

öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	Z/IX/2017/0303	09.06.2017	2

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	26.06.2017	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.06.2017	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.06.2017	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	29.06.2017	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	05.07.2017	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Begründung/Sachstandsbericht:

Inhaltsverzeichnis:

1. Rahmenvereinbarung RRX
2. Elektrifizierung der Strecke Wesel – Bocholt
3. Mobilitätskonferenz Metropole Ruhr
4. Aktueller Sachstand WLAN Pilotprojekt
5. Sperrung Knoten Wuppertal Osterferien 2017
6. Ausschreibung innovativer SPNV-Vertrieb
7. Ausweitungen im SPNV-Leistungsangebot
8. Machbarkeitsstudie S-Bahn-Bahnsteighöhenkonzept

9. Bericht aus den Verbundprojekten
10. Start Praxistest e-Tarif
11. Umsetzung und Weiterentwicklung der Verbund-App
12. Status zur Umsetzung und Implementierung der FAQ-Datenbank
13. Sicherheitskonzept
14. Roadmap Digitale Mobilität NRW
15. Open-Data-Plattform des VRR

1. Rahmenvereinbarung RRX

Die Rahmen- und Finanzierungsvereinbarung über die Durchführung und Finanzierung für die Infrastrukturmaßnahmen zum „Ausbau der Stationen auf den Außenästen des Rhein-Ruhr-Express“ (RV zu Lph 5-9 für den RRX-A) soll am 24.05.2017 dem Vorstand der DB AG zur Genehmigung vorgelegt werden. Sofern dieser der Rahmen- und Finanzierungsvereinbarung zustimmt, soll die Unterzeichnung der Vereinbarung zwischen dem MBWSV, den drei SPNV-Aufgabenträgern und der DB Station & Service AG noch im Juni 2017 erfolgen.

Neben den 45 Stationen an den RRX-Außenästen – davon 19 auf VRR-Gebiet – sind auch drei sogenannte „RE-Vorlauf-Großprojekte“ mit in die Vereinbarung aufgenommen worden; im VRR-Gebiet die weitere Modernisierung der Station Oberhausen Hbf..

Das Gesamtkostenvolumen für den Ausbau der Stationen an den RRX-Außenästen und den RE-Vorlauf-Großprojekten beläuft sich auf rund 211 Mio. €. Das Land NRW trägt den Löwenanteil der Ausbaukosten der Stationen. Einzelne Stationen werden aus § 13 Abs. 2 ÖPNVG NRW finanziert. Für den VRR sind dies die Stationen MG-Wickrath, Witten Hbf. und das Provisorium während des Ausbaues der Betuwe-Linie für die Station Emmerich-Elten (der Endzustand der Station wird aus Landesmitteln finanziert). Der Kostenanteil des VRR beläuft sich dabei für die drei genannten Stationen auf ca. 7,1 Mio. €.

2. Elektrifizierung der Strecke Wesel – Bocholt

Im April 2017 wurde Vertretern der VRR AöR von der DB Netz AG mitgeteilt, dass sich die Termschiene des Projektes und damit die Inbetriebnahme der Elektrifizierung auf einen späteren Zeitpunkt verschieben werden.

Die Gründe liegen nach Ausführungen der DB in sich geänderten Rahmenbedingungen gegenüber der Ausgangslage im Jahr 2014. Bei Beantragung des bislang angestrebten Plan-

genehmigungsverfahrens entstehen für das Projekt erhebliche zeitliche Risiken. So sind z.B. seit dem Herbst 2016 verschärfte Anforderungen an den Umgang mit Lärmemissionen während der Bauphase zu berücksichtigen, so dass separate Baulärmgutachten für alle einzureichenden Teilmaßnahmen angefertigt werden mussten. Weiterhin wurde vom Eisenbahnbundesamt (EBA) gegenüber der DB die Notwendigkeit eines Planfeststellungsverfahrens angedeutet, wenn es mehr als fünf Betroffene gibt. Bei einem Plangenehmigungsverfahren muss bei Antragsstellung die Zustimmung der Betroffenen vorliegen. Dieser Kreis kann jedoch in Sachen Baulärm bei diesem Projekt vermutlich nicht erschöpfend erfasst werden, so dass auch hier Risiken einer potenziellen gerichtlichen Auseinandersetzung drohen könnten. Darüber hinaus verbleibt das Risiko, dass das EBA ein beantragtes Plangenehmigungsverfahren zurückweisen würde und dann weitere Terminverschiebungen eintreten würden.

Aufgrund der oben skizzierten Punkte wurde von der DB Netz AG vorgeschlagen, direkt ein Planfeststellungsverfahren anzustreben, welches zwar eine längere Verfahrensdauer bedeutet, aber auch Rechts- und Planungssicherheit schafft, da z.B. alle Betroffenen beteiligt werden. Im Ergebnis ist bei einer bisher prognostizierten Verfahrensdauer von 18 Monaten eine Inbetriebnahme zum Dezember 2019 zu erwarten. Die VRR AöR hat dem Weg des Planfeststellungsverfahrens schlussendlich zugestimmt, wenngleich aus Sicht der VRR AöR eine derartige Verzögerung durch eine prioritäre Bearbeitung der Genehmigungsplanungen durch den Baulastträger hätte verhindert werden können.

Die Unterlagen für das Planfeststellungsverfahren wurden von der DB am 17.05.2017 an das EBA versendet.

3. Mobilitätskonferenz Metropole Ruhr

Der Verkehrsverbund Rhein Ruhr, der Regionalverband Ruhr, der Nahverkehrsverband Westfalen-Lippe und der Ruhr-Lippe Verband beabsichtigen am 21. September 2017 in Essen gemeinsam einen Mobilitätskongress zu veranstalten. Der Veranstaltungsort Essen wurde im Zusammenhang mit der „Grünen Hauptstadt“ ausgewählt.

Schwerpunkte des Kongresses sind Fragestellungen rund um die aktuellen Mobilitätsentwicklungen. Die Veranstaltung soll schwerpunktmäßig einen regionalen Bezug haben, auch um sich von anderen Veranstaltungen dieser Art absetzen bzw. theoretische Ansätze mit praxisnahen Beispielen aus der Region verknüpfen zu können. Zielgruppen sind politische Vertreter, Mitarbeiter der Verwaltungen/Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und Interessensverbände. Ein entsprechender Informationsflyer wird in den nächsten Wochen erstellt.

4. Aktueller Sachstand WLAN-Pilotprojekt

Das WLAN-Pilotprojekt auf der Linie des RE42 läuft seit Mitte März 2017. Die vier vorgesehenen Fahrzeuge wurden sukzessive ausgestattet. Der Einbau der Geräte verlief reibungslos und der Betrieb läuft störungsfrei. Der eingesetzte WLAN-Router ist mit vier Sim Karten bestückt (2x Telekom, 1x Vodafone, 1x Telefonica). Damit soll eine möglichst große Datenbandbreite gewährleistet werden.

In der Zeit vom 6. - 21. April fand eine erste online-Kundenbefragung statt. Insgesamt gab es 492 verwertbare Rückmeldungen.

- Erkennbarkeit und Einwahl für vier von fünf Befragungsteilnehmern „gut“ bzw. „einfach“
- Stabilität und Geschwindigkeit: für ca. die Hälfte der Teilnehmer stabiles / meist stabiles Surferlebnis bzw. ausreichende Geschwindigkeit
- Messenger-Dienste und Soziale Medien-Dienste wurden von Teilnehmern am häufigsten benannt, Mail, Nahverkehrs-Apps und Nachrichtenseiten auf den nächsten Plätzen
- Streaming und Online-Spiele eher von geringerer Bedeutung unter den Antwortenden
- WLAN für 70% der Streaming-Nutzer auch dann noch attraktiv, wenn Zugang dazu technisch gesperrt
- für ca. 75% aller Antwortenden war das WLAN Angebot ausreichend

Es wurden in der Befragungswelle nur die Nutzer befragt, die Nichtnutzer werden über eine online Befragung nicht erreicht. Die Ergebnisse sind insoweit nicht repräsentativ, vermitteln aber einen guten Eindruck.

Im nächsten Schritt werden die technischen Einstellungen so verändert, dass sich das Surferlebnis verbessert. Neben der Erhöhung der Datengeschwindigkeit wird im Juni 2017 auch das Portal für den Kunden produktiv geschaltet. Das Portal bietet Informationen im Offlinebetrieb und ist modular aufgebaut. Auf der Portalseite werden zunächst die Informationen/Angebote zu den Hauptgruppen WLAN (Infos zum Projekt RE42), Aktuelles (Baustellen, Wetter, etc.) und News angeboten. Durch die modulare Bauweise können die Rubriken erweitert oder verfeinert werden. Inwieweit Echtzeitinformationen mit der bestehenden Hardware verarbeitet werden, wird zurzeit noch geprüft. Nach ca. sechs Wochen Betrieb wird die nächste Kundenbefragung durchgeführt.

Zum aktuellen Zeitpunkt kann ein positives Zwischenfazit gezogen werden, sowohl hinsichtlich der eingesetzten technischen Komponenten, der Qualität der Streckenausleuchtung (Netzverfügbarkeit) und der Kundenresonanz.

Ein auf der S28 parallel stattfindendes WLAN-Projekt (derzeit mit einem Fahrzeug) verläuft ebenfalls reibungslos. In diesem Projekt werden die Systemeinstellungen nicht verändert und es wird nur mit einer Sim-Karte der Telekom gearbeitet. Eine Portallösung ist nicht vorgesehen. Eine online-Kundenbefragung analog RE42 ist derzeit in Vorbereitung.

5. Sperrung Knoten Wuppertal Osterferien 2017

In den Osterferien 2017 wurde die Wupperstrecke zwischen D-Gerresheim und W-Oberbarmen aufgrund von Baumaßnahmen für die Inbetriebnahme des elektronischen Stellwerks Wuppertal komplett gesperrt.

Das im Vorfeld zwischen den beteiligten Akteuren abgestimmte SEV-Konzept hat sich nach einer ersten Analyse aus Sicht der Beteiligten im Grundsatz bewährt. Dennoch gilt es einzelne Punkte für die Sperrung in den Sommerferien nachzubessern. Dabei werden insbesondere die zahlreichen Rückmeldungen der Reisenden, die über verschiedene Wege an die Beteiligten herangetragen wurden, mit in die weitere Planung und Optimierungen einbezogen. Die zentralen Kritikpunkte zum Konzept waren:

- Überfüllte Busse bei den Express-Linien
- Überangebot auf der Talachse
- Fahrzeiten (Talachse und Expressbusse)
- Kein Ticketverkauf in den Fahrzeugen (W Hbf.)
- Abendbedienung D Hbf. – W Hbf.
- Klimatisierung der Fahrzeuge
- Reisendenlenkung
- Kennzeichnung der Busse
- Haltestellenausstattung
- Schulung einzelner Fahrer
- Keine Haltestellenansagen in den Bussen

Auf Grundlage der ersten Analysen und Auswertung der Kritikpunkte sollen für den SEV in den Sommerferien folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- 15'-Takt D Hbf. – W Hbf. / W-Oberbarmen
- Expressbus Wuppertal Hbf. – Solingen Hbf.
- Reisendenlenker an den SEV-Haltestellen D Hbf., W Hbf., W-Oberbarmen sowie Solingen Hbf.
- Anpassung der Fahrzeiten
- Ggf. Ausdünnung des Angebotes auf der Talachse

- Klimatisierte Busse, zumindest auf den Expresslinien
- Ticketverkauf durch den Reisendenlenker am Hbf Wuppertal
- Möglichst keine stehenden Fahrgäste in den Expressbussen (Reisendenlenker)
- Wetterschutz an der SEV-Haltestelle W-Oberbarmen
- Schulung einzelner Fahrer
- Haltestellenansage in den Bussen
- Prüfung eines Pendels W-Vohwinkel – ME-Stadtwald mit Anschluss auf die S28

6. Ausschreibung innovativer SPNV-Vertrieb

Im März konnte mit der Zuschlagserteilung an Transdev das Vergabeverfahren zum klassischen Vertrieb erfolgreich abgeschlossen werden. Die Leistungen des Vertriebsdienstleisters sind insbesondere die Neubeschaffung und der Betrieb von Fahrausweisautomaten, die Einrichtung und der Betrieb von personenbedienten Verkaufsstellen, sowie die Abonnementkundenberatung im SPNV. Darüber hinaus wird auch der VRR-Ticketshop zum Vertrieb genutzt. Die Leistungen werden ab Dezember 2019 erbracht.

Parallel dazu läuft derzeit noch die Ausschreibung einer Konzeption, einer Implementierung und des Betriebs eines elektronischen Fahrgast-Ticketsystems für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und für andere Verkehrsmittel – insbesondere Verkehrsmittel des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV). Der Vertrag soll mit einer Laufzeit von zehn Jahren parallel zum klassischen Vertrieb im SPNV geschlossen werden.

Fahrgäste sollen als registrierte Kunden mit eigenen Geräten, handelsüblichen Smartphones, eine Reise antreten, welche nach Ende automatisiert abgerechnet wird. Der Fahrgast führt dabei in der Regel aktiv eine Handlung zu Beginn (und optional am Ende) der Reise durch. Das System ist als sogenanntes CiBo-System (Check-In, Be-Out) zu konzipieren. Andere Nutzungsausprägungen, wie CiCo (Check-In, Check-Out) und BiBo (Be-In, Be-Out) müssen ebenfalls möglich sein.

Bis zum Sommer 2017 sollen die Bieter hierzu Ihre Konzepte zur Realisierung vorstellen. Die Ausschreibung wird als Verhandlungsverfahren durchgeführt und soll im Dezember 2017 abgeschlossen werden.

7. Ausweitungen im SPNV-Leistungsangebot

Im Rahmen der Erstellung des VRR-Nahverkehrsplanes war es unter anderem Aufgabe, Schwachstellen im SPNV-Angebot darzulegen. Hierbei wurden u. a. Defizite in den späten Abend- und Nachtstunden erkannt.

Das Mobilitätsbedürfnis in den Tagesrandlagen, insbesondere an den Wochenenden, erhält im VRR-Ballungsraum eine immer größere Bedeutung. Nahezu alle kommunalen Verkehrsunternehmen haben dieser Entwicklung Rechnung getragen und bieten entsprechende NachtExpress-Linien an. Leider konnte das SPNV-Angebot mit dieser Entwicklung in den letzten Jahren nicht Schritt halten. Die Grundkonzepte für die Nachtverkehre im VRR stammen noch aus den 1990er Jahren. In einer nächsten Stufe im Jahre 2005 erfolgten eine quantitative Verbesserung und eine Verknüpfung mit dem ÖPNV in einigen Städten.

In den kommenden Jahren werden daher im NVP deutliche Verbesserungen im VRR-SPNV-Nachtnetz insbesondere bei der S-Bahn, in der Peripherie jedoch auch bei RB- und RE-Linien in den Nachtstunden angestrebt.

Vor diesem Hintergrund wurde ein flächendeckendes und vertragsübergreifendes Paket zu Angebotsausweitungen erarbeitet. Ein Schwerpunkt bei den Verkehrsausweitungen im Netzfahrplan 2018, der Mitte Dezember 2017 mit dem großen Fahrplanwechsel beginnt, ist also vor allem die Ausweitung des Bedienangebotes im Spätverkehr.

In der folgenden Liste sind die Einzelmaßnahmen, die in Zusammenarbeit mit den EVU umgesetzt werden sollen, zusammengefasst. Diese sind noch vorbehaltlich der betrieblichen und fahrplantechnischen Umsetzbarkeit durch die EVU und DB-Netz zu betrachten.

S-Bahn-Linien

S1	ein zusätzliches Zugpaar Essen – Dortmund Montag - Freitag im Spätverkehr
S2	– je ein zusätzliches Zugpaar Essen – Dortmund und Duisburg – Dortmund Montag - Freitag im Spätverkehr – zwei zusätzliche Zugpaare Essen – Dortmund im Wochenend-Spätverkehr
S3	– ein zusätzliches Zugpaar Essen – Hattingen von Montag - Freitag – eine zusätzliche Fahrt Oberhausen – Essen im Wochenend-Spätverkehr – eine zusätzliche Fahrt Hattingen – Essen – Oberhausen im Wochenend-Spätverkehr
S4	eine zusätzliche Fahrt DO-Lütgendortmund – DO-Dorstfeld täglich im Spätverkehr (Anschluss an S2 Richtung Dortmund Hbf.)
S5	ein zusätzliches Zugpaar Hagen – Dortmund von Montag - Freitag

S6	zwölf zusätzliche Zugpaare Köln – Düsseldorf an Samstagen zur Verdichtung auf 20-Minuten-Takt von ca. 9:00 – 21:00 Uhr
S7	je ein zusätzliches Zugpaar im Wochenend-Nachtverkehr in den Relationen Wuppertal – RS-Lennep, sowie RS-Lennep – Solingen Hbf.
S8	<ul style="list-style-type: none"> – Eintaktung des nächtlichen Flughafen-Zubringer-Zuges aus Hagen von Montag - Freitag – An Samstagen + Sonntagen verkehrt dieser eingetaktete Zug in Doppeltraktion und wird in Düsseldorf nach Mönchengladbach und zum Flughafen geflügelt.
S11	zwölf zusätzliche Zugpaare Dormagen – Köln – Bergisch-Gladbach an Samstagen zur Verdichtung auf 20-Minuten-Takt von ca. 9:00 – 21:00 Uhr

RE-Linien

RE1	<ul style="list-style-type: none"> – drei Fahrt(rück-)verlängerungen in Tagesrandlage Montag - Freitag auf dem Abschnitt (Köln –) Düsseldorf – Duisburg – Dortmund – eine zusätzliche Fahrt Düsseldorf – Dortmund im Spätverkehr Montag - Freitag
RE2	<ul style="list-style-type: none"> – Verlängerung ein Zugpaar Düsseldorf – Essen (– Münster) täglich im Spätverkehr – ein zusätzliches Zugpaar Essen – Haltern täglich im Spätverkehr
RE4	vier zusätzliche Zugpaare Düsseldorf – Hagen im Wochenend-Spätverkehr
RE6	drei zusätzliche Zugpaare Düsseldorf – Dortmund täglich im Spätverkehr
RE7	<ul style="list-style-type: none"> – ein zusätzliches Zugpaar Krefeld – Neuss im Wochenend-Spätverkehr – Taktrotation des Zugpaares um 30 Minuten für Anschluss aus Köln (RE6)
RE10	<ul style="list-style-type: none"> – ein zusätzliches Zugpaar Düsseldorf – Kleve, sowie ein weiteres zusätzliches Zugpaar Düsseldorf – Krefeld im Wochenend-Spätverkehr – Taktrotation der beiden Zugpaare um 30 Minuten für Anschlüsse aus Köln (RE6/RE7), sowie Duisburg und Mönchengladbach (RB33)
RE14	zwei zusätzliche Zugpaare Essen – Dorsten im Wochenend-Spätverkehr

RB-Linien

RB27	Köln – Rommerskirchen zukünftig täglich bis nach 22:00 Uhr
RB31	<ul style="list-style-type: none">– ein zusätzliches Zugpaar Xanten – Duisburg im Spätverkehr Montag - Freitag– zwei zusätzliche Zugpaare Xanten – Moers – Duisburg im Wochenend-Spätverkehr
RB32	<ul style="list-style-type: none">– drei zusätzliche Zugpaare Samstag + Sonntag zur Beseitigung der 2-Std.-Takte und Verdichtung auf Stundentakt am Samstagabend und sonn- und feiertags in den Morgenstunden– Vorgriff auf Flügelzugkonzept RE19 ab Ende 2019
RB33	ein zusätzliches Zugpaar Duisburg – Mönchengladbach täglich im Spätverkehr
RB38	<ul style="list-style-type: none">– einzelne zusätzliche HVZ-Verstärkerleistungen Grevenbroich – Neuss Hbf. zur Verdichtung auf angenäherten 15-Minuten-Takt– Verlängerung der RB38 in den Nächten Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen bis Düsseldorf Hbf., wenn RE13 außer Betrieb geht und kein entsprechender Anschluss mehr in Neuss Hbf. besteht– dazu ein zusätzliches Zugpaar Grevenbroich – Düsseldorf Hbf. in den Nächten Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen
RB40	<ul style="list-style-type: none">– ein zusätzliches Zugpaar Essen – Bochum – Hagen im Spätverkehr Montag - Freitag– drei zusätzliche Zugpaare Essen – Bochum – Hagen im Wochenend-Spätverkehr
RB48	vier zusätzliche Zugpaare W-Oberbarmen – K-Messe/Deutz (– Bonn-Mehlem) am Samstag-Nachmittag / Abend zur Ausweitung des angenäherten 30-Min-Taktes bis ca. 21:00 Uhr
RB51	<ul style="list-style-type: none">– ein Zug Dortmund – Coesfeld zukünftig täglich statt Fr/Sa, Sa/So und vor Feiertagen– ein verlängerter täglicher Zug Gronau – Dortmund im Spätverkehr (kommt aus Enschede)
RB52	<ul style="list-style-type: none">– drei Zugpaare Hagen – Dortmund täglich im Spätverkehr– Montag – Freitag nur zwei Leistungen in Laufrichtung Hagen – Dortmund im Spätverkehr; stattdessen eine Fahrt Montag - Freitag mit früherer 1. Ankunft um 5:27

	<p>Uhr in Dortmund (bisher 6:27 Uhr)</p> <ul style="list-style-type: none"> – zwei tägliche Zugpaare Hagen – Lüdenscheid bereits ab Sommer 2017, ab Dez. 2018 um 30 Minuten in Taktlage zurückgedreht für Durchbindung aus Dortmund (derzeit mit Anschluss in Hagen von S5); <p>dazu zwei Zugpaare Hagen – Lüdenscheid bereits ab Sommer 2017 im Wochenend-Spätverkehr;</p> <p>ab Dez. 2018 ein Paar um 30 Minuten in Taktlage zurückgedreht für Durchbindung aus Dortmund (derzeit mit Anschluss in Hagen von S5)</p> <ul style="list-style-type: none"> – das letzte Zugpaar bleibt in seiner heutigen, 30 Minuten versetzten Lage mit Anschluss von S5 aus Dortmund und (neu!) RE4 aus Düsseldorf
RB53	<ul style="list-style-type: none"> – zwei Zugleistungen Dortmund – Iserlohn und einmal in Gegenrichtung im Wochenend-Spätverkehr – Verlängerung ein Zugpaar (Iserlohn –) Schwerte – Dortmund im Wochenend-Spätverkehr – Leistungen verkehren bereits ab Sommer 2017

8. Machbarkeitsstudie S-Bahn-Bahnsteighöhenkonzept

Das Vergabeverfahren für die Bearbeitung der „Machbarkeitsstudie für ein einheitliches Bahnsteigkonzept von 76 cm für die S-Bahn-Stationen“ (MBS) konnte zum Abschluss gebracht werden. Beauftragt wurde im April 2017 die Schüßler-Pan Ingenieurgesellschaft mbH. Das Auftaktgespräch der begleitenden Arbeitsgruppe fand im Mai 2017 statt. Neben Vertretern der VRR AöR sind auch die DB-Infrastrukturunternehmen DB Station&Service AG und DB Netz AG eingebunden. Kern der MBS ist die Prüfung des baulichen Maßnahmenumfangs zur Erreichung einer Bahnsteighöhe von 76 cm. Neben umfangreichen Planprüfungen werden die Stationen bereist, um die Verhältnisse vor Ort aufzunehmen. Die Erfassung und Auswertung der gewonnenen Daten und die Entwicklung eines Migrationskonzeptes werden mehrere Monate in Anspruch nehmen. Insgesamt wird eine Bearbeitungsdauer von ca. neun Monaten angestrebt.

Darüber hinaus ist die Frage des stufenweisen Umbaus der S-Bahn-Verkehrsstationen in die Broschüre „Barrierefreies SPNV-Angebot im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ eingeflossen. In der als Anlage zu dieser Drucksache beigelegten Broschüre sind die Hintergründe und Rahmenbedingungen zur Schaffung eines gesamthaften barrierefreien SPNV-Systems aufbereitet.

9. Bericht aus den Verbundprojekten

Am 10.05.2017 tagte der Lenkungskreis Verbundprojekte. Darin ist neben den drei bisherigen Verbundprojekten mit „**CiBo-Systeme im VRR**“ ein viertes Verbundprojekt initiiert worden.

Sachstand zu den aktuellen Verbundprojekten:

1) App-Releasemanagement

Momentan werden die Regelungsinhalte der Verbund-App in den Betriebsvertrag des VRR-Ticket-Shops eingearbeitet. Im Juli / August 2017 soll die Endabstimmung der vertraglichen Regelungen in der Projektgruppe sowie im KVIV AK Rechtliche Angelegenheiten erfolgen. Die Unterzeichnung der neuen Betriebsverträge zur Verbund-App sowie die Endabnahme des Projektes sind für August 2017 geplant.

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: Bogestra, Rheinbahn, Vestische, WSW.

Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR mit App- bzw. Ticketshop-Mandanten.

2) Zukunftskonzept Vertriebsprozesse

Im April 2017 wurde ein Zwischenbericht erstellt, der den LK-Teilnehmern zur Verfügung gestellt wurde. Im weiteren Vorgehen sind insbesondere die Prozesse mit Großkunden abzuklären. Des Weiteren müssen auf Basis der bisher gewonnen Erkenntnisse die möglichen Alternativen für die Kunden sowie die Risiken für die Unternehmen verifiziert werden. Im Sommer soll eine Marktforschung erfolgen. Die Marktforschung ist in einem qualitativen und einem quantitativen Part unterteilt. Im qualitativen Teil wird die grundsätzliche Einschätzung von Alternativen zu bisherigen Vorverkaufsformen untersucht. Im quantitativen Teil wird das aktuelle Vorverkaufsverhalten, die Nutzungsdichte von Mehrfahrtickets, der Kenntnisstand von Handytickets etc. erhoben.

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: NEW, NIAG, Rheinbahn, EVAG, WSW.

Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR.

3) eTarif-Feldtest

Siehe aktuellen Sachstandsbericht eTarif-Feldtest / Praxistest nextTicket (Ziffer 10 dieser Drucksache).

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: Bogestra, Vestische, Rheinbahn

Sonstige Projektbeteiligte: alle Verkehrsunternehmen im VRR

4) CiBo-System im VRR

Der Projektauftrag umfasst die aktive Einbindung der kommunalen Verkehrsunternehmen in den Prozess der Entwicklung und Implementierung eines CiBo-Systems im SPNV.

Die weitere Ausgestaltung des Betriebs eines CiBo-Systems soll nach Auftragsvergabe als weitere Stufe des Projektes angegangen werden.

Ziel ist es, eine Struktur für den begleitenden Prozess im Rahmen des Vergabeverfahrens sowie die Entwicklung und Implementierung zu definieren, um letztlich ein ganzheitliches System für den Kunden im VRR zu schaffen.

In der Projektarbeitsgruppe beteiligte Verkehrsunternehmen: DSW21, Rheinbahn, Vestische, WSW

Sonstige Projektbeteiligte: Alle kommunalen Verkehrsunternehmen im VRR

Der Projektleitungskreis tagt das nächste Mal am 28.09.2017.

10. Start Praxistest e-Tarif

Vom eTarif-Feldtest zum Praxistest nextTicket

Aus Gründen einer marketinggerechten Kommunikation gegenüber den Testkunden beider Testphasen, wurden dem Feldtest sowie dem eTarif einprägsame Namen gegeben. ÖPNV-Kunden bzw. potenzielle Testteilnehmer haben i. d. R. keine inhaltliche Verknüpfung zu dem Begriff Feldtest. Um den potenziellen Testteilnehmern das Vorhaben verständlich zu erläutern wird nun im Rahmen der Kundenkommunikation der Begriff **Praxistest** verwendet. Durch einen eigenen Markennamen für den eTarif wird einer potenziellen Verwechslung mit scheinbar ähnlichen Produkten, wie eTickets und HandyTickets entgegengewirkt. Der Name **nextTicket** spiegelt den innovativen und neuartigen Charakter wider und ist zugleich einprägsam und verständlich. Die Anwendung des Ticket-Begriffs ist empfehlenswert, da dieser für den Kunden verständlich und gelernt ist – Kunden verbinden hiermit eine legitime Zugangsberechtigung zum ÖPNV. Die Namen wurden vom Steuerungskreis EFM und Vertrieb, dem Steuerungskreis Marketing/Tarif sowie dem KVIV AK MTV empfohlen.

Stand Entwicklung Testsystem

Von Februar bis Mai 2017 wurden gemeinsam mit der Firma Mentz das Pflichtenheft zur Systemerstellung für den Praxistest nextTicket erarbeitet und die Anforderungen aus dem Lastenheft konkretisiert. Dieser Prozess wurde von den Datenschutzbeauftragten des VRR und

der Bogestra begleitet und hinsichtlich datenschutzrelevanter Aspekte geprüft. Eine finale Prüfung erfolgt durch einen Fachanwalt für Datenschutz sowie den Landesdatenschutzbeauftragten NRW.

Parallel zur Pflichtenhefterstellung hat Mentz bereits mit der Entwicklung von grundlegenden Systembestandteilen begonnen, die unabhängig vom Pflichtenheft umgesetzt werden können. Anhand eines sog. Klick-Dummies, der in der nächsten Entwicklungsphase erstellt wird, können die Nutzerführung und das Design der Test-App überprüft und weiterentwickelt werden.

Die Abnahme des Systems ist für September geplant. Die drei für die Marktforschung relevanten Testphasen laufen bis etwa Mai 2018.

Am 4. Mai hat eine Informationsveranstaltung für alle VRR-Verkehrsunternehmen zum Praxistest nextTicket stattgefunden. Bei der Veranstaltung waren auch Vertreter des Landes / MBWSV sowie der anderen NRW-Verkehrsverbände als interessierte Besucher anwesend. Das Konzept für den Praxistest wurde von den ca. 70 Gästen sehr positiv aufgenommen.

Stand Marktforschung

Die Ausschreibungsunterlagen für die Marktforschungsdienstleistung sind vor dem Hintergrund der Erkenntnisse aus der Pflichtenheftphase angepasst worden. Die Veröffentlichung der europaweiten Ausschreibung wurde hausintern gestartet.

Die Vorbereitung der kommunikativen Arbeiten rund um den Feldtest wie z.B. die Kommunikation zur Teilnehmergebung und die Erstellung einer Projekthomepage ist in einen Agenturauftrag zur Gesamtkommunikation der digitalen Services im VRR eingeflossen. Im Zentrum steht dabei eine Projekthomepage, die dazu dient, teilnahmewillige "Friendly User" für ihre Teilnahme werben. Die Projekthomepage ist mit dem Vertriebssystem für den Feldtest zu verzahnen. Abstimmungstermine zwischen der Agentur und der Fa. Mentz sind für Ende Juni anberaumt.

Ferner sind die Arbeiten der Tarifexperten zu den Tarifbestimmungen für den im Praxistest angewandten Tarif abgeschlossen.

11. Umsetzung und Weiterentwicklung der Verbund-App

Appstores

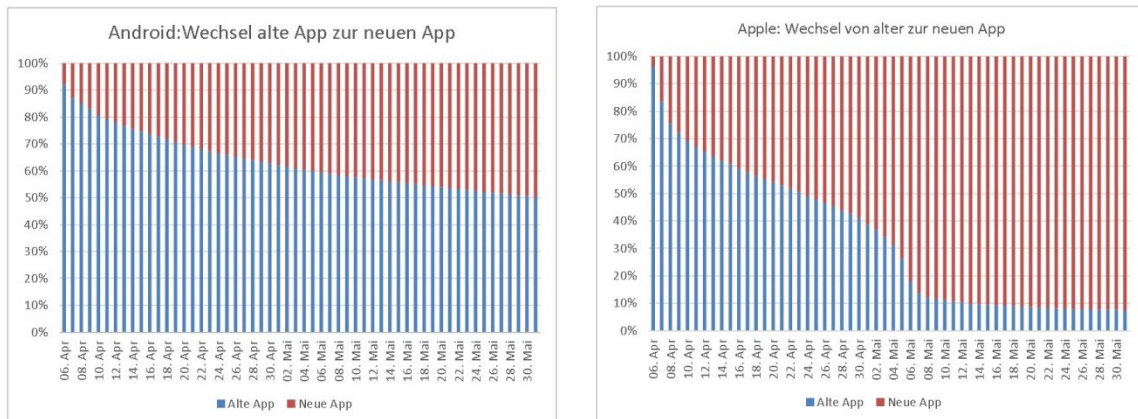
Seit dem Launch der Apps am 6. April 2017 laufen die Updates bzw. Neuinstallationen auf den Betriebssystemen iOS und Android stabil. Bis zum 2. Mai 2017 wurden einige Rechte- und Shop-Probleme bei den Android Apps der DSW21 und den swk behoben. Bis zum 31. Mai wurden die neuen Apps von VU und VRR auf mehr als 125.000 Smartphones neu installiert.

Acht Wochen nach Start waren bei iOS etwa 92% und bei Android etwa 50% der VRR-Apps auf die neue App upgedatet. Während bei Apple der Updateprozess weitgehend automatisch abläuft, müssen bei Android händisch umfangreichere Rechte durch den Nutzer bestätigt werden: daher verläuft der Updateprozess hier langsamer.

Aktueller Stand zum 30.05.2017

Laufende Installationen der neuen VRR App: Android 211.462, iOS 132.832

Laufende Installationen der neuen VU-Apps: Android 34.688, iOS 19.136



Fazit: Die Neuinstallationen laufen ohne technische Einschränkungen und erreichen inzwischen ein unerwartet hohes Niveau. Die Updates vollziehen sich bei Apple problemlos und zügig, bei Android zufriedenstellend.

Vertrieb

Seit dem Start der Apps verlaufen Ticketverkäufe sowie die Generierung und Auslieferung der Tickets systemseitig fehlerlos. Bis zum 30. Mai wurden mehr als 14.000 Registrierungen über die neuen Apps durchgeführt.

Nach dem Launch der Apps traten nicht vorhersehbare technische Probleme bei der Registrierung auf. Noch am Wochenende vom 8./9. April wurden Sofort-Maßnahmen ergriffen, um die Zahl der fehlerhaften Registrierungen zu minimieren. Mit weiteren Serveroptimierungen und Fehlerbehebungen durch die Fa. expeer wurden bis zum 11. April alle Probleme behoben. Es blieb bei den bis dahin aufgelaufenen etwa 115 fehlerhaften Registrierungsvorgängen. Seither sind keine systemseitig verursachten Fehlregistrierungen mehr aufgetreten.

Aktueller Stand

Aktuell werden weitere Optimierungen beim Mailsystem vorgenommen, um den Versand der Systembenachrichtigungen verlässlicher und nachvollziehbar zu machen.

Fazit: Die Registrierungen und der Ticketkauf vollziehen sich technisch problemlos. Nicht vorhersehbare Fehler wurden zeitnah behoben. Mit mehr als 14.000 Kunden haben sich erfreulich viele Kunden im neuen System registriert.

Auskunft

Nach dem Launch der Apps traten ab dem 7. April Serverprobleme auf, die Auskunft war an diesem Tag stark gestört. Mit Sofort-Maßnahmen wurde die Zahl der Server von 18 auf 29 aufgestockt, die Verkehrsmeldungen wurden deaktiviert und die Anzahl der gerechneten Fahrten je Anfrage von vier auf zwei reduziert. Durch diese Maßnahmen erreichte die Auskunft am Nachmittag des 7. April wieder das gewohnte Leistungs- und Stabilitätsniveau.

Ursache für die Probleme war eine fehlerhafte Programmierung bei der Bearbeitung von Verkehrsmeldungen im Auskunftshintergrundsystem. Diese wurde vom externen Dienstleister am 10. und 11. April behoben und auf alle Auskunftsserver übertragen. Im Nachlauf konnten die Verkehrsmeldungen wieder aktiviert werden. Die Server und Auskunftssysteme laufen seither stabil. Ende April wurde die Zahl der gerechneten Fahrten wieder auf den ursprünglichen Stand angehoben. Seither werden 98% aller Auskunftsanfragen von den Servern in weniger als einer Sekunde beantwortet.

Fazit: Die Auskunft in der Verbund App funktioniert nach Anlaufschwierigkeiten reibungslos.

Kundenrückmeldungen

Seit dem Start der Verbund-App gingen bis zur KW 19 mehr als 5.500 Kundenrückmeldungen ein. Alle Meldungen werden erfasst und kategorisiert, Fragen werden zeitnah beantwortet. Der Tenor der Rückmeldungen ist kritisch, es gibt daneben viele positive Rückmeldungen, etwa für das Erscheinungsbild und die moderne Anmutung der Apps. Die Hauptanregungen betreffen im Bereich Usability/Benutzerführung die Auffindbarkeit der Möglichkeit, Datum bzw. Uhrzeit für Fahrtauskünfte einzustellen und die Auffindbarkeit des Abfahrtsmonitors.

Daneben wird insbesondere die Performance der Apps bezüglich der Ladezeiten kritisiert. Die Kundenrückmeldungen werden systematisch und kontinuierlich mit den Verkehrsunternehmen ausgewertet und in das Releasemanagement überführt.

Fazit: Die Verantwortlichen nehmen die Rückmeldungen der Kunden ernst. Diese müssen jedoch angesichts der großen Umstellung durch das Update relativiert werden. Viele Kunden reagieren im ersten Moment negativ, nutzen die App jedoch weiter und finden sich nach einer Eingewöhnungsphase zurecht.

Werbung und Kommunikation

Start der verbundweiten und für die VU mit eigenem App-Mandanten individualisierten Kampagne war Mittwoch der 19. April. Das Budget wurde entsprechend der beworbenen App zu 80% auf mobile und zu 20% auf Online-Schaltungen verteilt. Das Ergebnis, d. h. die erzielten Klicks je Euro eingesetztem Budget, liegt über dem Branchenschnitt. Auf mobilen Endgeräten liegt das größte Potential, hier läuft die Kampagne gut und wird noch weiter gestärkt.

Aktueller Stand:

31.050.000 sichtbare Anzeigen im Netz, darauf mehr als 210.000 Klicks auf die Anzeige und damit zur Website der App (meine-fahrplan-auskunft.de). Von dort erfolgten 28.425 Klicks zu den App-stores.

Fazit: Die übergreifende Kampagne wirkt: Die Kunden reagieren zahlreich auf die Anzeigen und werden aktiv. Viele der Neuinstallationen sind auf die Kampagne zurückzuführen.

Nächste Schritte

Zeitnahes Update:

Im Juni wird ein erstes Update der Verbund Apps erfolgen. Mit diesem werden die Hauptanregungen der Kunden angegangen. Die Auffindbarkeit der Zeiteinstellungen wird auf dem Startbildschirm verbessert, der Abfahrtsmonitor wird ebenso besser zu finden sein und darüber hinaus funktional ergänzt. Parallel wird daran gearbeitet, die Pauschaltickets des NRW-Tarifs über die Apps verkaufen zu können. Neben diesen Optimierungen werden kleinere Fehler behoben, die in der Zwischenzeit aufgefallen sind.

Prüfung und Optimierung Performance

Die von vielen Kunden kritisierte mangelhafte Performance der Apps wird intensiv mit den Dienstleistern besprochen und bearbeitet. Mit der Optimierung der Verkehrsmeldungen im Hintergrundsystem konnte eine Verkürzung des Startvorganges um mehrere Sekunden erreicht werden. Weitere Verbesserungen sind in Arbeit.

Übergang in ein regelmäßiges Releasemanagement:

Nach dem ersten Update soll die Verbund App weiter optimiert und entwickelt werden. Noch sind nicht alle konzipierten Funktionen umgesetzt, die gemeinsam mit den VU erarbeitet wurden. Hierzu wird ein regelmäßiges Releasemanagement umgesetzt, in das sowohl Kundenrückmeldungen zu Anforderungen und Fehlern einfließen, als auch die strategische Weiterentwicklung der Apps. Dieses Vorgehen wird laufend mit den VU und den Dienstleistern diskutiert und umgesetzt.

Für das zweite Update der Apps ist mit dem TarifCheck für die Abonnenten im VRR eine wichtige Funktionserweiterung eingeplant. Daneben sollen hier weitere Optimierungen und Performanceverbesserungen umgesetzt werden. Bereits heute wird an der Verkaufsmöglichkeit für Tickets im Kragen zum VRS gearbeitet sowie an der Möglichkeit, Kunden den Kauf ohne Registrierung anzubieten. Diese Funktionen sollen im weiteren Verlauf des Jahres umgesetzt werden. Funktionen und Services für Radfahrer sind derzeit in Prüfung und Konzeptionierung und werden schnellst möglich realisiert.

Fazit: Die Weiterentwicklung der App auf Basis der gemeinsam festgelegten Prioritäten wird intensiv vorangetrieben. Die aktuellen Terminlagen werden kontinuierlich mit den Verkehrsunternehmen entwickelt bzw. abgestimmt und im laufenden Sitzungsblock vorgestellt.

12. Status zur Umsetzung und Implementierung der FAQ-Datenbank

Der FAQ-Bereich auf vrr.de stellt ein wichtiges Angebot für die Kundenkommunikation dar. Mit Drucksache Nr. **I/IX/2016/0221** vom 03.06.2016 wurde über den Aufbau einer überarbeiteten und verbesserten FAQ-Datenbank entschieden.

Durch eine optimierte FAQ-Wissensdatenbank kann der Kundendialog durch Entlastung der klassischen Serviceangebote (z.B. KundenCenter von Verkehrsunternehmen) effizienter umgesetzt werden. Zudem wird durch eine Vereinfachung der Informationssuche die Kundenzufriedenheit erhöht. Darüber hinaus ermöglicht die Datenbank allen Mitarbeitern an der Kundenschnittstelle (Call-Center der Schluen Nummer, Mitarbeitern im Kundendialog und in KundenCentern der Verkehrsunternehmen) eine optimierte Beratungsqualität.

Die FAQ-/Wissensdatenbank ist eine zentrale, internetbasierte Plattform, auf der Fahrgäste und Mitarbeiter auf häufig gestellte Fragen (z.B. zu Tickets und Tarifen) entsprechende Antworten abrufen können.

Diese Datenbank ist in zwei Ebenen konzipiert:

In der ersten Ebene (Frontend) können die Fahrgäste direkt Fragen eingeben bzw. Antworten suchen. Die zweite Ebene dient Mitarbeitern, die im direkten Kontakt zum Kunden stehen dazu, weitergehende und lokale Antworten abzurufen.

Dies geschieht in Form von Texten, Infografiken und Erklärvideos, die durch den VRR bereitgestellt werden, in beiden Ebenen integriert sind und durch spezifische Informationen der Verkehrsunternehmen ergänzt werden können. Diese sind individuell gestaltet und werden stets aktuell gehalten.

Die Programmierung und Bereitstellung dieser Datenbank wurde an den Dienstleister Sabio GmbH aus Hamburg in der EU-weiten Ausschreibung vergeben.

Gemeinsam mit den Vertretern von Verkehrsunternehmen und VRR-Mitarbeitern wurden zahlreiche Workshops und Schulungen zur Systemstruktur, Systemadministration und Inhaltserstellung durchgeführt.

Aufbau und Implementierung

Insgesamt wurden vier Workshops durchgeführt, die im Wesentlichen die Struktur der Datenbank sowie die Administration und Rechte-Rollenkonzepte zum Inhalt hatten.

Des Weiteren wurde Mitarbeitern in zwei Redakteursschulungen die Handhabung des Redaktionssystems und das Einpflegen von Inhalten erklärt.

Abschließend wurde ein Testworkshop aus Nutzersicht durchgeführt, wobei der Fokus auf der korrekten Darstellung der Inhalte im Frontend und Backend lag. Nach erfolgreichem Abschluss wurden nur geringfügige Anpassungen der inhaltlichen Darstellung vorgenommen.

Die Erstellung der Hintergrundansicht für Mitarbeiter (Backend) inklusive Registrierungsfunktion ist bereits abgeschlossen. Die zentrale Suchmaske für die Fahrgäste (Frontend) liegt bereits im Entwurf vor:

The screenshot displays a web interface for the VRR (Verkehrsverbund Rhein-Ruhr) website. At the top, there is a header with a 'Service' label and a 'Fahrplanauskunft' (Timetable) section with a dropdown arrow. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Geben Sie hier Ihren Suchbegriff ein...'. A 'VRR Start' button is positioned above a row of five service icons: 'Tickets', 'Ticketkauf', 'Rund um die Fahrt', 'Tarif', and 'Service'. On the left side, there is a vertical navigation menu with the following items: 'Aktuelles', 'Alles zu Ihrem Abo', 'Erstattungsregelungen', 'Facebook', 'Fragen und Antworten', 'Infomaterial und Downloads', 'KundenCenter im VRR', 'Semesterticket', 'VRR-Filme', and 'Verkehrshinweise'. At the bottom left, a box contains the text: 'Die Schlaue Nummer für Bus & Bahn', '0 180 6 / 50 40 30', and '(0,20 €/Anruf aus dem Festnetz, 0,60 €/Anruf Mobilfunknetz)'. The background of the page features a photograph of a train station with people.

Im ersten Schritt wird die FAQ-Datenbank in die VRR Homepage integriert, unmittelbar im Anschluss ist die Implementierung bei den Verkehrsunternehmen geplant. Die Implementierung findet zeitnah in Abhängigkeit der Testphase mit den Verkehrsunternehmen statt. In der finalen Testphase werden acht Tage lang technische Funktionalitäten zusammen mit den Vertretern der Verkehrsunternehmen geprüft.

13. Sicherheitskonzept

Im Sitzungsblock September 2016 wurde der Einsatz von Verfügungsdiensten in den Gremien diskutiert und beschlossen (siehe Drucksache Nr. **I/IX/2016/0232**).

Zur Umsetzung des vom Land Nordrhein-Westfalen geförderten Pilotprojektes werden seit Februar 2017 drei, ab März 2017 sechs Verfügungsdienste eingesetzt.

Die Verfügungsdienste bestehen jeweils aus zwei Sicherheitskräften und dem planmäßig eingesetzten Zugbegleiter der EVU.

In monatlichen Abstimmungsgesprächen werden Erkenntnisse der Bundespolizei und der Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie die Meldungen in der ZeRP-Datenbank und die Rückmeldungen der Verfügungsdienste gesammelt und für die konkrete Einsatzplanung genutzt.

Darüber hinaus können die Verfügungsdienste über die Leitstelle abweichend von der vorgeannten Regeldienstplanung zu Ad-hoc Einsätzen angefordert werden, wenn es die aktuelle Lage erfordert.

Projektziele

Zielsetzung des Einsatzes ist:

- Die Verfügungsdienste sollen durch ihre deutlich sichtbare Präsenz und ihr Auftreten das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste verbessern.
- Die Sicherheitskräfte sollen die jeweiligen Zugbegleiter der EVU bei ihren Einsätzen unterstützen und deren Sicherheit gewährleisten.
- Die Sicherheitskräfte sollen potentielle Täter abschrecken, indem sie das Hausrecht konsequent und wenn nötig auch repressiv durchsetzen.

Ein weiterer Effekt des gemeinsamen Einsatzes von Sicherheitskräften und Zugbegleitern mit Prüfaufgaben ist die Sicherung der Fahrgeldeinnahmen. Um dieses Thema vertieft betrachten zu können, finden zurzeit Gespräche mit den EVU statt.

Inwieweit die Zielsetzung bisher erreicht wurde, ist den nachfolgenden Evaluationsergebnissen zu entnehmen.

Evaluation

Die Evaluation beruht auf den Erkenntnissen und Erhebungen der ersten beiden Umsetzungsmonate Februar und März 2017. Sie zielt auf die Ermittlung der Kundenwahrnehmung und die Wirkung der Verfügungsdienste auf die Fahrgäste in den Zügen sowie auf die Prüfung des Bedarfs, der Notwendigkeit und der Effizienz des Einsatzes von Verfügungsdien-

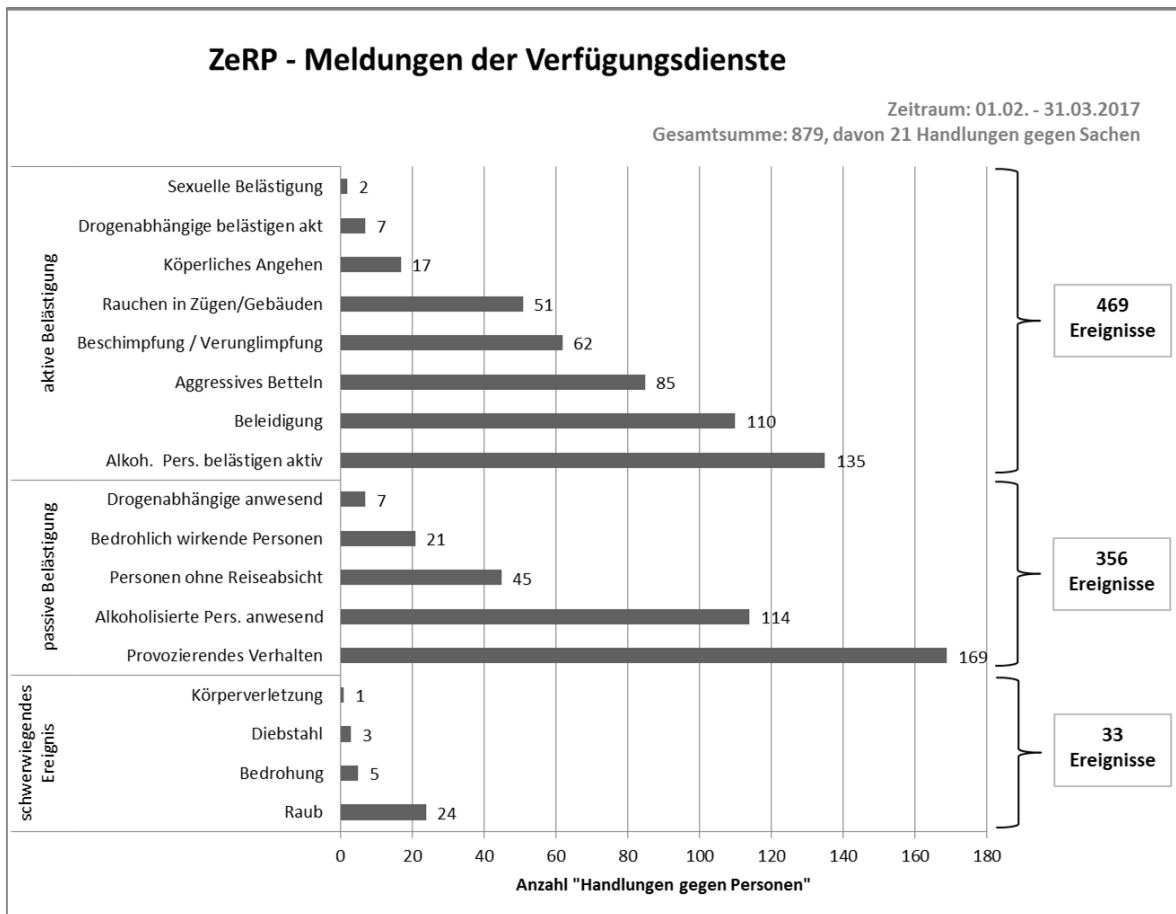
ten ab. Darüber hinaus soll sie als Entscheidungsgrundlage für eine dauerhafte und flächen-
deckende Umsetzung dienen.

Anzahl der Einsätze

Im Februar 2017 wurden 71 Dienste und im März 2017 126 Dienste der Verfügungsdienste
umgesetzt.

Haupthandlungsfelder bei den Einsätzen der Verfügungsdienste

Die nachfolgend bewerteten Einsatzanlässe der Monate Februar und März 2017 sind der
ZeRP-Datenbank entnommen.



Die Sicherheitskräfte wurden insbesondere bei Beleidigungen (110 Ereignisse) und Belästigungen (142 aktive Belästigungen durch alkoholisierte/drogenabhängige Personen) sowie bei provozierendem Verhalten (169 Ereignisse) bestimmter Personengruppen (z.B. Fußballfans, alkoholisierte Personen) gegenüber Fahrgästen und Zugbegleitern tätig.

Aus den Tätigkeitsberichten geht hervor, dass die Durchsetzung des Hausrechts durch die Sicherheitskräfte bislang sehr konsequent bei 142 Hausrechtsverstößen erfolgte, wobei die auffälligen Personen des Zuges verwiesen wurden (in 25 Fällen wurde die Bundespolizei

hinzugezogen).

Eine weitere wichtige Aufgabe ist die Unterstützung der Fahrausweiskontrollen (s. a. nachfolgende Ergebnisse der Befragung der Zugbegleiter). Inwiefern sich die Zahl der Fahrgeldnacherhebungen gesteigert hat wird derzeit zusammen mit den EVU untersucht.

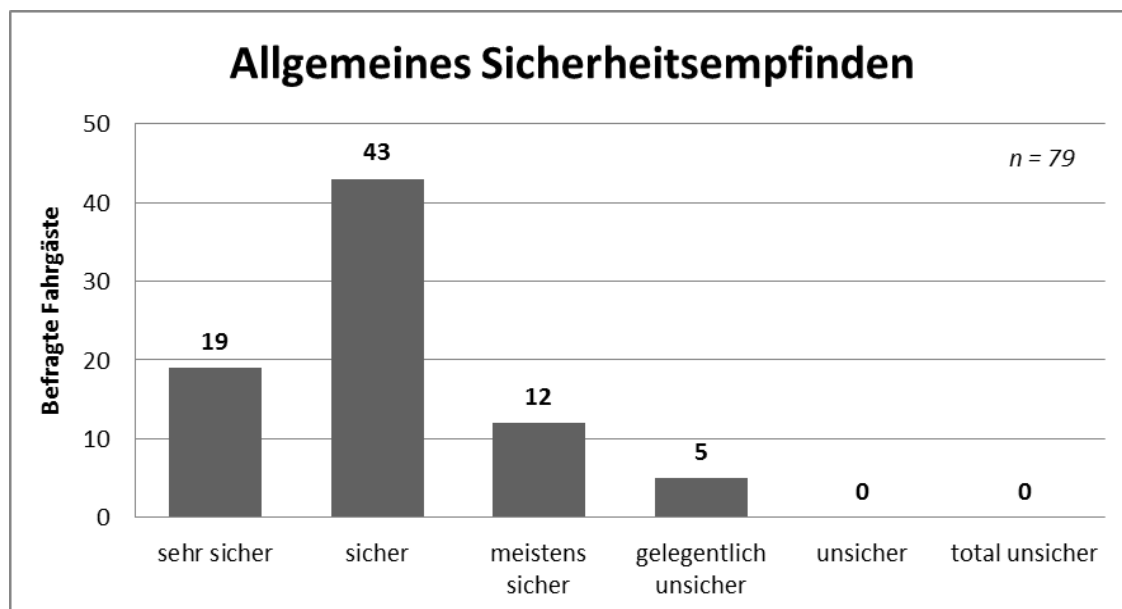
Ad-hoc Anforderungen der Sicherheitskräfte von der Leitstelle für eine außerplanmäßige Intervention erfolgten in den Monaten Februar und März 2017 insgesamt aus zwei aktuellen Anlässen. Die Sicherheitsteams wurden von der Leitstelle im ersten Fall bei der Axtattdacke zur Unterstützung der Kräfte in den Düsseldorf Hauptbahnhof und im zweiten Fall zur Verstärkung der Kräfte in die S 9 von Wuppertal nach Essen gesteuert.

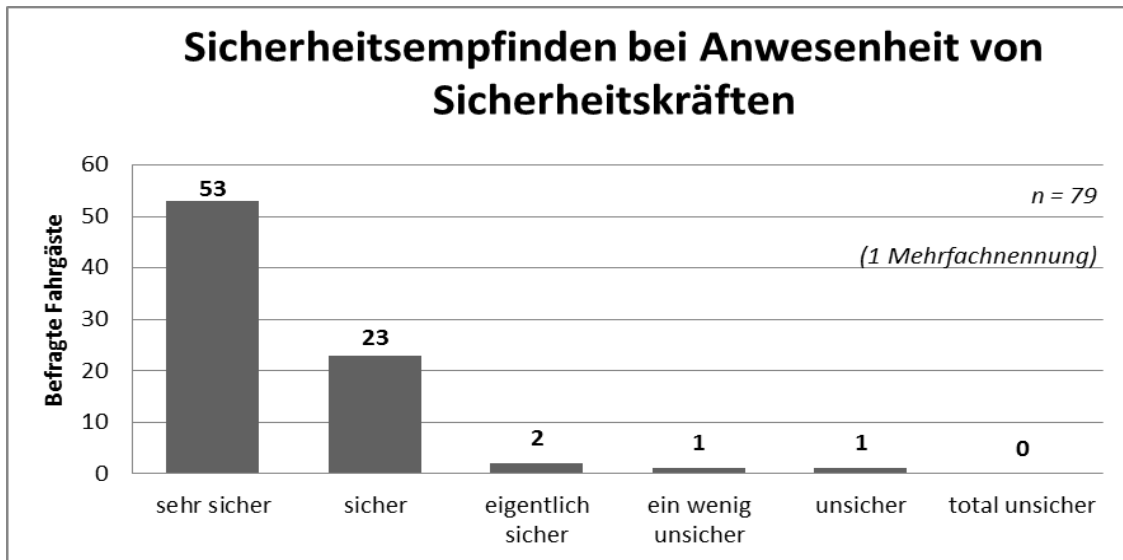
Ergebnisse der Fahrgastbefragung zum Einsatz der Verfügungsdienste

Im April wurden insgesamt 79 Fahrgäste in Zügen befragt, in denen Verfügungsdienste eingesetzt waren.

Das Sicherheitsempfinden steigt bei Anwesenheit der Verfügungsdienste.

Die Bewertung des Sicherheitsempfindens der Fahrgäste mit „sehr sicher“ und „sicher“ ist von 78,5% im Allgemeinen auf 96,2 % bei Anwesenheit der Verfügungsdienste gestiegen.





Mehrfachnennung=Erfassungsfehler

n=79

Die Mehrheit der Fahrgäste begrüßt den Einsatz von Sicherheitskräften.

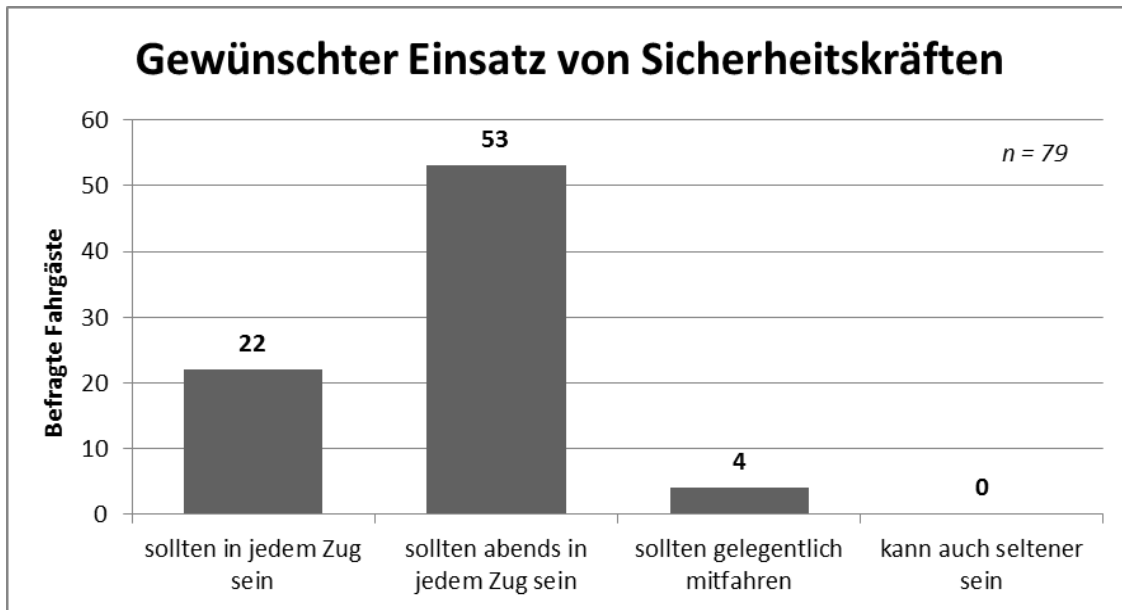
Die Bedeutung der Sicherheitskräfte wird bei 86,1 % der Fahrgäste als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ eingestuft.



Mehrfachnennung=Erfassungsfehler

Der Einsatz von Sicherheitskräften ist insbesondere in den Abendstunden gewünscht.

67,1% der Fahrgäste wünschen sich die Sicherheitskräfte abends in jedem Zug.

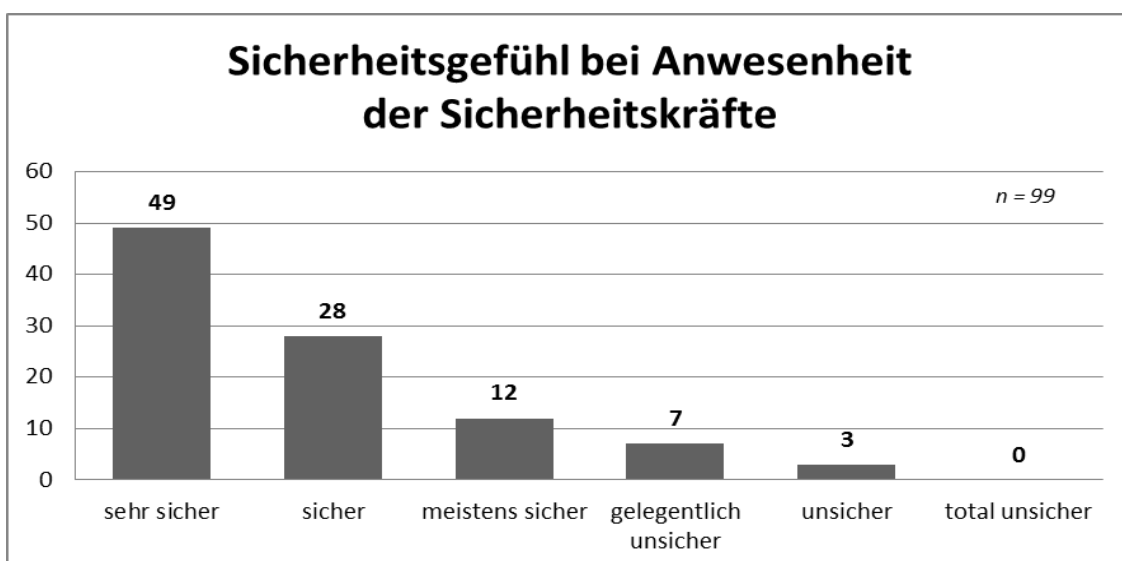


Ergebnisse der Personalbefragung (Zugbegleiter) zum Einsatz der Verfügungsdienste

Die Zugbegleiter, die gemeinsam mit den Sicherheitskräften bereits als Verfügungsdienste eingesetzt waren, wurden ebenfalls im April per Mail befragt. Die nachfolgenden Ergebnisse stützen sich bislang auf 99 Rückmeldungen aus vier EVU.

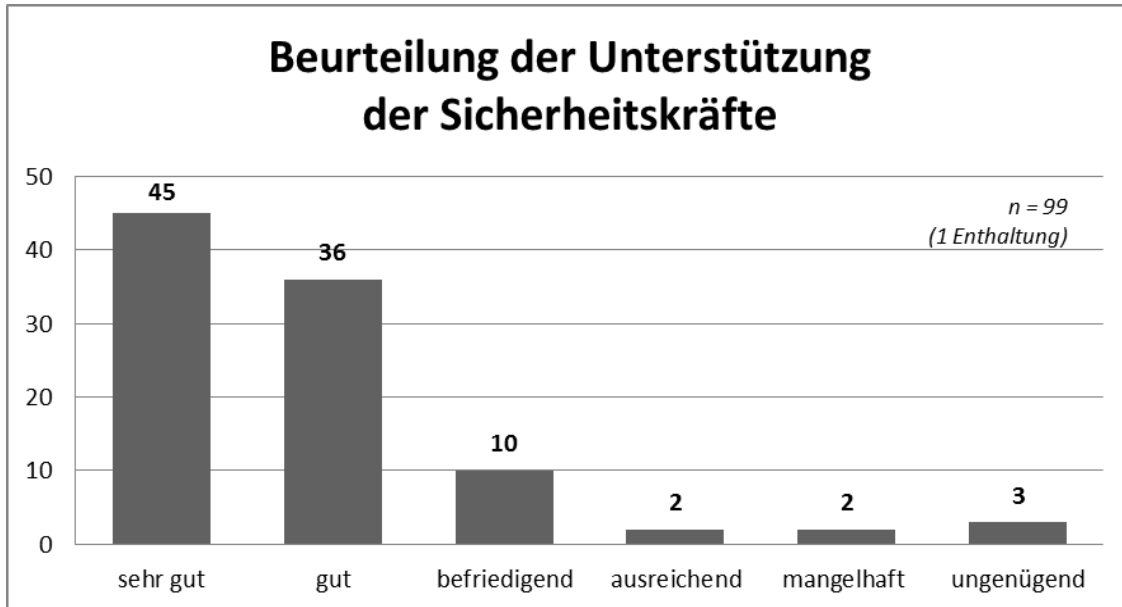
Zugbegleiter fühlen sich beim gemeinsamen Einsatz „sehr sicher“.

In Begleitung der Sicherheitskräfte fühlten sich 77,8% der Zugbegleiter „sehr sicher“ oder sicher“.

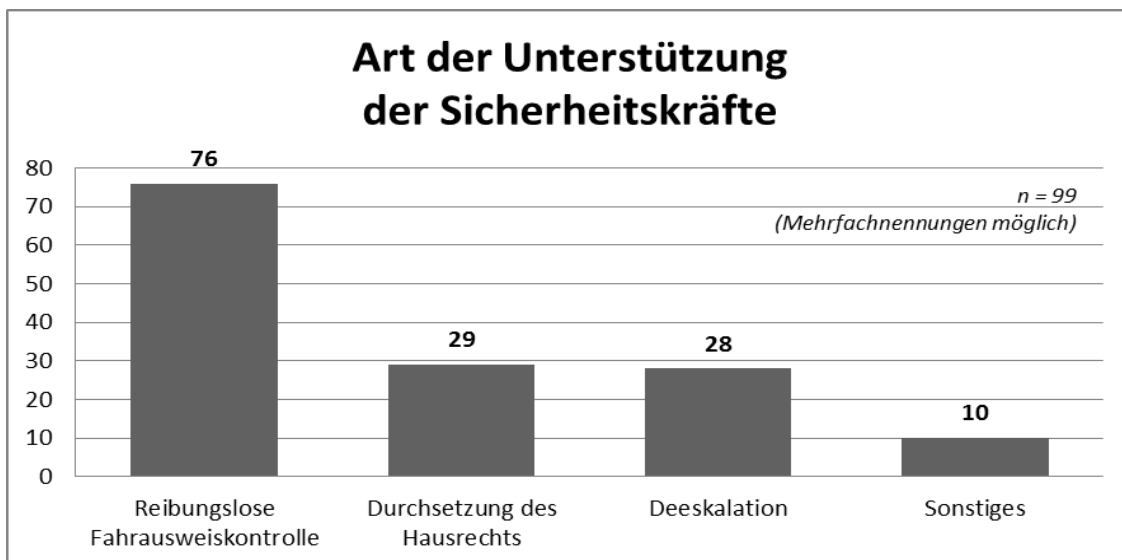


Insbesondere die Unterstützung bei Fahrausweiskontrollen und Durchsetzung des Hausrechts wird positiv bewertet.

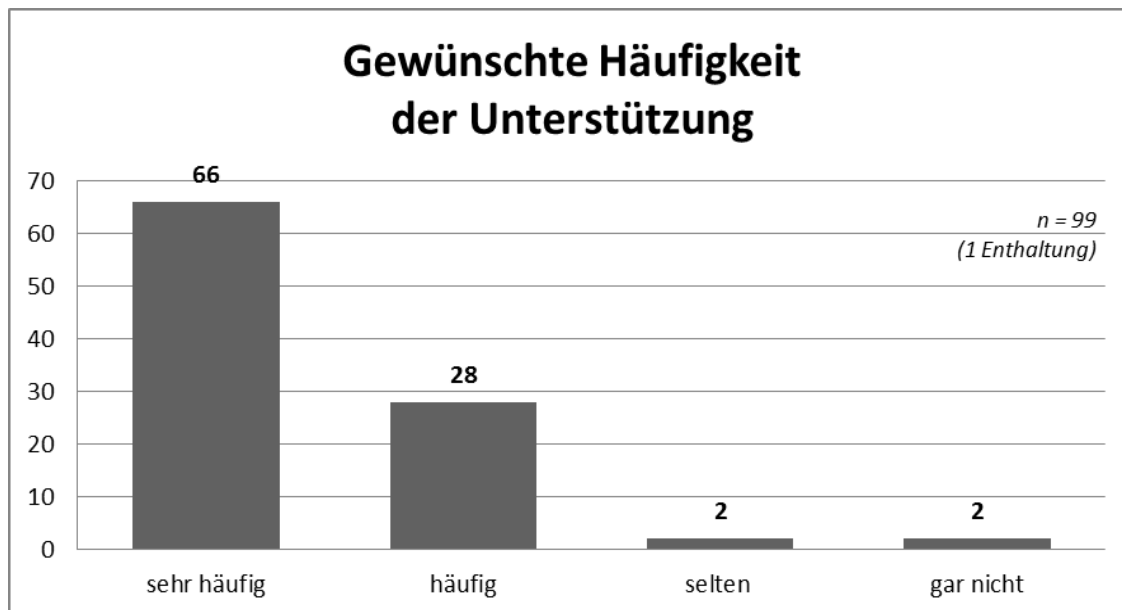
Von den befragten Zugbegleitern bewerteten 81,8% die Unterstützung durch die Sicherheitskräfte mit „sehr gut“ oder „gut“.



Für die befragten Zugbegleiter war die Unterstützung der Sicherheitskräfte zu 76,8% bei der Fahrausweiskontrolle, zu 29,3% bei der Durchsetzung des Hausrechts und zu 28,3% bei der Deeskalation am wirkungsvollsten.



Die Zugbegleiter wünschten sich eine Unterstützung durch Sicherheitskräfte zu 94,9 % „sehr häufig“ oder „häufig“.



Anzahl von Übergriffen sinkt, Mitarbeiter fühlen sich sicherer

Das Ergebnis der Mitarbeiterbefragung wurde durch diverse O-Töne aus unterschiedlichen Besprechungen bestätigt. In einer Teamleiterbesprechung zum Beispiel bedankten sich zahlreiche Mitarbeiter für den Einsatz der Verfügungsdienste. Auch in den projektinternen Gesprächsterminen wurde berichtet, dass sich bei einem gemeinsamen Einsatz mit den Sicherheitskräften verbale und körperliche Übergriffe auf Mitarbeiter deutlich verringert haben und sich die Mitarbeiter sicherer fühlen.

Fazit und Ausblick

Die insgesamt positiven qualitativen und quantitativen Ergebnisse der Evaluation in der Startphase sollten im weiteren Verlauf des Pilotprojektes noch weiter verifiziert werden. Hierzu werden gegebenenfalls in einer zweiten Evaluation in den nächsten Monaten Erkenntnisse gesammelt. Aufgrund der dargelegten positiven Effekte und Wirkung von Verfügungsdiensten sollte eine dauerhafte und flächendeckende Umsetzung angestrebt werden.

In diesem Zusammenhang ist die Abstimmung mit den benachbarten Aufgabenträgern sinnvoll, da der NWL in Abhängigkeit der politischen Beschlussfassung ggf. ebenfalls Verfügungsdienste Sicherheit einsetzen wird.

Arbeitskreis „Sicherheit im VRR“

Im Rahmen der Beschlussfassung zum VRR-Sicherheitskonzept durch den Verwaltungsrat im Sitzungsblock September 2016 soll für den VRR ein Arbeitskreis „Sicherheit“ eingerichtet werden. Teilnehmer sind die Vertreter aller Partner, die mit sicherheitsrelevanten Aufgabenstellungen befasst sind (EVU, kommunale Verkehrsunternehmen, Bundes- und Landespolizei, Politik, VRR).

Der Arbeitskreis soll dem allgemeinen Informationsaustausch dienen und die Sicherheitsaktivitäten im VRR durch entsprechende Einflussnahme z. B. bei der Schaffung erforderlicher Rahmenbedingungen begleiten und unterstützen.

Der Arbeitskreis wird erstmals nach der Sommerpause einberufen. Zurzeit findet die entsprechende Terminabfrage bei den Arbeitskreisteilnehmern statt. Vertreter der Fraktionen sind die Herren Frank Heidenreich (CDU), Bernd Goerke (SPD) und Hans-Peter Vorsteher (BÜNDNIS 90/Die GRÜNEN).

14. Roadmap Digitale Mobilität NRW

Gemeinsam mit dem MBWSV, dem KC Marketing, dem KC Fahrgastinformation und der Zentralen Koordinierungsstelle, hat das KCEFM am 02. Mai 2017 den Dialog zur Digitalisierung des ÖPNV in NRW beim 4. Netzwerktreffen weitergeführt. Ziel der Veranstaltung war die Konkretisierung von Maßnahmen für die Roadmap, die als konkret umsetzbarer Fahrplan für die Digitalisierung des ÖPNV in NRW gilt.

In den vergangenen fünf Jahren haben sich die Verkehrsunternehmen und -verbände aus NRW intensiv mit den Themen EFM-Technologien, eTarif und Information & Datenqualität in ihrer Vernetzung befasst. Zu den wichtigen vorausgehenden Veranstaltungen gehörten insbesondere die zurückliegenden Netzwerktreffen, der Lenkungskreis mit dem Verkehrsminister und führenden Vertretern von Verkehrsunternehmen und -verbänden in NRW sowie die Regionalkonferenzen in den drei Kooperationsräumen.

Die Ergebnisse der Regionalkonferenzen, wie beispielsweise die Vereinbarung zu einheitlichen Qualitätsstandards in den Auskunftssystemen, Einhaltung von technologischen Standards im grenzüberschreitenden Verkehr oder Test von eTarif-Parametern in mehreren Kooperationsräumen, konnten bei dem 4. Netzwerktreffen konkretisiert und priorisiert werden. Soweit möglich wurden klare Adressaten und Zuständigkeiten festgelegt.

Die dadurch zustande gekommene Roadmap wird den Landes- und Verbundgremien in den nächsten Monaten vorgestellt. Die Maßnahmen/Projekte haben größtenteils schon begonnen.

Um eine Verbindlichkeit bei den Akteuren zu erzeugen, baut das KCEFM derzeit ein Projekt-Monitoring auf. Ein Konzeptentwurf hierfür ist bereits in Bearbeitung und wird mit dem MBWSV und den Projektkoordinatoren abgestimmt. Durch das Monitoring sollen der Lenkungskreis, wie auch die Projektkoordinatoren und die Gremien in NRW über die Projektfortschritte informiert werden.

In der zweiten Jahreshälfte ist ein Treffen mit dem Lenkungskreis geplant, um den Projektfortschritt zu präsentieren.



Digitale Mobilität **NRW** Roadmap

15. Open-Data-Plattform des VRR

Ausgangslage:

In den vergangenen Jahren wurden Musterverträge zur Regelung der Datenlieferung und Datennutzung im Rahmen der Fahrgastinformation (Soll- und Echtzeitdaten) mit den Verbundverkehrsunternehmen sowie externen Datenabnehmern erstellt. Beide Vertragswerke, die durch ein Arbeitsteam der VRR AöR und Juristen aus den Verkehrsunternehmen ausgearbeitet wurden, sind am 23.03.2015 im KViV AK Rechtliche Angelegenheiten finalisiert und beschlossen worden.

Am 15.04.2015 wurden die folgenden Arbeitsschritte beschlossen:

- Einbringen der aus dem AK Rechtliche Angelegenheiten abgestimmten Verträge in den KViV AK MTV
- Sachstandsbericht zu den Verträgen im Sitzungsblock Juni 2015
- Beschluss des Vertrages zur Datenlieferung und -nutzung zwischen Verkehrsunternehmen und VRR in der Sitzung des Unternehmensbeirats / der KViV-Gesellschafterversammlung im Juni 2015
- Unterzeichnung der Verträge zwischen VRR und VU im ab Juli 2015
- Im Anschluss: Umsetzung der OpenData-Plattform

Die Verträge wurden in die Sitzung des KViV AK MTV im April 2015 zur Beschlussempfehlung in der Sitzung des Unternehmensbeirats / der KViV-Gesellschafterversammlung im Juni 2015 eingebracht (siehe Drucksache Nr. **I/IX/2015/0099**). Im Anschluss an den Sitzungsblock

folgte die Unterzeichnung der Verträge zwischen allen VU und VRR.

Inzwischen haben u.a. die nachfolgend aufgeführten Unternehmen mit dem VRR Datenabnehmerverträge geschlossen:

- Microsoft Corporation, Bing Maps

Kurzbeschreibung:

„Mit Bing Maps können Nutzer auf Bing.com, in Windows und in Windows Phone, Karten-Apps sowie mit Hilfe von Cortana (Microsoft-Sprachassistentin) nach Routen von öffentlichen Verkehrsmitteln suchen. Sofern verfügbar, zeigt Bing Maps Informationen in Echtzeit an.“

- Siemens AG, Mobility Management

Kurzbeschreibung:

„Um Siemens Mitarbeitern noch mehr Komfort auf ihren Reisen zu ermöglichen, bietet der STN Companion ab sofort eine gebündelte Kartenfunktion an. Zu den Siemens Standorten und zu gebuchten Reiseleistungen, können damit auch ÖPNV Haltestellen und Live-Auskünfte zu Fahrplänen zur Verfügung gestellt werden.“

- Moovit

Kurzbeschreibung:

„Die Mobilitäts-App von Moovit gibt Auskunft zu Verbindungen im urbanen Nahverkehr. Sie bietet Nutzern die Möglichkeit Routen zu planen und zu vergleichen, Linien und Haltestellen zu favorisieren um personalisierte Betriebsmeldungen zu erhalten.“

- Citymapper

Kurzbeschreibung:

„Citymapper ist eine Routenplaner-App, die Routen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, Taxis und Fahrrad anbietet.“

Zum Abschluss dieser abgearbeiteten Arbeitsschritte soll nun die Umsetzung der OpenData-Plattform erfolgen.

Die Plattform muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Veröffentlichung von Daten
- Verfügbarkeit/Nutzbarkeit von Datensätzen soll durch Rollen-Rechte-Konzept regel-

bar sein

- Zugriff auf andere Portale ohne Systembruch um Redundanzen zu vermeiden
- Nutzung der Standardsoftware auf OpenSource-Basis, d. h. ohne den Erwerb von Lizenzen
- Vorschau per Grafik, Tabelle & OSM-Karten ohne Download der Datensätze
- Customizing der Standardsoftware ohne Änderung der Quellcodes
- Verknüpfung von Backend & Frontend in einer Oberfläche
- Übertragung der veröffentlichten Datensätze in andere Datenkataloge ohne Systembruch/-wechsel
- Kategorisierung der Datensätze

Das VRR-Portal wird mit allen verfügbaren Daten gemäß den Verträgen mit den VU versorgt. Weiterhin können auch Daten aus den VRR-Fachbereichen wie z.B. die Daten aus dem Stationsbericht einfach in das Portal hochgeladen werden.

Eine Fertigstellung der Umsetzung des VRR OpenData-Portals ist für Sommer 2017 geplant.

Im Rahmen des ÖV-Datenverbundes und unserer ZKS-Rolle in NRW ist eine Betrachtung des Themas OpenData/OpenService über den VRR-Raum hinaus interessant.

Diese Betrachtung erfolgt durch unsere Rolle als Vertreter des Landes NRW in DELFI auch über NRW hinaus.

In einem regelmäßigen Treffen der großen Verbünde (HVV, MVV, RMV, VRR, VVS) ist die Initiative entstanden eine gemeinsame ÖPNV OpenData-Plattform zu schaffen. Die Rechte zur Bereitstellung der Daten sind innerhalb einer Region zu klären.

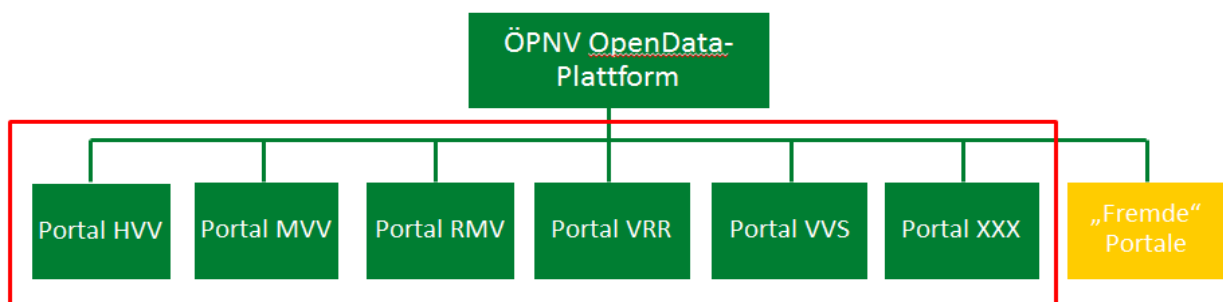


Abbildung 1 Schematische Darstellung der "ÖPNV OpenData-Plattform"

Für die angestrebte ÖPNV OpenData-Plattform wäre die vom VRR geschaffene Lösung verwendbar. Jeder Verbund hat seine eigene Plattform unter der ÖPNV OpenData-Plattform. Die Kosten würden von jedem Partner für sein Portal getragen. Über den Einzelportalen gibt es eine Übersichtsseite, die auf die einzelnen Plattformen verlinkt. Vorteil ist, dass die fachlichen Unterschiede beibehalten werden und ein schneller Start möglich wäre. Zudem bleibt der Auftritt so erweiterungsfähig.

Die Verbünde verlinken dann auf die zentrale Übersichtsseite und hätten auch technisch die Möglichkeit direkt Ihr eigenes Datenportal zu adressieren.

Die zentrale Übersichtsseite würde unter einem eigenen Namen laufen z.B. „ÖPNV OpenData“ oder „open traffic“.

Eine Registrierung für Rohdaten wäre nicht notwendig. Die Nutzungsbedingungen sind auf der Seite verlinkt. Hier gibt es eine auf Basis der VRR-Datenabnehmer-Vereinbarung abgestimmte Nutzungsbedingung.

Bei Schnittstellenzugriff wird es ein Kontaktformular geben (Angabe was mit den Daten beabsichtigt wird usw., d.h. Registrierungspflicht). Nach jetzigem Stand wäre der Vertrag schriftlich zu unterzeichnen. Eine elektronische Lösung des Vertragsabschlusses wäre umsetzbar.