



öffentlich

<b>Beschlussvorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Sachstandsbericht</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>Z/IX/2015/0087</b>	<b>27.05.2015</b>	<b>2</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	08.06.2015	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.06.2015	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.06.2015	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.06.2015	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	19.06.2015	<input type="checkbox"/>

**Beschlussvorschlag:**

Kenntnisnahme

**Begründung/Sachstandsbericht:**

**Inhaltsverzeichnis:**

1. Nutzung des WLAN im Rathaus Essen
2. Stationen an den RRX-Außenästen
3. Rückbau von Lautsprechern
4. neues Fernverkehrskonzept
5. Bahnhofsprogramm
6. Entwicklung der Trassen- und Stationspreise
7. Einnahmen und Fahrten (Januar-März)

8. Statusbericht Semesterticket
9. Vertriebsvereinfachung NRW-Tarif
10. Projektstand m4u
11. KombiTicket-Angebote
12. Kategorisierung des Preisniveaus A in VRR-Großstädten
13. Sachstand Sozialticket
14. eTarif
15. Aktuelle Entwicklungen bei der Stiftung muTiger
16. Saisonende: Erfahrungen mit länderübergreifenden Fußballzusatzzügen
17. Erfahrungsbericht mit dem neuen CallCenter nach einem halben Jahr
18. Weiterentwicklung der Auskunftssysteme
19. Statusbericht VRR Ticketshop
20. Neue Kommunikationstechnologien im ÖPNV. Sachstand WLAN an Stationen und Fahrzeugen und Bluetooth Leitsysteme im ÖPNV
21. Kooperationen mit der Ruhr Touristik Gesellschaft (RTG)

## **1. Nutzung des WLAN im Rathaus Essen**

In der Vergangenheit gab es immer wieder Probleme mit der Nutzung des WLAN-Netzes im Essener Rathaus. In Gesprächen mit dem Essener Systemhaus (ESH) konnte erreicht werden, dass durch ein neues Zugangsverfahren die WLAN-Netzqualität erheblich verbessert wurde. Durch eine einmalige Registrierung bleiben die WLAN-Zugangsdaten erhalten. Ein erneutes Anmelden ist nicht mehr erforderlich. Mit Betreten der Räumlichkeiten des Ratstraktes (in der 1. und 2. Etage) des Rathauses, wird automatisch eine Netzverbindung hergestellt. Das bisherige Verfahren ist mit der Bereitstellung des neuen - spätestens jedoch ab 01.06.2015 - nicht mehr nutzbar.

Alle Gremienmitglieder im VRR wurden über das neue Zugangsverfahren informiert und erhielten nach Bekanntgabe der erforderlichen Daten das entsprechende Zugangskennwort. Die Umsetzung dieser Maßnahme läuft.

Das Team Gremienmanagement des VRR steht den Gremienmitgliedern bei Anwendungsproblemen gern zur Verfügung.

## **2. Stationen an den RRX-Außenästen**

Das Land NRW, die 3 SPNV-Kooperationsräume und die DB Station & Service AG haben am 19.12.2014 eine Finanzierungsvereinbarung zur Erstellung der Planungen für die Leistungs-

phasen 1 und 2 gemäß Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) für die Infrastrukturmaßnahmen zum Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express unterzeichnet. In der Vereinbarung ist geregelt, dass die DB Station & Service AG die Bahnsteige der Stationen, die von RRX-Fahrzeugen ab Dezember 2018 angefahren werden, aber außerhalb des RRX-Kernkorridors liegen, unter den folgenden priorisierten Gesichtspunkten beplant:

A) **Priorität 1:**

Ausbau der Bahnsteige, bei denen die Bahnsteignutzlänge (215 m) und eventuell auch die Bahnsteighöhe (76 cm) für die Fahrbarkeit ab 12/2018 anzupassen sind,

B) **Priorität 2:**

Ausbau der Bahnsteige, die einen ganzheitlichen Umbau benötigen (z.B. barrierefreie Zuwegung zu den Bahnsteigen), jedoch keine Anpassung der Bahnsteiglänge bzw. -höhe.

Zurzeit laufen die Gespräche zur Fortführung der Planungen für die Leistungsphasen 3 und 4 gem. HOAI zwischen allen Beteiligten.

### **3. Rückbau von Lautsprechern**

Im ersten Sitzungsblock 2015 ist im Verkehrs- und Planungsausschuss die Befürchtung geäußert worden, die DB werde auf den Stationen Lautsprecher zurückbauen.

Der Sachstand stellt sich wie folgt dar:

Auf nahezu allen kleineren Stationen im VRR sind im Hauptwartebereich der Stationen in den letzten Jahren Dynamische Schriftanzeiger (DAS) für die aktuelle Betriebsinformation installiert worden. Diese Anzeiger verfügen neben der optischen Anzeige auch über ein Akustikmodul mit einem Lautsprecher.

Die DSA sind vollautomatische Systeme. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen übermitteln ihre Betriebsdaten über vorgegebene technische Schnittstellen. So werden Ist-Daten und Abweichungen vom Regelbetrieb angezeigt und über die Lautsprecher auch angesagt. Damit ist das „Zwei-Sinne-Prinzip“ für eine umfassende Information gewährleistet.

Ein Rückbau von Alt-Lautsprechern erfolgt im Rahmen von größeren Baumaßnahmen immer dann, wenn diese nicht mehr benötigt werden. Dabei muss in jedem Fall gewährleistet werden, dass mit den Lautsprechern an den Stationen auch Warnhinweise gegeben werden können. Die Notwendigkeit von Warnhinweisen ergibt sich aus einer DB-internen Risikoanalyse oder aus Vorgaben der EBO. In Abhängigkeit der Ereignisse werden zwei Varianten von Warnhinweisen unterschieden:

C) **Zyklische Ansagen auf der Basis des Fahrplans der haltenden Züge. Diese Warnan-**

sagen dürfen und werden auch über das Akustikmodul der DAS ausgegeben.

- D) Zuggenaue Warnansagen auf der Basis durchfahrender Züge, z.B. Güterzüge. Für diese Warnansagen werden weiterhin die klassischen Alt-Lautsprecher vorgehalten (und im Rahmen größerer Baumaßnahmen nicht zurückgebaut) und manuell bedient. In diesen Fällen dienen die DAS nur der optischen Anzeige.

#### **4. neues Fernverkehrskonzept**

Am 18.3.2105 präsentierte der Vorstand Personenverkehr, der Deutschen Bahn AG die neue Strategie der DB im Fernverkehr. Das Konzept besteht aus verschiedenen Säulen. Der hochwertige Fernverkehr wird zukünftig ausschließlich unter dem Namen ICE vermarktet werden. Dieses hochwertige Kernnetz verkehrt i. d. R. im Stundentakt, besonders wichtige Achsen werden mit 2 Zügen/Stunde bedient. Nachfrageschwächere Achsen sollen dagegen Ihre 2-stündliche Bedienung beibehalten. In den Zügen ist kostenloses W-LAN und ein Bordrestaurant vorgesehen.

Ergänzend zum ICE-Netz soll in dem Zeitraum 2015 – 2032 ein zusätzliches IC-Netz geschaffen werden, das alle Städte mit mehr als 100.000 Einwohnern im 2-Stundentakt an den Fernverkehr anschließt. Dieses Netz stellt in seiner Planung gegenüber dem Status-Quo eine deutliche Angebotsausweitung dar. Es deckt sich allerdings in vielen Bereichen mit dem früheren Interregio-Netz, welches in vielen Regionen aus wirtschaftlichen Gründen durch die DB aufgegeben wurde. Zum Einsatz sollen in der Regel lokbespannte Doppelstock-Wagenzüge kommen. Denkbar ist nach Aussage des Fernverkehrs auf verschiedenen Strecken eine Tarifintegration Fernverkehr / Nahverkehr.

Für Nordrhein-Westfalen sind auf folgenden Relationen neue IC-Linien vorgesehen:

- E) Münster (W) – Siegen – Wetzlar – Frankfurt (Main) (2019)
- F) (Norddeich – Münster (W) – Recklinghausen –) Köln – Koblenz – Trier (2030)
- G) Aachen – Krefeld – Essen – Hamm (W) – Kassel-W – Erfurt – Gera – Chemnitz (2032)

Bei einer Umsetzung wären zahlreiche Städte seit langer Zeit erstmals wieder regelmäßig an das Fernverkehrsnetz angebunden. Dies sind z.B. Krefeld, Mönchengladbach, Siegen, Iserlohn, Unna, Viersen. Für zahlreiche andere Städte ergäbe sich eine deutliche Verdichtung des Fernverkehrsangebotes.

Für Nordrhein-Westfalen sind vor allem die neuen Verbindungen auf der Ruhr-Sieg-Strecke

sowie die Strecke Aachen – Mönchengladbach – Krefeld – Duisburg – Chemnitz von Interesse, da hier neue Verbindungen eingeführt werden sollen, die gegebenenfalls parallel zu bestehenden SPNV-Verbindungen verkehren. Gerade auf der Ruhr-Sieg-Strecke steht die Ausschreibung des gleichlautenden Netzes ebenfalls mit einer erneuten Betriebsaufnahme für 12/2019 an. Bestandteil des Netzes ist u.a. die Linie RE16, die nach Wegfall des früheren IR als Kompensation durch die Aufgabenträger neu eingeführt worden ist.

Ob und in welchem Umfang ein Fernverkehrsangebot auf den Strecken umgesetzt wird, hängt von einer verbesserten Zusammenarbeit zwischen dem Nah- und Fernverkehr ab. Hierzu sind in der nächsten Zeit Abstimmungsgespräche vorgesehen. Für die Aufgabenträger ist hierbei von besonderer Bedeutung, dass die Planungen eine Verlässlichkeit aufweisen, die die Entwicklung belastbarer und langfristig gesicherter Angebote ermöglichen.

## **5. Bahnhofsprogramm**

DB Station&Service hat eine Stationsoffensive entwickelt, nach der bundesweit 350 Stationen und NRW-weit 120 Stationen neu gebaut bzw. reaktiviert werden sollen. Entsprechende Informationen waren bisher nur der Presse zu entnehmen.

Konkrete Aussagen zur Lage der vorgesehenen Stationen in NRW liegen bisher den SPNV-Aufgabenträgern nicht vor. Auch gibt es bisher keine Abstimmungen zu einer möglichen Finanzierung. In der Sitzung des Verkehrsausschusses des Landtags am 07.05.2015 wurde in einem entsprechenden Tagesordnungspunkt von Vertretern der DB auch keine Hinweise zur Lage der Stationen gemacht.

Die im Arbeitskreis ITF NRW zusammengeschlossenen SPNV-Aufgabenträger haben für eine Sitzung am 29.05.2015 Vertreter von Station&Service im Rahmen zu einer Sondersitzung eingeladen, in der Inhalte der Stationsoffensive vorgestellt werden sollen.

Sobald zu den Standorten, der zeitlichen Umsetzung und insbesondere zur Finanzierung genaue Erkenntnisse vorliegen, werden die Gremien des VRR darüber informiert.

## **6. Entwicklung der Trassen- und Stationspreise**

Die Stations- und Trassenpreise sind in den vergangenen Jahren im Bereich des VRR jährlich um 2,0 % bis 2,5 % gestiegen. Nach den Unterlagen, die dem VRR zurzeit für die Trassenpreise 2016 vorliegen, wird auch diese Preissteigerung in diesem Rahmen liegen. Gleichzeitig steigen die Bundesregionalisierungsmittel zurzeit jährlich nur um 1,5 %, so dass ein immer höherer Anteil der Regionalisierungsmittel zur Deckung der Infrastrukturkosten verwendet werden muss.

Für das Jahr 2017 hat DB Netz ein neues Trassenpreissystem angekündigt, bei dem Trassen-

senpreise nicht mehr in Abhängigkeit vom Ausbauzustand einer Strecke, sondern in Abhängigkeit von der Nachfrage berechnet werden sollen. Aktuell diskutierte Kenngröße ist hier ein Umkreis von 50 km rund um Bahnhöfe einer bestimmten Größenordnung. Im VRR würden mit Ausnahme von kurzen Abschnitten im Zulauf auf Kleve und Emmerich alle Strecken in diese Kategorie fallen. Konkrete finanzielle Auswirkungen sind seitens der DB noch nicht benannt, es ist allerdings mit einer Preissteigerung zu rechnen. Der VRR wirkt auf verschiedenen Ebenen zurzeit darauf hin, dass es nicht zu einer Kostensteigerung kommt.

## **7. Einnahmen und Fahrten**

Das neue Jahr 2015 beginnt erfreulich positiv. Mit der Einführung der PST A3 ist die diesjährige Stufe der Tarifstrukturreform gut angenommen worden. In den ersten drei Monaten des Jahres ist bei den Einnahmen ein Plus von 8,3 Mio. € (+2,9 %) zu verzeichnen. Hier entwickelt sich das Barsortiment mit +2,7 Mio. € (+4,5 %) am positivsten, gefolgt von den Firmentickets mit +0,6 Mio. € (+2,4 %), den Regelzeitkarten mit +0,6 Mio. € (+0,6 %), den Schüler-/AzubiTickets mit +0,2 Mio. € (+0,3 %) und den SemesterTickets mit +0,75 Mio. € (+6,4 %).

Die Fahrten im VRR verzeichnen mit -2,8 Mio. Fahrten (-1,0 %) eine leicht negative Entwicklung. Grund dafür ist größtenteils die negative demographische Entwicklung im VRR-Raum.

Die Fahrtenzahlen belegen dies auch, gerade im Bereich Schüler/Azubi ist ein Rückgang von 3,3 Mio. Fahrten (-2,9 %) und bei den Regelzeitkarten von -3,9 Mio. (-4,1 %) zu verzeichnen. Auf der anderen Seite steigen die Fahrten beim SozialTicket um 2,8 Mio. und im Barsortiment um 0,3 Mio. (+1,6 %). Die restlichen Fahrten verlaufen stabil.

Die Abbonnentenzahlen sind im 1. Quartal 2015 um ca. 10.000 auf 1,270 Mio. Abonnenten gesunken, Grund dafür sind auch hier die rückläufigen Bevölkerungs- und Schülerzahlen. Die Verkäufe beim SozialTicket steigen noch immer kontinuierlich an und verzeichnen im März ca. 124 Tsd. Kunden.

## **8. Statusbericht Semesterticket**

Zurzeit zeichnet sich eine weitere flächendeckende Zustimmung für das Semesterticket im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ab. Nachdem 18 der 34 Hochschulen im Verbundgebiet dem Vertragsangebot des VRR bereits zugestimmt haben, zeigen auch die ersten Abstimmungen durch die Studierenden bzw. ihre gewählten Vertreter ausnahmslos positive Ergebnisse.

So hat die Urabstimmung an der Universität Duisburg Essen eine 92,7%ige Zustimmung, die Urabstimmung an der Fachhochschule Dortmund eine 95,45%ige Zustimmung, die Urab-

stimmung an der Hochschule Ruhr-West eine 73%ige Zustimmung und die Urabstimmung an der Hochschule Niederrhein ein 94,7%ige Zustimmung erbracht. An der Heinrich-Heine-Universität hat die Vollversammlung der Studierenden eine 81,3%ige Zustimmung erbracht. Das Studentenparlament der Heinrich-Heine-Universität hat daraufhin mehrheitlich die Zustimmung zur Fortführung des Semestertickets ab dem Wintersemester 2015/2016 erteilt. Damit haben sich bislang ca. 145.000 Studierende im VRR (= 60 %) weiterhin mit dem VRR-Semesterticket einverstanden erklärt. Dies werten wir als Bestätigung, dass das VRR-Semesterticket nach wie vor ein Erfolgsmodell für alle Beteiligten darstellt. Zurzeit laufen weitere Abstimmungen an den Hochschulen. Wir gehen davon aus, dass aufgrund der Zustimmung der großen Hochschulen im VRR auch an diesen Hochschulen ein positives Votum zugunsten des Semestertickets abgegeben wird.

Zusätzlich werden mit den Hochschulen, die bereits dem neuen VRR-Vertragsangebot zugestimmt haben, die Vereinbarungen zum bestehenden NRW-Semesterticket vertraglich erneuert.

Im Rahmen der Gespräche mit den Studierendenvertretern wurde u.a. der Wunsch zu einem speziellen Tarifangebot für Vorkursteilnehmer geäußert. Der entsprechende tarifliche Lösungsvorschlag wird in der Sitzungsblock-Vorlage M/IX/2015/0096 zur Beschlussfassung vorgelegt.

## **9. Vertriebsvereinfachung NRW-Tarif**

Der NRW-Tarif wird in Form der Pauschalpreistickets und in Form der Relationspreistickets angeboten. Zu den Pauschalpreistickets gehören das SchöneFahrt TicketNRW, das SchönerTagTicket NRW, das FahrradTicket NRW und die SchöneFerienTickets NRW. Diese Tickets werden durch alle Verkehrsunternehmen angeboten.

Die Relationspreistickets NRW dagegen werden ausschließlich durch die DB Regio vertrieben. Die Relationspreistickets gelten derzeit zwischen dem Start- und Zielort ausschließlich mit dem SPNV sowie am Start- und Zielort mit dem ÖSPV.

Derzeit bestehen bei den relationsbezogenen Tickets des NRW-Tarifs einige tarifliche Lücken. So sind Orte ohne einen eigenen Bahnanschluss tariflich und preislich nicht direkt einbezogen, sondern nur hilfsweise über eine sogenannte Bahnhofsanbindungsdatei angebunden. Dies trifft beispielsweise für Fahrten von und nach Herten zu. Herten ist im NRW-Tarif nur über die Anbindungsdatei preislich angebunden, da Herten keinen eigenen Bahnhof aufweist. Auch ist es nicht möglich, zwischen zwei Städten anstelle des Schienenverkehrs regi-

onale Buslinien zu benutzen. Ein Kunde, der beispielsweise aus Hamm nach Moers anreist, muss in Duisburg umsteigen. Im Rahmen des NRW-Tarifs muss er von Duisburg mit dem SPNV bis Moers fahren und kann erst in Moers den Bus zu seiner Zielhaltestelle nutzen. Tatsächlich könnte der Kunde von Duisburg aus auch den Bus nach Moers nehmen und somit schneller seine Zielhaltestelle erreichen. Dies ist jedoch mit dem NRW-Relationspreisticket nicht zulässig. Zudem ergibt sich häufig die Situation, dass zwischen zwei Städten unterschiedliche Fahrpreise gelten, auch wenn die Linienwege der genutzten Züge nahezu deckungsgleich sind. Zwischen Paderborn und Herten werden drei unterschiedliche Reisewege angeboten. Fährt der Kunde über Hamm, Essen und Gelsenkirchen, so kostet die Fahrt 32,30 € und dauert 2:45 Stunden; fährt der Kunde über Hamm, Münster und Recklinghausen, kostet die Fahrt 30,60 € und dauert 3:14 Stunden; fährt der Kunde über Hamm, Herne und Recklinghausen, so kostet die Fahrt nur 27,80 € und dauert ebenfalls 3:14 Stunden. Diese Lücken sollen nun nach einer rd. zweijährigen DB-internen Projektarbeit geschlossen werden. Hierfür wird der dem NRW-Tarif zugrunde liegende bundesweit gültige Nahverkehrstarif der DB modifiziert. Diese Arbeiten sind nun so weit gediehen, dass sie im Dezember 2015 zeitgleich mit dem bundesweit gültigen Tarifwechsel der DB umgesetzt werden können.

Dem Kunden, der ein Ticket des NRW-Relationstarifs nutzt, ist dann z.B. freigestellt, wie weit er auf seiner Fahrt den kommunalen Verkehr und den SPNV-Verkehr nutzt. Gleichzeitig wird der Geltungsraum derart erweitert, dass der Kunde, entsprechend den Geltungsräumen im VRR-Tarif, auch parallele Verbindungen nutzen kann. Beispielhaft bedeutet dies, dass ein Kunde, der von Hamm nach Aachen fahren will, zukünftig sowohl den RE1 über Dortmund, Düsseldorf und Köln nutzen als auch in Dortmund in den RE4 umsteigen und über Wuppertal, Düsseldorf und Mönchengladbach fahren kann.

Diese Neuausrichtung und die tariflichen Vereinfachungen führen dazu, dass zukünftig auch kommunale Verkehrsunternehmen die Relationspreistickets des NRW-Tarifs anbieten könnten. Hierdurch wird es zukünftig möglich sein, auch ein Ticket des NRW-Relationspreises direkt an der Einstiegshaltestelle zu lösen und nicht erst am SPNV-Halt. Eine Vertriebspflicht besteht für kommunale Verkehrsunternehmen nicht. Inwieweit es tatsächlich möglich sein wird, beim Busfahrer alle Relationspreistickets zu erhalten, wird noch erarbeitet.

Unmittelbare Auswirkungen auf den VRR-Tarif oder den Fernverkehrstarif der DB hat die Ertüchtigung nicht, es werden vielmehr Hindernisse für den Kunden beseitigt. Innerhalb des VRR gilt weiterhin der VRR-Tarif.

Die Arbeiten zur Ertüchtigung des NRW-Relationstarifs sind so weit fortgeschritten, dass die Produktivsysteme der DB jetzt angepasst werden können. Erforderlich war eine Freigabe der



Arbeiten hierfür durch das KC Marketing bis zum 29. Mai 2015.

## **10. Projektstand m4u**

Im Sitzungsblock März 2015 wurde über die Arbeiten im Bereich Markenentwicklung im Rahmen der Digitalisierungsstrategie berichtet.

Das 2. Quartal 2015 wurde genutzt, um - basierend auf dem im Juni 2014 (M/VIII/2014/0534) beschlossenen Umsetzungsplan - an den weiteren Projektbausteinen zu arbeiten. Im besonderen Fokus standen die Beschreibungen für die Programmierung zur Optimierung der VRR-App und der webbasierten Fahrplanauskunft. Das daraus entstandene Lastenheft befindet sich in den letzten Abstimmungen mit den Verkehrsunternehmen.

Ziel ist es

- mit den weiteren Funktionen und der verbesserten Benutzerführung den ÖPNV-Nutzern den Zugang zum ÖV und den Ticketkauf deutlich zu vereinfachen.
- die Vernetzung technischer Systeme, die den Oberflächen die Funktionen zuspielden, zukunftsweisend aufzustellen.
- die Zuverlässigkeit der Oberflächen (Auskunft/ Kauf) und der technischen Systeme zu optimieren. Dazu werden mittels Testszenarien Fehler direkt entdeckt und behoben

In Teilen werden für die neuen Funktionen aus rechtlicher Hinsicht Datenschutzbestimmungen notwendig. Diese werden parallel mit Fachjuristen und den entsprechenden Arbeitskreisen des VRR abgestimmt.

Zu den Weiterentwicklungen insbesondere der Smartphone-Applikationen gibt der Sachstandsbericht „Weiterentwicklung der Auskunftssysteme“ noch einmal vertiefend Auskunft.

## **11. KombiTicket-Angebote**

Wie im Tarif- und Marketingausschuss in seiner Sitzung am 03.12.2014 gewünscht, wird hiermit der Bericht über die Höhe und die Struktur der KombiTicket-Angebote vorgelegt.

Das KombiTicket ist eine Leistungskombination mit Dritten, bei der eine Grundleistung aus einem anderen Bereich (z.B. Eintritt) gleichzeitig eine Fahrtberechtigung für den ÖPNV enthält. Mit dem Abschluss von KombiTicket-Verträgen sind wirtschaftliche und verkehrspolitische Zielsetzungen verbunden. Zum einen ermöglicht das KombiTicket den Verkehrsunternehmen, die Gesamteinnahmen zu halten bzw. zu steigern und zum anderen die Kosten - insbesondere die Vertriebskosten - zu senken. Außerdem können durch einen reduzierten

Anteil von Schwarz- und Graufahrern (z.B. Fahrgäste mit nicht korrektem/gültigem Ticket) Einnahmen gesichert werden, insbesondere bei Großveranstaltungen, die auch ohne eine KombiTicket-Regelung ein hohes Verkehrsaufkommen erzeugen würden.

Auch dem Kunden bietet das KombiTicket viele Vorteile, indem es ihm eine einfache An- und Abreise durch Nutzung des ÖPNV ermöglicht, ohne dass er zusätzliches Tarifwissen benötigt. Dadurch eröffnen sich für die Verkehrsunternehmen Möglichkeiten, neue Kunden an den ÖPNV heranzuführen.

Der Vertrieb der KombiTickets erfolgt in der Regel über den Veranstalter, kann nach Abstimmung mit diesem aber auch aus den Verkaufssystemen der Verkehrsunternehmen erfolgen.

### **Entwicklung der Umsätze**

Im Jahr 2014 sind 189 KombiTicket-Verträge einschließlich CityTicket abgeschlossen worden mit einem Umsatz von insgesamt rd. 15.379.000,00 €. Von besonderer Bedeutung sind die folgenden Segmente:

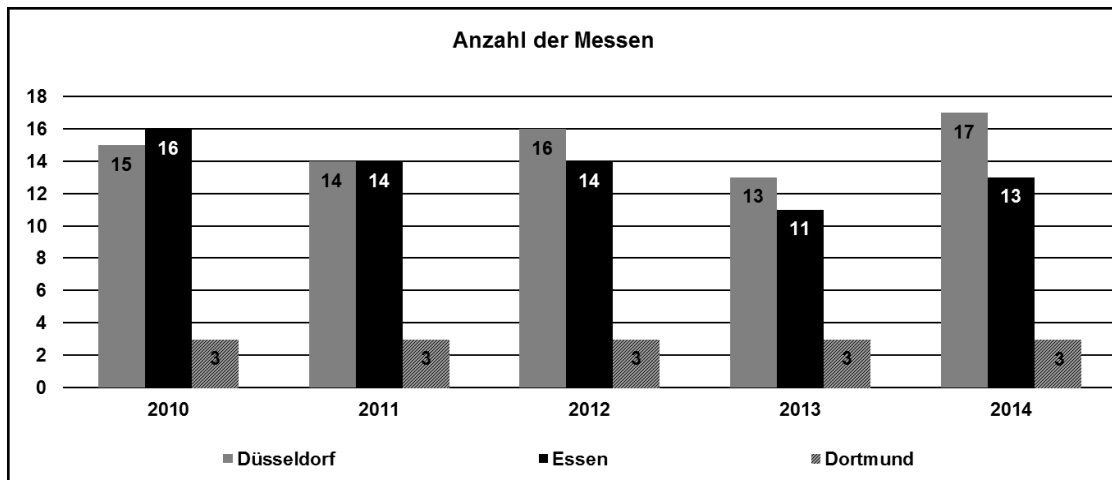
- CityTicket
- die Kooperationen mit den Messegesellschaften in Düsseldorf, Dortmund und Essen
- die KombiTicket-Vereinbarungen mit Fußballvereinen

Die beiden Segmente Messen und Fußballvereine werden im Folgenden detailliert erläutert.

### **KombiTickets mit Messegesellschaften**

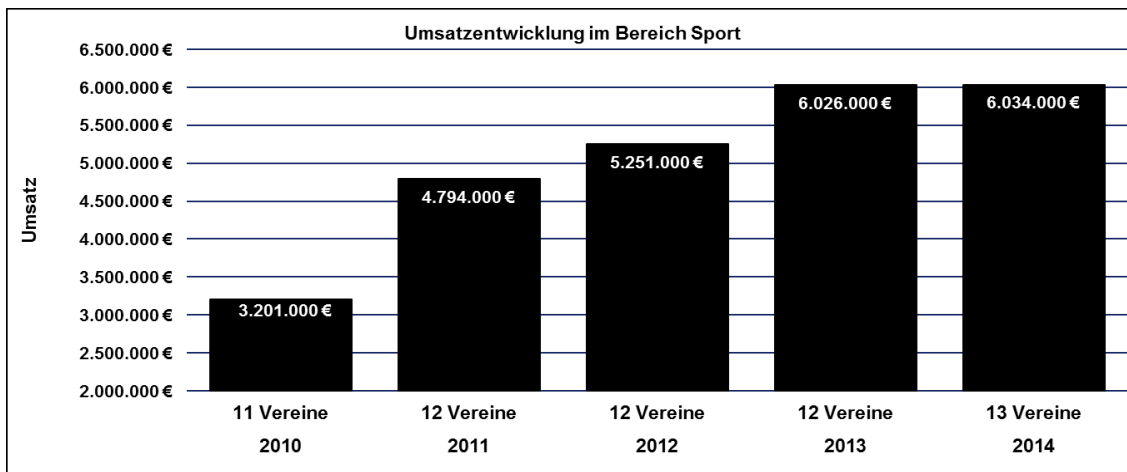
Im Bereich des VRR sind insbesondere die drei Messestandorte Dortmund, Düsseldorf und Essen als große KombiTicket-Partner zu erwähnen. Mit den Messeveranstaltern werden verschiedene Angebote verhandelt. So gibt es ein KombiTicket für die Besucher der Messe, welches an das Eintrittsticket geknüpft ist. Daneben kann jedoch auch ein KombiTicket für die Aussteller abgeschlossen werden, welches an den Ausstellerausweis geknüpft ist und über die Anzahl der gültigen Tage abgerechnet wird. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung im Segment Messen.

Grafik 1: Anzahl der Messeveranstaltungen mit KombiTicket-Vereinbarungen 2010 bis 2014:



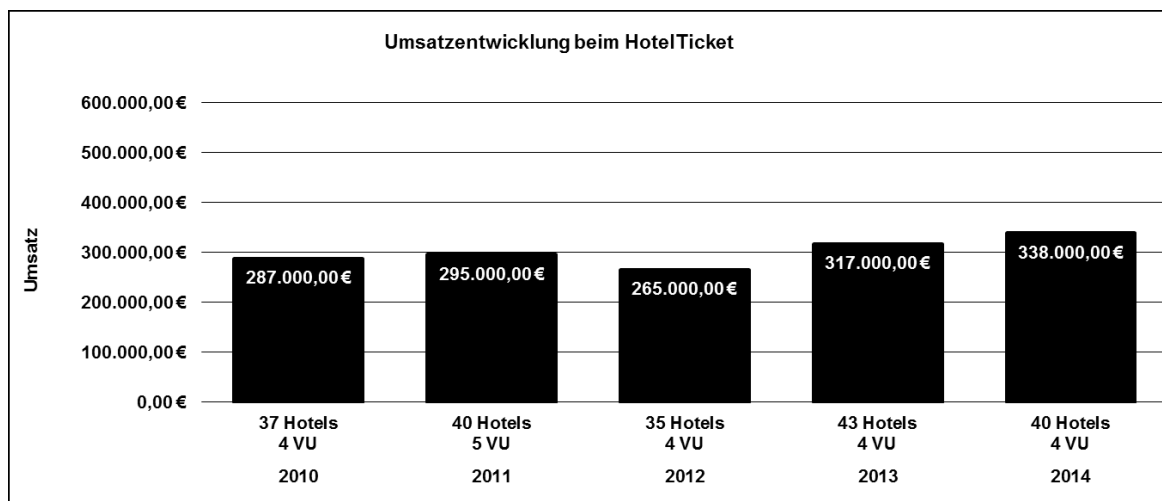
### KombiTickets mit Bundesligavereinen

In der Saison 2014/15 wurden insgesamt 13 KombiTicket-Vereinbarungen abgeschlossen, davon zwölf im VRR mit acht Verkehrsunternehmen und erstmals im VRS mit Bayer 04 Leverkusen. Die KombiTickets im Bereich Sportvereine gliedern sich in die Kategorien Fußball (1. und 2. Bundesliga, 3. Liga, Regionalliga West, Oberliga Niederrhein, Allianz Frauen-Bundesliga) und Eishockey. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der letzten Jahre:



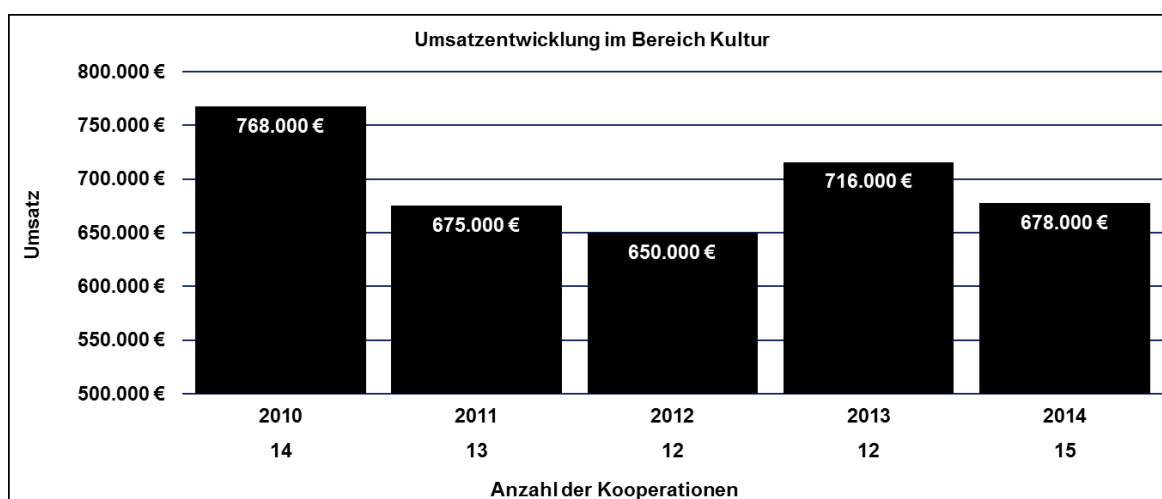
### Hotel-KombiTickets

Obwohl im Jahr 2014 drei Vereinbarungen nicht verlängert werden konnten, führten insgesamt steigende Übernachtungszahlen zu einem Mehrumsatz.



### Kultur-KombiTickets

Zu den regelmäßig wiederkehrenden Einzelveranstaltungen gehören im Wesentlichen Events wie die Dortmunder Museumsnacht und die ExtraSchicht. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung für die sich jährlich wiederholenden Kooperationen. Insgesamt führen rückläufige Besucherzahlen zu der Umsatzminderung.



### Kombinierte Tickets im Rahmen von VKF-Aktionen

In der Vergangenheit wurden KombiTickets für „freie Veranstaltungen“, also Veranstaltungen ohne Eintrittskarte, abgeschlossen. Da für diese KombiTickets eine obligatorische Abnahme durch alle Teilnehmer nicht gewährleistet ist, kann es zu Kannibalisierungseffekten mit dem Regeltarif kommen, die Wirtschaftlichkeit ist dann nicht mehr gegeben.

In der Sitzung des AK KVIV MTV am 30.04.2015 wurde darauf hingewiesen, dass solchen Produkten zukünftig durch die VRR AöR nicht mehr zugestimmt wird.

## **12. Kategorisierung des Preisniveaus A in VRR-Großstädten**

Seit dem 01.01.2015 ist in der Preisstufe A (eine Stadt, ein Tarifgebiet oder 2 Waben) neben den bereits bestehenden zwei Preisniveaus A1 und A2 mit A3 ein drittes Preisniveau hinzugekommen. Diese weitere Differenzierung ermöglicht eine besser auf das jeweilige örtliche Leistungsangebot zugeschnittene Preisgestaltung. Das neue, gegenüber dem Niveau A2 etwas höhere Niveau A3 gilt zunächst nur im Zeitkartenbereich in den großen Städten Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Essen und Wuppertal.

Ein Gutachten hat auch die Einbeziehung der Stadt Duisburg mit den Tarifgebieten 23 und 33 als sachgerecht aufgezeigt. Die Einführung wurde mit Verweis auf den noch zu aktualisierenden Nahverkehrsplan zunächst zurückgestellt.

Zurzeit finden intensive Abstimmungsgespräche zwischen der Stadtverwaltung Duisburg, der Duisburger Verkehrsgesellschaft und dem VRR über die zur Umsetzung notwendigen weiteren Schritte statt. Ein weiteres Vorbereitungsgespräch zwischen den Beteiligten wurde für den 22.05.2015 terminiert. Über die weitere zeitliche Abfolge kann dann im laufenden Sitzungsblock ggf. mündlich berichtet werden.

## **13. Sachstand Sozialticket**

Das Tarifangebot SozialTicket sorgt infolge der deutlichen Rabattierung gegenüber Zeitkarten des Jedermann-Sortiments für Mindereinnahmen bei den Verkehrsunternehmen. Diese werden durch Zahlungen des Landes bislang wieder ausgeglichen. Hierfür stehen landesweit 30 Mio. Euro zur Verfügung.

Seit der Einführung im November 2011 verzeichnen wir im VRR-Raum einen steten Anstieg der SozialTicket-Nutzer: von ca. 48 Tsd. im Jahr 2012 auf nach jüngster Hochrechnung vsl. ca. 125 Tsd. im Jahr 2015.

Bei der landesseitigen Finanzierung in den letzten Jahren überstieg die Höhe der zur Verfügung stehenden Landesmittel noch den Mittelbedarf, weil der SozialTicket-Absatz erst allmählich stieg. Das Land hat in diesen Jahren einen Teil der nicht benötigten Fördermittel für das jeweils nächste Jahr wiederum bereitgestellt, so dass dank dieser Übertragungen eine auskömmliche Finanzierung sichergestellt werden konnte (vgl. Abbildung 1).

**Gegenüberstellung der Landesmittel inkl. Übertrag ins Folgejahr bis 2016, Mittelbedarf in Mio. € bei moderaten Preisanpassungen in 2015 und 2016 und differenzierte Absatzprognose in 2016**

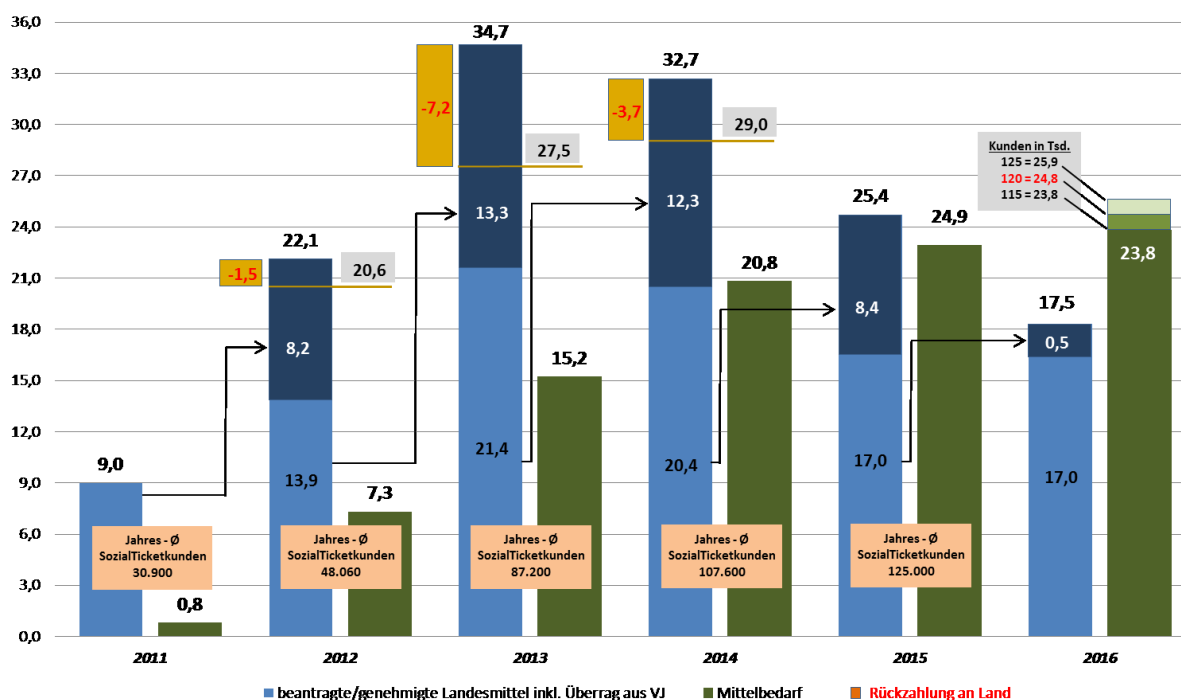


Abbildung 1

**Unter Berücksichtigung der moderaten Preiserhöhung des SozialTickets zum 01.01.2015 und bei Zutreffen der prognostizierten Nutzerzahl von ca. 125.000 im Jahr 2015 ist die Finanzierung des SozialTickets auch für dieses Jahr gesichert.**

Die erste Tranche der Landesförderung für das Jahr 2015 ist landesseitig geflossen.

Die Landes-Richtlinie zur Finanzierung des SozialTickets läuft offiziell zum Jahresende 2015 aus. Vom zuständigen Ministerium liegt dem VRR allerdings ein Schreiben vor, in welchem zugesagt wird, sich für die Jahre 2016/17 dafür einzusetzen, dass die Fördergelder mindestens in gleicher Höhe (30 Mio. Euro landesweit) weiterfließen können. Dies bedarf einer landesinternen formellen Zustimmung, die für Herbst 2015 ansteht.

Das Ministerium wird hierzu vorbereitend eine Evaluation des SozialTickets in den Räumen durchführen, in denen dieses Angebot bereits eingeführt ist. Mit der Organisation des Bereichs Marktforschung dieser Evaluation ist das KompetenzCenter Marketing beauftragt. Hier werden Ergebnisse nach den Sommerferien 2015 erwartet. Belastbare Aussagen zur weiteren Finanzierung des SozialTickets bedürfen einer landeseitigen Entscheidung zur weiteren Förderung und der Konsolidierung der Erhebungserkenntnisse in den einzelnen Kooperationsräumen mit der Evaluation des Landes.

Der Verwaltungsrat hat am 19.07.2011 auf der Grundlage des gemeinsamen Antrags der Fraktionen CDU und Bündnis 90/Die Grünen zur Drucksachenummer M/N/VIII/2011/0223 beschlossen, dass ein SozialTicket im VRR nur unter der Maßgabe einer auskömmlichen Landesfinanzierung eingeführt wird. Sofern dies nicht gewährleistet ist, sollte die Refinanzierung der fehlenden Mittel durch eine angemessene Preismaßnahme erfolgen. Nach heutigem Erkenntnisstand könnte trotz einer moderaten Preisanpassung des SozialTickets je nach Kundenanzahl in 2016 eine weitere Preisanpassung in der Größenordnung zwischen 15 % (bei 125 000 Kunden) und bis zu 20 % (bei 140 000 Kunden) notwendig werden.

Eine genauere Abschätzung der in 2016 tatsächlich erforderlichen Finanzmittel mit einer entsprechenden Beschlussvorlage für die ZV-Gremien kann erst im Herbst 2015 erstellt werden. Erfahrungsgemäß ist zum jeweiligen Jahresende in den vergangenen Jahren seitens des Landes zusätzlich zur ersten Mittelbereitstellung ein weiterer Betrag in Millionenhöhe aus zuvor nicht abgerufenen Landesmitteln zur Verfügung gestellt worden.

#### **14. eTarif**

Wie in VRR Vorlagen bzw. Beschlüssen M/VIII/2014/0534 und M/IX/2015/0065 festgelegt, ist für 2017 die Einführung eines sog. elektronischen Tarifs (kurz: eTarif) im VRR vorgesehen. Er wird parallel zum bestehenden Tarif angeboten.

Kernelement des eTarifs ist, dass die Fahrpreisbildung auf Basis tatsächlich gemachter und elektronisch nachgehaltener Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erfolgt. Eine fahrtspezifische Auseinandersetzung mit einem Tarifgefüge ist nicht erforderlich.

Ziel ist es, durch die Absenkung der Zugangshürde "Tarif" Neukunden zu gewinnen und zusätzliche Einnahmen zu erzeugen. Weil eTarife zudem differenzierter und nachfragegerechter angelegt werden können, ohne dabei aus Nutzersicht komplexer zu werden, lässt sich mit eTarifen im Grundsatz auch die Tarifergiebigkeit mittel- bis langfristig erhöhen.

Zur Einführung beschränkt sich der eTarif auf Produkte für seltene und gelegentliche Nutzer des ÖPNV. Sie sind es auch, die bei der Anwendung am stärksten von der Vereinfachung des Nutzungsprozesses profitieren, die ein eTarif mit sich bringt.

Der eTarif wird in einem ersten Schritt auf Smartphone-Basis eingeführt. Kunden checken sich auf dem Smartphone beim Einsteigen ein und beim Aussteigen aus. Alles Weitere übernehmen Systeme im Hintergrund. Für die Teilnahme ist eine Registrierung erforderlich. Perspektivisch sind auch unregistrierte Prozesse umsetzbar. Die Abstimmungen mit dem Daten-

schutz laufen kontinuierlich und sind bisher positiv.

Zusammen mit den Verkehrsunternehmen werden zum nächsten Sitzungsblock im September 2015 die verschiedenen eTarifmodelle (Zeit, Entfernung, ...) in Form einer Stärken-/Schwächen-Analyse bewertet. Auf Basis der Ergebnisse werden dann konkrete Produkte modelliert als Grundlage weiterer Berechnungen und Markttests.

Der VRR steht mit den Kollegen aus Heidelberg in Verbindung, wie auch mit denen des RMV, die ebenfalls an einem eTarif arbeiten. Preisbildungsprinzipien werden zudem mit Kollegen des benachbarten VRS und in der beim KC Marketing angesiedelten Unterarbeitsgruppe eTarifizierung des Landes NRW diskutiert, um zu gewährleisten, dass eTarife auch für verbundübergreifende Fahrten eine einfache tarifliche Lösung darstellen.

Parallel erarbeitet das KC EFM die Ausschreibung des eTicket-Fahrtenmanagers siehe Beschlussvorlage K/IX/2014/0041 und Sachstandsbericht Z/IX/2015/0056, der Voraussetzung ist für eine eTarifizierung auf Smartphone-Basis.

### **15. Aktuelle Entwicklungen bei der Stiftung muTiger**

Die zum Sitzungsblock September 2014 vorgestellten Aktivitäten der muTiger-Stiftung konnten erfolgreich fortgesetzt werden. Der dargestellte Probelauf eines Kurskonzeptes für Schülerinnen und Schüler fand am 20. Oktober 2014 mit vier Klassen der Ingeborg-Drewitz-Gesamtschule Gladbeck erfolgreich statt. Derzeit wird das Lehrkonzept weiter ausgearbeitet und angepasst.

Seit Ende des Jahres 2014 verfügt die Stiftung über zwei neue Flyer, die in frischer Aufmachung über die Stiftung und Kooperationsmöglichkeiten informieren. Im Oktober 2014 übernahm Herr Wilfried Alles den zweiten Vorstandsposten der Stiftung.

Das Netzwerk und die Zahl der Partner der Stiftung wachsen weiterhin an. In den vergangenen Monaten konnten unter anderem gemeinsam mit dem Landkreis Wesel, der Diakonie Ratingen, dem Kinderschutzbund Düsseldorf, den evangelischen Familienbildungsstätten Gelsenkirchen und Wuppertal sowie dem Lions Club Dortmund Union erste Kurse organisiert und durchgeführt werden.

Im März 2015 wurde die muTiger-Stiftung für Ihr Engagement mit dem Fahrgastpreis von PRO BAHN ausgezeichnet. Der Fahrgastverband würdigt damit die Bemühungen der Stiftung, Fahrgäste zur Übernahme von Zivilcourage zu ermutigen und so die Nutzung der öf-



fentlichen Verkehrsmittel sicherer zu machen.

## **16. Saisonende: Erfahrungen mit länderübergreifenden Fußballzusatzzügen**

### Ausgangslage

Ein Schwerpunkt der Sicherheitsstörungen im Zusammenhang mit Fußballspielen liegt auf den Reisewegen. Häufig sind auch andere Reisende von dem Verhalten der Fans betroffen, was sich negativ auf das subjektive Sicherheitsempfinden und damit auch auf die Attraktivität des öffentlichen Personenverkehrs auswirkt. Auch entstehen oft besonders brisante Situationen, wenn sich rivalisierende Fangruppen zufällig auf Umsteigebahnhöfen begegnen.

Ein Baustein zur Entspannung der Situation ist der Einsatz von zusätzlichen Zügen zu einzelnen Begegnungen als Direktverkehre.

Bereits während der ersten Pilotphase in der Saison 2013/2014 wurde zwischen dem Deutschen Fußball-Bund (DFB) und dem Verkehrsministerium NRW eine beiderseitige finanzielle Beteiligung in Höhe von je 155.000 € für die Saison 2014/2015 vereinbart. Der Kooperationsvertrag zur finanziellen Beteiligung wurde im Juli 2014 von beiden Vertragspartnern unterzeichnet.

In der Saison 2014/2015 wurden insgesamt vierzehn länderübergreifende Fußballzusatzzüge gefahren.

Nachfolgend werden die wesentlichen Erfahrungen mit den zusätzlichen Fußballzügen zusammengefasst. Ein ausführlicher Evaluationsbericht wird im nächsten Sitzungsblock dargestellt werden.

### Bei der Planung der Züge muss ein ausreichender Vorlauf berücksichtigt werden

Das übliche Verfahren, in dem mögliche zusätzliche Fußballzüge frühzeitig durch die Bundespolizei angeregt werden, um dann im weiteren Ablauf konkretisiert zu werden, wurde in dem Pilotprojekt auf Wunsch der DB geändert. Um DB Regio und DB Netz im Vorfeld die Möglichkeit zu einer soliden Planung einzuräumen, haben alle Partner des Piloten (Vertreter des Ministeriums für Bauen, Wohnen Stadtentwicklung und Verkehr, der DB Konzernsicherheit, der DB Regio AG und des KC Sicherheit) frühzeitig eine gemeinsame Vorauswahl potenzieller Fußballzusatzzüge verbindlich festgelegt. Dadurch sollte unter anderem sichergestellt werden, dass die Zusatzzüge den Fans rechtzeitig kommuniziert werden konnten. In der Praxis hat sich dann aber gezeigt, dass dieses Verfahren zu keiner Verbesserung geführt hat. Auch unter den neu geschaffenen Rahmenbedingungen war z. B. eine rechtzeitige Planung durch DB Netz und frühzeitige Kommunikation durch DB Regio der Zusatzzüge nicht in

allen Fällen gegeben.

#### Unterschiedliche fanspezifische Rahmenbedingungen sind zu beachten

Die Fußballvereine planen zum Teil auch eigene Anreisen zu den Spielen mit der Bahn und/oder Bussen. Bei der Festlegung der länderübergreifenden Fußballzusatzzüge müssen diese Planungen berücksichtigt werden, um Konfrontationen in Form von doppelten Angeboten zu vermeiden.

Reisezeiten der Zusatzzüge müssen gewährleisten, dass die Fans ca. zwei Stunden vor Spielbeginn am Zielort eintreffen. Aus Sicht der Fans wird diese Zeit benötigt, um Spielvorbereitungen zu treffen.

Für Fans von Vereinen mit großen und zahlreichen auswärtigen Fangruppierungen kommt der Planung von Zwischenhalten (etwa in Hamm in Richtung Norden) eine besondere Bedeutung zu.

#### Rechtzeitige Kommunikation der Züge ist für die Akzeptanz/Auslastung entscheidend

Große Bedeutung kommt einer rechtzeitigen Kommunikation der geplanten Züge mit den Fans und Vereinen zu, die mindestens drei bis vier Wochen vor dem Spiel stattfinden sollte. Findet eine frühzeitige Bekanntgabe nicht statt, wirkt sich dies erfahrungsgemäß mit hoher Wahrscheinlichkeit auf den Auslastungsgrad sowie die Rahmenbedingungen der stattfindenden Verkehre aus.

Gewünschte Rahmenbedingungen der stattfindenden Verkehre wie ein Flaschenverzicht sowie die Begleitung durch vereinseigene Ordner können nur realisiert werden, wenn den Vereinen ein entsprechender zeitlicher Vorlauf für die Kommunikation mit den Fans und entsprechende Planungen eingeräumt werden.

#### Die Begleitung der Züge durch vereinseigene Ordner war Bedingung

Zur Gewährleistung der Sicherheit in den Zügen und den auf der Wegstrecke liegenden Bahnhöfen ist vereinbart worden, dass die Fußballzusatzzüge grundsätzlich von zwei vereinseigenen Ordnern je Wagen sowie einem Zugbegleiter und zwei Mitarbeitern der DB Sicherheit begleitet werden müssen. Für den Fall, dass diese Zugbegleitung nicht gewährleistet werden kann, wurde vereinbart, dass das Kompetenzzentrum Sicherheit beim VRR die betreffende Zugfahrt ablehnen kann.

### Fehlende Toiletten waren ein großes Problem

Die Ausstattung des eingesetzten Wagenmaterials mit Toiletten erwies sich in den meisten Fällen als unzureichend. Sofern die Fußballzusatzzüge zu annähernd 100 % ausgelastet waren, reichten die Toilettenkapazitäten nicht aus und es kam häufig zu entsprechenden Verunreinigungen der Wagen. Wegen fehlender kurzfristiger und umsetzungsfähiger Alternativen konnte dieses Problem in Verlauf der Pilotphase nicht zufriedenstellend gelöst werden.

### Fazit

Die Auslastung der Fußballzusatzzüge war unterschiedlich. Insbesondere wenn eine oder mehrere der oben genannten Rahmenbedingungen nicht erfüllt waren, war die Auslastung eher gering. Sehr gut ausgelastet waren die Züge immer dann, wenn die nachfolgend noch einmal zusammengefassten Kriterien erfüllt wurden:

- rechtzeitige Veröffentlichung des Zuges sowie eine frühzeitige Kommunikation mit dem Verein
- aktive Beiträge des Vereins: Kommunikation von z. B. Reisezeiten, Aufruf zur Nutzung, Flaschenverzicht, Ausgabe von Nutzungskarten, Auswahl und Einsatz von vereinseigenen (Identifikation mit und Akzeptanz bei den Fans) Ordnern etc.
- hohe Identifikation der Fans mit den Zusatzzügen, die sich in der Wahrnehmung von Gestaltungsspielräumen (Getränkerverkauf etc.) manifestiert
- die Berücksichtigung fanspezifischer Interessen (Fahrzeiten etc.) seitens der Anbieter der Zusatzzüge

Positiv hervorzuheben ist das zum Teil sehr professionell agierende Bahnpersonal (Lokführer, Zugbegleiter), das unter Mitwirkung der DB Konzernsicherheit ausgewählt wird. Die Vermeidung gefahrenträchtiger Halte durch Langsamfahrt sowie eine deeskalierende Kommunikation seitens des DB Personals haben einen wichtigen Beitrag für die Vermeidung von Zwischenfällen und Störungen geleistet.

Insgesamt waren von Sachbeschädigungen - abgesehen bei den polizeilich nicht begleiteten Verkehren - in der Regel keine gravierenden, sicherheitsrelevanten Vorkommnisse zu verzeichnen. Eine Ausnahme bildete der zusätzliche Fußballzug zur Spielbegegnung Hamburger SV - Borussia Dortmund am 07.03.2015, bei dem es zu zahlreichen und gravierenden Sachbeschädigungen sowie einem schweren sicherheitsrelevanten Vorfall kam. Während der Rückreise mit dem zusätzlichen Fußballzug warf ein unbekannter Fußballstörer im Bahnhof Osnabrück eine Sitzbank aus dem fahrenden Zug, die einen im Bereich stehenden DB-AG Mitarbeiter nur knapp verfehlte. Die Polizei nahm die Ermittlungen auf.

## **17. Erfahrungsbericht mit dem neuen CallCenter nach einem halben Jahr**

Am 01.01.2015 hat das ÖPNV-Fachcall-Center Omniphon die Fahrplan- und Tarifauskunft über die „Schlaue Nummer“ für über 50 Verkehrsunternehmen in NRW und damit auch für den VRR aufgenommen.

### **Geänderte Rahmenbedingungen für die „Schlaue Nummer“**

Zeitgleich haben sich auch wesentliche Rahmenbedingungen für die Schlaue Nummer verändert.

So wird seit dem 01.01.2015 eine **neue Rufnummer** für die NRW-weite „Schlaue Nummer für Bus und Bahn“ (0180 6 504030) eingesetzt, die mit einer neuen Rufnummernklasse die gesetzlichen Anforderungen des Telekommunikationsgesetzes für den Betrieb von Servicrufnummern erfüllt und den Kunden darüber hinaus mehr Transparenz bei geringeren Kosten (Gesprächstarif anstelle Minutentarif) bietet.

Zusätzlich zu den bisherigen Verkehrsunternehmen, die schon in der Vergangenheit eigene Auskünfte über die „Schlaue Nummer“ erteilt haben, erfolgt seit dem 01.01.2015 auch bei der Bogestra AG die Abwicklung der Auskünfte über „eigene“ Mitarbeiter.

Des Weiteren optimierten die Verkehrsunternehmen den Einsatz und die Kommunikation des modifizierten und für die Kunden kostenfreien „**sprechenden Fahrplans**“. Dieser ist unter der Rufnummer 0800 3 504030 zu erreichen.

Digitale Entwicklungen (App) führten und führen zu spürbar rückläufigen Anrufrufen. Das benötigte Wissensspektrum der personenbedienten Auskunft wird jedoch zunehmend komplexer und die Call-Center-Agenten werden immer häufiger u. a. auch zu Fundsachen, Abonnementfragen etc. gefragt.

Die „Schlaue Nummer“ entwickelt sich daher immer mehr von der reinen ÖPNV-Auskunfts- zu einer ÖPNV-**Informationsrufnummer**.

### **Umstellung verlief reibungslos**

Die mehrmonatige Vorbereitungszeit der Verkehrsunternehmen, Verbände und insbesondere des Dienstleisters sorgten für einen einwandfreien technischen Übergang. Nennenswerte Beschwerden seitens der Kunden waren und sind auch heute nicht zu verzeichnen.

Einzig die Zahlen zu Erreichbarkeit und Servicelevel waren im Januar unzureichend. Dies lag zum einen an den fehlenden detaillierten Erfahrungswerten, insbesondere zu den Anrufern-

gen, die zu Beginn nur eine grobe Personalplanung zuließen, zum anderen an den Bearbeitungs- und Nachbearbeitungszeiten, die aufgrund der fehlenden Routine der Agenten leicht erhöht waren. Zwischenzeitlich wurde die Erreichbarkeit des Call-Centers jedoch durch kurzfristige weitere Personaleinstellungen und detailliertere Personaleinsatzplanung verbessert.

### **Zahlen, Daten, Fakten**

In den ersten drei Monaten des Jahres 2015 lag die Anzahl der geführten Gespräche im Durchschnitt bei ca. 12.000. Trotz der gestiegenen Anrufrufen im März durch Sturm Niklas litt die Erreichbarkeit nicht.

Servicelevel\* und Erreichbarkeit \*\* lagen mit 54,94 % und 67,62 % im Januar deutlich unter den festgesetzten Vorgaben. Schon im Februar konnten Servicelevel und Erreichbarkeit deutlich verbessert werden, so dass es lediglich bei der Erreichbarkeit eine geringe Abweichung gab. Ab März konnten wir dann sowohl bei Servicelevel als auch bei der Erreichbarkeit Spitzenwerte von 96,03 % und 86,38 % verzeichnen.

Die umfassende Qualifizierung der Mitarbeiter führte zur Reduzierung der Gesprächs- und Nachbearbeitungszeiten. Dies hatte zur Folge, dass in den ersten drei Monaten die Gesprächszeit von durchschnittlich 4 Minuten auf 3:15 Minuten reduziert werden konnte. Auch die Nachbearbeitungszeiten konnten in diesem Zeitraum bereits um 15 Sekunden (von 45 Sekunden auf 30 Sekunden) gesenkt werden.

Anfängliche Unsicherheiten in den Bereichen Tarif, Beschwerdeaufnahme und Zuordnung von Haltestellen, Verkehrsunternehmen etc. wurden durch Nachschulungen und Systemanpassungen schnell beseitigt.

Auch eine erste Qualitätskontrolle durch MysteryCalls von TNS Infratest im März war mehr als zufriedenstellend. Das Call-Center erlangte hier bereits einen guten Gesamtperformance-Wert von 96,89 %.

Durch die gewonnene Ausschreibung und die damit verbundene Übernahme der Call-Center-Dienstleistungen durch Omniphon konnten alleine bei den Kosten für die Gesprächszeiten knapp 10 % (70.000 Euro) eingespart werden. Eine weitere Kostenersparnis konnte durch die Informationsverarbeitung erzielt werden, die keine separaten Kosten mehr verursacht, sondern in den Gesamtkosten kalkuliert wurde. Durchweg sind die Kosten für die Call-Center-Dienstleistungen auch aufgrund der oben genannten Faktoren (Wechsel Rufnummer, Kommunikation Sprechender Fahrplan etc.) zunächst gesunken. Die weitere Entwicklung in den nächsten Monaten wird zeigen, inwieweit die genannten Faktoren diese zukünftig beeinflussen.

\* Servicelevel – SOLL: 80/20 (80% aller Anrufe müssen innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden)

\*<sup>2</sup> Erreichbarkeit – SOLL: 92 % (92 % aller Anrufe müssen angenommen werden)

## **18. Weiterentwicklung der Auskunftssysteme**

### **Umstellung auf OpenStreetMap**

Die im Sachstandsbericht zum letzten Sitzungsblock vorgestellte Umstellung auf die Kartengrundlage OpenStreetMap wurde wie geplant Ende Februar umgesetzt. Seit diesem Zeitpunkt werden die Karten der über [www.vrr.de](http://www.vrr.de) erreichbaren Fahrplanauskunft auf dieser Grundlage dargestellt.

Die ersten Verkehrsunternehmen haben bis Ende April Liniennetzpläne auf OSM-Basis erstellt und in Druck gegeben. Deren Auslieferung wurde zum Fahrplanwechsel im Juni 2015 angesetzt. Für alle Verkehrsunternehmen wurden in der Zwischenzeit Absprachen getroffen, wie die Bearbeitung der Haltestellen- und Liniendaten vorgenommen werden kann. Der Großteil der Unternehmen arbeitet bereits seit Jahresbeginn stetig an der Optimierung der Daten.

### **VRR-App für Windows Phone**

Mitte Mai konnte die VRR-App für das Smartphone-Betriebssystem Windows Phone freigegeben werden. Neben den Versionen für iOS und Android wird so das drittgrößte, in seiner Bedeutung wachsende, Betriebssystem abgedeckt. Die App bietet außer dem Ticketkauf alle Funktionen der bestehenden Apps wie Fahrplanauskunft, Abfahrtsmonitor, Favoriten für Haltestellen und Verbindungen.

## **19. Statusbericht VRR Ticketshop**

Der VRR-Ticketshop ist mit den ersten beiden Mandanten Straßenbahn Herne-Castrop-Rauxel GmbH und Vestische Straßenbahnen GmbH online. Die nächsten anvisierten Ticketshop-Teilnehmer sind die Stadtwerke Oberhausen GmbH (STOAG), Verkehrsgesellschaft Ennepe Ruhr mbH (VER) und die Stadtwerke Remscheid.

Momentan sind die Ticketshops über die Internetauftritte der Verkehrsunternehmen erreichbar. Der nächste Schritt ist die Verlinkung des Ticketshops über die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) auf [www.vrr.de](http://www.vrr.de).

Des Weiteren wird mit einer Projektgruppe bestehend aus Mitarbeitern der VRR AöR und der Verkehrsunternehmen der mobile Ausgabekanal auf das Smartphone entwickelt, dessen Be-

trieb für die Jahreswende 2015/2016 geplant ist.

Ein Umlaufbeschluss in der KVIV zur Teilnahme der Verkehrsunternehmen an der VRR Internetplattform, bestehend aus den Systemen Ticketberater, Ticketshop und Abolust.de, hat eine breite Zustimmung ergeben. 24 Verkehrsunternehmen haben der Nutzung spätestens zur Fertigstellung des mobilen Ausgabekanals zugestimmt, ein Unternehmen hat sich gegen die Nutzung ausgesprochen.

## **20. Neue Kommunikationstechnologien im ÖPNV. Sachstand WLAN an Stationen und Fahrzeugen und Bluetooth Leitsysteme im ÖPNV**

Das Bedürfnis der Menschen, ständig und überall Zugriff auf digitale Informationen zu haben, wächst ständig. Die Informationsquelle Internet ist aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Der Trend, sich mobil und flexibel zu informieren, macht auch vor dem ÖPNV nicht Halt. So liegen z.B. die Abfragen zur Fahrplanauskunft über die VRR App deutlich über den stationären Abfragen und dies mit weiter steigender Tendenz. Darüber hinaus verfolgt der VRR eine Digitalisierungsstrategie, die dem Kunden einen deutlichen Mehrwert an Informationen bieten soll, u.a. auch in personalisierter Form. Weiterhin soll der Kauf einer Fahrtberechtigung über das Smartphone forciert werden. Die Bereitstellung von WLAN im ÖPNV kann, ggf. in Verbindung mit anderen Techniken wie Bluetooth, hierzu einen Beitrag leisten.

Da auch aus dem politischen Raum heraus ein Interesse besteht, dem Fahrgast den Zugang zum WLAN möglichst kostenfrei anzubieten, ist es eine besondere Herausforderung geeignete Modelle zu entwickeln, die dieses ermöglichen. Neben dem kostenfreien Zugang spielt auch die Qualität und die Stabilität der bereitgestellten Internetverbindung eine maßgebliche Rolle. Limitierende Faktoren sind dabei die Ausleuchtung, d.h. die räumliche Ausdehnung des jeweiligen WLAN Standortes und die Menge der Personen, die WLAN gleichzeitig nutzen. Hieraus resultiert zwangsläufig die Überlegung, in welcher Bandbreite bzw. welche Inhalte/Dienste zur Verfügung gestellt werden können.

Um VRR-seitig ein belastbares Zielbild formulieren zu können, wurden diverse Gespräche mit möglichen Beteiligten geführt; dies waren die Deutsche Telekom, Vodafone/Kabel Deutschland, DB Regio, DB Station & Service. Darüber hinaus fand am 02.04.2015 ein Gespräch bei der DB in Frankfurt statt, das auf Initiative des DB Vorstandes (Herr Homburg) zu Stande kam. Neben führenden Vertretern der Telekommunikationsunternehmen waren weitere EVU und die BAG SPNV vertreten. Ziel des Gesprächs war, eine einheitliche Sprachregelung zu finden, wie und in welchem Umfang das Thema WLAN in Zügen umgesetzt werden kann. Die auch vom Verkehrsminister Dobrindt formulierte Erwartungshaltung hinsichtlich zu schaffender WLAN Angebote bedarf einer näheren Betrachtung im Verhältnis zu den Mög-

lichkeiten der Umsetzung. Auch die Höhe der Finanzierungskosten ist zu beziffern. Der nächste Termin, in dem die Gedanken und Ideen weitergehend formuliert werden findet am 18.05.2015 bei der Telekom in Bonn statt.

In allen bisher stattgefundenen Gesprächen wurde mehr als deutlich, dass die Telekommunikationsunternehmen keine Bereitschaft zeigen, Investitionen zu tätigen, um die Infrastruktur (Funkzellen) entlang der SPNV Strecken zu ertüchtigen. Investitionen stünden in keinem vernünftigen Verhältnis zu möglichen Einnahmen. Da die meisten Kunden bereits über Flatrates verfügen, wird das Marktpotential von WLAN eher gering eingeschätzt. Tendenziell sollte auch der Repeaterlösung (Signalverstärkung in die Züge) der Vorzug gegeben werden. Eine Refinanzierung durch Werbeeinnahmen ist keine relevante Größe und daher uninteressant. Sollten sich jedoch Finanzierungsquellen für Investitionen eröffnen, bestünde durchaus Gesprächsbereitschaft. Das Datenvolumen, das über WLAN generiert wird, ist vom WLAN Anbieter/Nutzer zu bezahlen.

Neben der Schaffung von Infrastruktur entlang der Strecke bedarf es auch einer technischen Ausstattung in den Zügen. Da im VRR bis auf den zukünftigen RRX aktuell keine Technik in den Zügen vorhanden ist, fallen Nachrüstungskosten an. Die EVU haben keine vertraglichen Verpflichtungen technische Systeme nachzurüsten, so dass es vertraglicher Anpassungen bedarf und die Kosten dafür vom VRR zu tragen sind. Grundsätzlich ist dabei vorab zu prüfen, ob das Eisenbahnbundesamt (EBA) entsprechende Nachrüstungen genehmigt. In anstehenden Ausschreibungsverfahren kann die WLAN Technik analog der technischen Anforderungen RRX in den Zügen vorgegeben werden.

Für die Ausstattung von SPNV Stationen mit WLAN gestalten sich die Voraussetzungen anders. Gespräche mit DB Station & Service haben folgenden Sachstand ergeben: Exklusivrechte WLAN an Stationen anzubieten liegen bei der Deutschen Telekom. Um die Ausstattung an Stationen weiter voranzutreiben oder auch die vorhandenen HotSpots für VRR Kunden nutzbar zu machen, bedarf es Vereinbarungen mit der Deutschen Telekom. Grundsätzlich ist die Telekom bereit diesbezüglich Gespräche mit dem VRR zu führen. Nach aktuellem Kenntnisstand wird DB Station & Service hierbei keine aktive Rolle spielen, den Prozess aber konstruktiv begleiten. Ein nächster Termin mit Konzernvertretern von DB Station & Service findet am 22.05.2015 statt. Auch für die Ausstattung der Stationen mit WLAN ist für den VRR mit Folgekosten zu rechnen.

Neben der Fortführung der Gespräche mit den Beteiligten beabsichtigt der VRR u.a.

- In einem ersten Schritt eine Untersuchung über die Ausleuchtung (Funkzellendichte) hinsichtlich qualitativer und quantitativer Aspekte entlang der Hauptkorridore im VRR



durchführen zu lassen.

- Die Quantifizierung von Kosten für Infrastruktur und Betrieb in unterschiedlichen Szenarien.
- Die Bereitstellung von WLAN-HotSpot-Funktionalitäten über Fahrausweisautomaten im Rahmen der SPNV Vertriebsausschreibung näher zu untersuchen, insbesondere unter Kosten-/Nutzen Gesichtspunkten (Die Fahrausweisautomaten werden zukünftig alle mit dem Internet verbunden sein).
- Gemeinsam mit EVU die Möglichkeiten der Ausstattung eine „WLAN Versuchszuges“ zu erörtern um Kenntnisse über geeignete Techniken, Internetangebote und Check in Check out Systeme in Verbindung mit Bluetooth Technologie zu erhalten.

### **Bluetooth Leitsysteme im ÖPNV**

Im Rahmen des Soester BusGuide wurden 2013 die Fahrzeuge des Stadtbus Soest mit Bluetooth- Low-Energy Sendern ausgestattet, die es blinden und sehbehinderten Fahrgästen ermöglichen, über ein Smartphone die nächste Haltestelle oder an der Bushaltestelle die Linie des einfahrenden Busses angesagt zu bekommen. Einige VRR Unternehmen haben Interesse signalisiert, die gleiche Technologie in Ihren Bedienungsgebieten in den Einsatz zu bringen und Förderanträge zu §12 ÖPNVG gestellt. Die VRR AöR wird im Rahmen eines Pilotgebietes in Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen ein Konzept für die Einführung dieser Technologie im gesamten VRR ausarbeiten.

Aus dem Soester Busguide ist ein Feldversuch hervorgegangen, den das KCEFM momentan zusammen mit den Unternehmen Cubic Deutschland und GeoMobile in Soest durchführt. Dabei wird die in den Soester Bussen verwendete Bluetooth-Technologie genutzt, um ein automatisches Auschecken in einem smartphone-basiertem Check In / Check Out System zu simulieren.

Beide Ansätze diese Technologien zu nutzen (Leitsystem und Unterstützung eines Ticketing-Systems) sind vielversprechend zur Senkung von Barrieren in der Nutzung des ÖPNV/SPNV.

### **21. Kooperationen mit der Ruhr Touristik Gesellschaft (RTG)**

Im Rahmen seiner Digitalisierungsstrategie engagiert sich der VRR um die Vereinbarung von Kooperationen mit Partnern u. a. aus dem Freizeit- und Tourismusbereich, um seinen Kunden qualitativ hochwertige Informations- und Mehrwertangebote vor allem über die digitalen Medien anzubieten.

Seit dem Sommer 2014 ist der VRR daher mit der Ruhr Tourismus GmbH (RTG) in Gesprä-

chen, um einen Austausch von Fahrplan- und Freizeitinformationen sowie die gegenseitige Verlinkung der Webseiten zu erzielen. Beide Partner wollen damit in ihren gemeinsamen Zuständigkeitsgebieten die Marktsegmente Freizeit-, Tourismus- und Congressbereich für ihre Mitgliederkommunen stärken. Im Fokus steht die gesteigerte Nutzung von Freizeit- und Tourismusangeboten in Verbindung mit einer Attraktivitätssteigerung der ÖV-Nutzung. Dabei handelt es sich um eine Kooperation nach dem Win-Win-Prinzip, d.h. es gibt keine Zahlungen seitens des VRR an die RTG.

Folgende Kooperationsbereiche sind Gegenstand der gemeinsamen Arbeit:

A) Verlinkung und Contentaustausch:

- Verlinkung zur Elektronischen Fahrplanauskunft aus dem RVR-Veranstaltungskalender sowie den Freizeitzielen auf der RTG- und der ruhrtopcard-Webseite
- Einbindung von RTG-Freizeittipps in den VRR-FreizeitLust-Newsletter
- Integration von Freizeitzielen als Point of Interest in der EFA
- Perspektivisch: Einbindung der RTG-Freizeittipps mit Verlinkung zur RTG-Webseite in einen neuen digitalen Informationsdienst des VRR

B) Freizeit- und Tourismustipps

- Einbindung von Rabatt-Angeboten zu RTG-Veranstaltungen in das AboLust-Mailing
- Zulieferung von RTG-Freizeitzielen für die Rubrik „Schöne Orte“ auf der VRR-Webseite

B) Events- und Veranstaltungen

- VRR als Projekt- und Mobilitätspartner bei RTG-Veranstaltungen wie Extra-Schicht oder RuhrGames
- Einsatz des VRR-Fahrtenplaners auf RTG-Veranstaltungen sowie Kongressen zur vereinfachten Mobilitätsplanung für die Besucher

Zur Umsetzung der einzelnen Kooperationsansätze befindet sich der VRR in engem Austausch mit der RTG. Für den Sommer 2015 ist ein gemeinsamer Pressetermin der beiden Kooperationspartner geplant, in dem die bereits laufende und die perspektivisch geplante Zusammenarbeit der Öffentlichkeit vorgestellt werden soll.