



# Nahverkehrs-Zweckverband

## Niederrhein

Der Verbandsvorsteher

öffentlich

Sitzungsvorlage			
Betreff			
<b>Sachstandsbericht</b>			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	TOP
NVN	NVN/X/2021/0040	12.03.2021	

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
-----------------------	----------------------	-----------------------	-----------------

Verbandsversammlung des NVN

Kenntnisnahme

24.03.2021

### Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

### Begründung/Sachstandsbericht:

#### Finanzen, Förderung, Personal und Recht

1. Jahresvergabeplan 2021
2. Bericht Strategie
3. Priorisierung von Stationsmaßnahmen zur Modernisierung
4. Förderung von Planungsleistungen zur Bildung eines Planungsvorrates (FöRi-Planungsvorrat)

### Verkehr

#### SPNV:

5. Walsum-Bahn

## **ÖPNV:**

6. Klimaschutzprogramm 2030
7. Aktueller Status zum landesweiten Check-In/Be-Out-System

## **Information und Sicherheit**

8. Digitale Kundensysteme
9. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme 2020
10. Fahrplanbücher und Digitale Informationsplattform

## **Finanzen, Förderung, Personal und Recht**

### **1. Jahresvergabeplan 2021**

Gemäß § 1 Absatz 4 der Geschäftsordnung für den Vorstand der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR unterrichtet der Vorstand den Verwaltungsrat im Rahmen der Beschlussfassungen zum Wirtschaftsplan eines jeden Jahres u. a. über die geplanten Auftragsvergaben. Hierzu dient der dem Wirtschaftsplan als Anlage beigefügte Jahresvergabeplan (JVP). Der JVP für das Jahr 2021 wurde erstmalig im Sitzungsblock November/Dezember 2020 vorgestellt und wird im Verlauf des Jahres 2021 vierteljährlich aktualisiert. Hiermit wird im Rahmen des Sachstandsberichtes für den Sitzungsblock März 2021 die erste aktualisierte Fassung (Redaktionsstand: 15.02.2021) vorgestellt.

Der JVP umfasst zum einen Vergaben, deren geschätzte Auftragswerte (netto) oberhalb der jeweils geltenden EU-Schwellenwerte gemäß Artikel 4 der Richtlinie 2014/24/EU liegen. Die derzeitigen Schwellenwerte (in Kraft getreten zum 01.01.2020) lauten wie folgt:

- |   |               |
|---|---------------|
| - Bauaufträge:  | 5.350.000,- € |
| - Liefer- und Dienstleistungsaufträge (allgemein):        | 214.000,- €   |
| - Soziale und sonstige besondere Dienstleistungsaufträge: | 750.000,- €   |

Außerdem werden im Jahresvergabeplan auch die Vorhaben erfasst, die für die VRR AöR darüber hinaus von besonderer Bedeutung sind. Hierzu zählen wesentliche Angelegenheiten in Bezug auf die gesetzlichen Aufgaben der VRR AöR (Tarif- und Beförderungsbedingungen, Nahverkehrsplanung, SPNV-Verkehrsdienstleistungen, Hinwirkungsaufgaben nach § 5 Abs. 3 ÖPNVG NRW).

### **Ergebnis in der Zusammenfassung**

Bei den ersten Planansätzen für das Jahr 2021 sind die Fachbereiche der VRR AöR zunächst von lediglich **7 Vergabeverfahren** ausgegangen. Diese 7 Vorhaben waren bereits

Bestandteil des JVP für 2020, konnten aber insbesondere aufgrund der Ausnahmesituation im letzten Jahr (Covid-19-Pandemie) nicht termingerecht umgesetzt werden.

Mit dem aktuellen JVP 2021 melden wir nun **16 Vergabeverfahren** an.

Zu diesen **16 Verfahren** gibt es aktuell folgende Sachstände:

- **13 Verfahren** wurden angemeldet, aber noch nicht gestartet (= lfd. Nr.: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15). Die Verfahren befinden sich in der Vorbereitung.
- **2 Verfahren** wurden im Januar 2021 gestartet, aber noch nicht vergeben (lfd. Nr. 4 und 16)
- **1 Verfahren** wurde bereits im Nov. 2020 gestartet (veröffentlicht), aber noch nicht vergeben (lfd. Nr. 14). Aufgrund diverser Bieterfragen wurde die Angebotsfrist verlängert.

Da derzeit noch nicht abschätzbar ist, inwieweit sich die Covid-19-Pandemie und ihre Folgen auch noch auf das Jahr 2021 auswirken werden, können weitere Verzögerungen bei der Durchführung der Vergabeverfahren nicht ausgeschlossen werden.

Die Sachstände zu den einzelnen Vorhaben 2021 können der als **Anlage 1** beigefügten Tabelle Jahresvergabeplan (JVP) entnommen werden.

## **2. Bericht Strategie**

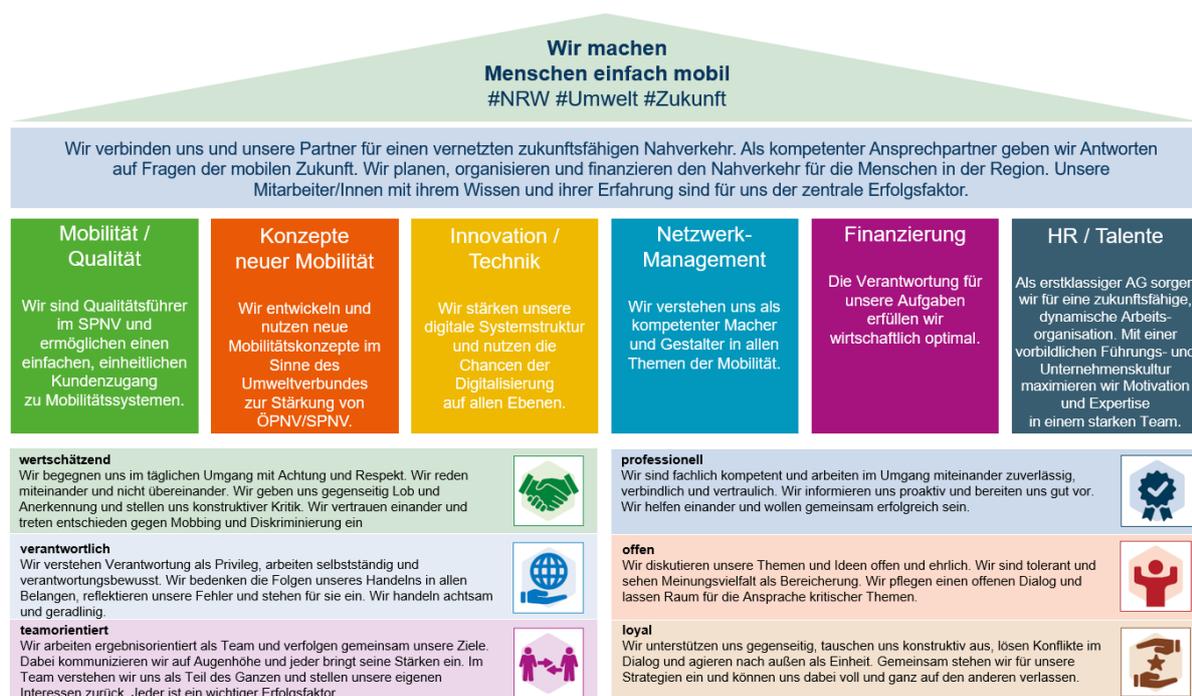
Unter dem Motto „Veränderungen verstehen – Zukunft gestalten“ hat es sich das Managementteam um den Vorstand des VRR im Jahr 2019 zur Aufgabe gemacht, eine neue Strategie für die Zukunft des VRR zu entwickeln. Neben unseren Verbund- und hoheitlichen Aufgaben als Teil der staatlichen Verwaltung muss der VRR sich aktuellen Rahmenbedingungen auf der Schiene und Straße stellen und Trends in der Mobilitätsbranche beobachten, bewerten und geeignete Maßnahmen zu entwickeln, um diese Herausforderungen zu meistern.

Im Jahr 2020 und weiterhin im aktuellen Jahr stand und steht auch beim VRR die Covid-19-Pandemie im Fokus. Durch die verschiedenen Lockdown-Stufen im letzten Jahr, hat sich auch die Nachfrage im öffentlichen Verkehr verändert. Die in der VRR Strategie vorgesehenen Ziele und Maßnahmen konnten teilweise aufgrund der Pandemie nicht im geplanten Maße durchgeführt werden. So konnten beispielsweise Veranstaltungen, die im Netzwerkmanagement vorgesehen waren, nicht stattfinden und Themen, die zukunftsweisend sein sollten, mussten zurückgestellt werden, da die aktuelle Situation ein Eingreifen erforderte.

Dennoch orientiert sich der VRR in seinem Handeln an der Vision „Wir machen Menschen einfach mobil.“ in #NRW unter besonderer Beachtung der #Umwelt mit Blick auf die #Zukunft. So konnte auch während der Pandemie neben vielen anderen Projekten das CiBo Projekt vorangetrieben, die Finanzierung für diverse Infrastrukturmaßnahmen zur Elektrifizierung sichergestellt und auch die Ausschreibungen für Fahrzeuge mit alternativen Antrieben angestoßen werden.

Im Jahr 2019 wurde erstmalig das bildliche Strategiehaus mit seinen Stützpfeilern Vision, Mission, den Etagen und Zimmern aus den Handlungsfeldern des VRR und das Fundament aus Werten eingeführt. Das Strategie-Team hat es sich zur Aufgabe gemacht, eben dieses Strategiehaus stetig weiterzuentwickeln und wenn erforderlich auch zu renovieren. Zunächst wurde eine Vielzahl von Aufgaben und Projekten in die VRR Strategie aufgenommen. Das Strategie-Team hat im vergangenen Jahr zusammen mit Ziel- und Maßnahmen-Ownern die enthaltenen Ziele und Maßnahmen auf strategischen Mehrwert und langfristige Ausrichtung überprüft und so Maßnahmen identifiziert, die kurzfristig abgeschlossen werden und zu den oben beschriebenen Verbund- und hoheitlichen Aufgaben des VRR gehören. Das Strategiehaus und somit die strategische Ausrichtung des VRR konnte so fokussiert werden. Vision, Mission und die einzelnen Definitionen und Zielrichtungen der Handlungsfelder bleiben bestehen.

Nachstehend ist die Strategie in einem Schaubild zusammengefasst.



Wie eingangs beschrieben, hat der VRR bereits 2020 damit begonnen, die Auswirkungen der Pandemie auf den Nahverkehr zu erforschen. Diese Ermittlung steht auch im Jahr 2021 im Fokus der Strategie, um Herausforderung realistisch einzuschätzen und mit Hilfe dieser Erkenntnisse die strategische Ausrichtung der einzelnen Handlungsfelder zu überprüfen und ggfls. neu auszurichten.

### **3. Priorisierung von Stationsmaßnahmen zur Modernisierung**

Zwischen der DB Station & Service AG und dem VRR wird aktuell eine Priorisierung der umzusetzenden Stationsvorhaben durchgeführt. Diese ist erforderlich, da die Planungs- und Baukapazitäten der DB Station & Service AG, der Ingenieurbüros und der Baufirmen aufgrund des langanhaltenden Baubooms ausgeschöpft sind. Durch eine mittelfristige Vorhabenplanung in Form einer Priorisierung können die zwingend notwendigen Stationsvorhaben in einer zeitlichen Staffelung und in einer verkehrlich sinnvollen Reihenfolge geplant und umgesetzt werden.

Von der Priorisierung ausgenommen sind alle die Stationsvorhaben, die bereits in Förder- oder Bauprogrammen aufgenommen sind und sich somit in der Planung oder ggfls. sich auch schon in der baulichen Umsetzung befinden. Diese sind z.B. die Stationsvorhaben der MOF 2, der MOF 3, der RRX-Außenäste, der FABB Säule 1 und 2 (Programm des Bundes mit dem Namen: Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen), des Niederrhein-Münsterland-Netzes, der DB Stationsoffensive, der Hertener Bahn, der Kapazitätserweiterung der S-Bahn Köln und die Großbahnhöfe in Dortmund, Duisburg sowie Hagen.

In Abhängigkeit der erforderlichen Inbetriebnahmetermine wurden folgende Stationsvorhabenpakete in eine Priorisierungsreihenfolge zur weiteren Abstimmung zwischen der DB Station & Service AG und der VRR AöR gebracht:

- 1.) Stationen der S5/S8 und der S9 im Rahmen des Migrationskonzeptes
- 2.) Stationen entlang der RB 43 (Emschertalbahn)
- 3.) Stationen im Zusammenhang mit der S6-Verlängerung von K nach MG
- 4.) Stationen der sonstigen S-Bahnlinien im Rahmen des Migrationskonzeptes
- 5.) Stationen mit einer Bahnsteighöhe von unter 76 cm

#### **4. Förderung von Planungsleistungen zur Bildung eines Planungsvorrates (FöRi-Planungsvorrat)**

Das Ministerium für Verkehr des Landes NRW (VM) hat mit Runderlass vom 18.12.2020, Az. II B 2-40-01/1 eine Richtlinie zur Förderung von Planungsleistungen zur Bildung eines Planungsvorrates für Schieneninfrastrukturvorhaben erlassen (FöRi-Planungsvorrat). Im Landeshaushalt sind dafür Finanzmittel i. H. v. insgesamt 22,5 Mio. EUR, verteilt auf zwei Jahre, veranschlagt.

Der VRR ist hierzu für den Kooperationsraum A (VRR-Raum) Bewilligungsbehörde, für Maßnahmen, die der VRR als SPNV-Aufgabenträger beantragt fungiert die BR Düsseldorf als Bewilligungsbehörde. Die Programmkompetenz liegt beim VM. Die wesentlichen Entscheidungskriterien bei der Priorisierung der Anträge sind:

- Effektivität der Landesförderung: Verhältnis einer potenziellen Landesförderung im Falle einer Realisierung des geplanten Vorhabens zu dessen Gesamtwertumfang
- Effekt auf die Kapazität: Auswirkung des geplanten Vorhabens auf die Kapazität des betroffenen Schienenverkehrssystems im Falle einer Realisierung
- Effekt auf die Betriebsqualität: Auswirkung des geplanten Vorhabens auf die Betriebsqualität des betroffenen Schienenverkehrssystems im Falle einer Realisierung
- Innovationsgrad: Entwicklung, Erprobung und Nutzung innovativer Technologien

Gefördert werden können

- Planungsleistungen für ÖPNV-Schieneninfrastrukturvorhaben, die mindestens die Leistungsphasen 1 und 2 gemäß Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) abdecken
- Im Zusammenhang mit Standardisierten Bewertungen erforderliche Machbarkeitsstudien / Variantenuntersuchungen

Planungsleistungen der Leistungsphasen 5 bis 9 gemäß HOAI sind nicht förderfähig. Die Bagatellgrenze ist auf 100.000 EUR festgesetzt. Der Fördersatz beträgt 90% der zuwendungsfähigen Kosten.

Der Kreis der Antragsberechtigten entspricht dem der Förderung gem. §12/13 ÖPNVG NRW. Finanzierungsanträge waren bis zum 31.01.2021 bei der jeweiligen Bewilligungsbehörde einzureichen und sind bis zum 28.02.2021 geprüft dem Verkehrsministerium vorzulegen. Insgesamt wurden 39 Vorhaben mit einem Zuwendungsvolumen von 14,22 Mio. EUR gemeldet. Der VRR hat der BR Düsseldorf mit der Ratinger Weststrecke, der Walsumbahn und der

SPNV-Anbindung Neukirchen-Vluyn drei Planungen (jeweils Lph. 1+2 HOAI) mit einem Zuwendungsvolumen von 15,51 Mio. EUR gemeldet.

Die Programmentscheidung soll bis zum Ende des 1. Quartals durch das VM getroffen werden. Darauf erfolgt die Bewilligung und Finanzmittelbewirtschaftung durch die Bewilligungsbehörde.

Der Bewilligungszeitraum ist auf den 31.12.2022 zu befristen. Die Förderrichtlinie tritt mit Ablauf des Datums 31. Dezember 2022 außer Kraft.

## **Verkehr**

### **SPNV:**

#### **5. Walsum-Bahn**

Im Jahre 2020 haben sich die Städte Oberhausen, Duisburg, Dinslaken, Voerde und Wesel sowie der Kreis Wesel zusammen auf Basis einer Absichtserklärung mit dem VRR vereinbart, eine Machbarkeitsstudie (MbS) zur Einrichtung eines Schienenpersonenverkehrs auf der Strecke zwischen Oberhausen und Wesel in Auftrag zu geben (Walsumbahn). Im nördlichen Stadtgebiet von Duisburg verläuft die sog. Walsumbahn als Eisenbahnstrecke von Norden kommend ab Spellen über Möllen, Walsum und Hamborn nach Oberhausen Hbf. Seit der Einstellung des Personenverkehrs im Jahr 1982 wird die Strecke heute nur durch den Güterzugverkehr genutzt. Eine Aufnahme des Personenzugverkehrs auf dieser Strecke würde den Duisburger Norden wieder direkt an das SPNV-Netz anbinden. Bereits in den Jahren 1992 und 2001 wurden die Reaktivierungsmöglichkeiten auf dieser Relation untersucht. Das Vorhaben wurde jedoch unter den damaligen Bedingungen aus Wirtschaftlichkeitsgründen nicht weiterverfolgt.

Mit einer nunmehr auch zur Untersuchung vorgesehenen Anbindung der Strecke bis zum Bahnhof Wesel würde darüber hinaus für Pendler aus Dinslaken, Voerde und Wesel eine Alternative und Entlastungsmöglichkeit zur derzeit stark frequentierten Hauptstrecke Oberhausen – Wesel (Betuwe) entstehen, ohne die RRX-Strecke zu konkurrenzieren.

Zur Begleitung und Absicherung des Vorhabens wurde eine Kooperations- und Finanzierungsvereinbarung zur Machbarkeitsstudie abgeschlossen, auf deren Grundlage im letzten Jahr in den Monaten November und Dezember eine Ausschreibung und Vergabe des Auftrages durch den VRR erfolgte. Den Zuschlag erhielt eine Arbeitsgemeinschaft, bestehend aus den Büros Zetcon, StadtVerkehr Hilden und Gertz Gutsche Rümenapp Stadtentwicklung und Mobilität GbR. Begleitend wurden kommunale Ansprechpartner benannt, die das Vorhaben

innerhalb einer Projektgruppe steuernd begleiten.

In Abstimmung mit allen Beteiligten erfolgt die Bearbeitung des betrieblichen Teiles der Untersuchung durch das Büro SMA. Hier wurden in einem ersten Schritt bereits mehrere Planfälle einschließlich möglicher Integrationen der Walsumbahn ins weitere VRR-Netz definiert. Diese werden in den nächsten Wochen auf Durchführbarkeit und infrastrukturelle und fahrplantechnische Konsequenzen hin untersucht. Um Zeit zu sparen erfolgt parallel hierzu auf dieser Basis bereits die Abschätzung der Nachfragewirkungen. Danach schließt sich der Teil der Abschätzung der Infrastrukturvolumina mit einer Kostenabschätzung sowie die Gesamtbewertung unter Kosten-Nutzen-Aspekten einschließlich einer Empfehlungsvariante an. Vorgesehen ist die Fertigstellung der Studie zum Sommer 2021, mit ersten Zwischenergebnissen wird im Frühjahr 2021 gerechnet.

## **ÖPNV:**

### **6. Klimaschutzprogramm 2030**

#### **Ausgangslage**

Die Bundesregierung hat mit dem Beschluss des Klimaschutzplans 2050 im Jahr 2016, dem Klimaschutzprogramm 2030 aus 2019 und dem Bundes-Klimaschutzgesetz wichtige Meilensteine zur Erreichung nationale Klimaziele verbindlich festgeschrieben. Demnach muss der Verkehrssektor seine Emissionen um 42 Prozent – auf 95 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> – im Vergleich zum Jahr 1990 reduzieren. Der Klimaschutzplan 2030 umfasst für die einzelnen Sektoren konkrete Maßnahmen, um die festgelegten Reduktionsziele zu erreichen. Ein Handlungsfeld im Verkehrsbereich umfasst Maßnahmen, mit denen die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) erhöht werden soll.

Der ÖPNV ist aufgrund der hohen Energieeffizienz und des hohen Grades der Elektrifizierung mit geringeren Treibhausgasemissionen pro Personenkilometer verbunden als der motorisierte Individualverkehr (MIV). Durch eine Verkehrsverlagerung vom MIV auf den ÖPNV können daher Minderungen der Treibhausgasemissionen im Verkehrssektor erreicht werden. Daher unterstützt die Bundesregierung im Rahmen des Klimaschutzprogramms 2030 Modellprojekte zur Stärkung des ÖPNV, die dazu geeignet sind, einen Beitrag zur Erreichung der Ziele des Klimaschutzprogramms zu leisten. Die Details zum Förderprogramm wurden am 28.01.2020 veröffentlicht.

Die umzusetzenden Maßnahmen sollen dazu beitragen,

- die Attraktivität des ÖPNV zu erhöhen,
- die Nutzung des ÖPNV zu steigern,
- die Verlagerung von Verkehren des motorisierten Individualverkehrs auf den ÖPNV zu erreichen und
- die CO<sub>2</sub>-Emissionen des ÖPNV und des Verkehrssektors zu verringern.

Gefördert werden zur Erreichung der Klimaziele geeignete Maßnahmen in drei Bereichen:

- Entwicklung attraktiver Tarife (z.B. JobTickets, innovative Tarif-/Verbundangebote),
- Vernetzung von Auskunft- und Vertriebssystemen (z.B. Mobilitätsplattformen sowie deren Verknüpfung) und
- Verbesserung der Angebots- und Betriebsqualität (z.B. z. B. Taktverdichtungen, Entwicklung und Realisierung von On-Demand-Diensten, Vorrang- und Beschleunigungsmaßnahmen, Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln).

Das Gesamtvolumen des Förderprogramms beläuft sich in den nächsten vier Jahren voraussichtlich auf über 250 Mio. EUR nach gegenwärtigem Sachstand (Regierungsentwurf Bundeshaushalt 2021).

Der entsprechende Förderaufruf des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) ist am **22.01.2021** gestartet. Eine Beteiligung ist bis spätestens **29.03.2021** möglich. Von Seiten des BMVI ist ein zweistufiges Antragsverfahren für die Ausgabe der Fördermittel im Rahmen des Klimaschutzprogramms 2030 vorgesehen. In der ersten Phase werden in einem sogenannten „Skizzen-Verfahren“ die Projektideen und Konzepte der Antragsteller gesammelt und eine erste Vorauswahl von Antragstellern vorgenommen.

### **NRW-weite Vorgehensweise**

Klimaschutz hört nicht an Stadtgrenzen oder Verbundgrenzen auf, sondern ist regional zu denken. Vor dem Hintergrund ist es eine gemeinsame Aufgabe aller ÖPNV-Akteure in NRW. Gleichzeitig wird der Wunsch der Kund\*innen und der Öffentlichkeit nach Tarifen, die kein Tarifwissen erfordern, immer deutlicher. Auch angesichts der COVID-19-Pandemie ist es ein wichtiges Ziel, Angebote zu entwickeln, die das neue Mobilitätsverhalten berücksichtigen.

Um diese Ziele zu erreichen und die Zugangshürde zum ÖPNV zu senken, sind einfache und kundenorientierte Lösungen im tariflichen und vertrieblichen Bereich erforderlich. Ziel der Attraktivitätssteigerung ist es dabei, einen dauerhaften und maßgeblichen Umstieg vom MIV

auf den ÖPNV zu erreichen, um so die Umweltbelastung durch die Gewinnung neuer Stammkund\*innen nachhaltig zu verringern.

Aus Sicht der Tarifkooperationsräume VRR, VRS, AVV und WestfalenTarif ist es deshalb zielführend, einen gemeinsamen Antrag einzureichen. Die Akteure in NRW erarbeiten im Rahmen des Klimaschutzprogramms 2030 ein gemeinsames eTarif-Konzept, das sich prioritär an Berufspendler\*innen richtet.

### **Zielgruppe**

Die Marktdurchdringung im Bereich der Berufspendler\*innen ist weiterhin geringer als in anderen Zielgruppen im ÖPNV. Dies hängt insbesondere mit der Besonderheit dieser Zielgruppe zusammen, denn Berufspendler\*innen stehen vergleichsweise höhere finanzielle und gleichzeitig nur geringe zeitliche Mittel zur Verfügung. Die Erreichbarkeit der Arbeitsstelle stellt bei der Wahl des Verkehrsmittels für die täglichen Pendlerstrecke daher ein wichtiges Kriterium dar. Aus diesem Grund ist der MIV für die meisten Berufspendler\*innen von hoher Bedeutung und die Zielgruppe der Berufstätigen zeichnet sich durch eine besonders hohe Pkw-Verfügbarkeit aus.

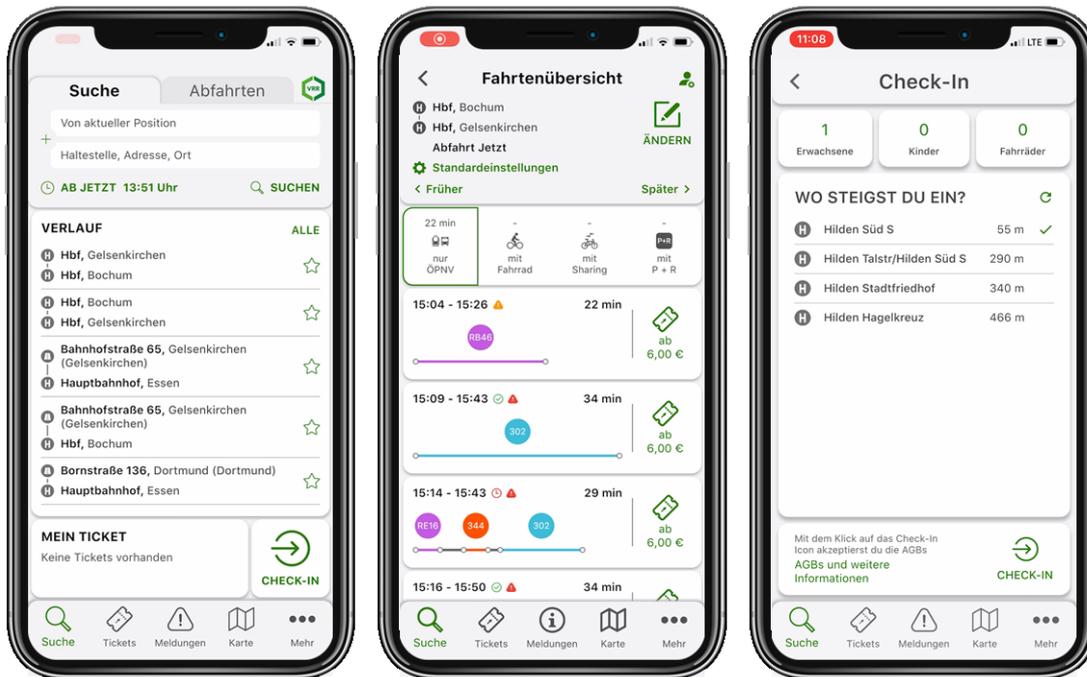
Bei den Berufspendler\*innen handelt es sich um eine Schlüsselgruppe zur Reduktion des Autoverkehrs mit großem Potenzial im Sinne der Verkehrswende.

### **Nächste Schritte**

Derzeit wird das Grobkonzept mit den Verbänden und Tarifverantwortlichen in NRW gemeinsam finalisiert. Ein besonderer Fokus wird auf die Zukunftsfähigkeit nach Ablauf des Förderzeitraums gelegt. Erste Einzelheiten zu den tariflichen und vertrieblichen Details wurden im Dezember-Sitzungsblock 2020 dargestellt (Vgl. Drucksache Z/IX/2020/0789). Nach gemeinschaftlicher NRW-weiter Finalisierung des Konzeptes wird dieses den regionalen Verbundgremien im nächsten Sitzungsblock zur Beschlussfassung vorgelegt.

## **7. Aktueller Status zum landesweiten Check-In/Be-Out-System**

Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung wurde unter Federführung des VRR in Kooperation mit NWL und NVR eine Plattform für ein Check-In/Be-Out System (CiBo) in NRW ausgeschrieben und vergeben. Zusammen mit dem Ticketshop und der Verbund-App bildet das System einen wichtigen Baustein in den Kundensystemen.



Im Dezember 2020 haben die Auftraggeber im Rahmen der Abnahme sowohl Tests der Systeme anhand von Testfällen als auch Tests im Feld (sogenannter Family & Friends Test) durchgeführt. Hierbei konnten sich neben den Auftraggebern auch die Verkehrsunternehmen in NRW beteiligen und das System erstmals im Einsatz kennenlernen und durch die erzeugten Fahrten wichtige Erkenntnisse zum Stand des Systems liefern.

Bezogen auf den Family & Friends Test hat das System bei den bewerteten Fahrten eine Gesamtnote von 2,0 (Schulnotensystem) von den Testern erhalten. In einer Interaktion während des Tests wurden einige Fehler behoben. Wird nur der Teil danach betrachtet, dann liegt die Bewertung des Systems bei 1,6 (Schulnotensystem). Insgesamt sind im System in diesem Zeitraum, trotz der besonderen Pandemie-Bedingungen, über 1000 Fahrten verzeichnet worden.

Nach dieser Prüfung haben sich die Auftraggeber dennoch entschieden, das System vorerst nicht abzunehmen, da zwar ein fortgeschrittener Umsetzungsstand erreicht werden konnte, allerdings noch eine zu hohe Zahl an nicht vollständig bestandenen Testfällen vorliegt. So konnte bspw. aus dem Family & Friends Test erkannt werden, dass das System im Bereich des VRR gut funktioniert, es allerdings im Bereich des NVR noch nicht die gleiche Qualität erreicht hat. Es ist naheliegend, dass dies u. a. mit der Datenlage und Datenqualität zusammenhängt. Die Behebung der entdeckten Fehler und eine finale Abnahme stehen nun im Vordergrund der weiteren Arbeiten bis Ende März 2021. Mit dem Beschluss der eTarife in NRW steht auch diese Integration in das Tarifierungsmodul als Umsetzungsarbeit im Projekt für die nächsten Monate an.

Für die Integration in die Systeme der Verkehrsunternehmen hat das Verkehrsministerium des Landes NRW ein Förderprogramm aufgesetzt und die Rahmenbedingungen bekannt gegeben, sodass inzwischen Förderanträge gestellt werden können und die Integration fort-schreiten kann.

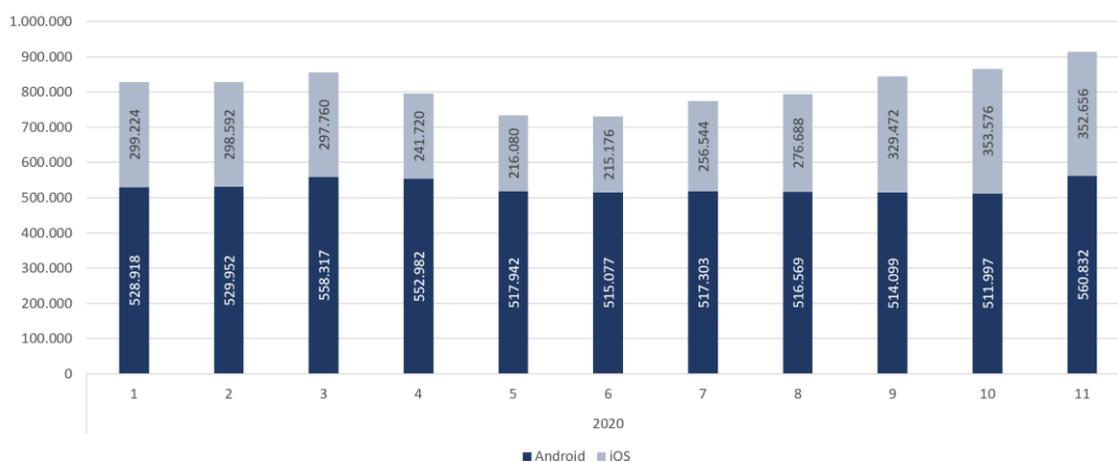
## Information und Sicherheit

### 8. Digitale Kundensysteme

#### 1. Aktueller Stand Verbund-App

Das System aus VRR App und den neun VU Apps, die als Mandanten die App einsetzen und den Nutzerinnen und Nutzern bereitstellen, läuft weiterhin stabil und zuverlässig. Die Nutzer-zahlen der Verbund App bewegen sich ebenso auf einem stabil hohen Niveau. Durch die Corona-Pandemie sind zwar Schwankungen in der Nutzung zu erkennen, dies betrifft aber insbesondere den Umfang der Abfragen am Auskunftssystem.

Verbund App Aktive Nutzung (nach Betriebssystem)



Die Bewertungen in den Appstores bei Google (3,7 Sterne) und Apple (4,2 Sterne) zeigen weiterhin eine sehr hohe Zufriedenheit mit der VRR App. Gemeldete Probleme werden konti-nuierlich analysiert und in die Entwicklung einbezogen. Zudem werden die Nutzerinnen und Nutzer in Abständen und insbesondere nach Updates gebeten, eine Bewertung in den jewei-ligen Appstores zu hinterlassen.

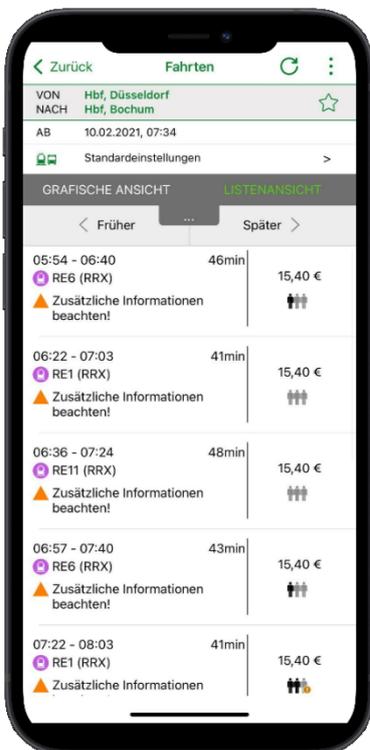
#### 2. Anzeige der Fahrzeugauslastung

Nach erfolgreichem Abschluss der Daten- und Testarbeiten werden den Fahrgästen im VRR nun Auslastungsprognosen für die RRX-Züge in der VRR App angezeigt. Dabei werden die Daten der Fahrgastzählsysteme je Fahrt und Linie analysiert, zu einer Ganglinie aufbereitet

und je Fahrt als ergänzende Informationen in der Auskunft ausgegeben. Die Auslastung wird mittels entsprechender Icons in vier Stufen von wenig bis sehr hoch dargestellt. Dabei können die Stufen in Verbindung zur prozentualen Auslastungsprognose eingestellt werden. Während der anhaltenden Pandemie wird eine 50 % Auslastung der Sitzplätze als sehr hoch dargestellt. In den Fahrtdetails zu einer Verbindung wird zudem die zu erwartende Auslastung für jede Haltestelle angezeigt. So können auch Veränderungen über den Fahrtverlauf erkannt werden.

Auf Basis dieser Entwicklung wird die Funktionalität der Auslastungsprognose sukzessive weiterentwickelt, sowohl in Bezug auf den Umfang der Linien als auch die Erstellung der Prognosen. Wie bereits in der AG Digitales diskutiert, wird dies in Schritten erfolgen und umfasst sowohl die Anpassung der Oberfläche als auch die Prozesse in den Hintergrundsystemen und der Auskunft. Für die Vernetzung und Fortentwicklung der Auslastungsinformation sowie eine mögliche Förderung befindet sich die Zentrale Koordinierungsstelle (ZKS) des ÖV-Datenverbundes, die beim VRR angesiedelt ist, zudem in Gesprächen mit dem Verkehrsministerium NRW und den Partnern im Land. Ziel ist dabei ein landesweit abgestimmter Ausbau der Auslastungsprognose und eine Vernetzung, die die Integration in alle technischen Systeme ermöglicht.

Anzeige der prognostizierten Auslastung in der App:



### 3. Weiterer Ausbau der Multimodalität

Neben dem Radrouting und der Integration der B+R sowie P+R Plätze wird das Thema Multimodalität weiterentwickelt. So wird im nächsten Schritt der Bereich des Bike-Sharing aufgebaut, sodass Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit haben, Bike-Sharing Angebote der Anbieter Call a Bike, metropolradruhr, nextbike Düsseldorf sowie nextbike Mönchengladbach in die Fahrplanauskunft mit einzubeziehen. Der Fokus liegt in diesem Schritt auf der Information mit dem ÖPNV als zentralem Mobilitätselement.

## **9. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme 2020**

Der Jahresbericht gibt einen vertiefenden Einblick in den Kundendialog und in die Auskunftssysteme im VRR. Neben Nutzungszahlen werden beispielsweise Qualitätskennzahlen und inhaltliche Entwicklungen vorgestellt.

Besonders hervorzuheben sind nachfolgend aufgeführte Kernpunkte:

- Die COVID19-Pandemie und ihre Auswirkungen waren u.a. auch Thema im Kundendialog. Fahrgäste schätzen auch in diesen Zeiten weiterhin den persönlichen Kontakt über die verschiedenen Dialogkanäle.
- Der Abschluss der Ausschreibung der Call-Center Leistung für die Schlaue Nummer wurde mit dem planmäßigen Wechsel zum neuen Anbieter am 1.1.2020 abgeschlossen
- Der positive Trend zur mobilen Nutzung der Elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) setzt sich weiter fort.
- Die Qualität der EFA liegt erneut auf sehr hohem Niveau. Die Rate der erfolgreichen Datenübernahmen in der Auskunft stieg auf 97 %.
- Fahrplanauskunft und App sind mit zusätzlichen Planungsoptionen zur Multimodalität erweitert worden, um die Auskunftqualität und -vielfalt weiter zu erhöhen.
- Die Nutzungszahlen der Verbund-App sind nach kurzem Rückgang aufgrund der Corona-Situation aktuell wieder gestiegen und liegen auf einem stabil hohen Niveau.

Die detaillierten Informationen entnehmen Sie dem in der **Anlage 2** beigefügten Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR 2020.

## **10. Fahrplanbücher und Digitale Informationsplattform**

### 1. Fahrplanbücher und Verbundfahrplan

In den vergangenen Jahren haben sich die elektronischen Informationsmedien im ÖPNV gegenüber gedruckten Medien durchgesetzt. Die elektronische Fahrplanauskunft im Internet

und auf unterschiedlichsten Smartphone-Applikationen wird millionenfach genutzt, mit nach wie vor steigender Tendenz. Größter Vorteil der elektronischen Medien ist die Möglichkeit mit so genannten Ist-Daten die tatsächliche Verkehrssituation abzubilden. Hierdurch hat der Nutzer die Möglichkeit, individuelle Bedürfnisse anzupassen und auf Verspätungen, Umleitungen etc. zu reagieren.

Parallel zur fortschreitenden Nutzung der Fahrplanauskunft per Web und App sinkt weiterhin die Nachfrage nach gedruckten Informationen zum ÖPNV. Diese Entwicklung ist bundesweit festzustellen. Zwischenzeitlich haben mehrere Verkehrsbünde in Deutschland, wie z. B. der VRS, die Herausgabe gedruckter Fahrplanbücher, die das gesamte Leistungsangebot abbilden, eingestellt. Auch im VRR ist die Nachfrage nach Fahrplanbüchern weiterhin abnehmend und befindet sich auf einem sehr niedrigen Niveau. Zudem sind Linienfahrpläne und Faltpläne eine kompakte Möglichkeit, gezielt gedruckte Informationen zu erhalten.

Das wird auch an der Auflagenentwicklung des Verbundfahrplan Schnellverkehr deutlich. Dieses Fahrplanbuch wird vom VRR jährlich auf Basis der Fahrplanänderungen und zum Fahrplanwechsel vorliegenden Informationen erstellt und herausgegeben. Im Zeitraum von 2008 bis heute sank die Auflage entsprechend den von den VU und anderen Vertriebsstellen abgenommenen Stückzahlen von 52.000 auf nur noch 2.800 Stück. Auch gegenüber dem Vorjahr ist dies ein Rückgang von 500 Stück.

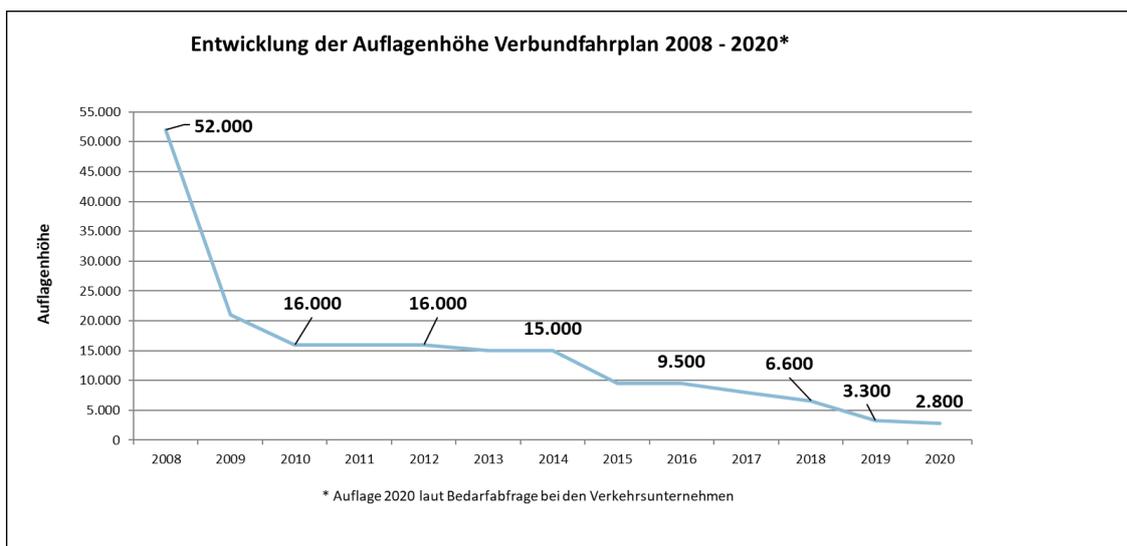


Abbildung 1: Entwicklung der Auflagenhöhe des Verbundfahrplans

## 2. Digitale Informationsplattform

Ausgehend von der Diskussion des VRR und der Verkehrsunternehmen in der Arbeitsgruppe „Zukunft der Printmedien“ hat der VRR eine Machbarkeitsstudie beauftragt, um sich mit der besseren digitalen Integration von mittel- und langfristigen Informationen zu beschäftigen.

Inhalt der Machbarkeitsstudie war es, die im VRR mittel- und langfristig gültigen Fahrplaninformationen öffentlich in digitaler Form zugänglich zu machen. Mit dem Ansatz einer „Digitalen Informationsplattform“ sollen heute analog verfügbare Informationsmedien mit den Möglichkeiten der Digitalisierung erweitert, optimiert und mittelfristig ein vergleichbarer digitaler Ersatz geschaffen werden. Die Studie wurde seit Juni 2020 von einer beauftragten Agentur durchgeführt, die u. a. vergleichbare nationale und internationale Ansätze analysiert, Gruppen von Nutzerinnen und Nutzern in sogenannten Personas beschrieben und Abläufe und Interaktionen als Prototypen umgesetzt und mit Nutzerinnen und Nutzern analysiert hat.

Die Machbarkeitsstudie wurde im Januar 2021 erfolgreich abgeschlossen. Durch die Ergebnisse der Machbarkeitsstudie ist es gelungen, eine Schärfung der Anforderungen an eine „Digitale Informationsplattform“ zu erlangen.

Die Machbarkeitsstudie war in eine Analyse-, Konzeptions- und Testphase gegliedert.

### 1. Analysephase

Zu Beginn der Studie wurde eine Marktanalyse zu Informationsangeboten und ähnlichen Services durchgeführt. Dabei wurden 61 Institutionen aus dem ÖPNV Bereich (32 deutsche, 19 europäische und 10 außereuropäische) im Detail analysiert. Es konnten dabei gelungene Konzepte, jedoch keine allgemeinen, weit verbreiteten Best-Practices im Hinblick auf die mittel- und langfristige Reiseplanung identifiziert werden. Die Analysen zeigen auf, dass es ein kundenseitiges Interesse an mittel- und langfristigen digitalen Informationen sowie bei ausgewählten Zielgruppen auch Interesse an ausgewählten ausgedruckten Informationen gibt.

Vertreter verschiedener Verkehrsunternehmen sowie der VRR erstellten in einem gemeinsamen Workshop neben Befragungen auch Anforderungen und Zielvorstellungen, insbesondere aus technischer und Servicesicht. Es wurde u. a. festgehalten, dass eine digitale Informationsplattform sowohl als Integration in bestehende Angebote, bspw. über Schnittstellen zu den Informationen, als auch als Version mit vollständigem Interaktions- und Oberflächenkonzept funktionieren sollte. Hierbei entscheidet im Falle einer Umsetzung eine Abwägung zwischen dem Aufwand für die Implementierung für jedes VU gegenüber Möglichkeiten des Grades der individuellen Anpassung. Als relevante Informationen, die eine digitale Informationsplattform liefern soll, wurden insbesondere die folgenden Punkte genannt:

- Fahrplantabelle,
- Aushangfahrplan,
- Haltestellenplan,
- Haltestellenumgebungsplan,
- Tarif- und Beförderungsbedingungen sowie Tarifinformationen.

Um die Umsetzbarkeit des Konzepts der digitalen Informationsplattform zu gewährleisten, wurden vor der Konzeption die im VRR Gebiet aktuell verfügbaren Medien, Daten, Schnittstellen und die vorhandene technische Infrastruktur analysiert. Auf Basis dessen entstand eine grundlegende Architektur der Plattform, welche in die bestehende Systemarchitektur eingebunden werden kann.

Die Analyse von Informationsbedürfnissen der Kunden/Fahrgäste war ein elementarer Baustein in der nutzerzentrierten Herangehensweise der Machbarkeitsstudie. In diesem Arbeitsschritt wurde auf Grundlage vorhandener Umfragen und Erhebungen die wichtigsten primären Zielgruppen identifiziert und in Form von 9 Personas (Nutzerbeschreibungen) dokumentiert. Zu allen Personas wurden passende Anwendungsfälle sowie User Journeys (eine Übersicht der Interaktionen mit der potenziellen Informationsplattform auf einem Zeitstrahl) erstellt. Eine wesentliche, übergreifende Erkenntnis dabei war, dass der Online-Zugang zu Fahrplaninformationen von den meisten Zielgruppen akzeptiert, überwiegend sogar präferiert wird.

## 2. Konzeption und Testphase

Auf Basis der erstellten Personas, Anwendungsfälle und User Journeys wurden konkrete Lösungsansätze konzipiert. Im ersten Schritt erfolgte dies in Form von Wireframes, also skizzenhaften Darstellungen der Nutzeroberfläche. Diese wurden in Zusammenarbeit zwischen den Experten der Agentur und den Experten des VRR im Bereich Oberflächen und User Experience in mehreren Schleifen optimiert und anschließend in die Feinkonzeption eines klickbaren Prototyps überführt.

Anhand dieses realistisch aussehenden Prototyps wurde ein qualitativer Nutzertest mit einer kleinen Testgruppe durchgeführt. Die Testpersonen befanden den Prototypen insgesamt für gut nutzbar und bewerteten die getesteten Funktionen als nützlich. Nach Auswertung des Nutzertests wurden in Details (insbesondere Benennungen von Menüeinträgen) Anpassungen vorgenommen, um die Verständlichkeit zu erhöhen. Probleme oder Kritik am grundlegenden Konzept der digitalen Informationsplattform wurden in diesem Nutzertest nicht festgestellt.

Die Ergebnisse und das weitere Vorgehen werden gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen im Steuerungskreis Kundeninformation diskutiert und eine gemeinsame Empfehlung für die Umsetzung der Digitalen Informationsplattform entwickelt.