



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/X/2022/0300/1</b>	<b>13.05.2022</b>	<b>3</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	08.06.2022	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	08.06.2022	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	09.06.2022	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	10.06.2022	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	13.06.2022	<input type="checkbox"/>

**Beschlussvorschlag:**

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Tarif und Marketing, der Ausschuss für Verkehr und Planung, der Ausschuss für Investitionen und Finanzen, sowie der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen die folgenden nachgereichten Sachstandsberichte zur Kenntnis:

**Verkehr**

**SPNV:**

5. Betriebslage des SPNV im Verbundraum
6. SPNV-Vertrieb

**ÖPNV:**

10. Kommunen bei Planungsleistungen helfen

### **Finanzielle Auswirkungen:**

- Keine
- Ist im aktuellen Wirtschaftsplan berücksichtigt.
- Kann aus eingesparten Mitteln des aktuellen Wirtschaftsplans finanziert werden.
- Greift im nächsten und/oder Folgejahren und wird im Wirtschaftsplan eingeplant.
- Wird durch Fördermittel finanziert (Fördersatz: \_\_\_ % / Eigenmittel \_\_\_ %)

### **Personelle Auswirkungen:**

- Keine
- Ist im aktuellen Stellenplan berücksichtigt.
- Wird mit dem bestehenden Personal umgesetzt/durchgeführt werden.
- Abweichend vom Stellenplan wird zusätzliches Personal benötigt (siehe Begründung).
- interne Finanzierung     externe Finanzierung

### **Begründung/Sachstandsbericht:**

#### **Verkehr**

##### **SPNV:**

##### **5. Betriebslage des SPNV im Verbundraum**

Die Betriebslage im SPNV ist weiterhin von der aktuellen Pandemiesituation geprägt. Durch kurzfristige Personalausfälle kommt es in allen Netzen immer mal wieder zu kurzfristigen Ausfällen, die aber insgesamt in einem unauffälligen Rahmen sind.

Die Netze der Notvergaben laufen überwiegend stabil. Lediglich im Ruhr-Sieg-Netz kommt es durch Fahrzeugprobleme auf der Linie RE16 zu leicht gehäuften Fahrtausfällen.

Negativ auffällig sind ansonsten im VRR derzeit die Netze Haard-Achse (RE2/RE42) und Maas-Rhein-Lippe-Netz (RE3/RE13). Auf der Haard-Achse kommt es auf beiden Linien in den vergangenen Wochen und anhaltend zu zahlreichen Zugausfällen aufgrund von kurzfristigen Krankmeldungen und zahlreichen Fahrzeugstörungen.

Im Maas-Rhein-Lippe-Netz kam es bis Ende April zu zahlreichen Fahrten mit reduzierter Sitzplatzanzahl durch Fahrzeugmangel. Dieses Problem ist mittlerweile behoben, wird aber durch viele personalbedingte Ausfälle zwischen Mönchengladbach und Venlo auf der Linie

RE13 überlagert. Hier arbeiten VRR und Eurobahn derzeit an Lösungen, bei Ausfällen von Triebfahrzeugführer\*innen mit NL-Berechtigung, den Verkehr zukünftig zumindest bis Kaldenkirchen auf der Schiene durchzuführen.

## **6. SPNV-Vertrieb**

Seit dem 15. Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltepunkten im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) übernommen.

Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb jeweils 445 Ticketautomaten und Entwerter im VRR-Gebiet.

Mit dem Start von Transdev Vertrieb als Vertriebsdienstleister im VRR stehen den Reisenden an einigen Standorten im VRR erstmals auch elf Videoautomaten zur Verfügung. Dabei handelt es sich um Automaten, die dieselbe technische Ausstattung wie die regulären Ticketautomaten haben und zusätzlich auf Wunsch eine Video-Verbindung zu Mitarbeitenden im Call-Center von Transdev herstellen. Die Servicemitarbeiter\*innen beraten dann die Fahrgäste in Tariffragen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts.

Neben den Ticketautomaten betreibt Transdev noch 50 personenbediente Verkaufsstellen. Dort können sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden, bekommen dort Fahrplanauskünfte und werden bei der Wahl des richtigen Tickets beraten.

Die personenbedienten Vertriebsstellen werden in die drei Kategorien A, B und C eingeteilt.

Bei denen der Kategorie A handelt es sich um Reisezentren in besonders großen und verkehrsreichen Bahnhöfen im VRR. Insgesamt wurden sechs Standorte als Kategorie A definiert: Düsseldorf Hbf, Essen, Hbf, Dortmund Hbf, Bochum Hbf, Duisburg Hbf und Düsseldorf Flughafen.

Mit Ausnahme von Düsseldorf Flughafen wurden die Reisendenanlaufstellen an den Standorten in bestehende Bahnhofsbuchhandlungen integriert, bieten aber separate Verkaufsschalter im VRR Design und Komfortmerkmale wie z.B. kostenfreies W-Lan und einen Wasserspender.

Die insgesamt 15 personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie B befinden als Shop-in-Shop-Lösungen mit einem eigenen Verkaufsschalter in bestehenden Ladenlokalen im

Bahnhofsgebäude. Es handelt sich hierbei beispielsweise um die Hauptbahnhöfe in Gelsenkirchen, Hagen, Krefeld, Mönchengladbach und Recklinghausen.

Vertriebsstellen der Kategorie C sind kleinere Agenturen, die nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment verkaufen. Hier gab es keine Vorgabe zur Anzahl im ursprünglichen Vertrag. Abgerundet wird die Serviceleistung von Transdev Vertrieb durch den Betrieb einer telefonischen Kundenhotline und einem ABO-Center.

### **Entwicklung Automaten/Entwerter**

Kurz nach dem Start der Vertriebsdienstleistung durch Transdev Vertrieb setzte die Coronapandemie ein, was zur Folge hatte, dass die Verkaufszahlen nicht repräsentativ und somit nicht vergleichbar mit dem Zeitraum vor dem Wechsel des Vertriebsdienstleisters sind. Dies machte ein effektives Vertriebscontrolling und ein Optimieren der Vertriebsinfrastruktur schwierig. Dennoch wurden in dem Zeitraum zahlreiche Verbesserungen in der Vertriebsstruktur vorgenommen.

Es wurde für 14 schon vorher bestellte Fahrkartenautomaten ein Standort festgelegt und diese dort in Betrieb genommen. Ursprünglich waren diese Automaten vor allem für Stationen entlang der RB43 und des übrigen Sauerlandnetzes vorgesehen, da zum Zeitpunkt der Bestellung der Weiterbetrieb der PESA-Fahrzeuge mit Fahrausweisautomaten im Zug nicht sicher erschien:

<b>HALTESTELLE</b>	<b>STANDPLATZBESCHREIBUNG</b>
<b>DORSTEN</b>	Gleis 1 Richtung Borken/Coesfeld
<b>VOERDE (NRH)</b>	Zugang zum Bahnsteig
<b>MOERS</b>	Tunnel
<b>ANRATH</b>	Bahnsteig 1
<b>KORSCHENBROICH</b>	Bahnsteig Gleis 1
<b>KLEINENBROICH</b>	Bahnsteig Gleis 1
<b>MEERBUSCH OSTERRATH</b>	Bahnsteig Gleis 2 Richtung Kr.
<b>HOLZHEIM (B. NEUSS)</b>	Bahnsteig Gleis 1
<b>LANGENFELD (RHEINL.)</b>	Bahnsteig
<b>DÜSSELDORF-GERRESHEIM</b>	Hausbahnsteig
<b>VELBERT-LANGENBERG</b>	Bahnsteig 2
<b>VELBERT-NIERENHOF</b>	Bahnsteig Richtung Wuppertal
<b>GRUITEN</b>	Bahnsteig 6/7

## HALTERN AM SEE

Halle / Videoautomat

Weitere Automaten konnten durch Umsetzungen von anderen Standorten aufgestellt und so die vertriebliche Situation und der Komfort für die Kunden verbessert werden:

HALTESTELLE	STANDPLATZBESCHREIBUNG	HALTESTELLE	STANDPLATZBESCHREIBUNG	BEMERKUNGEN
<b>ALT</b>	<b>alt</b>	<b>neu</b>	<b>neu</b>	
		Haltern am See	Halle / Videoautomat	Videoautomat, da keine pbV vor Ort
DÜSSELDORF HBF	Transdev-Kundencenter Videoautomat	Xanten	Bahnsteig / Videoautomat	Videoautomat, da keine pbV vor Ort
LÜTGENDORT MUND	Limbecker Str.	Nievenheim	Zugang zum Bahnsteig Richtung Köln	
ESSEN HBF	Am Hauptbahnhof 5	Mülheim Hbf	Halle alter Standplatz	Videoautomat, da keine pbV vor Ort
DÜSSELDORF-BILK	Hausbahnsteig	Düsseldorf-Bilk	S-Bahnsteig	
		Weeze	Bahnsteig 2	

Durch die Insolvenz von Abellio Rail NRW mussten an sechs Stationen Fahrkartenautomaten aufgestellt werden, da dort sonst kein Fahrkartenverkauf mehr möglich gewesen wäre. Vorher fand der Vertrieb hier in den Fahrzeugen bzw. in NL durch stationäre Automaten von Abellio statt.

Die Stationen sind:

- Bochum Hamme
- Bochum Riemke
- Hagen Hohenlimburg
- Bochum West
- Arnheim
- Zevenaar

Die sechs aufgestellten Automaten wurden insbesondere in den SB-Centern der größeren Bahnhöfe ersatzlos abgebaut, da hier nachweislich die Nachfrage nicht so groß ist, wie zum Zeitpunkt der Ausschreibung angenommen.

Mit den zuvor genannten Standorten hat der VRR auf zahlreiche Eingaben von Fahrgästen reagiert und die vertriebliche Situation verbessert. Weiterhin kommt es aus einzelnen Bereichen immer noch zu Nachfragen und Vorschlägen zu weiteren Standorten, die jeweils einzeln geprüft werden. Dazu werden die Umsatzzahlen an der jeweiligen Station ausgewertet.

Wenn aber beispielsweise die Einnahmen an einem Standort so gering sind, dass noch nicht einmal Einnahmen in Höhe der Kosten des zusätzlichen Standortes realisiert werden, wird kein zusätzlicher Automat aufgestellt. Aber auch weitere Aspekte werden berücksichtigt. Hierbei zählen insbesondere die Punkte barrierefreier Zugang des bestehenden Standortes und auch Sicherheitsaspekte. Zum Beispiel dann, wenn zum Erreichen des alternativen Standortes ein Bahnübergang überquert werden muss, lässt der VRR einen weiteren Automaten aufstellen. Die Gesamtanzahl an Automaten hält der VRR weiterhin für ausreichend und prüft bei jedem Vorschlag für einen zusätzlichen Standort entsprechende Realisierungsmöglichkeiten.

### **Entwicklung personenbediente Verkaufsstellen**

Im ursprünglichen Vertrag waren die Standorte der Kategorie C im personenbedienten Vertrieb nicht vorgegeben.

Um den personenbedienten Verkauf, gerade auch im ländlichen Bereich zu erhalten und zu stärken, wurden mit Transdev Vertrieb 32 neue Kategorie C Agenturstandorte im Rahmen der Änderungsvereinbarung vom 03.07.2019 vereinbart.

<b>AGENTURSTANDORT</b>	<b>AKTIV</b>
<b>BOTTROP HBF</b>	
<b>BRÜGGEN</b>	
<b>CASTROP-RAUXEL HBF</b>	X
<b>DORMAGEN</b>	
<b>DORSTEN</b>	X
<b>DÜSSELDORF-BILK</b>	X
<b>DÜSSELDORF WEHRHAHN</b>	
<b>EMMERICH</b>	X
<b>ESSEN-ALTENESSEN</b>	X
<b>GELDERN</b>	X
<b>GOCH</b>	X
<b>HALTERN AM SEE</b>	
<b>HERDECKE</b>	X
<b>HILDEN</b>	X
<b>KEMPEN</b>	
<b>KEVELAER</b>	
<b>MARL</b>	
<b>METTMANN-ZENTRUM</b>	X
<b>MOERS</b>	X
<b>RATINGEN OST</b>	X

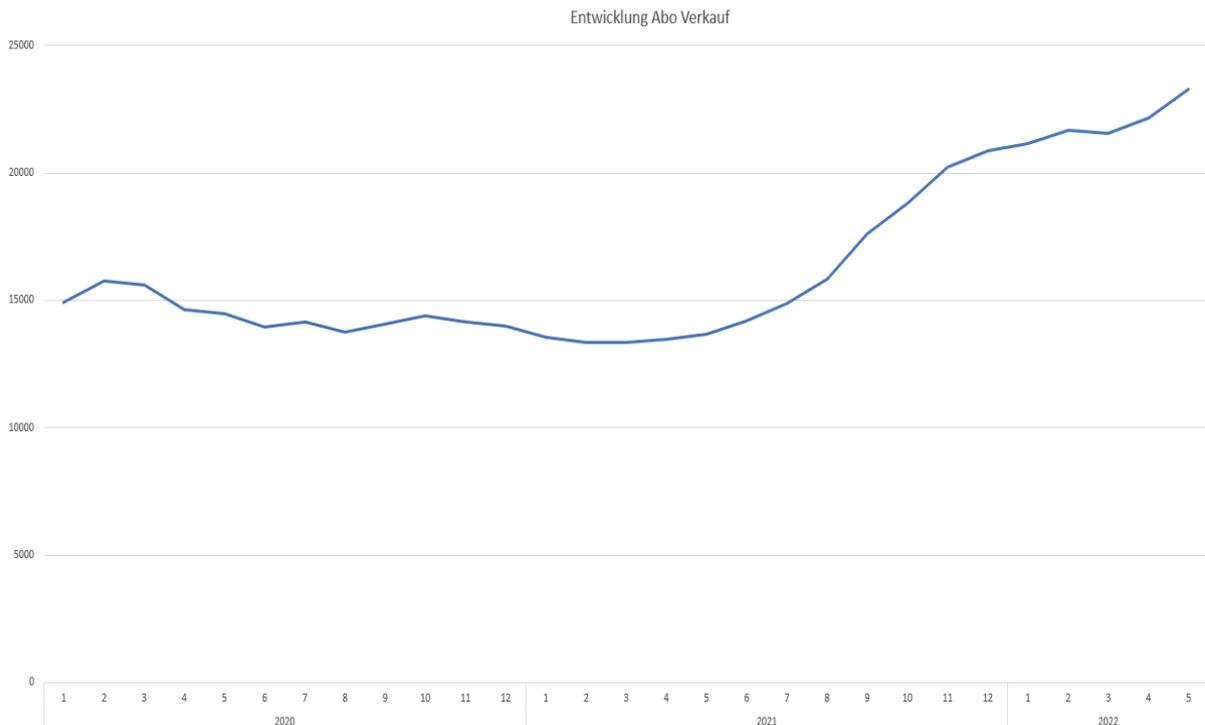
<b>REMSCHEID HBF</b>	X
<b>RHEYDT HBF</b>	
<b>SCHWELM</b>	
<b>SOLINGEN HBF</b>	X
<b>VELBERT-LANGENBERG</b>	
<b>VIERSEN</b>	X
<b>WANNE-EICKEL HBF</b>	X
<b>WATTENSCHIED</b>	
<b>WITTEN HBF</b>	X
<b>WUPPERTAL BARMEN</b>	
<b>WUPPERTAL VOHWINKEL</b>	
<b>XANTEN</b>	X

Nicht alle vereinbarten Agenturstandorte konnten bisher umgesetzt werden. Dies hängt zum großen Teil mit den Auswirkungen durch Corona zusammen. Viele Unternehmen, die als Agentur in Frage kommen würden, haben entweder den Geschäftsbetrieb während der Coronazeit eingestellt oder verhalten sich zurückhalten was einen Vertragsabschluss angeht. Zum Teil sind auch Standorte der kommunalen VU in unmittelbarer Nähe vorhanden. Für Standorte, die nicht aktiv sind, erhält Transdev auch nicht die vertragliche Vergütung.

Der VRR und Transdev Vertrieb arbeiten hier aber intensiv an Lösungen, um den personenbedienten Vertrieb an den Standorten zu ermöglichen.

### **Entwicklung Abo**

Die Verkäufe der AboTickets entwickeln sich gut. Zwar stehen auch diese Verkaufszahlen stark unter dem Einfluss der Coronaauswirkungen, dennoch ist ein positiver Trend bei den Verkäufen zu verzeichnen.



## ÖPNV:

### 10. Kommunen bei Planungsleistungen helfen

Auf die Ausführungen von Punkt 11 „Antrag der CDU „Kommunen bei Planungsleistungen helfen““ des letzten Sachstandsberichts (Durschsache Z/X/2022/0251) wird verwiesen.

Im April 2022 wurde die Abfrage zur Bedarfsermittlung zur möglichen Unterstützung der Kommunen und Verkehrsunternehmen bei Planungsleistungen bzgl. des barrierefreien Ausbaus von Haltestellen durchgeführt. Es würden alle Hauptverwaltungsbeamt\*innen der Aufgabenträger und alle Vorständ\*innen der Verkehrsunternehmen angeschrieben. Handelt es sich bei dem Aufgabenträger um einen Kreis, wurden zusätzlich zwei kreisangehörige Gemeinden angeschrieben. Hat eine kreisangehörige Gemeinde eine Aufgabenträgerschaft gem. ÖPNVG NRW inne, wurde diese ausgewählt. Der Fragebogen ist zur Information dieser Drucksache beigefügt (**vgl. Anlage**).

Einige Kommunen und Verkehrsunternehmen haben aufgrund der Osterfeiertage um Fristverlängerung zur Rücksendung gebeten.

Mit Datum 9. Mai 2022 kann folgender Zwischenstand gegeben werden:

	<b>Gesamt</b>	<b>Kommunen</b>	<b>Verkehrs- unternehme n</b>
Anzahl angeschriebene Kommunen und Verkehrsunternehmen	62	37	25
Anzahl der Rückmeldungen	34	21	13
Rückmeldequote	54%	57%	52%
Davon Anzahl der Leermeldungen (kein Baulastträger, gemeinsame Rückmeldung Kommune und Verkehrsunternehmen usw.)	11	2	9
Auswertbare Rückmeldungen	23	19	4
Nicht gewichteter Durchschnitt des Stellenwerts der Barrierefreiheit gegenüber anderen Investitionen in Infrastruktur (0 = niedrig bis 10 = sehr hoch)	7,2	6,9	8,3
Zufriedenheit mit der Umsetzung von Infrastrukturmaßnahmen zum barrierefreien Ausbau von Haltestellen			
- unzufrieden	16	14	2
- -zufrieden	7	5	2

Aufgrund der noch ausstehenden Rückmeldungen stellt dieser Zwischenstand lediglich eine Tendenz dar. Konkrete Aussagen wie beispielweise zu den Gründen einer möglichen Verzögerung werden wie vorgesehen im 3. Quartal 2022 nach Vorliegen aller Rückmeldungen vorgestellt.