



## Nahverkehrs-Zweckverband

### Niederrhein

Der Verbandsvorsteher

öffentlich

Sitzungsvorlage			
Betreff			
<b>Sachstandsbericht</b>			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	TOP
<b>NVN</b>	<b>NVN/X/2023/0641</b>	<b>01.12.2023</b>	<b>4</b>

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

Verbandsversammlung des NVN	Kenntnisnahme	12.12.2023	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	---------------	------------	--------------------------

#### Beschlussvorschlag:

Die Verbandsversammlung des NVN nimmt den Sachstandsbericht nebst Anlagen zur Kenntnis.

#### Begründung/Sachstandsbericht:

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

1. Jahresvergabeplan 2023

##### Verkehr und Sicherheit

###### **SPNV:**

2. Betriebslage des SPNV im Verbundraum
3. Fokus Bahn
4. Aufbruchserie von Ticketautomaten des VRR
5. Sicherheit im ÖPNV zur EURO 2024

###### **ÖPNV:**

6. Kommunen bei Planungsleistungen unterstützen

## 7. Aktuelle Themen des Zukunftsnetzes Mobilität

- Aktuelle Entwicklung der Mitgliedskommunen
- Pilotprojekt "Umziehen und Umsteigen in Kamp-Lintfort" - Mobilitätsmanagement für Neubürger\*innen
- 

## Information

### 8. Digitale Kundensysteme

### 9. Mobidrom

## Finanzen, Förderung, Personal und Recht

### 1. Jahresvergabeplan 2023

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 über die geplanten Auftragsvergaben. Hierzu dient der dem Wirtschaftsplan als Anlage beigefügte Jahresvergabeplan (JVP). Der JVP wird vierteljährlich aktualisiert. Hiermit wird der fortgeschriebene JVP 2023 für den Sitzungsblock November/Dezember 2023 vorgelegt (Redaktionsstand: 30.10.2023).

Der JVP umfasst zum einen Vergaben, deren geschätzte Auftragswerte (netto) oberhalb der jeweils geltenden EU-Schwellenwerte gemäß Artikel 4 der Richtlinie 2014/24/EU i. V. m. § 106 Abs. 2 GWB liegen. Die aktuellen Schwellenwerte (in Kraft getreten zum 01.01.2022) für Vergaben lauten wie folgt:

- Bauaufträge: 5.382.000,- €
- Liefer- und Dienstleistungsaufträge (allgemein): 215.000,- €
- Soziale und sonstige besondere Dienstleistungsaufträge: 750.000,- €

Außerdem werden im JVP 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).

Um einen transparenten Überblick über sämtliche (relevante) Vergaben zu geben, für die die VRR AöR entweder in eigenem Namen oder im Auftrag Dritter tätig ist, sind zudem seit 2022 auch die Vergaben des ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur (ZV VRR FaIn-EB) nachrichtlich aufgeführt (lfd. Nr. 17 bis 21).

Hier das Ergebnis des aktuellen JVP in der Zusammenfassung:

Gegenstand des ersten JVP 2023 (Redaktionsstand: 10/2022, vorgestellt im November-/Dezember- Sitzungsblock 2022) waren insgesamt 21 geplante bzw. bereits im Vorjahr begonnene und in 2023 weitergeführte Vergabeverfahren. Bis zum Redaktionsschluss für diesen JVP wurden mittlerweile 13 weitere Verfahren neu aufgenommen (Ifd. Nr. 22 bis Nr. 34). Gegenüber dem letzten Sitzungsblock gehören dazu 4 Neuanmeldungen (Ifd. Nr. 31 bis Nr. 34). Der aktuelle JVP umfasst nunmehr insgesamt 34 Vergabeverfahren.

Hier die wesentlichen Sachstände im Überblick:

7 Verfahren wurden zwischenzeitlich – wie folgt – abgeschlossen:

- Rahmenvereinbarung zur Erweiterung, Pflege und Support des DELFI-Landessystems NRW (DELFI-Wirkbetrieb) – vgl. Ifd. Nr. 3 JVP: Vergabe am 10.07.2023 an die Fa. Mentz GmbH, München
- Rahmenvereinbarung Online-Agentur Medialeistungen – vgl. Ifd. Nr. 5 JVP: Vergabe am 12.04.2023 an die Fa. Masterplan Media GmbH & Co. KG, Hamburg
- Rahmenvereinbarung Tarifberatung 2023 - 2025 – vgl. Ifd. Nr. 7 JVP: Vergabe am 14.09.2023 an die Fa. Mobilité Unternehmensberatung GmbH & Co. KG, Köln
- Dortmund-Siegerland-Express 2023-2026 (SPNV-Linie RE34) – vgl. Ifd. Nr. 13 JVP: Vergabe an die DB Regio NRW, gemeinsame Vergabe NWL und VRR
- Ruhr-Sieg-Netz 2023-2034 (SPNV-Linien RE16, RB46, RB91 ) – vgl. Ifd. Nr. 16 JVP: Vergabe an die VIAS Rail GmbH für 11 Jahre, gemeinsame Vergabe NWL und VRR
- Steuer- u. Rechtsberatungsleistungen im Zusammenhang mit dem DeutschlandTicket – vgl. Ifd. Nr. 23 JVP: Vergabe am 02.03.2023 an die Ernst & Young Law GmbH (EY), Düsseldorf
- Rahmenvereinbarung „Konzeptionelle Planung im SPNV“ 2023 - 2026 – vgl. Ifd. Nr. 24 JVP: Vergabe am 05.09.2023 an die Fa. SMA Deutschland GmbH, Frankfurt

6 Verfahren werden voraussichtlich noch in 2023 zum Abschluss gebracht:

- Rahmenvertrag EFA/DIVA ab 2024 – vgl. Ifd. Nr. 2 JVP. Der Vergabeausschuss hatte dem Start des Vergabeverfahrens bereits im Sitzungsblock März zugestimmt. Das Verfahren soll in Kürze starten und der Auftrag 12/2023 vergeben werden.

- Interimsvergabe S-Bahn Köln – vgl. lfd. Nr. 15 JVP. Der Angebotseingang ist für 11/2023 terminiert. Federführer für das Verfahren ist der NVR. Laut Plan soll noch eine Vergabe in 2023 erfolgen.
- Wartungsvertrag „Elektronische Erhebung“ – vgl. lfd. Nr. 25 JVP. Die Prüfung und Wertung des Angebotes sind abgeschlossen. Die Zustimmung des Vorstandes zur Erteilung des Auftrages wird im Rahmen der nächsten ordentlichen Vorstandssitzung am 08.11.2023 erwartet.
- Servicevertrag Haltestellenmonitor u.a. – vgl. lfd. Nr. 26 JVP. Der Vergabeausschuss hatte dem Start des Vergabeverfahrens im Sitzungsblock Mai/Juni 2023 zugestimmt. Das Verfahren soll 11/2023 starten und der Auftrag 12/2023 nach erfolgter Zustimmung des Vorstandes vergeben werden.
- Nachrüstung QR-Code-Scanner in DeinRadschloss-Anlagen – vgl. lfd. Nr. 27 JVP. Die Zustimmung des Vergabeausschusses zum Start des Verfahrens wurde im Sitzungsblock September 2023 erteilt. Das Verfahren wird in Kürze starten und nach Eingang des Angebotes zeitnah vergeben werden.
- Niers-Erft-Bahn (SPNV-Linie RB37) – vgl. lfd. Nr. 33 JVP. Hierbei handelt es sich um die Vergabe der Linie RB37 (Krefeld-Neuss) für das Jahr 2024. Der Zuschlag wird voraussichtlich unmittelbar nach Ablauf der Frist gemäß ex-ante-Transparenzbekanntmachung erteilt werden (vrs. 31.10.2023).

4 Verfahren werden in diesem aktuellen Sitzungsblock November/Dezember 2023 dem Vergabeausschuss zur Entscheidung über den Start des Vergabeverfahrens vorgelegt:

- Rahmenvereinbarung Druckleistungen 2024–2027/2028 – vgl. lfd. Nr. 6 JVP: Drucksache R/X/2023/0637. Ein EU-weites Wettbewerbsverfahren (vrs. Offenes Verfahren) soll in 02/2024 starten. Der spätere Abruf der konkreten Einzelleistungen (z.B. Druckleistungen für verschiedene Kampagnen) erfolgt nach Bedarf und in Form von Mini-Wettbewerben unter Beteiligung der Rahmenvertragspartner.
- Support-/Wartung-/Betriebsvertrag IDS (Ist-Datenserver) – vgl. lfd. Nr. 30 JVP: Drucksache R/X/2023/0639. Das Verfahren soll in 12/2023 starten. Aus urheberrechtlichen Gründen kommt für die Vergabe nur ein bestimmtes Unternehmen in Frage.
- Kundendialogsystem – vgl. lfd. Nr. 31 JVP: Drucksache R/X/2023/0638. Hierbei geht es um eine neue Kundendialogsoftware zur Ablösung bestehender Systeme und Integration der Kundendialogkanäle. Ein EU-weites Wettbewerbsverfahren (vrs. Verhandlungsverfahren mit

Teilnahmewettbewerb) soll in 01/2024 eingeleitet werden.

- Schlaue Nummer – vgl. lfd. Nr. 32 JVP:

Drucksache R/X/2023/0650. Hierbei handelt es sich um die Neuvergabe der landesweiten, einheitlichen Hotline für Fahrplan- und Tarifauskünfte für den Zeitraum nach Ende der aktuellen Vertragslaufzeit zum 31.12.2024. Geplant ist ein EU-weites Wettbewerbsverfahren (vrs. Nicht offenes Verfahren mit Teilnahmewettbewerb), das zu Beginn des Jahres 2024 starten soll.

1 Verfahren ist im Verlauf des Jahres 2023 entfallen. Dies betrifft den Niers-Express (lfd. Nr. 8 JVP) mit der ursprünglich geplanten Ausschreibung der Linie RE10 (2025-2028). Hierzu liegt ein entsprechender Beschluss der Gremien aus April 2023 vor.

Die restlichen

16 Verfahren werden planmäßig erst in 2024 gestartet oder vergeben werden. Hierbei handelt es sich um die lfd. Nr. 1, Nr. 4 (mit den Stufen 2 und 3) sowie Nr. 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 28, 29 und 34). Diese Verfahren werden somit auch im JVP 2024 erneut aufgenommen.

Weitere Einzelheiten zu den Verfahren können den jeweiligen Zeilen „Stand 10/2023“ in der als Anhang beigefügten Übersicht Jahresvergabeplan (JVP) 2023 (**Anlage 1**) entnommen werden. Noch ein erfreulicher Hinweis: Es gab in 2023 bisher kein Nachprüfungsverfahren bzw. keine Rügen, die zu negativen Konsequenzen für den VRR geführt hätten.

## **Verkehr und Sicherheit**

### **SPNV:**

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

Die Betriebslage im SPNV ist weiterhin von hohem Krankenstand insbesondere im Bereich des Fahrpersonals geprägt. Hinzu kommt eine vielfach außerordentlich angespannte Betriebsqualität aufgrund einer Vielzahl von Baustellen, Infrastrukturstörungen und externer Einflüsse.

Gegenüber dem Sachstand im letzten Sitzungsblock hat sich keine grundlegende Änderung ergeben, auf Besonderheiten bei den einzelnen EVU wird im Folgenden eingegangen:

## DB Regio

Aktuell sind bei DB Regio vorläufig Einschränkungen auf den Linien S11 und S68 geplant. Die S68 ist weiterhin außer Betrieb, die S11 verkehrt montags bis freitags nur alle 20/40-Minuten (statt alle 20 Minuten). So ist auf der Linie S11 ein eingeschränkter, aber stabiler Fahrplan realisiert.

## eurobahn

Insbesondere die eurobahn ist an Wochenenden immer wieder von starken Einschränkungen durch kurzfristige Krankmeldungen getroffen. Diese treffen die Fahrgäste leider vielfach ungeplant und kurzfristig.

## RheinRuhrBahn

Größere personalbedingte Ausfälle bei der RheinRuhrBahn konnten überwiegend auf der Linie RB 36 konzentriert werden, zum Teil wurde mit mehreren Tagen Vorlauf ein stabiler Ersatzverkehr eingerichtet. Die Fahrzeuglage hat sich hier wieder stabilisiert.

## NationalExpress

Bei NX fallen zur Stabilisierung geplant montags bis freitags drei Fahrten pro Tag auf der Linie RE 4 aus. Zwei Fahrten von Aachen nach Düsseldorf, eine Fahrt von Düsseldorf nach Aachen. Die Linie RE 11 verkehrt derzeit durchgehend in Einzeltraktion, so kann Personal für die zahlreichen Kuppel- und Rangiervorgänge eingespart werden. Diese Einschränkungen bestehen vsl. noch bis zum Fahrplanwechsel im Dezember.

## VIAS

Die Verkehre bei VIAS laufen vergleichsweise stabil.

## Regiobahn

Bei der Regiobahn führen weiterhin nicht personelle, sondern fahrzeugtechnische Probleme immer wieder zu Ausfällen. Der Teilabschnitt der S28 zwischen Mettmann und Wuppertal oder aber zwischen W-Vohwinkel und Wuppertal Hbf wird deshalb zeitweise nicht befahren. Der Verkehr ist so allerdings zumindest für die Fahrgäste transparent und in der Regel frühzeitig kommuniziert.

Insgesamt ist die Betriebslage weiterhin unbefriedigend und die Tendenz, die schon im Qualitätsbericht 2022 festzustellen ist, setzt sich aktuell fort.

Der VRR ist mit allen EVU im Gespräch und weist immer wieder auf die Notwendigkeit eines

planbaren Verkehrs hin, auch wenn dies zu Einschränkungen führt.

Neben allen Qualitätsmängeln gibt es auch folgende Informationen:

Die Linie **RB 37 Krefeld – Neuss**, die den RE 7 in diesem Abschnitt montags bis freitags zu einem Halbstundentakt verdichtet, nimmt den Betrieb am 8. Januar 2024 auf. Aufgrund der Kurzfristigkeit der Vergabe an TRI war eine Aufnahme zum Fahrplanwechsel nicht mehr möglich. Eingesetzt werden hier ältere Reisezugwagen, die aber durchgehend mit Zugbegleitpersonal besetzt sind und die mit einer Rampe bzw. einem Hublift für Rollstühle ausgestattet sind.

Der **RE 41 Haltern – Recklinghausen – Bochum** geht am 7. Januar in Betrieb. Auf eine Inbetriebnahme zum Fahrplanwechsel im Dezember hat der VRR hier verzichtet, da die Strecke in den ersten vier Wochen jeweils über eine Woche voll- bzw. teilgesperrt ist. Bei der Teilsperrung wäre eine Umleitung der Züge über Herne erforderlich, der laut Netzbetreiber keinen zuverlässigen Betrieb erlaubt. Vor diesem Hintergrund und auch zur Entlastung des Gesamtsystems ist die Betriebsaufnahme zum Ende der Schulferien der bessere Zeitpunkt.

Die Linie **RB 46 Gelsenkirchen – Bochum** wird vom Fahrplanwechsel bis Anfang April nicht verkehren. Aufgrund von Bauarbeiten im Bereich Wanne-Eickel, die auch massive Auswirkungen auf die Linien RE 2, RE 42 und den Fernverkehr haben, könnte die Linie nur zwischen Bochum Hbf und Bochum-Riemke planmäßig verkehren und müsste von da nach Herne umgeleitet werden und dort enden. Ein Verkehrsbedürfnis deckt die Linie in dieser Relation nicht ab, da die U35 schneller ist. Ein Ersatzverkehr wird hier ebenfalls nicht eingerichtet, da ein Verweis auf parallele Angebote grundsätzlich die bessere Alternative ist.

### **3. Fokus-Bahn**

Das Landesprogramm Fokus Bahn NRW ist eine Gemeinschaftsinitiative der 10 Eisenbahnverkehrsunternehmen und Aufgabenträgern in NRW unter Federführung des Verkehrsministeriums. Als unternehmensübergreifende Steuerungs- und Austauschplattform ist das Bündnis seit Januar 2019 etabliert.

Aufgrund der der Vielzahl der aktuellen AT-/EVU-übergreifenden Aufgaben und Projekte wurde die Weiterführung des ursprünglich auf 3 Jahre befristeten Programms für die Jahre 2022 bis 2024 beschlossen.

### **Herausforderungen, Lösungsansätze und Ergebnisse**

Als wettbewerbsintensivstes und betrieblich anspruchsvollstes SPNV-Land verfügt NRW über eine bundesweit einzigartige Vielfalt von Akteuren und steht vor Herausforderungen, die nur

gemeinschaftlich gelöst werden können. Dies betrifft u.a.

- die betriebliche Koordination, unternehmensübergreifende Disposition und einheitliche Fahrgastinformation, insbesondere im Jahrzehnt der Baustellen. NRW zählt aktuell rund 1000 größere und kleinere Baustellen pro Jahr. Jenseits von Großstörungen, z.B. durch Unwetter, ist täglich ein Drittel der Verkehre von Störfällen betroffen, die ad hoc überwiegend unternehmensübergreifend geregelt und beauskunftet werden müssen.
- den Fachkräftemangel im Zuge des demografischen Wandels. Rund 40 Prozent der Bahn-Mitarbeiter gehen bis 2027 in den Ruhestand. Mehrverkehre im Zuge der angestrebten Fahrgaststeigerung von 60 Prozent im ÖV werden für weiteren Personalbedarf sorgen.
- die Sicherheitslage im NRW SPNV und das subjektive Sicherheitsempfinden von Fahrgästen und Mitarbeitern gilt als entscheidender Hebel zur Attraktivitätssteigerung des SPNV.

### **Programmstruktur**

**Die Stabstelle Fokus Bahn NRW** im VM ist zuständig für die Interessenwahrung des Verkehrsministeriums sowie direktes Verbindungsglied zu allen Marktakteuren.

**Die Programmleitung**, Joachim Künzel, Geschäftsführer NWL, und Marcel Winter, Geschäftsführer National Express, koordiniert die Arbeit des Programms und vertritt seine Belange nach innen und nach außen.

**Der Lenkungskreis Fokus Bahn NRW** ist zentrales Austausch- und Steuerungsgremium auf Ebene der Geschäftsführungen von EVU und Aufgabenträgern.

**Die Projekte:** Rund 100 Mitarbeiter\*innen aller Fachbereiche arbeiten heute unternehmens- und organisationsübergreifend in den Arbeitsgruppen der fünf Projekte und acht Teilprojekte des Programms.

Die Projekte Fokus Fahrgast mit den Themen Disposition, Fahrgastinformation, Schienenersatzverkehr/Busnotverkehr und das Projekt Sicherheit sind durch einen Projektleiter des VRR besetzt.

Im September 2023 wurde von Seiten des Ministeriums in NRW eine Beschäftigungsoffensive in Aussicht gestellt. Hierbei investiert das Land sechs Millionen Euro in die Gewinnung und Qualifizierung von Fachkräften für den Schienenpersonennahverkehr. Die konkrete Aus-



gestaltung Beschäftigungsoffensive befindet sich derzeit in der Abstimmung.

#### **4. Aufbruchserie von Ticketautomaten des VRR**

Aktuell werden leider vermehrt Fahrkartenautomaten des SPNV-Vertriebsdienstleisters Transdev Vertrieb aufgebrochen.

Innerhalb von vier Wochen wurden acht Automaten, vermutlich durch Einleitung von Gas und anschließender Zündung, gesprengt.

Betroffen sind die Automaten:

- 05.10. Bottrop-Feldhausen



- 12.10. Gelsenkirchen Hassel



- 13.10. Duisburg Schlenk



- 16.10. Bochum Riemke





- 22.10. Bottrop-Feldhausen (erneut)



- 23.10. Duisburg Rheinhausen-Ost



- 29.10. Dortmund Dorstfeld



- Am 03.11. wurde ebenfalls der Automat in Duisburg Hochfeld-Süd gesprengt. Hierzu liegen aber leider noch keine Fotos vor.

Wie immer wurde bei allen Aufbrüchen die Polizei eingebunden, die jeweils ermittelt.

Finanziell ist der VRR vertraglich verpflichtet bei mindestens jedem Totalverlust durch Diebstahl oder Sprengung eines Automaten eine Einmalzahlung zur Neubeschaffung i.H.v. 15.000 € an Transdev zu leisten.

Aufgrund der Mehrung der Aufbrüche sucht der VRR gemeinsam mit Transdev Vertrieb nach Lösungen, um Aufbrüche der Automaten zu verhindern oder gänzlich zu vermeiden. Lösungsansätze können z.B. sein, dass technische Lösungen wie Gasdetektoren in den Automaten nachgerüstet werden oder die Bargeldannahme an besonders gefährdeten Standorten ausgesetzt wird.

Zusätzlich werden folgende Sofortmaßnahmen ergriffen:

Intensiver Austausch mit der Polizei

- Streifen/Präsenz an unseren Automaten werden erhöht (inkl. Zivilstreifen)
- Es wird eine Funkzellenüberwachung durchgeführt und ausgewertet
- Kriminalpolizei ist ebenfalls involviert

Videoüberwachung

Folgende Automaten erhalten eine Kamera zur Überwachung:

- Lembeck
- Duisburg-Rahm
- Angermund
- Feldhausen
- Duisburg Ruhrort
- Marl-Hamm
- Gelsenkirchen-Hassel

## **5. Sicherheit im ÖPNV zur EURO 2024**

Das Kompetenzzentrum Sicherheit (KCS) fungiert als Ansprechpartner und Plattform für die Vernetzung sämtlicher Sicherheitsakteure im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Nordrhein-Westfalen (NRW) im Kontext der Fußball-Europameisterschaft (EURO) 2024. In dieser Rolle wurde im Rahmen des 1. Sicherheitscolloquiums im Oktober 2022 in der Arena auf Schalke eine umfassende Diskussion über besondere Sicherheitsaspekte im ÖPNV im Rahmen der EURO 2024 geführt. Im Jahr 2023 wurde dieser Austausch in diversen Videokonferenzen fortgeführt. Ein 2. Sicherheitscolloquium ist für den 15. Januar 2024 im Signal-Iduna-Park in Dortmund geplant. Unter Teilnahme von Herrn Minister Krischer wird dieses Forum eine Plattform bieten, um verbliebene und aktuelle Sicherheitsfragen zu besprechen, Erkenntnisse auszutauschen und Netzwerke zu vertiefen. Durch die vertrauensvolle Zusammenarbeit und den Austausch von Informationen unter den Sicherheitspartnern in NRW soll ein effektives Sicherheitsnetzwerk geschaffen werden, um einen reibungslosen und sicheren Ablauf des öffentlichen Nahverkehrs während der EURO 2024 zu gewährleisten.

Konkret wurden bereits folgende Maßnahmen abgestimmt und befinden sich in Planung:

Die Landes- und Bundespolizei haben in enger Abstimmung mit weiteren Sicherheitspartnern Sicherheitskonzepte entwickelt, die dem erwartete Reiseverhalten von Fangruppen Rechnung tragen und eine effektive Umsetzung und Reaktionsfähigkeit sicherstellen.

Die Spielstädte (Host Cities) haben ebenfalls entsprechende Konzepte insbesondere unter Einbeziehung der UEFA entwickelt, hierbei werden neben Sicherheitsaspekten auch verkehrliche Maßnahmen geplant.

Ergänzend fördert das Verkehrsministerium drei Maßnahmen, die durch das KCS umgesetzt bzw. koordiniert werden:

Zur Gewährleistung erhöhter Sicherheit in den SPNV-Fahrzeugen werden die Sicherheitsteams NRW verstärkt. Für Mitarbeiter von Verkehrsunternehmen werden mehrtägige Multiplikator\*innen-schulungen durch die Bundes- und Landespolizei angeboten, in dem das Verhalten in kritischen Situationen trainiert wird. Für die freiwilligen Helfer (Volunteers), die in ÖPNV-Nähe eingesetzt werden, wird es Zivilcourage Trainings geben, die durch die muTiger-Stiftung durchgeführt werden.

Darüber hinaus läuft derzeit eine Abstimmung mit den EVU, um für die Kundenbetreuer\*innen ebenfalls muTiger Trainings anzubieten.

Außerdem wird der Haltepunkt „Signal-Iduna-Park“ pünktlich vor der EURO 2024 mit weiteren Kameras ausgestattet.

## **ÖPNV**

### **6. Kommunen bei Planungsleistungen unterstützen**

Einem Auftrag aus den politischen Gremien folgend, hat der VRR eruiert, wie die Kommunen bei Planungsleistungen, konkret beim barrierefreien Ausbau von Haltestellen, und damit auch beim Abruf entsprechender Fördermittel unterstützt werden können.

Die gezielte Abfrage bei den Kommunen zum Thema barrierefreier Haltestellenumbau ergeben, dass die Vertreter der Kommunen keine oder nur eingeschränkte Vorteile für ein schnelleren barrierefreien Ausbau durch den Abschluss eines Rahmenvertrags für Planungsleistungen sehen, auch weil es einige Vorbehalte gegenüber einer VRR weiten „umfassenden Rahmenvereinbarung“ gibt.

Dazu wurden folgende Gründe von einem oder mehreren Akteuren genannt:

- Die räumliche Nähe zur Stadt und die Ortskenntnis des Planungsbüros ist wichtig, dies ist bei einer Ausschreibung für den gesamten VRR nicht gegeben.
- Die zum Teil individuellen städtischen Vorgaben und Schnittstellen der Planungssoft-

ware müssen vom Planungsbüro angeboten und berücksichtigt werden.

- Durch den Rahmenvertrag sind höhere Kosten bei den nicht förderfähigen Planungsleistungen zu erwarten, da ein Ausfallrisiko beim Angebot des Planungsbüros mit eingerechnet werden könnte.
- Die Überwachung eines nicht bekannten Planungsbüros würde ebenfalls Kapazitäten in den Verwaltungen voraussetzen bzw. binden.
- Die Qualität des vorher unbekanntes Planungsbüros kann nicht eingeschätzt werden.
- Bei Ausschreibungen von Planungsleistungen konnten immer Planungsbüros beauftragt werden, für die meisten Ausschreibungen gab es von mehreren Planungsbüros ein Angebot.

Darüber hinaus wurde mehrfach als weiterer limitierender Faktor die Kapazitäten bei der Bauausführung genannt.

Auch zeigte sich, dass die Kommunen in der Regel das Ziel haben mit eigenen Kapazitäten - bei einigen Kommunen konnten die Stellen neu besetzt werden – oder aber auch mit externer Hilfe von Planungsbüros und Projektsteuerern die Anzahl der jährlich umzubauenden Haltestellen zu erhöhen, dies zeigt auch die Anzahl der eingegangenen Förderanträge in diesem Jahr.

Auf Grundlage der im Prozess und in der Abfrage gewonnenen Erkenntnisse wird empfohlen, das Vorgehen bei der Unterstützung der Kommunen neu auszurichten und verstärkt auf einen vom VRR organisierten Austausch zwischen dem VRR und den Kommunen, aber vor allem zwischen den Verwaltungen der Kommunen zu setzen. Ziel dieses Austausches soll es sein, die Erfahrungen und Best Practice Beispiele beim barrierefreien Haltestellenausbau auf Verwaltungsebene zu teilen und so den barrierefreien Ausbau von Haltestellen zu beschleunigen.

## **7. Aktuelle Themen des Zukunftsnetzes Mobilität**

### Aktueller Stand zur Mitgliedschaft im Zukunftsnetz Mobilität

Seit seiner Gründung im Januar 2015 hat das Zukunftsnetz Mobilität NRW in ganz NRW kontinuierlich neue Mitgliedskommunen aufgenommen. Auch im VRR-Raum schließen sich noch im achten Jahr seines Bestehens Kommunen an, die die Verkehrswende vor Ort aktiv gestalten wollen. Sie verabreden mit dem VRR als Träger der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr eine kontinuierliche Zusammenarbeit zur Förderung einer nachhaltigen Mobilitätsentwicklung. Aktuell zählen 65 Kommunen zu den Mitgliedern im VRR-Raum, darunter alle kreisfreien Städte und sechs von sieben Kreisen. Neu hinzugekommen sind in diesem Jahr die Städte



Haan, Dorsten, Kaarst und Voerde sowie die Gemeinde Kerken. In den Startlöchern steht die Stadt Straelen sowie die Gemeinde Schermbeck.

Die Karte zeigt die aktuellen Mitgliedskommunen und ihre räumliche Verteilung.



Abbildung 1: Mitgliedskommunen in der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr

### Umziehen und Umsteigen in Kamp-Lintfort. Das Pilotprojekt zur Etablierung eines Mobilitätsmanagements für Neubürger\*innen

Ein Umzug ist eine gute Chance, als Kommune durch gezielte Informationen, Beratung und Unterstützung, die Verkehrsmittelwahl ihrer neuen Bürger\*innen zu beeinflussen. Um Kommunen beim Aufbau eines systematischen Mobilitätsmanagements für Neubürger\*innen zu unterstützen, erarbeiteten die Mitarbeiter\*innen des ZNM ein neues Angebot. Mit Beginn im Januar 2023 konnte Kamp-Lintfort, als eine von drei NRW-weiten Modellkommunen, von der neuen Unterstützungsleistung profitieren. Für das Projekt hat das Zukunftsnetz die beiden Büros agiplan GmbH und kwv beauftragt, die Koordinierungsstellen in diesem Prozess zu unterstützen.

Im Ergebnis ist für die Kommune ein Leitfaden entstanden, welcher u.a. die Ziele des Mobili-

tätsmanagements für Neubürger\*innen definiert: Die Neubürger\*innen sollen hinsichtlich ihres Mobilitätsverhaltens und ihrer Verkehrsmittelwahl sensibilisiert und mit entsprechenden Informationen zu den Alternativen nachhaltiger Mobilität versorgt werden. Hiermit wurde ein Orientierungsrahmen für die weitere Ausgestaltung einer Reihe konkreter Maßnahmen in Kamp-Lintfort gesetzt. Als durch die Stadt zu installierende und durchzuführende Sofortmaßnahmen wurden die Aufbereitung von Informationen zu nachhaltiger Mobilität in der Stadt auf der stadteigenen Webseite und Infotouren zu Fuß und per Rad für Neuhinzugezogene identifiziert. Eine individuelle Mobilitätsberatung der Neubürger\*innen sowie Gutscheine und Rabatte für die Zielgruppe ist perspektivisch geplant.

Es hat sich gezeigt, dass das Pilotprojekt nicht nur Ideen für das Mobilitätsmanagement von Neubürger\*innen angestoßen, sondern auch das kommunale Mobilitätsmanagement unterstützt hat. Die fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit, auch mit externen Akteuren wie den freien Radlern Niederrhein, konnte durch das Projekt angestoßen und verstärkt werden. Damit wurde ein großer Beitrag geliefert, auch weitere Mobilitätsmanagementmaßnahmen anzugehen und die nachhaltige Mobilität in Kamp-Lintfort zu fördern.

## **Information**

### **8. Digitale Kundensysteme**

Im Folgenden wird zu den Themen Service-Chat NRW und IT-Sicherheit berichtet. Beim Service-Chat hat zum 1. Oktober der Übergang von einem rein personenbedienten Chat zu einem integrierten Chatbot stattgefunden. Über das Projekt sowie die ersten Erkenntnisse aus der ersten Phase des personenbedienten Chats wird im Sachstand berichtet. Im zweiten Teil wird zum Thema IT-Sicherheit im Kontext der Gesamtsysteme des VRR sowie der letzten Cyberangriffe berichtet und das Fortschreiten weiterer Sicherheitsmaßnahmen dargestellt.

#### **1. Service-Chat NRW**

##### **I. Projektinhalt und Ziele**

###### **Ausgangslage**

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) hat in Kooperation mit der Westfälischen Verkehrsgesellschaft (WVG) in ihrer Funktion als Zweigstelle des Kompetenzcenters Digitalisierung NRW (ZKCD) das Pilotprojekt Service-Chat NRW im Jahr 2021 gestartet, um dem Trend zur stärkeren Nutzung digitaler Kanäle und Angebote durch Fahrgäste zu entsprechen sowie den Verkehrsverbänden und Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen die Teilnahme am Projekt angeboten.

Das Projekt wird vom Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW in

einem Umfang von ca. 2 Mio. € gefördert.

### **Ziele des Projekts**

Mit der Maßnahme zur Verbesserung und Vereinfachung des Kundenservices durch einen NRW-weiten Service-Chat verfolgen der VRR und das ZKCD das Ziel, sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Auskunftqualität im Kundendialog weiter zu steigern. Durch die Implementierung eines zusätzlichen Kommunikationsmediums werden weitere Zielgruppen erreicht, sowie ein gemeinsames zentrales, digitales Angebot neben der Schluen Nummer für Bus und Bahn geschaffen.

Mithilfe der Integration Künstlicher Intelligenz („KI“ und sogenanntes „Machine Learning“) wird zudem ein automatisierter, stetig lernender Chatbot implementiert.

### **II. Aktueller Projektstand**

Das Chatangebot wurde erfolgreich auf den Web- bzw. Webunterseiten (Desktop und mobil) der für Phase 1 (Oktober 2022 bis September 2023) geplanten teilnehmenden Partner implementiert, dazu gehören folgende Teilnehmer:

- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)
- Regionalverkehr Münsterland (RVM)
- Aachener Verkehrsverbund (AVV)
- mobil.nrw
- Zweckverband Mobilität Ruhr-Lippe (ZRL)

Zu den Partnern aus Phase 1 sind mit Beginn der Phase 2 ab Oktober 2023 (bis September 2024) folgende Partner hinzugestoßen:

- Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS)
- Zweckverband Personennahverkehr Westfalen-Süd (ZWS)
- WestfalenTarif (WT)
- Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter (NPH)
- go.Rheinland
- Ruhrbahn Essen

Darüber hinaus laufen aktuell Gespräche mit verschiedenen interessierten Verkehrsunternehmen im VRR und in NRW, die einen Go-Live im Januar 2024 anstreben.

## Chatbot

Seit Anfang 2023 wird der Chatbot auf den Einsatz im Kundendialog als Teil des Service-Chat NRW vorbereitet, das grundlegende Training wurde erfolgreich mit Ablauf der Phase 1 abgeschlossen.

Durch die Integration von ChatGPT als „On-Top-Lösung“ wurde der Chatbot noch einmal aufgewertet und durch den Einsatz der Künstlichen Intelligenz inhaltlich verbessert. Die Sprachlogik von ChatGPT wird verwendet, um den Fahrgästen aus den in der Wissensdatenbank hinterlegten Texten die benötigten Informationen gezielt herauszusuchen und in eigens formulierten Texten zusammenzufassen. Zusätzlich werden zugrundeliegende Wissensartikel als Verlinkung angeboten, die die Nutzer\*innen aufrufen können. Dieses dient dazu, die Anfragen möglichst passgenau und verständlich zu beantworten.

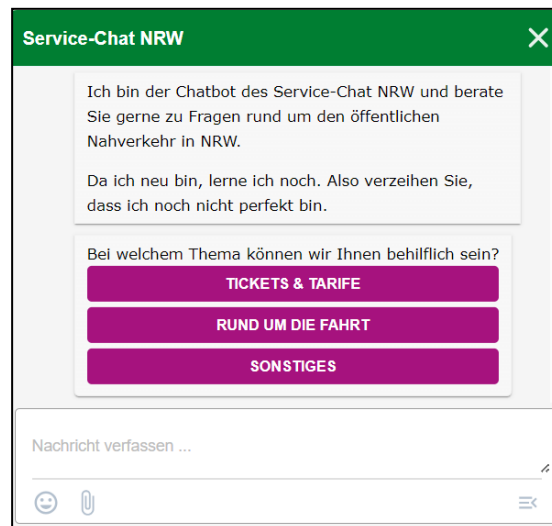


Abbildung 2: Screenshot Chatfenster inklusive Chatbot auf der Webseite der VRR AöR

Neben der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Chatbots wird parallel der inhaltliche Ausbau der Wissensdatenbank als zentrale Datenquelle des gesamten Systems konsequent fortgeführt.

Im gesamten Zeitraum vom 04.10.2022 bis 20.10.2023 wurden insgesamt über alle Projektteilnehmer 49.201 Anfragen bearbeitet, der Großteil davon entfiel auf den VRR (siehe unten). Die Anliegen bezogen sich größtenteils auf Ticket- und Tarifauskünfte, wie zum Beispiel das Thema „DeutschlandTicket“, welches somit ein hohes Automatisierungspotenzial in Hinblick auf den Chatbot aufweist. Im Durchschnitt dauert ein personenbedienter Chatdialog sieben Minuten. In der nächsten Auswertung steht insbesondere die Interaktion zwischen Nutzer\*innen und Chatbot im Fokus.

Gesamtzahl Chats: 49.201

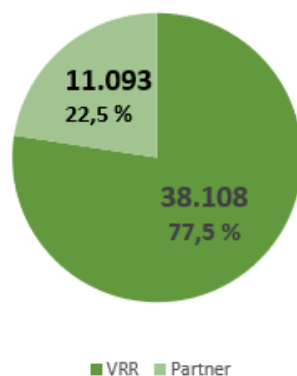


Abbildung 3: Anzahl durchgeführter Chats gesamt / VRR im Zeitraum 04.10.2022 bis 20.10.2023

Die Zufriedenheit der Nutzer\*innen ist mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,1 von fünf Sternen außerordentlich hoch und ist auch für die weitere Projektevaluation wichtig.



Abbildung 3: Zufriedenheitsbewertung

### III. Ausblick – nächste Schritte

Nach dem Aufbau der zentralen Wissensdatenbank und der Implementierung des automatisierten KI-Chatbots ist die Integration des Chats in die VRR-App und die mobil.nrw-App der nächste, wichtige technische Meilenstein.

Darüber hinaus werden sukzessive weitere Verkehrsunternehmen aus dem Bereich VRR und NRW in das Projekt Service-Chat NRW eingebunden.

In Vorbereitung auf den Abschluss der Phase 2 Ende September 2024 erfolgt aktuell eine Zwischenevaluation des Projekts, die auch Basis für den Vergleich und die Analyse der beiden Phasen ist.

## 2. IT-Sicherheit beim VRR

Der Sachstandsbericht zur IT-Sicherheit im VRR beschäftigt sich mit den aktuell weiterhin hohen Aktivitäten im Bereich der Cyberangriffe, Spam und Phishing, die im VRR täglich durch die Arbeiten der Zentralen IT im Sinne der stetigen Aktualisierung der Systeme und Verbesserung der Abwehrstrategien erfolgen. Der Bericht ist eine Aktualisierung des IT-Sicherheitsberichtes aus dem 2. Quartal 2023 (GP/X/2023/0522).

Wesentliche Punkte sind die Ableitungen aus dem vergangenen Cyberangriff auf die VRR-Systeme und die Anpassungen am DDoS-Schutz (distributed denial of service) sowie die Ergebnisse des aktuellen Penetrationstests.

Der aktualisierte Bericht ist als **Anlage** beigelegt.

## 9. Mobidrom

Die digitale Vernetzung spielt eine immer wichtigere Rolle, damit die Menschen flexibel, zuverlässig und vor allem auch umweltfreundlich an ihr Ziel kommen. Um die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die vernetzte Mobilität, nicht nur im ÖPNV, sondern gesamthaft im Mobilitätssektor (Individualverkehr, private Mobilitätsanbieter) zu schaffen wurde auf Grundlage des Zukunftsvertrages der Landesregierung im Juli dieses Jahres die NRW.Mobidrom GmbH als Gesellschaft des Landes gegründet. Als Geschäftsführer wurde Dr. Jochen Harding (vormals „Leiter Aufbaustab Mobidrom“ bei Straßen.NRW) bestellt. Die fachliche Steuerung und Weiterentwicklung erfolgt durch das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW.

Das Mobidrom übernimmt zentrale Umsetzungsaufgaben des Programms Mobility-as-a-Service NRW (MaaS NRW). Während Themen der Digitalisierung und landesweiten Vernetzung im ÖPNV in der Digitalisierungsoffensive NRW (unter Beteiligung der Kooperationsräume VRR, NWL und Go.Rheinland) koordiniert werden, so ergänzt die NRW.Mobidrom GmbH diese Aktivitäten insbesondere in den Bereichen Shared Mobility, Radverkehr und motorisierter Individualverkehr.



Das Leistungsangebot rund um Mobilitätsdaten richtet sich schwerpunktmäßig an Kommunen und Sharing-Dienste, aber auch an die Akteure aus dem Bereich des ÖPNV.

Technisches Herzstück ist die Mobidrom Datenplattform mit dem zentralen Datenzugang, die aktuell aufgebaut wird. Künftig werden hierüber verkehrsträgerübergreifend statische und dynamische Daten von Datenliefernden gebündelt. Im VRR kann diese Plattform genutzt werden, um Daten des MIV, neuer Mobilitätsanbieter sowie auch kommunal bereitgestellte Daten zu beziehen. Zugleich ist auch die Zulieferung von Daten aus dem ÖPNV an diese Plattform geplant (hierfür wird die Schnittstelle des im VRR gehosteten Delfi-Landessystems angesteuert).

Parallel erarbeitet das Mobidrom frei zugängliche (Open Source) Routing Services, über die Geschäftskunden und Kommunen verkehrsträgerübergreifende Verbindungen über eine Schnittstelle abfragen und die Ergebnisse in ihre eigenen Auskunftssysteme integrieren können. In Planung ist die Integration eines Routers, der Radverkehr und ÖPNV verbindet, in die App der SPNV-Aufgabenträger „mobil.NRW“. Diese Integration wird das Land finanziell fördern.

Das Verkehrsportal Verkehr.NRW wurde bislang vom Landesbetrieb Straßenbau Nordrhein-Westfalen betrieben. Betrieb und Weiterentwicklung erfolgen nun durch das Mobidrom. Mittelfristig soll das Mobidrom auch Beratung und technischen Support insbesondere für die Unterstützung bei der Datenlieferung und -nutzung leisten.

Das Mobidrom unterstützt Kommunen sowohl technisch als auch organisatorisch beim Erfassen, Bereitstellen und der Nutzung der unterschiedlichen Mobilitätsdaten. Für Kommunen ergibt sich so die Möglichkeit, unterschiedliche Mobilitätsbereiche vor Ort – unter Verwendung vorhandener Daten – besser zu koordinieren und regional zu steuern. Die Nutzung zentral bereitgestellter Daten und Services soll perspektivisch Kosten sparen.

Standardisierte Schnittstellen und zentrale Services sollen auch dabei unterstützen, die Mobilitätsangebote des ÖPNV sowie die von privaten Mobilitätsdienstleistern auf zusätzlichen Kanälen sichtbar zu machen und besser zu vernetzen.

VRR und Mobidrom haben sich am 20. Oktober 2023 zu einem Gespräch getroffen, um mehr über die weitere Entwicklung des Mobidrom zu erfahren und Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu eruieren.

Im Mobidrom werden derzeit im Kern zwei Projekte bearbeitet:

- Entwicklung eines intermodalen Routers für Fahrrad in Kombination mit ÖPNV (s.o.)
- Entwicklung einer mandantenfähigen Web-Plattform für Kommunen zur Erfassung von Ge- und Verbotszonen für Elektroroller

Mittelfristig sieht man im Mobidrom auch die Einbindung von Carsharing Diensten (Dynamische Daten für Fahrzeugstandorte und Verfügbarkeit) in den zentralen Datenzugang sowie den Aufbau einer Datenbank zur Verkehrszeichenerfassung vor.

VRR wird die Gremien über die Entwicklungen regelmäßig informieren.