

Nahverkehrsplan



VRR-Nahverkehrsplan

Sachstandsbericht 2007



VRR-Nahverkehrsplan

Sachstandsbericht 2007

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	iv
Abbildungsverzeichnis	v
Vorbemerkungen	vi
1 Maßnahmen des Landes NRW und Verkehrsplanung des VRR	1
1.1 Änderung des ÖPNV-Gesetzes Nordrhein-Westfalen	1
1.2 Bahnhofsoffensive des Landes NRW	2
2 Leistungsangebot	3
2.1 Kürzung der Regionalisierungsmittel	3
2.2 Kürzungsmaßnahmen Dezember 2007	3
2.3 Modifizierungen im S-Bahn-Netz	4
2.4 Sonderverkehre	6
2.4.1 ExtraSchicht 2007	6
2.4.2 Loveparade 2007 in Essen	7
3 Infrastruktur	10
3.1 Fertiggestellte Stationsmaßnahmen	10
3.1.1 Station Wuppertal-Ronsdorf	10
3.1.2 Station Anrath	10
3.1.3 Station Velbert-Nierenhof	10
3.1.4 Station Remscheid Hbf	10
3.1.5 Station Marl-Mitte	10
3.1.6 Station Essen Süd	10
3.2 Weitere Ausbauplanung	11
3.2.1 Station Düsseldorf-Bilk	11
3.2.2 Station Dortmund Hbf	11
3.2.3 Station Wickrath	11
3.2.4 Station Dortmund Phönix West	11
3.2.5 Station Gladbeck West	11
3.2.6 Station Gladbeck-Zweckel	11
3.2.7 Station Gladbeck Ost	12
3.3 S-Bahn: Mobilitätsgerechter Ausbau	12
4 Wettbewerb im SPNV	14
4.1 Verfahren des Teilnetzes „Maas-Rhein-Lippe“	14
4.2 Verfahren des Teilnetzes „Niers-Rhein-Emscher“	14
4.3 Ausschreibung der RegioBahn-Fahrleistungen	15
4.4 Weiteres Vorgehen	16
4.5 Fahrzeuge im VRR	16
4.5.1 Neue Fahrzeuge für das Emscher-Münsterland-Netzes	16
4.5.2 Neue Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz	17
5 Qualitätsstandards und Vertragscontrolling-System	19
5.1 Qualitäts-Controlling-System QUMA	19
5.2 Qualitätsstandards	20
5.3 Reaktion des VRR auf die Verschlechterung	22
5.4 Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung	23
5.5 Qualitätsbericht VRR	25
5.6 Linienscouts	25

6	Marketing	26
6.1	Tarifmaßnahmen	26
6.1.1	Umsetzung der Stufe 3 des NRW-Tarifs	26
6.1.2	Tarifstrukturreform 2008	26
6.1.3	Vertriebliche und kommunikative Aspekte der TSR	27
6.2	Kommunikationsmaßnahmen	28
6.2.1	Freizeitkampagne für den Bartarif im VRR	28
6.2.2	Neue Gesichter für die VRR Werbekampagnen	28
6.3	Vertriebsmaßnahmen	29
6.3.1	Vertriebsweg HandyTicket	29
6.3.2	Richtlinie Vertrieb	29
6.4	Chipkarten für Abokunden nach bundesweitem Standard	30
6.5	Marktforschungsmaßnahmen	30
6.5.1	Marktforschung zum Bedarf und zur Gestaltung von Verkehrslinienplänen	30
6.5.2	Marktforschung zum Projekt „Mobilitätscard“ in Dortmund und Hagen	31
6.5.3	P+R – Anlage am Hauptbahnhof Bottrop	31
7	Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	33
7.1	Pressearbeit und Pressekonferenzen	33
7.2	Ausgezeichneter Internetauftritt	34
7.3	Elektronisches Designhandbuch	34
7.4	Veranstaltungen	34
7.5	Publikationen	35
8	Ansprechpartner beim VRR	36

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
AöR	Anstalt öffentlichen Rechts
AVV	Aachener Verkehrsverbund
BC	BahnCard
BIENE	Barrierefreies Internet eröffnet neue Einsichten
Buskm	Bus-Kilometer
DB	Deutsche Bahn AG
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EU	Europäische Union
EVAG	Essener Verkehrs AG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FLIRT	flinker leichter innovativer Regional-Triebzug
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hbf	Hauptbahnhof
HOAI	Honorarordnung für Architekten und Ingenieure
HVZ	Hauptverkehrszeit
KCEFM	Kompetenz-Center Elektronisches-Fahrgeld-Management
km	Kilometer
MAZ	maximal zulässige Anschlusszeit
Min.	Minuten
Mio.	Million
MOF	Modernisierungsoffensive
NFC	Near Field Communication
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVN	Nahverkehrszweckverband Niederrhein
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher straßengebundener Personenverkehr
ÖV	Öffentlicher Verkehr
RB	RegionalBahn
RE	RegionalExpress
Pkw	Personenkraftwagen
RTG	Ruhrgebiet Touristik GmbH
P+R	Park and Ride
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
3-S	Service, Sauberkeit, Sicherheit
' -Takt	Minuten-Takt
TALENT	Talbot leichter Niederflur-Triebwagen
TSR	Tarifstrukturreform
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg
VU	Verkehrsunternehmen
WM	Weltmeisterschaft
WSW	Wuppertaler Stadtwerke
ZOB	Zentraler Omnibus Bahnhof
Zugkm	Zug-Kilometer
ZV	Zweckverband

Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1: Übersicht Bahnhofsoffensive.....	2
Abbildung 2: Mobilitätsplan ExtraSchicht 2007	6
Abbildung 3: zusätzliches Angebot Loveparade	7
Abbildung 4: Loveparade Essen	8
Abbildung 5: Mobilitätsgerechte Zugänge zu S-Bahnen im VRR.....	13
Abbildung 6: Maas-Rhein-Lippe-Netz	14
Abbildung 7: Niers-Rhein-Emscher-Netz	15
Abbildung 8: RegioBahn.....	16
Abbildung 9: TALENT der NordWestBahn	17
Abbildung 10: FLIRT der Abellio Rail NRW.....	18
Abbildung 11: QUMA-SPNV.....	19
Abbildung 12: Beispiel Durchschnittswerte Pünktlichkeit.....	21
Abbildung 13: Beispiel Durchschnittswerte Zugausfälle.....	21
Abbildung 14: Qualitätsstandard Zustand Fahrzeuge	22
Abbildung 15: Ergebnisse Kundenzufriedenheit nach EVU	23
Abbildung 16: Ergebnisse Information im Störfall nach EVU	24
Abbildung 17: Ein Tag Ein Ticket.....	28
Abbildung 18: Casting SchokoTicket.....	28
Abbildung 19: SchokoTicket.....	28
Abbildung 20: HandyTicket	29
Abbildung 21: eTicket-Kontrollgerät	30
Abbildung 22: BIENE-Award	34
Abbildung 23: railtec.....	34
Abbildung 24: Mobilzeit	35
Abbildung 25: spectrum.....	35

Vorbemerkungen

An dieser Stelle präsentiert die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) den zehnten Sachstandsbericht zum Nahverkehrsplan.

Der vorliegende Bericht umfasst das Jahr 2007 als Berichtszeitraum. Er enthält eine Übersicht über alle aktuellen Entwicklungen des Verbundverkehrs, insbesondere des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV).

Aufgrund des frühen Zeitplans der politischen Gremien, die diesen Sachstandsbericht vor der Veröffentlichung beschließen müssen, verschiebt sich die Drucklegung im Vergleich zu anderen Jahren etwas nach vorne. Ereignisse, die die Monate November und Dezember betreffen, können deshalb nicht genau beschrieben werden. Wir bitten dafür um Verständnis.

Dieser sowie auch die letzten Berichte sind im Internet unter www.vrr.de => Presse => Publikationen herunterzuladen.

Gelsenkirchen, im Oktober 2007

1 Maßnahmen des Landes NRW und Verkehrsplanung des VRR

1.1 Änderung des ÖPNV-Gesetzes Nordrhein-Westfalen

Im Juni 2007 wurde nach längerer öffentlicher Diskussion das ÖPNV-Gesetz Nordrhein-Westfalen geändert. Es tritt zum 01.01.2008 in Kraft. Mit der Novelle werden die Organisation und Finanzierung des ÖPNV - sowohl SPNV als auch ÖSPV - verändert.

Für den SPNV ist von besonderer Bedeutung, dass es zukünftig statt neun nur noch drei SPNV-Aufgabenträger geben wird. VRR und NVN, VRS und AVV sowie die fünf westfälischen Zweckverbände werden jeweils zusammengefasst. Dadurch kann Abstimmungsbedarf reduziert werden und die Marktmacht gegenüber den SPNV-Anbietern wird vergrößert. VRR und NVN haben vereinbart, den Zusammenschluss in der zukünftig gemeinsamen VRR AöR zu vollziehen, die alle Aufgaben wahrnimmt. Die beiden Zweckverbände werden Träger der VRR AöR.

Das Land will sich durch die Einführung eines „SPNV-Netzes im besonderen Landesinteresse“ darüber hinaus direkten Einfluss auf den SPNV sichern. Wie weit die Regelungskompetenz von Verkehrsministerium und Verkehrsausschuss des Landtages dabei im Einzelnen gehen soll, wird zur Zeit noch diskutiert. Der VRR ist gemeinsam mit den anderen Zweckverbänden der Auffassung, dass allzu detaillierte Festlegungen nicht mit der gesetzlich festgelegten Aufgabenträgerschaft der Kooperationsräume vereinbar wären.

Zukünftig wird es keinen SPNV-Finanzierungsplan des Landes mehr geben, sondern eine Pauschale, die den neuen Kooperationsräumen zur Sicherstellung eines bedarfsgerechten SPNV-Angebotes zur Verfügung gestellt wird. Die Pauschale beträgt für das Jahr 2008 für ganz NRW 800 Mio. Euro und erhöht sich entsprechend der Erhöhung der Regionalisierungsmittel. Die vom VRR geforderte Revision des Verteilungsschlüssels auf die Zweckverbände hat nicht stattgefunden. Ein neuer Verteilungsschlüssel soll erst ab dem Jahr 2011 wirksam werden. Die Zweckverbände können diese Pauschale auch für andere Zwecke des ÖPNV ausgeben und dürfen bis zu 3 % für ihre allgemeinen Ausgaben verwenden. Dafür ist die bisherige einwohnerbezogene Aufgabenträger-Pauschale gestrichen worden.

Eine weitere gravierende Änderung betrifft die Infrastrukturförderung. Es wird einerseits Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse geben, für die die Kooperationsräume die Bewilligungsbehörde sein werden. Grundlage für diese Förderung ist der Infrastrukturfinanzierungsplan, der vom Verkehrsministerium im Einvernehmen mit dem Verkehrsausschuss des Landes erstellt wird. Andererseits erhalten die Zweckverbände eine Investitionspauschale in Höhe von landesweit 150 Mio. Euro. Dafür erstellen die drei Zweckverbände jeweils einen jährlichen Katalog der zu fördernden Maßnahmen. Da auf diese Pauschale alle Verpflichtungen aus bisherigen Bewilligungen und Vereinbarungen angerechnet werden, wird der Spielraum für eigene Prioritätensetzungen der Zweckverbände voraussichtlich sehr gering sein. Mindestens die Hälfte der Investitionspauschale muss für ÖSPV-Maßnahmen eingesetzt werden.

1.2 Bahnhofsoffensive des Landes NRW

Das bedeutende landesweite Infrastrukturvorhaben der streckenbezogenen Modernisierungsoffensive (MOF) mit über 112 Maßnahmen ist zur Zeit in der Umsetzungsphase. Einige der Maßnahmen sind bereits fertiggestellt und hier nicht mehr aufgelistet.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über den Stand der Planung und Realisierung:

Kursbuch- strecke	Realisierung bis Ende 2008			Realisierung nach 2008 auf der Grundlage einer zukünftigen gesonderten Vereinbarung
		Baubeginn	Inbetrieb- nahme	
416				Duisburg Hbf
416				Rheinhausen Ost
416				Rheinhausen
416	Krefeld-Uerdingen	2006	2008	
416				Krefeld-Oppum
416				Krefeld Hbf
416	Forsthaus	2007	2008	
416	Anrath	2007	2007	
416	Viersen	2007	2008	
458	Remscheid-Lennep	2007	2007	
458				Remscheid-Mixsiepen
458	Remscheid Hbf	2006	2007	
458				Remscheid-Honsberg
431				Dortmund-Hörde
431				Dortmund-Aplerbeck
431				Dortmund-Sölde
Einzelmaß- nahme				Mülheim (Ruhr) Hbf

Abbildung 1: Übersicht Bahnhofsoffensive

2 Leistungsangebot

2.1 Kürzung der Regionalisierungsmittel

Nach Beschlussfassung im Bundestag und im Bundesrat ist das Bundesregionalisierungsgesetz 2006 in Kraft getreten. Die Bundesländer erhalten seitdem weniger Mittel für den SPNV. Das Land NRW hat im Gegensatz zu einigen anderen Bundesländern, die die Kürzung der Regionalisierungsmittel ganz oder teilweise ausgleichen, lediglich in 2007 eine gewisse Kompensation durch Verschiebungen innerhalb des ÖPNV-Haushaltes vorgenommen. Im September 2007 hat die Bundesregierung einen Gesetzesentwurf zur Änderung des Bundesregionalisierungsgesetzes vorgelegt, der ab 2009 eine jährliche Steigerung der Regionalisierungsmittel um 1,5 % vorsieht.

Im VRR war es durch Leistungskürzungen in geringerem Umfang und positive finanzielle Einmaleffekte aus vergangenen Jahren möglich, die Finanzierung des SPNV für 2007 ohne merkliche Einschränkungen für den Fahrgast zu gewährleisten.

Neben der Kürzung von Bundes- bzw. Landesmitteln stehen dem VRR ab 2008 weitere finanzielle Belastungen ins Haus. Dies trifft im Besonderen auf eine in 2008 auslaufende Rabattregelung zu, die das Land mit der DB AG vereinbart hatte. Bisher rabattierte Leistungen sind danach in voller Höhe zu bezahlen.

2.2 Kürzungsmaßnahmen Dezember 2007

Die Kürzungen der Regionalisierungsmittel des Bundes, sowie die erheblich gestiegenen Energie- und Infrastrukturkosten führen dazu, dass auch im Dezember 2007 Leistungskürzungen im VRR vorgenommen werden müssen.

Für den Fahrplanwechsel 2007/2008 sind folgende Kürzungen vorgesehen:

- **RE1:** Wegfall eines HVZ-Zugpaares zwischen Hamm und Essen. Der Zug kann aufgrund der zeitlich parallel verkehrenden Linie RE11 entfallen. Der Zug der Linie RE11 bedient alle Halte zwischen Dortmund und Hamm.
- **RE5:** Wegfall eines Zugpaares in der Tagesrandlage zwischen Duisburg und Köln aufgrund geringer Fahrgastnachfrage.
- **RE11:** Wegfall eines Zugpaares in der Nebenverkehrszeit zwischen Düsseldorf und Paderborn.

- **RE13:** Wegfall von drei Zugpaaren in der Schwachverkehrszeit an Samstagen und Sonntagen sowie eines Zugpaares montags - freitags zwischen Hagen und Hamm aufgrund schwacher Fahrgastnachfrage und ausreichendem Parallelverkehr.
- **RE17:** Wegfall von 2,5 HVZ-Zugpaaren Hagen – Bestwig aufgrund zu geringer Fahrgastnachfrage. Der angebotene Regelverkehr ist für die Fahrgastnachfrage vollkommen ausreichend.
- **RB38:** Wegfall eines HVZ-Zugpaares zwischen Grevenbroich und Neuss.
- **RB42:** Reduzierung des Zwischentaktes der RB 42 auf sechs Zugpaare aufgrund der Fahrgastnachfrage.
- **RB44:** Taktausdünnung der Linie auf einen 60'-Takt Dorsten – Bottrop – Oberhausen aufgrund der Fahrgastnachfrage.
- **RB46:** Taktausdünnung auf einen 60'-Takt an Samstagen zwischen Bochum und Gelsenkirchen.
- **RB48:** Wegfall des Linienabschnitts Wuppertal Hbf – Wuppertal-Oberbarmen. Die Kürzung des Linienweges kann durch zahlreichen Parallelverkehr aufgenommen werden.
- **RB56:** Flügelkonzept in Lethmate
- **RB59:** Audünnung auf 60'-Takt an Samstagen zwischen Dortmund und Soest sowie Wegfall eines Zugpaares montags – freitags.
- **RB91:** Entfall der Linie an Sonntagen. Die Fahrgastnachfrage kann durch die parallel zwischen Hagen und Siegen verkehrende Linie RE16 aufgenommen werden.
- **S8:** Der 20'-Takt der S8 wird zwischen Schwelm und Hagen auf zwei Fahrten pro Stunde ausgedünnt.
- **Nachtnetz:** Ausdünnung von Einzelfahrten im Nachtverkehr u.a. auf den Linien RE1, RB42, RB46, S6, S9 und S28.

2.3 Modifizierungen im S-Bahn-Netz

Bereits im Dezember 2006 hat der VRR mit dem benachbarten Zweckverband VRS und der DB Regio NRW Gespräche zur Optimierung des S-Bahn-Systems geführt. Neben einer betrieblichen Optimierung zur Verbesserung der Betriebsstabilität sollten auch Einsparungen erwirtschaftet werden, um das Defizit für die Bestellung von SPNV-Verkehren bei den Zweckverbänden VRR und VRS zu reduzieren.

Von zentraler Bedeutung bei der Modifizierung war die sukzessive Umstellung der gesamten S-Bahn-Flotte im VRR auf neue Elektrotriebwagen. Um den gesamten Fahrzeugpark mit neuen Fahrzeugen der Baureihe 422/423 zu bestücken, wären neben den 84 Fahrzeugen,



die bereits als Investition zwischen der DB Regio NRW und der VRR AöR im Verkehrsvertrag festgeschrieben sind, weitere 17 neue Fahrzeuge notwendig. Demnach sollten alle Linien mit Neufahrzeugen bestückt werden, wobei zusätzliche HVZ-Fahrten auch mit Altfahrzeugen hätten angeboten werden.

Gegenüber heute wären bei den Planungen Linienverlaufsänderungen auf folgenden Strecken vorgesehen:

- **S1:** Die S1 würde von Düsseldorf Hbf nach Solingen Hbf verlängert und ersetzt auf diesem Linienabschnitt die S7.
- **S11:** Die S11 würde von Düsseldorf Hbf zum Flughafen-Terminalbahnhof verlängert und ersetzt auf diesem Linienabschnitt die S7.

Ziel der Linienverlaufsänderungen war es, die Zahl der verkehrenden S-Bahnlinien im Düsseldorfer Norden zu verringern, um damit eine erhöhte Betriebsstabilität zu ermöglichen.

Das gesamte S-Bahnangebot wurde im Zuge der Einsparung auch anhand der aktuellen Nachfrage untersucht. Daraus ergaben sich einzelne Leistungsreduzierungen im S-Bahn-Netz auf nachfrageschwachen Abschnitten, die auch auf Grund der neuen Fahrzeuge mit höheren Kapazitäten an Sitzplätzen ermöglicht würden.

Taktausdünnungen waren auf folgenden Linien geplant:

- **S5:** Bei der S5 sollte die so genannte „Sonntagsbedienung“ bestellt werden. Dies bedeutete, dass die S5 im 30'-Takt zwischen Dortmund und Witten verkehren und ein Takt der S5 weiter nach Hagen geführt würde. Der in Witten endende Takt der S5 hätte dort Anschluss auf die RB 40, so dass weiterhin zwei Fahrtmöglichkeiten pro Stunde zusätzlich zum RE4 auf der Relation Dortmund – Witten – Hagen angeboten würden.
- **S8:** Der 20'-Takt der S8 würde zwischen Wuppertal-Oberbarmen und Hagen auf zwei Fahrten/Stunde ausgedünnt.
- Weiterhin waren der Wegfall einzelner Verstärkerleistungen zwischen Ratingen-Ost und Düsseldorf Hbf sowie der Wegfall eines Verstärkerzugpaares zwischen Solingen und Düsseldorf vorgesehen.

Innerhalb der Verhandlungen mit der DB Regio NRW konnte über die Höhe der monetären Einsparung der Modifizierung der S-Bahn keine Einigung erzielt werden. Demnach wird daher vorerst im Dezember 2007 keine Modifizierung im S-Bahn-Netz erfolgen. Nicht betroffen ist hierbei der im Verkehrsvertrag vereinbarte Einsatz von 84 neuen S-Bahn-Fahrzeugen, mit dem im Frühjahr 2008 auf der Linie S7 begonnen werden wird.

2.4 Sonderverkehre

2.4.1 ExtraSchicht 2007

Nach der bisher besten ExtraSchicht im Jahr der Fußballweltmeisterschaft 2006 konnte auch 2007 wieder ein attraktives Programm auf die Beine gestellt werden. 150.000 Besucher -eine nochmalige Steigerung zum Vorjahr- haben dies bestätigt.

Insgesamt wurden 120 Shuttlebusse (Standard-, Gelenk- und Großraumbusse von zehn Verkehrsunternehmen) eingesetzt, die auf dem 400 km langen Sonderliniennetz der 18 Extra Schicht-Linien insgesamt 35.000 Buskm gefahren sind.

Die planmäßigen Linienverkehre des NE21 und der U35 wurden verstärkt und in das Shuttlesystem integriert. Die S1 und S2 verkehrten in dieser Nacht im 30'-Takt.

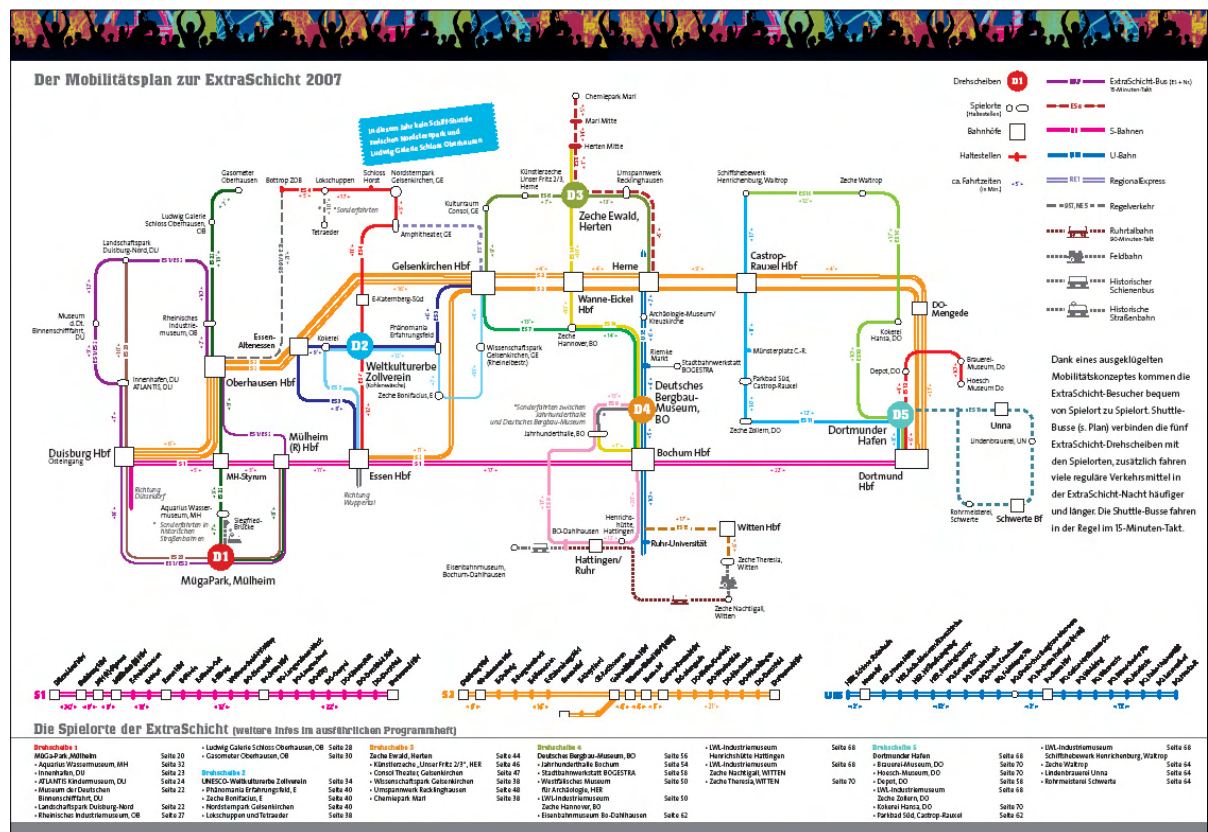


Abbildung 2: Mobilitätsplan ExtraSchicht 2007

Um die etwas außerhalb der diesjährigen Shuttletouren liegenden Spielorte Lindenbrauerei Unna und Rohrmeisterei Schwerte mit der Drehscheibe Dortmunder Hafen zu verbinden, haben beide Museen einen eigenen Shuttleservice organisiert und finanziert. Mit kleinen Snacks und farbiger Innenbeleuchtung ausgerüstet, fanden diese privat gecharterten Busse beim Publikum lobende Erwähnung.

Die Finanzierung der ÖPNV/SPNV-Sonderleistungen im Rahmen der ExtraSchicht, die von 69% der ExtraSchicht-Besucher benutzt wurden, wurde durch die RTG sichergestellt. Als ein Bestandteil der Vorbereitung auf die Kulturhauptstadt 2010 wird es auch am 21. Juni 2008 wieder eine ExtraSchicht geben.

2.4.2 Loveparade 2007 in Essen

Der Rat der Stadt Essen hat in seiner Sitzung am 21. Juni 2007 den Beschluss gefasst, das Love-Weekend 2007 vom 23.08.2007 bis zum 26.08.2007 stattfinden zu lassen. Auf Grund der Kürze der Zeit war allen Beteiligten klar, dass sich Konzeption und Durchführung der Verkehre im ÖPNV extrem schwierig gestalten würden.

Fortan liefen die Planungen innerhalb des VRR, aber auch bei allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen auf Hochtouren, um der hohen Bedeutung die dem ÖPNV im Rahmen der Loveparade zukommen sollte, gerecht zu werden. Bereits am 25. Juni 2007 hat der VRR allen EVU konkrete Bestellanfragen für zusätzliche SPNV-Leistungen für den 25./26.08.2007 zukommen lassen.

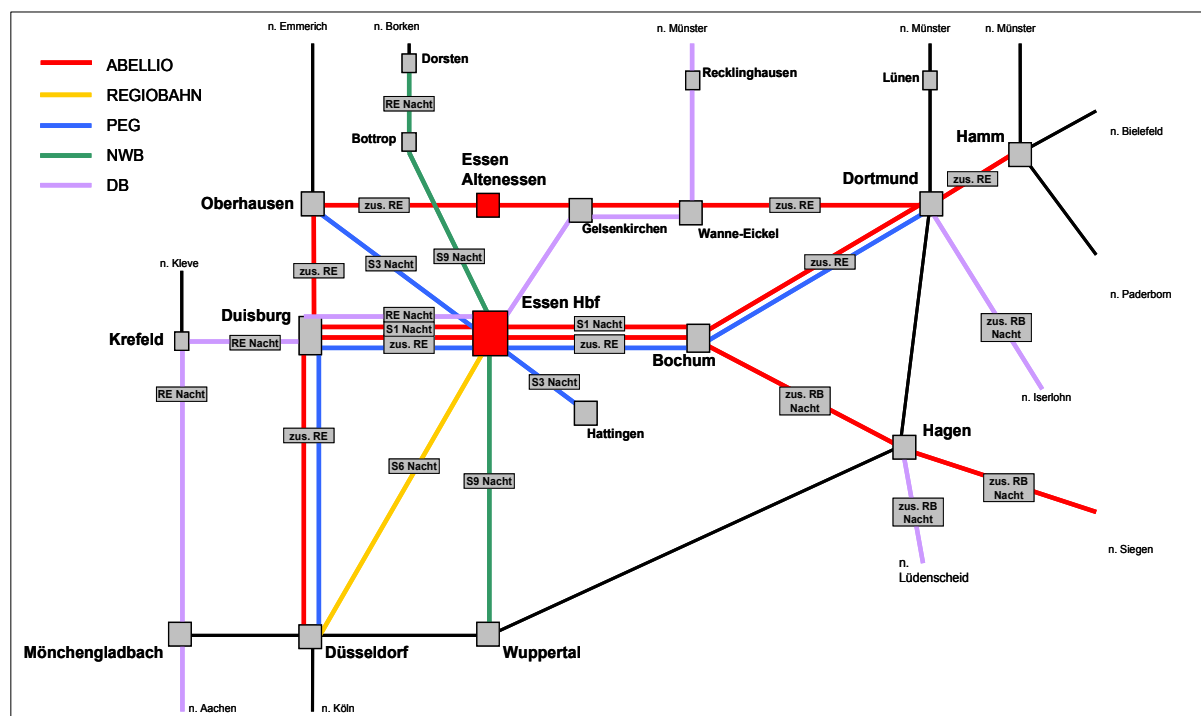


Abbildung 3: zusätzliches Angebot Loveparade

Die DB Regio NRW hat in einer Presseerklärung am 16.07.2007 verlauten lassen, keine Sonderleistungen zur Loveparade zu erbringen. Nichtsdestotrotz beabsichtigte der VRR, so weit wie möglich an dem ausgearbeiteten und mit den anderen Zweckverbands-Nachbarn abgestimmten Angebot an oben genanntem Wochenende festzuhalten. Daher wurden die

privaten Bahnen umgehend damit beauftragt, auch die SPNV-Leistungen, die vom VRR ursprünglich bei der DB Regio NRW angefragt wurden, durchzuführen.

Erstmals in der Geschichte des VRR waren somit insgesamt sechs Eisenbahnverkehrsunternehmen an der Planung und Durchführung von Sonderverkehren zu einer Großveranstaltung beteiligt. Neben dem extrem knappen Zeitrahmen kamen noch zusätzlich Probleme mit nicht ausreichenden Fahrzeugen, Personal usw. hinzu. Am 21.08.2007 signalisierte die DB Regio NRW, dass sie nun doch bereit sei, die vom VRR bestellten Leistungen zu erbringen. Da die Planungen der privaten Bahnen bezüglich Fahrzeug- und Personaleinsatz sowie Trassenbestellung etc. bereits abgeschlossen waren, wurden die von der DB angebotenen Leistungen vor allem als Bereitschaften in das Verkehrskonzept eingeplant. Das endgültige Verkehrskonzept ist in Abbildung 3 dargestellt.

Aufgrund der im Vorfeld zu erwartenden Besucherzahlen und der Erfahrungen der Fußballweltmeisterschaft 2006 wurde von Seiten des VRR schon vorher auf zu erwartende Engpässe im Schienenverkehr hingewiesen. Dies betraf vor allem die bauliche Infrastruktur des Essener Hauptbahnhofes mit der Konsequenz der temporären Sperrung aufgrund der beengten räumlichen Verhältnisse. Dies insbesondere auf der Verteilerebene.

In der abschließenden Pressemitteilung des VRR wurde der Sachverhalt des überlasteten Essener Hauptbahnhofes dezidiert dargestellt.



Abbildung 4: Loveparade Essen

Der Betrieb im Schienenverkehr am entsprechenden Wochenende zeichnete sich durch eine extreme Fahrgastnachfrage aus. Allein zur Loveparade sind nach offiziellen Schätzungen etwa 1.2 Mio. Besucher angereist. Der Anteil des ÖPNV lag dabei nach Schätzungen aller Beteiligten bei ca. 90 %. Die von der Stadt Essen eingerichteten P+R Parkplätze im Bereich der Messe Essen und der Arena Auf Schalke (Gelsenkirchen) waren mit jeweils ca. 1.500 Fahrzeugen nur sehr schwach nachgefragt.

Gleichzeitig fanden am 25.8.2007 drei Bundesligaspielen in Dortmund, Bielefeld und Leverkusen sowie der NRW-Tag statt, der in Paderborn von ca. 600.000 Personen besucht wurde. Diese Kombination führte zu einer enormen Fahrgastnachfrage, die eine pünktliche und normale Beförderungsgqualität auf der bestehenden Infrastruktur stark erschwerte.

Alle Beteiligten waren sich einig, dass vor dem Hintergrund der schwierigen Planungen im Vorfeld und der enormen Fahrgastmengen die An- und Abreise zufriedenstellend verlief. Ausdrücklich positiv wurde hervorgehoben, dass es im Bereich des ÖPNV zu keinem Personenschaden kam. Der kommunale ÖPNV, vor allem auch im Bereich der EVAG, verlief weitgehend störungsfrei.

Für die Planungen zur nächsten Loveparade im Jahr 2008 in Dortmund konnten wertvolle Erkenntnisse gesammelt werden. So setzten z.B. die Abreiseverkehre bereits gegen 16:00 Uhr wieder ein und damit deutlich früher als erwartet. Dementsprechend sind zukünftig die Einsatzzeiten für Bereitschaftszüge anders zu planen. Nur so ist es möglich, auf kurzfristige und teilweise unvermeidbare Kapazitätsengpässe zu reagieren.

Aus Sicht aller Beteiligten ist es für die weiteren Loveparades unerlässlich, dass eine gemeinsame Leitstelle/3-S-Zentrale eingerichtet wird. Hiermit können die Kommunikationswege zwischen den am ÖV beteiligten Organisationen optimal genutzt werden.

3 Infrastruktur

3.1 Fertiggestellte Stationsmaßnahmen

3.1.1 Station Wuppertal-Ronsdorf

Der Mittelbahnsteig wurde auf 76 cm aufgehöhht und die Ausstattung erneuert. Ein behindertengerechter Zugang ist eingerichtet. Die Station ist weitestgehend fertiggestellt, es erfolgen noch Restarbeiten.



3.1.2 Station Anrath

Die Seitenbahnsteige werden zur Zeit auf gesamter Länge auf 76 cm aufgehöhht. Behindertengerechte Zugänge werden erstellt und die Ausstattung erneuert. Die Fertigstellung erfolgt bis Ende 2007.



3.1.3 Station Velbert-Nierenhof

Im Zuge des Ausbaus der S9 wurden die Seitenbahnsteige auf 96 cm aufgehöhht, behindertengerechte Zugänge erstellt und die Ausstattung erneuert. Die Fertigstellung erfolgte im Frühjahr 2007.



3.1.4 Station Remscheid Hbf

Der Mittelbahnsteig wurde saniert. Die behindertengerechte Anbindung erfolgt im Jahre 2008 im Zusammenhang mit der Erstellung einer stadtteilverbindenden Brücke. Zeitgleich wird die restliche Ausstattung erneuert.



3.1.5 Station Marl-Mitte

Das vorhandene Zugangsbauwerk wurde abgebrochen und eine neue Treppenanlage erstellt.



3.1.6 Station Essen Süd

Zur Zeit werden die Seitenbahnsteige auf 96 cm aufgehöhht, die Bahnsteigoberfläche hergestellt, die Ausstattung erneuert und behindertengerechte Zugänge erstellt. Die Fertigstellung erfolgt im Frühjahr 2008.



3.2 Weitere Ausbauplanung

3.2.1 Station Düsseldorf-Bilk

Der VRR und die Stadt Düsseldorf streben weiterhin einen Halt der Regionalexpress- und Regionalbahnlinien an der hierfür auszubauenden Station an. Zwischenzeitlich wurde eine Planungsvereinbarung für die Leistungsphasen 1 + 2 nach HOAI vorbereitet. Die endgültige Abstimmung zwischen allen Beteiligten muss noch erfolgen.

3.2.2 Station Dortmund Hbf

Die vorgesehene Vereinbarung zwischen der DB AG und dem Investor ist nicht zustande gekommen. Die DB AG plant zur Zeit eine vereinfachte Umbauversion.

3.2.3 Station Wickrath

Hier ist ein neuer Seitenbahnsteig mit 76 cm Bahnsteighöhe und einem behindertengerechten Zugang geplant. Dadurch entfällt der schienengleiche Zugang zum Bahnsteig in Richtung Aachen. Die Planung hierfür wird von der DB Station & Service AG beauftragt. Die Realisierung soll schnellstmöglich erfolgen.

3.2.4 Station Dortmund Phönix West

Der Rat der Stadt Dortmund hat in seiner Sitzung im August 2007 beschlossen, die geplante Station Dortmund Phönix West an der Kursbuchstrecke 433 nicht zu realisieren. Grund hierfür war die Untersuchung der DB Netz AG mit dem Ergebnis, dass ein zusätzlicher Halt auf dieser Strecke mit dem heutigen Betriebsprogramm nicht fahrbar ist und die zusätzlichen Betriebskosten von der Stadt Dortmund nicht übernommen werden können.

3.2.5 Station Gladbeck West

Zwischenzeitlich haben weitere Gespräche zwischen allen Beteiligten stattgefunden. Der Bahnsteig wird verkürzt, der Bodenbelag und die Ausstattung werden erneuert. Ein behindertengerechter Zugang (Aufzug/Rampe) wird erstellt.

3.2.6 Station Gladbeck-Zweckel

Ein Planungsauftrag ist von DB Station & Service AG erteilt. Vorgesehen ist die Bahnsteigaufhöhung auf 76 cm über Schienenoberkante, Erneuerung der Ausstattung und Erstellung von behindertengerechten Zugängen.

3.2.7 Station Gladbeck Ost

Zwischenzeitlich haben weitere Gespräche zwischen allen Beteiligten stattgefunden. Für die Verlegung der Station an den ZOB Oberhof ist ein Planungsauftrag von DB Station & Service AG erteilt.

3.3 S-Bahn: Mobilitätsgerechter Ausbau

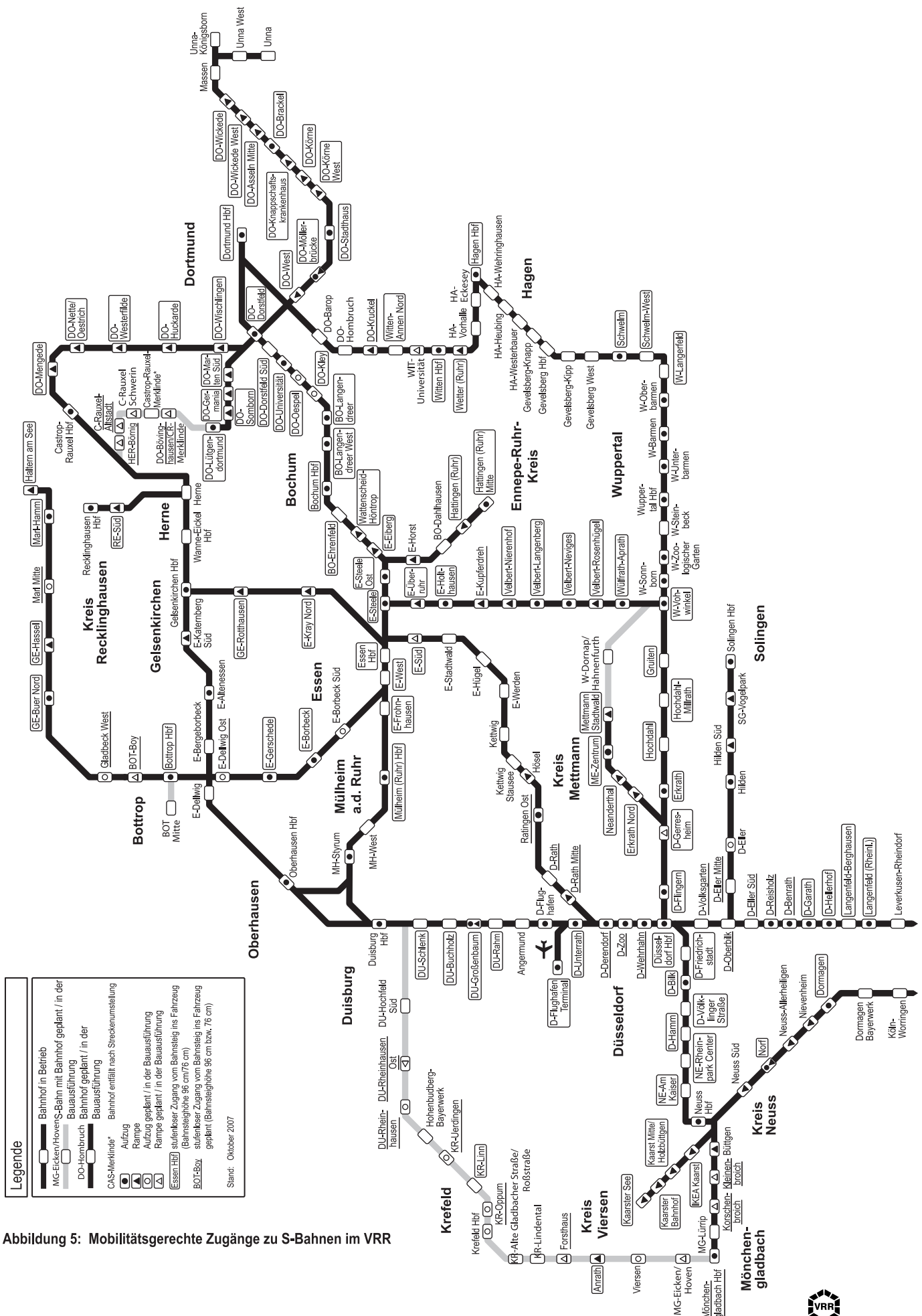
Der mobilitätsgerechte Ausbau der S-Bahn Stationen ist weiter fortgeschritten.

Im Jahr 2007 wurden die Bahnsteige der Station Velbert-Nierenhof auf 96 cm aufgehöht und mit behindertengerechten Zugängen versehen. Bei der geplanten S-Bahn Linie S21 (Duisburg-Krefeld-Mönchengladbach) wurden die Bahnsteige der Station Anrath auf 76 cm aufgehöht und mit behindertengerechten Zugängen versehen.

Der derzeitige Stand ist in der Abbildung 5 dargestellt.

Von 171 S-Bahn-Stationen verfügen 109 über Aufzüge/Rampen und 98 über einen stufenlosen Zugang zum Fahrzeug an einem 96 cm hohen Bahnsteig.

Insgesamt sind 74 Stationen mit Aufzügen/Rampen und einem 96 cm hohen Bahnsteig ausgestattet.



4 Wettbewerb im SPNV

4.1 Verfahren des Teilnetzes „Maas-Rhein-Lippe“

Dieses Wettbewerbsverfahren wird zusammen mit dem Zweckverband SPNV Ruhr-Lippe durchgeführt. Aufgrund des größeren Anteils am Gesamtvolumen hat der VRR die Federführung des Verfahrens übernommen.

- RE3 Düsseldorf - Oberhausen - Gelsenkirchen - Dortmund - Hamm
- RE13 Venlo - Düsseldorf - Hagen - Hamm

Den Zuschlag für das Maas-Rhein-Lippe-Netz erhielt das Unternehmen Rhenus Keolis GmbH & Co. KG. Dieses soll ab dem Fahrplanwechsel 2009 den Betrieb auf den beiden Linien mit neuen und komfortablen Fahrzeugen aufnehmen. Der Zuschlag an die Rhenus Keolis GmbH & Co. KG wird derzeit gerichtlich in einem Nachprüfungsverfahren geprüft.

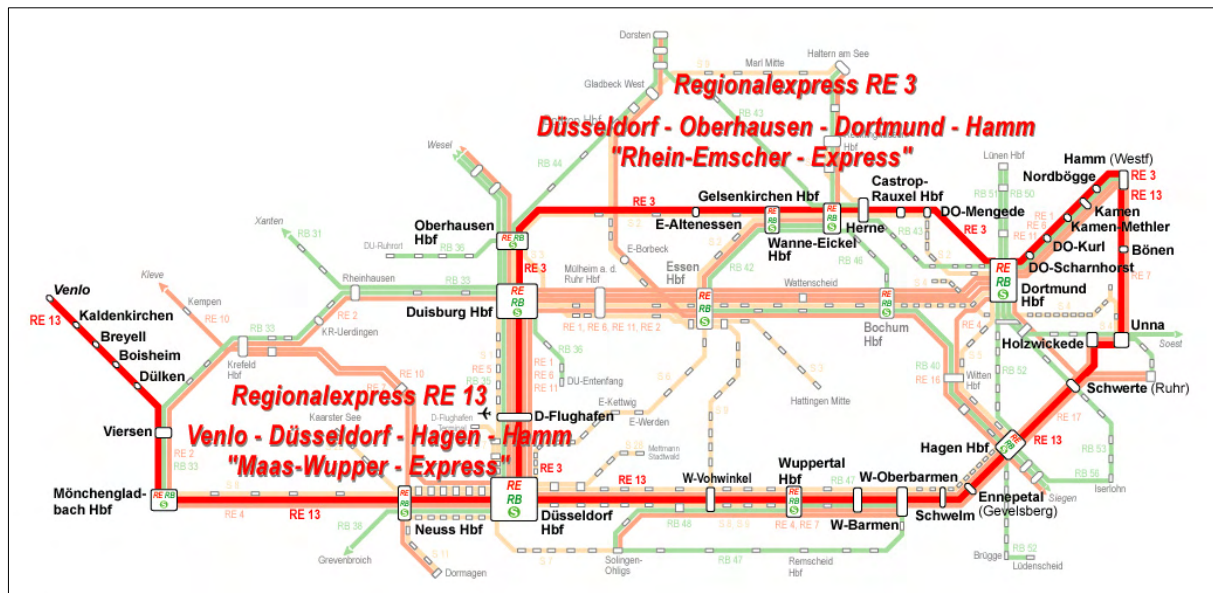


Abbildung 6: Maas-Rhein-Lippe-Netz

4.2 Verfahren des Teilnetzes „Niers-Rhein-Emscher“

Das Niers-Rhein-Emscher-Netz wird unter Federführung des VRR zusammen mit dem Nahverkehrs-Zweckverband Niederrhein (NVN) durchgeführt. Bestandteil sind dabei folgende Linien:

- RE10 Düsseldorf - Krefeld - Kleve
- RB31 Duisburg - Moers - Xanten
- RB36 Oberhausen - Duisburg-Ruhrort
- RB43 Dortmund - Wanne-Eickel - Dorsten
- RB44 Oberhausen - Bottrop - Dorsten

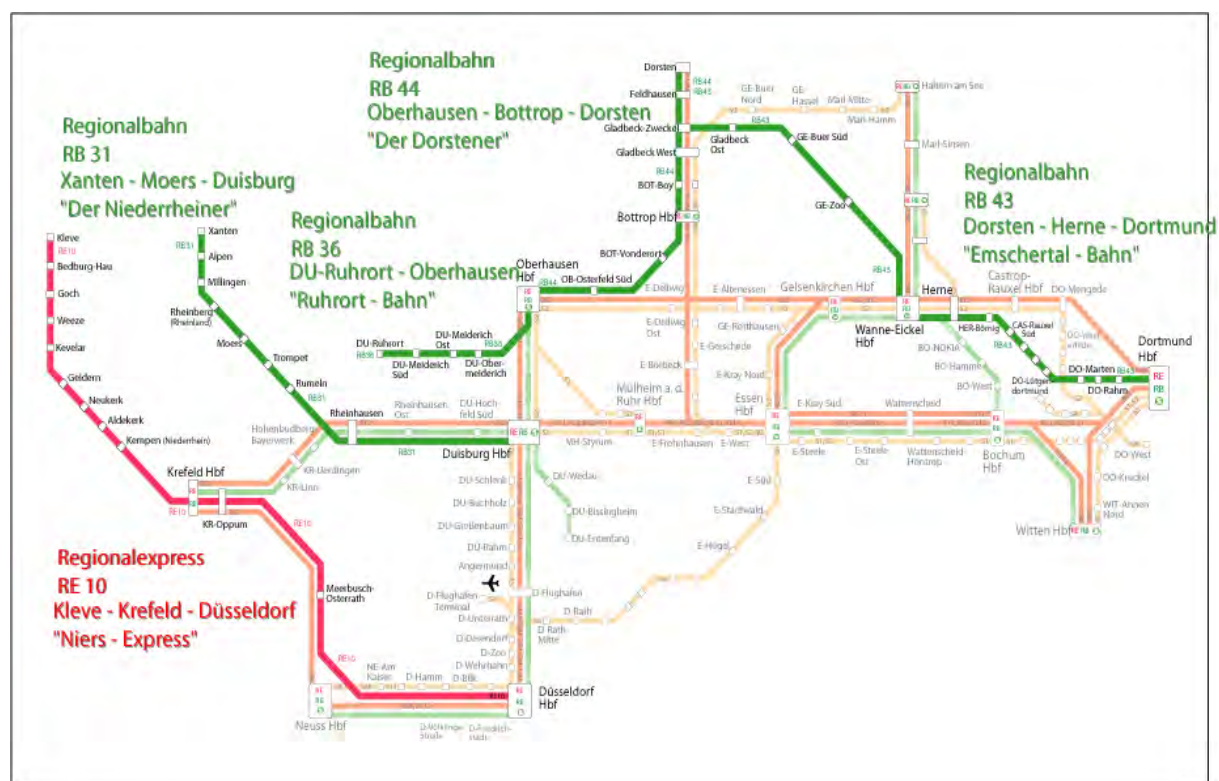


Abbildung 7: Niers-Rhein-Emscher-Netz

Eine Entscheidung über den zukünftigen Betreiber wird für Anfang 2008 erwartet. Die Betriebsaufnahme für die Linien RE10 und RB31 ist das Jahr 2009, für die anderen Linien ab Dezember 2010.

4.3 Ausschreibung der RegioBahn-Fahrleistungen

Es war geplant, eine Verlängerung der RegioBahn im Rahmen des Projektes „Circle-Line“ in einem zukünftigen Vergabeverfahren zu berücksichtigen. Vorgesehen war dies nach Möglichkeit in Form eines PPP-Modells (Public-Private-Partnership) zu realisieren.

Zur Ermittlung der wirtschaftlich günstigsten Variante – sowohl hinsichtlich der zu favorisierenden Streckenverlängerung als auch des Finanzierungsmodells – wurde ein Gutachter beauftragt. Dieser in einem Konsortium organisierte Gutachter hat im Juni 2007 die Arbeitsergebnisse im Rahmen einer Abschlusspräsentation mit anschließender intensiver Diskussion vorgestellt. Abschließend erging – auch aufgrund der Finanzmittelknappheit – ein Auftrag an die RegioBahn und deren Gesellschafter, die Position für das weitere Vorgehen festzulegen.

In einem separaten Wettbewerbsverfahren ist geplant, die Leistungen unverzüglich neu zu vergeben. Ziel ist es, die oben genannte Position für das weitere Vorgehen als Input im Rahmen der Vergabe zu berücksichtigen.

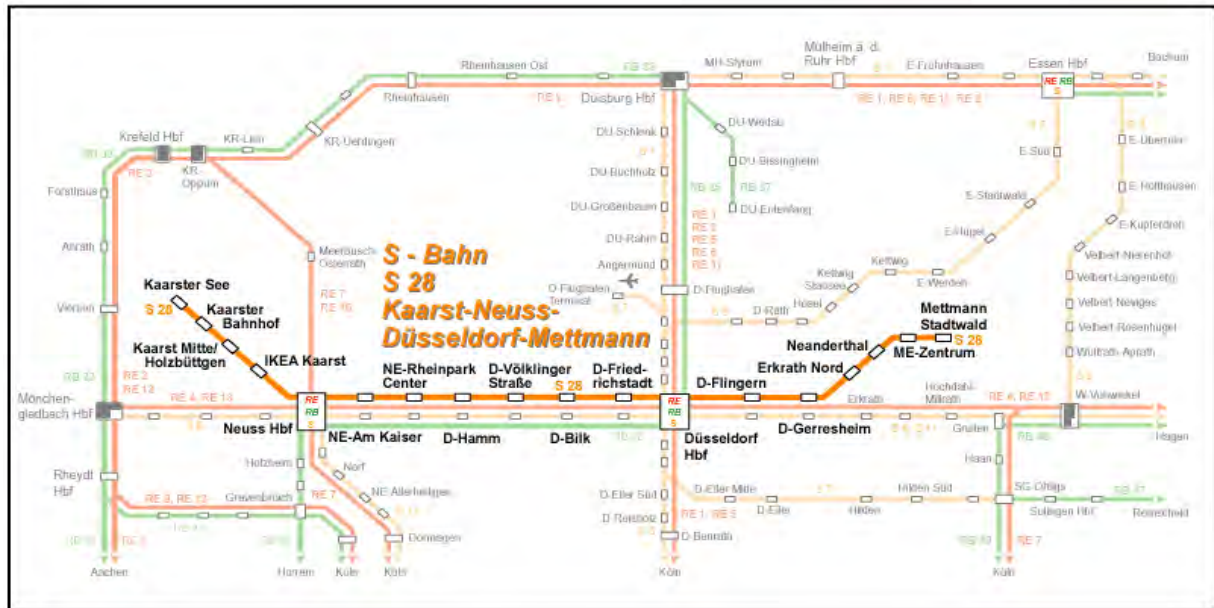


Abbildung 8: RegioBahn

4.4 Weiteres Vorgehen

Die Verbandsversammlung der VRR AöR hat im Juli 2007 entschieden, bereits kurzfristig Ausschreibungen im größeren Rahmen (landesweit etwa 10 Mio. Zugkm) vorzunehmen. Die endgültige Zusammensetzung der Ausschreibungspakete steht noch nicht fest. Zur Zeit finden umfangreiche Abstimmungen mit den anderen Aufgabenträgern statt. Eine Betriebsaufnahme für ein erstes Teilnetz wird für den Fahrplanwechsel 2011/2012 angestrebt.

4.5 Fahrzeuge im VRR

4.5.1 Neue Fahrzeuge für das Emscher-Münsterland-Netzes

Im Rahmen der Ausschreibung des Emscher-Münsterland-Netzes wurden folgende Linien für eine Betriebsaufnahme zum Dezember 2006 unter Federführung der VRR AöR ausgeschrieben:

- RE14 Essen - Dorsten - Borken
- RB43 Dortmund - Wanne-Eickel - Dorsten
- RB45 Dorsten - Coesfeld

Pünktlich mit der Aufnahme des Betriebes durch die NordWestBahn wurden die neuen Dieseltriebwagen des kanadischen Herstellers Bombardier vom Typ TALENT in Betrieb genommen. Die Züge zeichnen sich vor allem durch folgende Eigenschaften aus: Klimaanlage, bequeme Sitze, Fahrgastinformationssystem, WC, Mehrzweckbereich sowie Videoüberwachung.



Abbildung 9: TALENT der NordWestBahn

Durch den Einsatz der neuen Fahrzeuge konnte der Fahrgastkomfort bedeutend verbessert werden.

4.5.2 Neue Fahrzeuge im Ruhr-Sieg-Netz

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 nimmt das Ruhr-Sieg-Netz seinen Betrieb auf. Dabei kommen moderne zwei und dreiteilige Fahrzeuge vom Typ FLIRT des Schweizer Herstellers Stadler zum Einsatz. Die Fahrzeuge besitzen eine Klimaanlage, komfortable Sitzmöglichkeiten, einen durchgehenden Fahrzeugboden und eine behindertenfreundliche Innenausstattung.



Abbildung 10: FLIRT der Abellio Rail NRW

Insgesamt beschafft die ABELLIO Rail NRW acht zweiteilige und neun dreiteilige Fahrzeuge.

Aufgrund einer frühzeitigen Lieferung der ersten Fahrzeuge durch den Betreiber konnte der Betrieb auf der Linie RB40 bereits Anfang August auf die neuen Fahrzeuge umgestellt werden. Dadurch endete die fast zweijährige Übergangslösung mit älteren Fahrzeugen.

5 Qualitätsstandards und Vertragscontrolling-System

5.1 Qualitäts-Controlling-System QUMA

In den Verkehrsverträgen zwischen der VRR AöR und den im Verbund tätigen Eisenbahnunternehmen sind Qualitätsstandards vertraglich festgelegt. Das EDV-gestützte Controlling-System „QUMA SPNV“ dient dazu, die Einhaltung dieser Standards umfassend zu überprüfen. QUMA SPNV ermittelt durch den Vergleich von 13 verschiedenen Kriterien die geleistete Gesamtqualität der SPNV-Anbieter. Neben der Pünktlichkeit, Sitzplatzkapazität sowie dem Zustand von Fahrzeugen und Bahnhöfen bewertet das System auch Servicekomponenten wie die Fahrgastinformation oder die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals in Zug und Vertrieb. Die relevanten Daten, anhand derer die Einhaltung der Qualität geprüft wird, erhält der VRR über unterschiedliche Kanäle.

Zum einen liefern die betreffenden Eisenbahnverkehrsunternehmen monatliche Nachweise ihrer betrieblichen Messdaten wie Pünktlichkeit und Zugbildung. Zum anderen beschäftigt der Verkehrsverbund eigene Profitester, die jede SPNV-Strecke bzw. -Linie im VRR 140-mal pro Jahr auf eventuelle Qualitätsmängel überprüfen. Ergänzt werden die Meldungen der Profitester zudem durch Kundenzufriedenheitsbefragungen, die dreimal pro Jahr im VRR-Gebiet stattfinden. So lassen sich nicht nur Ist-Daten und tatsächliche Mängel ermitteln. Die Umfragen ermöglichen es, Meinungen und Einstellungen der Kunden zu erfahren und darauf frühzeitig zu reagieren.

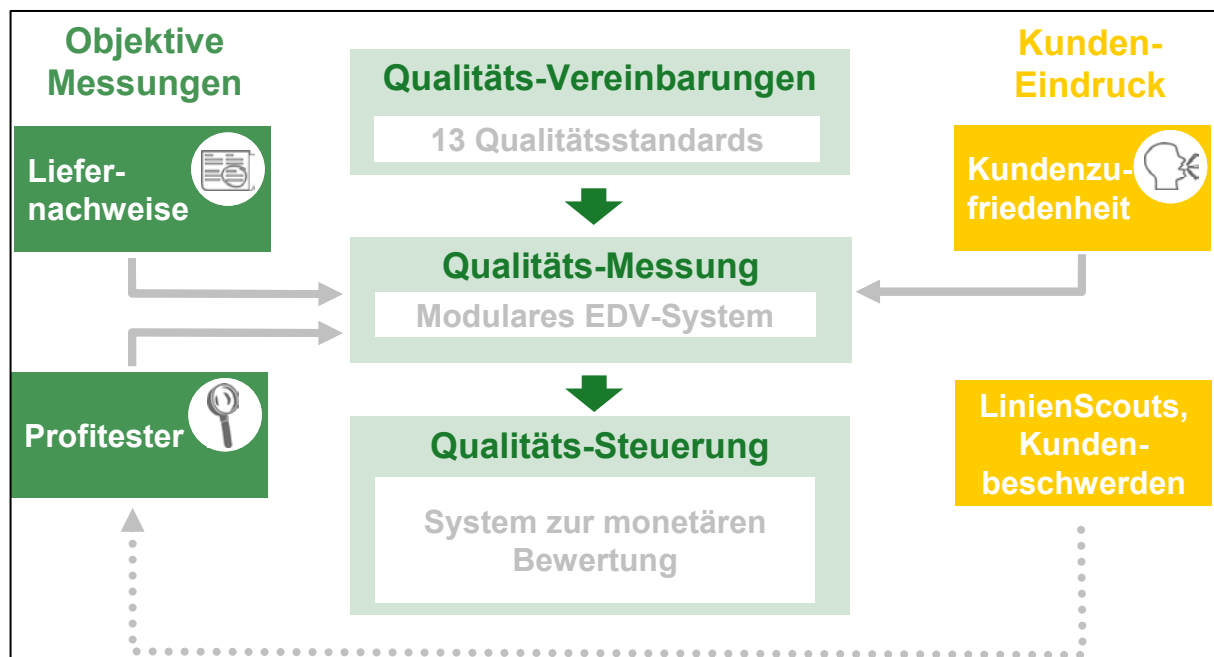


Abbildung 11: QUMA-SPNV

Alle ermittelten Informationen fließen in eine zentrale Datenbank, wo sie verwaltet, ausgewertet und archiviert werden. Mit Hilfe der Datenbank QUMA SPNV wird dann die Einhaltung

der vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards überprüft. Da es sich um ein internet-basiertes System handelt, braucht der Nutzer keine zusätzliche Software. Außerdem kann es durch den modularen Systemaufbau individuell an regionale Rahmenbedingungen angepasst werden. Dies ermöglicht die je nach Vertrag vereinbarten Überprüfungskriterien einzubeziehen oder auszusparen.

Seit dem 1. November 2006 wird QUMA SPNV landesweit eingesetzt. So wird die SPNV-Qualität in Nordrhein-Westfalen vergleichbar und ein einheitlicher Qualitätsbericht möglich. Die Vorteile des Systems liegen auf der Hand: Durch die mehrstufige Datenerhebung können zum einen Qualitätsverbesserungen zeitnah eingefordert werden. Außerdem ist die Qualitätsüberprüfung bei entsprechendem Ergebnis auch abzugsrelevant. Nachgewiesene Qualitätsdefizite können so direkt beim Vertragspartner finanziell geltend gemacht werden. Dabei wird zwischen nicht erbrachten und schlechten Leistungen unterschieden: Nichtleistungen – etwa nicht erbrachte Zugkilometer durch ausgefallene Züge – werden nicht bezahlt. Für schlechte Leistungen, wie verschmutzte Fahrzeuge oder mangelhafte Fahrgastinformationen, gibt es Abzüge gemäß einer Gewährleistungstabelle.

5.2 Qualitätsstandards

Pünktlichkeit

Das neue Qualitätscontrolling-System ermöglicht dem VRR, eine minutengenaue Aussage zu Verspätungen der SPNV-Linien im VRR zu machen.

Es ergeben sich für die einzelnen Produktgruppen in 2006 folgende durchschnittliche Verspätungen (im Vergleich zum Vorjahr leichte Verschlechterungen):

- Produktgruppe RE: 2,5 Minuten durchschn. Verspätung je Fahrt (2005: 2,2 Min)
- Produktgruppe RB: 1,5 Minuten durchschn. Verspätung je Fahrt (2005: 1,5 Min)
- Produktgruppe S-Bahn: 1,3 Minuten durchschn. Verspätung je Fahrt (2005: 1,2 Min)

Als Vergleich zu den vorangegangenen Sachstandsberichten sind im Folgenden die Pünktlichkeitswerte in *Prozent* aufgelistet. Zu berücksichtigen ist dabei, daß die *Produktgruppen weder untereinander noch miteinander vergleichbar sind*, da den Linien keine einheitlichen MAZ (maximal zulässige Verspätungszeit) zugrunde liegt. Die Quote drückt lediglich aus, wieviele Züge innerhalb des vereinbarten Toleranzbereiches (MAZ) pünktlich waren.

- Produktgruppe RE (MAZ 3-5 Min): 87,2 % (2005: 87,2% 2004: 84,7%)
- Produktgruppe RB (MAZ 3-5 Min): 88,9 % (2005: 93,4% 2004: 92,6%)
- Produktgruppe S-Bahn (MAZ 2-3 Min): 84,4 % (2005: 87,4% 2004: 85,1%)



Zu den verspätungsanfälligsten Linien zählt wie im Vorjahr der RE1 mit durchschnittlich 3,7 Minuten Verspätung je Fahrt (2005: 3,2 Min.). Die pünktlichste Linie 2006 war mit 0,04 Verspätungsminuten/Fahrt die RB36 (PEG).

Was die in der obigen Aufstellung dargestellten Jahresdurchschnittswerten für die Fahrgäste in einem „guten“ Frühjahrs- und einem „schlechten“ Herbstmonat, bzw. an einem zufällig ausgewählten Tag (24.11.2006, bzw. 8.4.2006) bedeuten können, soll anhand des folgenden Beispiels der S7 aufgezeigt werden:

Pünktlichkeit S7	
2006 gesamt	1,56 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2006	3,05 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 24. November 2006	55 (von 122) Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung
im April 2006	0,90 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 8. April 2006	5 (von 122) Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung

Abbildung 12: Beispiel Durchschnittswerte Pünktlichkeit

Zusätzlich zu den 55 Fahrten mit mehr als fünf Minuten Verspätung am 24.11.2006 kamen noch 20 ausgefallene Fahrten auf der Linie S7 hinzu. Dies verdeutlicht die negativen Auswirkungen für den Kunden an diesem zufällig ausgewählten Werktag.

Zugausfälle S7	
2006 gesamt	1,69% Ausfallquote
im November 2006	3,34% Ausfallquote
am 24. November 2006	16% (20 Fahrten) ausgefallen (6 Komplettausfälle, 10 Teilausfälle, 3 Umleitungen, 1 Verspätung über Takt)
im April 2006	0,46% Zugausfallquote
am 8. April 2006	keine Fahrt ausgefallen

Abbildung 13: Beispiel Durchschnittswerte Zugausfälle

Die Berechnung des statistischen Mittelwertes verharmlost die tatsächliche Situation: Auf der S7 fahren werktags gut 20.000 Fahrgäste. Bei den sechs Komplettausfällen und der Verspätung über Takt am 24.11.06 blieben demzufolge etwa 1.150 Kunden auf die nächste S-Bahn wartend am Gleis zurück und kamen erheblich später an ihrem Ziel an.

Zustand Fahrzeuge

Dieser Qualitätsstandard wird regelmäßig von Profitestern überprüft und beinhaltet die Messkriterien „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“, „Sauberkeit“ sowie „Graffiti“.

Im Vergleich zu 2005 haben sich die Werte für Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge verschlechtert.

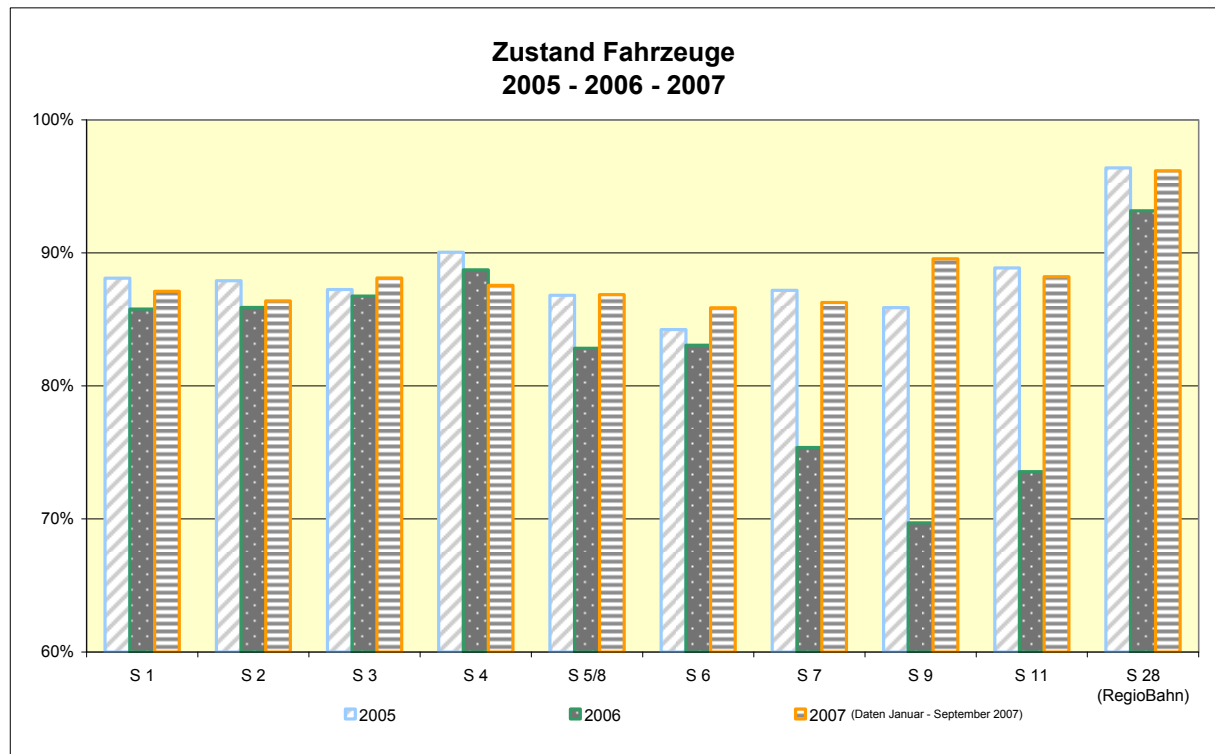


Abbildung 14: Qualitätsstandard Zustand Fahrzeuge

Besonders gravierend sind diese Einbrüche bei einigen S-Bahn-Linien wie der S7 und der S9. Häufig führen defekte und verunreinigte Toiletten sowie zerkratzte Scheiben zu einer Abwertung. Auch das Kriterium Graffiti beeinflusst die Werte negativ.

Die Werte im S-Bahn-Bereich liegen für 2006 durchschnittlich bei 82,5%, bei einzelnen Linien sogar erheblich darunter und erfüllen damit nicht die Qualitätsansprüche des VRR. Positive Ausnahme bildet hier die von der RegioBahn betriebene S28 mit 93%.

5.3 Reaktion des VRR auf die Verschlechterung

Das schlechte Abschneiden der DB-S-Bahn-Linien beim Qualitätsstandards „Zustand Fahrzeuge“ im Jahr 2006 verbunden mit den sich ab Herbst 2006 eklatant verschlechternden Pünktlichkeitswerten (besonders bei den Linien S5/S8, S6, S7) zwangen die VRR AöR, von der DB Regio NRW ein umfangreiches Maßnahmenkonzept zur Verbesserung einzufordern.

Durch betriebliche Maßnahmen konnte die DB Regio NRW die Pünktlichkeit auf der Problemlinie S7 steigern und auch beim Standard „Zustand Fahrzeuge“ wurde eine Qualitätsverbesserung erzielt. Bei den weiteren Linien (S5/S8, S6) machte sich keine Änderung bemerkbar, so daß sich die VRR AöR seit Frühjahr 2007 gezwungen sah, zusätzlich zu den Pöналzahlungen monatlich Gelder in Höhe von 1 Mio. Euro einzubehalten, bis die Qualität auf den betroffenen Linien wieder ein akzeptables Niveau erreicht.

5.4 Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

Im Folgenden sind einige Ergebnisse der dreimal jährlich durchgeführten, linienspezifisch repräsentativen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR im Überblick dargestellt. Alle Werte der Kundenzufriedenheitsmessung werden über eine Zufriedenheitsskala, mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) dargestellt.

Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR für das Jahr 2006. Es ist hier die Zufriedenheit der Fahrgäste mit allen befragten Kriterien wiedergegeben. Die Ergebnisse sind differenziert nach EVU dargestellt:

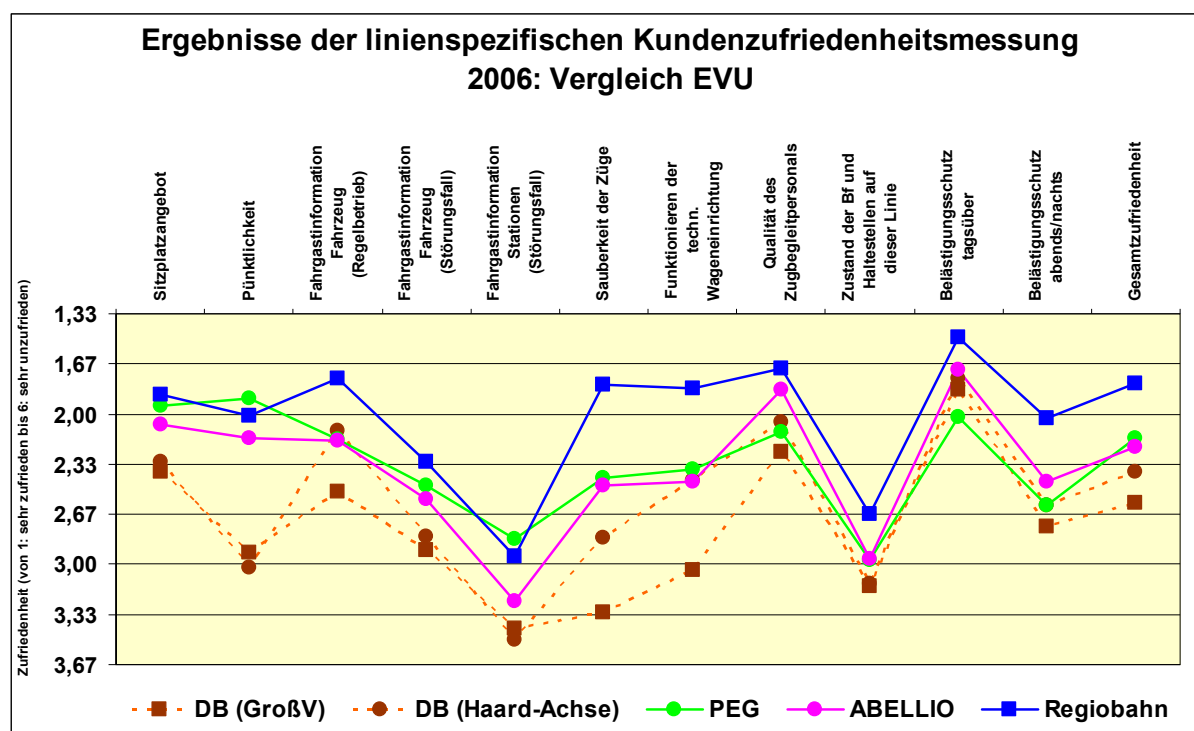


Abbildung 15: Ergebnisse Kundenzufriedenheit nach EVU

Tendenziell schneiden die privaten Bahnen bei dem Vergleich besser ab; sehr deutlich ist dies am Beispiel der Kundenzufriedenheit mit der S28 (RegioBahn) zu erkennen. Aber auch Linien, die die DB Region NRW im Wettbewerb gewonnen hat, schneiden eher besser ab als die Linien des Großvertrages. Zu beobachten ist dies am Beispiel der Kundenzufriedenheit mit den Linien der Haard-Achse.

Normalerweise hinkt ein Vergleich zwischen einem großen EVU (DB Regio NRW), und einem kleinen (private Bahnen), da die jeweiligen Rahmenbedingungen der Leistungserbringung teils gänzlich andere sind (Netzgröße, Misch-/ Parallelverkehr etc.). Deshalb können nur solche Ergebnisse miteinander verglichen werden, bei denen alle EVU dieselben Voraussetzungen haben. Dies ist bei denjenigen Qualitätsstandards gegeben, die das EVU

gänzlich selbst beeinflussen kann, wie z.B. bei den Kriterien „Sauberkeit der Züge“ und „technisches Funktionieren der Wageneinrichtung“.

Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessungen des VRR für den Zeitraum ab 2004 (Beginn der Befragungen) bis zur 2. Welle 2007 im Zeitverlauf; es ist hier die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Qualitätsstandard „Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störungsfall)“ wiedergegeben. Die Ergebnisse sind differenziert nach EVU dargestellt:

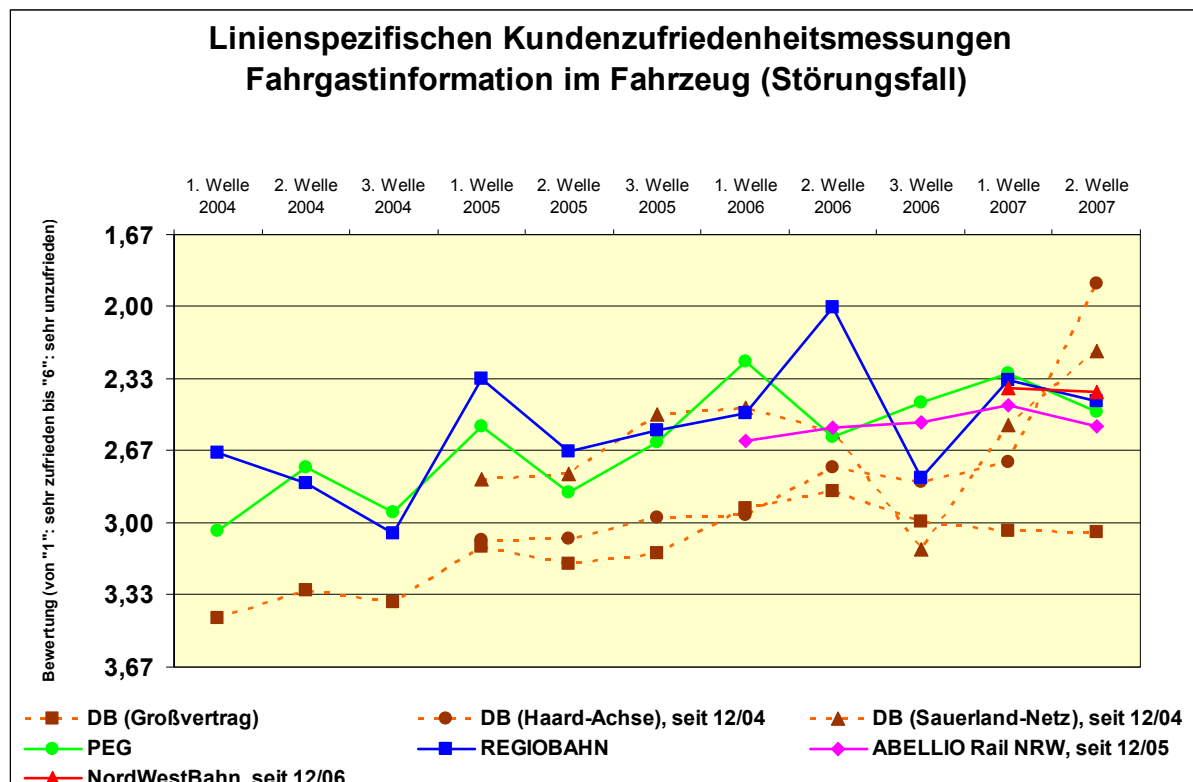


Abbildung 16: Ergebnisse Information im Störungsfall nach EVU

Bei dem Vergleich der Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Qualitätsstandard „Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störungsfall)“ fällt auf, dass diese sich in den letzten Jahren kontinuierlich positiv entwickelt hat; dies ist eine allgemeine Tendenz, die sowohl die DB als auch die privaten Bahnen, die im Zuge des Wettbewerbs auf den Markt gestoßen sind, betrifft. So entwickelte sich die Bandbreite der Bewertung von 3,4 bis 2,7 im Jahr 2004 auf 3,0 bis 1,9 Zufriedenheitspunkte in der letzten Befragung Mai/Juni 2007 (wobei 1 die beste und 6 die schlechteste Bewertung ist). Tendenziell schneiden die privaten Bahnen (mit Ausnahme der 2. Befragungswelle 2007) stets besser ab als die DB. In der 2. Befragungswelle 2007 hat sich die DB mit ihren beiden im Wettbewerb gewonnenen Netzen (Haard-Achse und Sauerland-Netz) sehr deutlich positiv entwickelt und liegt hier an der Spitze der EVU, während die Linien des so genannten Großvertrags unverändert bei 3,0 liegen.

5.5 Qualitätsbericht VRR

Im Frühjahr 2007 veröffentlichte der VRR seinen Qualitätsbericht 2006. Hier werden detaillierte Angaben zu den Qualitätsstandards „Pünktlichkeit“, „Zugausfälle“, „Fahrgastinformationen im Regel- und Störfall“, „Zustand Fahrzeuge bzw. Bahnhöfe“ sowie „Zugbegleitpersonal“ gemacht und anhand von Graphiken verdeutlicht.

Grundsätzlich lässt sich eine Zweiteilung der Werte zwischen den Linien der DB Regio NRW und den privaten EVU erkennen. Z. B. der Zustand der Fahrzeuge wird von Januar - September 2007 bei der DB im Durchschnitt mit 90,1% bewertet, bei den Privaten mit 95,8%. Auch bei anderen Standards wird deutlich, daß sich die Qualität der im Wettbewerb vergebenen Linien eindeutig verbessert hat.

Im Internet kann der Bericht auf www.vrr.de unter Presse => Publikationen betrachtet und heruntergeladen werden.

5.6 Linienscouts

Als wertvolle Unterstützung im Rahmen des Qualitätscontrollingsystems fungieren die Linienscouts. Linienscouts sind ehrenamtliche Fahrgäste, die den VRR seit Juli 2002 mit Informationen zur Qualität auf „ihrer“ Linie versorgen. Diese zusätzlichen Informationen dienen dem VRR als Hinweise zur gezielten vertraglichen und damit pönalrelevanten Kontrolle der Qualitätsstandards durch die Profitester (siehe 5.1) sowie als Grundlage für Gespräche mit den EVU, in denen unter anderem auch kurzfristige Mängel mitgeteilt und behoben werden können.

Im Sommer 2007 wurde das bisherige System der „allgemeinen Wochenrückblicke“ abgelöst durch eine komfortable Web-Applikation im Internet, in der mittels eines Online-Formulars die Beobachtungen direkt und zeitnah in eine Datenbank eingegeben werden können. Nach dem Abschicken einer Online-Meldung bekommt der VRR direkt eine entsprechende Benachrichtigung über den jeweiligen Missstand. Diese Meldungen erfolgen nicht mehr allgemein, sondern fahrtscharf. Der VRR verspricht sich davon eine genauere und kurzfristigere Informationsquelle, um schnelle Maßnahmen zur Qualitätssicherung anstoßen zu können.

Fahrgäste, die den VRR in dieser Form unterstützen wollen, können sich ab sofort unter www.linienscouts.de anmelden.

6 Marketing

6.1 Tarifmaßnahmen

6.1.1 Umsetzung der Stufe 3 des NRW-Tarifs

Nachdem in der Vergangenheit zum NRW-Tarif die Stufen

- 1 (Einführung des PauschalpreisTickets) und
- 2 (Einführung der RelationspreisTickets) umgesetzt worden sind,

wurden in 2007 systemergänzende Maßnahmen als Stufe 3 eingeführt. Im einzelnen sind dieses:

- Orientierung an Gemeindegrenzen mit der Folge der
- Vereinfachung des Vertriebs, d.h. zwischen 2 Gemeinden gibt es nur noch einen Tarif
- Einbeziehung von Orten ohne Schienenanbindungen in das System
- Flächendeckende Ausweitung des Vertriebs.

Mit der konsequenten Umsetzung der Maßnahmen wird die Nutzung von Bus und Bahn in NRW erneut erleichtert.

6.1.2 Tarifstruktureform 2008

Zum 01.08.2008 ist im VRR eine nachhaltig wirksame Tarifstruktureform (TSR) geplant. Akzeptanz und wirtschaftliche Auswirkungen der TSR wurden im Vorfeld mit einer mehrstufigen Marktforschung untersucht, die im Spätherbst 2006 wie vorgesehen EU-weit ausgeschrieben war. Mit der Durchführung der Untersuchungen wurde eine Bietergemeinschaft unter Federführung des Ingenieurbüros IVV Aachen beauftragt.

Inzwischen liegen als Ergebnis der Phase 1 Grundlagendaten der personenbezogenen Mobilitätsprofile und den damit verbundenen individuellen Präferenzen sowie die daraus abgeleiteten verschiedenen Strukturmodelle vor. Die sich aus dem ertragreichsten Modell ergebende Preisstufenstruktur wird im Folgenden dargestellt.

- Preisstufe A = Tarifgebiet = Stadt
- Preisstufe B = Zwei benachbarte Tarifgebiete (Städte)
- Preisstufe C = Region
- Preisstufe D = VRR Gesamt

Die heutigen Tarifgebietsgrenzen bleiben erhalten. Die tarifliche Teilung der Städte Dortmund, Essen, Duisburg, Düsseldorf und Wuppertal wird dagegen aufgehoben. Diese Städte werden zukünftig als ein Tarifgebiet betrachtet.

Der 2-Waben-Tarif bleibt grundsätzlich bestehen.

Die neue Preisstufe C (Region oder Teilnetzkarte) wird als Preisstufe zwischen der neuen Preisstufe B und dem gesamten Verbund (Arbeitstitel Preisstufe D) eingeführt. Die heutigen 49 Geltungsbereiche der Preisstufe B werden durch bis zu 13 Regionen ersetzt, wobei jede der neuen, sich überlappenden Regionen hinsichtlich der Fläche, Einwohnerzahl und Betriebsleistung bedeutend größer als eine der heutigen 49 B-Geltungsbereiche ist.

Um die lokal unterschiedlich hohen Preisbereitschaften aufgrund des bestehenden guten ÖPNV-Leistungsangebotes besser auszuschöpfen, empfiehlt der Gutachter IVV zusätzlich in Tarifgebieten mit den Preisstufen A und B je nach Klassifizierung des Tarifgebiets unterschiedliche Preisniveaus einzuführen. In beiden Preisstufen wären die Preisniveaus dann aber für alle entsprechenden Tarifgebiete verbundeinheitlich festzulegen.

Die Stufe zwei der Marktforschung sieht einen detaillierten Akzeptanz- und Preisbereitschaftstest vor. Dieser liefert dem VRR - empirisch abgesichert – marktfähige Preise und bildet die Basis einer detaillierten Prognose über die zu erwartenden Fahrgelderträge.

6.1.3 Vertriebliche und kommunikative Aspekte der TSR

Die Planung der kommunikativen und vertrieblischen Umsetzung der TSR geschieht im intensiven Dialog mit den allen Verkehrsunternehmen. Zwei Workshops zu Vertrieb und Kommunikation mit den Verkehrsunternehmen wurden im August 2007 durchgeführt. Besprochen wurden eine Vielzahl interner und externer Kommunikationsmaßnahmen und Handlungsempfehlungen für sämtliche vertrieblischen Aspekte. Vom Inkrafttreten der Tarifstrukturreform am 1.8.2008 rückgerechnet sind rund 9 Monate für deren vertriebliche Umsetzung vonnöten.

Eine Entscheidung über die Einführung der TSR wird im Dezember 2007 fallen.

6.2 Kommunikationsmaßnahmen

6.2.1 Freizeitkampagne für den Bartarif im VRR

In 2007 wurde die Kommunikationskampagne zur Bewerbung des Angebotes für den Freizeitverkehr mit dem TagesTicket und dem GruppenTicket fortgeführt. Zielsetzung ist die Gewinnung von Neukunden im Freizeitverkehr. Dazu wurden die Tickets mit dem Titel: „Ein Tag Ein Ticket“ auf Plakaten, Fahrzeugflächen und mit Freizeittipps in Tageszeitungen beworben.



Abbildung 17: Ein Tag Ein Ticket

6.2.2 Neue Gesichter für die VRR Werbekampagnen

Nachdem die Suche nach den ersten BärenTicket Gesichtern zu Beginn des Jahres 2006 mit großem Erfolg gestartet war, wurde dieser Kampagnenansatz auch im Jahr 2007 zur Vermarktung des BärenTickets fortgesetzt.

Bei der Auswahl zum neuen BärenTicket Gesicht für 2007 haben sich erneut ca. 100 aktive Menschen über 60 Jahren beworben. Die Jury, die aus Mitgliedern der Initiative „fit & mobil“ bestand und von Wichard von Roell unterstützt wurde, wählte aus den letzten zehn Teilnehmern die beiden Gewinner. Herr Hopmann aus Hilden und Frau Saalman aus Velbert werden in 2007 mit Ihren Porträts die Werbeaktionen für das BärenTicket unterstützen.

Dem Aufruf des VRR, sich als SchokoTicket-Gesicht 2007 zu bewerben, folgten bis Ende letzten Jahres über 900 Bewerberinnen und Bewerber aus dem gesamten VRR-Gebiet. Teilnehmen konnten Jugendliche zwischen neun und 20 Jahren die selber ein SchokoTicket besitzen. 25 Jugendliche schafften den Sprung ins Finale, fünf davon wurden nach einem abschließenden Fotocasting von einer Jury ausgewählt. Die Sieger sind über das Jahr 2007 auf den SchokoTicket - Flyern, Plakaten und Publikationen im

ganzen VRR-Gebiet zu sehen.



Abbildung 19: SchokoTicket



Abbildung 18: Casting SchokoTicket

Mit beiden Kampagnen wird der eingeschlagene Weg, Nutzer von Tickets zu aktiven Botschaftern zu machen, konsequent umgesetzt.

6.3 Vertriebsmaßnahmen

6.3.1 Vertriebsweg HandyTicket

Im Rahmen des bundesweiten Pilotprojektes HandyTicket beteiligen sich die Rheinbahn AG, Essener Verkehrs AG und die WSW mobil GmbH an der Entwicklung dieses neuen innovativen Vertriebsweges. Die Federführung bei diesem Projekt obliegt dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr wird dem Kunden die Möglichkeit geboten, das EinzelTicket für Erwachsene, das TagesTicket und das GruppenTicket jeweils in der Preisstufe A für die teilnehmenden Städte (einschließlich der innerstädtischen SPNV-Verbindungen) mittels Handy zu erwerben. Im Rahmen des Pilotprojekts werden verschiedene Zahlverfahren und mehrere technologische Bestellwege auf Akzeptanz geprüft. Offizieller Verkaufsstart war im April 2007. Das Pilotprojekt ist auf zwei Jahre terminiert.

Aktuell werden ca. 0,5% der Fahrten mit Barfahrausweisen in der Preisstufe A mittels eines HandyTickets durchgeführt. Bei einem erfolgreichen Projektverlauf, kann dieser neue innova-



tive Vertriebsweg auf alle Verbundunternehmen mit weiteren Tickets ausgedehnt werden.

Abbildung 20: HandyTicket

6.3.2 Richtlinie Vertrieb

Das Zusammenwirken von Verkehrsunternehmen und Eisenbahnverkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) erfordert über die Anwendung eines einheitlichen Tarifs oder eines abgestimmten Fahrplans hinaus weitere verbindliche Regularien für den Vertrieb. Hierfür wurden in der Vergangenheit diverse Richtlinien verabschiedet. Derzeit erarbeiten der VRR und die Verkehrsunternehmen eine neue Richtlinie Vertrieb, mit der eine bindende Arbeits- und Entscheidungsvorgabe bei der Umsetzung der einzelnen Vertriebsaufgaben vorgelegt werden soll. Bei sich ändernden Rahmenbedingungen wird die Richtlinie den neuen Gegebenheiten angepasst. Es werden im Rahmen der Richtlinie die vertrieblich einzuhaltenden Mindeststandards beschrieben und festgeschrieben. Diese Mindeststandards sind für alle Beteiligten bindend und es darf von der Richtlinie nicht abgewichen werden.

6.4 Chipkarten für Abokunden nach bundesweitem Standard

Im Jahr 2007 haben die Verkehrsunternehmen im VRR ihre Chipkarten für Abonnement-Kunden auf den neuen bundesweiten eTicket-Standard „VDV-Kernapplikation“ umgestellt. Die Karten des alten Typs werden allerdings nur nach und nach aus dem Markt genommen.

Inzwischen spielt für die Verkehrsunternehmen die Fahrkartenkontrolle beim Busfahrer (so genannter „kontrollierter Vordereinstieg“) eine immer größere Rolle. Einige Unternehmen rüsten ihre Bordrechner (Fahrkartendrucker) mit integrierten Kontrollgeräten aus, so dass Chipkarten kontaktlos ausgelesen und geprüft werden können. Gemeinsam mit der Rheinbahn und den Stadtwerken Remscheid wurde im Jahr 2007 ein Pilotversuch gestartet, die eTicket-Kontrollfunktionalität durch ein an Bord eingebautes NFC-Mobiltelefon abzubilden. Ergebnisse werden für Anfang 2008 erwartet.



Abbildung 21: eTicket-Kontrollgerät

6.5 Marktforschungsmaßnahmen

Neben den im Abschnitt Tarifstrukturreform beschriebenen Marktforschungsmaßnahmen wurden nachstehend beschriebene Untersuchungen mit SPNV-Relevanz durchgeführt:

6.5.1 Marktforschung zum Bedarf und zur Gestaltung von Verkehrslinienplänen

Die Nutzung von Fahrplänen und die Gestaltungsgrundsätze von Verkehrslinienplänen wurden im Rahmen einer repräsentativ angelegten Marktforschung untersucht. Im Einzelnen wurden die folgenden Themenkomplexe hinterfragt:

- Informationsverhalten der Fahrgäste
- Anteil der Nutzer von Fahrplanbüchern und Verkehrslinienpläne, deren
- Nutzungsgewohnheiten und -präferenzen
- Gestaltungskriterien der Verkehrslinienpläne
- Vergleich und Überprüfung ausgewählter Verkehrslinienpläne von verschiedenen westdeutschen Großstädten auf ihre Tauglichkeit für den VRR

Mit der Untersuchung wurde das Institut Info-GmbH aus Berlin beauftragt. Die Ergebnisse wurden von dem begleitenden Arbeitskreis im Projekt Kundeninformation weiter verarbeitet und fließen in ein Lastenheft als Basis einer Ausschreibung für die Erstellung der Verkehrslinienpläne im VRR ab Sommer 2008 ein. Damit ist gewährleistet, dass die zukünftigen Verkehrslinienpläne im VRR sich mit den Anforderungen der Kunden bestmöglich decken.

6.5.2 Marktforschung zum Projekt „Mobilitätscard“ in Dortmund und Hagen

Ein bundesweit zusammengesetzter Arbeitskreis aus den größten Verkehrsverbünden Deutschlands und der DB AG hat in 2006 Kombipakete erarbeitet, die man den Stammkunden der Unternehmen im Rahmen von Pilotprojekten angeboten hat.

Im VRR erhielten zwischen Juli und November 2006 alle neuen Abonnenten eines Ticket 1000 oder eines Ticket2000 in Dortmund und Hagen kostenfrei einen Gutschein, auf den sie sich von der DB AG eine BahnCard25 für ein Jahr ausstellen lassen konnten.

In zwei Untersuchungsstufen sollte herausgefunden werden:

- ob die kostenlose BC 25 mehr VRR-Kunden als Kaufanreiz für ein Abonnement dient und wie sich das wirtschaftlich auf die kommunalen Verkehrsunternehmen auswirkt (Stufe 1)
- ob die nun mit der BC 25 ausgestatteten Kunden mehr als zuvor mit dem Fernverkehr der DB AG fahren und damit dort für mehr Umsatz sorgen (Stufe 2)

Das wirtschaftliche Ergebnis für die kommunalen Verkehrsunternehmen im VRR ist leider nicht zufriedenstellend. Entscheidend dafür ist, dass den ca. 6100 ausgegebenen Gutscheinen lediglich zwischen 10 bis 15 (je nach Interpretation) Kunden gegenüberstehen, die durch die kostenlos beigegebene BC 25 als Neu-Abonnent gewonnen wurden. Die aktionsbedingten Mehrerträge konnten die Handlings- und Vermarktungskosten nicht decken. Sofern sich Handlingskosten nicht deutlich senken lassen und sich keine verbesserte Wirtschaftlichkeit erreichen lässt, wird der VRR diese Kooperation nicht weiter verfolgen.

Bis Ende 2007 wird noch die zweite Stufe der Wirkungsmessung abgeschlossen, um die DB-seitigen Wirkungen dieser Kooperation empirisch abgesichert zu messen.

6.5.3 P+R – Anlage am Hauptbahnhof Bottrop:

Ermittlung von Akzeptanz und wirtschaftlichen Parkpreisen

Im Frühjahr 2006 wurde das von der Stadt Bottrop am Hauptbahnhof errichtete P+R - Parkhaus mit 396 Einstellplätzen in Betrieb genommen. Eine Novität gegenüber bekannten Parkhäusern war das unter Beteiligung des VRR neu entwickelte Bewirtschaftungssystem.



Dauerkunden (die eine VRR-Zeitkarte besitzen müssen) garantiert es zu jeder Zeit einen freien Stellplatz. Entscheidend für die Förderfähigkeit der Maßnahme war jedoch, dass auch gelegentliche VRR-Kunden davon profitieren: Speziell entwickelte Ticket-Automaten stellen sicher, dass diese Kunden deutlich günstigere Parkpreise als Nicht-VRR-Kunden zahlen.

Rechtzeitig zur Inbetriebnahme war mit einer Marktforschungsstudie festzustellen, auf welche Akzeptanz das neue Parkhaus bei den derzeit am Hauptbahnhof Bottrop einsteigenden SPNV-Kunden stößt und welche Parkentgelte die Kunden für die sichere und komfortable Abstellung ihres Pkw im Parkhaus am Hauptbahnhof Bottrop zu zahlen bereit sind.

Dazu hat der VRR eine telefonische Befragung unter Personen durchführen lassen, die ab Bottrop Hauptbahnhof mit dem SPNV fahren und zumindest gelegentlich mit einem Pkw oder Fahrrad dorthin fahren. Als Fazit hat der das Projekt begleitende Gutachter Preise empfohlen, welche in die Beratung der Gremien der Stadt Bottrop einfließen und schließlich in die am Markt eingeführten Preisen mündeten.

7 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

7.1 Pressearbeit und Pressekonferenzen

Die Arbeit der Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit wurde ab April 2007 von den Verhandlungen des VRR mit der DB geprägt. In insgesamt drei Pressekonferenzen, einem Hintergrundgespräch mit Schlüsseljournalisten sowie sieben Pressemitteilungen wurde die gesamte Thematik umfassend begleitet und für die Berichterstattung in den Medien entsprechend vorbereitet.

Besonders hervorzuheben sind folgende zwei Pressekonferenzen:

- Am 29. März diesen Jahres fand, unmittelbar im Anschluss an die Sitzung des VRR-Verwaltungsrates, eine Pressekonferenz beim VRR statt. Innerhalb dieser Pressekonferenz informierten die Verantwortlichen die Medien umfassend über die beschlossene Preisanpassung zum 01.08.2007 sowie über die geplante Modifizierung des S-Bahn-Netzes und die Einbehaltung gegenüber der DB Regio NRW aufgrund mangelnder Qualität auf bestimmten Linien. Die Nachfrage seitens der Medien nach Informationen zu diesen Themen war bereits im Vorfeld groß, so dass trotz der für Pressekonferenzen ungewöhnlichen Uhrzeit von 15 Uhr, insgesamt zwölf Vertreter aller großen Medien der Region vor Ort waren. Die Nachbetrachtung zu dieser Pressekonferenz bestätigte die Brisanz und Wichtigkeit der dort kommunizierten Themen: Insgesamt gab es in den Tagen nach der Pressekonferenz 32 Veröffentlichungen in allen Tageszeitungen. Damit erreichten die Informationen des VRR rund sechs Millionen Leser im Verbundgebiet.
- Im Nachgang zur Verwaltungsratsitzung am 14. Juni 2007 wurden die Medienvertreter ins Rathaus Essen zu einer Pressekonferenz eingeladen, in der es Auskünfte zur Situation der DB-Verhandlungen gab. Dort wurde von den Fraktionsspitzen und dem VRR-Vorstand die aktuelle Entscheidung, der DB Regio NRW gegenüber 45 Millionen Euro einzubehalten, den Journalisten verkündet und erläutert. In Kombination mit dem Hintergrundgespräch, in dem VRR-Vorstand Martin Husmann und ZRL-Geschäftsführer Burkhard Bastisch, zwei Tage vorher die wichtigsten Medienvertreter im VRR bereits über die Gesamtsituation informiert hatten, konnte im Nachgang der Pressekonferenz eine mehrtägige, aus Sicht des VRR, sachlich-positive Berichterstattung in allen Medien erzielt werden.

7.2 Ausgezeichneter Internetauftritt

Nach dem erfolgreichen Relaunch der VRR-Webseiten zu Beginn des letzten Jahres hat der VRR-Internetauftritt nicht nur steigende Nutzungszahlen zu vermelden: Zu Beginn des Jahres 2007 erhielt der Verbund für seinen Internetauftritt den sogenannten „BIENE-Award“ in Silber verliehen. Dieser Preis wird jährlich von der Aktion Mensch und der Stiftung Digitale Chancen an die besten barrierefreien Websites im deutschsprachigen Raum verliehen. Aus 380 Internetangeboten hatten es 25 bis ins Finale nach Berlin geschafft. Dort wurde im



Rahmen einer festlichen Gala die VRR-Webpräsenz mit dem silbernen Preis in der Kategorie „Komplexe Recherche- und Serviceangebote“ belohnt. Die Jury war insbesondere von der hohen Alltagstauglichkeit der VRR-Website überzeugt.

Abbildung 22: BIENE-Award

7.3 Elektronisches Designhandbuch

Eine weitere Entwicklung im Bereich der Onlinemedien gab es im März dieses Jahres zu vermelden: Die Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit überarbeitete das in die Jahre gekommene Designhandbuch des VRR. Das neue, elektronische Designhandbuch beinhaltet unter anderem nun auch Designvorgaben für elektronische Medien. Es ist auf der Internetseite des VRR abrufbar und ersetzt die ursprüngliche Loseblattsammlung. Die Anwender haben über einen Online-Zugang jetzt schnellen Zugriff auf aktuelle Dateien wie Logos oder druckfähige PDFs und das Designhandbuch kann externen Partnern wie Druckereien oder Agenturen elektronisch zur Verfügung gestellt werden, ohne zusätzliche Kopien anfordern oder verschicken zu müssen.

7.4 Veranstaltungen

Im Bereich der Veranstaltungen ist in diesem Jahr wieder der Auftritt des VRR auf der Fachmesse #railtec in Dortmund zu erwähnen. Vom 12.-14.11. wird der VRR zusammen mit dem KCEFM auf einer Standfläche von rund 100 qm im so genannten Forum Nahverkehr, einem zentralen Element der gesamten Messe, vertreten sein. An allen drei Tagen präsent-



tiert der VRR dem Fachpublikum dort für ihn wichtige Themenkomplexe im Bereich Umwelt, Wettbewerb, Qualitätsmanagement und Gremienarbeit.

Abbildung 23: railtec

Im Rahmen der Loveparade, die dieses Jahr erstmalig im Ruhrgebiet und damit im VRR-Raum stattfand, war die Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ebenso an der Gesamtkommunikation der Veranstaltung beteiligt, wie auch bei der diesjährigen Extraschicht, die der VRR von Beginn an als wichtiger Partner begleitet.

Darüber hinaus verantwortete die Stabsstelle die routinemäßigen Veranstaltungen wie den VRR-Neujahrsempfang und die Jahrespressekonferenz im Januar 2007 inhaltlich und organisatorisch.

7.5 Publikationen



Im Bereich Publikationen hat die Stabsstelle für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit vier Ausgaben der Kundenzeitschrift Mobilzeit erstellt. Eine weitere Ausgabe im Dezember wird folgen. Die im DIN A5-Format erscheinende Publikation besteht aus einem NRW-weiten Mantelteil sowie acht VRR-verbundraumspezifischen Seiten.

Abbildung 24: Mobilzeit

Darüber hinaus sind im Jahr 2007 bislang zwei Ausgaben des VRR eigenen Meinungsbildnermagazins spectrum erschienen sowie ein aktueller Verbundbericht als Doppelausgabe 2006/2007. Eine weitere Ausgabe spectrum erscheint als Sonderausgabe zur #railtec im November dieses Jahr.



Abbildung 25: spectrum

Im Rahmen der DB-Verhandlungen hat die Stabsstelle eine achtseitige Publikation zum neuen S-Bahn-Konzept erstellt. Schwerpunkt ist die Gegenüberstellung der beiden Angebote: das gemeinsame Konzept aus dem März 2007 und das überarbeitete DB-Konzept.

8 Ansprechpartner beim VRR

Thema	Ansprechpartner Telefonnummer: 0209-1584- (Durchwahl)
Maßnahmen des Landes NRW und Verkehrsplanung VRR	Herr Hambuch (-150)
Leistungsangebot und Infrastruktur	
Wettbewerb im SPNV	
Qualitätsstandards und Vertragscontrolling	
Kürzung der Regionalisierungsmittel	Herr Ommen (- 311)
Änderungen des ÖPNV-Gesetzes	Frau Knull (-470)
Marketing	Frau Wirth (-130)
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	Frau Tkatzik (- 421)