



öffentlich

<b>Vorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Sachstandsbericht</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>Z/IX/2019/0599</b>	<b>30.08.2019</b>	<b>2</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.09.2019	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	19.09.2019	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.09.2019	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	25.09.2019	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	26.09.2019	<input type="checkbox"/>

**Beschlussvorschlag:**

Kenntnisnahme

**Begründung/Sachstandsbericht:**

**Finanzen, Förderung, Personal, Recht**

1. Jahresvergabeplan
2. Förderprogramm 2019 gem. §13 ÖPNVG NRW
3. S 6 Verlängerung (Mönchengladbach – Köln)
4. Robustes Netz
5. Erneuerung von kommunalen Stadt- und Straßenbahnanlagen
6. Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW

## **Verkehr**

### **a) SPNV**

7. SPNV-Vertrieb ab dem 15.12.2019
8. Baustelle Duisburg - Essen
9. Direktverbindung Bochum – Recklinghausen im SPNV
10. Neue S-Bahn Rhein-Ruhr ab Dezember 2019

### **b) ÖPNV**

11. Nachprüfungsverfahren
12. VRR weites Gutachten Mobilstationen
13. Digitalisierung P+R (Landesweit)
14. Informationsprojekt „Reiseziel: Vernetzte Mobilität“

## **Information/Innovation**

15. Arbeitsgruppe Digitales
16. Digitale Kundensysteme
17. Schlaue Nummer
18. Service Chat

## **Presse/Öffentlichkeitsarbeit**

19. Jubiläum 2020: 40 Jahre VRR

## **Finanzen, Personal und Förderung**

### **1. Jahresvergabeplan**

Die Jahresvergabeplanung 2019 ist Anlage zum Wirtschaftsplan der VRR AöR 2019. Der Vorstand berichtet im Rahmen der Sachstandsberichte regelmäßig über den jeweiligen Ist-Status der Verfahren.

Die Jahresvergabeplanung umfasst Vergabeverfahren, die entweder die sogenannten EU-Schwellenwerte für die Vergabe von Liefer-, Dienst- und Bauleistungen überschreiten oder von besonderer Bedeutung für die VRR AöR sind. Hierzu zählen beispielsweise wesentliche Angelegenheiten in Bezug auf die gesetzlichen Aufgaben der VRR AöR (Tarif- und Beförderungsbedingungen, Nahverkehrsplanung, SPNV-Verkehrsdienstleistungen, Hinwirkungsaufgaben nach § 5 Abs. 3 ÖPNVG NRW).

### **Hier das Ergebnis in der Zusammenfassung:**

Im Rahmen des Sitzungsblockes September/Oktober 2018 wurden ursprünglich 18 Vergabeverfahren für das Jahr 2019 angemeldet (Plan 09/2018). Im Verlauf des Jahres bis zum Re-

daktionsschluss für diesen Sitzungsblock (Stand: 15.08.2019) wurden 10 weitere Verfahren in den Jahresvergabeplan aufgenommen, so dass aktuell 28 Vorhaben verzeichnet sind.

Der aktuelle Sachstand stellt sich – wie folgt - dar:

- 12 Aufträge wurden erteilt. Die Durchführung der Vergabeverfahren verlief planmäßig, d.h. ohne Beanstandungen (wie z.B. Nachprüfungsverfahren) bzw. unverhältnismäßige Verzögerungen. Geringfügige zeitliche Abweichungen zwischen dem Start und dem geplanten Abschluss des Verfahrens bewegen sich in einer im Rahmen der Vergabepaxis üblichen Größenordnung.  
(vgl. Anlage JVP 2019: lfd. Nr. 1, 2, 7, 8, 9, 11, 15, 16, 17, 19, 22, 23)
- 12 Verfahren befinden sich derzeit in Bearbeitung/Vorplanung  
(vgl. Anlage JVP 2019: lfd. Nr. 3, 4, 10, 12, 13, 14, 21, 24, 25, 26, 27, 28)
- 2 Verfahren sind entfallen oder werden modifiziert (spätere Neuanmeldung)  
(vgl. Anlage JVP 2019: lfd. Nr. 5, 18)
- 2 Verfahren werden verschoben (Start der Verfahren erst in 2020)  
(vgl. Anlage JVP 2019: lfd. Nr. 6, 20)

Weitere Einzelheiten zu den aktuellen Sachständen können der als Anlage 1 beigefügten Tabelle Jahresvergabeplan (JVP 2019, Zeile: Stand 08/2019) entnommen werden.

## **2. Förderprogramm 2019 gem. §13 ÖPNVG NRW**

Das Verkehrsministerium hat mit Erlass vom Juli 2019 die nachfolgend aufgeführten 3 Investitionsvorhaben bedingt in das ÖPNV-Programm im besonderen Landesinteresse gem. §13 ÖPNVG NRW aufgenommen.

- Barrierefreier Umbau von drei ÖPNV-Haltestellen in der Stadt Herten
- Barrierefreier Umbau von 11 ÖPNV-Haltestellen in der Stadt Marl
- Herstellung barrierefreier Haltestellen im Mittelstreifen der Bundesstraße 1 in der Stadt Dortmund

Den Antragstellern wurden von der VRR AöR entsprechende Einplanungsmittelungen zugesandt.

Die VRR AöR hatte die Maßnahmen zusammen mit weiteren Maßnahmen, insbesondere der

Erneuerung, im Juli 2018 zur Aufnahme in das Landesprogramm angemeldet. Für diese Erneuerungsmaßnahmen soll nach Abstimmung der Förderregularien kurzfristig noch eine Förderentscheidung getroffen werden.

### **3. S 6 Verlängerung (Mönchengladbach – Köln)**

Am 17.07.2019 wurde zwischen dem Land NRW, der DB AG und dem NVR sowie dem VRR eine Vereinbarung zur beschleunigten Umsetzung von Schienen-Infrastrukturprojekten im Rheinischen Revier unterzeichnet. Es handelt sich dabei um mehrere Vorhaben, die im Zusammenhang mit dem Braunkohleausstieg stehen, sich schwerpunktmäßig im NVR-Raum befinden und somit in das „Strukturstärkungsgesetzes Kohleregion“ aufgenommen werden sollen. Einer dieser Vorhaben ist die S6-Verlängerung von Köln nach Mönchengladbach.

Im Rahmen dieses Projekts soll der Linienvverlauf der bestehenden S-Bahn-Linie S6 verändert und von Köln über Grevenbroich bis nach Mönchengladbach erweitert werden. Die S-Bahn soll die RB 27 als SPNV-Linie auf der Strecke Köln - Mönchengladbach ablösen und das Grundangebot (20-Minuten-Takt zwischen Köln und Grevenbroich) auf der Strecke darstellen. Zwischen Grevenbroich und Mönchengladbach ist eine Weiterführung der S6 im Stundentakt vorgesehen. Ergänzt wird das Angebot durch die beschleunigte Linie RE 8, welche im Stundentakt verkehren soll.

Die infrastrukturellen Maßnahmenbestandteile des Projekts im VRR- und NVR-Raum sind im Wesentlichen der Bau von 3 neuen Haltepunkten, 5 Bahnsteigaufhöhungen, eine Wendeanlage in Grevenbroich, die Verlängerung der 2-Gleisigkeit nördlich von Rheydt-Odenkirchen und die Erweiterung der Abzweigverbindung Köln-Müngersdorf. Im VRR-Raum wurden konkret die folgenden SPNV-Stationen modernisiert bzw. für den zukünftigen S-Bahnbetrieb ertüchtigt:

- Rheydt-Odenkirchen
- Hochneukirch
- Jüchen
- Grevenbroich
- Rommerskirchen

Darüber hinaus wird die Station Grevenbroich-Süd im Rahmen der S6-Verlängerung neu gebaut.

Es wird davon ausgegangen, dass die Verabschiedung des Strukturstärkungsgesetzes bis

zum Jahresende 2019 erfolgt ist. Im Anschluss werden zwischen dem Land NRW, dem NVR und dem VRR die Projektstrukturen sowie –abläufe abgestimmt.

#### **4. Robustes Netz**

Aufbauend auf den Darstellungen zum Robusten Netz im letzten Sachstandbericht (siehe Sitzungsvorlage: Z/IX/2019/0552) ist nachzutragen, dass zwischen der DB Netz AG, dem Land NRW und den drei SPNV-Aufgabenträgern nun im Rahmen der Ruhrkonferenz am 08.07.2019 in Herne der Rahmen- und Finanzierungsvertrag zur Umsetzung der Gleisinfrastrukturmaßnahmen nun unterzeichnet wurde. Zwischen den Vertragsparteien sind in einer ersten Stufe 16 Maßnahmen mit höchster Priorität zur Umsetzung und Finanzierung abgestimmt worden. In einer zweiten Stufe sollen im Laufe des Jahres 2020 weitere Gleisinfrastrukturmaßnahmen in das Robuste Netz aufgenommen werden. Der unterzeichnete Rahmen- und Finanzierungsvertrag beinhaltet jedoch ausschließlich die Maßnahme der ersten Stufe (Anlage 2).

Die SPNV-Aufgabenträger übernehmen die fördertechnische Abwicklung dieses Vertrages und stellen auch einen Teil Fördermittel aus der § 12 – Investitionspauschale hierfür zur Verfügung. Das Gesamtinvestitionsvolumen der 16 Gleisinfrastrukturvorhaben, von denen sich 11 auf VRR-Gebiet befinden, beläuft sich auf rd. 179,8 Mio. €. Davon trägt der Bund 49,8 Mio. €, die DB Netz AG 9,0 Mio. €, das Land NRW 90,7 Mio. € und die drei SPNV-Aufgabenträger 30,3 Mio. €. Der Anteil der SPNV-Aufgabenträger wird gemäß § 13 Abs. 2 ÖPNVG NRW nach Anhörung der Aufgabenträger mit der Investitionspauschale gem. § 12 ÖPNVG NRW entsprechend verrechnet. Der VRR-Anteil an den 30,3 Mio. € beträgt dabei 11,7 Mio. €.

Die Planungen zu den Gleisinfrastrukturmaßnahmen werden zurzeit vorbereitet. Mit einem Abschluss der Umsetzungen aller Maßnahmen wird zurzeit im Jahr 2029 gerechnet.

#### **5. Erneuerung von kommunalen Stadt- und Straßenbahnanlagen**

In NRW wurde in den 70er, 80er und 90er-Jahre stark in den kommunalen Schienenverkehr investiert – die Maßnahmen sind in die Jahre gekommen. Es hat sich aus verschiedensten Gründen in den Jahren ein gewaltiger Unterhaltungsrückstau gebildet. Alleine aus eigener Kraft können Kommunen und Verkehrsunternehmen die Erneuerung der Anlagen nicht stemmen. Lt. verschiedener Gutachten beläuft sich der Unterhaltungsrückstau auf über 2,6 Mrd. EUR. Daher hat sich das Land NRW (Kabinettsbeschluss vom 07.05.2019) entschlossen, die Städte und kommunalen Verkehrsunternehmen bei der Bewältigung der herausfordernden Aufgabe maßgeblich mit 1 Mrd. EUR Zuwendungen über eine Investitionsförde-

rung gem. §13 Abs. 1 Nr. 3 zu unterstützen. Die Förderung ist bis ins Jahr 2031 vorgesehen.

Weiter hat das Land zwischenzeitlich zur Planungs- und Finanzierungssicherheit mit den Verkehrsunternehmen eine Rahmenvereinbarung über Förderkontingente je Unternehmen abgeschlossen. Für die Erneuerung der Infrastrukturen im VRR sind **621,2 Mio. EUR** für 10 Unternehmen vorgesehen. Nachfolgend ist die Verteilung tabellarisch dargestellt:

<b>Unternehmenssitz (Unternehmen)</b>	<b>Budget [in Mio. EUR]</b>	<b>Unternehmenssitz (Unternehmen)</b>	<b>Budget [in Mio. EUR]</b>
Bochum (Bogestra)	104,6	Essen (Ruhrbahn)	113,5
Dortmund (DSW21)	96,0	Krefeld (SWK mobil)	30,9
Dortmund (HBG)	2,1	Oberhausen (Stoag)	7,4
Duisburg (DVG)	54,3	Wuppertal (WSW)	14,2
Düsseldorf (Rheinbahn)	195,3	Düsseldorf (SkyTrain)	2,9

Derzeit werden im Verkehrsministerium des Landes NRW nähere Ausführungsbestimmungen in einem Arbeitskreis unter Beteiligung des VDV, der kommunalen Verkehrsunternehmen und den Zweckverbänden/Anstalt öffentlichen Rechts erarbeitet.

Die fördertechnischen Rahmenbedingungen sollen im Oktober 2019 vorliegen, so dass erste Maßnahmen noch in diesem Jahr bewilligt werden könnten.

## **6. Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW**

Zurzeit sind an zahlreichen SPNV-Bahnsteigkanten in NRW die S-Bahn-, RB- und RE-Züge aufgrund fehlender Passung von Bahnsteig und Fahrzeug nur mittels Stufen erreichbar. Ein durchgehender niveaugleicher Ein- und Ausstieg zwischen Fahrzeug und Bahnsteig ist daher oftmals noch nicht gegeben. (Bei den RRX-Linien ist bereits der niveaugleiche Ein- und Ausstieg überall sichergestellt.)

Ein niveaugleicher und weitgehend restspaltfreier Ein- und Ausstieg zwischen Fahrzeug und Bahnsteig an allen Türen eines Fahrzeugs verbessert die Barrierefreiheit, reduziert die Zugangshemmnisse für mobilitätseingeschränkte Personen und erleichtert den Fahrgastwechsel für alle SPNV-Nutzer. Damit wird die Attraktivität des SPNV durch eine verbesserte Zugänglichkeit der Fahrzeuge erhöht und es können zugleich Verbesserungen der Fahrgastwechselzeiten erreicht werden. Durch flexiblere Nutzungsmöglichkeiten der Schieneninfrastruktur wird in Teilnetzen eine Erhöhung der Beförderungskapazitäten und eine Verringerung der Auswirkungen von Störungen ermöglicht. Ein niveaugleicher und weitgehend restspaltfreier Ein- und Ausstieg ist für die Umsetzung der gesetzlichen Forderung nach einer

vollständigen Barrierefreiheit des öffentlichen Personennahverkehrs notwendig und entspricht dem Willen der Koalitionsverträge der Bundesregierung und der Landesregierung NRW, Bahnhöfe, Bus- und Straßenbahnhaltestellen kundenfreundlich und barrierefrei zu gestalten.

Die Schaffung eines niveaugleichen Ein- und Ausstieges an allen SPNV-Bahnsteigen wird hierbei von den Zweckverbänden NWL, NVR und VRR, dem Land NRW, der DB Station & Service AG sowie der LAG Selbsthilfe NRW e.V. gemeinschaftlich angestrebt. Um diese Bestrebung landesweit zusammenzuführen, zu koordinieren und zu bündeln, beabsichtigen die zuvor genannten Vertragspartner die „Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW“ zu schließen.

Die Vertragspartner verständigen sich in der Grundsatzvereinbarung, das Ziel eines NRW-weiten niveaugleichen Ein- und Ausstieg gemeinschaftlich zu verfolgen und hierbei so vielen Fahrgästen so bald wie möglich einen barrierefreien Zugang zum SPNV zu gewähren. Ein vollständig niveaugleicher Ein- und Ausstieg an allen SPNV-Stationen ist aufgrund der hierfür notwendigen hohen Investitionskosten erst langfristig erreichbar. Daher beinhaltet die Grundsatzvereinbarung das Zwischenziel bereits bis zum Jahr 2030 85% der täglichen SPNV-Fahrgäste in NRW einen niveaugleichen Ein- und Ausstieg anbieten zu können.

Die Grundsatzvereinbarung fokussiert auf den letzten Schritt vom Bahnsteig in das Fahrzeug. Für den durchgängigen niveaugleichen Ein- und Ausstieg ist die landesweite Vereinheitlichung der Bahnsteig- und Fahrzeugeinstiegshöhen wesentliche Voraussetzung und Inhalt der Grundsatzvereinbarung. Für die S-Bahn-Köln werden in der Regel Bahnsteighöhen von 96 cm und für alle übrigen SPNV-Stationen in NRW 76 cm angestrebt. Fahrzeugseitig werden die Aufgabenträger grundsätzlich bei zukünftigen Vergaben den Einsatz von Fahrzeugen mit hierzu passenden Fahrzeugeinstiegshöhen bewirken.

An einzelnen SPNV-Stationen in NRW sind diese Bahnsteighöhen aus technischen oder betrieblichen Gründen nicht möglich bzw. nicht zielführend. In diesen Fällen werden Bahnsteighöhen von 55 cm hergestellt. An Bahnsteigkanten mit Mischverkehren von Fahrzeugen mit unterschiedlicher Einstiegshöhe sind Kombibahnsteige mit hintereinanderliegenden unterschiedlichen Bahnsteighöhen möglich, so dass zumindest eine Tür je Zug niveaugleich erreichbar ist. Um langfristig eine einheitliche Bahnsteighöhe erreichen zu können, werden in allen Fällen einer abweichenden Bahnsteighöhe eine technische Umbauoption auf 76 cm mit angestrebt.

Von den rd. 1.700 SPNV-Bahnsteigkanten in NRW sind aktuell bei rd. 760 Bahnsteigkanten

zur Erreichung des niveaugleichen Ein- und Ausstiegs eine Anpassung der Bahnsteighöhen notwendig, von denen rd. 230 bereits in Aus- und Neubauprogrammen finanziert und deren bauliche Umsetzung vereinbart sind. Wird die Verteilung der aktuellen Fahrgastzahlen und alle bereits finanzierten Ausbauprogramme berücksichtigt, werden bis zum Jahr 2030 bereits rd. 83% der Fahrgäste niveaugleich ein- und aussteigen.

Die Vertragspartner streben an, die zur Erreichung des Zwischenziels von 85 % niveaugleich ein- und aussteigender Fahrgäste bis 2030 und zur Erreichung des langfristigen Ziels einer vollständigen Niveaugleichheit benötigten zusätzlichen Finanzmittel gemeinschaftlich bereitzustellen und verständigen sich hierzu weitere Vereinbarungen zu treffen.

Die Grundsatzvereinbarung befindet sich zurzeit in der Endabstimmung mit den Vertragspartnern.

Die Unterzeichnung der Grundsatzvereinbarung ist im Rahmen des NRW-Mobilitätsforums 2019, das am 06. und 07. November 2019 in Bielefeld stattfindet, geplant.

## **Verkehr**

### **b) SPNV**

#### **7. SPNV-Vertrieb ab dem 15.12.2019**

##### **Ausgangslage**

Die vertragliche Grundlage der Vertriebsdienstleistung für den VRR-Raum im SPNV zwischen DB Regio und der VRR AöR endet am 14.12.2019.

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung des Vertriebes im SPNV ab dem 15.12.2019 hat das Unternehmen Transdev Vertrieb GmbH den Zuschlag erhalten. Somit tritt DB Regio NRW ab dem 15.12.2019 nicht mehr als Vertriebsdienstleister für den VRR-Tarif an den Stationen im VRR auf.

Der Vertrieb von DB-Fernverkehrstickets ist grundsätzlich nicht Bestandteil des bestehenden Vertrages zwischen DB Regio und VRR AöR und wurde entsprechend für den neuen Vertriebsdienstleistungsvertrag mit Transdev ursprünglich nicht beauftragt. Die Zuständigkeit für den Verkauf von DB-Fernverkehrsticket liegt bei der DB.

##### **Kompromissfindung mit Transdev über den Umfang des Agenturvertriebes im SPNV**

Im Rahmen der Kompromissfindung zwischen Transdev und dem VRR über den Umfang des Agenturvertriebes im SPNV wurde u.a. folgendes vereinbart und vom Betriebsausschuss am

03.07.2019 beschlossen (S/IX/2019/0593):

- Festlegung auf 32 Agenturstandorte
- Vertrieb von Fernverkehrstickets im personenbedienten Vertrieb an folgenden Standorten, die von der DB nicht selbst weiter angeboten werden:
  - Flughafen Düsseldorf
  - Mönchengladbach Hbf
  - Mülheim Hbf
  - Krefeld Hbf
  - Neuss Hbf
  - Herne
  - Wesel
  - Dinslaken
  - Grevenbroich
  - Kleve
- Verlängerung der Öffnungszeiten um jeweils eine Stunde pro Tag an allen Wochentagen um eine Stunde an folgenden Standorten (Mo-Fr und Sa 20 Uhr statt 19 Uhr, So 18 Uhr statt 17 Uhr):
  - Düsseldorf Hbf
  - Düsseldorf Flughafen
  - Essen Hbf
  - Dortmund Hbf
- Ermöglichung der vorzeitigen Migration von DB-Abos zu Transdev
- Anpassung des Pönale-Regimes

### **Arbeitsstand Fahrkartenautomaten (FAA)**

Um einerseits den Fahrgästen trotzdem an Fahrausweisautomaten die Möglichkeit zu bieten, Fernverkehrstickets zu erwerben und andererseits um mögliche Kooperationen zwischen Transdev und DB Vertrieb zu erleichtern, hat der VRR im Juli 2018 Transdev mit der Implementierung des DB-Fernverkehrsvertriebes an Fahrausweisautomaten beauftragt.

Mit Ausnahme von 2 FAA am Essener Hbf sind inzwischen alle Standorte von allen beteiligten Institutionen (Bahnhofsmanagement, ggf. Denkmalschutz, ggf. der Städte freigegeben

worden). Eine Baufreigabe für die Sockel ist inzwischen von allen zuständigen Bahnhofsmanagements erteilt. Ein entsprechender Zeitplan ist erstellt worden. Nach Aussage von Transdev befindet sich derzeit alles im Zeitplan.

Nachfolgend weitere Informationen zum Thema Fahrkartenautomaten:

- Status Quo: 523 DB-Fahrkartenautomaten
  - Davon wird nach derzeitigem Planungsstand die DB 32 weiter betreiben (Verkauf von Fernverkehrs- und NRW-Tickets).
  - Alle anderen DB-Fahrkartenautomaten werden im Laufe des nächsten Jahres abgebaut bzw. werden von Transdev bereits bis zum 15.12.2019 migriert.
  - Am 15.12.2019 wird der VRR-Tarif aus der Automatensoftware entfernt.
- Transdev ist derzeit mit 445 Fahrkartenautomaten beauftragt worden
  - Davon werden 135 migriert (Austausch der Automaten auf bestehendem Sockel), die restlichen Automatenstandplätze werden neu erstellt.
  - Die Migration der Automaten findet ab Oktober bis Mitte Dezember statt. Die Transdev-Automaten werden nach dem Aufbau an den Migrations-Standorten sofort in den Echtbetrieb übergehen, um den Fahrgästen den Erwerb von Tickets an Automaten weiterhin zu ermöglichen.
  - Die Aufstellung der neuen Automatenstandplätze erfolgt im dem Zeitraum September bis Dezember. Die Transdev-Automaten werden bis zum 15.12.2019 in einen „Schlummerzustand“ versetzt und am 15.12.2019 „aufgeweckt“.
- Bereits ab dem 15.09.2019 beginnt ein Probetrieb in Essen Hbf und Emmerich-Elten mit insgesamt 12 Fahrkartenautomaten.

Für die Fahrgäste wird sich ein gewisser Umgewöhnungsprozess einstellen müssen. Insbesondere die Tatsache, dass bis zum Abbau aller DB-Automaten die Fahrgäste an Bahnhöfen zwei Automatentypen vorfinden und am DB-Automaten nicht mehr Verbundtickets erwerben können, wird ggf. an der ein oder anderen Stelle für Irritation sorgen. Der VRR erarbeitet derzeit Kommunikationsmaßnahmen, um den Fahrgästen vor Ort und im Allgemeinen bestmöglich über die Umstellung zu informieren.

### **Arbeitsstand personenbediente Verkaufsstellen**

Der aktuelle Arbeitsstand ist der beigefügten Anlage 3 zu entnehmen. Dort ist ebenfalls zu entnehmen, welche Vertriebsstellen die DB nach derzeitigem Kenntnisstand des VRR weiter betreiben wird (Verkauf Fernverkehrstickets und NRW-Tarif).

In der erweiterten Präsidiumssitzung am 7. Juni 2019 wurde die Verwaltung der VRR AöR beauftragt, ein Konzept für die Einrichtung von insgesamt 80 Vertriebsstellen der Kategorie C

(Agenturen) für den SPNV zu entwickeln. Schon die derzeit 32 Vertriebsstellen dieser Kategorie waren bzw. sind schwierig realisierbar, weil an vielen potentiellen Standorten Konflikte mit Vertriebsstellen der ÖSPV-Unternehmen auftreten. Einzelne Standorte wurden von Seiten des VRR bereits wieder verworfen, um hier keine unnötige Konkurrenzsituation aufzubauen. Der VRR hat daraufhin um Mithilfe bei den politischen VRR-Vertretern gebeten und angefragt, an welchen SPNV-Stationen eine entsprechende Infrastruktur im personendienten Verkauf vermisst wird.

Der VRR hat die Vorschläge der politischen Vertreter geprüft und Transdev damit beauftragt zu prüfen, ob an folgenden Standorten die Einrichtung einer Agentur möglich ist:

- Kleinenbroich
- Korschenbroich
- Meerbusch-Osterath
- Rheinberg
- Voerde

### **Vorzeitige Migration von DB-Abos zu Transdev**

Zwischen Transdev, DB und VRR wurde eine Migrationsvereinbarung zu den bestehenden DB-Abonnements getroffen mit dem Ziel, die Auswirkungen des Vertriebsdienstleisterwechsels für die Kunden möglichst gering zu halten. Diese Vereinbarung sieht u. a vor:

- Ab dem 01.07.2019 hat die DB in ihren Vertriebsstellen Transdev-Aboanträge ausgelegt und wird sämtliche VRR-Aboneukundenanträge annehmen und an Transdev weiterleiten.
- Die DB wird sukzessive in den nächsten Monaten bestehende Abos kündigen. Dazu wird es ein gemeinsames Anschreiben der DB und Transdev geben, indem die DB formal das bestehende DB-Abonnement kündigt mit der Bitte an den Kunden, dass beiliegende Transdev-Antragsformular auszufüllen und an Transdev zu senden, so dass das Kundenabonnement dort weitergeführt wird.

### **Weitere vertriebliche Kooperationen mit der DB nach dem Vertriebsdienstleisterwechsel**

VRR und DB haben sich darauf verständigt, dass die DB über den 15.12.2019 hinaus den VRR-Tarif über die Online-/Mobile-Vertriebskanäle ([www.bahn.de](http://www.bahn.de); DB-Navigator-App; <https://www.onlineticket-nrw.de>; App NRW-Navigator) vertreiben wird.

Ebenso wird die DB den Vertrieb der SemesterTickets weiterhin abwickeln, da dies nicht Be-

standteil des Vertriebsdienstleistungsvertrages mit Transdev ist.

## **8. Baustelle Duisburg – Essen**

Hinter der Bezeichnung „Megabündel 2019“ haben sich drei gleichzeitig stattfindende Korridorbaumaßnahmen im Schienennetz der Deutschen Bahn in den Sommerferien 2019 verborgen.

- **ABS 46/2 Oberhausen Hbf – Emmerich Grenze**
- **Essen Hbf – Duisburg Hbf (S-Bahn + Ferngleise)**
- **D-Flughafen – Duisburg Hbf (Ferngleise)**

Mit den Planungen der Ersatzmaßnahmen für die Baumaßnahme ist bereits in 2017 unter der Federführung des VRR begonnen worden. Die Verkehrskonzeption zu dem Megabündel wurde in dem zurückliegenden Sachstandsbericht dargelegt.

Während der Baumaßnahme wurde nachträglich der S1-SEV zwischen DU Hbf und D-Unterrath nachgebessert, da aufgrund einer lokalen Straßenbaumaßnahme im Bereich DU-Schlenk die SEV-Verkehre einer hohen Verspätungsanfälligkeit ausgesetzt waren. Durch Verlegung der Haltestelle DU-Schlenk konnte eine deutliche Verbesserung der Pünktlichkeit dieser SEV-Linie erzielt werden.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass trotz der Größenordnung der Baumaßnahme das SEV-Konzept mit den dazugehörigen Kommunikationsmaßnahmen gut und weitestgehend problemlos funktionierte.

Dieses spiegelt sich auch in der Medienberichterstattung und in den Kundenbeschwerden wieder. Dieses ist für eine Maßnahme dieser Größenordnung bemerkenswert.

Es hat sich wiederholt gezeigt, dass der Weg, mit allen Beteiligten ein gemeinsames SEV-Konzept (inkl. Kommunikation und Reisendenlenkung) zu erarbeiten, die Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung der SEV-Verkehre ist, um die Einschränkungen für den Fahrgast auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

## **9. Direktverbindung Bochum – Recklinghausen im SPNV**

Für eine mögliche SPNV-Direktverbindung Bochum – Recklinghausen sind verschiedene Bedienungsvarianten erarbeitet worden. Die Ergebnisse wurden den Städten Recklinghausen und Bochum bereits vorgestellt.

Aktuell wird eine Kostenuntersuchung für den erforderlichen Infrastrukturausbau vorgenommen. Ergebnisse werden für das Ende des 3. Quartals erwartet. Im Anschluss wird eine Verkehrssimulation erfolgen, um eine Vorzugsvariante zu ermitteln.

## **10. Neue S-Bahn Rhein-Ruhr ab Dezember 2019**

Der Start der neuen S-Bahn-Rhein-Ruhr ist mit der Einführung eines neuen Mobilitätskonzeptes verbunden. Das muss entsprechend kommuniziert werden. Die Kommunikationsstrategie sieht dafür mehrere Phasen vor. In einem ersten Schritt gilt es, Meinungsbildner, Kommunalpolitik, Fahrgastverbände und Medien abzuholen: Wir laden Multiplikatoren an vier Standorten zu einem gemeinsamen „VRR SPNV-Frühstück“ ein (Oktober). In lockerer Atmosphäre informieren wir über die neue S-Bahn Rhein-Ruhr.

Schon im Vorfeld (August) geht eine Microsite zur neuen S-Bahn Rhein-Ruhr online, auf der sich sowohl die o. a. Zielgruppe als auch Fahrgäste über alle Veränderungen informieren können:

<https://s-bahn.vrr.de/de/startseite/>

Eine Bewerbung dieser Seite erfolgt vorerst noch nicht.

Erst ab Dezember folgt die aktive Kommunikation in Richtung Fahrgäste: zum Beispiel durch Infofolder, Außenwerbung, Promotion, Radio- und Kinospots.

## **ÖPNV**

### **11. Nachprüfungsverfahren**

#### **Rheinbahn**

Am 18. Dezember 2018 fand die mündliche Verhandlung im Nachprüfungsverfahren bzgl. der geplanten Direktvergabe „Rheinbahn/KVGM/VGH“ vor der Vergabekammer Rheinland (Spruchkörper Köln) statt.

#### **Ruhrbahn und Ruhrbahn MH**

Die mündliche Verhandlung im Nachprüfungsverfahren bzgl. der geplanten Direktvergabe „Ruhrbahnen“ fand am 16. Januar 2019 vor dem OLG Düsseldorf statt. Der Verkündungstermin war für den 17.04.2019 angesetzt und wurde zwischenzeitlich aufgrund der Verkündung des EuGHs ausgehoben.

## **Rheinbahn sowie Ruhrbahn und Ruhrbahn MH**

Der Wiedereintritt in die mündliche Verhandlung wurde vom OLG Düsseldorf auf den 11.09.2019 terminiert

## **Bogestra**

Gegen die vollzogene Direktvergabe an die BOGESTRA wurde ein Nachprüfungsverfahren vor der Vergabekammer Westfalen eingeleitet.

Am 28.06.2019 fand vor der Vergabekammer Westfalen die mündliche Verhandlung in diesem Nachprüfungsverfahren statt.

Bereits in der mündlichen Verhandlung hat die Vergabekammer erkennen lassen, dass sie den Finanzierungsbescheid, der im Rahmen des VRR-Finanzierungssystems vom VRR erlassen wird, als entgeltlichen Vertrag einstuft und damit funktional auslegt. Die damit verbundene Anwendung des GWB und nicht der VO 1370/2007 führt zur Zulässigkeit des Nachprüfungsantrags. Eine Inhouse-Vergabe nach dem GWB hält die Vergabekammer im Fall BOGESTRA nicht für möglich, da nicht jedes Mitglied der Gruppe von Behörden die Kontrolle über die BOGESTRA wie über eine eigene Dienststelle ausüben könne. Es handle sich nach ihrer Auffassung damit um eine unzulässige De-facto Vergabe.

Die Ausführungen in der mündlichen Verhandlung wurden im Beschluss der Vergabekammer vom 12.7.2019 bestätigt. Die Vergabekammer hat die Direktvergabe an die BOGESTRA deshalb für unwirksam erklärt.

Das Recht zur Eigenerbringung von Verkehrsdienstleistungen durch kommunale Unternehmen wurde von der Vergabekammer nicht in Frage gestellt.

Gegen diesen Beschluss der Vergabekammer Westfalen wird sofortige Beschwerde beim OLG Düsseldorf eingereicht. Die weiteren Maßnahmen zur Sicherstellung des ÖSPV durch die von der BOGESTRA bedienten Gebiete werden derzeit abgestimmt.

Der Termin beim OLG Düsseldorf wurde auf den 29.01.2020 festgelegt.

## **12. VRR weites Gutachten für die Einrichtung von Mobilstationen**

Mobilstationen als multi- und intermodale Verknüpfungspunkte werden an zentralen Verkehrsknotenpunkten oder in Wohnquartieren errichtet und ermöglichen einen einfachen Wechsel zwischen verschiedenen Mobilitätsangeboten. An ÖPNV-Haltepunkten sind Mobilstationen besonders wertvoll, da sie dort die Qualität des Umstiegs und des Aufenthalts stei-

gern sowie wertvolle Zubringerfunktionen erfüllen. Sie ermöglichen individualisierte Wegeplanungen und schaffen somit insbesondere für die sogenannte „letzte Meile“ Alternativen zum Auto.

Um die flächendeckende Ausbreitung von Mobilstationen im Verbundraum voranzutreiben, wird der VRR auf Wunsch des Verkehrsministeriums NRW in einem ersten Schritt kurzfristig ein VRR-weites Konzept für die Einrichtung von Mobilstationen ausschreiben. Der NVR hat ein solches Gutachtenvorhaben bereits umgesetzt, aus 9.600 ÖPNV-Haltestellen 454 Haltestellen als potenzielle Mobilstationen identifiziert und beginnt zurzeit mit der Umsetzungsberatung. Um landesweit mit dem Thema „Mobilstationen“ voranzukommen, wird voraussichtlich auch der NWL ähnlich vorgehen. Das Verkehrsministeriums NRW hat dem VRR für das Vorhaben bis zu einer zuwendungsfähigen Gesamtsumme von 200.000 € eine Förderung von 80% in Aussicht gestellt.

Im Verbundraum des VRR liegen rund 13.500 Haltestellen, davon 296 SPNV-Haltestellen. Im Hinblick auf mögliche Mobilstationen gilt es diese Haltestellen anhand ihrer Verknüpfungsfunktion zu kategorisieren und auf Entwicklungspotenzial zu prüfen. Bereits in der Erarbeitungsphase des Gutachtens werden die Kommunalverwaltungen sowie die kommunalen Verkehrsunternehmen eingebunden, um wichtige Informationen über ggf. bestehende kommunale Konzepte und Überlegungen für Mobilstationen berücksichtigen zu können.

Im Ergebnis soll das Gutachten in Form von Steckbriefen für jeden identifizierten möglichen Standort auf Basis des *Handbuchs Mobilstationen Nordrhein-Westfalen des Zukunftsnetzes Mobilität* Empfehlungen für erforderliche Ausstattungen vorschlagen. Die Steckbriefe dienen als Grundlage für die weitere Ausarbeitung und Beratung zu Erweiterungsmaßnahmen.

Die Beratung zu Ausstattungsmerkmalen und Finanzierungsmöglichkeiten von Mobilstationen findet aktuell bereits durch den VRR statt. Nach Fertigstellung des VRR-weiten Gutachtens kann in einem zweiten Schritt ab Mitte 2020 die konkrete Umsetzungsberatung auf regionaler und lokaler Ebene forciert werden. Da für die verschiedensten Ausstattungselemente unterschiedliche Fördermöglichkeiten (VRR, Land, Bund) zur Verfügung stehen, werden Zukunftsnetz Mobilität NRW und das Verkehrsministerium in Kürze eine Förderdatenbank online stellen, in der man die Fördermöglichkeiten für verschiedene Elemente von Mobilstationen einsehen kann.

### **13. Digitalisierung P+R (Landesweit)**

An 191 von 296 SPNV-Stationen im VRR gibt es insgesamt knapp 20.000 Park and Ride

(P+R)-Stellplätze. P+R leistet einen effektiven Beitrag zur Entlastung der Innenstädte vom Autoverkehr, da hierdurch das Auto aus den Innenstädten herausgehalten wird und damit die negativen Begleiterscheinungen des Autos (Parksuchverkehr, Flächenversiegelung, Schadstoff- und Feinstaubbelastungen etc.) nicht in den Innenstädten entstehen. Ein wohnortnaher Umstieg vom Auto auf den SPNV an den P+R-Anlagen ist dabei am effektivsten, weil hierdurch die mit dem Auto zurückgelegte Strecke möglichst kurz und die mit dem SPNV zurückgelegte Strecke möglichst lang ist. Vor diesem Hintergrund und aufgrund langer Pendelzeiten ist eine regionale Betrachtung des Themas P+R wichtig, weshalb der VRR für die größten Einpendlerstädte (konkret die Städte Düsseldorf, Dortmund, Essen, Duisburg, Bochum und Wuppertal) P+R-Konzepte entwickelt. Hieraus werden Empfehlungen für den Ausbau bzw. die Qualitätssteigerung geeigneter P+R-Anlagen abgeleitet, die in Gesprächen mit den jeweils zuständigen Planungsabteilungen der Städte erörtert werden.

Das P+R-Pilotprojekt mit der Regiobahn, bei dem auf den beiden P+R-Anlagen an den SPNV-Stationen Mettmann-Stadtwald und Mettmann-Neanderthal drei unterschiedliche Messsysteme zur Erfassung der Echtzeitbelegung installiert wurden, wurde erfolgreich umgesetzt. Alle Messsysteme wurden termingerecht im Februar 2019 installiert und liefern nach einer gewährten 6-wöchigen Einlernphase permanent Daten. Diese können im Hintergrundsystem der Hersteller eingesehen werden. Über eine definierte Schnittstelle werden die Daten bis Ende 2019 in die VRR-Infrastrukturdatenbank eingespielt.

Ausgehend von diesem Pilotprojekt gab es folgende Entwicklung:

- 1) Für das Jahr 2020 liegen von den fünf Städten Dortmund, Düsseldorf (mit der Rheinbahn AG als Antragstellerin), Meerbusch, Dinslaken und Wesel Förderanträge nach § 12 ÖPNVG NRW vor, um neue bzw. zu erweiternde P+R-Anlagen mit Systemen zur Erfassung der Echtzeitbelegung auszustatten. Es handelt sich insgesamt um knapp 3.000 P+R-Stellplätze.
- 2) Das Pilotprojekt wurde im Mai 2019 Vertretern des Ministeriums für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (VM NRW) sowie der Zweckverbände Nahverkehr Rheinland (NVR) und Westfalen-Lippe (NWL) im Rahmen eines Ortstermins vorgestellt. Aufgrund der positiven Erfahrungen wurde das Projekt als weitere Maßnahme in die Digitalisierungsoffensive des Kompetenzzentrums Digitalisierung aufgenommen, mit dem Ziel, die Ideen und Projekte des VRR auch landesweit umzusetzen. Hierzu wurde eine Arbeitsgruppe aus Vertretern von VM NRW, NVR, NWL und VRR gegründet, die einen fachlichen Austausch zwischen den o. a. Akteuren garantiert. Der VRR übernimmt die Federführung der Arbeitsgruppe und erhält hierfür gegebenenfalls eine volle Personalstelle. Im ersten Schritt wird von dieser Arbeitsgruppe das Rheinische

Revier betrachtet, in dessen Einzugsgebiet die Stadt Mönchengladbach und der Rhein-Kreis Neuss liegen.

#### **14. Arbeitsgruppe Digitales**

Am 24. Juni fand die erste Sitzung der neuen AG Digitales (Aufbau und Zusammensetzung siehe Vorlage Z/IX/2019/0547 vom 01.03.2019) des VRR statt. Ziel der Arbeitsgruppe ist es insbesondere in enger Zusammenarbeit mit der Verwaltung den Informationsaustausch zwischen Verwaltung, Verkehrsunternehmen und Politik zu verstetigen.

Mit der Auftaktsitzung standen neben der thematischen Ausrichtung der AG Digitales insbesondere Kurzvorträge und Diskussionen zur Systemlandschaft und der elektronischen Fahrplanauskunft des VRR (EFA) sowie die dahinterliegenden Prozesse auf der Tagesordnung. Schwerpunkte waren hierbei insbesondere die Prozesse zur Aktualisierung der Soll- und Ist-Daten.

Zudem erhielten die Teilnehmer einen ersten Überblick über wichtige Kennzahlen des Auskunftssystems und entsprechende Hintergründe zu diesen Kennzahlen. Hierzu gehören insbesondere die Antwortzeiten zu Anfragen an das Auskunftssystem mit zurzeit durchschnittlich ca. 0,7 Sekunden je Anfrage. Dies zeichnet den positiven Trend aus dem letzten Jahr mit 0,92 Sekunden für Web-Anfragen und 0,77 Sekunden für Anfragen im mobilen Bereich fort. Zudem zeigten die präsentierten Kennzahlen zu den Oberflächen u. a. die steigende Zahl von 763.000 aktiven Nutzern (Stand Juni 2019) sowie die updatespezifische Bewertung in den AppStores, die sich sehr positiv in Richtung einer Bewertung mit 4 Sternen entwickeln (siehe hierzu auch der Sachstand Digitale Kundensysteme), auch die Fortschritte in diesem Bereich auf.

Außerdem wurde zu laufenden und geplanten Projekten im Bereich Digitalisierung berichtet, sowohl zur OpenData Plattform des VRR, zum Qualitätsmonitoring der Auskunftssysteme und Echtzeitdaten, zu Multimodalität und Barrierefreiheit als auch ein Ausblick auf das Pilotprojekt Service-Chat gegeben.

Im Anschluss an die Kurzvorträge und Diskussionen fand ein Austausch bezüglich der thematischen Schwerpunkte der AG statt. Im Fokus stand hier die Diskussion über geplante Projekte aus dem Bereich Digitales sowie Zukunftsthemen, die ggf. auch mit Unterstützung externer Experten als Gastredner gestaltet werden sollen.

Der VRR wird hierzu als vertiefende Diskussionsbasis eine Mindmap zu den strategischen Themen des VRR und damit zusammenhängenden Projekten für die nächste Sitzung der AG Digitales erstellen, diese findet am 31. Oktober 2019 statt.

## **15. Informationsprojekt „Reiseziel: Vernetzte Mobilität“**

Im Gebiet des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr gibt es eine Vielzahl von Projekten und Ideen, die dazu beitragen, die Multimodalität zu stärken und die Zukunftsaufgaben der Mobilität zu bewältigen. Um diese Entwicklungen sichtbarer und vor allem erlebbar zu machen, startet die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW ein neues Informationsangebot. Mit Rundfahrten zu relevanten Referenzpunkten im Verbundraum möchte die Koordinierungsstelle vor Ort über neue Entwicklungen im Themenfeld der Mobilität informieren. Das Angebot richtet sich dabei insbesondere an kommunale Akteure aus Politik und Verwaltung aus den Mitgliedskommunen des Zukunftsnetz, die die Mobilität von morgen gestalten und deren Austausch während der ca. 4-stündigen Tour gestärkt werden soll.

In einem Konferenz-Kleinbus werden verschiedene Haltepunkte der vernetzten Mobilität angesteuert und vor Ort von Experten erläutert. Gleichzeitig besteht für die Teilnehmenden die Möglichkeit, über die neuen Angebote und Infrastrukturmaßnahmen zu diskutieren. Angestrebte Ziele werden beispielsweise Mobilstationen, digitalisierte P+R-Anlagen, DeinRad-schloss-Fahrradabstellanlagen, Sharing-Angebote oder bereits umgesetzte Umweltspuren sein.

Während der Fahrt werden den 10-15 Teilnehmenden mit Unterstützung von Erklärfilmen und Präsentationen einzelne Aspekte nachhaltiger Mobilität und des kommunalen Mobilitätsmanagements als Kern der Arbeit des Zukunftsnetz Mobilität NRW nähergebracht. Die Routen werden je nach Ausgangspunkt variieren, sich aber immer an neuen, interessanten Mobilitätsprojekten im VRR-Raum orientieren. Bei Interesse an einer Rundfahrt können sich Akteure und Gruppen bei der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr des Zukunftsnetz Mobilität NRW melden.

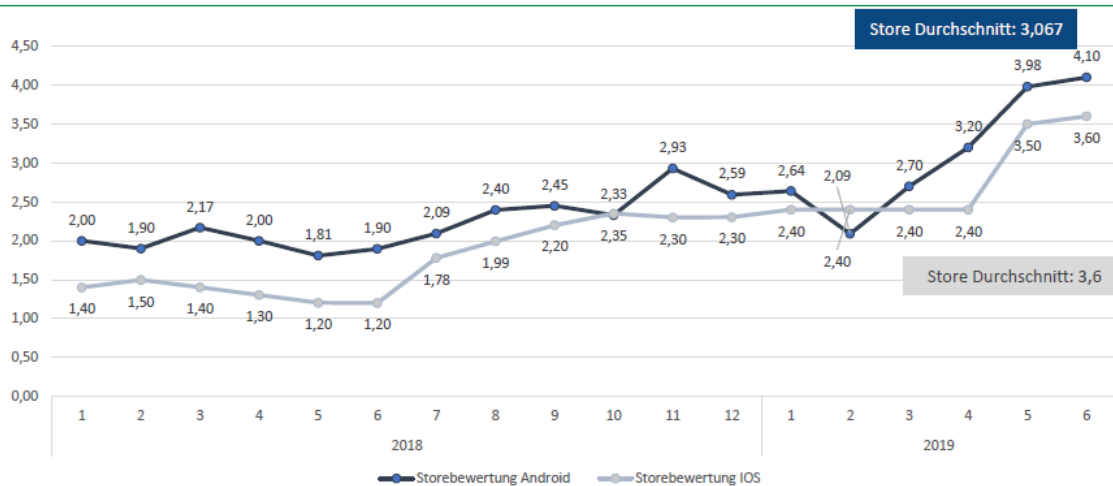
## **16. Digitale Kundensysteme**

### **1. VerbundApp und Ticketshop**

Weiterhin werden die Verbund Apps sehr gut von den Nutzern angenommen. Dies zeigt sich sowohl durch die steigenden Nutzungszahlen (785.000 aktive Nutzer) als auch durch die positive Entwicklung der Bewertungen in den AppStores. Hier deutet sich seit März/April eine positive Entwicklung in Richtung einer „vier SterneBewertung“ an. Diese bestätigt auch, dass die Updates und Verbesserungen bei den Nutzern positiv angenommen werden. Die folgen-

de Übersicht zeigt jeweils die Bewertungen zur aktuellsten Version. Die Berechnung des im Store angezeigten Durchschnitts basiert hingegen auf einer Kombination aus Bewertungen zur aktuellen sowie zu vorherigen Versionen.

## VRR App: Bewertungen in den Appstores



Über die Möglichkeiten der sogenannten „Message of the Day“ (MoD), einem grafischen Informationsfeld im unteren Bereich der Startseite, wurden und werden zurzeit verschiedene Funktionen der App noch einmal besonders hervorgehoben und an die Nutzer kommuniziert. Dies sind insbesondere Funktionen, die es den Nutzern erleichtern, die App schneller und individueller zu nutzen. Als Beispiel ist in der folgenden Grafik die MoD für die Nutzung und den Einsatz des individuellen Bereichs im Seitenmenü zu sehen.



Bei entsprechender Favoritenauswahl können sich die Nutzer dort die Zeit bspw. zur Arbeit oder nach Hause anzeigen lassen sowie Störungsmeldungen zu favorisierten Linien.

Zudem wurde der Ticketshop der Rheinbahn AG, der in der VerbundApp integriert ist, aktualisiert, um die Grundlage für weitere Bezahlmöglichkeiten, insbesondere PayPal zu legen.

## **2. Auskunfts- und Hintergrundsystem**

Ein besonderer Fokus im Bereich der Auskunftssysteme liegt zurzeit auf der systemtechnischen Qualitätsanalyse der Echtzeitdaten. Basis hierfür ist das konstante Monitoring und die Analyse des Informationsflusses von der Lieferung der Verkehrsunternehmen an die Datendrehscheibe des VRR, über die Verarbeitung im Auskunftssystem bis zur Verschmelzung von Soll- und Ist-Daten als Teil der Auskunfts- und Routingergebnisse. Ziel ist es, mögliche Datenverluste und Probleme frühzeitig zu erkennen, zu analysieren und systematisch zu beheben. Hierzu baut der VRR aktuell seine eigenen Analysesysteme aus. Zudem wird kontinuierlich an verschiedenen Weiterentwicklungsthemen u. a. Multimodalität und Barrierefreiheit sowie Verbesserung der Störungsinformation gearbeitet. Die strategische Ausrichtung wird dabei in einem zweistufigen Prozess erarbeitet und dargestellt. Ziel hierbei ist es, diese wichtigen Themen in einem übergreifenden Plan (Roadmap – Stufe 1)), zu verknüpfen und schrittweise in die Auskunft zu integrieren. Dazu müssen verschiedene Maßnahmen aufeinander abgestimmt werden. Bei der Barrierefreiheit unter Integration von Echtzeitmeldungen von Aufzügen, sind dies z. B. die Modellierung und Erfassung der Bauwerke (Bahnhöfe und komplexe Bus- und Straßenbahnhaltestellen) und die technische Erweiterung des Hintergrundsystems zur Verarbeitung der Daten. Analog zu diesem Vorgehen verfolgt die „Strategie für die Mobile Services“ (Stufe 2) unter Integration der Roadmap das Ziel, diese Möglichkeiten den Nutzern systematisch zugänglich zu machen. Diese Strategie wird zurzeit ebenso erarbeitet und soll in der AG Digitales diskutiert und vertieft werden.

Im Juli 2019 hat das Auskunftssystem (EFA) ca. 107 Millionen Fahrten berechnet und ausgegeben. Im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung um ca. 4 Millionen.

## **17. Schlaue Nummer**

Unter der Schlaue Nummer erhalten Fahrgäste NRW-weit bereits seit dem Jahr 2000 zu jeder Tages- und Nachtzeit (24/7) telefonische Auskünfte zum Beispiel zu Fahrplänen und Tarife im Öffentlichen Personennahverkehr. Die Schlaue Nummer wird von etwa 60 Verkehrsunternehmen und vielen weiteren Partnern (z. B. Messen, Veranstalter etc.) aus Nordrhein-Westfalen flächendeckend kommuniziert. So ist die Rufnummer in den Fahrzeugen, an Haltestellen, in Broschüren, in verschiedenen Apps sowie auf diversen Internetseiten zu finden.

Der aktuelle Vertrag für die Leistungen des Call-Center der Schlaue Nummer endet am

31.12.2019 und musste neu ausgeschrieben werden. Die Call-Center Leistung für die Schlaue Nummer ab 01.01.2020 wurde Anfang 2019 wieder mit einer Laufzeit von drei Jahren und einer zweimaligen Verlängerungsoption um ein Jahr ausgeschrieben. Die Bearbeitung der Ausschreibung erfolgte durch das Projektteam Schlaue Nummer, welches sich aus Vertretern der Verkehrsunternehmen, des Kompetenzzentrums Digitalisierung NRW (Zweigstelle Westfälische Verkehrsgesellschaft/WVG) und dem VRR zusammensetzt.

Bis zum 19.02.2019 mussten potenzielle Bieter die Nachweise für ihre Eignung einreichen. Entsprechende Unterlagen wurden von sechs Unternehmen eingereicht. Nach Prüfung der Eignung wurden drei Bieter zum weiteren Verfahren zugelassen. Diese mussten ihre Angebote bis zum 09.04.2019 abgeben. Nach Bewertung der Angebote durch das Projektteam und die Zentrale Vergabestelle des VRR wurde der Zuschlag im Mai 2019 von den Auftraggebern (KC Digitalisierung – Zweigstelle WVG und VRR) erteilt.

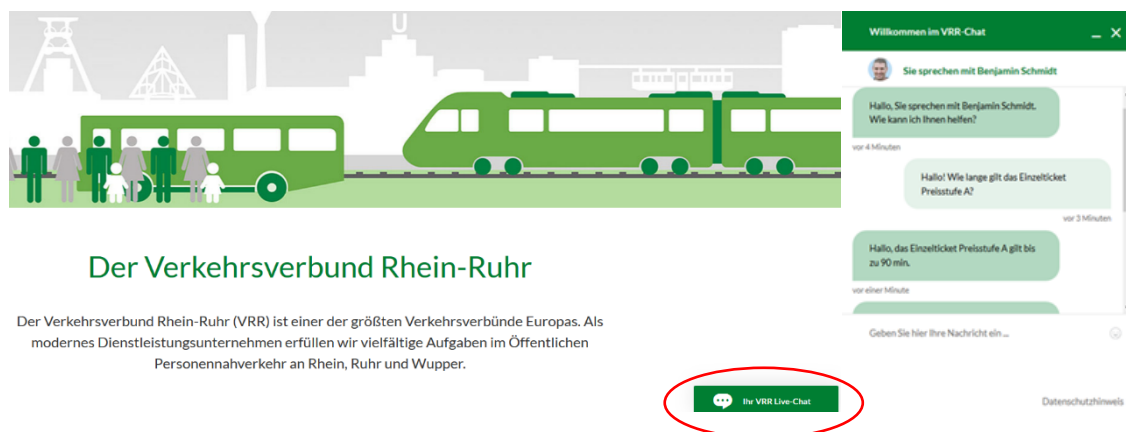
Den Zuschlag hat die Firma O-TON Callcenter Services GmbH erhalten. Diese wird die Schlaue Nummer NRW somit ab 01.01.2020 betreuen.

## 18. Service Chat

### Pilotprojekt Service-Chat

Im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung verändern sich auch das Nutzerverhalten und die Erwartungen an den Kundendialog (s. a. Jahresbericht 2018 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR, Beschlussvorlage Nr.: Z/IX/2019/0518). Daher testet der VRR wie geplant, seit Juli 2019 ein Service-Chat Angebot auf der VRR Homepage. Das Projekt wird durch Mittel des Landes NRW gefördert.

Ziel dieses Tests ist herauszufinden, wie die Kunden ein solches digitales Angebot annehmen (Kundenzufriedenheit, Nutzung, Inhalte, ggf. Substitutionseffekte Telefonie) und ob es sinnvoll ist, diese Dialogmöglichkeit in ein Regelangebot zu überführen.



The image shows a screenshot of the VRR website. On the left, there is a banner for 'Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr' featuring a green bus and a train. Below the banner, text describes the VRR as one of the largest transport unions in Europe. On the right, a chat window is open, showing a conversation with Benjamin Schmidt. The chat messages are: 'Halo, Sie sprechen mit Benjamin Schmidt. Wie kann ich Ihnen helfen?', 'Hallo! Wie lange gilt das Einzelticket Preisstufe A?', and 'Hallo, das Einzelticket Preisstufe A gilt bis zu 90 min.'. A red circle highlights the 'Ihr VRR Live-Chat' button at the bottom of the chat window.

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) ist einer der größten Verkehrsverbände Europas. Als modernes Dienstleistungsunternehmen erfüllen wir vielfältige Aufgaben im Öffentlichen Personennahverkehr an Rhein, Ruhr und Wupper.

Ihr VRR Live-Chat

Datenschutzhinweis

## **Chat-Angebot auf vrr.de**

Das Pilotprojekt wird im Zeitraum vom 01.07. bis 20.12.2019 mit insgesamt 20.000 Chats durchgeführt. Hierzu wird ein Chatbutton auf den VRR-Internetseiten in drei verschiedenen Testphasen angeboten:

1. Phase: Ein Chatbutton wird jeweils auf allen Seiten exklusive der Startseite angeboten
2. Phase: Ein Chatbutton wird jeweils auf allen Seiten inklusive der Startseite angeboten
3. Phase: Ein Chatbutton wird abhängig vom Nutzerverhalten, zum Beispiel bei Aufruf der Rubrik „Tickets kaufen“ als Unterstützung für potentielle Kunden angeboten.

Durch die sukzessive Begleitung und Evaluation auf Basis der Kundenzufriedenheitsmessung und der Nutzungsdaten wird im Nachgang eine Handlungsempfehlung zur etwaigen Fortführung des Service-Chats erstellt.

In Phase 1 wurden bis Ende Juli bereits rd. 1.000 Chats pro Woche durchgeführt, welche hauptsächlich Anfragen zu Tickets/Tarifen, Abonnements und Fahrplanauskünften beinhalten. Trotz komplexer Themenvielfalt können in der Regel insbesondere von erfahrenen Mitarbeitern mehrere Kundenanfragen parallel bearbeitet werden, was auch zu einer effizienteren Bearbeitung führt. Das Angebot wird sehr interessiert und positiv von den Fahrgästen angenommen und entsprechend der hohen Anzahl an Chats aktiv genutzt. Nach der Nutzung können die Nutzer zudem eine Bewertung des Chats abgeben, diese liegt im Juli bei 4,3 von 5 Sternen. 41% der Nutzer haben von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Damit kann für den Start der Testphase eine positive Bilanz gezogen werden. Daraus resultieren auch die Überlegungen zur schnellen Überführung des Chatangebotes vom Piloten, in den Regelbetrieb im Jahr 2020. Bei weiterhin positiver Evaluation werden die operativen, technischen und inhaltlichen Anforderungen des Chatangebotes für die Zeit nach dem Pilotprojekt bereits frühzeitig spezifiziert und die nötigen Maßnahmen zur Überführung ergriffen.

## Presse/Öffentlichkeitsarbeit

### **19. Jubiläum 2020: 40 Jahre VRR**

Im kommenden Jahr steht das 40-jährige Jubiläum des VRR im Kalender. Basierend auf dem Start des VRR-Tarifes am 01.01.1980 möchte der VRR im Jahr 2020 mit unterschiedlichsten Maßnahmen und Aktionen seinen „Geburtstag“ feiern. Dabei ist beabsichtigt im Jubiläumsjahr 2020 alle Zielgruppen Kunden/Abonnenten, Mitarbeiter, Meinungsbildner und politische Stakeholder sowie Geschäftspartner einzubeziehen.

Sowohl in regelmäßig stattfindende Maßnahme, wie z.B. dem VRR-Jahresempfang, soll das Jubiläum inhaltlich integriert werden, aber auch spezielle Jubiläumsmaßnahmen, zum Beispiel ein Jubiläumsbuch und Kundenevents, sollen umgesetzt werden. Darüber hinaus sind tarifliche Angebote geplant wie der ticketfreie Tag im VRR (vgl. dazu Sachstandsbericht M Anträge und Anfragen aus dem 3. Sitzungsblock M/IX/2019/0608) und die freie Fahrt am eigenen Geburtstag. Alle Personen fahren am eigenen Geburtstag im gesamten VRR-Raum frei (Lichtbildausweis = Ticket) und alle Abonnenten dürfen an ihrem Geburtstag zusätzlich zwei weitere erwachsene Personen ganztägig im gesamten VRR-Raum mitnehmen (vgl. dazu Vorlage Marketingangelegenheiten/Kundenbindung M/IX/2019/0608).

Ein abteilungsübergreifendes Arbeitsteam im VRR hat eine Grobkonzeption für die Jubiläumsmaßnahmen 2020 erarbeitet und über eine Agenturausschreibung ist bereits ein spezielles Jubiläumslogo erarbeitet worden. Dieses wird im kommenden Jahr auf die Infomedien (Broschüren, Plakate), Briefbögen, E-Mail-Signaturen, Give-aways und ggf. einige Züge aufgebracht werden. Im September/Oktober werden die ergänzenden Maßnahmen (Buch/Film und Kundenevents) weiter ausgearbeitet und die entsprechenden Ausschreibungen vorbereitet. Die Kosten werden dann im Wirtschaftsplan und dem Jahresvergabeplan Berücksichtigung finden.