öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	Lfd. Nr. BPL
AöR	**GP/X/2023/0652**	**10.11.2023**	**3**

Beratungsfolge	Zuständigkeit	Sitzungstermin	Ergebnis
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.11.2023	☐
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	29.11.2023	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	30.11.2023	☐
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	01.12.2023	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	06.12.2023	☐

Kurzzusammenfassung:

Der Sachstandsbericht gliedert sich wie folgt:

Finanzen, Förderung, Personal und Recht

1. Jahresvergabeplan 2023

Verkehr und Sicherheit

SPNV:

2. Betriebslage des SPNV im Verbundraum
3. Fokus-Bahn (wird nachgereicht)
4. Aufbruchserie von Ticketautomaten des VRR
5. Personenbediente Vertriebsstellen

ÖPNV:

6. Kommunen bei Planungsleistungen unterstützen
7. Aktuelle Themen des Zukunftsnetzes Mobilität
8. Eröffnung der 100. DeinRadschloss-Anlage
9. Stellungnahme zum Nahverkehrsplan Wuppertal

Information

10. Digitale Kundensysteme
11. Mobidrom
12. Weiterentwicklung Unternehmenskommunikation

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat der VRR AöR, der Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR, der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR, der Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Sachstandsbericht nebst Anlagen zur Kenntnis.

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:

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 die-

sen JVP wurden mittlerweile 13 weitere Verfahren neu aufgenommen (lfd. Nr. 22 bis Nr. 34). Gegenüber dem letzten Sitzungsblock gehören dazu 4 Neuanmeldungen (lfd. 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. lfd. Nr. 3 JVP: Vergabe am 10.07.2023 an die Fa. Mentz GmbH, München
- Rahmenvereinbarung Online-Agentur Medialeistungen – vgl. lfd. Nr. 5 JVP: Vergabe am 12.04.2023 an die Fa. Masterplan Media GmbH & Co. KG, Hamburg
- Rahmenvereinbarung Tarifberatung 2023 - 2025 – vgl. lfd. 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. lfd. 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. lfd. 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. lfd. Nr. 23 JVP: Vergabe am 02.03.2023 an die Ernst & Young Law GmbH (EY), Düsseldorf
- Rahmenvereinbarung „Konzeptionelle Planung im SPNV“ 2023 - 2026 – vgl. lfd. 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. lfd. 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 Vor-

standes 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 vergaben 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.

<u>Verkehr und Sicherheit</u>

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 Trag 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

Text wird nachgereicht.

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. Personenbediente Vertriebsstellen

Mülheim Hbf:

Aufgrund von langandauernden Umbau- und Reparaturarbeiten im Bahnhofsgebäude (vor allem in den Räumlichkeiten der personenbedienten Vertriebsstelle die sich im Press& Books Geschäft befand) wurde eine Übergangslösung geschaffen, um den Kunden weiterhin am Mülheimer Hbf einen personenbedienten Verkauf und Beratung anbieten zu können.

Im an den Hauptbahnhof angrenzenden Einkaufcenter „Forum Mülheim“ wurde daher eine personenbediente Vertriebsstelle eingerichtet. Das Serviceangebot dort umfasst neben der Beratung auch den Verkauf von Nah- und Fernverkehrstickets.

Nach Beendigung der Baumaßnahmen im Hauptbahnhof ist geplant, dass die personenbediente Vertriebsstelle wieder im Bahnhofsgebäude eröffnet wird.

Oberhausen Hbf und Recklinghausen Hbf:

In beiden Städten hat die Deutsche Bahn beschlossen, dass dortige Reisezentrum zum Ende des Jahres zu schließen und somit u.a. den personenbedienten Vertrieb von Fernverkehrsticket einzustellen.

Der SPNV Vertriebsdienstleister Transdev Vertrieb wurde vom VRR beauftragt, mit der DB über die Übernahme der Räumlichkeiten der Reisezentren zu verhandeln. Diese Verhandlungen laufen derzeit noch.

Ziel soll es sein, die Räumlichkeiten von der DB zu übernehmen und das Serviceangebot einer personenbedienten Kundenanlaufstelle, die den Vertrieb von Nah- als auch Fernverkehrstickets umfasst, an den Standorten aufrecht zu erhalten. Geplant ist jeweils ein nahezu zeitlich nahtloser Übergang von der DB zu Transdev Vertrieb.

ÖPNV:

6. Kommunen bei Planungsleistungen unterstützen

Zu dem Thema wurde bereits mehrfach berichtet (u. a Drucksachen Z/X/2022/0251, Z/X/2022/0300/1 Z/X/2022/354, V/X/2022/0421 und GP/X/2023/0522).

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 Schluss 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 Planungssoftware 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 voraussetzten bzw. binden.
- Die Qualität des vorher unbekannten 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 kcw beauftragt, die Koordinierungsstellen in diesem Prozess zu unterstützen.

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

8. Eröffnung der 100. DeinRadschloss-Anlage

Feierlichkeit 100. DRS-Station am 22.09.2023 in Recklinghausen

Die Erfolgsgeschichte der digital gesteuerten Fahrradboxen und Sammelabstellanlagen „DeinRadschloss“ (DRS) wurde am Freitag, 22.09.2023 mit der Eröffnung der 100. DeinRadschloss Station am Hbf. in Recklinghausen gefeiert. Die Besonderheit dieser Station besteht darin, dass sie die erste vollintegrierte Radstation im System des VRR ist. Durch diesen weiteren Standort können mittlerweile in 28 Kommunen knapp 2.000 Fahrradabstellplätze gebucht werden. Über die §12 Förderung des VRR werden weitere Stationen zeitnah errichtet und integriert. Schließlich gibt es bereits Gespräche mit weiteren Radstationen zur Integration in das DeinRadschloss System.

9. Stellungnahme zum Nahverkehrsplan Wuppertal

Die Stadt Wuppertal schreibt ihren Nahverkehrsplan fort. Der Entwurf des Nahverkehrsplans befindet sich im Beteiligungsverfahren, in dessen Rahmen auch der VRR angehört wird. Der VRR hat hier eine Stellungnahme verfasst und der Stadt Wuppertal zukommen lassen. Die Stellungnahme ist als **Anlage 2** beigefügt.

Information

10. 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 Verkehrsverbünden 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 Auskunftsqualität im Kundendialog weiter zu steigern. Durch die Implementierung eines zusätzlichen Kommunikationsmediums werden weitere Zielgruppen erreicht, sowie ein gemeinsames zentrales, digitales Angebot neben der Schlauen 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.

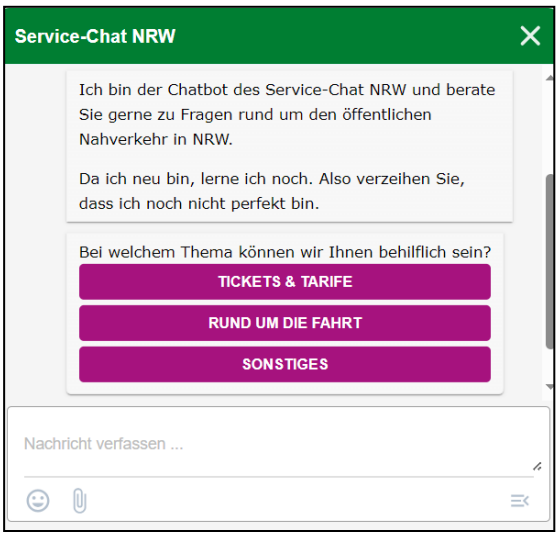


Abbildung 2: Screenshot Chatfenster inklusive Chatbot auf der Webseite der VRR AöR

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.

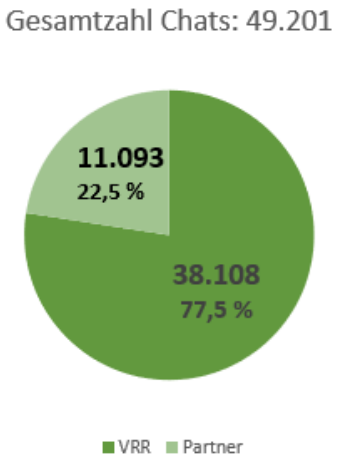


Abbildung 3: Anzahl durchgeführter Chats gesamt / VRR im Zeitraum 04.10.2022 bis 20.10.2023

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).

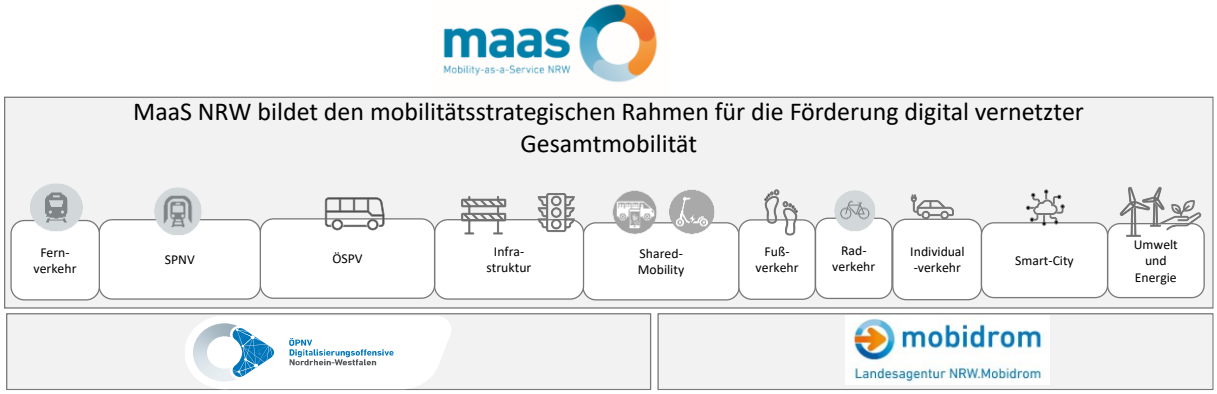
Wesentliche Punkte sind die Ableitungen aus dem vergangenen Cyberangriff auf die VRR-Systeme und die Anpassungen am DDoS-Schutz (distributed denial of service) sowie die Ergebnisse des aktuellen Penetrationstests.

Der aktualisierte Bericht ist als **Anlage 3** beigefügt.

11. 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 sichtbarer 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.

12. Weiterentwicklung Unternehmenskommunikation

Hintergrund: VRR-Kommunikationsstrategie

Seit dem Jahr 2021 hat der VRR mit seinen Kommunikationsmaßnahmen und -kampagnen rund um die Kernthemen „Bus & Bahn“ verstärkt auf die (auch in den letzten Jahren politisch virulenten) Themen Klimawandel, Umwelt und Nachhaltigkeit und damit das Zielbild Verkehrswende gesetzt. Diese Schwerpunktsetzung basiert dem Grunde nach auf der Festlegung der VRR-Nachhaltigkeitsagenda (vgl. Drucksache: M/X/2021/0124). Zudem haben veränderte politische Rahmenbedingungen und internationale Krisen neue Voraussetzungen für die strategische Kommunikation geschaffen. SPNV und ÖSPV sind einerseits Problemlöser der Mobilitätswende und stehen andererseits vor großen Herausforderungen. Die VRR-Kommunikationsstrategie trägt dieser veränderten Situation Rechnung und wirkt gleichzeitig positiv auf die Nutzerwahrnehmung.

Stabsstelle Unternehmenskommunikation

Die Verantwortung für die internen und externen Kommunikationsmaßnahmen wird in der Stabsstelle Unternehmenskommunikation gebündelt. Insgesamt 9 Mitarbeitende kümmern sich differenziert um Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, politische Kommunikation, Internetauftritt, Social-Media-Kanäle, Newsletter-Angebote, das VRR-Magazin, die Planung von Veranstaltungen und nicht zuletzt um die interne Kommunikation zu den Mitarbeitenden. Die Stabsstelle prägt das Leitbild: Wir gestalten eine Kommunikation, die nicht nur informiert, sondern auch die vielfältigen Stakeholder aktiv einbindet.

Homepage www.vrr.de

Die bereits 2019 angestoßene Weiterentwicklung hin zu einer digitalen Unternehmenskommunikation wurde im Jahr 2023 ausgebaut und gestärkt. Der Internetauftritt ermöglicht sowohl ÖPNV-Nutzer*innen als auch Vertreter*innen aus Presse und Politik einen übersichtlichen Zugang zu den digitalen Angeboten, Services und Informationen des VRR. Das responsive Webdesign sorgt dafür, dass sich die Inhalte des Webauftritts auf alle Endgeräte anpassen. Im Jahr 2023 neu aufgesetzt wurden der Newsroom und die Social Wall: Die Presseübersicht auf der Internetseite dient als erste Anlaufstelle rund um die neusten Themen aus dem Verbundgebiet für die Medienschaffenden. Durch die Weiterentwicklung der Medienlandschaft und das veränderte Nutzungsverhalten der Menschen transportiert der VRR mittlerweile viele Informationen nicht mehr nur per Pressemitteilung, sondern auch per Videosequenzen oder Text-Bild-Postings auf den Social-Media-Kanälen. Aus diesem Grund war es erforderlich, die Übersichtsseiten entsprechend anzupassen. Der VRR ist hier im Gleichklang mit weiteren Verbünden und Unternehmen aufgestellt: Die klassische Presseübersichts-Seite wurde im August 2023 von der Darstellung als Newsroom abgelöst. Darin

werden die wichtigsten Dokumente wie u.a. die klassische Pressemitteilung, aber auch die aktuellen Beiträge aus Social-Media in Echtzeit als Social Wall dargestellt. Der VRR verfolgt mit der Darstellung der Inhalte als Newsroom das Ziel, bei Medienschaffenden als ein ansprechender und den sich verändernden Anforderungen im Bereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bewusster Verkehrsverbund wahrgenommen zu werden.

VRR-Magazin auf der Homepage

Zentrales Element des Internetauftritts ist das VRR-Magazin. Die einzelnen Magazinbeiträge berichten zu Themen rund um den ÖPNV im VRR-Verbundraum und über Projekte und Trends. Das VRR-Magazin dient sowohl als Medium der Unternehmenskommunikation als auch als digitales Kundenmagazin und bietet informative Unterhaltung und authentische Einblicke ins Unternehmen und in aktuelle ÖPNV- und Verbund-Themen. Das Magazin gliedert sich in sechs Rubriken. Leser finden zudem ebenfalls in kleinerem Rahmen Meinungsbeiträge der Vorstände zu allgemeinen politischen Diskussionen. Die Themenauswahl ist breit gefächert, mit eingängiger Tonalität, um möglichst viele Menschen für die Themen des VRR zu begeistern. Eingebettet sind die Beiträge in ein besonders bildstarkes Format, das den Einsatz von Videos, Infografiken und Karten zulässt. Mit einem im Jahr 2024 anstehenden Relaunch der Homepage werden genau diese Funktionen weiter verbessert und dem Internetauftritt in Summe ein frischeres Gesicht verliehen.

Social-Media-Kanäle: LinkedIn - VRR Unternehmensprofil

Der VRR ist seit Dezember 2021 mit einer allgemeinen Unternehmensseite auf LinkedIn aktiv. Aufbau, Agenda Setting und Betreuungsmanagement wird in der Stabsstelle Unternehmenskommunikation verantwortet. Mit dem VRR-Unternehmensprofil wird die digitale Kommunikation mit den Zielgruppen im beruflichen Kontext gestärkt und positioniert den VRR als Branchenexperten/Vorreiter. Relevante Themen werden kanaloptimiert kommuniziert mit dem Ziel, eine stärkere Vernetzung im B2B-Bereich zu schaffen. Inhaltlich gehen die Beiträge auf folgende Themen ein: Wissenswertes zu Aufgaben und Projekten des VRR, aktuelle Entwicklungen, Trends im Verbundraum/der Mobilitätsbranche, Neuigkeiten aus dem ÖPNV, Videobeiträge aus dem VRR-Magazin sowie Veranstaltungen (Ankündigungen und Botschaften). Aktuell zählt die Unternehmensseite rund 1.760 Follower*innen und wächst stetig weiter. Pro Beitrag erreicht das Unternehmensprofil durchschnittlich 1.400 Personen, monatlich rund 12.000 Personen. Auswertungen haben ergeben, dass Themen wie Vernetzte Mobilität, On-Demand, Künstliche Intelligenz und VRR-Intern bei den Follower*innen auf großes Interesse stoßen. Zudem hat sich bewährt, die produzierten Videobeiträge aus dem VRR-Magazin auch über die LinkedIn Kanäle zu teilen, da sie dem Interesse der Zielgruppe entsprechen.

LinkedIn - VRR Vorstandsprofile

Um die Präsenz des VRR in Summe auf LinkedIn zu verstärken und dem Unternehmen ein Gesicht sowie eine persönliche Note zu geben, sind seit Dezember 2022 auch die beiden Vorstände auf LinkedIn aktiv. Ziel ist, die Reichweite für die jeweiligen Botschaften zu erhöhen, persönliche Standpunkte zu vertreten und dadurch das eigene sowie das Profil des VRR zu schärfen. Dazu werden Beiträge zu Veranstaltungen und offiziellen Terminen, Interviews oder Projekten mit VRR-Förderung veröffentlicht. Die Vorstands-profile verzeichnen ein stetiges Wachstum, pro Beitrag werden bis zu 2.000 Personen erreicht.

Facebook und Instagram

Der VRR ist seit Juni 2013 mit einem Unternehmensprofil auf Facebook aktiv. Im Oktober 2023 zählt das Profil 22.546 Gefällt-mir-Angaben und hat 23.890 Follower*innen. Auf Instagram ist der VRR seit Ende 2020 aktiv. Aktuell zählt das Profil gesamt 4.531 Follower*innen. Mit einer Anfang 2023 ausgespielten Newsletter-Kampagne (3 Posts in zeitlichem Abstand von etwa einem Monat) konnten knapp 200 neue Abonnent*innen gewonnen werden.

Klassische Pressearbeit:

Die Pressearbeit ist und bleibt zukünftig wichtiger Bestandteil der Unternehmenskommunikation. Ihre Aufgaben sind vielfältig und tragen dazu bei, die Reputation des VRR zu stärken und die Öffentlichkeit über Verbundthemen, insbesondere auch über Beschluss- und Entscheidungsinhalte im Rahmen der Sitzungsblöcke, zu informieren. Die Stabsstelle pflegt die Medienkontakte: Pressearbeit bedeutet den Aufbau und die Pflege von Beziehungen zu Journalisten, Redakteuren und anderen Medienvertretern. Dies erleichtert den Informationsaustausch und sorgt dafür, dass relevante Nachrichten die richtige Zielgruppe erreichen. Die Stabsstelle verfasst in enger Abstimmung mit den Vorständen und den Abteilungsleitern/Fachabteilungen die Pressemitteilungen und organisiert / moderiert im Bedarfsfall geeignete Medienveranstaltungen. Pressekonferenzen (zukünftig auch in hybriden Formaten) werden geplant und durchgeführt, um Journalisten die Möglichkeit zu geben, sich aus erster Hand über ein spezifisches Thema zu informieren und etwaige Nachfragen zu platzieren.

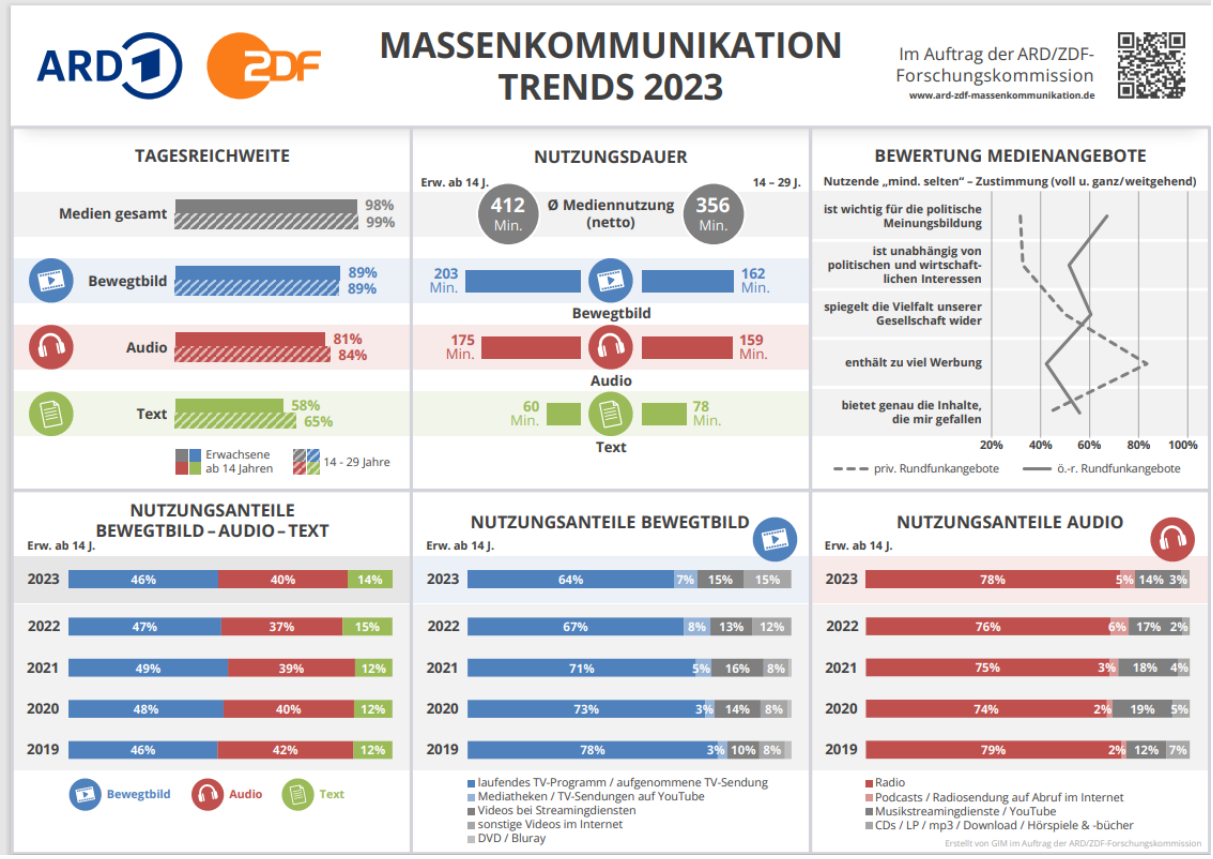
Weitere bereits vollzogene Aktualisierungs- bzw. Modernisierungsschritte in 2023:

- VRR-Magazinübersicht: Erweiterung der Übersicht um einen Video-Bereich
- Überarbeitung der Baustellen-Seite: Durch neues Layout und neue Funktionen ist die Webseite seit der Überarbeitung übersichtlicher, nutzerfreundlicher und intuitiver zu bedienen

- Neues, moderneres Design für den VRR-Gremiennewsletter

Trendanalysen im Auftrag der ARD/ZDF-Forschungskommunikation zeigen, dass die VRR-Unternehmenskommunikation mit ihrer Ausrichtung auf Bewegtbild, Audio und Text für die unterschiedlichen Zielgruppen und Kanäle bereits sehr gut aufgestellt ist. Die Mitarbeitenden der Stabsstelle sind in ihren Fähigkeiten und Verantwortlichkeiten (Online-/Social-Media-Management, Storytelling, Videoskills, Pressearbeit, Veranstaltungsmanagement, Textkonzeption) interdisziplinär dergestalt aufgestellt, dass sie das Portfolio einer leistungsstärken und Output-orientierten Unternehmenskommunikation abbilden.

Trendanalyse im Auftrag der ARD/ZDF-Forschungskommunikation:



Weiterentwicklung der Unternehmenskommunikation

Stärkung und Etablierung bestehender/zukünftiger Kommunikationsziele:

- Weitere Schärfung des VRR-Profils und der Marke als der Mobilitätsdienstleister der Region
- Positionierung als Mobilitätsgestalter, der nicht kurzfristig, sondern mittel- und langfristig agiert – bei Nahverkehrskund*innen und in der Branche
- Nahverkehrsakteur, der bei der Mobilitätsplanung den Verbund als Ganzes in den Blick nimmt
- Kommunikationsakteur gegenüber dem Fahrgast: Wir nehmen Ihr Mobilitätsbedürfnis

in den Fokus und stärken mit zahlreichen Partner*innen intermodale Mobilitätslösungen
- Kommunikation aller Dimensionen der Nachhaltigkeit – ökologisch, sozial und ökonomisch

Kommunikative Botschaften:

- Klare, verständliche Botschaften, möglichst nah an der Alltagsrealität der Menschen
- gleichzeitiger Hinweis auf die Dringlichkeit und Notwendigkeit des Handelns
- Darstellung von Argumenten für die Umsetzung von Maßnahmen
- Zukunft der Mobilität im VRR-Verbundraum als Vision

Zukünftige Schwerpunktsetzung:

- Weiterentwicklung der Kommunikationsstrategie mit Fokus politische Kommunikation
- Stakeholder Management und ganzheitliche proaktive Unternehmenskommunikation gegenüber allen relevanten Stakeholdern mit Fokus VRR und Land NRW
- Steuerung und Gestaltung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und Konzeption des weiteren Contents für o.g. Kommunikationskanäle (Internet, Intranet, Social Media)
- Weiterentwicklung Arbeitgebermarke in Zusammenwirken mit Vorstand und Führungsebene

Erste Schritte in diese Richtung sind bereits erfolgt:
Regionalkonferenzen / Arbeitgebermarketing / Befähigungswege zur Nutzung von Social Media

- VRRNETZT, die im November 2023 stattfindenden (stattgefundenen) Regionalkonferenzen, sind als Format des politischen Dialogs mit regionalem Zuschnitt konzipiert. Teilnehmende (Hauptverwaltungsbeamte, Fraktionsvorsitzende und verkehrspolitische Sprecher der Fraktionen in den Räten oder Kreistagen aus den Städten und Kreisen des VRR sowie die VRR-Politik selbst) werden zum Austausch mit dem VRR-Team eingeladen. Neu ist, dass die Repräsentant*innen und Expert*innen des VRR in einem solchen Veranstaltungsrahmen in den direkten Dialog mit ihren Stakeholdern gehen und die Vernetzung untereinander fördern.
- Um den VRR als attraktiven, zukunftsfähigen Arbeitgeber zu repräsentieren, wurde ein neues Format im Bereich „Employer Branding“ entwickelt, bei dem Mitarbeitende des VRR vorgestellt und zu ihren Tätigkeitsschwerpunkten interviewt werden. Im Durchschnitt konnte mit diesem Format rund 70 % mehr Reichweite generiert werden.
- Teilnahme an einer Instagram-Schulung, um sich weiterzubilden und zukünftig Themen auch für dieses soziale Netzwerk aufzubereiten und zu veröffentlichen. Eine

nicht repräsentative, aber zur Standortbestimmung nutzbare Umfrage unter den Follower*innen auf Instagram hat gezeigt, dass Themen aus dem Themenrepertoire der Unternehmenskommunikation auch für diese Zielgruppe interessant und relevant sind.

- Die Mitarbeitenden der Unternehmenskommunikation befähigen intern das VRR-Team, z.B. in Workshops über Basics des Videodrehs oder perspektivisch zur eigenen LinkedIN-Nutzung.