



Nahverkehrs-Zweckverband

Niederrhein

Der Verbandsvorsteher

öffentlich

Sitzungsvorlage			
Betreff			
Sachstandsbericht			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	TOP
NVN	NVN/X/2024/0663	08.03.2024	4

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

Verbandsversammlung des NVN	Kenntnisnahme	19.03.2024	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	---------------	------------	--------------------------

Beschlussvorschlag:

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

Begründung/Sachstandsbericht:

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

ÖPNV:

4. Aktueller Zeitplan VRR-Nahverkehrsplan
5. Aktueller Stand der Umsetzung der VRR-Produktrichtlinie

Information

6. Aktivitäten der Unternehmenskommunikation
7. Digitale Kundensysteme
8. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme
9. Digitalisierungsoffensive

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, Hinwirkungs-aufgaben 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. Ifd. 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 (Ifd. Nr. 26 bis 31), wobei auch die Ifd. 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 (Ifd. 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“ (Ifd. 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“ (Ifd. Nr. 4) und „Ratinger Weststrecke“ (Ifd. 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 Entscheidung 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 gesteuert. 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 An Schub 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

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.

Im Folgenden soll ein Sachstand zu den speziellen Problemen der einzelnen EVU gegeben werden.

Gegenüber dem Sachstand im letzten Sitzungsblock und insbesondere gegenüber dem Jahresende zeigt sich insgesamt eine Stabilisierung, auch wenn damit noch bei Weitem keine zufriedenstellende Lage erreicht ist.

Der VRR ist mit allen EVU im Gespräch, um insbesondere eine planbare Lage herzustellen, auch wenn das gewisse Einschränkungen im Fahrplan mit sich bringt.

Auf Besonderheiten bei den einzelnen EVU wird im Folgenden eingegangen:

DB Regio

Bei DB Regio ist die Linie S 68 weiterhin aufgrund von Personalmangel bis mindestens zu den Sommerferien außer Betrieb. Auf den übrigen Linien kommt es zu punktuellen

personalbedingten Ausfällen, an vielen Tagen ist DB Regio ohne relevante personelle Einschränkungen unterwegs.

eurobahn

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

RheinRuhrBahn

Zum Jahreswechsel gab es Einschränkungen auf der S7 mit Ersatzverkehr zwischen Remscheid und Solingen, insgesamt sind aber aktuell alle Linien ohne relevante personalbedingte Einschränkungen unterwegs. Fahrzeugseitig kommt es leider zu Problemen, so dass es auf den Linien RB 31 und RE 10 immer wieder zu Kapazitätsabweichungen kommt. Beim RE 14 ist aktuell das Flügelkonzept in Dorsten aufgegeben. Zumindest bei den Linien RB 31 und RE 10 ist aktuell eine positive Tendenz erkennbar. Beim RE 14 soll Ende März wieder zum Regelfahrplan gewechselt werden.

NationalExpress

Bei NX fallen zur Stabilisierung geplant montags bis freitags sechs Fahrten pro Tag auf der Linie RE 4 aus. Es handelt sich dabei um HVZ-Leistungen zwischen Aachen und Düsseldorf. Seit dem Fahrplanwechsel und noch bis weit ins Jahr 2024 ist der RE 11 zwischen Hamm und Düsseldorf zur Stabilisierung der anderen Linien eingestellt. Ab Anfang März sollen einzelne Fahrten wieder durchgeführt werden, über die Perspektive für den gesamten Regelbetrieb wird im nächsten Sitzungsblock berichtet.

VIAS

Entgegen der bisherigen positiven Entwicklung kommt es aktuell zu größeren Problemen auf der Linie RB 39 zwischen Neuss und Bedburg. Nach intensiven Gesprächen zwischen VIAS und VRR wurde das Bedienkonzept auf der Linie RB 39 aufgrund von Fahrzeug- und Personalproblemen deutlich eingeschränkt, um ein reduziertes, aber verlässliches Angebot sicherzustellen. Der Abschnitt zwischen Düsseldorf und Neuss wird derzeit bis auf einzelne Fahrten im Tagesrand nicht bedient und stattdessen auf parallele Angebote verwiesen. Zwischen Neuss und Grevenbroich fallen die zusätzlichen Züge in der HVZ aus und somit wird hier ein 30-Minuten-Takt angeboten. Dieser Zustand ist so bis Anfang April geplant. Mit der Rückkehr von weiteren Fahrzeugen in den Betrieb werden im ersten Schritt die Fahrten im aktuellen Angebot kapazitativ verstärkt.

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 wurde deshalb im Jahr 2024 bis zum 27. Februar weitgehend durch SEV nach Fahrplan bedient. Ab 28. Februar soll der Betrieb wieder komplett durchgeführt werden.

Die Linie RE 47 (Remscheid – Düsseldorf) ist wegen Fahrzeugproblemen noch bis in den April auf Busbedienung umgestellt.

Die Betriebsaufnahmen zum Fahrplanwechsel auf den Linien RB 37 (Neuss – Krefeld/TRI) und RE 41 (Haltern am See – Bochum/DB) waren unproblematisch und ohne Störungen.

ÖPNV:

4. Aktueller Zeitplan VRR-Nahverkehrsplan

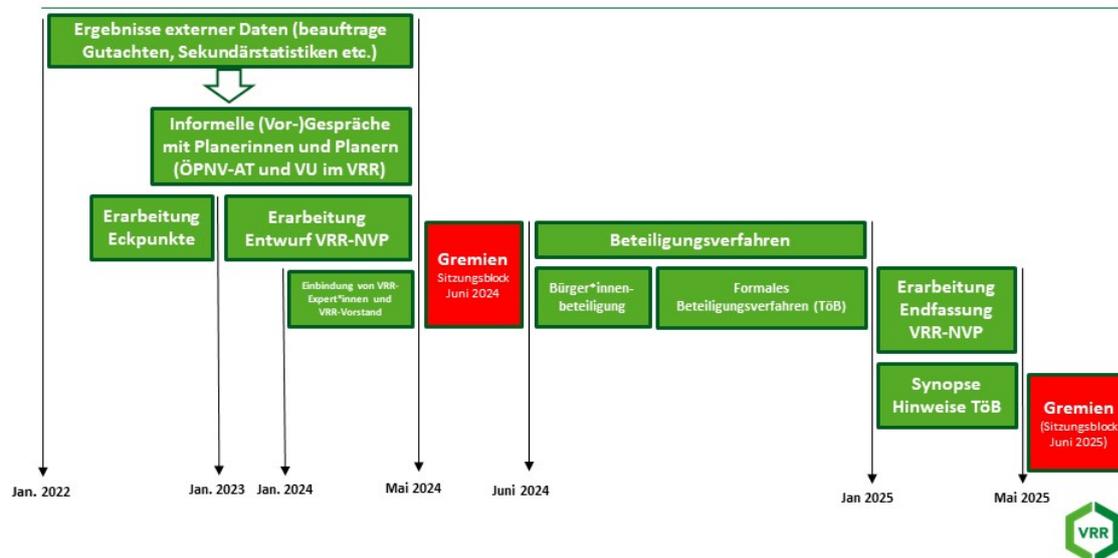
Der VRR-Nahverkehrsplan befindet sich derzeit in der Fortschreibung. Seit dem Aufstellungsbeschluss der Politik im Sitzungsblock im September 2021 (Drucksache Nr. O/X/2021/0163) wurde laufend über den Fortschritt der Fortschreibung berichtet.

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



5. 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 Bezeichnung 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 2** beigefügten Richtliniendokument entnommen werden.

Information

6. 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

Jahresrückblick 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.

7. 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.

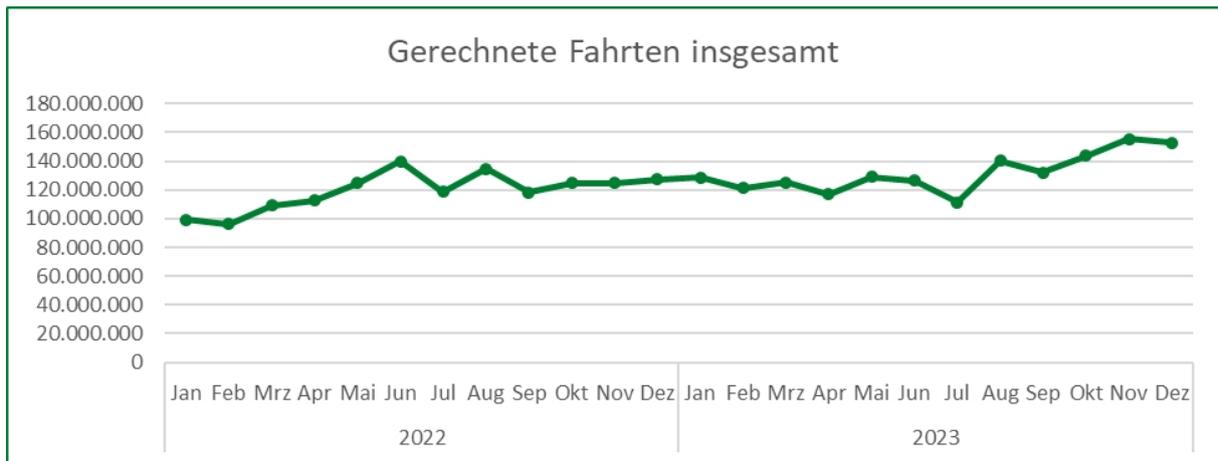


Abbildung 1: Auskunftsanfragen VRR - gerechnete Fahrten

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.

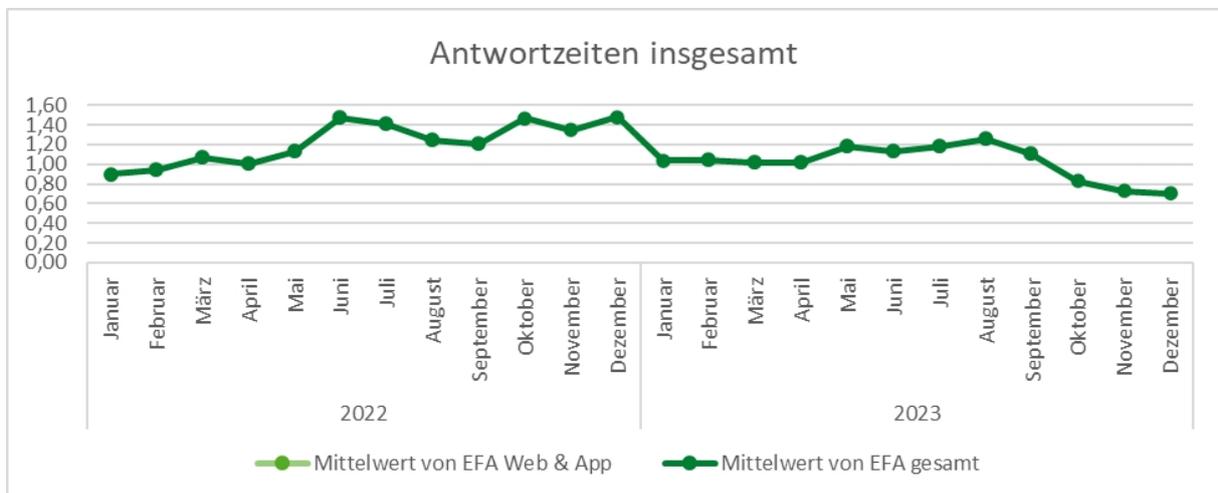


Abbildung 2: Antwortzeiten VRR Auskunftssystem

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.

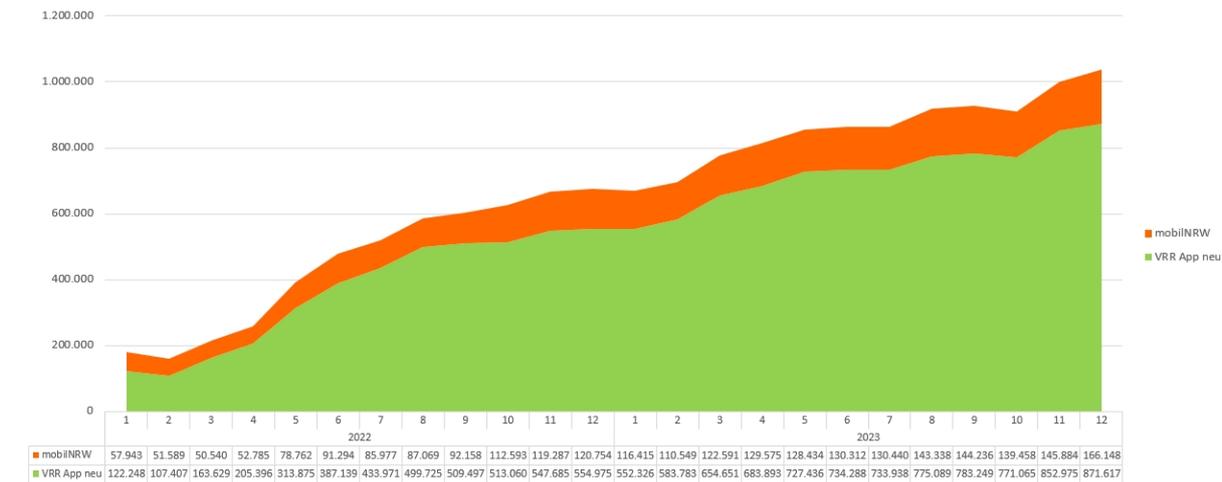


Abbildung 3: Anzahl der installierten Apps auf Smartphones

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.

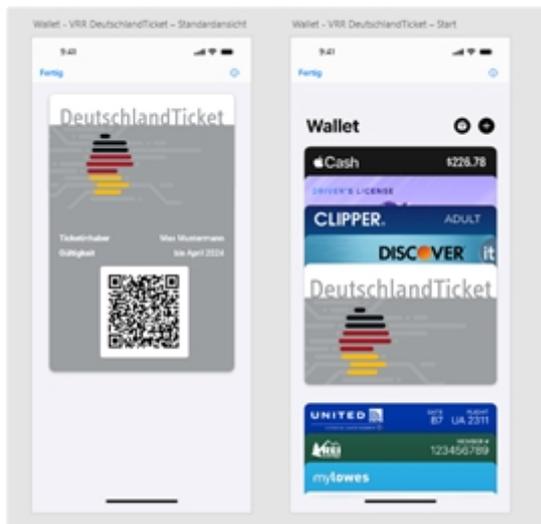


Abbildung 5: Beispiel - Wallet mit Deutschlandticket

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%.

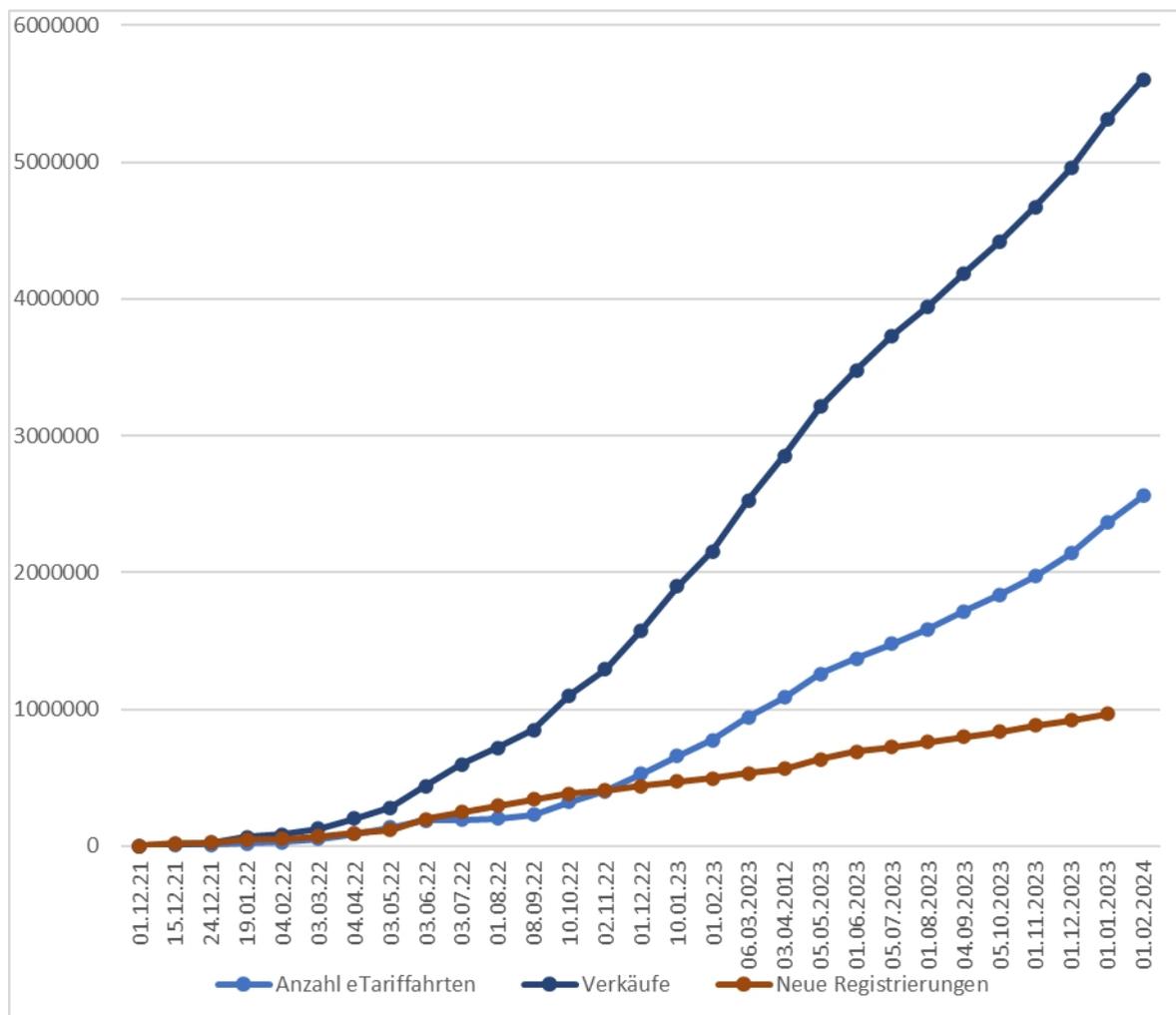


Abbildung 6: Nutzungszahlen eTarif-Fahrten, Verkäufe gesamt und Registrierungen (ab Dezember 2021)

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

Zwischenstopp 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 zielführend 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 Datendrehschreibe 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

Update 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.

8. 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 Datenübernahmen 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 3** beigefügten Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR 2023.

9. 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

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:

Projektaufbauphase Projektteam, Struktur, etc.				
Strategieprozess Zielbild On-Demand NRW		ggf. On-Demand Betriebsförderungen		
Technologieprozess Plattformkonzeption		Ausschreibung	Set-Up	Betrieb der On-Demand Plattform NRW Sukzessive Inbetriebnahmen
2023	2024	2025	2026	2027
Stand: Januar 2024				

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.