpunkt einer tatsächlichen Aufhebung beurteilt werden können.
- dass die im RRX-Projekt gewählte Aufgabenverteilung zwischen Hersteller und EVU branchenüblich und damit auch nicht vergaberechtswidrig ist. Das EVU konnte kein Beispiel nennen, bei dem es weitergehende Risiken, d. h. solche die über das hinausgehen was es auch heute schon trägt, auferlegt bekommt.
- dass der öffentliche Auftraggeber eine Leistungsbeschreibung nicht derart formulieren muss, dass keine Risiken mehr für das EVU bestehen. Es ist nämlich nicht Sache der Vergabenachprüfungsinstanz nachzuhalten, ob ein bestimmtes Risiko für ein bestimmtes Unternehmen günstiger oder weniger günstig ist.

## **2. Zum GVFG-Bundesprogramm angemeldete Vorhaben**

Das Land NRW hatte in Vorjahren mehrere Vorhaben als Maßnahmen im besonderen Landesinteresses gem. §13 ÖPNVG NRW für das GVFG - Bundesprogramm angemeldet. Voraussetzung für die Anmeldung war u.a., dass die Projekte bis Ende 2019 zuwendungstechnisch abgeschlossen sein müssen.

Derzeit werden für die nachfolgend genannten 2 Projekte die gesetzlich vorgeschriebenen Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen (Standardisierten Bewertungen) erarbeitet. Beide Projekte liegen im Kooperationsraum A gem. ÖPNVG NRW, daher ist die VRR AöR im Rahmen dieser Bewertungsverfahren als Bewilligungsbehörde zur Infrastrukturförderung eingebunden.

a) Stadtbahn U81; Betriebsstufe 1 von Freiligrathplatz bis Flughafen Terminal in Düsseldorf

Durch das Vorhaben soll der direkte Anschluss des Flughafens Düsseldorf an das Stadtbahnnetz erfolgen. Ein Teil des ersten Abschnittes der dafür erforderlichen neuen Strecke im Norden der Landeshauptstadt führt über vorhandene Gleise vom Freiligrathplatz in Richtung Norden. Von dieser Trasse soll der Weg dann im Bereich des großen Kreuzungsbauwerks "Nordstern" in Richtung Flughafen fortgesetzt werden, wo am Terminal ein unterirdischer Bahnhof geplant ist.

b) Strecke VI; Netzschluss der Straßenbahnlinie 105 zw. Essen-Frintrop und Neue Mitte Oberhausen

Durch das Vorhaben erfolgt von der bestehenden ÖPNV-Trasse in Oberhausen am Gasmeter eine Abzweigung parallel zur dortigen Güterbahnstrecke, später schwenkt die Trasse in aufgeständerter Bauweise über das ehemalige Stahlwerksgelände und die DB-Trasse, dort folgt die Trasse dem Verlauf der Essener Straße und bindet an der bestehenden Haltestelle Unterstraße an das Essener Straßenbahnnetz an. Die neue Strecke ist ca. 3 km lang und hat 7 behindertengerechte Haltestellen. Ziel ist neben einer ÖPNV-gerechten Erschließung des Stahlwerksgeländes eine stadtübergreifende Verknüpfung der bestehenden ÖPNV-Netze.

Für beide Vorhaben haben die Vorhabenträger, Landeshauptstadt Düsseldorf bzw. Stadtwerke Oberhausen GmbH, Vorplanungen erstellt. Die notwendigen Planfeststellungsverfahren zur Erlangung des Baurechts sind in Vorbereitung.

### **3. Eröffnung der Neubaustrecke „Berthold-Beitz-Boulevard“ der Linie 109 in Essen**

Am 19.10.2014 feierte die Stadt Essen mit der Essener Verkehrs AG und den Essener Bürgern die Eröffnung der neuen Neubaustrecke der Linie 109, welche von der Altendorfer Straße über Berthold-Beitz-Boulevard und Frohnhauser Straße bis zur Alfred-Krupp-Schule führt. Der VRR und das Land haben diesen Neubau mit rd. 14 Mio. EUR aus ÖPNV-Mitteln nach § 12 ÖPNVG NRW unterstützt. Die neue Verbindung entlastet den Stadtteil Altendorf (insbesondere den Knotenpunkt Helenenstraße) und verkürzt den Linienweg der Linie 109 deutlich. Zudem werden mit der Maßnahme alle dortigen Haltestellen behindertengerecht gestaltet und der Verknüpfungspunkt Alfred-Krupp-Schule verkehrstechnisch verbessert.

#### **4. Spatenstich am Hbf. Dortmund zur Modernisierung der Stadtbahnanlage**

Am 22.10.2014 fand der 1. (fiktive) Spatenstich zur Modernisierung der Stadtbahnanlage unter dem Hbf. Dortmund statt. Die heutige Stadtbahnanlage soll breitere Bahnsteige erhalten und weitere barrierefreie Zuwegungen zu den Bahnsteigen, um den fußläufigen Verkehrsfluss der ÖPNV-Nutzer zu optimieren zur Verkürzung der Umsteigezeiten zwischen Stadtbahn und SPNV.

Das Vorhaben mit einem Gesamtinvestitionsvolumen von rd. 32,8 Mio. € ist als Maßnahme im besonderen Landesinteresse eingestuft und wird daher mit rd. 29,5 Mio. € aus Mitteln des § 13 ÖPNVG NRW bezuschusst. Der Zuwendungsbescheid wurde am 19.03.2014 von Minister Groschek und dem VRR an die Stadt Dortmund übergeben. Die Bauarbeiten an der Stadtbahnanlage haben aber bereits schon im Dezember 2013 begonnen, was auch mit einem Bescheid über den vorzeitigen, zuschussunschädlichen Maßnahmenbeginn vorab genehmigt wurde. Der frühere Baubeginn war erforderlich, da im Anschluss an die Modernisierung der Stadtbahnanlage die Verkehrsstation der DB AG modernisiert werden soll und beide Vorhaben sich nicht gegenseitig bauablauftechnisch behindern sollen.

#### **5. 2. Eröffnung Ausbau ZOB am Bhf. Schwelm**

Am 06.03.2014 fand der 1. Spatenstich zum Ausbau ZOB am Bahnhof in Schwelm statt. Durch den Ausbau des ZOB am Bahnhof in Schwelm soll die nachhaltige Steigerung der Attraktivität des ÖPNV erreicht werden.

Eine weitere Zielsetzung ist die Sicherstellung der barrierefreien Zugänglichkeit aller Bushalteplätze sowie des Empfangsgebäudes, die Erhöhung der Verkehrssicherheit für Fußgänger und die Erhöhung der Bushalteplatzkapazitäten sowie der Fahrrad- und Kradabstellplätze.

Am Bahnhof Schwelm verkehren derzeit 10 Buslinien, 3 Regional Expresslinien und eine S-Bahn-Linie. Mit dem neuen ZOB soll gerade Bahnfahrern ein direkter Anschluss an das Busnetz geboten werden. Die Anzahl der Linien sowie die hohe Taktfrequenz unterstreichen den Stellenwert des Bahnhofs als wichtigen Verkehrsknotenpunkt für die Stadt Schwelm und darüber hinaus für die Region des südlichen Ennepe-Ruhr Kreises.

Der neue ZOB besteht aus zwei außen liegenden Plattformen. Pro Fahrtrichtung sind Halteplätze für jeweils 2 Gelenkbusse vorgesehen. Im Bereich des ZOB werden weiterhin 30 überdachte Fahrradstellplätze, 5 abschließbare Fahrradboxen sowie 10 Kurzzeitparkplätze und 2 Behindertenparkplätze gebaut.

Ergebnis der Maßnahme soll eine Qualitätsverbesserung zum einen für den Kunden durch eine Verringerung der Reisezeit, eine kundenfreundliche Haltestellengestaltung sowie eine Steigerung der Pünktlichkeit und Verbesserung der Anschlusssicherheit sein. Zum Schutz der ÖPNV-Nutzerinnen und –Nutzer vor widrigen Witterungseinflüssen wird der gesamte Haltestellenbereich einschließlich der Fahrradstellplätze überdacht.

Die Gesamtkosten belaufen sich auf 1.065.800 €. Die zuwendungsfähigen Kosten belaufen sich auf 1.037.500 €. Die Zuwendungen belaufen sich bei einem Fördersatz von 85% auf 881.900 €. Der Eigenanteil beträgt 183.900 €.

Durch einen schnellen Baufortgang wurde die Maßnahme bereits am 29.08.2014 in Betrieb genommen

## **6. Fortschreibung VRR-Nahverkehrsplan**

Der Nahverkehrsplan (NVP) ist für den VRR ein wichtiges Instrument der Verkehrsplanung, um das ÖPNV-Angebot langfristig zu entwickeln. Es werden hierin sowohl für den Bereich „SPNV“ als auch für den Bereich „Koordination ÖPNV“ langfristige Strategien und Planungen beschrieben und deren planerische Umsetzung dargestellt.

Ein erster Entwurf des neuen Nahverkehrsplans wird in den nächsten Monaten VRR-intern erarbeitet und im April bis Juni 2015 mit Vertretern der Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen vorbesprochen. Im Sommer 2015 beginnt das mehrmonatige formale Beteiligungsverfahren. Der Entwurf des Nahverkehrsplans wird allen Trägern öffentlicher Belange zugestellt. Diese können in schriftlichen Stellungnahmen sowie in Rahmen von Gesprächen ihre Anmerkungen zum Entwurf des Nahverkehrsplans an den VRR weitergeben. Die überarbeitete Version des NVP soll im Januar 2016 fertig gestellt und im anschließenden Sitzungsblock 2016 den Gremien vorgelegt werden.

## **7. Übersicht Baumaßnahmen 2015 im Bereich DB-Netz**

An dieser Stelle gibt der VRR einen Überblick über örtlich und zeitlich ausgedehnte Baumaßnahmen im Schienennetz der DB.

Nach derzeitigem Erkenntnisstand sind für das Jahr 2015 folgende Baumaßnahmen geplant, von denen der SPNV mit Totalausfall betroffen ist:

Streckenabschnitt Essen-Steele Ost – Bochum Hbf

In der Zeit vom 27.06.2015 bis zum 10.08.2015 werden wegen Gleiserneuerungsarbeiten täglich Züge im Nahverkehr ausfallen.

Streckenabschnitt Langenfeld (Rhld) – Düsseldorf Berg Abzw.

Wegen Gleiserneuerung Totalsperrung in der Zeit vom 28.03. bis 06.04.2015

Streckenabschnitt Dinslaken - Voerde

Wegen Brückenarbeiten Totalsperrung in der Zeit vom 03.04. bis 07.04.2015

Streckenabschnitt Kamen – Dortmund-Kurl

Wegen Arbeiten am Bahnübergang Totalsperrung in der Zeit vom 28.08. bis 31.08.2015.

Für alle Baumaßnahmen werden rechtzeitig Ersatzkonzepte erarbeitet.

## **8. WLAN an SPNV-Verkehrsknotenpunkten und Fahrzeugen**

In Vorbereitung auf eine mögliche Umsetzung von WLAN an Verkehrsknotenpunkten im SPNV wurden VRR seitig erste Überlegungen angestellt auf welche Weise dieses Thema angegangen werden kann, insbesondere unter dem Fokus, den Zugang für den Kunden kostenfrei anzubieten. Unter anderem ergeben sich folgende Fragestellungen bzw. Aufgabenstellungen:

Erlangen gesicherter Erkenntnisse über die Aktivitäten hinsichtlich des Ausbaus von WLAN Hotspots

- von DB Station&Service,
- lokaler Player (Stadtwerke etc.)
- der Telekom als Partner von DB Station&Service und der
- Planungen der Mobilfunkbetreiber zum Ausbau des LTE Netzes als mögliche Alternative zum WLAN.

Die Erkenntnisse sollen dazu dienen, eine Einschätzung darüber zu erlangen, inwieweit Investitionen getätigt werden müssen und/oder Betreibermodelle auf Grundlage vorhandener Strukturen und geplanter Entwicklungen potentieller Anbieter sinnvoller erscheinen. Eine weitere Variante könnte die Integration von WLAN in der SPNV Vertriebsausschreibung sein, d.h. WLAN über den zukünftigen SPNV Vertriebsdienstleister mit anbieten zu lassen.

Ein erster Meinungsaustausch mit der Telekom hat bereits stattgefunden. Dabei wurde der Hinweis gegeben, dass es zwischen der Telekom und DB Station&Service für eine Vielzahl

von Stationen Exklusivitätsvereinbarungen hinsichtlich der Bereitstellung von WLAN Hotspots gibt. In der Folge sind weitere Termine mit der Telekom, DB Station&Service und lokalen Telekommunikationsanbietern geplant. Die Mobilfunkbetreiber werden angeschrieben und gebeten, dem VRR die Netzausleuchtung und die weiteren Planungen zum Netzausbau mitzuteilen.

## **9. Taktumstellung S-Bahn**

Nachdem der VRR die individuellen Gesprächsrunden mit den kommunalen AT und VU im August abgeschlossen hat, liegen mittlerweile auch von nahezu allen direkt betroffenen kommunalen AT und VU die erbetenen schriftlichen Stellungnahmen vor, die zum Teil sehr stark auf den kommunalen ÖPNV fokussiert sind. Die regionalen Aspekte finden bei der Bewertung weitestgehend keine Berücksichtigung.

Darüber hinaus hatte der VRR bei den Gutachtern SMA und IVV eine zusätzliche Nachfrageprognose für das Jahr 2019 u. a. auf der Grundlage

- Taktszenario 2
- Struktur- und Verhaltensdaten wie 2012
- SPNV ohne RRX (aber mit RE-Netz ab 2016)

in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse sind dem VRR in der 41. KW vorgestellt worden. Vor dem Hintergrund, dass diese Nachfrageprognose eine wichtige Beurteilungsgrundlage für eine Entscheidungsfindung in der Frage einer möglichen Taktumstellung darstellt, hat der VRR einen weiteren Untersuchungsschritt der Nachfrageprognose beauftragt, der ausschließlich durch die Umstellung bei der S-Bahn herbeigeführten Nachfrageeffekte ausweist und die Effekte der RE-Netz-Modifizierung ab 2016 bereits im Analyse 0-Fall mit berücksichtigt. Diese Ergebnisse werden voraussichtlich Anfang Dezember vorliegen und werden dann unter Berücksichtigung und Bewertung der eingegangenen Stellungnahmen in den VRR-Internen Bewertungs- und Entscheidungsprozess einfließen.

Nach Vorliegen der Ergebnisse der erweiterten Nachfrageprognose werden die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen wie gewohnt über die Ergebnisse im Rahmen der bestehenden Arbeitskreise informiert und ggf. nochmals zu bilateralen Gesprächen eingeladen.

Eine Behandlung des Themas in den Gremien ist voraussichtlich für den 1. Sitzungsblock 2015 vorgesehen.

## **10. Bahnhof Wetter (Ruhr)**

Um mobilitätseingeschränkten Fahrgästen und die Rollstuhlfahrer aus der Evangelischen Stiftung Volmarstein (EVS) über die Einstiegssituation bei den neuen S-Bahnfahrzeugen, die ab Fahrplanwechsel auf der S5 / S8 eingesetzt werden, zu informieren, stand das neue Fahrzeug für einen Praxistest am 09.10.2014 am Bahnhof Wetter zur Verfügung.

Die anwesenden Rollstuhlfahrer – zum Teil auch mit Elektrorollstühlen – konnten sich vom einfachen Einstieg in das Fahrzeug über eine Rampe, die vom Triebfahrzeugführer angelegt wird, überzeugen.

Positiv angemerkt wurden die vorhandene Spaltüberbrückung und insbesondere die erstmalig in S-Bahn-Fahrzeugen vorhandene behindertengerechte Toilette.

DB Regio als Betreiber der S5 wird die Triebfahrzeugführer durch Schulung und entsprechende Anweisungen sehr intensiv auf die neue Einstiegssituation in die Fahrzeuge sensibilisieren und vorbereiten. Außerdem wird der VRR für einige Wochen jeweils freitags in den Zeiten einer starken Benutzung des SPNV durch Schüler bzw. Auszubildende der ESV eine Besetzung des Bahnsteigs veranlassen.

## **11. Betriebsqualität der S1 im Bereich Hilden/Solingen**

Die Durchbindung der S1 bis Solingen erfolgte zum Fahrplanwechsel im Dezember 2009 und war Bestandteil des modifizierten S-Bahn-Netzes im Düsseldorfer Raum. Neben den verkehrlichen Vorteilen, geschaffen durch neue Direktverbindung und durch die Optimierung von Umsteigemöglichkeit innerhalb des S-Bahn-Netzes, war es insbesondere Ziel des neuen S-Bahn Netzes, die betriebliche Qualität durch den Wegfall einer Linie (S7) und durch eine verbesserte Zugfolge im Bereich des Düsseldorfer Hbf zu steigern.

Die angestrebte Steigerung der Betriebsqualität ist nachweislich gelungen. Lag die durchschnittliche Verspätung pro Fahrt der S1 im Jahr 2009 noch bei 1,6 Minuten, so betrug sie im Jahr 2010 nur noch 1,1 Minuten und verringerte sich in 2012 auf 0,8 bzw. 0,9 Minuten in 2013. Die Verspätungswerte weisen auch eine verbesserte Betriebsqualität gegenüber der damaligen S7 Düsseldorf – Solingen auf, deren durchschnittliche Verspätung pro Fahrt in 2008 bei 1,6 Minuten lag. Auch nahm die Zugausfallquote für die S1 von 2,4% im Jahr 2009 auf 1,1% im Jahr 2012 bzw. 1,5% im Jahre 2013 ab. Die Zugausfallquote betrug im Vergleich für die S7 im Jahr 2008 2,4% und 1,6% in 2009.

In 2014 ist die Betriebsqualität der S1 massiv durch Großstörungen negativ beeinflusst worden. Hierzu zählen insbesondere der Sturm Ela, das Unwetter am 22.09 sowie die Streikaktionen. Betrug die durchschnittliche Ausfallquote im Jahr 2013 rd. 1,5%, so erhöhte sich die

Ausfallquote in 2014 (bis zur 43. KW) auf bislang 3,7%. Hiervon sind 3,3% durch externe Einflüsse (Unwetter, Streik, Personunfälle etc.) bedingt. Auch reduzierte sich die Pünktlichkeitsquote (<5 Min) von 96% in 2013 auf bislang 94% in 2014.

Aufgrund vereinzelter Beschwerden hat der VRR schon mehrfach die Häufigkeit der vorzeitigen Wenden der S1 in Hilden/Düsseldorf untersucht. So wurden in 2013 rd. 1,5% der S1-Fahrten vorzeitig gewendet. Die gleiche Quote von 1,5% ergibt auch die Auswertung der letzten drei Monate. Die Gesamtausfallquote ist in Hilden/Solingen nahezu identisch mit der Gesamtausfallquote der S1. Es ist allerdings auch grundsätzlich erkennbar, dass nahezu alle SPNV-Linien im Großraum Düsseldorf geringere Pünktlichkeitswerte aufweisen als im übrigen Linienverlauf, was auf die hohe Auslastung der Zulaufstrecken und Bahnsteigbelegung des Düsseldorfer Hbf zurückzuführen ist.

Ein strukturelles Problem der Betriebsführung der S1 nach Solingen/Hilden ist aber auf Grundlage der Betriebsqualitätsquoten nicht erkennbar.

## **12. Änderungen zum Fahrplanwechsel 2014/2015 im SPNV**

Die wesentlichen Änderungen ab 14.12.2014 im Überblick:

### RE2 – Betriebsaufnahme Haardachse

- Mit Beginn der neuen Vertragslaufzeit werden die bisher eingesetzten Doppelstockwagen einem Re-Design unterzogen und hinsichtlich Komfortmerkmalen deutlich aufgewertet.
- Das Fahrplanangebot entspricht dem Status quo.

### RE5 – veränderte Fahrzeiten

- Zur Verbesserung der Pünktlichkeit wurden die Abfahrtzeiten geringfügig verändert.

### RE10 – Kapazitätsausweitungen und Zusatzangebote in der Hauptverkehrszeit

- Notwendige Kapazitätsausweitungen durch zusätzliche Doppeltraktionen in der Schwachverkehrszeit sind bereits unterjährig – im Fahrplan 2013/2014 – erfolgt
- Eine Pendelfahrt Kempen (Niederrhein) – Krefeld Hbf wird neu von Kleve (neu ab 06:12 Uhr) werktags außer samstags rückverlängert
- Zwei weitere Pendelfahrten Kempen (Niederrhein) – Krefeld Hbf werden neu werktags außer samstags von Geldern (neu ab 07:18 Uhr und 07:48 Uhr) rückverlängert
- Minutenverschiebungen ergeben sich ab Aldekerk in Richtung Düsseldorf

### RE14 – Frühfahrt

- Eine zusätzliche Frühfahrt verkehr werktags außer samstags von Dorsten (ab 06:03 Uhr) nach Borken (Westf)

- Aufgrund des Nachfrageverhaltens werden die Kapazitäten geringfügig erweitert

#### RB33 – Spätfahrten am Wochenende

- In den Nächten Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen wird das Angebot zwischen Duisburg Hbf (ab 00:36 Uhr) und Mönchengladbach Hbf (ab 00:37 Uhr) um ein Fahrtenpaar erweitert.

#### RB34 – neue Linien-Nr.

- Die bisherige Linie RB39 erhält die neue Bezeichnung RB34.
- Das Fahrplanangebot bleibt unverändert

#### RB35 – veränderte Fahrzeiten

- Zur Verbesserung der Pünktlichkeit wurden die Abfahrtszeiten geringfügig verändert.

#### RB36 – Verschiebung der Fahrlagen

- Die Fahrten werden in beiden Richtungen um 15 Minuten verschoben. Dadurch entsteht neu ein Anschluss in/aus Linie RE5 in/aus Richtung Düsseldorf – Köln – Koblenz.

#### RB39 – neue Linien-Nr.

- Die bisherige Linienbezeichnung RB39 entfällt. Das Angebot wird neu unter der Linienbezeichnung RB34 geführt.

#### RB42 – Betriebsaufnahme Haardachse

- Mit Beginn der neuen Vertragslaufzeit werden die bisher eingesetzten Triebwagen der Baureihe ET425 durch 4-teilige Neufahrzeuge des Typs FLIRT von Stadler ersetzt. Die bisher in vielen anderen Netzen eingesetzten Fahrzeuge dieses Typs haben sich dort bewährt und lassen einen deutlichen Sprung in Sachen Komfort und Zuverlässigkeit erwarten.
- Die Pendel-Fahrten in der Hauptverkehrszeit morgens und nachmittags werktags außer samstags zwischen Haltern am See und Essen Hbf werden zukünftig verstärkt an der Lastrichtung ausgerichtet. Darüber hinaus entspricht das Fahrplanangebot dem Status quo.

#### RB45 – Taktlücke geschlossen: Stundentakt Mo-Fr

- Die bisherige Taktlücke montags-freitags an Werktagen wird geschlossen, so dass jetzt zu dieser Zeit ein lückenloser, gut merkbarer Stundentakt zwischen Dorsten (neu ab 11:06 Uhr) und Coesfeld (Westf) (neu ab 11:15 Uhr) angeboten wird.

#### RB50 – Spätfahrten am Wochenende

- In den Nächten Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen wird das Angebot zwischen Dortmund Hbf (neu ab 01:35 Uhr) und Münster (Westf) (neu ab 01:40 Uhr) um ein Fahrtenpaar erweitert.

#### RB51 – Spätfahrten am Wochenende

- In den Nächten Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen wird das Angebot zwischen Dortmund Hbf (ab 22:52 Uhr und 23:52 Uhr) und Coesfeld (Westf) um zwei Fahrten er-

weitert.

#### RB52 – Abendverkehr auch Mo-Fr

- Ab Dezember verkehren neu die Wochenend-Abend-Pendelfahrten zwischen Hagen (ab 22:41 Uhr und 23:41 Uhr) und Lüdenscheid (ab 22:36 Uhr und 23:36 Uhr) an allen Wochentagen und stellen so täglich Abendverbindungen nach Lüdenscheid und ins Volmetal täglich her.

#### S1 – zusätzliche Fahrten zur Vorlesungszeit

- Bereits seit dem 15.06.2014 wurden aufgrund der hohen Nachfrage im Bereich der Dortmunder Universität zusätzliche Fahrten zwischen Dortmund Hbf (neu ab 07:44 Uhr und 08:04 Uhr) und Bochum Hbf (neu ab 15:37 Uhr und 17:37 Uhr) eingerichtet.

#### S2 – Verschiebung der Fahrlagen im Raum Herne

- Bereits seit dem 15.06.2014 wurden zur bessern Abstimmung des Angebotes zwischen Bahn und Bus die Standzeiten im Abend- und Wochenendverkehr teilweise von Wane-Eickel Hbf nach Herne verlagert.

#### S5 – Betriebsaufnahme auf den Linien S5/S8

- Mit Beginn der neuen Vertragslaufzeit werden die bisher eingesetzten Triebwagen der Baureihe ET422 durch 3-teilige Neufahrzeuge des Typs Coradia-Contental von Alstom ersetzt. Die bisher auch in anderen Netzen eingesetzten Fahrzeuge dieses Typs haben sich dort bewährt und weisen eine veränderte Fußbodenhöhe von 76 cm über Schienenoberkante auf. Das Fahrplanangebot entspricht dem Status quo.

#### S6 – neue Fahrzeuge

- Ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2014 werden die bisher eingesetzten lokomotivbespannten x-Wagenzüge durch 4-teilige moderne Fahrzeuge der Baureihe ET422, die in Doppeltraktion verkehren sollen, abgelöst. Fahrzeuge dieses Typs werden bisher bereits auf fast allen S-Bahn-Linien im Bereich des VRR eingesetzt.
- Bedingt durch die höheren Kapazitäten im Taktverkehr (rd. 400 statt bisher rd. 312 Sitzplätze) entfallen die zusätzlichen Pendelfahrten in der Hauptverkehrszeit morgens (werktags außer samstags) zwischen Ratingen Ost und Düsseldorf Hbf.

#### S8 – Betriebsaufnahme auf den Linien S5/S8

- Mit Beginn der neuen Vertragslaufzeit werden die bisher eingesetzten Triebwagen der Baureihe ET422 durch 3-teilige Neufahrzeuge des Typs Coradia-Contental von Alstom ersetzt. Die bisher auch in anderen Netzen eingesetzten Fahrzeuge dieses Typs haben sich dort bewährt und weisen eine veränderte Fußbodenhöhe von 76 cm über Schienenoberkante auf. Zusätzliche Fahrten im Wochenend-Nachtverkehr zwischen Düsseldorf Hbf (ab 00:00 Uhr, 01:00 Uhr, 2:00 h und 03:00 Uhr) und Wuppertal Hbf werden der Nachfrage entsprechend neu eingerichtet. Darüber hinaus entspricht das Fahrplanangebot dem Status quo.

#### Bahnhofsumbenennungen

Folgende Bahnhofsnamen ändern sich:

<b>Alt</b>	<b>neu</b>	<b>betroffene Linien</b>
keine	keine	keine

#### **Alle Linien**

- Anpassungen im Minutenbereich – Einzelheiten können den angefügten Fahrplänen entnommen werden.

### **13. Investive Fahrzeugförderung im VRR ab 2016**

In seiner Sitzung am 21. Februar 2014 hat der Verwaltungsrat der VRR AöR die Fortsetzung der bisherigen Fahrzeugförderung im Rahmen der bis zum 31. Dezember 2013 gültigen „Richtlinie des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr zur Förderung nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW“ mit kleineren Anpassungen bis einschließlich des Jahres 2015 beschlossen. Der Vorstand der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR hat in der o. g. Sitzung mitgeteilt, dass die Möglichkeit der Neugestaltung einer investiven Fahrzeugförderung, die auch die Grundsaniierung von Fahrzeugen enthält, von der VRR AöR im Rahmen dieser Übergangszeit geprüft werde. Wenn eine Neugestaltung in diesem Sinne möglich sei, werde darauf aufbauend eine Fördersystematik für die Zeit ab 2016 erarbeitet.

Nach ausgiebigen Diskussionen zwischen Unternehmensvertretern und dem VRR wurde festgestellt, dass eine investive Fahrzeugförderung, die auch die Grundsaniierung von Fahrzeugen enthält, im Rahmen einer gesonderten Richtlinie ab dem Jahr 2016 unter Beachtung diverser Voraussetzungen grundsätzlich möglich wäre. Diese zu erfüllenden Voraussetzungen führen unter Abwägung einer möglichen finanziellen Ausgestaltung und den zu beachtenden Vorgaben zu einer eher restriktiven Auslegung einer gesonderten Richtlinie.

So sind z. B. nur die Anteile, die über ein Standardfahrzeug oder den Standardbestand hinausgehen, in einer Richtlinie, die den Charakter eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags hat, förderfähig, da nur sie eine gemeinwirtschaftliche Verpflichtung darstellen.

#### Möglichkeit einer investiven Förderung im bestehenden VRR-Finanzierungssystem

Da mit der VRR-Finanzierung existiert bereits ein System, welches den Vorgaben des EuGH-Urteils „Altmark-Trans“ und der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gerecht wird, wurde geprüft, welche Möglichkeiten das bestehende System für die Förderung von investiven Maßnahmen bietet. Da sich die VRR-Gremien aufbauend auf der VRR-Finanzierung in ihrem Grundsatzbeschluss zu der Abwicklung der ÖPNV-Pauschale dafür ausgesprochen haben, dass die ÖPNV-Pauschale auch im Rahmen der Ausgleichsleistungen für die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im ÖSPV (Alternative A des Beschlusses) verwendet werden

kann, soll dieser Ansatz weiter verfolgt und ausgeweitet werden.

Die EU-rechtlich maximale Höhe der Finanzierung von gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ermittelt sich aus dem VRR-Finanzierungssystem auf Bausteinbasis (Bausteinsystem). Dieser Ausgleichsbetrag stellt die maximale Höhe der Finanzierung von gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen dar.

Soweit die festgelegten Finanzierungsbeträge durch eine anderweitige Deckung (Querverbund, Einlage...) ausgeglichen werden, erlässt die VRR AöR einen ablehnenden Finanzierungsbescheid. Andernfalls erlässt die VRR AöR einen positiven Finanzierungsbescheid, der zu einer Zahlung von Mitteln von der VRR AöR an das entsprechende Verkehrsunternehmen führt.

In der Finanzierungssystematik ist das Instrument des jährlich zu führenden lokalen Anhörungsgesprächs gem. § 19b Zweckverbandssatzung fest etabliert. Hier können weitere Details zur Verwendung dieser Mittel festgelegt werden. So können im Rahmen des beschriebenen Verfahrens die nach Abzug der Aufgabenträger-Pauschale (gesetzlich max. 20% der ÖPNV-Pauschale) verbleibenden Mittel (gesetzlich mind. 80% der ÖPNV-Pauschale) bei einer Abwicklung der ÖPNV-Pauschale über die VRR AöR auch im Rahmen eines „Zuschusses für investive Maßnahmen im Bereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen“ ausgereicht werden.

Hierfür verständigen sich der betroffene Aufgabenträger und das betroffene Verkehrsunternehmen im Rahmen des lokalen Anhörungsgesprächs auf einen Betrag im Sinne eines „Zuschusses für investive Maßnahmen im Bereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen“. Der Betrag kann für alle gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen festgelegt werden, soweit sie vom VRR-Finanzierungssystem umfasst sind (z. B. auch die Mehrqualitäten im Fahrzeugbereich). Der so festgelegte Betrag kann dann vom Verkehrsunternehmen anschaffungs-/ herstellungskostendmindernd verbucht werden.

Die Ausreichung der festgelegten Mittel erfolgt in dieser Systematik über einen teiblehnenden Finanzierungsbescheid (positiv für die Mittel des „Zuschusses für investive Maßnahmen im Bereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen“ und ablehnend für den Finanzierungsbetrag wg. anderweitiger Deckung).

Da für diese Möglichkeit bereits Regelungen vorliegen und daher keine Regularien neu geschaffen werden müssen, können Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger dieses Modell

schon ab dem Jahr 2015 anwenden. Weiterhin kann auf eine Veröffentlichung nach Art. 7 (2) Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verzichtet werden, da kein neuer öffentlicher Dienstleistungsauftrag geschaffen wird.

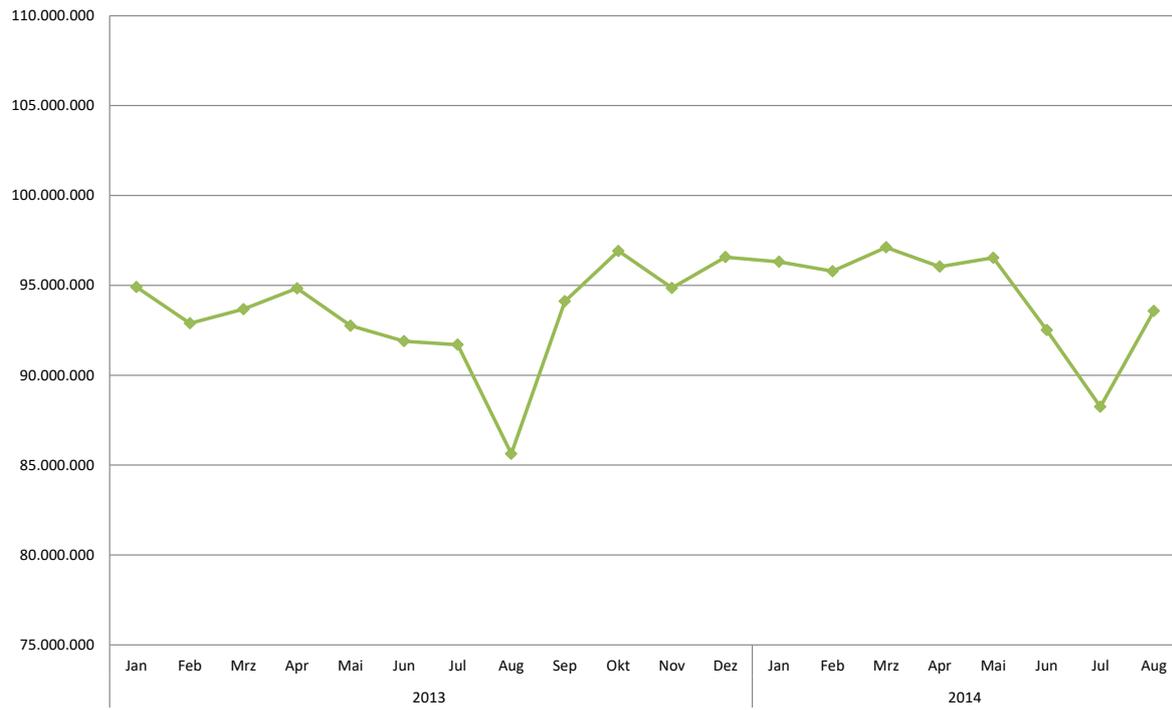
Die VRR AöR überarbeitet derzeit das bestehende VRR-weite Muster zur Protokollierung der Ergebnisse der lokalen Anhörungsgespräche um den Punkt „Zuschuss für investive Maßnahmen im Bereich der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen“ und wird dieses den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen zur Verfügung stellen.

#### **14. Einnahmen und Fahrten**

Die Einnahmen zeigen von Januar bis August 2014 mit einem Plus von 17,8 Mio. € (+ 2,4 %) eine erfreuliche Entwicklung. Die größten Steigerungen verzeichnen hier die Semestertickets mit + 3,6 Mio. € (+ 12,7 %), die Regelzeitkarten mit + 3,0 Mio. € (+ 1,1 %) und die Firmentickets mit + 2,7 Mio. € (+ 4,3 %). Das Barsortiment ist mit - 0,8 Mio. € (- 0,5 %) leicht rückläufig.

Die Fahrten im VRR verzeichnen mit - 3,3 Mio. Fahrten (- 0,4 %) eine leicht negative Entwicklung. Grund dafür ist größtenteils der doppelte Abiturjahrgang im Sommer 2013, zwei Jahrgänge haben mit der allgemeinen Hochschulreife die Schule verlassen. Erfahrungsgemäß beginnen danach nicht sofort alle Schüler ein Studium und nutzen ein Semesterticket. Die Fahrtenzahlen belegen dies, im Schüler-/Azubibereich ist ein Rückgang von 9 Mio. Fahrten zu verzeichnen und die Fahrten beim Semesterticket sind dagegen nur um 4,2 Mio. gestiegen.

### Entwicklung der Einnahmen von Januar 2013 bis August 2014



**Absatz-, Einnahmen- und Fahrtenveränderung zum Vorjahreszeitraum**  
- nach Ticketgruppen -

	Ticketgruppe	GESAMT		Veränderung zum Vorjahr absolut	Veränderung zum Vorjahr in %
		Jan-Aug 2013	Jan-Aug 2014		
Summe von Absatz	1. Klasse Zuschlag	27.340	25.881	-1.459	-5,3
	Barsortiment	42.788.311	42.086.076	-702.235	-1,6
	davon EinzelTicket Erwachsene	30.854.775	30.888.067	33.292	0,1
	davon 4erTicket Erwachsene	4.971.127	4.389.921	-581.206	-11,7
	TagesTicket-Varianten	1.103.042	1.014.011	-89.031	-8,1
	FirmenTickets	1.108.378	1.105.513	-2.865	-0,3
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	631.538	597.370	-34.168	-5,4
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	133.390	132.267	-1.123	-0,8
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	343.450	375.876	32.426	9,4
	Regelzeitkarten	4.135.508	4.017.139	-118.369	-2,9
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	2.226.739	2.139.838	-86.901	-3,9
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	780.245	773.008	-7.237	-0,9
	davon Ticket1000/2000 - MK (inkl. 9 Uhr)	770.219	757.366	-12.853	-1,7
	davon BärenTicket	358.305	346.927	-11.378	-3,2
	Schüler/AzubiTickets	5.354.916	5.221.516	-133.400	-2,5
	davon SchokoTicket Selbstzahler	1.938.369	1.841.723	-96.646	-5,0
	davon YoungTicketplus	568.653	544.588	-24.065	-4,2
	StudentenTickets	1.600.304	1.741.357	141.053	8,8
	NRW-weite Tickets	460.501	462.537	2.036	0,4
	SozialTickets	673.758	847.461	173.703	25,8
Summe von Einnahmen	1. Klasse Zuschlag	1.202.941	1.239.675	36.734	3,1
	Barsortiment	163.812.741	162.980.070	-832.671	-0,5
	davon EinzelTicket Erwachsene	86.677.040	87.450.396	773.356	0,9
	davon 4erTicket Erwachsene	49.006.376	45.155.414	-3.850.961	-7,9
	TagesTicket-Varianten	11.909.426	13.194.411	1.284.985	10,8
	FirmenTickets	63.109.380	65.840.233	2.730.853	4,3
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	30.130.750	29.696.525	-434.225	-1,4
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	9.542.275	9.814.955	272.679	2,9
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	23.436.356	26.328.754	2.892.398	12,3
	Regelzeitkarten	269.034.769	272.014.901	2.980.133	1,1
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	139.921.485	140.347.627	426.141	0,3
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	47.923.378	49.671.072	1.747.695	3,6
	davon Ticket1000/2000 - MK (inkl. 9 Uhr)	55.380.195	55.980.680	600.486	1,1
	davon BärenTicket	25.809.711	26.015.522	205.811	0,8
	Schüler/AzubiTickets	170.162.744	170.405.509	242.765	0,1
	davon SchokoTicket Selbstzahler	60.023.785	59.156.433	-867.351	-1,4
	davon YoungTicketplus	31.022.198	31.116.243	94.045	0,3
	StudentenTickets	28.059.674	31.610.937	3.551.263	12,7
	NRW-weite Tickets	13.000.954	13.238.608	237.654	1,8
	SozialTicket inkl. Zuwendung	29.898.554	38.790.859	8.892.305	29,7
Summe von Fahrten	1. Klasse Zuschlag	0	0		
	Barsortiment	59.957.918	57.857.435	-2.100.483	-3,5
	davon EinzelTicket Erwachsene	30.854.775	30.888.067	33.292	0,1
	davon 4erTicket Erwachsene	19.884.508	17.559.684	-2.324.824	-11,7
	TagesTicket-Varianten	4.223.215	4.251.650	28.435	0,7
	FirmenTickets	49.264.468	50.255.852	991.384	2,0
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	18.314.602	17.323.730	-990.872	-5,4
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	8.536.960	8.465.088	-71.872	-0,8
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	22.412.906	24.467.034	2.054.128	9,2
	Regelzeitkarten	250.668.023	242.758.127	-7.909.896	-3,2
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	142.206.772	136.575.643	-5.631.129	-4,0
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	45.714.231	45.383.386	-330.845	-0,7
	davon Ticket1000/2000 - MK (inkl. 9 Uhr)	46.623.295	45.187.383	-1.435.912	-3,1
	davon BärenTicket	16.123.725	15.611.715	-512.010	-3,2
	Schüler/AzubiTickets	310.583.844	301.562.396	-9.021.448	-2,9
	davon SchokoTicket Selbstzahler	147.167.540	139.799.948	-7.367.592	-5,0
	davon YoungTicketplus	42.648.975	40.844.100	-1.804.875	-4,2
	StudentenTickets	48.009.120	52.240.710	4.231.590	8,8
	NRW-weite Tickets	1.739.521	1.626.480	-113.041	-6,5
	SozialTicket inkl. Zuwendung	41.099.238	51.695.121	10.595.883	25,8
<b>Gesamt: Summe von Absatz</b>		<b>56.149.016</b>	<b>55.507.480</b>	<b>-641.536</b>	<b>-1,1</b>
<b>Gesamt: Summe von Einnahmen</b>		<b>738.281.758</b>	<b>756.120.793</b>	<b>17.839.035</b>	<b>2,4</b>
<b>Gesamt: Summe von Fahrten</b>		<b>761.322.132</b>	<b>757.996.121</b>	<b>-3.326.011</b>	<b>-0,4</b>

## 15. Rheinland- und Westfalentarif

### Tarifkooperation VRS/AVV zum 01.01.2015

### Erweiterung des Geltungsbereichs des VRS-Tarifes

Zum 01.01.2015 tritt eine erweiterte Tarifkooperation zwischen dem Aachener Verkehrsver-

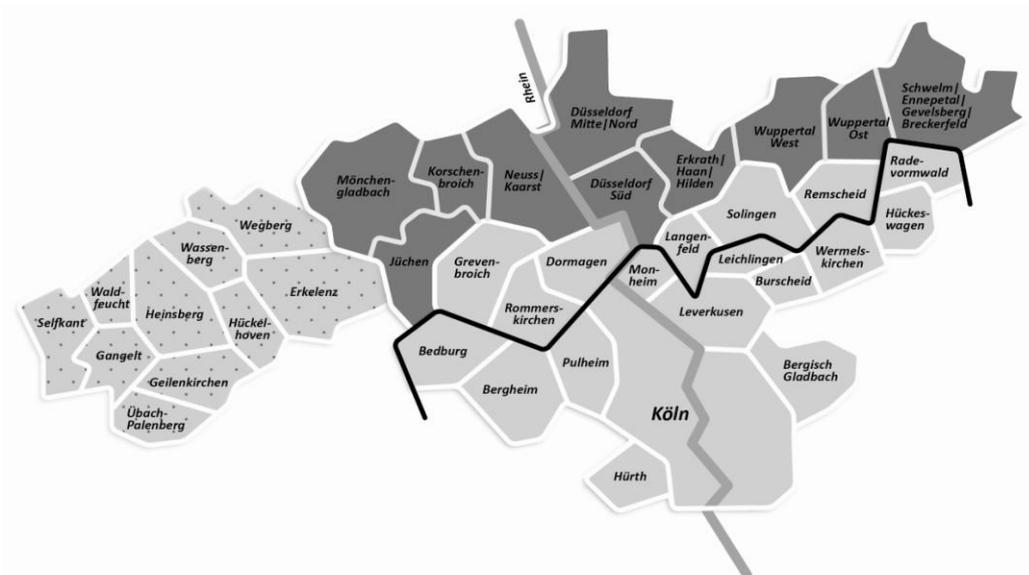


AVV-Tarif im Übergangsverkehr zum VRS durch den VRS-Tarif ersetzt.

- Zum Zweck der Anschlussstarifizierung bleiben alle Relationen des heutigen NRW-Tarifs erhalten, ansonsten werden alle NRW-Tickets durch VRS-Tickets ersetzt.
- Für längere Relationen zwischen VRS und AVV werden die zusätzlichen Preisstufen 6 und 7 eingerichtet.

#### Besonderheit: Fahrten über den VRR (Großer Grenzverkehr)

- Verbundraum übergreifende Fahrten zwischen dem AVV-Netz und dem erweiterten VRS-Netz über die VRR-Tarifgebiete des Großen Grenzverkehrs (z. B. Mönchengladbach, Neuss oder Düsseldorf) sind grundsätzlich nur im NRW-Tarif möglich.
- Ausnahme: Fahrten zwischen dem Kreis Heinsberg (AVV) und den VRS-Kommunen des Großen Grenzverkehrs VRS/VRR über die VRR-Kommunen des Großen Grenzverkehrs VRS/VRR sind mit Tickets des VRS-Tarifs möglich.



#### Westfalentarif

Am 27.10.2014 fand in Dortmund eine Informations- und Abstimmungsveranstaltung mit allen betroffenen VRR-Verkehrsunternehmen statt. Das Feedback aller Teilnehmer aus dem VRR fiel ausnehmend positiv aus. Es wurde ein zumindest halbjähriger weiterer Informationsaustausch von den VRR-VU gewünscht und mit den Vertretern des NWL vereinbart.

Die 5 westfälischen Verbände werden in 2016 eine weitreichende Tarifkooperation eingehen. Die regionalen Tarifgemeinschaften OWL Verkehr GmbH Bielefeld, Münsterland, Ruhr-Lippe, Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter mbH und Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd, bleiben auch nach Einführung des Westfalentarifs bestehen.

#### Tarifmodell:

- Gemeinschaftstarif von Bus und Schiene
- Ca. 300 Tarifgebiete auf Basis der Gemeindegebiete

- Einheitliche Tarifbestimmungen
- Preisbildung auf Basis der Entfernung Start-Ziel
- Abbildung der Preise über Preisstufen
  - Regionale Differenzierung in den Preisstufen 0 bis 5
  - Einheitliche Preise in den Preisstufen 6 bis 12
  - Mögliche Definition von Teilnetzen mit abweichenden Preisen

Ein Vertriebsleitfaden mit gemeinsamen vertrieblichen Standards und der Definition von Mindestanforderungen wird derzeit erarbeitet.

## **16. Preisstufe E in den Kragengebieten**

Mit Beschluss des Verwaltungsrates der VRR AöR vom 27.06.2014 wird zum 01.01.2015 der bisher auf den VRR-Binnenbereich beschränkte Geltungsbereich der Preisstufe E auch auf die angrenzenden Orte ausgeweitet, zu denen der VRR-Tarif in Form eines Kragentarifs hineinragt. Dies sind

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

Bei Fahrten aus dem VRR zu den beschriebenen Orten gilt ab Januar 2015 der VRR-Tarif. Im Bereich des Münsterlandtarifs und des Ruhr-Lippe-Tarif gibt es noch Einschränkungen beim Kombiticket und SchokoTicket.

SchokoTickets gelten in den Verkehrsmitteln des Münsterlandtarifs und des Ruhr-Lippe-Tarifs (im Übergangsbereich) nur für Schüler, deren Schulfahrten über die Grenzen des VRR hinausreichen, Kombitickets werden noch nicht anerkannt.

Die Verkehrsunternehmen in der VGM und VRL haben nun die Anerkennung des VRR-SchokoTickets nicht nur für pendelnde Schülerinnen und Schüler angeboten. Die daraus entstehenden Fahrgeldansprüche würden über die VRR-Einnahmeaufteilung ermittelt.

## **17. Status Fortführung IC-/EC-Nutzung**

Der mit DB Fernverkehr bestehende Vertrag über die Nutzungsmöglichkeiten der Fernzüge für VRR-Zeitkartenkunden endet am 31.12.2014.

Aktuell nutzen monatlich knapp 900 VRR-Dauerkunden das Angebot, mit Ihrem VRR-Zeitticket (Ticket1000, Ticket2000, Firmenticket oder Barenticket) und einem für alle Entfernungen einheitlichen Aufpreis die Inter- oder Eurocityzüge im VRR zu benutzen. Dieser Aufpreis ist nur bei der DB selbst erhältlich und beträgt derzeit pro Woche 20,80 €, im Monat 64,80 € oder im Abonnement 55,00 € pro Monat. Diese Beträge gelten in NRW einheitlich für alle Strecken. Damit wird der Aufpreis auch in den VRR-überschreitenden Relationen, wie z. B. von Essen nach Köln oder von Duisburg nach Bonn nur einmal erhoben.

Zwischenzeitlich haben sich DB und VRR auf eine Verlängerung für das Jahr 2015 mit gleichbleibenden Aufpreisen verständigt.

Die über die vom Kunden bezahlten Aufpreise hinausgehenden Fahrgeldansprüche der DB werden ausschließlich mit Beträgen aus der VRR-Einnahmeaufteilung erfüllt. Weitergehende Ausgleichsmechanismen sind nicht vorgesehen.

Ab 2016 wird eine grundlegende Reform der Kooperation angestrebt. Angedacht sind z. B.:

- Differenzierung des bisherigen entfernungseinheitlichen Aufpreises in einen preiswerteren für den Nahbereich (Preisstufen A und B) und einen für den Fernbereich (Preisstufen C bis E)
- Bei verbundübergreifenden Fahrten je einen Aufpreis für die beiden beteiligten Verbundräume
- Produktdifferenzierung in 1. und 2. Wagenklasse

Aufgrund der derzeit einheitlich geltenden NRW-weiten Zuschlagsregularien ist neben der VRR-internen Abstimmung auch eine Verabredung in den Landesgremien notwendig

## **18. Status Semesterticket-Verträge**

Am 27.06.2014 hat der Verwaltungsrat u. a. die Fortführung des Semestertickets ab dem Wintersemester 2015/2016 vom Abschluss eines modifizierten Vertrages abhängig gemacht. Mit diesem soll die sich immer weiter öffnende Preisschere zwischen dem Semesterticketpreis und dem regulären Angebot für Auszubildende mittels moderater zusätzlicher Preisanpassungen zumindest ansatzweise verringert werden. Hierzu gehören die einmalige Anpassung des Monatspreises in Höhe von 2,00 € zum Wintersemester 2015/2016 und die dann jeweils zum darauffolgenden Sommersemester der nächsten 4 Jahre erhobenen Preiserhöhungen in Höhe von 0,45 €/Monat.

Geltungsbereichen und Zusatznutzen sowie die weiteren Preisfortschreibungen bleiben wie in den bisherigen Verträgen unverändert.

Mit der Zusendung der im Juli und August 2014 von den Verkehrsunternehmen und dem VRR unterzeichneten 34 Verträge wurde auch gleichzeitig die Kündigung der laufenden Semesterticketverträge zum Wintersemester 2015/2016 ausgesprochen.

In einem weiteren Schreiben wurden zwischenzeitlich alle Vertragspartner nochmals in schriftlicher Form umfangreich über die tariflichen Inhalte und Berechnung der Preisfortschreibungsformel informiert. Von dem Gesprächsangebot von VRR und Verkehrsunternehmen wurde sehr unterschiedlich Gebrauch gemacht, in der Zwischenzeit haben mehr als 30 Gespräche zwischen einzelnen Vertragspartnern und/oder Hochschulverwaltungen stattgefunden.

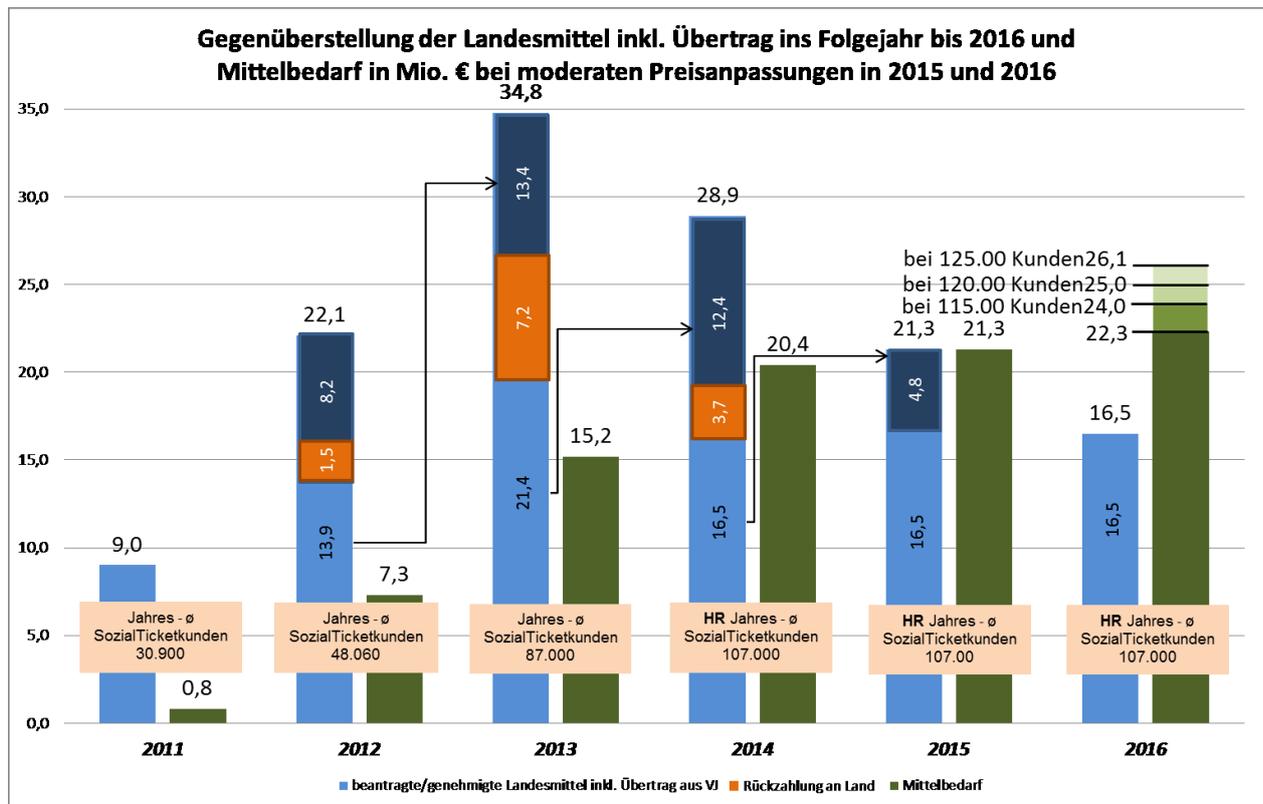
Mittlerweile liegen acht komplett unterzeichnete Verträge vor, wobei hier nicht die Studierendenvertretungen Vertragspartner sind, sondern die jeweiligen Hochschulverwaltungen.

## **19. Entwicklung und Finanzierung des SozialTickets**

Absatz in 2014: Unter Berücksichtigung des aktuellen stabilen Trends kann in 2014 von einem durchschnittlichen monatlichen Absatz von rund 107.000 Tickets ausgegangen werden. Damit verbunden wird der mit dem Sozialticket verbundene Mindererlös ein Volumen von ca. 20,4 Mio. € erreichen. Dieser Betrag wird noch von den Ausgleichszahlungen des Landes NRW gedeckt.

Prognose für 2015: In 2015 wird trotz der Preisanpassung von einem Euro pro Monat auf dann 30,90 € der Finanzierungsbedarf für die erwarteten weiterhin durchschnittlich 107.000 Kunden auf ca. 21,3 Mio. € steigen. Der Förderantrag zur Bewilligung der erforderlichen Landesmittel wurde fristgerecht im September 2014 gestellt. Erfahrungsgemäß ist davon auszugehen, dass die vom Land tatsächlich gewährten Mittel niedriger sein werden und eine Finanzierung nur mit den noch übertragbaren, nicht verbrauchten Mitteln des Jahres 2014 gewährleistet ist.

## Finanzierung SozialTicket



Neue Landesinitiative: Zwischenzeitlich hat das Landesverkehrsministerium alle Verbände, Zweckverbände und kommunalen Spitzenverbände über eine Reformüberlegung informiert, die Landesmittel nur noch dann zu gewähren, wenn zusätzlich zu den angebotenen ermäßigten Zeittickets bereits in 2015 auch preislich ermäßigte Mehrfahrentickets angeboten werden. Hierzu sind alle angeschriebenen Institutionen um Abgabe einer Stellungnahme bis Mitte Dezember 2014 aufgefordert worden. Hierzu stimmen sich die beteiligten Verbände mit Unterstützung des Dachverbands VDV inhaltlich ab.

Der VRR vertritt den Standpunkt, dass diese Erweiterung mit einer Erhöhung des Finanzierungsbedarfs verbunden ist und dieser Umstand im bereits gestellten Förderantrag nicht berücksichtigt werden konnte. Eine Umsetzung kann deshalb nicht in 2015 erfolgen. Voraussetzungen für diese Erweiterung der Ticketpalette wären aber eine gesicherte Abschätzung der zu erwartenden Minderlöse, Beschlüsse der Zweckverbandsorgane und ein ausreichender Zeitraum für die kommunikative und vertriebliche Umsetzung.

Laut Beschluss des Verwaltungsrats vom 27.09.2012 muss bei nicht auskömmlicher Landesförderung der Preis des Sozialtickets zeitnah – auch unterjährig – entsprechend nach oben angepasst werden.

Ende Oktober hat das Landesverkehrsministerium die Bemühungen des VRR um ein attraktives SozialTicket gewürdigt und die Absicht bestätigt, die Förderrichtlinie bis Ende des Jahres 2017 zu verlängern. Ob jedoch die vom VRR geforderte Erhöhung der Finanzmittel möglich sein wird, ist derzeit noch offen.

## **20. Digitalisierungsstrategie mobil4you (m4u)**

Wie im vorangegangenen Sitzungsblock berichtet, wurden nach positivem Beschluss des Umsetzungskonzeptes zur Digitalisierungsstrategie „mobil4you“ (Arbeitstitel) in der Sitzung des Verwaltungsrates vom 27. Juni 2014 die in der Beschlussvorlage beschriebenen Arbeitspakete inhaltlich konkretisiert und in eine Projektstruktur überführt.

Die Umsetzung der in den Arbeitspaketen (AP) definierten Aufgaben wurde in den letzten Monaten stringent vorangetrieben. Ein erstes Arbeitspaket, das AP2 „Mehrwertdienste“, wurde bereits abgeschlossen. Nach Durchführung einer Marktanalyse wurden Mehrwertdienste und Serviceangebote zusammengetragen, die zukünftig durch die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie denkbar sind. Die Ergebnisse dieses AP fließen nun in die anderen Arbeitspakete ein, wo sie u.a. auf ihre Umsetzungsmöglichkeiten geprüft und ggf. in die Planungen eingespielt werden.

Im August 2014 startete das EU-weite Vergabeverfahren für die Entwicklung einer Marke für den zentralen digitalen Zugang des Kunden zu den ÖV-Dienstleistungen sowie für die Entwicklung eines Kommunikationskonzeptes. Im Zuge der Ausschreibung haben 25 Agenturen ihre Bewerbungsunterlagen eingereicht. Fünf ausgewählte Agenturen präsentierten Ende Oktober einem Team von Angehörigen der Verkehrsunternehmen und des VRR ihre Ideen und Konzepte zur neuen Marke und zur Kommunikation.

Die Auftragserteilung zu diesem Vergabeverfahrens ist für Anfang Dezember 2014 vorgesehen. Hiermit wird ein wichtiger Meilenstein im Projekt erreicht. Die Entscheidung zur Auftragserteilung wird durch die Ergebnisse einer der Vergabe vorgeschalteten Marktforschung unterstützt.

Zur Entwicklung der zentralen digitalen Kundenschnittstelle (z. B. Webauftritt oder Smartphone-Applikation) wird momentan das Lastenheft für das Vergabeverfahren unter Zuhilfenahme des IT-Dienstleisters entwickelt. Der Dienstleister wird zudem das Vergabeverfahren und die Umsetzungsphase begleiten.

Zeitgleich finden Workshops und Abstimmungsrunden mit den gebildeten Expertenteams aus Verkehrsunternehmen und VRR statt. Hier werden Anforderungen an die Qualitätssicherung des Webauftritts bzw. der Smartphone-Applikation sowie an die dahinterliegende Systemarchitektur definiert. Wichtiger Baustein ist hierbei die Sicherstellung der Datenqualität sowie einer permanenten Verfügbarkeit der Fahrgastinformation über die Auskunftssysteme im VRR (vgl. hierzu Sachstandsbericht „Schwachstellenanalyse des elektronischen Auskunftsystems“).

Die Ergebnisse fließen ebenfalls in entsprechende Lastenhefte ein, die dann zur Ausschreibung gebracht werden. Gemeinsam wird überdies eine Strategie zu neuen Vertriebsansätzen entwickelt, die sich durch die neue digitale Kundenschnittstelle ermöglichen.

Die Arbeiten erfolgen in enger Abstimmung mit dem Projekt „Detailkonzept EFM3“ (vgl. K/VIII/2014/0536) in dem u. a. die Entwicklung von speziellen Tarifangeboten mit nutzungsabhängiger Fahrpreisfindung (eTarif) erfolgt.

In den kommenden Sitzungsblöcken wird weiter kontinuierlich über den Projektfortschritt berichtet.

## **21. Digitaler Vertrieb**

### **Einführung des VRR Ticketshop und Erweiterung für Tickets auf dem Mobiltelefon**

Der VRR Ticketshop, welcher mit dem Projektpartner HCR umgesetzt wurde, ist funktionsfähig. Aktuell werden juristische und vertragliche Vereinbarungen geklärt. Danach wird der Onlineshop der HCR online gehen. Nach erfolgreicher Einführung können die anderen Verkehrsunternehmen sukzessive folgen.

Parallel arbeitet der VRR an der Erweiterung des VRR Ticketshops um die Ausgabe von Tickets auf dem Mobiltelefon analog des bisherigen Handyticket Deutschland. Der Vertrag mit Handyticket Deutschland läuft Mitte nächsten Jahres aus.

Für die Entwicklung der Ausgabe von Tickets auf dem Mobiltelefon wurden verschiedene Varianten konzipiert und werden aktuell geprüft.

Im Anschluss der Prüfung findet eine Priorisierung und Empfehlung durch die VRR AöR und die Verkehrsunternehmen für eine stufenweise Umsetzung in Verbindung mit dem Projekt m4u statt. Die favorisierte Variante wird im Anschluss gemeinsam umgesetzt.

Die Projektleitung hat aufgrund fachlicher Verknüpfung das KC EFM. Zur Steuerung und Mitgestaltung durch die Verkehrsunternehmen wurden ein Steuerungskreis sowie eine Expertengruppe auf Fachebene eingerichtet.

## **22. Pilotprojekt Großkundenangebot**

Das Tarifangebot für Großkunden erfordert eine Mindestabnahme von 50 Abonnements, die von vielen kleineren und mittleren Unternehmen nicht erreicht werden kann. Die Industrie- und Handelskammer in Essen (IHK) unterstützt dieses aus ihrer Sicht auch verkehrspolitisch sinnvolle Tarifangebot und hat mit der Essener Verkehrs AG (EVAG) einen Rahmenvertrag zum 1. April 2013 abgeschlossen, um die Einstiegsbarriere für ihre mittleren und kleinen Mitgliedsunternehmen zu reduzieren. Jeder Mitarbeiter eines Mitgliedsunternehmens der IHK Essen kann über diese Regelung ein Großkunden- Abonnement erlangen. Unter diesem Rahmenvertrag muss aber ebenfalls die Voraussetzung der Mindestabnahme von insgesamt 50 Abonnements erfüllt werden.

Um die Attraktivität zu erhöhen und die Akzeptanz seitens der potentiellen Kunden noch zu steigern, ist seitens der IHK ein Beteiligungsmodell geschaffen worden, in dem der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer mindestens 10 € pro Ticket und Monat erstattet. Die Rabattierung beträgt 6 %.

Nachdem im März 2014 mit 45 Abonnements die Mindestabnahme fast erreicht worden ist, wurde der Rahmenvertrag mit der IHK verlängert, um die bisherige positive Entwicklung nicht zu unterbinden. Im September 2014 konnte nach weiteren Steigerungen mit 52 abgeschlossenen Abonnements die tariflich vorgesehene Mindestabnahme erreicht werden und der Vertrag wird nun mit den üblichen Regularien unbefristet fortgeführt.

## **23. Betrieb „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ in NRW ab 2015**

Die unter der landesweiten Rufnummer 0180 3 504030 erreichbare „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ beauskunftet für den VRR-Raum jährlich etwa 250.000 Fahrplan- und Tarifanfragen.

Da sich Leistungsmengen und Anforderungen an die Leistungsqualität im Laufe der Jahre verändern, ist eine derartige Leistung dem Wettbewerb nicht dauerhaft zu entziehen. In den zurückliegenden zehn Jahren wurde diese Leistung bereits zwei Mal durch den VRR ausgeschrieben. In beiden Fällen erhielt die Firma O-Ton mit Sitz in Dortmund den Zuschlag.

Der letzte Dienstleistungsvertrag wurde für eine Laufzeit von drei Jahren mit einer Verlängerungsoption von zwei Jahren geschlossen. Aufgrund der sehr guten und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der Firma O-Ton wurde die Verlängerungsoption angewandt.

Der aktuelle Dienstleistungsvertrag mit der Firma O-Ton endet am 31.12.2014. Die Weiterführung dieser Dienstleistung ab 2015 wurde daher ausgeschrieben und neu beauftragt.

#### Neuer Dienstleister ab 2015

Die notwendige Ausschreibung wurde im Sommer 2014 zusammen mit dem Kompetenzzentrum Fahrgastinformation NRW, welches bei der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) Münster angesiedelt ist, durchgeführt. Das Kompetenzzentrum ist Besteller der Call-Center-Dienstleistung für den Betrieb der Schlangen Nummer für Verkehrsunternehmen aus NRW, die nicht dem VRR-Raum zuzuordnen sind. Mit dieser Aufteilung wird dem Interesse des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen für ein landesweites Angebot Rechnung getragen.

Im VRR wurden die Vorgaben für das Lastenheft gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen erarbeitet. Die Verkehrsunternehmen haben im Weiteren der VRR AöR die Aufgabe übertragen, den Betrieb der Schlangen Nummer sicherzustellen. In dieser Rolle übernimmt die VRR AöR auch die Auftragsvergabe und ist somit Besteller der Leistung.

Neben der preislichen Bewertung stand insbesondere die fachliche Leistungsfähigkeit der Anbieter vor Zuschlagserteilung im Fokus. So waren Konzepte für die Gesamtbewertung relevant, die dann für Call-Center-Anbieter mit ÖPNV-Erfahrung entsprechend hohe Bewertungen zur Folge hatten. Dazu gehörten u. a. der Umgang mit Beschwerden, die Weitergabe von Kundeninformationen an die Verkehrsunternehmen sowie die Verarbeitung von Informationen der Verkehrsunternehmen innerhalb des Call-Centers. Nach Abschluss der Bewertung wurde der Betrieb der Schlangen Nummer ab dem 01.01.2015 an die Firma Omniphon aus Leipzig erteilt.

Der Dienstleistungsvertrag wurde zunächst für drei Jahre geschlossen. Optional ist weiterhin eine einseitige Verlängerungsoption durch den Auftraggeber von zwei mal einem Jahr möglich. Omniphon verfügt durch zahlreiche Referenzen aus der ÖPNV-Branche über eine langjährige Erfahrung als Fachcallcenter für den Nahverkehr.

#### Geringere Kosten sind Ergebnis der Ausschreibung

Die Finanzierung der Call-Center Leistung erfolgt grundsätzlich durch eine jährliche Sonderumlage der Verkehrsunternehmen in Höhe von derzeit 1.250.000 €. Diese wird als Ergebnis der Ausschreibung ab dem Jahr 2015 um 150.000 € per anno gesenkt.

#### Neue Rufnummer ab 01.01.2015

Ebenfalls ab dem 01.01.2015 wird das Kundenangebot landesweit unter der für den Anrufer

neuen Rufnummer 0180 6 504030 angeboten. Der Rufnummernwechsel war erforderlich, um den Anforderungen des neuen Telekommunikationsgesetzes im Zusammenhang mit den Warteschleifen gerecht zu werden.

Die neue Rufnummer hat bei einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von vier Minuten eine Kostenreduzierung für die Kunden zur Folge. So zahlt der Anrufer für die aktuelle 0180 3-Nummer 0,09 € je Minute aus dem Festnetz, bzw. maximal 0,42 € je Minute aus dem Mobilfunknetz. Für die neue Nummer mit der Vorwahl 0180 6 werden 0,20 € je Anruf aus dem Festnetz, bzw. maximal 0,60 € je Anruf aus dem Mobilfunknetz fällig.

#### **24. Barrierefreies Routing bei Aufzugsstörungen**

Seit Sommer 2010 besteht bei der VRR AöR eine Infrastrukturdatenbank. Es handelt sich um eine Informationsplattform, bei der jede Haltestelle oder Station in ihrem aktuellen Planungs-, Ausbau- und Ausstattungszustand (SOLL/IST) erfasst werden soll und diese Informationen für die Fahrplanauskunft nutzbar gemacht werden.

Im Jahr 2011 wurde gemeinsam mit den DSW 21 und dem Stadtbahnbauamt Dortmund beim vorgesehenen Einbau von neuen Aufzügen geplant, „Betriebsechtzeitdaten“ der Aufzüge automatisiert zu erfassen und in das elektronische Fahrplanauskunftssystem zu integrieren. Hierzu wurden einzelne Teilprojekte bei den einzelnen Projektpartnern zusammengeführt:

- **DSW21:** Ausbau der zentralen Leitstelle mit einem Betriebsmelde- und Erfassungssystem (BME-System) zur automatischen Steuerung von Betriebsabläufen und Optimierung der Kundeninformation.
- **Stadtbahnbauamt Dortmund:** Einbau von neuen Aufzügen. Anschluss sämtlicher Aufzüge an das Betriebsmelde- und Erfassungssystem.
- **VRR AöR:** Ausbau der Infrastruktur Datenbank (IFS-DB). Übernahme der Daten in die elektronische Fahrplanauskunft, mit dem Ziel ein automatisches Routing für den Kunden einzurichten, wenn der längere Ausfall eines Aufzuges bekannt wird.

Zunächst wurden die Bahnhöfe für das elektronische Auskunftssystem mit Steigen, Ebenen und Gleisen modelliert und anschließend die Schnittstelle zwischen dem Leitsystem der DSW21 und der Infrastrukturdatenbank des VRR festgelegt, sodass in 2014 ein Testbetrieb durchgeführt werden konnte. Die Testphase wird Ende 2014 abgeschlossen sein. Im ersten Schritt wird der Kunde Anfang 2015 über die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) sowie auf

der Homepage der DSW21 über den Ausfall von Aufzügen informiert.



Kundenansicht in EFA

In einem weiteren Schritt soll dann gegen Ende des Jahres 2015 in der elektronischen Fahrplanauskunft ein automatisches Routing erfolgen, so dass bei Störungen von Aufzügen eine alternative Fahrmöglichkeit geplant wird, damit mobilitätseingeschränkte Kunden ihr vorgeesehenes Ziel erreichen können.

Im September 2014 fanden erste Gespräche mit DB Station & Service statt. Es wurde vereinbart, dass zunächst in einer Arbeitsgruppe untersucht werden soll, wie der Betriebszustand von Fahrtreppen und Aufzügen auch an DB-Stationen automatisiert erfasst und für die Auskunftssysteme bereit gestellt werden kann. Neben der technischen Realisierbarkeit werden dabei auch eine Kalkulation zum Ausbau der Systeme bei der DB Station & Service vorgenommen und die Finanzierung geprüft.

Übergeordnetes Ziel des VRR ist es, Online-Störungsmeldungen von Aufzügen mit weiteren Verkehrsunternehmen in die Fahrplanauskunft zu integrieren.

## 25. Systemumstellung macht die elektronische Fahrplanauskunft zukunftsfähiger

Der Trend der zunehmenden Nutzung der mobilen Anwendung VRR-App setzt sich fort. Etwa 45 Millionen gerechnete Fahrten pro Monat werden aktuell von den Kunden abgerufen. Leicht rückläufig ist dagegen die Anzahl der Anfragen über die Desktop-EFA, die sich derzeit bei ca. 22 Millionen gerechneten Fahrten einpendelt. Im September 2014 wurden insgesamt rund 65 Millionen Fahrten gerechnet.

Zum Vergleich:

- Baden-Württemberg (NVBW): rd. 16 Millionen gerechnete Fahrten
- Münchner Verkehrs- und Tarifverbund: rd. 46 Millionen gerechnete Fahrten

- Region Hannover: rd. 10 Millionen gerechnete Fahrten
- Österreich insgesamt: rd. 40 Millionen gerechnete Fahrten
- Transport for London: rd. 141 Millionen gerechnete Fahrten

Der VRR liegt also bezüglich der gerechneten Fahrten mit abstand auf Platz eins in Deutschland und wird auch in Europa nur von Transport for London übertroffen.

Die nachstehende Abbildung zeigt die Entwicklung seit Einführung der VRR-Apps auf.

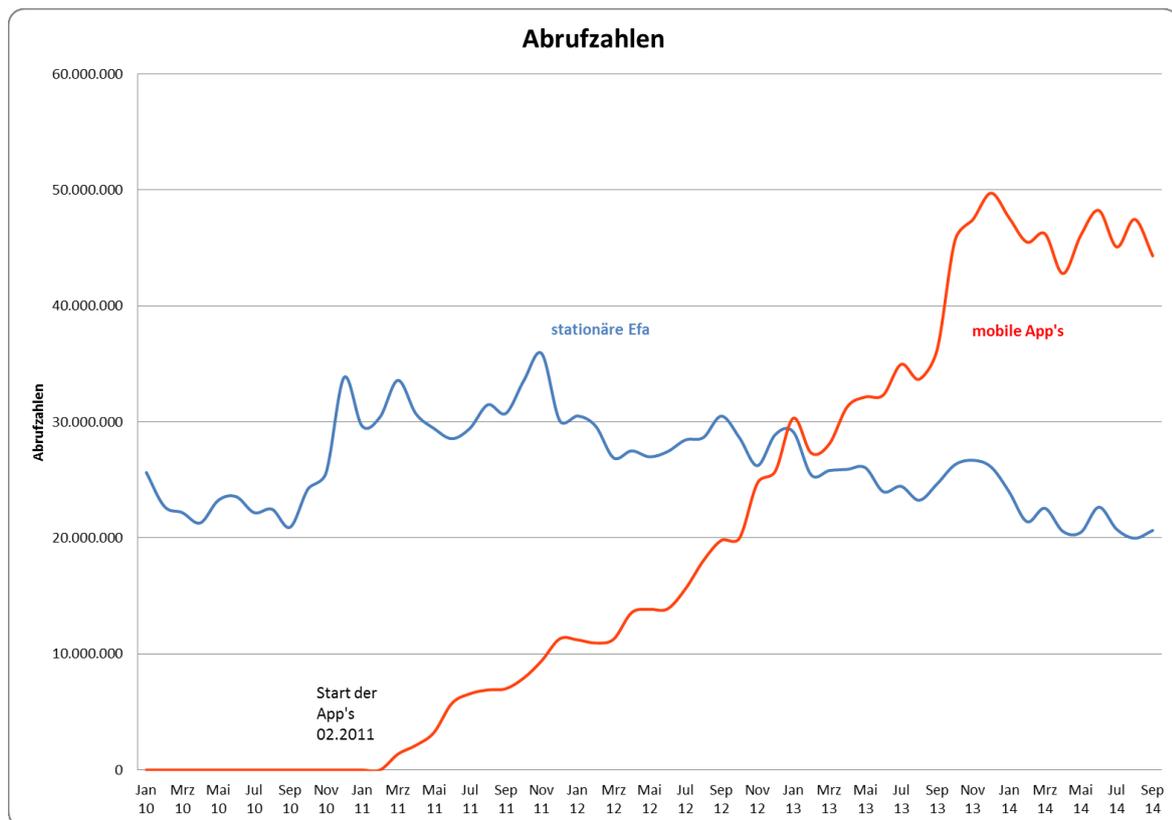


Abbildung 1: Abrufzahlen des Auskunftssystems

Die Bedeutung des Auskunftssystems lässt sich jedoch nicht nur aus den vielen Millionen Zugriffen durch Fahrgäste ableiten. Die Daten des Auskunftssystems werden mit stark steigender Tendenz von unterschiedlichsten Datenabnehmern genutzt.

Immer stärker kommen neben ÖV-internen Abnehmern auch vertriebliche Abnehmer sowie Drittabnehmer wie Google oder moovel im Rahmen von Kooperationen zum Tragen. Fehler in den Auskünften oder gar ein Ausfall des Systems sind daher in der Außenwirkung sofort von großer Bedeutung, insbesondere vor dem Hintergrund der ständig steigenden Integration von Echtzeitinformationen.

Um den zukünftigen Anforderungen an das System gerecht zu werden, hat der VRR Ende September 2014 die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) vollständig auf das neue System DIVA 4 (Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement) und EFA 10 umgestellt.

Das System ist nunmehr datenbankbasiert und beinhaltet u. a. automatisierte Plausibilitätsprüfungen zur Fehlervermeidung. Für die Datenpflege bedeutet das eine erhöhte „Disziplin“ bei der Eingabe und einen höheren Anspruch an die Qualifikation der mit der Pflege beauftragten Mitarbeiter, da Unvollständigkeiten in der Dateneingabe in einem datenbankbasierten System nicht mehr toleriert werden. Zudem besteht für die VU die Möglichkeit, jederzeit via Web auf das System zuzugreifen und ihre Daten zu pflegen.

Naturgemäß verläuft ein so umfassender Systemwechsel nie ganz reibungslos. So gab es in den ersten Tagen nach der Umstellung einige Probleme mit der Datenqualität der Fahrplanauskunft. Dies war trotz im Vorfeld durchgeführter umfassender Tests des VRR und der VU nicht ganz auszuschließen und zu vermeiden.

Um die Datenqualität schnellstmöglich zu verbessern, hat der VRR eine eigene zentrale Meldeadresse eingerichtet, über die sämtliche Fehlermeldungen gesammelt werden. So ist sichergestellt, dass die Meldungen schnellstmöglich systematisch analysiert und behoben werden können. Bisher (Stand 05.11.2014) wurden über die Meldeadresse 75 Meldungen mit unterschiedlichen Fehlertypen durch den VRR und die VU gemeldet und zum größten Teil bereits behoben. Bei der Fehlerbehebung arbeiten der VRR, die VU und der Systemanbieter eng zusammen.

Trotz der beschriebenen Anlaufstörungen war die Systemumstellung mit Blick auf die Zukunft notwendig und richtig. Bereits jetzt konnten durch enge Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von VRR, VU und dem Systemanbieter mdv die Hauptschwerpunkte von Fehlern identifiziert und bearbeitet werden, was bereits zu einer Optimierung der Fahrplanauskunft geführt hat. Durch die zwischenzeitlich vorgenommenen Datenpflegearbeiten sowie die verbesserten technischen Möglichkeiten des neuen Systems wird schon in naher Zukunft eine deutlich bessere Qualität erreicht sein.

## **26. Schwachstellenanalyse des elektronischen Auskunftssystems**

### Ausgangslage

Die Kommunikation mit dem Kunden ist einer der Kernprozesse in der Mobilitätsbranche. Mit der sich immer schneller entwickelnden Informationstechnologie wachsen auch die

Erwartungen der Kunden an die Branche sowie die Zahl der internen und externen Datenabnehmer wie z.B. Google. Ca. 25 Millionen Mal monatlich fragen heute die Kunden im VRR über das Internet oder die VRR APP das Auskunftssystem an.

Die schnelle Verfügbarkeit von aktuellen und verlässlichen Informationen rund um die Uhr an jedem Ort sowie personalisierte Dienste und einfacher Zugang zu den Systemen werden mit den neuen Medien als Standard erwartet. Dabei wird durch den Kunden immer absolute Aktualität unterstellt. Um dies zukünftig in allen Situationen zu gewährleisten ist das Zusammenspiel zwischen den Verkehrsunternehmen und dem Verkehrsverbund als Betreiber der Datendrehscheibe besonders gefordert.

Die nachfolgende Schwachstellenanalyse soll aufzeigen, welche Rahmenbedingungen (Prozesse, Technik, Strukturen etc.) notwendig sind, um den Anforderungen an einen zuverlässigen, aktuellen und ausfallsicheren Betrieb des Auskunftssystems gerecht zu werden. Insbesondere soll der Handlungsbedarf zur Verbesserung der Verfügbarkeit und der Qualität des Systems aufgezeigt werden.

In der nachfolgenden Analyse wurden nachfolgend aufgeführte Informationsformen bewertet:

(1) Information im Regelbetrieb

(2) Information bei Störungen und in Krisensituationen

a) „geplante“ Störungen (z.B. Info zu Baustellen, Streik, etc.)

b) „ungeplante“ größere Störungen (eher lokal, z.B. Sperrung einzelner Strecken)

c) Krise (flächendeckend Sturm, Betriebseinstellungen, etc.)

Vorrangig wurden dabei die Verfügbarkeit von Technik und Information, die Prozesse und die Organisation betrachtet.

(1) Information im Regelbetrieb

Für die Fahrplaninformation im Regelbetrieb (Soll- und Ist- Fahrplandaten) sind der Datenflussprozess, die Qualität der Daten und die hohe Verfügbarkeit des Systems durch eine ausfallsichere Infrastruktur von großer Bedeutung.

### Der Datenflussprozess

Der Prozess des Datenflusses (vom Ursprung der Daten bis zur Auskunft für den Kunden) ist beschrieben und erfüllt die Ansprüche. Eine permanente Aktualisierung ist sichergestellt.

## Die Datenqualität

Für eine Sicherstellung der Datenqualität wurden mit den kommunalen Verkehrsunternehmen Qualitätskriterien entwickelt und vereinbart. Zurzeit werden die lokalen Daten in unterschiedlichen Qualitäten gepflegt.

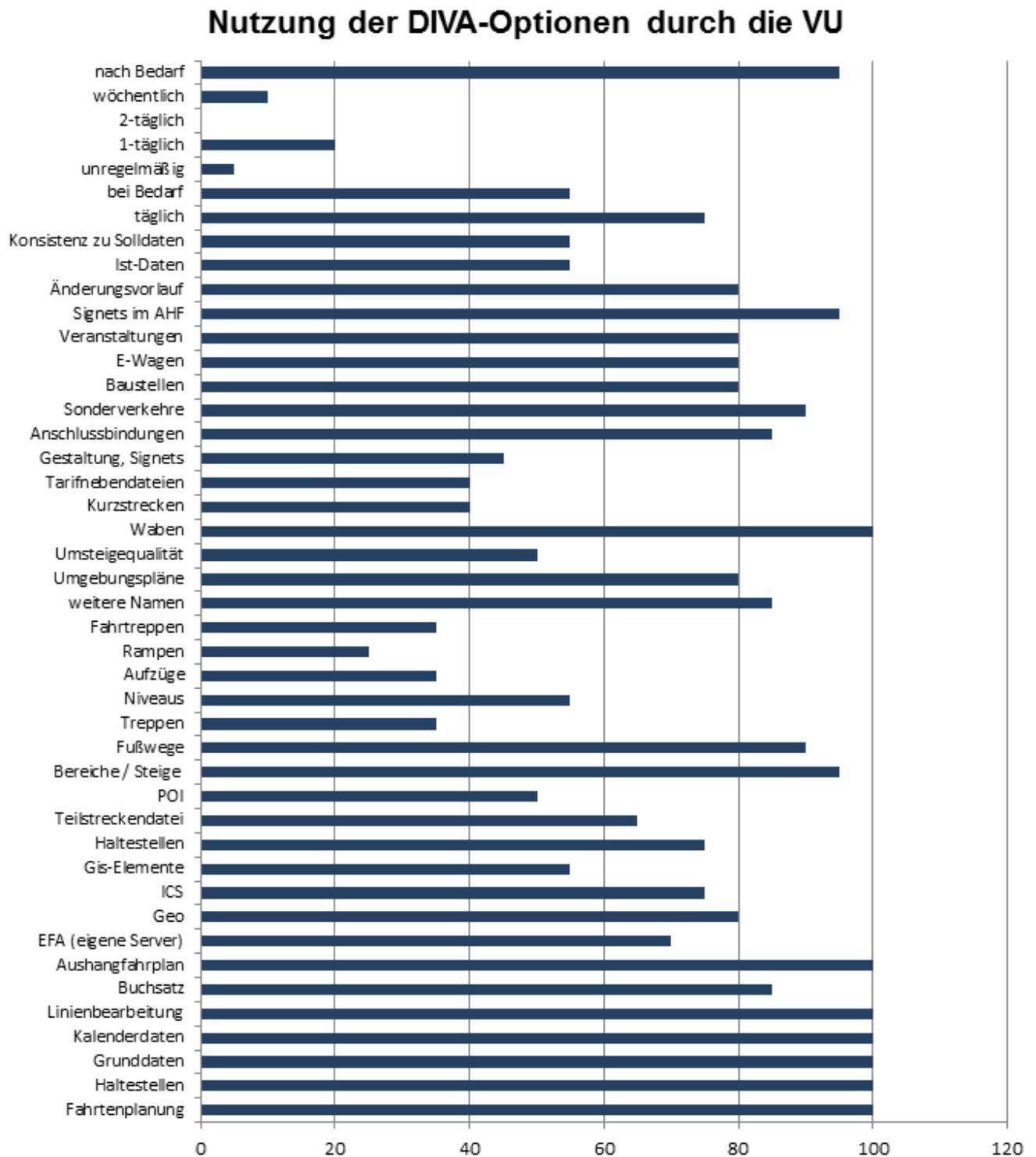


Abbildung 1: Datenpflege im VRR

In der o.a. Abbildung ist zu erkennen, dass die Möglichkeiten des Systems in der aktuellen

Struktur nicht vollständig genutzt werden, da nicht alle im System verfügbaren Parameter von den VU zu 100% eingepflegt werden und somit auch nicht optimale oder sogar teilweise fehlerhafte Auskünfte in Kauf genommen werden müssen. Derzeit liegt die Datenqualität bei etwa 85%

Jedes einzelne Verkehrsunternehmen ist heute für die Pflege und Aktualisierung seiner Daten verantwortlich. Bei der Mehrzahl der Verkehrsunternehmen ist dabei jeweils nur ein Mitarbeiter für die Datenpflege/Aktualisierung zuständig und nur bei wenigen Unternehmen sind es mehr (bis zu vier Mitarbeiter). In diesen Strukturen erfolgt eine heterogenen Datenpflege und -management und es kann die erforderliche hohe Datenqualität (immer aktuell, immer verfügbar, immer richtig) nicht garantiert werden, zumal die Ansprüche an das sich stetig entwickelnde Auskunftssystem ständig wachsen.

### Technische Verfügbarkeit des Systems

Die technische Verfügbarkeit des Systems und der Betrieb sind zurzeit zufriedenstellend. Derzeit liegt der Stand der Datenverfügbarkeit bei 99% (rund um die Uhr an allen Tagen). Dies ist zwar ein hoher Wert, aber perspektivisch wird dieser Wert mit der derzeitigen Infrastruktur nicht mehr zu halten sein.

## (2) Information bei Störungen und in Krisensituationen

### Prozess des Informationsflusses

In dem nachfolgenden Ablaufdiagramm wird der Status Quo des Informationsflusses bei Störungen und im Krisenfall dargestellt.

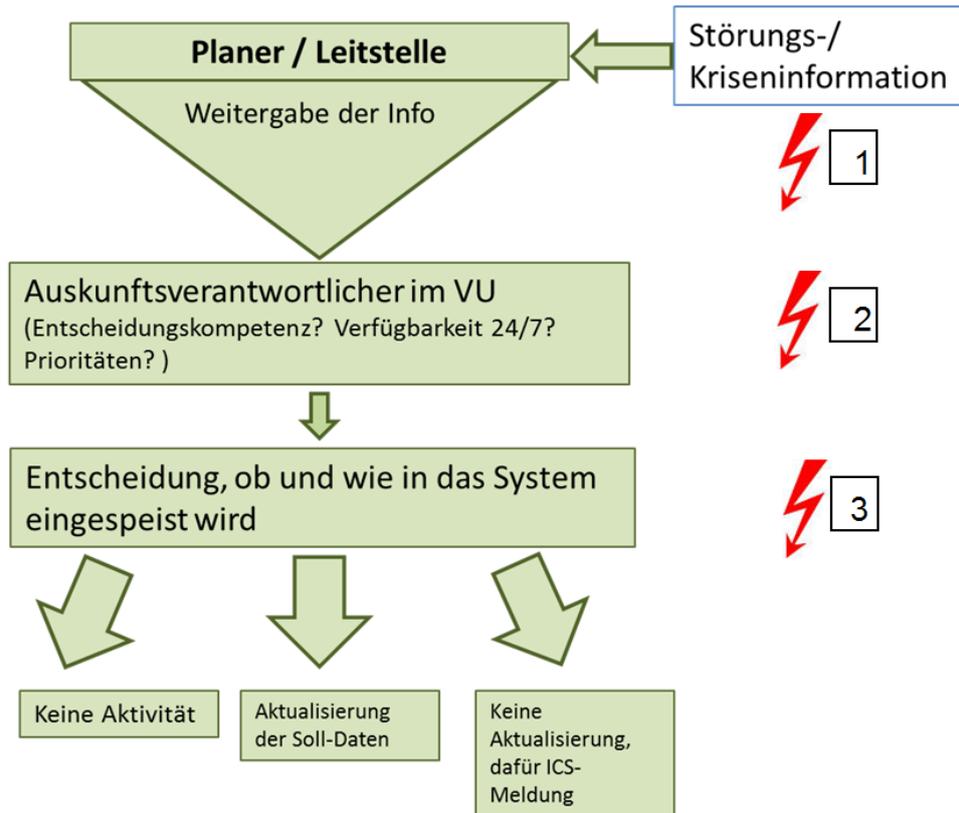


Abbildung 2: Ablaufdiagramm Status Quo

In allen oben dargestellten Ebenen befinden sich potenzielle Schwachstellen:

-  1 Die Qualität und Aktualität der Meldungen ist stark vom jeweiligen Mitarbeiter und den jeweils gesetzten Prioritäten (z.B. in der Leitstelle) abhängig
-  2 Ist eine 24h-Betreuung des Systems gewährleistet?
-  3 Nach welchen Kriterien wird was wann in welcher Form in welches System eingespeist?

Schon an diesem Informationsfluss mit den damit verbundenen Schwachstellen wird deutlich, dass die Entscheidung, ob und wie agiert wird, individuell bei dem Mitarbeiter vor Ort liegt. Hier müssen zukünftig verbindlichen Regelungen und standardisierte Prozesse geschaffen werden.

Die sogenannten geplanten Störungen werden derzeit dezentral durch Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen in das Auskunftssystem händisch auf Basis der unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen (Prozesse, Priorisierungen) eingepflegt. So waren z.B. am 30.10.2014 im System 275 aktuelle Meldungen erfasst, die den Kunden auf Störungen, Um-

leitungen etc. hinweisen.

Die sogenannten ungeplanten Störungen (z.B. Streckensperrungen, Bombenentschärfungen etc.) werden derzeit ebenfalls dezentral durch Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen in das Auskunftssystem eingepflegt. Auch hier gelten die unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen. Verstärkt wird die Problematik noch zusätzlich durch die fehlende 24h Verfügbarkeit von qualifizierten bzw. zuständigen Mitarbeitern. Ggf. können Meldungen somit erst mit erheblichem Zeitverzug oder gar nicht erfasst werden.

Im Krisenfall (z. B. Sturm Ela mit teilweisen Betriebseinstellungen) ist die Initiative des Menschen unumgänglich (Entscheidung, Umsetzung etc.).

Für den Krisenfall bietet das Auskunftssystem heute lediglich die Möglichkeit, eine Bannermeldung zu schalten, was nur händisch erfolgen kann. Der Kunde bekommt so im Falle einer großräumigen Störungs-/Krisensituation auf den ersten Blick einen entsprechenden Hinweis. Die Bannermeldung kann zentral vom VRR geschaltet. Zurzeit können Bannermeldungen, sofern die Störung/Krise außerhalb der büroüblichen Zeiten auftritt, erst mit erheblichem Zeitverlust oder gar nicht erfasst werden.

Auch das Einspeisen aktueller linienspezifischer Informationen während und nach der Krise ist nur bedingt automatisiert möglich. Kurzfristige Aktualisierungen müssen händisch eingepflegt werden. Dies setzt voraus, dass eine ständige Systembetreuung rund um die Uhr geschaffen wird

### Fazit der Schwachstellenanalyse

#### Nicht alle Ereignisse können automatisiert erfasst werden

Das Auskunftssystem bietet mit den Ist-Daten derzeit die Möglichkeit, im Störfall aktuelle und richtige Auskünfte geben zu können. Dennoch gibt es Defizite. Zudem bildet auch die Technik automatisiert derzeit nicht in allen Fällen die tatsächliche aktuelle Situation ab. Hier müssen angepasste Regelungen definiert werden - es gilt mit oberster Priorität zu vermeiden 'falsche' Informationen (=>Solldaten sind in diesen Fällen nicht zielführend) über das Auskunftssystem dem Kunden zu geben.

#### Keine direkte technische Verbindung von der DB und den EVU

Insbesondere in der systemübergreifenden Auskunft wirkt es sich negativ aus, dass es bisher keine direkte technische Verbindung der Transportleitung der DB oder der anderen EVU zu der VRR-Drehscheibe gibt. Zur Kommunikation mit der DB fehlen Prozessbeschreibungen für den Krisenfall. Für die EVU ist ein entsprechendes Verfahren zwar beschlossen, wird aber

nicht gelebt. Zudem gibt es beispielsweise innerhalb des DB-Konzerns unterschiedliche Systeme (DB Regio, S+S sowie RIS). Dies führt dazu, dass insbesondere verkehrsmittelübergreifend die Auskünfte derzeit Defizite aufweisen. Hier müssen zeitnah fehlende Regelungen festgelegt werden und vorhandene Regelungen konsequent umgesetzt werden. Ziel ist es diese Datenanbindungen kontinuierlich zu monitoren.

#### In der Krise ist immer der Eingriff durch den Menschen erforderlich

Hauptschwachpunkt des Systems ist derzeit aber der Faktor „Mensch“ bzw. dessen Verfügbarkeit. In fast allen Fällen ungeplanter Störungen und erst recht im Krisenfall ist der manuelle Eingriff durch den Menschen notwendig, um die aktuelle, richtige und konsistente Information der Fahrgäste bestmöglich sicherzustellen. Hier stößt das System derzeit aber an seine Grenzen, da momentan in vielen Fällen keine klaren Prozessbeschreibungen vorliegen und eine 24/7 Verfügbarkeit nicht gewährleistet ist.

#### Kompetenzen und Ressourcen müssen gebündelt werden

Grundlage für alle Auskünfte ist aber immer der Sollfahrplan. Hier fehlt es an einer Bündelung von Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Ressourcen. Ohne diese ist zukünftig nicht mehr gewährleistet, dass das Auskunftssystem den steigenden Anforderungen an die Zukunft gerecht wird.

#### Fehlende räumliche Verteilung der Infrastruktur

Zurzeit wird die gesamte technische Infrastruktur beim VRR vorgehalten, betrieben und gewartet. Ein Teilausfall der technischen Infrastruktur kann zu einem Teil- oder sogar Totalausfall des Auskunftssystems führen.

Mit wachsenden Ansprüchen und steigenden Zugriffen muss die vorhandene Infrastruktur mit Blick auf die Verfügbarkeit entsprechend angepasst werden und eine entsprechende Ausfallsicherheit gewährleisten.

#### Die nächsten Schritte

##### Umstellung auf ein leistungsstärkeres System

Im Oktober 2014 fand eine Systemumstellung der elektronischen Fahrplanauskunft statt. Das neu eingeführte System ist nunmehr datenbankbasiert und beinhaltet u.a. automatisierte Plausibilitätsprüfungen zur Fehlervermeidung. Für die Datenpflege bedeutet das eine erhöhte „Disziplin“ bei der Eingabe und einen höheren Anspruch an die Qualifikation für die mit der Pflege beauftragten Mitarbeiter. Für die Umstellung mussten insgesamt 28 Server neu konfiguriert und die Datenübernahme aus dem alten System sichergestellt werden.

Ziel ist es schnellstmöglich die lokale Datenpflege durch die Verkehrsunternehmen auf das

neue leistungsfähigere System umzustellen. Damit wird die Basis für eine dauerhafte Qualitätssicherung geschaffen.

#### Regelungen mit DB Station und Service und DB Netz

Die bereits begonnenen Gespräche mit der DB Transportleitung werden kurzfristig fortgeführt und vertieft, um rasch zu verbindlichen Vereinbarungen zu standardisierten Prozessen und technischen Anbindungen zu kommen.

#### Monitoring von Bestandsregelungen EVU's

Wie dargestellt gibt es vertragliche Regelungen, die nicht konsequent eingehalten werden. Der VRR wird kontinuierlich die Aktivitäten der EVU's monitoren

#### Anpassung der Struktur

Um die als Schwachstelle identifizierte derzeitige Organisationsstruktur weiterzuentwickeln, soll Anfang 2015 eine Expertise erstellt werden, die diese Vorgehensweise im Hinblick auf Organisation, Ressourcen, Finanzierung und Datenqualität untersucht und bewertet.

#### Redundante technische Infrastruktur muss geschaffen werden

Wegen der komplexen Thematik wird für eine externe redundante Rückfallebene zurzeit ein Gutachten erstellt. Das Gutachten soll Hinweise liefern, wie ein reibungsloser Ablauf garantiert werden kann und einen geeigneten Ort ermitteln, um die örtliche Redundanz sicherzustellen.

#### Krisen- und Störungsmanagement

Es wird immer Ausnahmesituationen geben. Hier müssen wir die Abläufe, Routinen etc. wie beschrieben überprüfen und in regelmäßigen verbundweiten 'Übungen' mit allen Akteuren optimieren. Ziel ist es ab 2015 diese Übungsszenarien zu erarbeiten und regelmäßig durchzuführen.

#### Qualitätsbericht

Auf Basis des schon kommunizierten Qualitätsberichts 'Datenqualität' werden die VRR Gremien zukünftig einen Quartalsbericht über die wesentlichen Kennzahlen zur Systemverfügbarkeit und einen umfangreichen Jahresbericht erhalten.

## **27. Strategische Kooperationen Touristik-/Medienbranche**

Bereits seit etlichen Jahren kooperiert der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit Partnern der Touristik- und Medienbranche aus der Region. Beispielsweise mit der RTG innerhalb der ExtraSchicht sowie mit regionalen Verlagshäusern im Bereich von Medienkooperationen zu Kundenbindungsprogrammen und zur Akquise neuer Kunden. Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie und des Projektes m4u möchte der VRR solche strategischen Kooperationen weiter ausgestalten. Der Fokus liegt dabei im Austausch von redaktionellen Inhalten und digitalen Informationen (z. B. Fahrplanauskunft, Abfahrtsmonitor ...) auf der. Ziel ist es passgenaue und vielfältige Mehrwerte für die Nutzer von digitalen Anwendungen zu generieren, um perspektivisch Nutzungs- und Absatzzahlen sowie freiwillige Registrierungen in den jeweiligen Systemen zu steigern.

Hierzu haben bereits erste Sondierungsgespräche im Beisein der Geschäftsführungen, der Marketing- und Technikverantwortlichen stattgefunden. Für die weitere Konkretisierung sind in den kommenden Monaten Workshops mit Vertretern der Touristik- und Medienbranche geplant, um spezifische Details zur technischen und inhaltlichen Umsetzung abzustimmen. Eine erste gemeinsame Aktion ist für die in der Region stattfindenden Weihnachtsmärkte Ende 2014 geplant. Der VRR-Fahrtenplaner – welcher bereits zur ExtraSchicht 2014 zum Einsatz gekommen ist – wird adaptiert und zeigt über eine interaktive Karte die Weihnachtsmärkte in der Region. Angereichert mit den Informationen zur Anreise mit Bus und Bahn über die Fahrplanauskunft und weiterreichenden Informationen zum jeweiligen Weihnachtsmarkt. Parallel wird der Fahrtenplaner in der Sonderbeilage der Funke-Mediengruppe, unter derwesten.de und auf den verschiedensten Kommunikationskanälen des VRR beworben.

Auch mit dem WDR sind bereits Gespräche geführt worden, weitere mit anderen Hörfunksendern sollen folgen. Ziel ist es, perspektivische Kooperationen zu regionalen/lokalen Verkehrsmeldungen über den SPNV zu schließen. Bis regelmäßige SPNV-Verkehrsmeldungen im Rundfunk gesendet werden können, muss jedoch noch deren Qualität und Aktualität, insbesondere im Störfall, verbessert werden. Siehe hierzu Sachstand „Schwachstellenanalyse des elektronischen Auskunftssystems“.

## **28. Störungsmeldungen des VRR über facebook**

Seit Juni 2013 betreibt der VRR eine eigene Unternehmensseite bei facebook. Bis einschließlich Oktober 2014 wurden knapp 190 Beiträge verfasst und auf der Seite veröffentlicht. Die inhaltliche Bandbreite reicht von aktuellen Meldungen zum Verkehrsgeschehen

über Gewinnspiele, Hinweise auf AboLust-Angebote bis hin zur Verbreitung von Partner-Mitteilungen und Service-Themen. In der Zwischenzeit haben 2.850 Nutzer die Seite mit „Gefällt mir“ markiert und empfangen so regelmäßig die Beiträge. An Hand der Reaktionen der Leser in Form von Weiterleitungen, Teilen oder Kommentaren lässt sich ablesen, dass vor allem die Störungs- und Verkehrsmeldungen als wertvolle Beiträge angenommen werden.

Der facebook-Auftritt des VRR ist offen für Beiträge aller Nutzerinnen und Nutzer. Seit dem Start des Auftritts gingen etwa 1.000 Beiträge mit Tarifierfragen, Kritik oder sonstigen Themen ein. Die Beiträge werden entweder durch das Callcenter oder das facebook-Team beim VRR bearbeitet. Im Durchschnitt erfolgt eine schriftliche Antwort nach etwa 45 Minuten. Im Vergleich zu ähnlichen Angeboten ist dies ein sehr guter Wert.

Die Übermittlung von wichtigen Störungsmeldungen liefert über die sozialen Medien einen deutlichen Mehrwert. Dieser Service hat wesentlich dazu beigetragen, dass sich der facebook-Auftritt des VRR nach 16 Monaten etabliert hat. Die Schnelligkeit der Kommunikation und die Möglichkeit für die Kunden, direkt zu reagieren und interagieren, bietet eine gute Ergänzung zu den anderen, weiterhin stark genutzten Kommunikationskanälen wie Internetauftritt und Schläue Nummer.

Dies unterstreicht die Wichtigkeit dieses Kommunikationskanals für die Kunden und die Relevanz für ein perspektivisches Gesamtkonzept zum integrierten Kundendialog auf den neuen Kommunikationskanälen.