



öffentlich

<b>Vorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Bericht Sondersituation Corona</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>I/IX/2020/0748</b>	<b>15.05.2020</b>	<b>14</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.06.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.06.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	17.06.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.06.2020	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	22.06.2020	<input type="checkbox"/>

**Beschlussvorschlag:**

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Tarif- und Marketing, der Ausschuss für Verkehr und Planung, der Ausschuss für Investitionen und Finanzen und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Bericht Sondersituation Corona zur Kenntnis.

**Begründung/Sachstandsbericht:**

Seit Beginn der Corona-Krise hat der VRR in verschiedenen Bereichen u.a. hinsichtlich der Aufrechterhaltung des Angebotes, der Umsetzung notwendiger tariflicher Anpassung, der Information der Fahrgäste sowie zur Arbeitsfähigkeit des VRR und seiner Gremien verschiedene Maßnahmen ergriffen. Diese werden in den nachfolgenden Abschnitten kurz dargestellt und erläutert.

## I. Zusammenfassung

Bereits seit Beginn der Corona-Krise stand der VRR sowie die anderen nordrhein-westfälischen SPNV-Aufgabenträger NVR und NWL in einer regelmäßigen, übergeordneten Abstimmung zur Lageeinschätzung und zur weiteren Entwicklung im SPNV u.a. mit dem Verkehrsministerium NRW, der Bundespolizei, allen Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie der Deutschen Bahn (DB AG) und dem Landeskompetenzcenter Sicherheit (KCS).

Auch der kommunale ÖSPV mit Bussen und Straßenbahnen in Nordrhein-Westfalen war von den Kontakteinschränkungen maßgeblich betroffen, sodass das Fahrgastaufkommen signifikant zurückgegangen ist und auch hier das Angebot kontinuierlich an die aktuelle Situation angepasst wurde.

Um eine inhaltlich einheitliche und zeitgleiche Information der Fahrgäste zu gewährleisten und den Sonderfahrplan sowie weitere Maßnahmen zu kommunizieren, haben alle Beteiligten in NRW eng zusammengearbeitet und die verschiedenen Informationskanäle, u.a. Auskunft, Webseiten, Presse genutzt.

Zudem hat der VRR bereits zu Beginn der Corona-Krise Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit innerhalb des VRR und seiner Gremien ergriffen.

Auch weiterhin wird die aktuelle Corona-Krise sowohl hinsichtlich aktueller Handlungsbedarfe sowie der bereits jetzt erkennbar werdenden Folgen eine hohe Fokussierung benötigen. Dies betrifft u.a. die Rückkehr zum Regelfahrplan, der Einbruch der Fahrgeldeinnahmen und im Besonderen die Wiederherstellung des Vertrauens in den ÖPNV.

## II. Verkehrliche Auswirkungen und Maßnahmen

### **Aktivitäten im Bereich des SPNV und der Eisenbahnverkehrsunternehmen**

Seit Mitte März finden im Abstand von 48 Stunden Telefonkonferenzen zwischen Verkehrsministerium, den drei Aufgabenträgern und allen EVU sowie weiteren Beteiligten statt, in denen das Vorgehen im SPNV-Bereich abgestimmt wird.

Ab dem 21. März bis zum 19. April wurde ein „Grundfahrplan 1.0“ gefahren, vom 20. April bis 3. Mai ein „Grundfahrplan 2.0“. Zielsetzung war hier, auch mit geringerem Personal- und/oder Fahrzeugbestand aufgrund der Corona-Restriktionen den Kunden ein verlässliches Angebot

zu bieten. Aufgrund der deutlich zurückgegangenen Nachfrage war das Angebot in der Regel ausreichend, punktuell wurde in Zusammenarbeit mit den EVU zügig nachgebessert.

Ab Montag (4. Mai) wird das Angebot auf den Linien von S-Bahn, Regionalbahn und Regionalexpress erneut erhöht. Der VRR erwartet grundsätzlich, dass in allen Bereichen wieder Regelfahrplan gefahren wird. Nach aktuellem Stand wird das zumindest bei der DB Regio und Abellio allerdings noch nicht wieder möglich sein. Bei allen EVU wird bis auf weiteres der zusätzliche Verkehr in Wochenendnächten nicht angeboten, da dieser ausschließlich dem Freizeitverkehr dient.

Für die Notfahrpläne 1.0 und 2.0 sowie die ausfallenden Freizeitverkehre wurde eine veränderte Pönalisierung für Nicht-Leistung vereinbart, so dass nur variable Kosten und entfallende Infrastrukturnutzungsentgelte einbehalten werden. Darüber hinaus gehende Ausfälle ab dem 4. Mai werden gemäß Verkehrsvertrag pönalisiert. Ab dem 27. April gehen auch die Kundenbetreuer in den Zügen wieder weitgehend vollständig ihrer Arbeit nach. Zuvor wurde auf die Kontrolle von Fahrkarten und die durchgehende Präsenz im Fahrgastraum weitgehend verzichtet.

### **Aktivitäten der kommunalen VU im Zuge der COVID19-Pandemie**

Die kommunalen Verkehrsunternehmen im VRR haben auf die COVID19-Pandemie und die damit verbundenen Nachfrageveränderungen und Herausforderungen im Fahrgast- und Mitarbeiterschutz mit verschiedenen Maßnahmen reagiert.

- Anpassung des Angebots: Durch die erlassenen Kontaktbeschränkungen ist das Fahrgastaufkommen signifikant zurückgegangen. Die kommunalen Verkehrsunternehmen haben hierauf Ende März mit einer Anpassung des Fahrtenangebots reagiert, welches im weiteren zeitlichen Verlauf immer wieder an die aktuelle Situation angepasst wurde. Ein Großteil der Verkehrsunternehmen hat zeitweise auf einen täglichen Betrieb nach Samstags- oder Sonntagsfahrplan umgestellt. Derzeit planen die Verkehrsunternehmen eine Rückkehr zum regulären Fahrplan, jedoch weiterhin ohne Verkehre, die überwiegend für den Freizeitverkehr genutzt werden (insbesondere Fahrten im Spät- und Nachtbereich).

Eine besondere Herausforderung für die Verkehrsunternehmen stellt der Beginn des Schulbetriebs dar. Ein regulärer Schulbetrieb wie vor der Pandemie ist mit den nun geltenden Abstandsregeln für die Verkehrsunternehmen nicht darstellbar. Daher werden Gespräche über weitere Maßnahmen mit den verantwortlichen Stellen, vor allem über eine Entzerrung dieser Verkehre geführt.

- Einstellung des Fahrkartenverkaufs beim Fahrpersonal: Der Vertrieb beim Fahrpersonal wurde bei allen Verkehrsunternehmen im VRR vorübergehend eingestellt. In Bussen wird zusätzlich die erste Tür geschlossen gehalten und der Bereich um die erste Sitzreihe abgesperrt. Derzeit werden Maßnahmen diskutiert, um einen Fahrkartenverkauf im Rahmen der geltenden Hygiene-Maßnahmen realisieren zu können.
- Weitere Maßnahmen: Zu den weiteren Maßnahmen der Verkehrsunternehmen zählt insbesondere die vorübergehende Schließung der Kundencenter. Viele Verkehrsunternehmen nutzen außerdem (soweit technisch möglich) die zentrale Öffnung aller Türen bei den Fahrzeugen, um an den Haltestellen eine ausreichende Durchlüftung sicherzustellen. Von einigen Verkehrsunternehmen werden erhöhte Reinigungsintervalle der Fahrzeuge angesetzt.

Die Abstimmung der Maßnahmen und die Positionen der Verkehrsunternehmen aus betrieblicher Sicht werden durch den Arbeitskreis Nahverkehrsmanagement (Arbeitsgruppe der KVIV Gesellschafterversammlung) gebündelt und koordiniert.

### III. Auskunft und Fahrgastinformation

Für die Auskunftssysteme führen die zuvor zum Betrieb und verkehrlichen Angebot dargestellten Änderung ebenso zu notwendigen Anpassungen in den Abläufen sowie den kommunizierten Informationen. Ziel ist es, die Änderungen den Kunden schnell und auf unterschiedlichen Informationswegen bereitzustellen, um die Änderungen sichtbar zu machen. Zu diesen Maßnahmen zählen insbesondere:

- Einsatz des Ereignismeldungssystemen für Informationen zum Sonderfahrplan als frühzeitiger Hinweis auf Änderungen und Maßnahmen
- Integration des Sonderfahrplans SPNV und der VU-Fahrpläne in die Datenübernahmen des Auskunftssystems auch an Samstagen (sonst Mo.-Fr.)
- Höherer Aktualisierungszyklus für Drittsysteme (Open-Data, Google, etc.)
- Hinweis in der VRR-App über aktuelle Änderungen durch Message-of-the-day
- Einbindung weiterführender Informationsseiten, u.a. [vrr.de](http://vrr.de) und [mobil.nrw](http://mobil.nrw)

Die Daten des SPNV wurden nach Festlegung des Sonderfahrplans von den Eisenbahnverkehrsunternehmen an das Europäische Fahrplanzentrum der DB AG (EFZ) gemeldet und

der integrierte Datensatz nach Fertigstellung durch das EFZ umgehend beim VRR integriert. Datenübernahmen in die VRR EFA wurden hierzu so eingeplant, dass eine schnelle Integration gewährleistet werden konnte.

Die Änderungen der kommunalen Verkehrsunternehmen, die innerhalb der Fahrplandaten-systeme des VRR für die Auskunft gepflegt werden, wurden in einer täglichen Übernahme inkl. Samstag umgehend ebenfalls in die Auskunftssysteme übernommen.

Die begleitenden Maßnahmen durch Information über die sogenannte Message-of-the-day (MoD) dienen insbesondere dazu, Änderungen frühzeitig anzukündigen und die Fahrgäste auf besondere Situationen rechtzeitig hinzuweisen.

Im Folgenden zwei Beispiele dieser MoD:



Um die Kunden über alle Kanäle weiterhin mit aktuellen Daten zu versorgen, wurde der Aktualisierungszeitraum für die Daten im GTFS-Format u. a. für Google und Open Data von zweiwöchentlich auf wöchentlich erhöht. Ebenso erfolgte ein täglicher Austausch mit allen Partnerverbänden in NRW, der durch die langjährige Zusammenarbeit im ÖV-Datenverbund unter Federführung der beim VRR angesiedelten Zentralen Koordinierungsstelle (ZKS) reibungslos erfolgen konnte. Ziel war insbesondere konsistent und schnell über alle Kanäle zu informieren.

#### IV. Liquiditätshilfen des Landes

Mit Erlass vom 19. März 2020 hat das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen die Aufgabenträger gebeten die Fördermittel gem. § 11 (2) und 11a ÖPNVG NRW zügig auszuzahlen, um die Liquidität der Verkehrsunternehmen zu erhöhen. Turnusmäßig wären diese Mittel im Mai (Ausbildungsverkehr-Pauschale gem. §11a) bzw. im Dezember (ÖPNV-Pauschale gem. §11 (2)) vom VRR beschieden und anschließend verausgabt worden.

Aufgrund dieses Schreibens hat die VRR AöR im Rahmen der Zuständigkeit für die Finanzierung umgehend begonnen die entsprechenden Verteilungsberechnungen vorzunehmen und die Förderbescheide vorzubereiten.

Am 31. März 2020 konnten bereits die ersten Förderbescheide der Ausbildungsverkehr-Pauschale an die Verkehrsunternehmen verschickt werden.

Zum Stand vom 29.04.2020 konnten bereits 46 % der Fördermittel (in Summe 52.883.300 €) an die Verkehrsunternehmen ausgezahlt werden.

## V. Langfristige Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die ÖPNV-Einnahmensituation

Der VRR hat u.a. auf der Basis einer Studie der civity Management Consultants Trendberechnungen für den VRR-Raum vorgenommen. Diese wurde mittels zweier Blitzumfragen unter den Verkehrsunternehmen zur Einschätzung der Einnahmenentwicklung Mitte März und Anfang April unterfüttert. Im März war bereits ein Rückgang im Barsortiment und bei den Einzelkäufe der Monatskarten um ca. 50 % zu verzeichnen. Auswirkungen bei den Abonnenten waren zu diesem Zeitpunkt noch nicht sichtbar.

Im April erwarten die Verkehrsunternehmen einen Rückgang im Barsortiment von 80-90 %, Monatskarten Einzelkauf von 60-70 %, SozialTicket je nach Verkehrsunternehmen -50-70%. Inzwischen sind auch Reaktionen der Abonnenten erkennbar. Zum einen wird die Möglichkeit der Abopause genutzt, andererseits sind aber auch Kündigungen durch Corona zu verzeichnen. Ein großes Plus in der Gesamteinnahmeentwicklung im VRR-Raum ist dennoch die hohe Abonentendurchdringung. Aktuell sind die Rückgänge von ca. 10 – 15 % zu verzeichnen. Auf Basis der Befragungsergebnisse hat der VRR zwei Szenarien gebildet. Das moderate **Szenario 1** ist nah an die civity-Studie angelehnt und legt zu Grunde: Direkte Auswirkungen auf den halben Monat März, April und vermutlich Mai, deutliche negative Auswirkungen gerade im Barsortiment und den Monatskarten Einzelkauf, mäßige Situation bei den Abonnenten. Ab Mai leichte Verbesserung der Einnahmensituation durch Lockerung der Regularien, jedoch bis Ende des Jahres und vermutlich auch darüber hinaus noch Auswirkungen durch die Pandemielage. Dazu kommen noch die Einnahmehausfälle durch Absagen vieler Veranstaltungen in Sport, Kultur und Messen. Eine erste Abschätzung ergab ein **finanzielles Risiko von ca. 275 Mio. €** für 2020.

Im ungünstigeren **Szenario 2** VRR, gehen wir von einem zweiten Shut-Down im Herbst aus, so dass von deutlich negativen Auswirkung für sechs Monate im Jahr 2020 ausgegangen wird: hohe, bis zu 90 % Einnahmenverluste im Barsortiment und bei den Zeitkarten Einzelkauf über diesen Zeitraum, leichte Entspannung erst zum Ende des Jahres, anfänglicher Rückgang SozialTicket bis zu 90 %, erwarteter Abonnentenrückgang bis zu 35 %. Hier ergibt die vorsichtige Abschätzung ein **finanzielles Risiko von ca. 415 Mio. €** für 2020.

Beide Szenarien werden sich vermutlich auch auf das Folgejahr 2021 auswirken, das 2. Szenario vermutlich auch bis 2022. Beide Szenarien basieren auf diversen Variablen und Annahmen, die sich schnell ändern können und die kontinuierlich – wie auch die konkrete Einnahmesituation und die Ticketsegmente beobachtet werden.

Es ist zu vermuten, dass steigende Arbeitslosenzahlen und Kurzarbeit eine negative Entwicklung im Segment Regelzeitkarten und FirmenTicket nach sich ziehen werden und eine Wechselwirkung in Richtung SozialTicket entsteht.

Der VRR hat die eigenen Daten auch dem NRW-Kompetenzcenter Marketing zur Verfügung gestellt, das die Gesamtlage für NRW dem Land gegenüber darstellt. Die angewendeten Szenarien wurden miteinander abgestimmt und vereinbart.

Auf Basis der Daten wurde ein gemeinsames Schreiben aller Kooperationsräume an die Bundestagsabgeordneten in NRW gesandt, um auf die Misere der Branche hinzuweisen und Kompensation zu erwirken.

Weitere Analysen der Daten aus März zeigen, dass die Gesamteinnahmen im 1. Quartal 2020 zu 2019 bei - 12 Mio. €, die Fahrten - 8,5 Mio. liegen.

Beim Barsortiment, FirmenTicket, SchokoTickets und KombiTicket sind die Einnahmen wie erwartet prozentual zurückgegangen. Beim SemesterTicket wurden keine Veränderungen angenommen. Auch die prognostizierten leichten Rückgänge bei den Azubis haben sich nicht bewahrheitet, hier liegen die Einnahmen im März leicht über dem Vorjahresmonat. Der erwartete Rückgang bei den Regelzeitkarten im Abo ist mit -2 % aktuell noch sehr übersichtlich, die Einnahmen der Monatskarten Einzelkauf sind mit 22 % auch nicht ganz so hoch wie erwartet.

Die aktuelle Situation im April wird deutlicheren Auswirkungen zeigen. Das Barsortiment wird um die 90 % rückläufig sein, deutliche Einnahmenverluste bei den Einzelkaufkarten und im

April wird man auch die ersten Auswirkungen bei unseren Abonnenten durch Abopause oder -kündigungen sehen.

## VI. Marktforschung zu Einflüssen auf die Verkehrsmittelwahl

Der VRR hat kurzfristig eine Marktforschung gestartet, die in zwei Wellen den Veränderungen bei der Verkehrsmittelwahl (Art des Verkehrsmittels, Nutzungshäufigkeit) durch Corona nachgeht. Zudem werden erste Einschätzungen für die Verkehrsmittelnutzung nach Normalisierung des Lebens abgefragt, sowie das Thema Homeoffice und dessen mögliche Intensivierung in Post-Corona-Zeiten betrachtet. Die Untersuchung wird in einem Online-Accesspanel mit n=1.000 Befragten in zwei Wellen mit ca. dreiwöchigem Abstand durchgeführt. Die erste Welle ist am 21.4.2020 ins Feld gegangen.

Die Marktbearbeitung in und nach der Krise wird vom VRR aktuell neu konzipiert und den Gremien im laufenden Sitzungsblock berichtet. Es gilt

- neues Vertrauen in den ÖPNV aufzubauen
- Anreize zur ÖV-Nutzung zu setzen
- Rückgewinnung der an den MIV und Fahrrad verlorenen Kunden
- Positive Kommunikationsstrategien zu entwickeln

## VII. Sitzungen der VRR-Gremien

Aufgrund der Corona-Krise wurden am 13.03.2020 sämtliche geplanten Sitzungen der VRR-Gremien bis zunächst 31.03.2020 abgesagt. Damit unaufschiebbare Entscheidungen und Kenntnisnahmen beraten werden konnten, haben sich die VRR-Gremien darauf verständigt, in Anwendung des Erlasses des Ministeriums für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung NRW vom 21.03.2020 Fraktions- und Fraktionsvorstandssitzungen in Form von Video- bzw. Telefonkonferenzen abzuhalten. Darüber hinaus haben sich die Gruppierungen, bzw. Fraktionen bis auf Weiteres darauf verständigt, Sitzungen der Ausschüsse, des Verwaltungsrates und der Verbandsversammlung im Sitzungsblock Mai/Juni in reduzierten Präsenzsitzungen (Pairing-Vereinbarung) durchzuführen, um das Infektionsrisiko klein zu halten.

Bei den Sitzungen werden die vorgegebenen Hygienevorschriften eingehalten.

## VIII. Hygiene- und Arbeitsschutz beim VRR

In Deutschland hat zum 27.02.2020 der Krisenstab aus Bundesinnenministerium und Bundesgesundheitsministerium seine Arbeit aufgenommen. Auch der VRR hat entsprechend auf die Situation reagiert und Hygiene- und Arbeitsschutzmaßnahmen ergriffen. Im Folgenden werden die ergriffenen Schritte kurz dargestellt:

- 27.02.20 – VRR: Erste Hinweise zum Thema Infektionsschutz, Hygiene und Bereitstellung von Desinfektionsmittel
- Mitarbeiter haben die Möglichkeit vermehrt im Homeoffice zu arbeiten
- Die VRR-IT stellt die nötige Infrastruktur (Hard- und Software) bereit.
- Im Gebäude arbeitet nur jeweils 1 Mitarbeiter im Büro, um den notwendigen Abstand einzuhalten.
- Alle nötigen Konferenzen und Meetings werden digital bzw. per Telefonkonferenz durchgeführt.
- Die VRR-IT hat hierzu das Kommunikationstool Microsoft Teams eingeführt
- Die Mitarbeiter werden regelmäßig über einen „Corona-Blog“ über aktuelle Entwicklungen und den daraus resultierenden Maßnahmen informiert
- Dienstreisen sind bis auf das absolut Notwendige untersagt
- Homeoffice bei Schließung von Schulen und Kindergärten: Für MA mit schulpflichtigen Kindern und Kindern in KiTas, die von Schulschließungen betroffen sind, besteht in Absprache mit Ihrer Führungskraft die Möglichkeit, von zu Hause zu arbeiten.
- Einführung der Blogreihe #WirbleibenZuhause – Geschichten aus dem Homeoffice
  - Ziel: die MA durch die Ausnahmesituation Homeoffice begleiten und uns gemeinsam den Herausforderungen, mit denen wir alle konfrontiert sind, stellen.
- Tägliche Desinfizierung der Arbeitsplätze, Türklinken etc.
- Schaffung einer Möglichkeit der Händedesinfektion in allen Bereichen
- Anbringung von Abstandslinien an den Kaffeepoints.

Zudem wurde ab **27.04.20 die Maskenpflicht im Geschäftsgebäude** der VRR AöR eingeführt:

- Verpflichtung der Mitarbeiter/innen in den allgemeinen Bereichen (Flure, Kaffeepoints, Bistro, Treppenhäuser, Aufzüge) Mund-Nase-Bedeckungen zu tragen.
- Bereitstellung von Masken durch den VRR
- Einrichtung eines Nähservice für Mund-Nasen-Schutz durch das Serviceteam, auch für die Mitarbeiter/innen werden Nähanleitungen bereitgestellt

## IX. Ausblick und weitere Handlungsfelder

Für den weiteren Umgang mit der Corona-Krise und den daraus entstehenden Folgen gilt es kurz- und mittelfristige Themenfelder und zugehörige Maßnahmen auszuarbeiten und umzusetzen. Dabei wurden in den vergangenen Wochen bereits konkrete Schritte eingeleitet, erste Analysen und z. B. Eckpunkte für weitere Hygienemaßnahmen erarbeitet.

Die Corona-Krise berührt dabei insbesondere folgende Handlungsfelder im VRR und im ÖPNV in NRW, denen hier auszugsweise erste – insbesondere kurzfristige - Maßnahmen und Aufgaben zugeordnet sind:

- Verkehrliches Angebot
  - Rückkehr zum Regelfahrplan
  - Umgang mit Änderungen bei Schulen
  - Entzerrung von Auslastungsspitzen
- Finanzierung
  - Weitere Auszahlung vorhandener Fördermittel
  - Rückgewinnung von Kunden zur Sicherung von Fahrgeldeinnahmen
  - Adressierung von Finanzierungslücken beim Land und Bund
- Kommunikation und Information
  - Wiederherstellung von Vertrauen in einen sicheren ÖPNV (Kampagne)
  - Kundenrückgewinnungskampagnen
  - Zusatzinformation zu Kapazitätsveränderungen und Hygienemaßnahmen
- Tarif & Vertrieb
  - Prüfung von Tarif- und Vertriebsmaßnahmen sowie aktueller Kulanzregelungen
  - Konzepte zum weiteren Umgang mit dem Fahrerverkauf
  - Maßnahmen zur Kundenrückgewinnung

Die Bereiche Hygiene und Kundenrückgewinnung wirken sich in alle Handlungsfelder aus, da sie im Sinne der Schaffung von Vertrauen in die Nutzung des Verkehrsmittels ÖPNV eine wichtige Basis für die Finanzierung sind und entsprechend in der Kommunikation, im verkehrlichen Angebot sowie im Tarif & Vertrieb berücksichtigt werden müssen.

Auch mittelfristige Maßnahmen und Aufgaben müssen schon jetzt begonnen werden, da nach aktuellem Stand davon auszugehen ist, dass sich die Corona-Krise auch nachhaltig auswirken wird. Hierzu gehören u. a. Maßnahmen zur langfristigen Verbesserung der Hygiene beispielsweise durch den steigenden Einsatz von bargeld- und kontaktlosen Bezahlmöglichkeiten, Bereitstellung dynamischer Auslastungsinformationen sowie kontinuierliches Moni-

toring von Verkehrsmittelwahl und Mobilitätsverhalten.

Zudem hat – nicht nur beim VRR – die Corona-Krise zu einer Veränderung beim Einsatz von Video- und Telefonkonferenzen sowie dem außerbetrieblichen Arbeiten geführt. Durch die weitsichtige Einrichtung dieser Arbeitsmöglichkeiten vor der Corona-Krise konnte beim VRR auf diese Möglichkeiten in der akuten Situation zurückgegriffen werden. Dennoch gilt es auch hier kurz- und mittelfristig die Erfahrungen bzgl. Arbeitsabläufe, Ausstattung und Arbeitsregelungen sinnvoll weiterzuentwickeln und in allen Bereichen zu nutzen.