



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>GP/X/2024/0662</b>	<b>23.02.2024</b>	<b>2</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR	Kenntnisnahme	13.03.2024	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	13.03.2024	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	14.03.2024	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.03.2024	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.03.2024	<input type="checkbox"/>

**Kurzzusammenfassung:**

Der Sachstandsbericht gliedert sich wie folgt:

**Finanzen, Förderung, Personal und Recht**

1. Jahresvergabeplan 2024
2. Digitalisierung der Infrastruktur zwischen Rheinberg und Xanten

**Verkehr und Sicherheit**

**SPNV:**

3. Betriebslage des SPNV im Verbundraum (wird nachgereicht)
4. Bargeldloses Zahlen in den Zügen der DB
5. Veränderte Öffnungszeiten im SPNV-Vertrieb

**ÖPNV:**

6. Aktuelle Themen des Zukunftsnetzes Mobilität
7. Evaluation DeinRadschloss in 2023
8. Aktueller Zeitplan VRR-Nahverkehrsplan
9. Aktueller Stand der Umsetzung der VRR-Produktrichtlinie

**Information**

10. Aktivitäten der Unternehmenskommunikation
11. Digitale Kundensysteme
12. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme
13. Digitalisierungsoffensive
14. Berechtigungsprüfung im digitalen Vertrieb

**Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR, der Unternehmensbeirat 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 2024**

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 1** beigefügte Jahresvergabeplan (JVP). Der JVP wird vierteljährlich aktualisiert. Hiermit wird der fortgeschriebene JVP 2024 für den Sitzungsblock März 2024 vorgelegt (Redaktionsstand: 09.02.2024).

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 für Vergaben (in Kraft getreten zum 01.01.2024) lauten, wie folgt:

- Bauaufträge: 5.538.000,- €
- Liefer- und Dienstleistungsaufträge (allgemein): 221.000,- €
- Soziale und sonstige besondere Dienstleistungsaufträge: 750.000,- €

Die Schwellenwerte wurden gegenüber den beiden Vorjahren geringfügig angehoben. Für Vergaben, die noch vor dem Inkrafttreten der neuen Schwellenwerte für den JVP angemeldet wurden, gilt weiterhin die „alte“ Regelung. Das heißt, diese Verfahren bleiben Bestandteil unserer vierteljährlichen Berichterstattungen, auch wenn sie nach einer Erhöhung der EU-Schwellenwerte ab dem 01.01.2024 nicht mehr Bestandteil des JVP sein müssten.

Neben den Vergabeverfahren oberhalb EU-Schwellenwert 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) Verfahren zu geben, für die die VRR AöR entweder in eigenem Namen oder im Auftrag Dritter tätig ist, werden auch die Vergaben des ZV VRR Eigenbetrieb Fahrzeuge und Infrastruktur (ZV VRR FaIn-EB) nachrichtlich aufgeführt (Ifd. Nr. 21 bis 25).

Hier das Ergebnis des aktuellen JVP für das Jahr 2024 in der Zusammenfassung:

Der erste JVP 2024 wurde bereits im Sitzungsblock Nov./Dez. 2023 vorgestellt und startete zunächst mit 25 Vorhaben. Davon wurden bereits 18 Verfahren in 2023 angemeldet oder begonnen (vgl. lfd. Nr. 1 bis Nr. 8, 12 bis 16 und 21 bis 25), die noch in 2024 weitergeführt werden bzw. worden sind.

Seit dem letzten Sitzungsblock sind weitere 6 Verfahren hinzugekommen (lfd. Nr. 26 bis 31), wobei auch die lfd. 26 (Ratinger Weststrecke) noch aus 2023 stammt. Sie wird in 2024 erneut wieder aufgenommen, da sich zwischenzeitlich der Zeitplan für dieses Vergabeverfahren deutlich verzögert hat.

Der JVP umfasst somit aktuell insgesamt 31 Vergabeverfahren, auf die im Folgenden noch näher eingegangen wird.

Hier die wesentlichen Sachstände im Überblick:

10 Verfahren wurden teilweise bereits im Vorjahr durch den Vergabeausschuss freigegeben, sind aber bis zum Redaktionsschluss noch nicht gestartet (lfd. Nr. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 und 26). Die Verfahren befinden sich weitestgehend noch in der Vorbereitung bzw. stehen kurz vor dem Abschluss. Für das Vergabeverfahren „Strategisch/technische Planung und Konzeption eines landesweiten On-Demand-Ridepooling-Systems“ (lfd. Nr. 5 – Teil 1) ist kürzlich der Versand der Bieterinformation gemäß § 134 GWB zur beabsichtigten Vergabe erfolgt. Der Auftrag soll planmäßig nach Ablauf der Wartefrist am bzw. um den 13.02.2024 erteilt werden.

Zu deutlichen zeitlichen Verzögerungen kommt es hingegen bei den beiden Vergabeverfahren bezüglich der Grundlagenermittlung und Vorplanung (Leistungsphasen 1 und 2 HOAI) zur „Reaktivierung der SPNV-Strecke Neukirchen-Vlyn“ (lfd. Nr. 4) und „Ratinger Weststrecke“ (lfd. Nr. 26). Hier sind die Abstimmungen zwischen den Kooperations- und Finanzierungspartnern noch nicht abgeschlossen, so dass aktuell keine seriöse Prognose für den Start der Verfahren erfolgen kann. In beiden Fällen wird dies aber noch für 2024 angestrebt.

2 Verfahren werden in diesem März-Sitzungsblock dem Vergabeausschuss zur Entschei-

dung vorgelegt (Genehmigungsphase 1: Start des Verfahrens). Hierbei handelt es sich um die Vergabeverfahren „Digitalisierung B2B (E-Akte)“ (Ifd. Nr. 11, [Drucksache: R/X/2024/0692](#)) und „Eezy-Vermarktung 2024“ (Ifd. Nr. 27 neu, [Drucksache: R/X/2024/0693](#)).

4 Verfahren wurden – neben den Ifd. Nr. 26 und 27 – für den JVP ebenfalls neu angemeldet, befinden sich aber noch in der Vorplanung. Hierbei handelt es sich um die „Datenbank Berechtigungsmanagement“ (Ifd. Nr. 28 neu), die „Automatisierte Bescheiderkennung“ (Ifd. Nr. 29 neu), die „Umsetzung der On-Demand-Plattform NRW“ im Rahmen des Aufbaus eines landesweiten On-Demand-Ridepooling-Systems (Ifd. Nr. 30 neu) sowie die Vergabe der SPNV-Linie S28 (Regiobahn) (Ifd. Nr. 31 neu) nach Auslaufen des aktuellen Verkehrsvertrages.

1 Verfahren wird gemäß Entscheidung des Arbeitskreises wirtschaftliche Angelegenheiten vom 01.02.2024 auf das nächste Jahr verschoben. Hierbei handelt es sich um die „Anspruchserhebungen ÖSPV und SPNV im Rahmen der Einnahmenaufteilung“ (Ifd. Nr. 10).

Weitere

9 Verfahren zur Ausschreibung/Vergabe von SPNV-Betriebsleistungen befinden sich ebenfalls noch in der Vorbereitung (Ifd. Nr. 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 und 20).

Die übrigen nachrichtlich aufgeführten

5 Verfahren des ZV VRR FaIn-EB (Eigenbetriebs) werden voraussichtlich verschoben und erst in 2025 wieder in die konkrete Planung gehen.

Weitere Einzelheiten zu den Verfahren können den jeweiligen Zeilen „Stand 02/2024“ (in hellgrün dargestellt) in der als Anhang beigefügten Tabelle Jahresvergabeplan (JVP) 2024 entnommen werden.

## **2. Digitalisierung der Infrastruktur zwischen Rheinberg und Xanten**

Gegenwärtig wird die eingleisige Strecke zwischen Moers und Xanten mit einem Kreuzungsbahnhof in Millingen nahezu ausschließlich mechanisch mittels Seilzugtechnik aus der Kaiserzeit von den Fahrdienstleiter:innen aus den Stellwerken Rheinberg und Millingen gesteu-

ert. Hinzu kommt, dass der Triebfahrzeugführer zwischen Millingen und Xanten per Schlüssel an Fernmeldeboxen auf den Bahnsteigen seine Signale selbst stellen muss. Darüber hinaus beträgt die maximale zulässige Geschwindigkeit für die Personentriebwagenzüge 80 km/h, die bei technisch nicht gesicherten Bahnübergängen (ohne Blinklicht oder Schranken) nochmal auf 40 km/h bis 60 km/h reduziert wird. All das führt dazu, dass lediglich ein Ein-Stunden-Takt für die RB 31 auf der Strecke zwischen Moers und Xanten angeboten werden kann.

Zukünftig soll die Streckensteuerung aus einem neuen digitalen Stellwerk am Standort Rheinkamp erfolgen. Die Freigabe von Fahrstraßen, Weichen und Bahnübergängen wird dann über einen Computer quasi per Maus-Klick gesteuert. Herzstück wird ein rund 30 Kilometer langes Lichtwellenkabel sein, über das der Datenfluss zwischen den Technikmodulen und allen Anlagen der Leit- und Sicherungstechnik läuft. Außerdem modernisiert die DB neun Bahnübergänge und passt weitere 15 Bahnübergänge an die neue Technik an. Neben einer deutlichen Anhebung der Streckengeschwindigkeit ist das mittel- bis langfristige Ziel, einen Halbstundentakt auf der RB 31 mit Durchbindung der RB 31 über Duisburg Hbf. hinaus in Richtung Oberhausen, E-Altenessen und Gelsenkirchen bis Bochum Hbf. zu etablieren.

Neben der Förderung der Planungsleistungen für das EStW Rheinkamp (2. Baustufe) fördert der VRR auch die 1. Baustufe dieses Stellwerks, die mit der 2. Baustufe hinsichtlich der Leit- und Sicherungstechnik eng miteinander verbunden ist. Die 1. Baustufe ist erforderlich, um die Strecke von Moers nach Kamp-Lintfort (sogenannte Niederrheinbahn) für den SPNV zu reaktivieren. Des Weiteren sollen zahlreiche Stationen auf dem sogenannten Niederrhein-Münsterland-Netz (NMN) ertüchtigt werden und Abstell- bzw. Ladeinfrastrukturen für batterieelektrische Triebfahrzeuge (BEMU-Fahrzeuge) errichtet werden, damit diese ab dem Jahr 2026 auf dem NMN eingesetzt werden können. Insgesamt ist das EStW Rheinkamp mit seiner 2. Baustufe also ein wichtiger Baustein, um die verkehrliche Situation des SPNV am linken Niederrhein zu verbessern und die Dekarbonisierung im SPNV im VRR-Gebiet voranzutreiben.

Der VRR hat am 20.12.2023 einen Förderbescheid in Höhe von 7,5 Mio. € an die DB Netz AG (seit dem 01.01.2024 DB InfraGO AG (Fahrwege)) erlassen, um die Planungen bis zur Erlangung des Planrechts (Abschluss Leistungsphase 4 HOAI) für die Modernisierung der Strecke zu beschleunigen, damit diese ab dem Jahr 2026 für die neuen BEMU-Fahrzeuge genutzt werden kann. Die Planungen haben bereits im Januar 2024 begonnen. Die Mittel hierfür wurden auf Basis des § 13 Abs. 2 ÖPNVG NRW bewilligt und stammen somit aus der § 12-Investitionspauschale des VRR.

Durch die Bewilligung der 7,5 Mio. € für die Planungen hat der VRR einen Anschub der Maßnahme erwirkt, an der sich nun auch der Bund und die DB AG mit weiteren rd. 82 Mio. € beteiligen werden. Darüber hinaus ist hierdurch sichergestellt, dass die 1. und 2. Baustufe des EStW Rheinkamp gemeinsam beplant und umgesetzt und somit Synergieeffekte genutzt werden.

## **Verkehr und Sicherheit**

### **SPNV:**

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

Text wird nachgereicht.

#### **4. Bargeldloses Zahlen in den Zügen der DB**

Grundsätzlich findet in den Zügen des SPNV im VRR kein Verkauf statt. Wenige Ausnahmen gibt es im Grenzbereich zum NRW, dort findet ein Verkauf durch Automaten im Zug statt. In Einzelfällen, wenn die Automaten am Bahnsteig (oder im Grenzbereich zum NRW in den Zügen) gestört sind, können Fahrgäste im sogenannten Notverkauf Tickets beim Zugpersonal erwerben. Ab Mitte Juni 2024 soll dieser "Notverkauf" bei DB Regio aus Sicherheitsaspekten für das Personal auf allen Linien in NRW nur noch bargeldlos erfolgen. Ebenso kann das "erhöhte Beförderungsentgelt", das heute direkt bar beim Zugpersonal beglichen werden kann, nur noch bargeldlos beglichen werden. Eine Testphase im Bereich der S-Bahn Rhein-Ruhr, Los B hat zu keinen Beschwerden seitens der Fahrgäste geführt.

#### **5. Veränderte Öffnungszeiten im SPNV-Vertrieb**

Der Vertrag mit dem Vertriebsdienstleister sieht vor, Öffnungszeiten im personenbedienten Vertrieb zwischen den Vertriebsstandorten der einzelnen Kategorien zu verschieben. Der VRR hat deshalb die Nachfrage in den Standorten der Kategorie A (Dortmund, Bochum, Essen, Duisburg, Düsseldorf Flughafen, Düsseldorf Hbf) ausgewertet. Insbesondere am Standort Bochum ist die Nachfrage sehr gering, insbesondere in der ersten und letzten Stunde der Öffnungszeit besteht an vielen Tagen gar keine Nachfrage. Das liegt sicherlich auch an der ungünstigen Lage der Vertriebsstelle und der Konkurrenzsituation zur Bogestra in Bezug auf den Verkauf von VRR-Tickets. Entsprechend wird die Verkaufsstelle in Bochum Hbf ab 1. März an allen Tagen in der Woche eine Stunde früher geschlossen und eine Stunde später geöffnet. Die Standorte Düsseldorf Hbf und Düsseldorf Flughafen haben eine erheblich stärkere Nachfrage und werden an allen Tagen in der Woche eine Stunde länger geöffnet.

Die genannten Verkaufsstellen sind somit ab 1. März wie folgt geöffnet:

Standort	reguläre Öffnungszeiten:					
	Montag bis Freitag		Samstag		Sonntag/Feiertag	
	von	bis	von	bis	von	bis
Bochum Hbf	08:00	18:00	09:00	18:00	10:00	17:00
Düsseldorf Hbf	07:00	22:00	08:00	22:00	09:00	21:00
Düsseldorf Flughafen	07:00	21:00	08:00	21:00	09:00	20:00

## ÖPNV:

### 6. Aktuelle Themen des Zukunftsnetzes 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 68 Kommunen zu den Mitgliedern im VRR-Raum, darunter alle kreisfreien Städte und sechs von sieben Kreisen. Neu hinzugekommen sind seit dem letzten Bericht die Städte Mettmann, Straelen und Hattingen. Die Karte zeigt die aktuellen Mitgliedskommunen und ihre räumliche Verteilung.



Abbildung 1: Mitgliedskommunen in der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr

### ways2work

Mit der Jurysitzung am 14.2.24 hat der im August 2022 mit Unterstützung des Zukunftsnetz

Mobilität NRW gestartete Landeswettbewerb ways2work einen wichtigen Meilenstein erreicht. Der Wettbewerb hat zum Ziel, ein kooperatives, betriebliches Mobilitätsmanagement in Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Unternehmen innerhalb räumlich abgegrenzter Gebiete, z.B. in Gewerbegebieten, zu stärken. Neben der Förderung von klassischen Maßnahmen des betrieblichen Mobilitätsmanagements ermöglicht der Wettbewerb grundsätzlich auch die Förderung von ÖPNV-Maßnahmen.

Insgesamt wurden der Jury zwölf Feinkonzepte zur Bewertung vorgelegt. Aus dem VRR-Gebiet wurden Feinkonzepte aus den Städten Datteln, Dortmund, Herne sowie aus dem Kreis Mettmann mit der Stadt Erkrath eingereicht. Alle Kommunen und Unternehmen werden in Kürze durch das MUNV NRW über die Juryentscheidung informiert. In einem nächsten Schritt werden die für die Umsetzungsphase empfohlenen Kommunen und Unternehmen zur Einreichung von entsprechenden Förderanträgen eingeladen.

Die Stabstelle Zukunftsnetz Mobilität des VRR wird die prämierten Kommunen bei der Umsetzung der Konzepte beratend begleiten.

## **7. Evaluation DeinRadschloss in 2023**

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr hatte gemeinsam mit zunächst 14 Kommunen das System DeinRadschloss aufgebaut. Grundlage hierfür war ein Bundesförderprojekt aus dem Jahr 2018. Mit Stand Februar 2024 wurde das System auf über 1.900 Abstellmöglichkeiten an 103 Stationen in 30 Kommunen erweitert.

Analog zu der Ende 2018 durchgeführten ersten Evaluation hatte die nun durchgeführte zweite Evaluation des Projektes DeinRadschloss für den Zeitraum ab 2018 zum Ziel, aus dem bisherigen Nutzungsverhalten Ansätze zur Optimierung des Systems abzuleiten sowie erzielte Verlagerungseffekte und CO<sup>2</sup>-Einsparungen abzuschätzen.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das System DeinRadschloss kontinuierlich steigende Nutzerzahlen aufweist.

Die Erkenntnisse aus den Hintergrunddaten wurden durch qualitative Interviews gedeckt. Über alle Nutzungstypen, Nutzungszwecke und Nutzungsdauern hinweg, wurden die DeinRadschloss-Abstellmöglichkeiten sehr begrüßt. Daraus resultiert auch, dass sich viele Nutzende mehr Stellplätze an vorhandenen Standorten sowohl zur langfristigen als auch zur Kurzzeitmiete wünschen sowie Abstellmöglichkeiten für Lasten-Pedelecs. Daneben werden

mehr Standorte gewünscht. Außerdem wurde durch die Befragten eine Ausstattung der Anlagen mit QR-Code-Lesern angeregt. Auch ohne diesen Hinweis hat das Projektteam dies als Qualitätssprung angesehen und bereits im vergangenen Jahr die Nachrüstung aller Anlagen gestartet. Diese Nachrüstung wird Ende des III. Quartals 2024 beendet sein. Es ist festzustellen, dass das Projekt sich auch seitens der Kommunen großer Nachfrage erfreut. Es sind eine Vielzahl neuer Standorte und auch Erweiterungen von Bestandanlagen in Planung.

Aus den vorliegenden Daten der Evaluation wurden resultierende Emissionseffekte abgeleitet. Hochgerechnet ergeben sich bis zu 65 t CO<sup>2</sup>-Äquivalente, 132 kg NO<sub>x</sub> und 2 kg Feinstaub die durch die Nutzung von DeinRadschloss weniger emittiert werden.

Der Kurzbericht der Evaluation ist als **Anlage 2** beigefügt.

## **8. Aktueller Zeitplan VRR-Nahverkehrsplan**

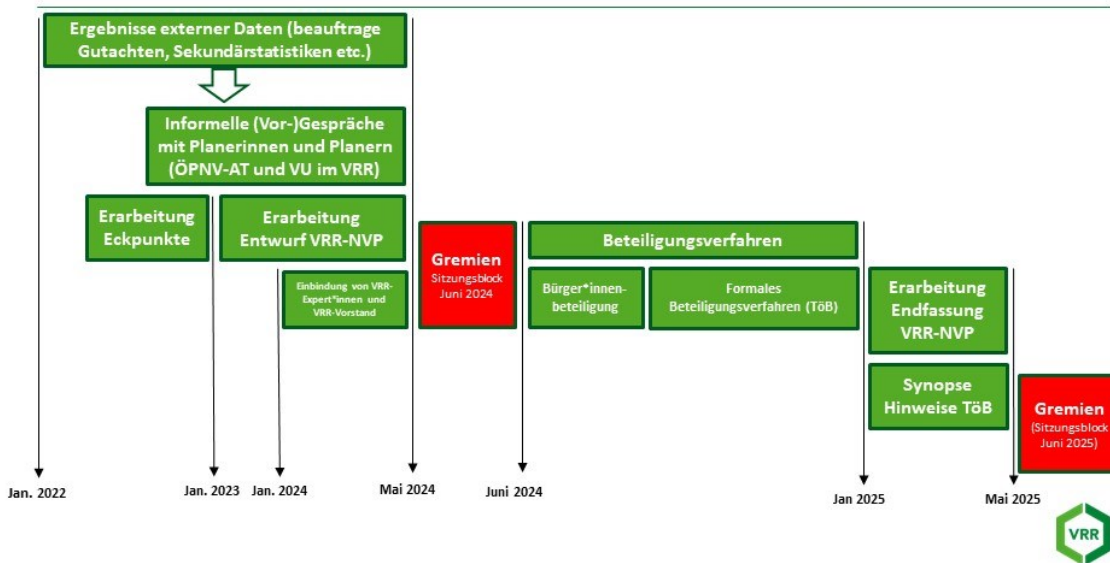
Der VRR-Nahverkehrsplan befindet sich derzeit in der Fortschreibung. Seit dem Aufstellungsbeschluss der Politik im Sitzungsblock im September 2021 (Drucksache Nr. O/X/2021/0163) wurde laufend über den Fortschritt der Fortschreibung berichtet.

Die Arbeiten liegen im Zeitplan. Geplant war bisher, den Gremien in diesem Sitzungsblock den Entwurf des VRR-Nahverkehrsplans vorzulegen, der Grundlage für die Öffentlichkeitsbeteiligung (Formales Beteiligungsverfahren gem. § 9 ÖPNVG NRW und Bürgerbeteiligung) darstellt. Im Zusammenhang mit dem Wechsel des Vorstandssprechers am 01.02.2024 bestand noch keine Gelegenheit die Inhalte des Nahverkehrsplans mit dem Vorstand abzustimmen, insbesondere in Bezug auf die langfristige strategische Planung zur Aufgabenträgerschaft im SPNV und der Koordination ÖPNV. Am grundsätzlichen weiteren Vorgehen ändert sich dadurch nichts. Der Entwurf der Fortschreibung des VRR-Nahverkehrsplans wird demnach im Sommer-Sitzungsblock 2024 der Verbandspolitik vorgelegt, anschließend folgen die Beteiligungsformate.

Der finale Nahverkehrsplan soll der Politik dann im Sommer-Sitzungsblock 2025 vorgelegt werden.

Nachfolgend finden Sie den aktualisierten Zeitplan:

## Aktueller Zeitplan für die Fortschreibung des VRR-Nahverkehrsplans 2025



### 9. Aktueller Stand der Umsetzung der VRR-Produktrichtlinie

Mit der Anfang 2023 verabschiedeten Neuaufstellung der VRR-Richtlinie „Kommunale Produkte / Liniennummernsystem“ erfolgte auch eine Dokumentation der Verkehrsangebote, die hinsichtlich ihrer Bezeichnung oder der jeweiligen verkehrlichen Ausgestaltung Abweichungen von den Vorgaben der Richtlinie darstellen. Es wurde festgelegt, dass für die dokumentierten Fällen zunächst ein Bestandsschutz gilt und im Dialog zwischen VRR AöR, Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern geprüft werden soll, inwiefern eine Überführung in einen richtlinienkonformen Zustand realisiert werden kann.

Die entsprechenden Gespräche haben im Verlauf des Jahres 2023 sowie im Januar 2024 stattgefunden. Sie waren durchgehend konstruktiv und standen stets unter der Maßgabe, den Sachverhalt aus der Perspektive der Fahrgäste zu betrachten und Umbenennungen der Verkehrsangebote nur dann anzustreben, wenn diese auch für die Fahrgäste nachvollziehbar sind.

Inzwischen konnten die ersten Abweichungen dank des Engagements der betroffenen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger bereits behoben werden. So sind beispielsweise die Bezeichnungen der TaxiBus-Linien in Hagen angepasst worden und auch die dortigen innerstädtischen SchnellBus-Linien wurden durch CityExpress-Linien abgelöst. Ebenso bestehen im Verbundgebiet nun keine Abweichungen mehr hinsichtlich der Nutzung des Produktes NachtExpress. Für zahlreiche weitere Abweichungen wurde eine grundsätzliche Einigkeit hinsichtlich einer perspektivischen Anpassung erzielt. So sollen die NahExpresse der Bahnen der Stadt Monheim im Rahmen der bevorstehenden Einführung eines neuen Linienkonzeptes künftig durch richtlinienkonforme Angebote abgelöst werden. Eine Anpassung der Bezeich-

nung der TaxiBus-Linien der Ruhrbahn sowie eine Überführung der DiscoLinien der Rheinbahn in das Produkt NachtExpress wird mittelfristig von den jeweils beteiligten Akteuren geprüft. Ebenso wurden im Rahmen des Prozesses zur Fortschreibung des Nahverkehrsplans der Stadt Wuppertal die Vorgaben der Richtlinie für die zukünftige Gestaltung des dortigen ÖPNV-Angebotes berücksichtigt.

Bei einigen Fällen ergaben die gemeinsamen Gespräche zwischen VRR AöR, Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern hingegen, dass es derzeit keine sinnvollen Alternativen zu den bisherigen Linienbezeichnungen gibt. Hier besteht Konsens, dass zunächst vor allem im Sinne der betroffenen Fahrgäste vorerst keine Anpassungen erfolgen sollen. Dies betrifft insbesondere Linien mit den Bezeichnungen „SL“ (Stadtlinien im Kreis Kleve), „O“ (Ortsbus im Kreis Mettmann), „OV“ (Ortsbus Velbert) und „WE“ (Wochenendexpress in Dormagen).

Die VRR AöR wirkt weiterhin auf die Einhaltung der im Rahmen der Richtlinie gesetzten Standards hin und bleibt hierzu im Austausch mit den jeweiligen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern. Eine aktualisierte Übersicht über die bestehenden Abweichungen von den Vorgaben der Richtlinie kann dem als **Anlage 3** beigefügten Richtliniendokument entnommen werden.

## Information

### 10. Aktivitäten der Unternehmenskommunikation

#### VRR-Jahresrückblick 2023



Als Mobilitätsdienstleister in einem der größten Ballungsräume Europas haben wir 2023 mit großem Engagement den Öffentlichen Personennahverkehr weiterentwickelt und zahlreiche zukunftsweisende Projekte in Angriff genommen. Mit unserem ersten digitalen Jahresrück-

blick 2023 blicken wir zurück auf die wichtigsten Themen und Entwicklungen, die uns im vergangenen Jahr besonders beschäftigt haben. Gleichzeitig haben wir uns damit – auch begrifflich – von unserem Verbundbericht verabschiedet. Wir fühlen uns dem Schutz von Klima und Umwelt in besonderem Maße verpflichtet und verzichten deshalb auch zukünftig auf einen gedruckten Bericht. Zu einem nachhaltigen Umgang mit Ressourcen zählt für uns nicht nur der weitestgehende Verzicht auf Papier, sondern auch der bewusste Fokus auf Know-how und Ressourcen im Unternehmen und eine größtmögliche Wirtschaftlichkeit. Unser erster digitaler VRR-Jahresrückblick entstand deshalb inhouse im VRR-Team. Alle bisherigen

Adressaten sind von uns ein letztes Mal auf dem Postweg über die digitalen Zugriffsmöglichkeiten auf den Jahresrückblick informiert worden, sodass sichergestellt wurde, dass wir keine treuen Leser verlieren. Die Zugriffszahlen auf den Jahresrückblick sind bislang mit 1000 Lesern zufriedenstellend.

### **Weiterentwicklung der Kommunikationskanäle / Kommunikationsmaßnahmen**

Im Jahr 2024 werden wir das Design der VRR-Homepage an die verabschiedeten Style-Guides anpassen und haben bereits im Zusammenwirken mit der Lebenshilfe Sachsen e.V. die Funktion zur Umstellung auf Leichte Sprache verankert. Leichte Sprache auf der Homepage bedeutet, dass die Informationen in einer klaren und zugänglichen Weise präsentiert werden. Dabei werden komplexe Sätze vermieden, Fachbegriffe erklärt und die Texte sind in kurze Abschnitte gegliedert. Ziel ist es, Menschen mit Lernschwierigkeiten, Leseschwächen oder anderen Einschränkungen beim Verstehen von Texten den Zugang zu den Informationen zu erleichtern. Weitere Projekte werden die Einbindung von zuginfo.nrw auf der Homepage sowie ein VRR-Podcast sein. Letzteres, um die VRR- und Branchenthemen stärker auch mit den Zielgruppen zu teilen und Reichweite für die Inhalte zu schaffen.

## **11. Digitale Kundensysteme**

Der Sachstand gibt eine Übersicht zu den aktuellen Auskunftszahlen, die mit 1,5 Milliarden Fahrtberechnungen im Jahr 2023 und einer erneut schnelleren Antwortzeit sehr positiv sind. Ebenso ist die Nutzung der VRR-App und der Landesapp mobil.nrw weiter gestiegen und verzeichnet gesamt über 1 Millionen Installationen der beiden Apps. Im Bereich der eezy-Fahrten, Ticketshopbestellungen und Registrierungen ist neben einem positiven Gesamtanstieg auch ein in Verbindung mit der 2 in 1 eezy Aktion stehender neuer Höchststand an monatlichen eezy-Fahrten zu verzeichnen. Im letzten Kapitel erfolgen ein Rückblick und Ausblick auf die digitale Roadmap, der auch die besonderen Einflüsse des DeutschlandTickets für die Prioritäten der Entwicklung im Jahr 2023 widerspiegelt.

## **I. Auskunftssystem**

### **Anfragen an das Auskunftssystem**

Im Jahr 2023 konnte die Auskunft des VRR, die die Grundlage für die VRR-App und Webseite sowie die Auskünfte der Apps und Webseiten der Verkehrsunternehmen ist, über 1,5 Milliarden Fahrten berechnen und an Kund\*innen ausgeben.

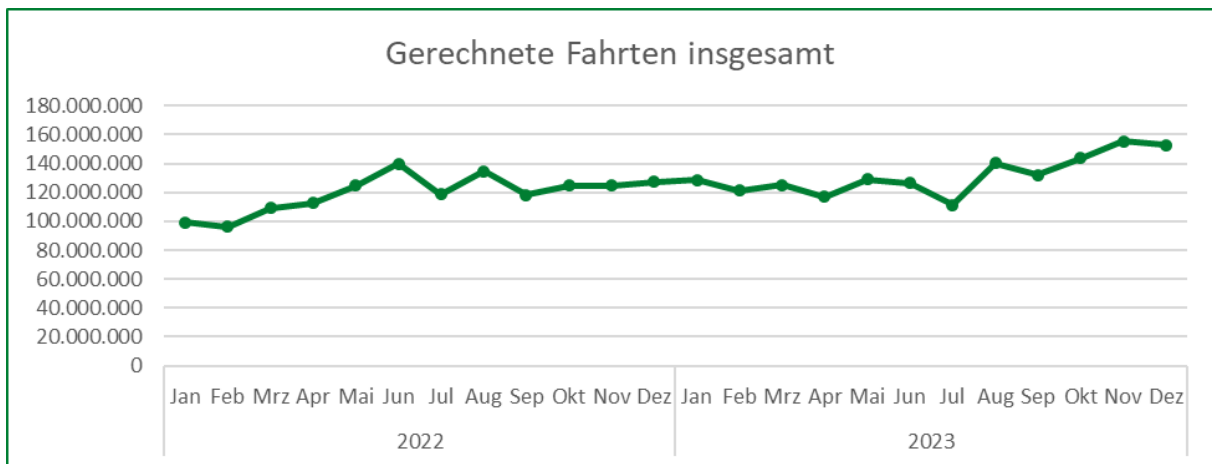


Abbildung 2: Auskunftsanfragen VRR - gerechnete Fahrten

Positiv sind ebenso die gemessenen Antwortzeiten im Auskunftssystem zu sehen, da die ausgegebenen Fahrten trotz den aktuell monatlichen Anstiegen an Fahrberechnungen im Durchschnitt immer schneller beantwortet werden. Im Dezember 2023 waren die Zeiten im Rückblick auf die letzten zwei Jahre am niedrigsten und das obwohl bei den Berechnungen und den Fahrtvorschlägen immer mehr Informationen berücksichtigt und ausgegeben werden müssen.

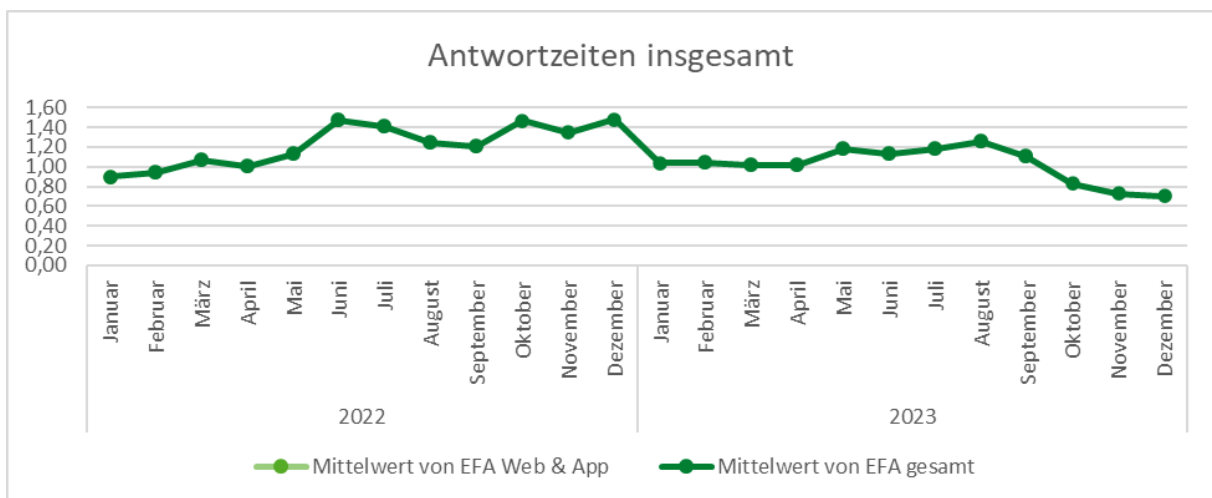


Abbildung 3: Antwortzeiten VRR Auskunftssystem

Um diese guten Werte und positiven Entwicklungen auch hinsichtlich der Gesamtqualität der Auskunft weiterzuführen, wird ein wesentliches Ziel in diesem Zusammenhang die weitere Optimierung der Systemarchitektur sein.

## II. VRR Verbund-App

Die VRR Verbund-App erfreut sich weiterhin einer hohen Zahl von Nutzer\*innen und die Downloads bewegen sich auch aufgrund des Deutschlandticket-Abos in der App weiterhin

auf einem guten Niveau. Inzwischen nutzen über 870.000 Personen die Verbund-App und haben diese auf Ihrem Smartphone installiert. Zusammen mit der mobil.nrw-App wurde hier zum Jahresende die Zahl von 1 Mio. Installationen überschritten. Hinzu kommen noch die Mandanten-Apps, die bei den Verkehrsunternehmen im Einsatz sind und den gleichen hohen Funktionsumfang bieten.

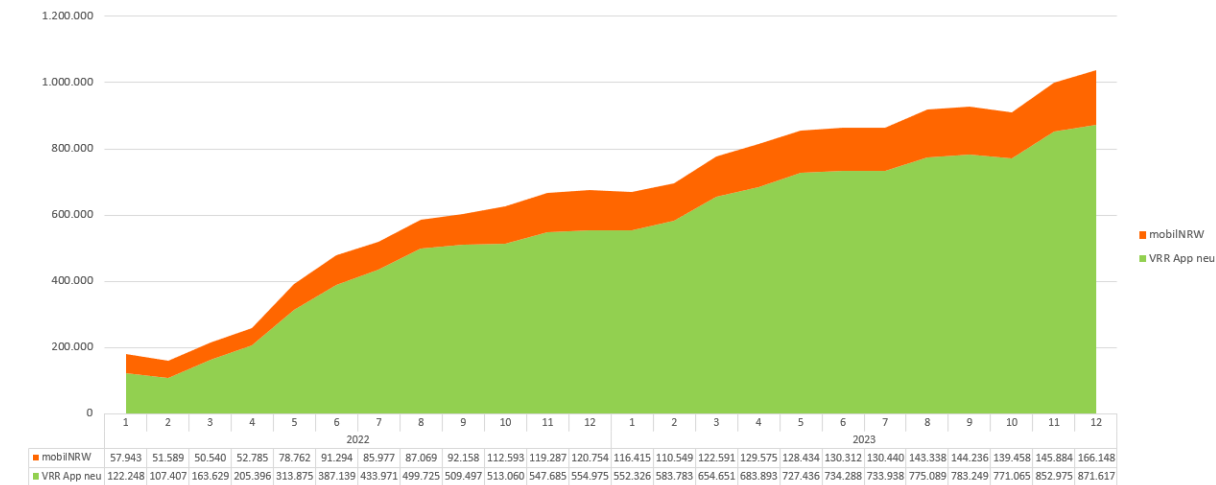


Abbildung 3: Anzahl der installierten Apps auf Smartphones

Im Fokus der Weiterentwicklungen in der App, die zuletzt stark durch die Integration des Deutschlandtickets und darüber hinaus der Umsetzung einer Berechtigungsprüfung für das Deutschlandticket Sozial geprägt waren, stehen nun u.a. wieder die Themen Smartwatch und Anpassungen der User Experience, Usability und des Designs.

So wird im ersten Update der App in diesem Jahr unter anderem die Anbindung an die Smartwatch für Apple veröffentlicht und der Prozess der Berechtigungsprüfung optimiert. Ebenso in Umsetzung befindet sich die Androidvariante der Smartwatch.



Abbildung 4: Smartwatch Anzeige der VRR-App

Neben denen sich bereits im Prozess befindenden neuen Funktionen, werden weitere Neuentwicklungen vorangetrieben. So ist aktuell eine Anbindung der Wallet auf dem Smartphone in der Konzeption und Abstimmung. Diese Funktion ermöglicht es den Kund\*innen, ihre in der App befindlichen Tickets, zusätzlich in der Wallet auf dem Smartphone abzulegen. Ebenso wird an einem Konzept zur Steigerung der eezy-Nutzung gearbeitet, das es ermöglicht Gutscheine für eezy einzusetzen.

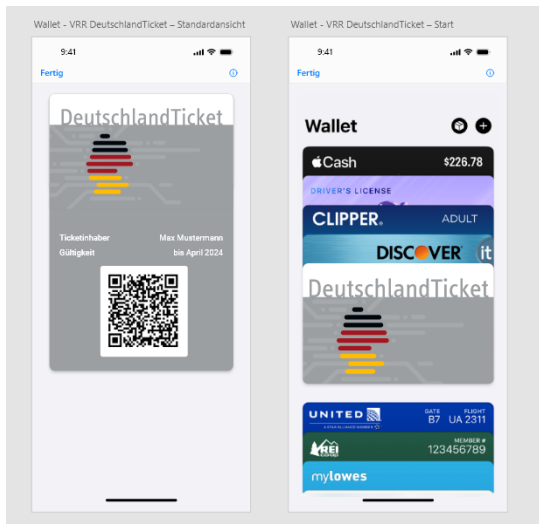


Abbildung 5: Beispiel - Wallet mit Deutschlandticket

### III. Ticketshop und CheckIn/CheckOut

Die Nutzung des eezy-Tarifs und damit des CheckIn/CheckOut-Systems in den verschiedenen Apps des VRR und der Verkehrsunternehmen hat in den Monaten Oktober, November und Dezember, im Vergleich zu den Vormonaten stark zugenommen. Damit konnte der Rückgang im Zuge der Einführung des DeutschlandTickets, der zu einer geringeren Nutzung pro Monat führte, wieder aufgeholt und im Dezember deutlich gesteigert werden. Im Vergleich zu den jeweiligen Vormonaten gab es im Oktober einen Anstieg um ca. 11% der Fahrten, im November um 21% und im Dezember um ca. 38%. Ausgehend von der Nutzung im September ist dies eine Steigerung zum Dezember von insgesamt fast 85%.

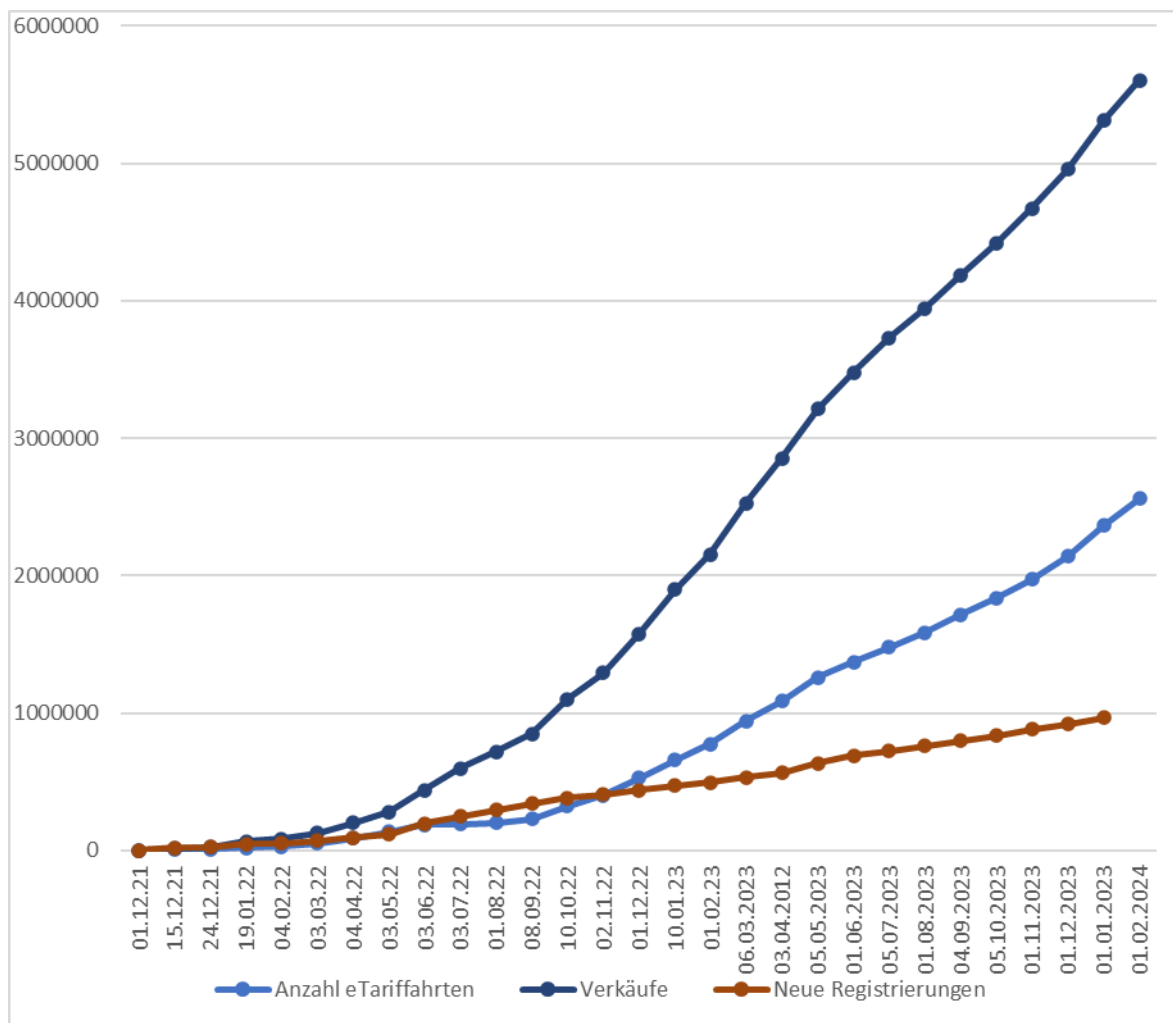


Abbildung 6: Nutzungszahlen eTarif-Fahrten, Verkäufe gesamt und Registrierungen (ab Dezember 2021)

Damit ist der Dezember 2023 seit Einführung des eezy-Tarifs der Monat mit der höchsten Anzahl an Fahrten. Hier zeigt sich auch, dass neben einem „Wintereffekt“, die 2 für 1 Aktion vermehrt Menschen zur Nutzung und zum Ausprobieren von eezy veranlasst hat. Dies wirkt sich auch auf den Januar aus, bei dem die Fahrtanzahl deutlich über den Vormonaten November, Oktober und September liegt. Weiterhin gilt es jedoch die Bekanntheit durch Aktionen und weitere Marketingmaßnahmen zu steigern und mehr Menschen insgesamt für das einfachere Reisen mit eezy zu begeistern.

Die Bestellungen in den Ticketshops nehmen ebenso kontinuierlich zu. Im Dezember lag das Verhältnis der Anzahl der Bestellungen im klassischen Tarif mit 56% zu 44% zur Anzahl an eTarif-Bestellungen.

Die Quote beim Assisted CheckOut liegt im Bereich von ca. 66 % der Nutzer\*innen, die sich direkt und ohne zusätzliche Erinnerung auschecken, stabil hoch. Lediglich ca. 1% der Nutzer\*innen reagieren auf den Assist. Dies kann u.a. daran liegen, dass diese nur einen Zwi-

schenstopp einlegen, die Nachrichten deaktiviert haben oder diese nicht bemerken. In Hinblick auf die technisch angelegte BeOut Funktionalität ist für das 1. HJ 2024 geplant, die bisher gesammelten Erfahrungen und Daten sowie die Einflussfaktoren im Sinne einer Machbarkeitsanalyse zu evaluieren. Im Anschluss soll daraus abgeleitet werden, welche Handlungsoptionen insbesondere im Sinne einer weiteren Verstärkung der Nutzung von eezy ziel führend sind und ob die Einführung eines BeOut in diesem Zusammenhang zu einer weiteren Steigerung der Nutzung führen würde.

Im Sinne der Weiterentwicklung wurde in den Mandanten Ticketshops zuletzt das DeutschlandTicket Sozial, inkl. einer Möglichkeit zum Hochladen von Berechtigungsnachweisen, implementiert und passend zur Einführung im VRR aktiviert. Damit können die Nutzer\*innen Nachweise digital an die Verkehrsunternehmen senden. Diese können dann direkt digital geprüft werden.

Mit dem nächsten Update der Mandanten-Apps wird die Funktion des „Passwortmanagers“ für Android aktiviert. Für iOS Apps ist dies aktuell noch nicht möglich, da Apple dies für die Programmierumgebung, in der die App entwickelt wurde, zurzeit nicht ermöglicht. An einer Lösung wird jedoch aktiv gearbeitet, um diese Funktion über beide App-Varianten verfügbar zu machen.

## **IV. Digitale Roadmap**

Die Digitale Roadmap (siehe Drucksache Nr. GP/X/2023/0464) fokussierte im Jahr 2023 auf die Schwerpunkte Stabilität und Sicherheit, Qualität sowie Funktionalität. Trotz der umfangreichen Arbeiten, die zusätzlich durch das DeutschlandTicket, DeutschlandTicket sozial sowie diverse Zusatzprodukte notwendig waren und sich durch die Steigerung der Nutzungszahlen und die Stärkung des digitalen Vertriebs als wichtige Erweiterungen etabliert haben, konnten viele Maßnahmen der Roadmap umgesetzt werden. Einige Maßnahmen mussten allerdings auch zurückgestellt werden.

Zusammengefasst ergibt sich für 2023 folgendes Bild:

Sicherheit und Stabilität:

- Die geplanten Penetrationstests wurden durchgeführt und die Ergebnisse integriert, auch dies hat zur erfolgreichen Abwehr von Cyberangriffen beigetragen.
- Die Schnittstellen zwischen den Systemen und die Kommunikation wurde verbessert, insbesondere um die Antwortzeiten der EFA weiter zu verbessern.
- Wichtige Arbeiten an der Datendrehscheibe wurden für die Steigerung der Stabilität

im Zusammenhang mit der steigenden Anzahl an Lieferanten und Abnehmern durchgeführt.

Auch im Jahr 2024 finden die regelmäßigen Penetrationstests und Verbesserung von Schnittstellen und Kommunikation zwischen den Systemen statt. Zudem werden weitere Schutzmaßnahmen für die IT-Sicherheit und zur Abwehr von Cyberattacken implementiert. Auch die Arbeiten an der Datendrehschleife gehen wie geplant weiter.

Qualität:

- Insgesamt 6 externe Tests der Apps haben vor Updates oder für spezielle neue Funktionen im vergangenen Jahr stattgefunden. Diese professionellen Tests mit verschiedenen Endgeräten steigern die Qualität und Stabilität nachhaltig.
- Für das Auswerte-Analyse-System (AAS) konnten die Analyse-Dashboards für den Ist-Daten zu Soll-Daten Abgleich sowie das Modul Detailanalysen u.a. mit Informationen zu Haltausfällen, Zusatzhalten etc. anhand von zwei Pilot VU/EVUs abgeschlossen werden.
- Im Bereich der Soll-Daten konnten Systemverbesserungen für eine höhere Eingabequalität und -vollständigkeit identifiziert werden. Hier ist die Umsetzung noch nicht abgeschlossen, da gleichzeitig darauf zu achten ist, dass die Bearbeitung dadurch nicht unnötig erschwert oder verlangsamt wird.

Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen werden auch im Jahr 2024 die Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Verbesserung im Bereich der Datenqualität, u.a. auf Basis der Analysen des Auswerte-Analyse-Systems, fortgesetzt. Beim Auswerte-Analyse-System erfolgt nun prioritär die Erstellung des Prognose- und Auslastungsmoduls und danach der Abschluss des Qualitätsmanagement-Moduls. Im weiteren Fokus im Bereich Qualität stehen insbesondere die Baustellenkommunikation und die Pflege der zugehörigen Daten. Ebenso wird in Kombination aus Sicherung der Stabilität und Steigerung der Qualität ein neues Konzept für die Systemarchitektur der Auskunftssysteme erarbeitet, um damit eine effizientere Einbeziehung von DELFI, als deutschlandweitem Fahrplan-Datenpool, zu ermöglichen.

Funktionalität:

- Wie geplant, wurde das DeutschlandTicket eingeführt und zudem die beschlossenen Zusatzprodukte und das DeutschlandTicket Sozial integriert.
- Features, wie das Teilen von Fahrten, die von den Kund\*innen sehr gewünscht waren, wurden ebenso integriert, wie diverse Verbesserungen zu kleineren Kundenfeedbacks, bspw. zur Formulierung von Systemrückmeldungen.
- Die Smartwatch für Apple Geräte wurde fertiggestellt und steht für das nächste Up-

date bereit. Ebenso wurden für Android Geräte die Designs und Umsetzungskonzepte für runde Smartwatches erarbeitet. Die Veröffentlichung ist für das 2. HJ 2024 geplant.

- Der ServiceChat wurde in die App integriert und steht für das kommende Update in der VRR-App zur Verfügung.
- Im Rahmen der Barrierefreiheit der Oberflächen wurden Anpassungen an verschiedenen Symbolen und Informationen, bspw. für die Baustellen- und Ereignisinformation, vorgenommen.
- Im Bereich Multimodalität wurden im Hintergrund Verbesserungen für das Radrouting implementiert und Vorbereitungen für die Integration der eScooter und OnDemand-Verkehre getroffen. Diese werden voraussichtlich im 1. HJ 2024 in die Auskunft aufgenommen.

Mit dem ersten Release 2024 werden einige der Funktionserweiterungen, u.a. Apple Smartwatch und Passwortmanager für Android ausgespielt. Die bessere Darstellung von Baustelleninformationen wird neben Multimodalität und der Designanpassung der App-Oberfläche zu den wichtigsten Funktionsanpassungen im Jahr 2024 gehören.

Auch im Jahr 2024 bleiben damit Stabilität und Sicherheit, Qualität sowie Funktionalität die Schwerpunkte der digitalen Roadmap im Bereich der digitalen Systeme beim VRR.

## **12. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme**

Der Jahresbericht gibt einen vertiefenden Einblick in den Kundendialog und in die Auskunftssysteme im VRR. Neben den Nutzungszahlen und den eingegangenen Dialogen im Jahr 2023 werden beispielsweise Qualitätskennzahlen und inhaltliche Entwicklungen vorgestellt.

Besonders hervorzuheben sind nachfolgend aufgeführte Kernpunkte:

- Die verschiedenen Dialogkanäle werden von den Fahrgästen weiterhin als wichtige Informationsquelle wahrgenommen und geschätzt. Das Dialogaufkommen über alle Kanäle ist im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen.
- Im Bereich des schriftlichen Kundendialogs lag bei den Kundenmeldungen das Verhältnis von Anfragen zu Kritik bei 61% zu 39%, der Anteil der Kritik ist das zweite Mal in Folge gestiegen (2022: 70% Anfragen, 30% Kritik).
- Über den neuen digitalen Dialogkanal Service-Chat NRW wurden für den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) mehr als 34.000 Kundenanfragen bearbeitet. Die Fahrgäste haben dieses neue Digitalangebot somit gut angenommen.
- Mit 1,58 Milliarden Fahrtberechnungen konnte das Auskunftssystem erneut eine sehr hohe Anzahl an Fahrtanfragen beantworten und auch die erfolgreichen Datenüber-

nahmen in der Auskunft stieg wieder auf den Bestwert von 98 %. Positiv kann ebenso verzeichnet werden, dass die Antwortzeiten noch verbessert werden konnten.

- Die VRR Verbund-App verzeichnet im Jahr 2023 insgesamt 870.000 Nutzer\*innen, die diese auf ihren Smartphones haben. Die wichtigsten, neuen Umsetzungen und stärksten Treiber dabei waren die digitale Umsetzung des Deutschlandtickets und des Deutschlandtickets Sozial. Des Weiteren wurden Funktionalitäten im Bereich Multimodalität und Nutzerfreundlichkeit erweitert und verbessert.

Die detaillierten Informationen entnehmen Sie dem in der **Anlage 4** beigefügten Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR 2023.

### **13. Digitalisierungsoffensive**

Im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW (ÖPNV DO NRW) wurden seit 2017 nunmehr 23 Projekte erfolgreich abgeschlossen (darunter auch die landesweiten Projekte CiBo NRW und eezy-Tarif). Aufgrund technologischer Entwicklungen sowie neuer rechtlicher und politischer Rahmenbedingungen ist eine Weiterentwicklung der Initiative zwingend notwendig, um den zukünftigen Anforderungen im ÖPNV gerecht zu werden. Daher war es notwendig im Dialog mit den Verkehrsunternehmen und Verbänden in Nordrhein-Westfalen eine Weiterentwicklung der ÖPNV DO NRW zu initiieren.

Die Akteure arbeiten gemeinsam an digitalen Lösungen und seit 2012 synchronisieren sie ihre Zusammenarbeit in jährlichen Netzwerktreffen. Im September 2023 fand ein solches Treffen unter dem Label „ÖPNV-DigiCamp“ in Düsseldorf statt. Über 80 Teilnehmende trafen sich, um Ideen zur Weiterentwicklung der Digitalisierungsoffensive einzubringen und sich zu vernetzen. Die dort entwickelten Ideen lassen sich verschiedenen Themenbereichen zuordnen, darunter:

Vertrieb der Zukunft, Systeme im ÖPNV, Information und Datenqualität, bedürfnisgerechte Mobilität von morgen und Barrierefreiheit.

Das Ergebnisdokument des ÖPNV-DigiCamps ist unter nachfolgendem Link abrufbar:

[https://digitalemobilitaet.nrw/fileadmin/Redaktion/01\\_Startseite/User\\_Upload/Themenfelder\\_OEPNV-DigiCamp.pdf](https://digitalemobilitaet.nrw/fileadmin/Redaktion/01_Startseite/User_Upload/Themenfelder_OEPNV-DigiCamp.pdf)

Das ÖPNV-DigiCamp war ein erfolgreicher Start, um Ideen und Handlungsbedarfe für die zukünftige Ausrichtung und die Weiterentwicklung der ÖPNV DO aufzunehmen.

Gemeinsam mit den Akteuren der Digitalisierungsoffensive wird ein Konzept für die „ÖPNV

DO 2.0“ entwickelt, welches Ende dieses Jahres vorgestellt werden soll. In Abstimmung mit dem Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr sollen folgende Punkte berücksichtigt werden:

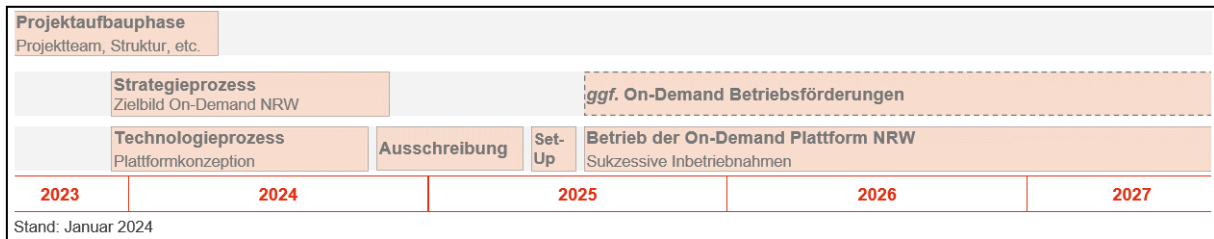
- mehr Vernetzung ermöglichen,
- gemeinsame Projekte realisieren,
- Zukunftsthemen auf Augenhöhe und gemeinschaftlich anpacken,
- Ressourcen bestmöglich zwischen den Akteur\*innen zu verteilen,
- als ÖPNV-Landschaft von den Projekten zu lernen,
- den Auftrag der ÖPNV DO klar zu definieren und von anderen Initiativen abzugrenzen.

Die zukünftige Ausrichtung der ÖPNV DO lebt von der Zusammenarbeit und dem Input der ÖPNV-Landschaft und kann nur durch die Beteiligung der ÖPNV-Stakeholder\*innen erfolgreich gestaltet werden. Das Land NRW beabsichtigt auch weiterhin, die Realisierung von Projekten zu unterstützen.

### **Aktuelles aus dem Projekt: Aufbau eines landesweiten On-Demand Ridepooling Systems**

Das Thema On-Demand Ridepooling ist im Zukunftsvertrag der NRW-Landesregierung verankert und wird als wichtiger Baustein in einem integrierten ÖPNV-Gesamtkonzept mit Angebotsoffensive platziert. Das KCD wurde vom MUNV NRW mit dem Aufbau eines landesweiten On-Demand Systems beauftragt. Die Zielvision ist ein Dreiklang aus einer mandantenfähigen On-Demand Plattform NRW, einer Förderrichtlinie On-Demand NRW (unter Vorbehalt der Finanzierung, z.B. Erhöhung der Regionalisierungsmittel) und eine Integration der On-Demand Systeme in den ÖPNV (siehe auch Sachstandsbericht zum 3. Sitzungsblock 2023). Das KCD NRW hat im Dezember 2023 einen Rahmenvertrag für strategische, technische und konzeptionelle Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Themenfeld „On-Demand Ridepooling Systeme innerhalb des ÖPNV“ ausgeschrieben, welcher im ersten Quartal 2024 vergeben werden soll. Die geförderten Projektteamstellen befinden sich im Aufbau und werden zukünftig durch eine studentische Hilfskraft unterstützt.

Aktueller Projektzeitplan:



Im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW hat das KCD NRW am 14.12.2023 über 25 Vertreter\*innen von On-Demand Projekten aus ganz NRW zu einem Workshop und Vernetzungstreffen in Gelsenkirchen begrüßt. Neben zwei Impulsvorträge von etablierten On-Demand Verkehren aus NRW wurde in drei Sessions zu den Themen Betriebsmodelle, wahrgenommene Qualität der Verkehre und Anforderungen an eine regionale On-Demand Plattform diskutiert.

## 14. Berechtigungsprüfung im digitalen Vertrieb

### Ausgangslage

Bestimmte vergünstigte Tickets im VRR, wie das Sozialticket, können nicht von jedem erworben werden. Der Kauf und die Nutzung sind an Berechtigungen geknüpft, die bestimmte hoheitliche Stellen wie Sozialamt und Arbeitsagentur als Bescheid oder in Form einer Trägerkarte Sozialticket ausgeben.

Dies verhindert bisher den freien digitalen Vertrieb solcher Tickets.

Den Anspruchsberechtigten stehen heute zwei Wege zum Kauf zur Verfügung:

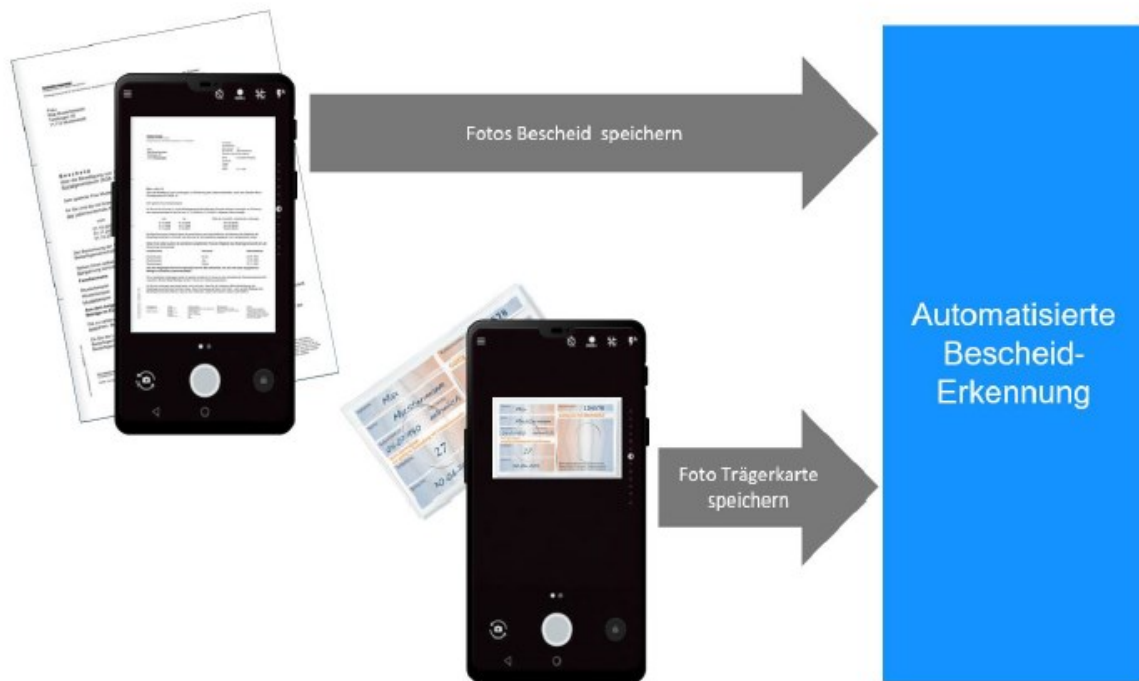
1. Sie können Papierwertmarken am Automaten oder in den Kundencentern der Verkehrsunternehmen kaufen und mit Trägerkarten nutzen.
2. Sie können Chipkarten nach Überprüfung des Bescheids oder der Trägerkarte durch ein Kundencenter beziehen.

Beide Wege sind zeitraubend sowie für Kunden und Verkehrsunternehmen aufwendig.

Die VRR AöR möchte zwei Systeme entwickeln und betreiben lassen, die den freien Verkauf von Sozialtickets (aber auch anderer rabattierter Tickets mit Anspruchsberechtigungen) über Apps oder andere digitale Vertriebswege ermöglichen.

### Automatisierte Bescheiderkennung

Ein automatisiertes System zur Erkennung und Auswertung von Bescheiden soll es den Kunden ermöglichen, die Bescheide mit dem Smartphone zu fotografieren und daraufhin z.B. ein Sozialticket zu kaufen.



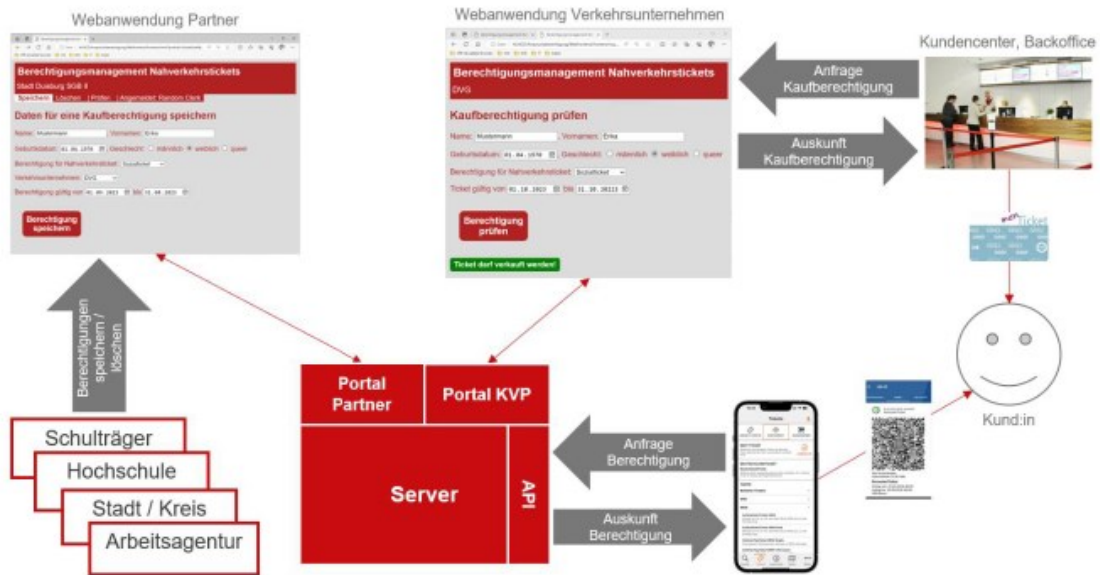
Um die Bescheide und Trägerkarten durch Apps erfassen und auswerten zu lassen, wird ein System benötigt, welches Fotos auswertet und der App zurückmeldet, ob es sich um eine gültige Berechtigung handelt und für welchen Zeitraum sie gilt.

Ein solches System soll entwickelt und für einen bestimmten Zeitraum betrieben werden. Die VRR-App und weitere Apps können dieses System nutzen, um den Kunden auch speziell rabattierte Tickets wie das Sozialticket zu verkaufen.

### **Datenbank Berechtigungen**

Längerfristig wäre es günstig, wenn die hoheitlichen Stellen und private Organisationen nicht mehr auf Papierbescheide zurückgreifen müssten, um ihrer Klientel den Erwerb speziell rabattierter Tickets zu ermöglichen.

Dazu würde eine zentrale Datenbank benötigt, in die die genannten Stellen Berechtigungen digital eintragen könnten. Die Kunden könnten dann mit Apps, die Zugriff auf diese Datenbank haben, die speziell rabattierten Tickets kaufen, sofern sie dazu berechtigt sind.



Auch dieses System soll entwickelt und für einen bestimmten Zeitraum betrieben werden.

Wichtig ist die Entwicklung von Webanwendungen, die es hoheitlichen Stellen und Verkehrsunternehmen erlauben, ohne weiteren Aufwand die Kaufberechtigung von Kunden festzustellen.

### Projektstatus

Zurzeit werden beide Projekte geplant und die Finanzierungsmöglichkeiten geprüft.

Die VRR AöR arbeitet parallel bereits mit interessierten Verkehrsunternehmen an einem Anforderungskatalog und Konzepten.

Sobald die Finanzierung gesichert ist, werden aus den Konzepten Leistungsbeschreibungen entwickelt und die Projekte werden ausgeschrieben.