öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**Z/IX/2016/0198**	**24.05.2016**	**2**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.06.2016	☐
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	20.06.2016	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	22.06.2016	☐
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.06.2016	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.06.2016	☐

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Begründung/Sachstandsbericht:

Inhaltsverzeichnis:

1. S1 Ersatzzug Düsseldorf – Solingen
2. Aktueller Stand – Gruppe von Behörden
3. Sachstand ÖPNVG-NRW
4. Bundesverkehrswegeplan 2030
5. Projektpräsentation neue APP
6. Vertragsverlängerung Call Center
7. FAQ-Datenbank

8. Roadmap – Digitale Mobilität NRW

1. S1 Ersatzzug Düsseldorf – Solingen

Seit dem letzten Fahrplanwechsel im Dezember 2015 steht für Ausfälle der S1 zwischen Düsseldorf und Solingen eine Ersatzgarnitur im Flughafenbahnhof Düsseldorf bereit, um bei Störungen die Wegekette Düsseldorf - Solingen aufrechterhalten zu können. Eine Analyse der ersten drei Monate kommt zu dem Ergebnis, dass die Maßnahme den gewünschten Effekt erzielt. Unter Berücksichtigung, dass bei rd. 50% der Störungen kein Ersatz möglich war, aufgrund von Infrastrukturstörungen oder Streckensperrungen und dass der Ersatzzug jeweils nur eine Fahrt/h ersetzen kann, ist eine Ersatzquote von rd. 65% erzielt worden. Dies bedeutet, dass bei rd. 65% der Störungen, die durch den Ersatzzug theoretisch abgedeckt werden können, die Wegekette Düsseldorf - Solingen aufrecht erhalten werden konnte.

2. Aktueller Stand – Gruppe von Behörden

Am 28. März 2014 hat die Verbandsversammlung des Zweckverbandes VRR die Anpassung des VRR-Finanzierungssystems im Rahmen des sog. „VRR-Modells“ beschlossen (vgl. Drucksache Nr. N/VIII/2014/0507). Hierzu gehören die Mandatierung des VRR mit Aufgaben bei der Abwicklung von Direktvergaben gem. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 und die Bekräftigung und Bildung der Gruppe von Behörden „VRR“.

Die Aufgabenträger Rhein-Kreis Neuss, Kreis Viersen und Stadt Viersen bereiten aktuell entsprechende Beschlussfassungen vor. Mit Beschlussfassung der v.g. Verbandsmitglieder ist die Gruppe von Behörden VRR komplett.

3. Sachstand ÖPNVG-NRW

Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW (MBWSV NRW) hat den Entwurf zur Änderung des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNV-Gesetz NRW – ÖPNVG NRW) mit der Gelegenheit u.a. an die Zweckverbände zur Stellungnahme übersandt.
Im Gesetzentwurf sind folgende wesentliche Änderungen vorgesehen:

- Die Befristung des Gesetzes soll im Interesse der Planungssicherheit aufgehoben werden
- Die Verfahrensvorschriften für die Nahverkehrsplanung sollen insbesondere im Hinblick auf die Barrierefreiheit und die Beteiligung der Verbände angepasst werden
- Die Fördermöglichkeit von regionalen Schnellbusverkehren aus den Mitteln nach

§ 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW wird ausdrücklich in den Gesetzestext aufgenommen, verbunden mit der Möglichkeit die Aufgabenträgerschaft für diese Verkehre auf die Zweckverbände zu übertragen

- Die Gesamtsumme der Fördermittel nach § 11 Abs. 1 ÖPNVG NRW (SPNV-Förderung) wird auf insgesamt 1 Mrd. Euro angehoben. Die Verteilung der Mittel nach § 11 Abs. 1 auf die Kooperationsräume soll anhand eines noch zu entwickelnden „…objektiven und transparenten Verteilungsschlüssel, der auch die Bevölkerungsentwicklung berücksichtigt…“ erfolgen
- Die Pauschale nach § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW (ÖPNV-Pauschale) soll zukünftig um 20 Mio. Euro jährlich auf 130 Mio. Euro angehoben werden. Der Verteilungsschlüssel soll dahingehend verändert werden, dass die Komponente Fläche um 1% zu Lasten der Bevölkerungszahl verändert werden soll. Darüber hinaus soll festgeschrieben werden, dass zukünftig mindestens 30% der Pauschalmittel aus § 11 Abs. 2 ÖPNVG NRW als Anreiz für die Beschaffung neuer und barrierefreier Fahrzeuge einzusetzen sind
- Die pauschalierte Investitionsförderung nach § 12 ÖPNVG NRW soll um 30 Mio. Euro auf jährlich 150 Mio. Euro erhöht werden; im Zuge der Entfristung des ÖPNV NRW soll allerdings die Geltung des § 12 ÖPNVG NRW nur bis zum Jahr 2019 verlängert werden. Für die Förderung von streckenbezogenen Aus- und Neubaumaßnahmen von Schieneninfrastrukturen mit Zuwendungen von mehr als fünf Millionen ist eine Bedarfsplanpflicht (Bedarfsplan des Landes) vorgesehen
- Die Fördermöglichkeiten nach §13 ÖPNVG NRW sollen um Fördertatbestände erweitert werden. (Investitionen zur Erneuerung der Infrastrukturen von Straßen- und Stadtbahnsystemen, zur sinnhaften Reaktivierung und Elektrifizierung von SPNV-Strecken, zur Herstellung der Barrierefreiheit von Stadtbahn-, Straßenbahn- und Bushaltestellen sowie Investitionen im Bereich der Elektromobilität)
- Im Bereich des SPNV möchte sich das Land NRW bei bestimmten strittigen Fragen ein letztentscheidendes Weisungsrecht gegenüber den Zweckverbänden vorbehalten. Darüber hinaus soll für das SPNV-Netz im besonderen Landesinteresse grundsätzlich ein umfängliches Zweckmäßigkeitsweisungsrecht des MBWSV NRW eingeführt werden

Der VRR bereitet zurzeit eine Stellungnahme vor, die sich sowohl mit dem Städte- und Gemeindebund, dem Landkreistag als auch mit den Nachbarkooperationsräumen in Abstimmung befindet.

4. Bundesverkehrswegeplan 2030

Der Referentenentwurf des Bundesverkehrswegeplans (BVWP) 2030 wurde am 16.03.2016 veröffentlicht. Die VRR AöR hat als SPNV-Aufgabenträger die Stellungnahme fristgerecht bis zum 02.05.2016 beim Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) eingereicht. Nach Prüfung der eingegangenen Stellungnahmen wird das BMVI etwaige Änderungen am BVWP vornehmen. Die überarbeitete Fassung dient als Grundlage des Beschlusses im Bundeskabinett.

Im Rahmen der Neuaufstellung des BVWP sind von den vormals rd. 400 Projekten des Verkehrsträgers „Schiene“ nach einer ersten Bewertung deutschlandweit 60 Projekte übrig geblieben, welche die Grundanforderungen zur BVWP-Aufnahme erfüllten. Projekte, die ausschließlich dem Nahverkehr dienen, wurden bereits im Vorfeld aussortiert. Aufgrund der verkehrlichen Komplexität werden Maßnahmen aus Großknotenprojekten oder zum Deutschlandtakt erst im Nachgang des BVWP detailliert untersucht und bewertet.

Neben den **laufenden und fest disponierten Vorhaben** sind die neuen Vorhaben in die Prioritätsstufen **Vordringlicher Bedarf** bzw. **Vordringlicher Bedarf mit Engpassbeseitigung**, **Weiterer Bedarf** und **Potenzieller Bedarf** eingruppiert.

Im Bereich des Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR befinden sich folgende Projekte in den Dringlichkeitsstufen:

Vordringlicher Bedarf mit Engpassbeseitigung

- Rhein-Ruhr-Express (RRX)

  Der RRX-Ausbau ist mit einem Kosten-Nutzen-Faktor von 1,8 bewertet. Allerdings ist bei der Projektdefinition auf den sechsgleisigen Ausbau zwischen Düsseldorf-Kalkum und Duisburg Hbf verzichtet worden. Dieser ist als separate Ausbaumaßnahme im Potenziellen Bedarf gelistet, womit grundsätzlich die Möglichkeit besteht, im Anschluss an den BVWP in den Vordringlichen Bedarf aufzusteigen.

Weiterer Bedarf

- keine Projekte im VRR

Potenzieller Bedarf

- 5./6. Gleis zwischen Düsseldorf-Kalkum und Duisburg Hbf sowie Halte in Düsseldorf-Benrath und Köln-Mülheim

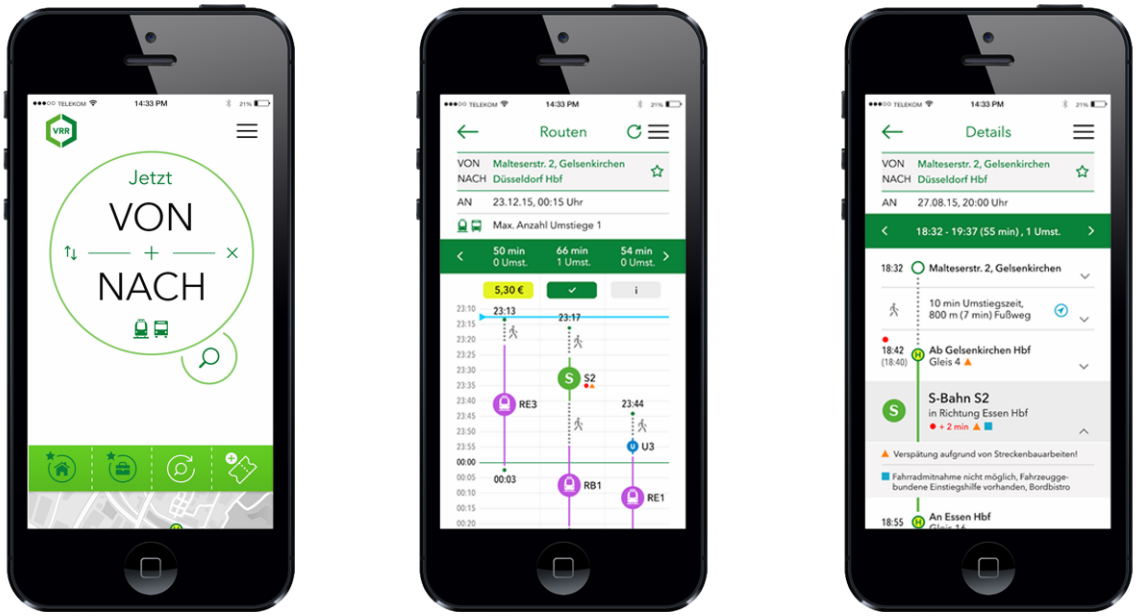
- Ausbau D/NL – Kaldenkirchen – Viersen – Rheydt-Odenkirchen
- Ausbau Gruiten – Schwelm
- Neubau Rheydter Kurve
- Ausbau Münster – Lünen (NWL)
  Der vollständige Ausbau der Strecke Lünen – Münster ist im BVWP-Entwurf nicht vorgesehen (lediglich Schaffung von Begegnungsabschnitten, Erhöhung der Geschwindigkeit). Damit wird auch der Umbau des Ostkopfes Dortmund Hbf inkl. Überwerfungsbauwerk äußerst unwahrscheinlich. In diesem Zusammenhang werden derzeit alternative Möglichkeiten diskutiert, wie die Stadt Münster dennoch (über Dortmund oder Recklinghausen) ans RRX-System angebunden werden kann.

Der VRR hat in seiner Stellungnahme an das BMVI die Notwendigkeit der Sechsgleisigkeit zwischen Düsseldorf und Duisburg für den RRX deutlich gemacht und daher den vollständigen Ausbau gefordert. Der VRR unterstützt ebenso eine Hochstufung der Projekte des Potenziellen Bedarfs, insbesondere das Maßnahmenpaket des Abschnitts D/NL Kaldenkirchen – Viersen – Rheydt. Weiterhin kritisiert der VRR, dass reine Nahverkehrsprojekte aus Sicht des BMVI im Vorfeld des Bewertungsprozesses kategorisch aussortiert worden sind. So bittet der VRR z. B. auch um die BVWP-Aufnahme der Reaktivierung der Strecke Kleve – Nijmegen.

5. Projektpräsentation neue APP

Derzeit erstellen VRR AöR und die Verkehrsunternehmen eine neue Smartphone-Applikation zur Information und zum Vertrieb von ÖPNV-Tickets. Zum Sitzungsblock-Zeitraum wird die Pflichtenheft-Phase der App-Entwicklung abgeschlossen sein und die Programmierung stattfinden.

Im Ausschuss für Tarif und Marketing werden Aussehen/Design und Funktionalitäten der APP präsentiert.



6. Vertragsverlängerung Call Center

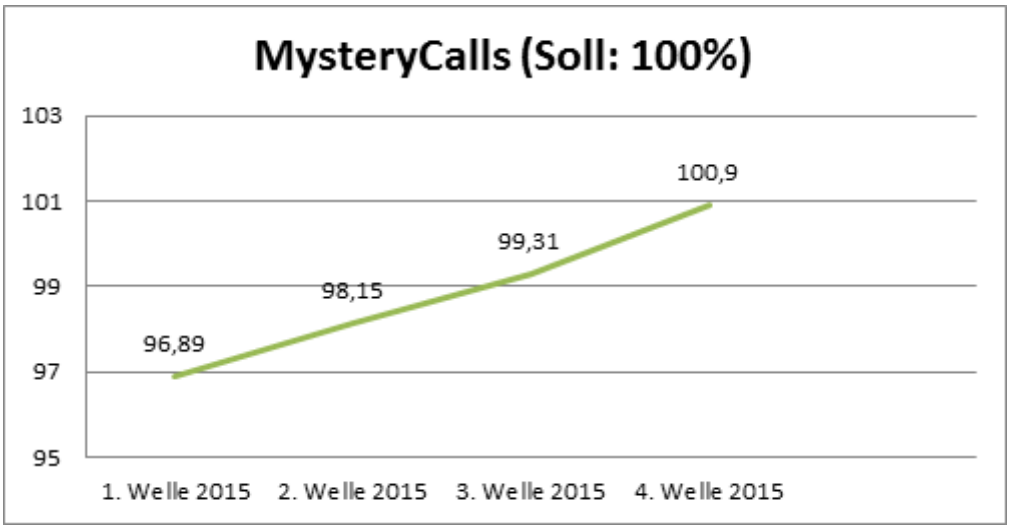
Im Jahr 2014 wurden die Call-Center-Dienstleistungen an das Call-Center omniphon vergeben. Als Vertragslaufzeit wurde der Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2017 festgelegt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit diesen Vertrag zwei Mal für jeweils ein Jahr einseitig durch den Auftraggeber zu verlängern (1 x 31.12.2018 / 1 x 31.12.2019).

Im Jahr 2015 wurden durch omniphon etwa 215.000 Gespräche über die Schlaue Nummer geführt.
Folgende Qualitätskriterien sind hierbei einzuhalten (vertraglich fixiert):

- Erreichbarkeit: Es muss eine Erreichbarkeit von mindstens 92% gewährleistet werden, d.h. 92% aller Anrufe müssen vom CallCenter angenommen werden.
- Servicelevel „80/20“: 80% aller Anrufe müssen innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden.

Die Anforderungen an die Qualität wurden von omniphone erreicht, die Ergebnisse sind somit als positiv zu bewerten.

Neben diesen quantitativen Qualitätskriterien wird auch die inhaltliche Qualität quartalsweise bewertet. Hierzu werden durch ein unabhängiges Institut pro Test-Welle 250 Testanrufe (200 Fahrplanauskünfte + 50 Tarifauskünfte) durchgeführt. Diese werden nach vorher festgelegten Kriterien bewertet und müssen in der Gesamtperformance 100 % erreichen (Maximalwert:105 Prozent). Im Jahr 2015 wurden folgende Ergebnisse erzielt:



Anhand der stetig steigenden Qualität wird deutlich, dass omniphon ein sehr erfolgreiches Qualitätsmanagement betreibt (bei der ersten Befragungswelle in 2016 wurde das Ergebnis mit 101,34 % nochmals gesteigert).

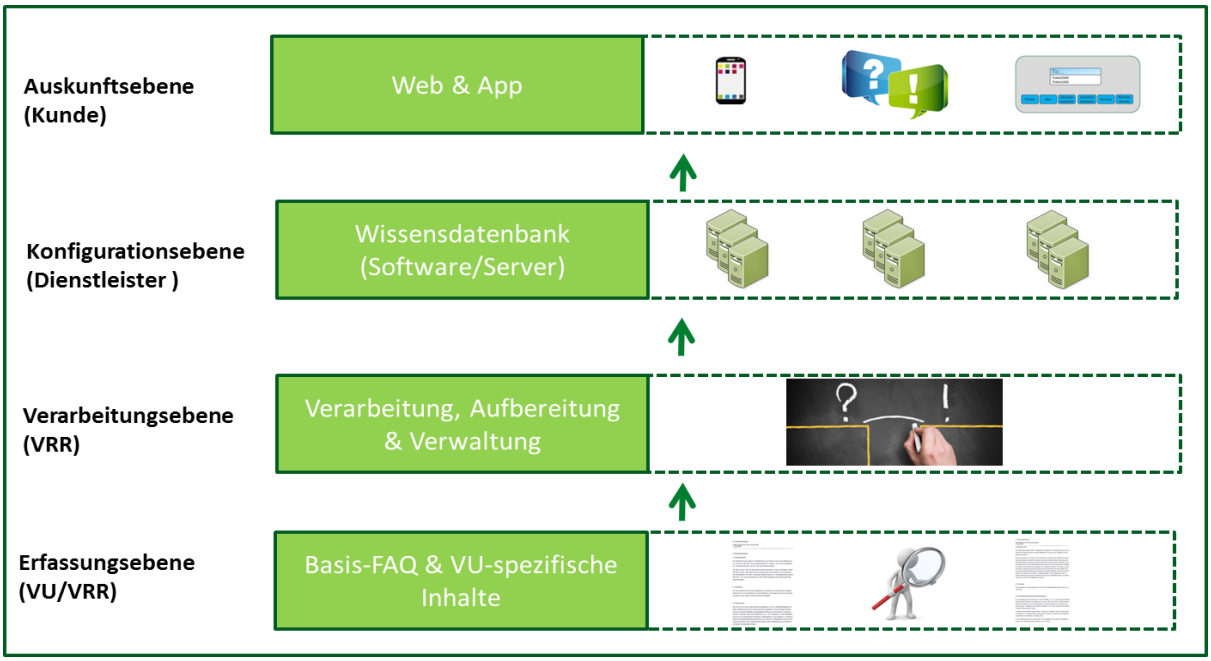
Durch den Wechsel des Call-Center-Dienstleisters zu omniphon im Jahr 2014 zudem beachtliche Einsparungen erzielt worden.

Aufgrund der genannten positiven Ergebnisse soll von der Option einer Vertragsverlängerung zunächst für ein Jahr bis zum 31.12.2018 Gebrauch gemacht werden.

7. FAQ-Datenbank

Der FAQ-Bereich (FAQ – Frequently Asked Questions / häufig gestellte Fragen) auf der VRR-Internetpräsenz (http://www.vrr.de/de/) ist bereits heute ein wichtiges Angebot (2015 etwa 400.000 Seitenaufrufe, Januar – April 2016 etwa 155.000 Seitenaufrufe). Dieses soll in Form einer FAQ-Datenbank erheblich verbessert und grundlegend neu aufgebaut werden. Das Online-Portal wird künftig unter dem Namen „FAQ – Ihre Fragen, unsere Antworten“ Fahrgästen die relevanten Informationen individuell und gestalterisch ansprechend zur Verfügung stellen. Dabei wird der Visualisierung, den Suchroutinen, Rankings und Bewertungen ein besonderer Stellenwert eingeräumt.

Durch eine optimierte FAQ-/Wissensdatenbank kann der Kundendialog effizienter gestaltet werden – insbesondere durch Entlastung der klassischen Serviceangebote wie beispielsweise der KundenCenter von Verkehrsunternehmen. Zudem soll durch eine Vereinfachung der Informationssuche die Kundenzufriedenheit erhöht werden.



Darüber hinaus soll die Datenbank allen Mitarbeitern an der Kundenschnittstelle – vor allem im Call-Center der Schlauen Nummer, Mitarbeitern im Kundendialog und in KundenCentern der Verkehrsunternehmen – eine optimierte Beratungsqualität ermöglichen. Zurzeit betreiben einige Verkehrsunternehmen eigene Wissensdatenbanken in unterschiedlichen Formen. Eine Gesamtlösung für alle Partner ist effizienter, da so verhindert wird, dass fehlende, veraltete und uneinheitliche Informationen den Fahrgästen angeboten werden. Es wird geplant, die Implementierung Anfang 2017 vorzunehmen.

8. „Roadmap - Digitale Mobilität NRW“

Im vergangenen Sitzungsblock hat der Verwaltungsrat einer gemeinsamen Absichtserklärung zur Umsetzung einer Roadmap zur Digitalisierung des ÖPNV in NRW zugestimmt (vgl. Beschlussvorlage **K/IX/2016/0195** vom 12.02.2016). Am 03.05.2016 haben Verkehrsminister Michael Groschek, die Geschäftsführer und Vorstände der NRW-Verkehrsverbünde sowie die Verantwortlichen zahlreicher Verkehrsunternehmen die o.g. Absichtserklärung zur Umsetzung unterzeichnet. Mit ihren Unterschriften bekräftigen sie ihr Engagement, den ÖPNV vor dem Hintergrund der Digitalisierung kundenfreundlich und attraktiv zu gestalten. Im nächsten Schritt werden die Beteiligten eine Roadmap entwickeln.

Grundlage des gemeinsamen Projektplanes waren die Ergebnisse des 3. Netzwerktreffens, welches das KCEFM gemeinsam mit dem MBWSV im Oktober 2015 durchgeführt hatte. In drei parallel durchgeführten Workshops erarbeiteten und diskutierten die Fachexperten von Verkehrsverbünden und –unternehmen aus ganz NRW über digitale Anwendungen im ÖPNV und befassten sich mit der Vernetzung von Information, Vertrieb und Mehrwertdiensten.

Das KCEFM begleitet den Prozess und plant für das 4. Quartal 2016 ein weiteres Netzwerktreffen. Gemeinsam mit den Kooperationsräumen werden konkrete Maßnahmen für die Umsetzung des Projektplanes erarbeitet.

Anlage:

Anlage_2016-05-03_Unterzeichnete Absichtserklaerung Digitalisierung im OEPNV NRW