



öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	Z/IX/2015/0104	27.08.2015	2

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.09.2015	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	17.09.2015	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	21.09.2015	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	21.09.2015	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.09.2015	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Begründung/Sachstandsbericht:

Inhaltsverzeichnis:

1. Kommunalinvestitionsförderungsgesetz (KInvFG)
2. Anti-Graffiti Programm
3. DB Stationsoffensive
4. Aktuelles zur Investitionsförderung nach § 12 ÖPNVG NRW
5. metropolraduhr
6. Einsatz x-Wagen auf der S4

7. Öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit der Stadt Velbert
8. S-Bahn-Taktumstellung
9. Faltrad – Kooperation VRR - ADFC
10. Bahnsteighöhen und –längen
11. Ausschreibung Ticketvertrieb im SPNV im VRR
12. Einnahmen und Fahrten
13. Strukturelle Tarifierung zum 01.01.2015: Bilanz T1000
14. Fortschreibung Marketingplan
15. Kategorisierung des Preisniveaus A
16. Sozialticket: Finanzierung 2016 und 2017
17. Projektstand m4u
18. Semesterticket
19. Faltblatt für Flüchtlinge und Zuwanderer über die Nutzung des ÖPNV im VRR
20. Jahresübersicht der Kundenkontakte im VRR
21. Information zur Kurzstrecke in den Auskunftssystemen
22. VRR-Ticketshop
23. eTicketfahrtenmanager
24. Neue Kommunikationstechnologien im ÖPNV
25. Optimierung der Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit der Kundensysteme

1. Kommunalinvestitionsförderungsgesetz (KInvFG)

Der Deutsche Bundestag hat in seiner Sitzung am 21.05.2015 aufgrund der Beschlussempfehlung und des Berichts des Haushaltsausschusses unter anderem den Entwurf des Gesetzes zur Förderung von Investitionen finanzschwacher Kommunen (Kommunalinvestitionsförderungsgesetz – KInvFG) verabschiedet. Der Bundesrat hat in seiner Sitzung am 12.06.2015 diesem Gesetz zugestimmt.

Das Gesetz sieht vor, dass zum Ausgleich unterschiedlicher Wirtschaftskraft im Bundesgebiet der Bund die Länder bei der Stärkung der Investitionstätigkeit finanzschwacher Gemeinden und Gemeindeverbände unterstützt. Hierzu gewährt der Bund aus dem Sondervermögen „Kommunalinvestitionsförderungsfonds“ den Ländern Finanzhilfen für Investitionen finanzschwacher Gemeinden und Gemeindeverbände nach Artikel 104b Absatz 1 Nummer 2 des Grundgesetzes in Höhe von insgesamt 3,5 Milliarden Euro. Die Kommunen des Landes

NRW sollen hiervon 32,1606 % erhalten, also insgesamt 1.125.621.000 Euro.

Die Finanzhilfen werden unter anderem für Investitionen mit Schwerpunkt Infrastruktur trägerneutral für Maßnahmen in folgenden Bereichen gewährt:

- a) Krankenhäuser,
- b) Lärmbekämpfung, insbesondere bei Straßen, ohne Schutz vor verhaltensbezogenem Lärm,
- c) Städtebau (ohne Abwasser) einschließlich des altersgerechten Umbaus, Barriereabbau (auch im öffentlicher Personennahverkehr), Brachflächenrevitalisierung,
- d) Informationstechnologie, beschränkt auf finanzschwache Kommunen in ländlichen Gebieten, zur Erreichung des 50 Mbit-Ausbauziels,
- e) Energetische Sanierung sonstiger Infrastrukturinvestitionen,
- f) Luftreinhaltung.

Der Fördersatz der Bundeshilfe beträgt 90%. Die Förderprojekte müssen nach dem 30.06.2015 begonnen werden und zum 31.12.2018 vollständig abgenommen und im Jahr 2019 vollständig abgerechnet sein.

Aus Sicht des ÖPNV können die Mittel für Barrierefreiheit und Lärmschutz eingesetzt werden. Damit ist auch eine Forderung der Metropolregion Rheinland erfüllt worden, die im 3. RegioGipfel am 08.05.2015 eine Resolution zum Themenkomplex Verkehr an den Bund und an das Land gerichtet hat. In der Resolution wird unter anderem auch eingefordert, mehr Mittel für die ÖPNV-Infrastruktur bereitzustellen. Dabei wurde auch auf die Verpflichtung der Kommunen und kommunalen Verkehrsunternehmen hingewiesen, die Barrierefreiheit von ÖPNV-Haltestellen gem. § 8 Abs. 3 PBefG herzustellen. Mit dem Inkrafttreten des KInvFG haben die Kommunen nun die Möglichkeit, in die Barrierefreiheit des ÖPNV zu investieren.

2. Anti-Graffiti Programm

Der Verwaltungsrat der VRR AöR hatte in seiner Sitzung vom 19.03.2015 aufgrund der oftmals negativen Bewertung des Erscheinungsbildes von SPNV-Stationen im VRR-Stationsbericht 2014 die Förderung eines Antigraffitiprogramms mit einem Gesamtbudget

von 200.000 EUR beschlossen.

Die Umsetzung des Förderprogramms ist auf das Jahr 2015 begrenzt.

Nach Bekanntgabe der Förderregelungen hat es zwischenzeitig mehrere Anfragen und/oder Ortsbesichtigungen mit potentiellen Antragstellern gegeben. U.a. gab es Anfragen zu den Förderbedingungen aus Duisburg, Essen, Kaarst, Korschenbroich, Langenfeld und Wuppertal.

Bisher wurde ein Finanzierungsantrag der Stadt Kaarst für die Station Büttgen bewilligt. Zwei weitere Fördervorhaben für die Stationen Duisburg-Großenbaum und Langenfeld befinden sich in der Anhörung.

Ein weiterer Finanzierungsantrag für den Station Duisburg-Rahm ist im Prüfverfahren. Die Stadt Oberhausen hat eine Antragstellung angekündigt.

Ein Antrag musste aus formalen Gründen abgelehnt werden.

3. DB Stationsoffensive

Mit der Stationsoffensive hat die DB Station & Service AG intensiv und systematisch nach potentiellen neuen Stationen im Netz der Deutschen Bahn im gesamten Bundesgebiet gesucht, die nach einer ersten Einschätzung verkehrlich sinnvoll erscheinen und wirtschaftlich betrieben werden könnten. Sie liegen zum Teil auf dem Land, aber auch in Städten. Die neuen Stationen könnten bundesweit rund zwei Millionen Menschen einen kurzen Weg zum Bahnhof ermöglichen. Die DB Station & Service AG rechnet mit einem Hinzugewinn von bis zu 200.000 Reisenden pro Tag. Die wirtschaftliche Beurteilung der Stationen erfolgte durch eine Abschätzung bzw. einer Gegenüberstellung der Kosten (Bau und Unterhaltung) und der Einnahmen (Fahrgelderlöse durch Mehrkunden).

Die DB Station & Service AG hat in dem Projekt Stationsoffensive auch in NRW verkehrlich und wirtschaftlich interessante vorläufige Standortideen für neue SPNV-Stationen erarbeitet. Diese sollen zunächst, wie in einem gemeinsamen Auftakttermin mit dem Land NRW und den Zweckverbänden / Aufgabenträgern besprochen, landesspezifisch ausgearbeitet werden. Hierzu sind weitere Arbeitsschritte und Detaillierungen erforderlich, wie z.B. die Einrechnung von nrw-spezifischen Durchschnittswerten zu Fahrgelderlösen und Reiseweiten. Die Auswahl der Stationen für NRW könnte sich durch die landesspezifische Betrachtung noch einmal ändern.

Eine erste Ideenliste zur weiteren Prüfung wurde Mitte Juli vorgelegt. Der sich anschließende gesamte Prüf- und Abstimmungsprozess, insbesondere hinsichtlich der fahrplantechnischen Machbarkeit, ist in einem nächsten Schritt vorgesehen. Dies wird mindestens 14 Monate in Anspruch nehmen. Auch eine genauere Betrachtung der baulichen Machbarkeit, unter Berücksichtigung der weiteren Bauarbeiten im Bahnnetz NRW, sowie des verkehrlichen Nutzens muss noch durchgeführt werden. Einzelheiten zu Standorten, konkreten Bauplanungen oder Investitionssummen können erst genannt werden, sobald die Verhandlungen zwischen dem Land und der DB abgeschlossen sind.

4. Aktuelles zur Investitionsförderung nach § 12 ÖPNVG NRW

Die VRR AöR ist Zuwendungsgeberin für ÖPNV-Investitionen gem. § 12 ÖPNVG NRW. Das ÖPNVG NRW läuft am 31.12.2017 aus. Eine Fortschreibung des Gesetzes ist zwar für Ende 2015 / Anfang 2016 seitens des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW (MBWSV) angekündigt, jedoch steht ein verbindlicher Zeitplan zur Verbändeanhörung und zur Einbringung des Gesetzesentwurfs in den Landtag bisher aus.

1.) Überzeichnung des § 12 –Förderprogramms

Wie bereits mehrfach in den Gremien dargestellt, ist das §12 - Förderprogramm der VRR AöR überzeichnet. Eine schnelle Fortschreibung des Gesetzes ist zwingend erforderlich, da zurzeit der VRR AöR, unter Zugrundelegung der Mittelgewährung bis Ende 2017, fast keine Mittel für Neubewilligungen zur Verfügung stehen. Eingeplante (noch nicht bewilligte) Fördervorhaben können zurzeit nicht bewilligt werden, da die Fördermittel fehlen.

2.) Schnelle Umsetzung von bereits bewilligten Fördervorhaben

Um bereits beschiedene § 12-Fördervorhaben auskömmlich finanzieren zu können, sind diese zügig von den Zuwendungsempfängern baulich umzusetzen, und zwar bis spätestens zum Ende des Jahres 2017. Sollten Fördervorhaben nicht bis zum Ende des Jahres 2017 abgeschlossen sein, sind Fördermittel zu widerrufen; entweder teilweise oder auch in Gänze, wenn der Zuwendungsempfänger nicht mit eigenen Mittel die Maßnahme zu Ende führen kann.

Da per Gesetzeslage die VRR AöR die jährlichen, pauschalierten Investitionsmittel nach § 12 ÖPNVG NRW bis zum 30.06 des Folgejahres verausgaben muss, kann es passieren, dass bei zu geringem Mittelabruf durch die Zuwendungsempfänger der bereits bestehende und dargestellte finanzielle Engpass weiter verschärft wird.

Durch fehlende Bauaktivität oder durch schleppende Umsetzung bewilligter Fördervorhaben, können haushälterisch eingeplante Fördermittel nicht so verwendet werden, wie vorgesehen. Hierdurch entsteht eine „Bugwelle“ von nicht verausgabten Fördermitteln, die unwiderruflich zum 01.07. eines jeden Jahres ans Land zurückzuzahlen sind. Damit wird die Überzeichnung des Förderkataloges vergrößert.

Bei einer weiterhin ausstehenden Fortschreibung des ÖPNVG NRW ist die weitere Bewilligung von Neuvorhaben größtenteils vom Verhalten aller Zuwendungsempfänger abhängig. Daher wird darum gebeten, auf die Verwaltungen der Kommunen und Verkehrsunternehmen Einfluss zu nehmen, um bereits bewilligte Fördervorgänge zügig abzuarbeiten und vorgehaltene Zuwendungsraten zeitnah abzurufen. Auch die frühzeitige Meldung von Ausschreibungsgewinnen und die schnelle Abrechnung von fertiggestellten Maßnahmen gehört hierzu.

Insgesamt ist jedoch festzuhalten, dass nur eine schnelle Fortschreibung des ÖPNVG NRW eine generelle Abhilfe der vorliegenden finanziellen Situation herbeiführen kann. Andernfalls können, wie oben dargestellt, nur Neubewilligungen ausgesprochen werden, wenn bereits beschiedene Fördervorhaben preisgünstiger werden.

5. metropolradruhr

Das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung hat im Rahmen eines Wettbewerbes 44 Bewerbungen für innovative öffentliche Fahrradverleihsysteme bewertet und die acht innovativsten Projektideen in den Jahren 2009 - 2012 gefördert.

Das Ruhrgebiet hatte sich als Metropole durch den Zusammenschluss von RVR, VRR und zehn Städten (Bochum, Bottrop, Dortmund, Duisburg, Essen, Gelsenkirchen, Hamm, Herne, Mülheim, Oberhausen) gemeinsam beworben und 2,3 Mio. € Fördermittel zum Aufbau eines städteübergreifenden Systems erhalten. Die Federführung des Projektes „metropolradruhr“ hat der Regionalverband Ruhr übernommen. Dieser zeichnet sich auch für die Fördermittelverwendung verantwortlich.

Die Verknüpfung des Fahrradverleihsystems mit dem ÖPNV war bei der Bewertung des Projektansatzes ein wichtiger Baustein, daher hat der VRR als Leadpartner der Arbeitsgemeinschaft die Aufgabe übernommen, die Schnittstelle der Verkehrsmittel ÖPNV und Leihradsystem zu besetzen.

Dazu gehört die informative und tarifliche Integration, die räumliche Nähe der metropolradruhrstationen zu ÖPNV – Haltestellen, sowie der Zugang zu den Systemrädern über das E-

Ticket. Die Aufgabenpakete wurden fristgerecht umgesetzt, zudem wurden im Zusammenspiel mit den örtlichen Verkehrsunternehmen Vermarktungsaktionen durchgeführt.

Nach Ende der Bindungsfrist zum 31.12.2014 liegt die alleinige betriebswirtschaftliche Verantwortung des metropolradruhr beim Betreiber Nextbike aus Leipzig. Das System ist, wie bundesweit auch alle weiteren Fahrradverleihsysteme, nicht allein durch Fahrgeldeinnahmen zu betreiben. Da auch weitere Finanzierungssäulen wie Werbebuchungen auf den Fahrrädern oder Betriebskostenzuschüsse durch Kommunen nicht ausreichend sind, plant der Betreiber einen Umbau des Systems.

Dabei ist neben der Reduktion von Stationen und Rädern eine Fokussierung auf die Städte Bochum, Dortmund, Essen und Duisburg zu erwarten. Denn eine wichtige Erkenntnis des Modellversuches ist, dass Studenten und ÖPNV - Nutzer die wichtigsten Kundengruppen für das System im Ruhrgebiet sind. Daher intensiviert der Betreiber bilaterale Vereinbarungen mit den örtlichen Universitäten und den Verkehrsunternehmen.

Die Arbeitsgemeinschaft der zehn Städte, RVR und VRR war für die Abwicklung des Bundesförderprojektes notwendig, da aber eigene Finanzierungsbeiträge an dem System metropolradruhr durch die AG - Mitglieder nicht vorgesehen sind, ist eine produktive Mitwirkung der VRR AöR an der Arbeitsgemeinschaft nicht mehr gegeben und es ist daher beabsichtigt, die Zusammenarbeit zum 31.12.2015 zu beenden.

Praktisch hat die Fokussierung der VRR AöR auf die Zusammenarbeit mit Betreiber, Verkehrsunternehmen und weiteren relevanten Partnern keine negativen Auswirkungen auf das Fahrradverleihsystem. So wird u.a. der Zugang über das E-Ticket, bzw. Informationen zum System über ÖPNV – Kanäle weiterhin gewährleistet.

Die VRR AöR wird die gesammelten Erfahrungen des Modellvorhabens zudem dazu nutzen, die Verkehrsunternehmen bei Ihren geplanten Kooperationen mit dem Betreiber zu unterstützen. Obwohl die weitere Mitarbeit an der Arbeitsgemeinschaft „metropolradruhr“ nicht weiter als zielführend erachtet wird, erfolgt die Begleitung von Fahrradverleihsystemen weiterhin. Dies insbesondere vor dem Hintergrund, da es gilt, das Verkehrsmittel Fahrrad durch seine stärker werdende Präsenz auch in Bezug auf den ÖPNV intensiv zu betrachten.

6. Einsatz x-Wagen auf der S4

Die ET 422, die auf den Linien S1, S2, S3, S4, S6 und S9, durchlaufen zurzeit die erste Phase der Hauptuntersuchungen. Parallel dazu finden weiterhin Gewährleistungsarbeiten statt,

so dass permanent mehrere Fahrzeuge nicht für den Betrieb zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund verkehren zurzeit auf der S4 immer wieder lokbespannte x-Wagen-Züge. Die S4 wurde deshalb von der DB ausgewählt, da dort im Hinblick auf Beschleunigungsvermögen und Sitzplatzkapazitäten nur wenige bzw. gar keine Einschränkungen durch den geänderten Fahrzeugeinsatz auftreten.

7. Öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit der Stadt Velbert

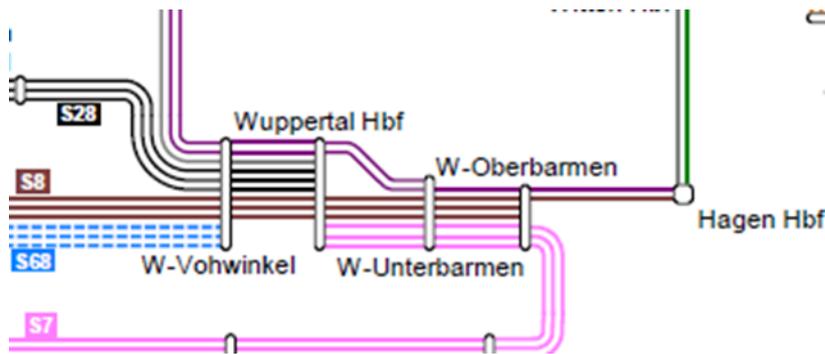
Die in § 1 Satzung des Zweckverbandes VRR genannten Kreise und kreisfreien Städte bilden zur gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung auf dem Gebiet des öffentlichen Personennahverkehrs im Kooperationsraum Rhein-Ruhr einen Zweckverband nach dem Gesetz über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GkG).

Der Zweckverband VRR kann darüber hinaus mit Gebietskörperschaften in seinem Gebiet, die mittelbar oder unmittelbar Gesellschafter oder Eigentümer eines Verkehrsunternehmens, aber nicht Verbandsmitglied sind, eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die sinngemäße Anwendung aller oder einzelner Vorschriften der §§ 19 bis 20 Satzung des Zweckverbandes VRR abschließen (vgl. § 19c Abs. 4 Satzung des Zweckverbandes VRR).

Die Stadt Velbert ist als kreisangehörige Gemeinde des Kreises Mettmann kein Mitglied des Zweckverbandes VRR. Da sie jedoch Eigentümerin der Verkehrsgesellschaft der Stadt Velbert mbH (VGV) ist, ist sie Aufgabenträger im Sinne des § 3 Abs. 1 S. 1 ÖPNVG NRW und somit für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV auf ihrem Gebiet zuständig.

Zwischen der Stadt Velbert und dem Kreis Mettmann, sowie der Stadt Wuppertal, der Stadt Düsseldorf, der Stadt Essen und dem Ennepe-Ruhr-Kreis mit den jeweiligen eigenen Verkehrsunternehmen bestehen historisch gewachsene, enge verkehrliche Verflechtungen. Um diese Beziehungen auch nach dem Auslaufen der Bestandsbetrauungen abbilden zu können, müsste die Stadt Velbert eine Vielzahl von Regelungen mit den betroffenen Eigentümern der bedienenden Verkehrsunternehmen treffen.

Vor diesem Hintergrund hat der Rat der Stadt Velbert in seiner Sitzung am 28. April 2015 beschlossen, mit den weiteren Aufgabenträgern / zuständigen Behörden im Verbandsgebiet des Zweckverbandes VRR eine Gruppe von Behörden im Sinne des Art. 5 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 zu bilden und die entsprechenden Aufgaben gem. Satzung des Zweckverbandes VRR bzgl. der mitbedienenden Verkehrsunternehmen auf den VRR zu übertragen.



9. Faltrad – Kooperation VRR – ADFC

Im Sitzungsblock im Februar 2015 wurde der Beschluss gefasst, eine Kooperation mit dem Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club (ADFC) NRW zum Thema „ADFC-VRR-Faltrad“ einzugehen und die notwendigen Schritte für eine kurzfristige Umsetzung einzuleiten.

Als umweltfreundliche Ergänzung zum ÖPNV erschließt das Rad einen deutlich erweiterten Mobilitätsradius. So eignet sich ein Fahrrad für den täglichen Weg zum Bahnhof genauso wie für die „letzte Meile“ zum Arbeitsplatz oder einer Freizeiteinrichtung. Vorteil des Faltrades ist es, dass es am Ziel ganz einfach diebstahlsicher untergebracht werden kann. Ein weiterer Pluspunkt ist, dass Falträder in Bussen und Bahnen kostenlos und bequem transportiert werden. Denn zusammengeklappt zählen sie als Handgepäck und unterliegen nicht den Regeln der Fahrradmitnahme im ÖPNV. Das Lösen eines Zusatztickets ist beim Faltrad dementsprechend nicht nötig.

Die Kooperation wurde inzwischen umgesetzt. Der Startschuss war ein Pressetermin am 18.8.2015 im lokalen Fahrradfachhandel *Planet of Bikes* in Essen.

Hier der Inhalt der Kooperation kurz zusammengefasst:

Der VRR und der ADFC NRW bieten seit dem 18.08.2015 im Rahmen einer Kooperation hochwertige Falträder bei ausgewählten Händlern der Region zu vergünstigten Konditionen an. Die Falträder der Marke Tern können zu einem vergünstigten Preis von 599 Euro erworben werden. Das Rad ist mit einer 8-Gang-Schaltung, Schutzblechen und Gepäckträger ausgestattet und mit einem Gewicht von 13,4 kg für eine Körpergröße bis zu 190 cm geeignet.

Der VRR geht mit der Kooperation keine vertraglichen Verpflichtungen und Risiken ein. Ein in Abstimmung mit dem ADFC erstellter Info-Flyer wird in den KundenCentern der Verkehrsunternehmen ausgelegt.

Für weitere Informationen verweisen wir auf unsere Pressemitteilung vom 18.08.2015.

10. Bahnsteighöhen und –längen

Um den verschiedenen Anforderungen aus der Wettbewerbsplanung, den neuen Crash-Normen für Fahrzeug und aus einem langfristig vollständigen barrierefreien Aus- und Einstieg in die Fahrzeuge gerecht zu werden, ist das Bahnsteignutzlängen- und –höhenkonzept NRW durch das Kompetenzcenter ITF NRW in Abstimmung mit DB Station&Service sowie den SPNV-Aufgabenträgern und mit dem Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr entwickelt worden. Das Konzept dient der konsequenten Standardisierung der betrieblich wichtigsten Kenngrößen an Bahnstationen.

Das Bahnsteignutzlängen- und –höhenkonzept ist Bestandteil der Verwaltungsvorschriften zum ÖPNVG NRW und tritt in Kraft, wenn das Benehmen mit den Verkehrs- und Planungsausschuss des Landtags hergestellt ist. Das ist für die erste Sitzung nach den Sommerferien im August 2015 vorgesehen.

Die Vorgaben des Bahnsteignutzlängen- und –höhenkonzepts NRW sind bei den Bewilligungen für alle **zukünftigen** Neubauten, Ausbauten und Modernisierungen von Stationen zu beachten.

Bahnsteignutzlängen

In Abhängigkeit von verschiedenen Fahrzeugkonfigurationen und sich daraus ergebenden Fahrzeuglängen sind die Bahnsteignutzlängen in die Kategorien

- A: Nutzlänge 215 m (RRX-Fahrzeuge)
- B Nutzlänge 185 m
- C: Nutzlänge 170 m
- D Nutzlänge 150 m (S-Bahn)
- E: Nutzlänge 120 m
- F: Nutzlänge 85 m
- G: Nutzlänge 60 m

eingeteilt.

Bahnsteighöhen

Die landesweite Zielstandardhöhe beträgt 76 cm. Diese Zielhöhe gilt auch für S-Bahn-Stationen.

Von den S-Bahn-Stationen im VRR dürfen die Bahnsteige der S4 sowie der Linien S6 und S11, die in den NVR hinein verkehren, bei der Modernisierung und Erneuerung abweichend von der definierten Zielhöhe mit einer Bahnsteighöhe von 96 cm gebaut werden, wenn gleichzeitig technische Vorkehrungen für eine spätere Anpassung auf 76 cm geschaffen werden.

Entscheidender Grund für die landesweite Festlegung der Zielhöhe von 76 cm auch für die S-Bahn war, dass nur mit dieser Höhe langfristig ein **barrierefreies**, stufenloses **Ein- und Aussteigen** in die Fahrzeuge an **allen** S-Bahnstationen möglich sein wird.

Umsetzungsstand der Bahnsteighöhe 76 cm für S-Bahnen beim VRR

S-Bahnlinie S5/S8

Für folgende Stationen liegen konkrete Planungen und Umsetzungszeiten vor:

Wetter (Ruhr): Bahnsteigabsenkung im Rahmen einer Förderung nach § 12 ÖPNVG-NRW sowie Bahnsteigverlängerungen durch das Maßnahmenpaket „RRX-Außenäste“ bis spätestens 2020. Der VRR wirkt bei Station&Service auf eine Umsetzung deutlich vor 2020 hin. Derzeit werden die Planungen für die HOAI-Stufen 1 und 2 erstellt.

Witten Hbf: Bahnsteigabsenkung im Rahmen des Maßnahmenpaketes „RRX-Außenäste“ bis spätestens 2020.

Hochdahl: Bahnsteigabsenkung ist im Rahmen des Maßnahmenpaketes „Modernisierungsoffensive 2“ für 2017 vorgesehen.

Dortmund Hbf: Bahnsteigabsenkung von Bahnsteig 2 ist im Rahmen der Modernisierung der Station ab 2017 vorgesehen.

Hagen Hbf: Bahnsteigabsenkung ist im Rahmen der gesamthaften Modernisierung der Station vorgesehen.

Alle S-Bahnlinien im VRR

Der VRR wird in enger Zusammenarbeit mit DB Station&Service eine „**Machbarkeitsstudie für ein einheitliches Bahnsteighöhenkonzept von 76 cm für die S-Bahnstationen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr mit Gesamtbetrachtungen von Auswirkungen auf das gesamte S-Bahnnetz in NRW**“ beauftragen. Die EU-weite Bekanntmachung ist am 08. Au-

gust erfolgt, die Vergabe ist für Mitte November vorgesehen, die Bearbeitungszeit wird ca. 9 Monate betragen.

Die Zielsetzung der Machbarkeitsstudie wird wie folgt beschrieben:

In Gesprächen zwischen dem Land NRW, den SPNV-Aufgabenträgern, DB Station&Service, DB Netz und Behindertenvertretern ist für NRW eine Zielbahnsteighöhe für S-Bahnsteige von 76 cm vereinbart worden. In dem Bahnsteiglängen- und -höhenkonzept des Landes NRW ist daraufhin die Zielbahnsteighöhe von 76 cm für S-Bahnsteige festgelegt worden. Für dieses Konzept soll noch Mitte 2015 das Benehmen mit dem zuständigen Ausschuss des Landtags NRW hergestellt werden.

Nachdem schon seit Dezember 2014 auf der S5/S8 Fahrzeuge mit einer Fußbodenhöhe von 80 cm eingesetzt sind, beabsichtigt der VRR als einen weiteren Schritt zur Umsetzung der neuen Zielbahnsteighöhe im Rahmen der anstehenden S-Bahnausschreibung 2019 für die Einführung eines neuen S-Bahnfahrzeugs eine einheitliche Bahnsteighöhe von 76 cm auch an allen Haltebahnsteigen der S2, S3 und S9 im Raum des Verkehrsverbunds VRR umzusetzen. Dieser Wunsch weicht vom aktuell gültigen Bahnsteighöhenkonzept der DB AG (Stand 2011) ab. Deshalb soll ein positiver Konzernvorstandsbeschluss der DB AG zur Anpassung des Bahnsteighöhenkonzepts für die S-Bahnbahnsteige in NRW erwirkt werden.

Die beiden zentralen Bestandteile der Machbarkeitsstudie sind eine bauliche Machbarkeitsstudie mit Vergleich der Varianten Bahnsteigabsenkung oder Gleisanhebung für ca. 53 Stationen im VRR und auf der Basis von Kennwerten für weitere ca. 83 Stationen in NRW sowie ein Migrationskonzept, in dem aufgezeigt wird, in welchen Schritten die Umstellung auf ein einheitliches Bahnsteighöhenkonzept von 76 cm für alle S-Bahnlinien in NRW erfolgen kann. Ergänzt wird die Machbarkeitsstudie um ein zum Migrationskonzept passendes Finanzierungskonzept und die Erarbeitung von Beschlussvorlagen für einen Konzernvorstandsbeschluss der DB AG.

11. Ausschreibung Ticketvertrieb im SPNV im VRR

Gemäß Fahrgastrechteverordnung (EG) 1371/2007, Art. 9 muss dem Fahrgast an jedem SPNV-Halt die Möglichkeit eingeräumt werden, eine Fahrscheinberechtigung zu erwerben. Für den Vertrieb im SPNV sind grundsätzlich die Eisenbahnverkehrsunternehmen zuständig, der VRR hat sich dieses Recht in den Verkehrsverträgen abtreten lassen. Bis Dezember 2019 wird diese Aufgabe von der DB Regio im Rahmen des SPNV-Vertrages vom 18.05.2011 wahrgenommen. DB Regio stellt den Vertrieb derzeit über Ticketautomaten, per-

sonenbediente Vertriebsstellen, Abonnementkundenbetreuung und e- und m-commerce sicher. Für den Zeitraum ab dem Fahrplanwechsel 2019 muss der Vertrieb neu geregelt werden.

Der digitale Wandel prägt die gesellschaftlichen Strukturen und verändert das tägliche Leben. Kommunikations-, Informations- und Verkaufsprozesse erfolgen zunehmend online. Diese Entwicklung macht auch vor dem Öffentlichen Personennahverkehr nicht halt: Kunden erwarten digital zugängliche Informationen und Services. Im Rahmen einer strategischen Neuausrichtung setzt der VRR daher verstärkt auf digitale Technologien, um den Nahverkehrskunden passgenaue, verlässliche Informationen, ein einfaches Ticketing und attraktive Mehrwertdienste bieten zu können. Der VRR ist Vorreiter bei der Modernisierung des SPNV in Deutschland und will auch den Vertrieb von Fahrausweisen einfach, innovativ und zukunftsorientiert für seine Kunden gestalten. Um sich einen Überblick über bestehende Anbieter und deren Produkte zu verschaffen und um das Vergabeverfahren vorzubereiten, lädt der VRR im August/September 2015 Automatenhersteller, Systemhäuser und Eisenbahnverkehrsunternehmen zu Expertengesprächen ein. Ziel ist es, mit potenziellen Anbietern die technischen und inhaltlichen Möglichkeiten sowie deren wirtschaftliche Rahmenbedingungen eines verbundweiten Vertriebs zu erörtern und Einschätzungen zum Anforderungsprofil durch die Anbieter zu erhalten.

Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Markterkundung wird das zukünftige Vertriebskonzept im VRR entwickelt und auf die Standorte im SPNV übertragen. Das Vertriebskonzept und die daraus resultierende Ausschreibungsform werden im Sitzungsblock im Dezember 2015 vorgestellt. Im Sitzungsblock im März 2016 erfolgt der Aufstellungsbeschluss. Im Anschluss erfolgen die Bekanntmachung der Ausschreibung und die Durchführung des Vergabeverfahrens. Die Vergabe und Zuschlagserteilung ist nach derzeitiger Zeitplanung in 2017 geplant.

12. Einnahmen und Fahrten

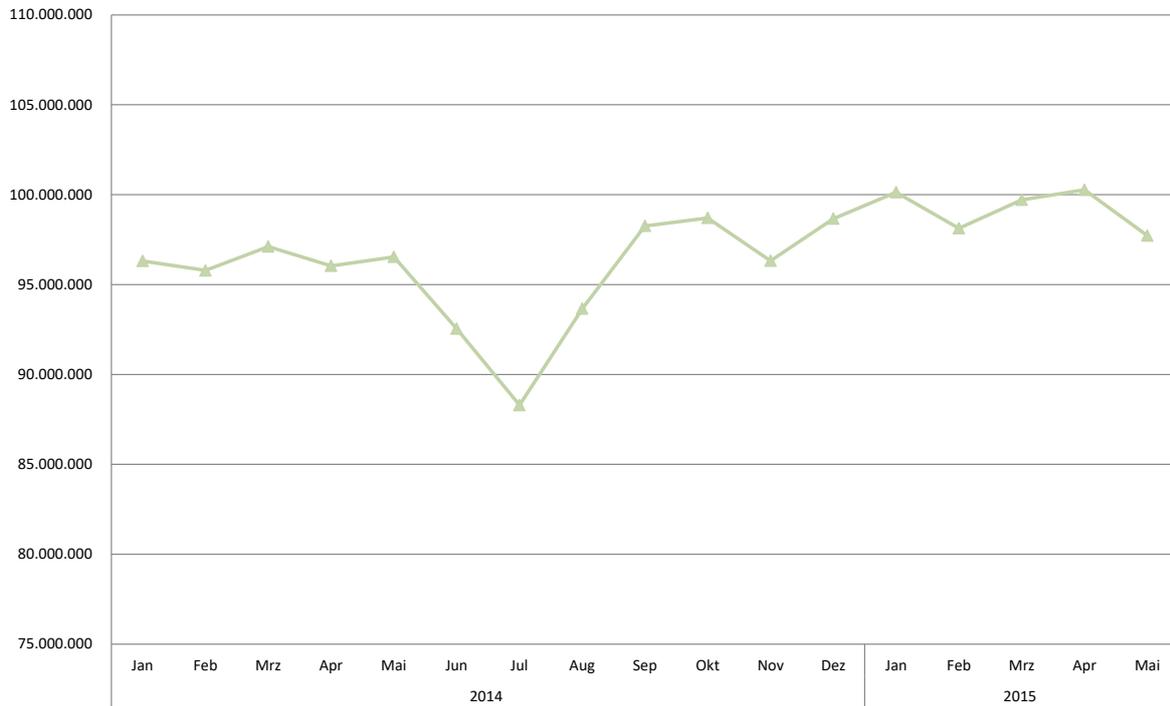
Bis Mai 2015 konnten die Einnahmen um 14,2 Mio. € (+ 2,9 %) gesteigert werden. Hier entwickelte sich das Barsortiment mit + 3,5 Mio. € (+ 3,4 %) am positivsten, gefolgt von den Semestertickets mit + 2,2 Mio. € (+ 10,7 %), den Regelzeitkarten mit + 1,2 Mio. € (+ 0,7 %), den FirmenTickets mit + 1,0 Mio. € (+ 2,4 %) und den Schüler-/AzubiTickets mit + 0,5 Mio. € (+ 0,4 %).

Die Entwicklung der Fahrten zeigt im VRR mit - 3,4 Mio. Fahrten (- 0,7 %) eine leicht negative Entwicklung. Grund dafür ist größtenteils die negative demographische Entwicklung der Schüler- und Bevölkerungszahlen im VRR-Raum.

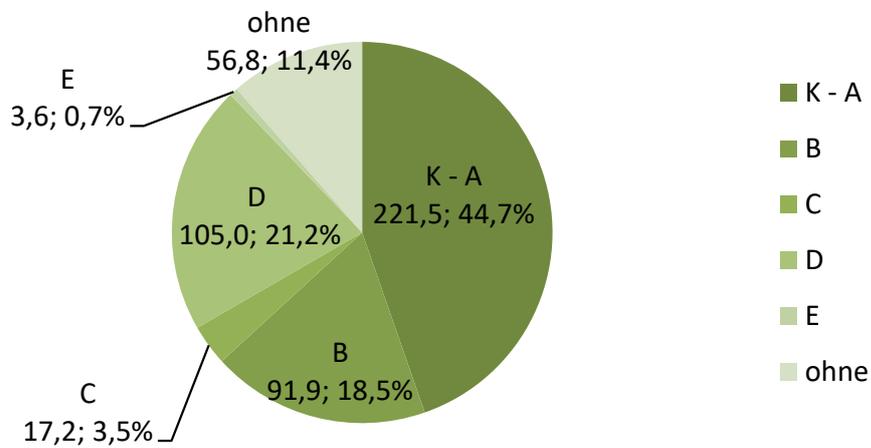
Die Absatzzahlen des SozialTickets sind in den letzten Monaten leicht gestiegen, im Mai 2015 verzeichnet der VRR 123 Tsd. Kunden, dies entspricht einer Nutzerquote von 10,0 %.

(vgl. dazu auch aktuellen Sachstandsbericht Z/IX/2015/0104)

Entwicklung der Einnahmen von Januar 2014 bis Mai 2015



Einnahmeanteile in Mio. € nach Preisstufen 2015



*) inkl. Schoko-, Bären- und SemesterTicket, die nur in den Preisstufen D und E erhältlich sind

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

	Ticketgruppe	GESAMT		Veränderung zum Vorjahr absolut	Veränderung zum Vorjahr in %
		Jan-Mai 2014	Jan-Mai 2015		
Summe von Absatz	1. Klasse Zuschlag	16.464	15.382	-1.082	-6,6
	Barsortiment	26.117.310	26.276.415	159.105	0,6
	davon EinzelTicket Erwachsene	19.163.871	19.376.147	212.276	1,1
	davon 4erTicket Erwachsene	2.807.506	2.748.727	-58.779	-2,1
	TagesTicket-Varianten	613.329	661.578	48.249	7,9
	FirmenTickets	692.997	679.350	-13.647	-2,0
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	376.402	358.135	-18.267	-4,9
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	82.743	80.327	-2.416	-2,9
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	233.852	240.888	7.036	3,0
	Regelzeitkarten	2.545.493	2.463.245	-82.248	-3,2
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	1.350.228	1.296.888	-53.340	-4,0
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	486.766	469.217	-17.549	-3,6
	davon Ticket1000/2000 - MK/WK (inkl. 9 Uhr)	490.970	485.576	-5.394	-1,1
	davon BärenTicket	217.529	211.564	-5.965	-2,7
	Schüler/AzubiTickets	3.408.463	2.457.108	-951.355	-27,9
	davon SchokoTicket Selbstzahler	1.163.841	1.121.838	-42.003	-3,6
	davon YoungTicketplus	353.655	334.184	-19.471	-5,5
	StudentenTickets	1.113.144	1.191.130	77.986	7,0
	NRW-weite Tickets	271.408	254.029	-17.379	-6,4
	Sonstiges	0	0		
	SozialTickets	539.230	642.132	102.902	19,1
Summe von Einnahmen	1. Klasse Zuschlag	789.653	765.538	-24.115	-3,1
	Barsortiment	101.592.162	105.069.889	3.477.727	3,4
	davon EinzelTicket Erwachsene	54.217.940	56.884.117	2.666.177	4,9
	davon 4erTicket Erwachsene	28.930.256	28.497.317	-432.939	-1,5
	TagesTicket-Varianten	7.890.066	8.620.680	730.614	9,3
	FirmenTickets	41.259.453	42.229.262	969.809	2,4
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	18.721.415	18.606.701	-114.714	-0,6
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	6.142.737	6.187.297	44.560	0,7
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	16.395.302	17.435.264	1.039.962	6,3
	Regelzeitkarten	172.478.319	173.668.759	1.190.440	0,7
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	88.608.717	88.892.720	284.003	0,3
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	31.285.944	31.234.601	-51.343	-0,2
	davon Ticket1000/2000 - MK (inkl. 9 Uhr)	36.273.277	36.922.120	648.843	1,8
	davon BärenTicket	16.310.381	16.619.318	308.937	1,9
	Schüler/AzubiTickets	113.169.057	113.652.518	483.461	0,4
	davon SchokoTicket Selbstzahler	37.382.132	37.440.361	58.229	0,2
	davon YoungTicketplus	20.211.901	19.917.987	-293.914	-1,5
	StudentenTickets	20.076.947	22.229.589	2.152.642	10,7
	NRW-weite Tickets	7.693.638	7.736.935	43.297	0,6
	Sonstiges	0	53.760	53.760	
	SozialTicket inkl. Zuwendung	24.730.318	30.567.395	5.837.077	23,6
Summe von Fahrten	1. Klasse Zuschlag	0	0		
	Barsortiment	36.030.374	36.347.043	316.669	0,9
	davon EinzelTicket Erwachsene	19.163.871	19.376.147	212.276	1,1
	davon 4erTicket Erwachsene	11.230.024	10.994.908	-235.116	-2,1
	TagesTicket-Varianten	2.540.086	2.697.166	157.080	6,2
	FirmenTickets	31.447.455	31.168.510	-278.945	-0,9
	davon FirmenTicket 100/100-Modell	10.915.658	10.385.915	-529.743	-4,9
	davon FirmenTicket Rabatt-Modell	5.295.552	5.140.928	-154.624	-2,9
	davon FirmenTicket GroKu-Modell	15.236.245	15.641.667	405.422	2,7
	Regelzeitkarten	153.916.024	147.751.140	-6.164.884	-4,0
	davon Ticket2000 Abo (inkl. 9 Uhr)	86.192.415	82.804.299	-3.388.116	-3,9
	davon Ticket1000 Abo (inkl. 9 Uhr)	28.579.277	26.879.935	-1.699.342	-5,9
	davon Ticket1000/2000 - MK (inkl. 9 Uhr)	29.355.527	28.546.526	-809.001	-2,8
	davon BärenTicket	9.788.805	9.520.380	-268.425	-2,7
	Schüler/AzubiTickets	191.470.430	186.242.163	-5.228.267	-2,7
	davon SchokoTicket Selbstzahler	88.451.916	85.259.688	-3.192.228	-3,6
	davon YoungTicketplus	26.524.125	25.063.800	-1.460.325	-5,5
	StudentenTickets	33.394.320	35.733.900	2.339.580	7,0
	NRW-weite Tickets	859.276	752.880	-106.396	-12,4
	Sonstiges	0	0		
	SozialTicket inkl. Zuwendung	32.893.030	38.630.385	5.737.355	17,4
Gesamt: Summe von Absatz		34.704.509	33.978.791	-725.718	-2,1
Gesamt: Summe von Einnahmen		481.789.548	495.973.644	14.184.096	2,9
Gesamt: Summe von Fahrten		480.010.909	476.626.021	-3.384.888	-0,7

13. Strukturelle Tarifanpassung zum 01.01.2015: Bilanz T1000

Zum 01.01.2015 wurden die Tarifmerkmale beim Ticket1000 verändert: Seitdem ist die Mitnahme von Personen ab 15 Jahren nicht mehr im Leistungsspektrum enthalten.

Der VRR hat diese Maßnahme mit einer Marktforschung begleitet, um die wirtschaftlichen Effekte und die Veränderungen bei der Nutzung des Ticket1000 genauer analysieren zu können. Zu diesem Zweck wurden 1002 Ticket1000-Kunden befragt, die von der Umstellung betroffen waren – und zwar 810 Abonnenten und 192 sogenannte Barkäufer, also Ticket1000-Kunden, die das Ticket im monatlichen Einzelkauf erwerben. Die telefonische Befragung (CATI) wurde vom 2. Februar bis 5. März 2015 durchgeführt.

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse kurz erläutert.

Bekanntheit der Veränderung: Bei den Abonnenten wissen rund zwei Drittel der Befragten, dass es beim Ticket1000 Veränderungen gegeben hat, bei den Barkäufern nicht einmal die Hälfte. Kunden, die von den Veränderungen wissen, benennen diese auch überwiegend korrekt. In diesem Ergebnis spiegelt sich wider, dass Abonnenten ausnahmslos schriftlich über die Veränderung informiert wurden.

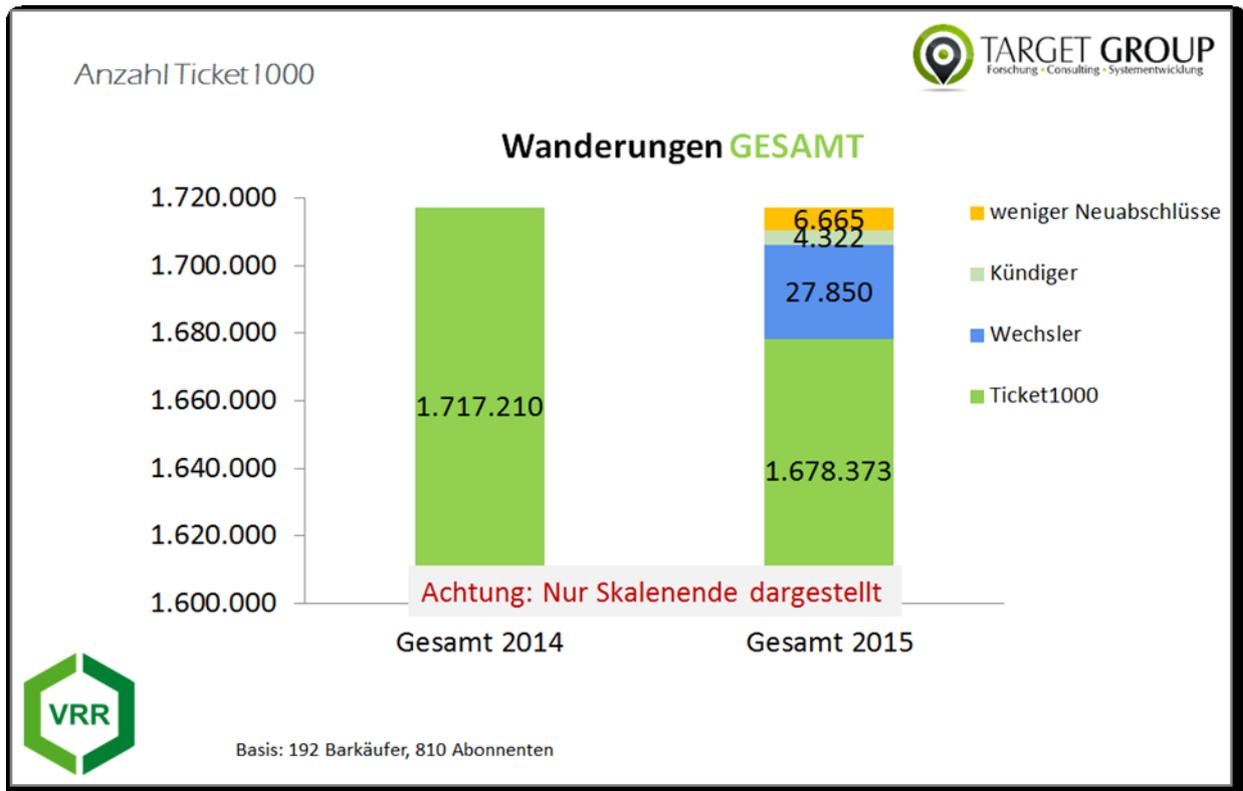
Mitnahmenutzung bis 2014: 44 % der Befragten in beiden Gruppen nutzten die Möglichkeit, Personen mit ihrem Ticket1000 mitzunehmen. In drei Viertel der Fälle wurden ausschließlich Erwachsene mitgenommen, in einem Viertel der Fälle Kinder und Erwachsene. Es handelt sich dabei überwiegend um Ehe- bzw. Lebenspartner sowie Freunde und Bekannte. 56 % der Befragten verzichteten auf die Personenmitnahme.

Veränderung Mitnahme nach 01.01.15: Von den bisherigen Nutzern der Mitnahmemöglichkeit geben 54 % (Abonnenten) bzw. 31 % (Barkäufer) an, keine Personen mehr mitzunehmen. Die übrigen unternehmen alle oder zumindest einen Teil der Fahrten auch weiterhin gemeinsam mit anderen Personen. In diesen Fällen werden in erster Linie Einzel- und 4erTickets von den bislang kostenfrei Mitgenommenen gewählt.

Wechsel zum Ticket2000 oder Kündigung: Über einen Wechsel zum Ticket2000 haben ca. 50 % der Abonnenten nachgedacht, allerdings kommt dieser für 45 % nicht in Frage (preisliche Gründe bzw. kein Bedarf an Zusatzleistungen). Über 90 % der Befragten Ticket1000-Abonnenten gaben an, ihr Ticket nicht kündigen zu wollen. 6 % haben eine Kündigung erwogen, aber noch nicht entschieden, knapp 3 % gaben an, „auf jeden Fall“ kündigen zu wollen. Und selbst die potenziellen Kündiger geben zu über 50 % an, den ÖV auch weiterhin – überwiegend mit anderen Zeitkarten – nutzen zu wollen.

Ertragsveränderungen: In diese gehen neben den Angaben der Befragten die Analysen der Verkaufszahlen aus den ersten Quartalen der Vorjahre ein, um zwischen der Wirkung der Tarifmaßnahme „Entfall Mitnahme“ und der normalen Fluktuation unterscheiden zu können. Die Hochrechnungen erfolgen auf rund 1,7 Mio. abgesetzte Ticket1000 (wobei ein Monat im

Abo als ein Ticket gewertet wird) und auf dem Preisniveau 2015.



Im Saldo aus

- **Mehreinnahmen** durch Kauf von Tickets des Barsortiments für die ehemals kostenfrei mitgenommenen Personen, Wechsel in das Ticket2000 und Kauf anderer Tickets durch Kündiger des Ticket1000 sowie
- **Mindereinnahmen** durch Kündigung des Ticket1000, Entfall von ZusatzTicket-Käufen für Verbundraumerweiterung bei Wechslern in das Ticket2000 und geringerer Anzahl an Neukäufen eines Ticket1000

ergibt sich ein **Umsatzplus von ca. 2,5 Mio. €**, das auf die tarifliche Maßnahme zurückzuführen ist.

14. Fortschreibung Marketingplan

In den politischen Gremien wurde im Jahr 2012 mit der Vorlage M/VIII/2012/0337 nebst Ergänzung die mittelfristige Marketingplanung (Zeithorizont drei Jahre) für den VRR beschlossen. Der Plan wurde 2013 im Wesentlichen unverändert fortgeschrieben (Z/VIII/2013/0431).

In Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen und mit externer Unterstützung wird der VRR auf Basis von Markt-, Aufwands- und Absatzanalysen und absehbarer demographischer

und technologischer Trends den Marketingplan aktualisieren. Gegenstand sind im Wesentlichen die Beschreibung von Marktbearbeitungs- bzw. Markterschließungsstrategien wie z.B. Neukundenstrategien auf Basis zu definierender Marktziele.

Wie auch in der eingangs benannten mittelfristigen Marketingplanung von 2012 und deren erster Fortschreibung soll mit dem Plan zugleich ein Korridor für Preisanpassungsmaßnahmen im regulären VRR-Tarif eingerichtet werden.

Der fortgeschriebene Marketingplan wird im Sitzungsblock November/Dezember 2015 zur Beratung vorgelegt.

15. Kategorisierung des Preisniveaus A

Mit der Drucksachenummer M/IX/2014/0042 wurde am 12.12.2014 von den ZV-Gremien ein Bewertungskatalog zur sachgerechten Zuordnung der Preisniveaus A1, A2 und A3 verabschiedet.

Seit dem 01.01.2015 ist in der Preisstufe A (eine Stadt, ein Tarifgebiet oder zwei Waben) neben den bis zum 31.12.2014 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 gegenüber dem Niveau A2 preislich etwas höhere Niveau A3 gilt wie auch die Preisniveaus A1 und A2 zunächst nur im Zeitkartenbereich, wogegen es im Bartarif noch ein einheitliches Preisniveau A gibt.

Das Preisniveau A3 wird aktuell in den großen Städten Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Essen und Wuppertal bei den Zeittickets berechnet.

Gemäß Beschlusslage der ZV-Gremien vom Dezember 2014 soll die preisliche Zuordnung einer Stadt oder eines Tarifgebietes in einem vierjährigen Turnus durch ein externes Gutachten überprüft werden. Hierbei kommt dem Umfang des Leistungsangebotes eine zentrale Rolle zu.

In einem vom VRR durchgeführten Abgleich mit den für den Verbundetat 2015 gemeldeten Betriebsleistungen ergab sich eine nahezu vollständige Übereinstimmung der derzeitigen Preisniveauzuordnung mit den geforderten Kriterien. Zu diesen Kriterien zählen vorrangig die Betriebsleistung insgesamt, die Betriebsleistung pro Einwohner, der Schienenanteil am ÖSPV sowie die SPNV-Anbindungen und Abfahrten pro Einwohner.

In Bezug auf die Kategorisierung der Stadt Duisburg hat es Gespräche zwischen dem VRR, der Verwaltung der Stadt Duisburg und dem Verkehrsunternehmen gegeben. Derzeit gibt es in Duisburg noch offene Fragen zur Fahrzeugfinanzierung und zum Zugsicherungssystem

deren Beantwortung ggf. Einfluss auf das Verkehrsangebot der Stadt Duisburg haben werden und somit nicht sichergestellt werden kann, dass das derzeitige Niveau bestand hat.

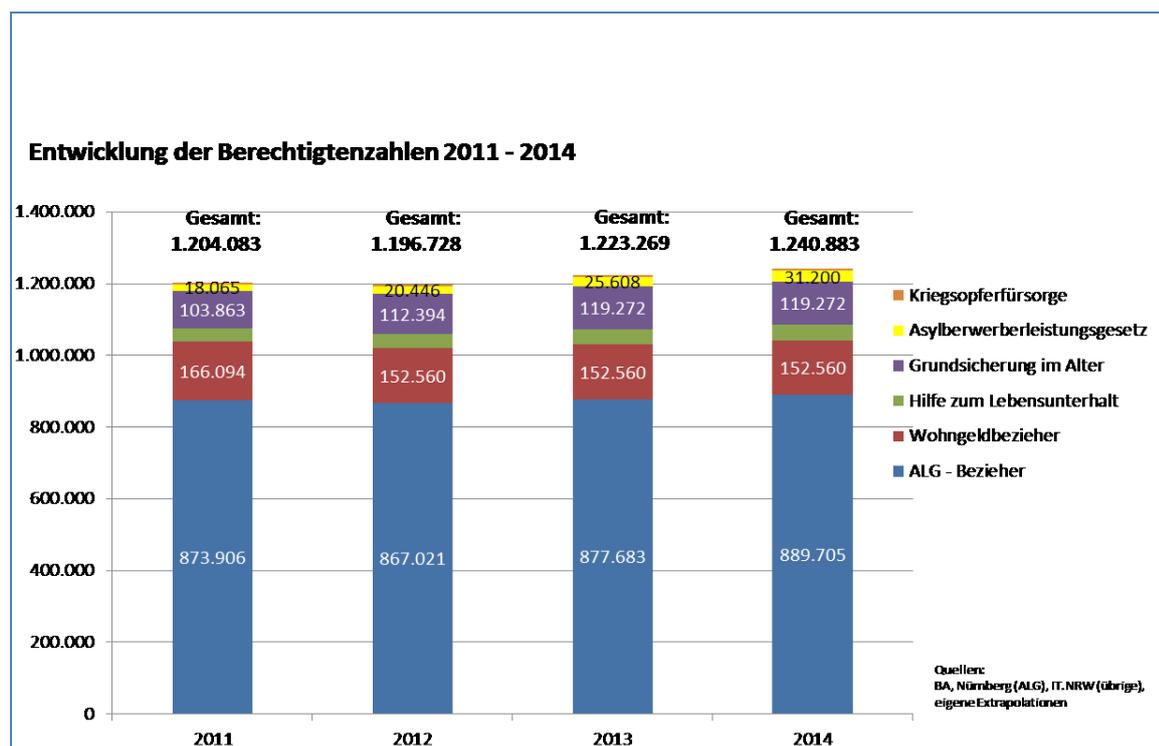
16. Sozialticket: Finanzierung 2016 und 2017

Absatzentwicklung

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 vsl. ca. 125 Tsd. in diesem Jahr. Diese positive Entwicklung ist über sämtliche Bedienggebiete im VRR zu beobachten.

Grund für den Anstieg ist die Zunehmende Akzeptanz des Produktes, die Erweiterung des Geltungsbereiches auf die kompletten Kreisgebiete und die Gewinnung von Neukunden.

Bezogen auf die Entwicklung der Anspruchsgruppen lässt sich feststellen, dass die Zahl der Anspruchsberechtigten im Verbundgebiet, mit Ausnahme der Anspruchsberechtigten nach dem Asylbewerberleistungsgesetz, nahezu stabil geblieben ist, hier gab es leichte Steigerungen wobei in 2015 und den Folgejahren mit einem stärkeren Anstieg zu rechnen ist.



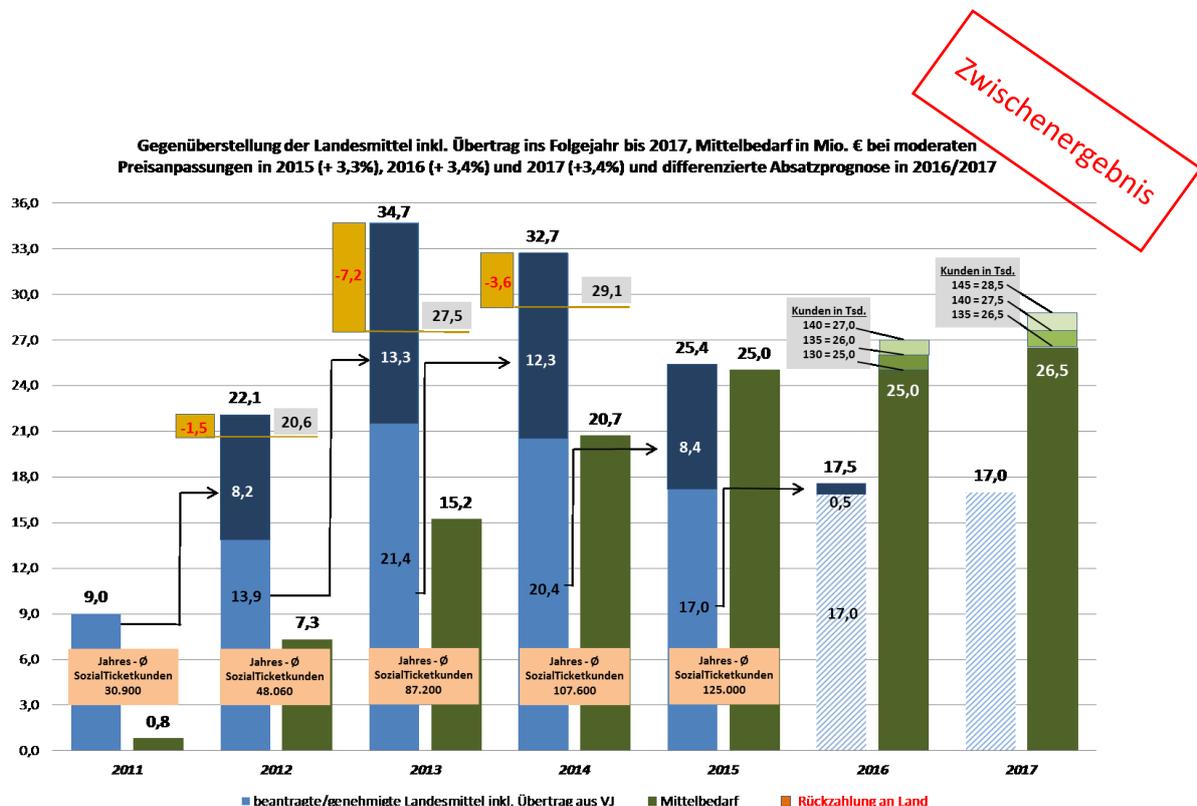
Zwischenergebnisse Marktforschung

Der VRR hat zum Thema SozialTicket seit 2012 Marktforschungen zur Erhebung des Altumsatzes, bzw. zur Ermittlung des Defizits durchgeführt. Galt die erste Erhebung der Grundsätzliche Ermittlung des Förderbedarfes, so wurden die folgenden Erhebungen zur Validierung und Überprüfung der ursprünglichen Ergebnisse durchgeführt. Mit der Marktforschung 2015, die noch nicht abgeschlossen wurde. lassen die ersten vorliegenden Zwischenergebnisse den Schluss zu, dass sich möglicherweise der Zuschussbedarf pro Kunde und Monat

im Jahr 2016 leicht verringern wird. Grund dafür ist der geringfügig anwachsende Anteil von Kunden, die zuvor verstärkt den Bartarif oder gar nicht den ÖPNV genutzt haben. Aktuell findet eine Nacherhebung im Cluster 3 und Konsolidierung der Ergebnisse mit den Verkehrsunternehmen statt.

Finanzierung 2015

Bei der landesseitigen Finanzierung überstieg die Höhe der zur Verfügung stehenden Landesmittel bis 2013 noch den Mittelbedarf, weil der SozialTicket-Absatz erst allmählich stieg. Laut der geltenden Förderrichtlinie können die für ein Kalenderjahr nicht benötigten Fördermittel auf das jeweils nächste Halbjahr übertragen werden.



Dank dieser Übertragung, unter Berücksichtigung der moderaten Preiserhöhung des Sozial-Tickets zum 01.01.2015 um einen Euro/Monat und bei einer nach den ersten Verkaufsmo- naten abzusehenden Nutzerzahl von ca. 125.000 Kunden/Monat **ist die Finanzierung des So- zialTickets auch für 2015 gesichert.**

Finanzierung in 2016

Die Landes-Richtlinie zur Finanzierung des SozialTickets läuft offiziell zum Jahresende 2015 aus. Gemäß Auftragslage hat sich der VRR mit dem Land ins Benehmen gesetzt und das Ministerium mit dem Hinweis auf die Notwendigkeit einer Verlängerung der Richtlinie und ei-

ner Aufstockung der Mittel im Rahmen der Richtlinie hingewiesen. Vom zuständigen Ministerium liegt dem VRR mittlerweile ein Antwortschreiben vor, in welchem zugesagt wird, dass die Förderrichtlinie verlängert wird. Eine Entscheidung über die Höhe der damit verbundenen Landesmittel wird im Dezember 2015 erfolgen.

Erst dann kann für den VRR eine gesicherte Aussage über die in 2016 verfügbaren Landesmittel getätigt werden. VRR-seitig wurde bereits vorsorglich ein Förderantrag in auskömmlicher Höhe auf Basis einer unterstellten durchschnittlichen Nutzerzahl von 135.000 Kunden/Monat und weiterhin steigendem Zuschussbedarf pro Kunde und Monat gestellt.

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

17. Projektstand m4u

Im Sitzungsblock März und Juni 2015 wurde über die Arbeiten im Bereich Markenentwicklung (AP1) und Weiterentwicklung der VRR App und der webbasierten Fahrplanauskunft (AP4) im Rahmen der Digitalisierungsstrategie berichtet.

Im Bereich Markenentwicklung wurde nun die Neueinführung der Marke „mobert“ für digitale Dienste mit den Verkehrsunternehmen abgestimmt. Diese Marke bildet eine gemeinsame Klammer und steht parallel zu den Unternehmensmarken und der Marke VRR.

Ziel der Markeneinführung im Frühjahr 2016 ist:

- Zusammenführung Information und von Vertrieb
- Ablöse technischer Begriffe
- Emotionale Ansprache der Kunden (aus öffentlichen Nahverkehr wie persönlicher Nahverkehr)
- Erschließung neuer Kundengruppen
- Einfachheit und Nutzen der Angebote in den Vordergrund zu stellen
- Vorbereitung der neuen Ausbaustufen z. B. des e-Tarifes (s. Vorlage M/IX/2015/0117)

Durch die technische Weiterentwicklung der App und der webbasierten Fahrplanauskunft wurden bereits erste Optimierungen an App und Fahrplanauskunft vorgenommen. Hierzu wird es im 2. Halbjahr 2015 eine Kommunikationskampagne geben. Über die weiteren Schritte der Optimierung informiert die aktuelle Beschlussvorlage „Nächste Schritte im Zuge der

Digitalisierung“.

Im Zuge der Weiterentwicklung der Qualitätssicherung der digitalen Dienste (AP6) ist die Ausarbeitung eines Stufenplanes für die dauerhafte Prüfung der Verfügbarkeit und Qualität der technischen Dienste abgeschlossen. Über die ersten Schritte der Umsetzung informiert der aktuelle Sachstandsbericht „Optimierung der Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit von Kundensystemen“.

Gestartet wurde zudem das Teilprojekt der Verbesserung des Servicebereiches. Hier ist das Ziel den FAQ Bereich, die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Servicefalle und die dahinterliegenden Informationen für den Kunden, zu optimieren. Dieses Teilprojekt befindet sich in der Phase der Sammlung der Anforderungen.

Über den aktuellen Stand zum Projekt m4u, insbesondere Oberfläche, eTarif, Digitales Marketing, digitaler Vertrieb und Datenqualität werden die Fraktionen in Workshops am 31.08. / 01.09.2015 informiert.

18. Semesterticket

Insgesamt haben mit Stand Anfang August 2015 27 Vertragspartner das neue VRR-Vertragsangebot unterzeichnet und sich damit entschieden, das Semesterticket ab dem Wintersemester 2015/2016 weiterzuführen. Das sind mehr als zwei Drittel der Hochschulen mit insgesamt ca. 175.000 Studierenden im VRR. Die außergewöhnlich hohe Wahlbeteiligung bei den Urabstimmungen und die hohe Zustimmung von bis zu 90% für das SemesterTicket haben gezeigt wie wichtig den Studierenden das SemesterTicket ist.

Wir gehen davon aus, dass aufgrund der Zustimmung der großen Hochschulen im VRR auch an den verbleibenden 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.

Darüber hinaus profitieren angehende Studierende seit 1. August 2015 und damit zum kommenden Wintersemester 2015/2016 von einem neuen Vorkurs-Ticket. Das Ticket kostet 54,65 Euro, hat eine Laufzeit von 30 Tagen, ist verbundweit gültig und beinhaltet alle sonstigen Leistungsmerkmale des VRR-Semestertickets. Mit der Einführung des neuen Tarifange-

botes entsprach der VRR dem Wunsch von Studierendenvertretern einiger Hochschulen. Um den „Gesamtprozess SemesterTicket“ zu vereinfachen arbeitet der VRR derzeit daran, den VRR TicketShop um das Semesterticket zu erweitern.

Geschuldet ist dieser Erfolg der guten Zusammenarbeit und Kommunikation aller handelnden Akteure. Die Einrichtung einer Task Force von Mitarbeitern der VRR AöR und den Verkehrsunternehmen, die enge Abstimmung zwischen Verwaltung und Politik, der Verkehrsunternehmen untereinander und deren Abstimmung mit den Vertretern der Hochschulen und Studierenden ermöglichten die konsequente Weiterentwicklung des SemesterTicket und somit die Zukunftsicherung dieses Erfolgsproduktes.

19. Faltblatt für Flüchtlinge und Zuwanderer über die Nutzung des ÖPNV im VRR

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen hat im abgelaufenen Sitzungsblock u. a. die Herausgabe einer Tarifinformation für Migranten erbeten (Niederschrift Nr. 4a Sitzung des Verwaltungsrates der VRR AöR 19.06.2015, Top 17). Hierzu wurde eine reduzierte und vereinfachte Variante des mein Ticket-Flyers im Format DIN A4 erstellt, u. a. als Informationsangebot für Flüchtlinge.

Die Texte zu den Themen

- Wer darf fahren?
- Wo darf ich fahren
- Wie viel kostet es?
- Wo bekomme ich das?

sind einfach und verständlich formuliert und mit vielen Bildern illustriert. Der Flyer wird auf Deutsch, Französisch, Russisch, Englisch und Arabisch angeboten. Der Flyer wird allen Verkehrsunternehmen als Layout-Vorlage in den verschiedenen Sprachen zur Individualisierung und individuellen Nutzung im VRR-Campus bis Ende August 2015 zur Verfügung gestellt.

20. Jahresübersicht der Kundenkontakte im VRR

Ausgangslage

Diese Übersicht gibt einen Überblick über die in 2014 und bis Juli 2015 entstandenen Kundenkontakte in unterschiedlichen Kontaktkanälen. Zukünftig wird ein Jahresbericht für das jeweils zurückliegende Kalenderjahr aufbereitet. Nachfolgend werden zunächst die quantitativen Ergebnisse unterteilt nach Kundendialog der VRR AöR, der Kundenkontakte im VRR

Call-Center und der Kundenkontakte in der elektronischen Fahrplanauskunft aufgeführt. Anschließend werden aktuelle Entwicklungen mit eventuellen Zusammenhängen und Abhängigkeiten bei quantitativen und qualitativen Veränderungen aufgezeigt.

Während es sich beim Call Center und der elektronischen Fahrplanauskunft um zentrale durch die VRR AöR koordinierte bzw. gesteuerte Informationsangebote handelt, gibt es für den reinen Dialog heute verbundweit noch keine standardisierten Erfassungen und Auswertungen, die einen Gesamtüberblick im VRR ermöglichen. Folglich sind daher in diesem aktuellen Bericht lediglich die Kundenkontakte der VRR AöR dargestellt.

Die VRR AöR unterstützt aber die Verkehrsunternehmen im VRR-Gebiet bei der Abwicklung ihres Kundendialogs. So stellt sie den Verkehrsunternehmen bei Anwendung des Pünktlichkeitsversprechens nicht nur die Software zur Abwicklung des Pünktlichkeitsversprechens sondern darüber hinaus auch die Kundendialogsoftware zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung. Im Zuge der weiteren Digitalisierung wird angestrebt, dass zukünftig auch für diesen Bereich ein Gesamtüberblick für den Bereich des VRR gegeben werden kann.

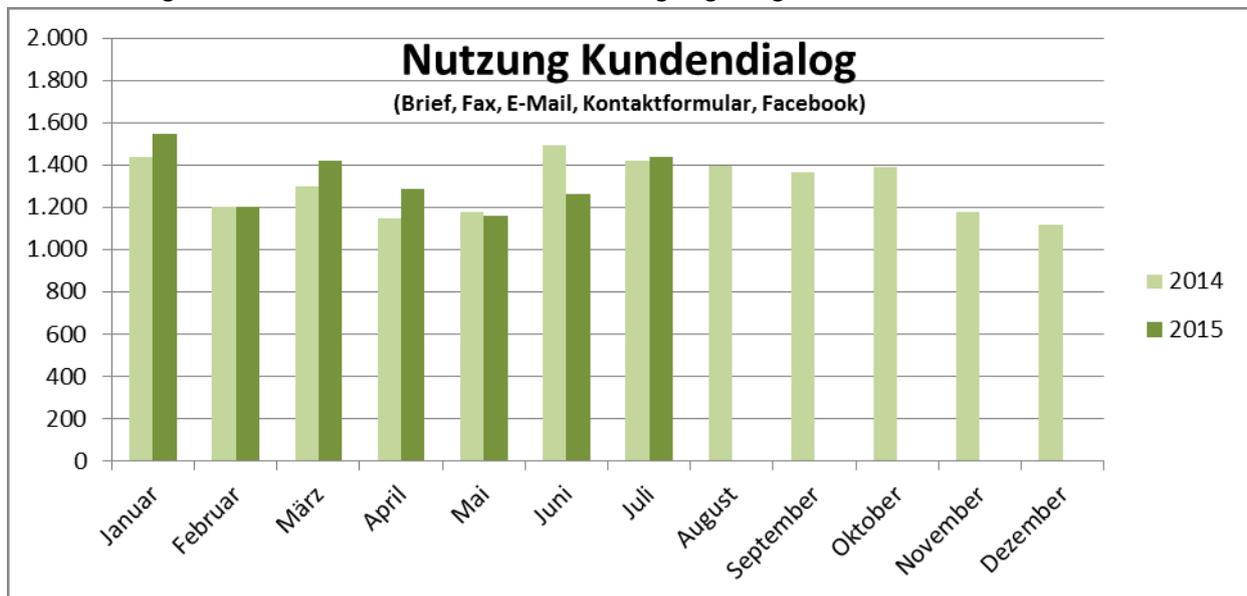
Überblick 2014

Nutzung Kundendialog der VRR AöR	16 Tsd. Eingaben/Anliegen
Nutzung VRR Call-Center	254 Tsd. Gespräche
Nutzung der elektronischen Fahrplanauskunft	565 Mio. gerechnete Fahrten

Kundenkontakte im Kundendialog der VRR AöR

Als Organisation für den ÖPNV ist die VRR AöR bei Kunden so präsent, dass sie sich oft mit ihren Anliegen auf verschiedenen Kanälen zunächst an die VRR AöR wenden. Aktuell bietet die VRR AöR die folgenden Dialogkanäle an:

Brief, Fax, E-Mail, Kontaktformular auf vrr.de und Facebook. In 2014 gingen über diese Kanäle 16 tausend Anliegen ein, den Hauptanteil macht der E-Mailverkehr mit 56 Prozent aus. Die Nutzungszahlen sind nachstehend im Jahrgang dargestellt.



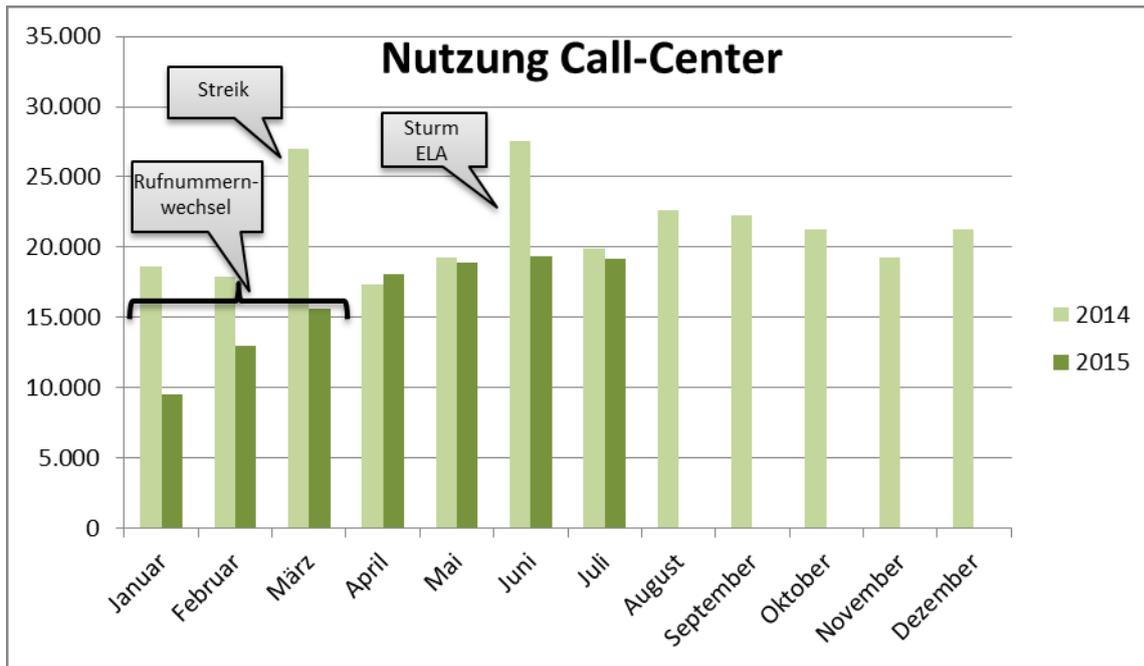
Eine weitere Dialogmöglichkeit wird mit dem bereits zweimal durchgeführten Beteiligungsprojekt „Einsteigen & Mitreden“ angeboten, welches zu folgenden Zeiten stattgefunden hat:

März 2014 / Thema: App & Co. / 659 Beiträge – 192 Kommentare

Juni 2014 / Thema: Zug der Zukunft / 706 Beiträge – 225 Kommentare

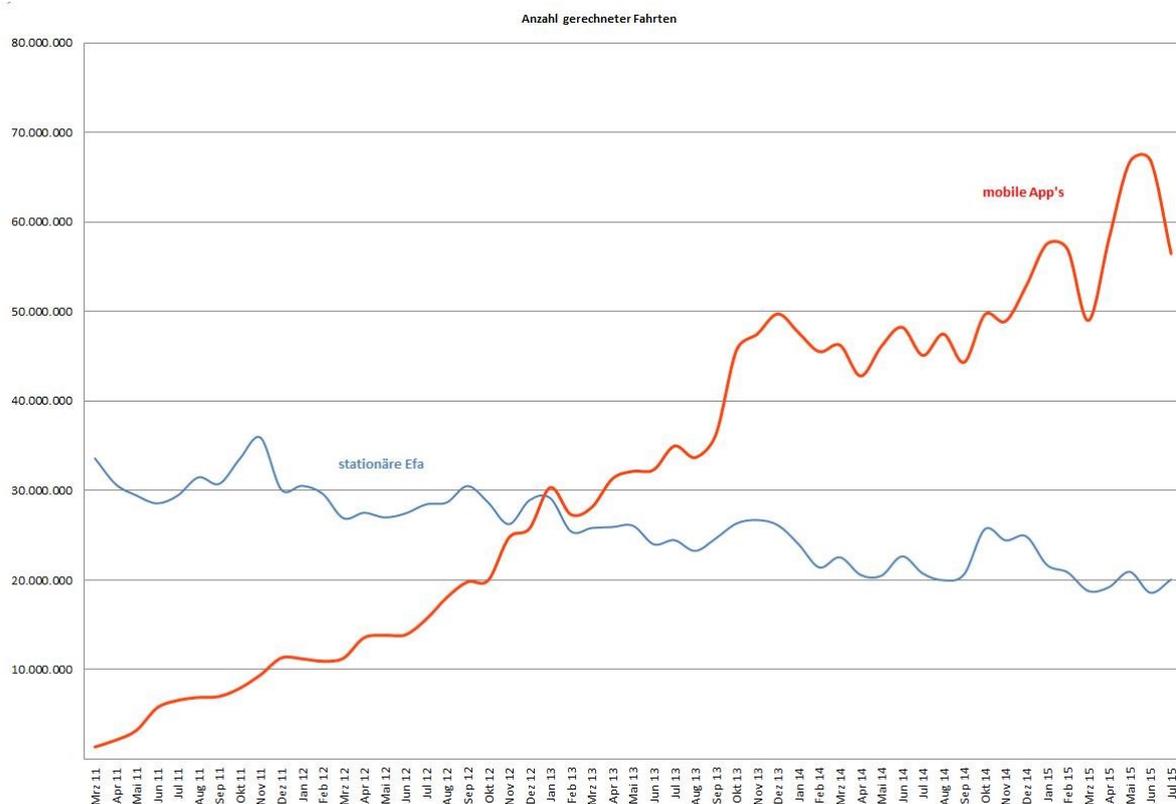
Kundenkontakte VRR Call-Center

Die VRR AöR übernimmt stellvertretend für die Verkehrsunternehmen im VRR-Gebiet die Abwicklung und Steuerung der Schlangen Nummer. Anrufer können bei dieser Hotline jederzeit Fahrplan- und Tarifauskünfte einholen. Für diese Dienstleistung wurde ein externes Call-Center beauftragt. In 2014 wurden insgesamt rund 254 tausend Gespräche durch das Call-Center geführt. Die Nutzungszahlen stellen sich im Detail wie folgt dar:



Kundenkontakte in der elektronischen Fahrplanauskunft

Seit Einführung der Apps im Februar 2011 wurden fast 2 Millionen Downloads (einschließlich Updates) getätigt. Davon entfallen 70 % auf Android Apps. Die Windows App wurde im Mai 2015 veröffentlicht und wurde bis Juli 5200 und die IOS App 561.000 mal heruntergeladen bzw. aktualisiert. Zum besseren Verständnis bezieht sich die nachfolgende Grafik auf den Zeitraum März 2011 bis Juli 2015.



Während die Anzahl der gerechneten Fahrten über das Web im Jahr 2013 fast 308 Millionen betrug, gingen diese in 2014 auf ca. 268 Millionen zurück. Im ersten Halbjahr 2015 wurden nur noch 120 Millionen gerechnet sodass die Gesamtanzahl 2015 unter der der Vorjahre liegen sollte.

Auf der anderen Seite hat sich die Zahl der per Apps gerechneten Fahrten im gleichen Zeitraum von 430 Millionen in 2013 auf 565 Millionen in 2014 erhöht. Bereits bis einschließlich Juni 2015 wurden über 355 Millionen Fahrten mobil abgerufen. Der Trend setzt sich fort.

Stand heute

Moderne Kanäle auf dem Vormarsch, klassische Kanäle noch nicht abgeschrieben

Anhand der o.g. Darstellungen lässt sich erkennen, dass digitale Kanäle wie E-Mail oder der Einsatz einer App deutlich auf dem Vormarsch sind. Allein im Juli 2015 haben sich **täglich** mehr als 1000 Nutzer die VRR-App auf ihr Smartphone geladen und beispielhaft am Samstag, den 30. Mai 2015, wurden zwischen 16 und 17 Uhr 41 tausend Fahrtverbindungen über die VRR Apps abgerufen. Tendenz: steigend!

Aber auch noch die klassischen „Kanäle“ wie Brief, Fax oder Telefon werden von den Kunden nach wie vor genutzt. Insgesamt wurden zum in 2014 etwa 2300 Briefe durch das VRR Team-Kundendialog beantwortet.

App hat Web deutlich überflügelt

Während die klassischen Anfragen z.B. per Telefon im Vorfeld der Fahrt durch die Kunden rückläufig sind, wird die App während des gesamten Fahrtverlaufes zur Überwachung der Anschlüsse genutzt. Die mit ausgewiesenen Echtzeitinformationen ermöglichen es dem Kunden auf Verspätungen der genutzten Linien zu reagieren und sich alternative Verbindungen anzeigen zu lassen. Daher steigt die Anzahl der gerechneten Fahrten überproportional zur Anzahl der Nutzer.

21. Information zur Kurzstrecke in den Auskunftssystemen

Aufgrund der komplexen Regelung zur Kurzstrecke ist es bislang nicht gelungen, in den Informations- und Auskunftssystemen eine automatisierte Beauskunftung der Kurzstrecken im VRR zu etablieren. Aus vertrieblicher Sicht wurde als Zwischenlösung bei allen Preisauskünften der Preisstufe A ein Hinweis eingerichtet, dass unter Umständen auch der Kurzstreckentarif greifen könnte. Dieser Hinweis wurde im Rahmen der technischen Pflege der Smartphone-Applikationen im Frühjahr 2015 durch einen Pflegefehler vorübergehend nicht angezeigt.

Der Fehler wurde umgehend korrigiert, sodass die Hinweise wieder in allen Ausgabekanälen der elektronischen Fahrtauskunft angezeigt werden.

Im Zuge der Förderung und wachsenden Bedeutung des elektronischen Vertriebs sind sich Verbund und Verkehrsunternehmen einig, dass die automatisierte Beauskunftung der Kurzstrecke so schnell als möglich Bestandteil der elektronischen Auskunftssysteme werden muss. Zwischen den Verkehrsunternehmen und der VRR AöR wurde hierzu vereinbart, dass im August und September eine Abwägung und Prüfung vorliegender technischer Lösungen vorgenommen und im Herbst 2015 eine Entscheidung zur Umsetzung gefällt wird. Diese soll dann noch in diesem Jahr umgesetzt werden.

22. VRR-Ticketshop

Der VRR-TicketShop ist inzwischen mit drei Mandanten online: HCR (Straßenbahn Herne - Castrop-Rauxel), STOAG (Stadtwerke Oberhausen) und die Vestische. Als weitere Mandanten sind unter anderem die SR (Stadtwerke Remscheid), die NIAG (Niederrheinische Verkehrsbetriebe) und die VER (Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr) in Planung. Die Migration kann nach dem Abschluss eines derzeit laufenden sicherheitsrelevanten Updates des Content-Management-Systems, voraussichtlich ab Anfang September 2015 weitergeführt werden.

Das Produktangebot hat sich seit dem Start des VRR-TicketShop im Februar vergrößert. So werden nun auch das BärenTicket und das ZusatzTicket inkl. 4erZusatzTicket angeboten. Darüber hinaus wird der VRR-TicketShop aktuell zum Verkauf des KombiTickets des deutschen Fußballmuseums ertüchtigt. Dafür wird bis zum Herbst 2015 der Mandant der DSW21 (Dortmunder Stadtwerke) eingerichtet. Kunden des deutschen Fußballmuseums können dann über die DSW21 eine entsprechende Fahrtberechtigung generieren und ausdrucken. Ebenfalls wird zurzeit mit der SWK (Stadtwerke Krefeld) an der Erweiterung des VRR-TicketShop um das SemesterTicket gearbeitet. Mit der Hochschule Niederrhein wird hierzu ein Pilotprojekt geplant.

23. eTicketfahrtenmanager

Wie in der Beschlussvorlage Z/IX/2015/0056 Smartphone/eTarif vorgestellt wird ein EFM3-Smartphone-System zur Abbildung eines eTarifs zusammen mit Verkehrsunternehmen beschafft. Der Förderbescheid des Landes liegt mittlerweile vor. Eine NRW-Projektgruppe begleitet das Verfahren, sodass perspektivisch der Einsatz der Software bzw. die Umsetzung eines eTarifs in ganz NRW erfolgen kann. Die NRW-Projektgruppe setzt sich unter Federführung des KCEFM aus Mitgliedern folgender Verkehrsunternehmen, bzw. Verbundorganisationen zusammen: BOGESTRA (Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen), AVV (Aachener

Verkehrsverbund), KVB (Kölner Verkehrs-Betriebe), moBiel (Stadtwerke Bielefeld), OWL Verkehr (Verbund Ost-Westfalen-Lippe), VRS (Verkehrsverbund Rhein-Sieg).

24. Neue Kommunikationstechnologien im ÖPNV

Die VRR AöR analysiert neue Technologien und Anwendungen im Bereich Auskunft, barrierefreies Routing sowie in der Vernetzung zu check in / check out (CICO) oder be in / be out (BIBO) Verfahren.

Im Rahmen des Soester BusGuide-Projektes wurden 2013 die Fahrzeuge des Stadtbus Soest mit Bluetooth- Low-Energy Sendern ausgestattet. Diese Technologie ermöglicht es, blinden und sehbehinderten Fahrgästen, über ein Smartphone die nächste Haltestelle, oder an der Bushaltestelle die Linie des einfahrenden Busses angesagt zu bekommen. Nach intensiver Analyse kann diese Anwendung als ausgesprochen kundenfreundlich und zukunftsfähig in der weiteren Entwicklung identifiziert werden. Im Förderkatalog 2015 ist daher vorgesehen, dass die VRR AöR gemeinsam mit einem Verkehrsunternehmen einen Förderantrag (gemäß §12 ÖPNVG) für die Umsetzung eines im Vergleich zu Soest deutlich erweiterten Gesamtsystems stellt. Die Umsetzung ist für das Jahr 2017 geplant. In der Beschlussvorlage Z/IX/2015/0056 wurde dazu berichtet. Es sollen nicht nur Busse, sondern auch Stadtbahnen/Straßenbahnen sowie Bahnhöfe und unterirdische Stationen mit der Bluetooth-Technologie ausgestattet werden. Damit erhalten Fahrgäste (mit und ohne Handicap) eine smartphone-gesteuerte Orientierungshilfe für den gesamten ÖPNV. Durch die Anpassung zentraler Systeme (VRR App) wird durch dieses Projekt eine verbundweite Einführung ermöglicht.

In Vorbereitung auf die Umsetzung dieses Bluetooth-Systems wird in 2016 ein Feldtest zum Thema Routing / EFM3 mit der DVG (Duisburger Verkehrsgesellschaft) in Duisburg mit dem Projektnamen Big Bird Duisburg durchgeführt. Die Finanzierung erfolgt aus Mitteln des § 14 ÖPNVG NRW.

Parallel wird zusammen mit der Abteilung N der VRR AöR der Einsatz von Bluetooth im SPNV sowie der Einsatz von WLAN als Zugangstechnologie weiter analysiert.

WLAN Hotspots an Stationen:

Die Gespräche mit Vertretern von DB Station & Service führten im Ergebnis dazu, dass DB seitig keine Aktivitäten entfaltet werden, WLAN in das Angebotsportfolio der Stationen aufzunehmen. Es bestünde nur die Möglichkeit, einen Gestattungsvertrag abzuschließen, der es dem VRR ermöglichen würde, z.B. mit einem Mobilfunkanbieter ein WLAN Angebot in Stationen einzurichten. Für die nächsten Jahre wäre dies auf Grund von Exklusivitätsvereinbarungen die Deutsche Telekom. Danach wären auch andere Anbieter denkbar. Eine flächende-

ckende Ausleuchtung eines gesamten Stationsbereiches ist auch nach Auffassung von DB Station & Service – wenn überhaupt – mit nicht zu rechtfertigenden Kosten denkbar. Nur die HotSpot Lösung macht nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten Sinn.

Wie bereits im letzten Sachstandsbericht angedeutet, ist die Schaffung von WLAN HotSpots im Zusammenhang mit der Ausschreibung des SPNV Vertriebes über eine erweiterte Funktionalität von Fahrausweisautomaten eine denkbare Lösung. Unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten bietet es die besten Voraussetzungen. Da in der Regel alle Stationen mit neuen Fahrausweisautomaten bestückt werden, die über eine Internetverbindung verfügen sollen, ist eine Ertüchtigung mit einer WLAN Funktionalität kostengünstig möglich. Eine solche Vorgehensweise ermöglicht es in einem relativ kleinen Zeitfenster das Angebot verbundweit im SPNV einzuführen und auf kostenträchtige Migrationskonzepte zu verzichten. Auf Grund der Komplexität, Schwierigkeiten bei der Umsetzung und des zu erwartenden hohen finanziellen Aufwands werden andere Konzepte nicht mehr weiter verfolgt, insbesondere weil damit Parallelstrukturen geschaffen würden. In der jetzt beginnenden SPNV Vertriebsausschreibung wird eine entsprechende Anforderung definiert.

WLAN in Zügen:

Es ist beabsichtigt, möglichst bis Ende des Jahres auf den Strecken des zukünftigen Einsatzes der RRX Fahrzeuge (RE1, RE11, RE5, RE6, RE4) Messfahrten durchführen zu lassen, um einen Eindruck darüber zu gewinnen, in welcher Qualität die Ausleuchtung der Strecken gewährleistet ist. Die RRX Fahrzeuge werden alle mit WLAN Technologie ausgestattet. Die notwendige technische Lösung in den Fahrzeugen ist herstellerseitig abgedeckt. In Ergänzung hierzu sollen Erkenntnisse entlang der Strecken gesammelt werden.

Gemeinsam mit dem Rhein Mein Verkehrsverbund (RMV) werden zurzeit Überlegungen angestellt wie ein „Versuchszug WLAN“, der mit unterschiedlichen Techniken ausgestattet werden könnte, realisierbar ist und welche konkreten Erkenntnisse daraus gewonnen werden könnten.

Auch in der S-Bahn-Ausschreibung wird WLAN Technik berücksichtigt.

25. Optimierung der Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit der Kundensysteme

Damit Fahrgäste die digitalen Services des VRR und der Verkehrsunternehmen uneingeschränkt erreichen und störungsfrei nutzen können, müssen alle technischen Hintergrundsysteme jederzeit verfügbar sein. Heute reicht ein einzelnes Rechnersystem dazu nicht mehr aus. Stand den Kunden früher „lediglich“ die VRR-Website und die Elektronische Fahrplanauskunft als technisches Informationssystem zur Verfügung, so sorgen heute zusätzlich mobile Angebote wie die VRR-App oder der Abfahrtsmonitor für einen deutlichen Anstieg der Zugriffszahlen. Ein komplexes System verschiedener Server ist notwendig, um die Leis-

tungsmerkmale der heutigen Kunden- und Auskunftssysteme zu erfüllen.

Um sicherzustellen, dass die Systeme auch bei Ausfall einzelner Hardwarekomponenten reibungslos funktionieren, laufen nahezu alle Systeme beim VRR inzwischen auf virtueller Ebene. Das bedeutet, dass die Software auf mehrere Server verteilt wird und zwischen diesen hin- und hergeschoben werden kann. Darüber hinaus betreibt der VRR seit April 2015 in einem Rechenzentrum in Gelsenkirchen-Buer einige weitere Server, auf denen z. B. EFA, VRR-App und VRR-Webauftritt parallel laufen. Sollte also ein System an einem der beiden Standorte komplett ausfallen – beispielsweise durch einen Stromausfall –, können die Systeme am jeweils anderen Standort ohne Unterbrechung weiterbetrieben werden. Insbesondere vor dem Hintergrund der geplanten weiteren Digitalisierung des Öffentlichen Personennahverkehrs ist dies sehr wichtig. Der VRR wird die Fahrgastinformation, den Vertrieb und weitere Services rund um Bus und Bahn zukünftig unter einer einheitlichen digitalen Kundenschnittstelle zusammenführen. Nicht zuletzt ist ein redundantes System auch im Hinblick auf den Ressourceneinsatz vorteilhaft. Der Personal- und Kostenaufwand ist sehr hoch, um bei einem Komplettausfall des Systems die Störung zu beheben oder Ersatzteile bereitzustellen. Der Aufwand, ein Ausweichsystem zu betreiben, ist im Vergleich dazu eher gering. Folglich ist der VRR mit den zwei parallel laufenden Rechenzentren für die anstehenden Herausforderungen nach "der Digitalisierung" des Öffentlichen Personennahverkehrs gerüstet.