

öffentlich

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------|---------------------|
| Vorlage | | | |
| Betreff | | | |
| Sachstandsbericht | | | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum | Lfd. Nr. BPL |
| AöR | GP/XI/2026/0021 | 25.02.2026 | 9 |

| <u>Beratungsfolge</u> | <u>Zuständigkeit</u> | <u>Sitzungstermin</u> | <u>Ergebnis</u> |
|---|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ausschuss für Tarif und Marketing der VRR AöR | Kenntnisnahme | 16.03.2026 | <input type="checkbox"/> |
| Unternehmensbeirat der VRR AöR | Kenntnisnahme | 16.03.2026 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR | Kenntnisnahme | 19.03.2026 | <input type="checkbox"/> |
| Ausschuss für Investitionen und Finanzen der VRR AöR | Kenntnisnahme | 20.03.2026 | <input type="checkbox"/> |
| Verwaltungsrat der VRR AöR | Kenntnisnahme | 25.03.2026 | <input type="checkbox"/> |

Kurzzusammenfassung:

Der Sachstandsbericht gliedert sich wie folgt:

Finanzen, Förderung, Personal und Recht

Kein Sachstand

Verkehr und Sicherheit

SPNV:

1. Geplante Baukorridore 2027
2. Zwischenbilanz des Hochleistungskorridors zwischen Hagen und Köln

ÖPNV:

3. Verbundweite Mobilitätsdaten
4. Vernetzte Mobilität
5. Aktuelles aus dem Zukunftsnetz Mobilität NRW
6. XBus: Ergebnisse der Fahrgastbefragung

Information

7. Digitale Kundensysteme
8. Jahresbericht Kundenkontakte und Auskunftssysteme
9. On-Demand Ridepooling NRW
10. Account Based Ticketing

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 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

Kein Sachstand

Verkehr und Sicherheit

SPNV:

1. Geplante Baukorridore 2027

Die DB InfraGO wird im Jahr 2027 verschiedene Investitionscontainer umsetzen. Unter Invest-Container versteht die DB InfraGO „standardisierte, gebündelte Baumaßnahmen (4 bis 24 Wochen Dauer), die im Netzfahrplan verankert werden. Sie dienen der effizienteren Modernisierung und Instandhaltung, um Bau- und Fahrbetrieb zu beruhigen.“ Für 2027 wurden laut Aussagen der DB InfraGO bundesweit 106 Invest-Container konsultiert.

Im Folgenden werden einmal die neun auswirkungsstärksten Baukorridore im VRR-Raum für das Jahr 2027 aufgezeigt. Die Totalsperrungen dauern bis zu 14 Wochen an. Um trotzdem so viel wie möglich auf der Schiene abwickeln zu können, haben der VRR und die betroffenen EVU noch einige Prüfaufträge bei InfraGO platziert. Die dargestellten Auswirkungen sind also als aktuelle Planungsstände zu verstehen (Stand 23.02.2026).

In einer ersten Konsultationsphase der DB InfraGO hat sich der VRR fristgerecht bereits zu einer Vielzahl dieser Baumaßnahmen sehr kritisch positioniert (09.09.2024), insbesondere zur Dimensionierung der Maßnahmen. Der Umfang und die Dauer der Baukorridore erreicht quasi das Niveau der Generalsanierungen auf den Hochleistungskorridoren (HLK), nur dass die DB nicht die finanziellen und personellen Rahmenbedingungen wie bei den HLK schafft. Seitens DB InfraGO gab es jedoch im Nachgang dazu keine Anpassungen des räumlichen bzw. zeitlichen Umfangs. Nach aktuellen Aussagen der DB InfraGO wird es von ihrer Seite – auch wenn die Auswirkungen eher die einer Generalsanierung sind – keinerlei finanzielle Beteiligung am Ersatzverkehr geben.

Ab Anfang Februar 2027 starten folgende Baukorridore (jeweils ca. 12 Wochen Totalsperrung)

BK 304 Wanne-Eickel – Münster (05.02. – 14.05.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RE2 Teilausfall zwischen Münster – Wanne-Eickel
- RE41 Ausfall auf der gesamten Linie Bochum – Haltern am See
- RE42 Teilausfall Münster – Wanne-Eickel, Zwischentakt im Ausfall
- S2 Teilausfall Herne – Recklinghausen
- S9 Teilausfall Bottrop – Haltern / Recklinghausen

BK 339 Düsseldorf – Neuss (05.02. – 30.04.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RE4 Ausfall Mönchengladbach – Düsseldorf (HVZ Ausfall)
- RE6 Umleitung über K-Deutz - LEV Mitte - Langenfeld
- RE10 Ausfall Krefeld – Düsseldorf
- RE13 Ausfall Mönchengladbach – Düsseldorf
- RB39 Ausfall Neuss-Ostseite – Düsseldorf

BK 348 Neuss – Krefeld (05.02. – 14.05.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RE7 Ausfall Neuss-Ostseite – Krefeld
- RE44 Ausfall Moers – Bottrop
- RE10 Ausfall Krefeld – Düsseldorf
- RB31 Ausfall Xanten – Duisburg Hbf
- RB37 Neuss Hbf – Krefeld

Ab Mitte Mai 2027 folgen weitere Baukorridore (jeweils acht Wochen Totalsperrung)

BK 318 Hagen – Hamm (14.05. – 09.07.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RE7/RE13 Teilausfall Hagen – Hamm

- RE16 /RB91 Teilausfall Hagen – Hohenlimburg (Pendel Essen – Hagen)
- RE34 Ausfall Dortmund – Letmathe
- RB53 Ausfall Dortmund – Iserlohn
- RB54 Ausfall Unna – Menden/Fröndenberg
- RE17 Teilausfall Hagen – Schwerte
- RE57 Teilausfall Dortmund – Fröndenberg
- RB59 Teilausfall Holzwickede – Werl

BK 336 Herzogenrath – Mönchengladbach (14.05. – 09.07.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RE1 Ausfall Einzellagen Aachen – Geilenkirchen
- RE4 Ausfall Aachen – Mönchengladbach
- RE8/RB27 Ausfall Rheydt-Odenkirchen – Mönchengladbach
- RB33 Ausfall Aachen – Heinsberg/Lindern – Mönchengladbach
- RB34 Ausfall Dalheim – Mönchengladbach

Im **Juli** folgt u.a. der **auswirkungstärkste Baukorridor 307 zwischen Duisburg und Dortmund** und ein weiterer rund um Neuss (jeweils 14 Wochen Totalsperrung)

BK 307 Dortmund – Duisburg (09.07. - 15.10.2027)

Linie Fahrplankonzept

| | |
|-------|--|
| RE1 | Umleitung über Gelsenkirchen – Oberhausen (mit Zwischenhalt in Herne und Gelsenkirchen) |
| RE2 | Ausfall Düsseldorf – Essen |
| RE3 | Ausfall Düsseldorf – Dortmund, Übernahme aller Halte durch RE6 |
| RE6 | Umleitung über Gelsenkirchen – Oberhausen, Lage RE3 mit allen Halten |
| RE11 | Ausfall Düsseldorf – Dortmund |
| RE14 | Ausfall Bottrop – Essen |
| RE16 | Ausfall Witten – Essen |
| RE42 | Haupttakt Ausfall Essen – Duisburg, Zwischentakt Ausfall Essen – Wanne-Eickel |
| RE44 | Ausfall Duisburg – Oberhausen |
| RE49 | Ausfall Oberhausen – Essen |
| RB32 | Ausfall Oberhausen – Duisburg |
| RB33 | Ausfall Duisburg – E-Steele Ost |
| RB35 | Ausfall DU-Hochfeld Süd – Gelsenkirchen |
| RB 40 | Ausfall Witten – Essen |
| RB46 | Ausfall Wanne-Eickel – Gelsenkirchen |
| S1 | Ausfall Dortmund - Duisburg Haupttakt Ausfall Dortmund – DO-Dorstfeld, Zwischentakt Ausfall Dortmund - Castrop- |
| S2 | Rauxel |
| S3 | Ausfall Oberhausen – Essen |
| S9 | Ausfall Takt Recklinghausen – Essen und Reduzierung auf stündlichen Takt |
| RE4 | Umleitung über DO-Barop |
| RE34 | Ausfall Dortmund – Witten |
| S4 | Ausfall Dortmund Hbf – DO-Lütgendortmund |

BK 335 Neuss - Düsseldorf S-Bahn (09.07. - 15.10.2027)

Linie Fahrplankonzept

| | |
|-----|---------------------------------------|
| S8 | Ausfall Neuss - Düsseldorf |
| S11 | Umleitung über VzG 2550, 2x stündlich |
| S28 | Ausfall Kaarster See - Düsseldorf |

BK 331 Duisburg - Krefeld 15.10. - 11.12.2027)

Linie Fahrplankonzept

- RB31 Ausfall Moers – Duisburg
- RB33 Ausfall Krefeld – E-Steele Ost
- RB35 Ausfall Krefeld – Oberhausen
- RE42 Ausfall Krefeld – Essen
- RE44 Ausfall Moers – Oberhausen

BK 353 Düsseldorf - Hagen S-Bahn (15.10. - 11.12.2027)

Linie Fahrplankonzept

- S7 Ausfall Remscheid Lennep – Wuppertal
- S8 Ausfall Düsseldorf – Hagen
- S9 Ausfall W-Vohwinkel – Hagen
- S28 Ausfall Düsseldorf – Mettmann
- S68 Ausfall W-Vohwinkel – Langenfeld
- RE49 Ausfall W-Vohwinkel – Wuppertal Hbf

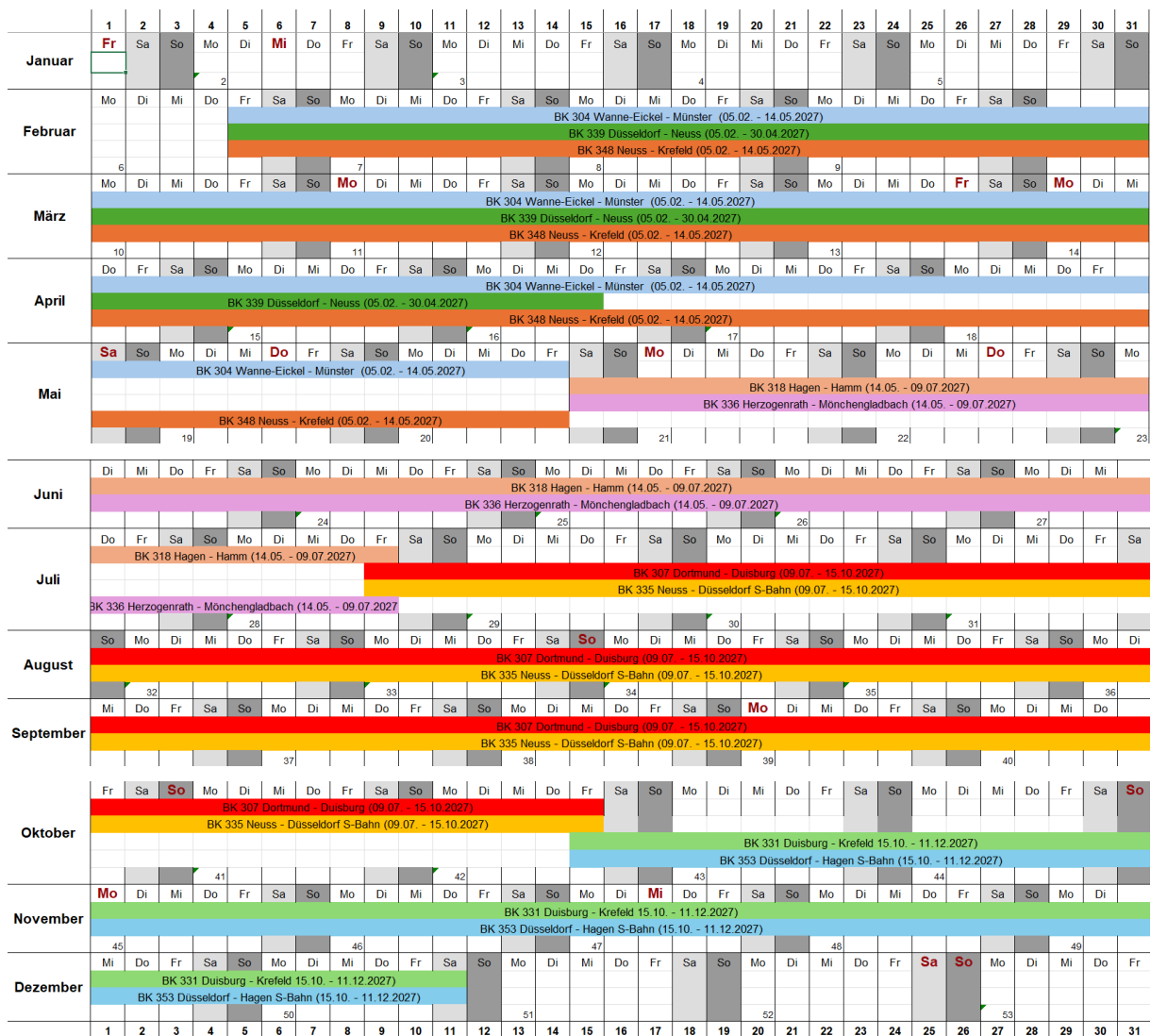
Insbesondere der **Baukorridor 307** wird die Region vor erhebliche Herausforderungen stellen. Währenddessen wird 14 Wochen lang kein direkter Zugverkehr zwischen den Städten Duisburg – Mülheim (Ruhr) – Essen – Wattenscheid – Bochum – Dortmund möglich sein.

Der VRR sieht die Menge und die entstehenden Auswirkungen äußerst kritisch und steht bereits zum gegenwärtigen Zeitpunkt vor der Herausforderung zeitnah gesamthafte Ersatzkonzepte für die einzelnen Regionen mit allen beteiligten Akteuren abzustimmen. Oberstes Ziel wird es sein, die Auswirkungen für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. Wir gehen davon aus, dass anstehende Veranstaltungen und der Freizeitverkehr im Sommer erheblich in der An- und Abreise betroffen sein werden.

Es werden also ganzjährig erhebliche Auswirkungen für den VRR-Raum erwartet und das benötigte SEV-Volumen ist noch nicht final abschätzbar.

Anbei noch eine schematische Darstellung der parallel und aufeinanderfolgenden Baukorridore in 2027.

Schematische Darstellung der geplanten Invest-Container in 2027 (Stand 23.02.2027)



2. Zwischenbilanz des Hochleistungskorridors zwischen Hagen und Köln

Nach fast 2 Wochen Totalsperrung während der Generalsanierung auf der Achse Hagen – Köln hat der VRR eine erste Bilanz zum SEV gezogen. Während das Grundkonzept und der Komfortstandard der eingesetzten Fahrzeuge grundsätzlich positiv zu bewerten sind, klafften Anspruch und Wirklichkeit in der operativen Umsetzung massiv auseinander.

Die Darstellung der Auftragnehmer, insbesondere DB Regio Bus, die Lage sei „seit einigen Tagen grundsätzlich stabil“, widerspricht zu weiten Teilen unseren eigenen Befahrungen, den Berichten, die den VRR erreichen sowie der massiven Kritik aus der Presse und von Fahrgästen. Es handelt sich hierbei nicht um anfängliche Startschwierigkeiten, sondern auch nach zwei Wochen Totalsperrung noch um strukturelle Defizite, die nichts mit dem versprochenen „Hochleistungsersatzverkehr“ gemein haben und weit hinter dem Standard „normaler“ Ersatzverkehre in NRW zurückbleiben.

Der VRR hat DB InfraGO aufgefordert in folgenden Punkten unverzüglich und dauerhaft nachzusteuern:

1. Personal und Qualifikation

- **Sprachkompetenz & Auskunftsfähigkeit:** Es ist nicht tragbar, dass das Fahrpersonal den fragenden Fahrgästen oftmals lediglich Dienstpläne zeigt, statt qualifizierte Auskünfte geben zu können. Gemäß Leistungsbeschreibung bildet „das eingesetzte Personal [...] die Schnittstelle zwischen Kunde und Dienstleister. Aus diesem Grunde legt der AG großen Wert auf entsprechende Qualifikation des Personals.“ Dies können wir leider oftmals nicht erkennen. Die Mindestanforderung an die Sprachkompetenz A2 wird nur von einem geringen Anteil erfüllt. Die angespannte Lage auf dem Arbeitsmarkt ist auch dem VRR bewusst, aber es muss **aktiv in der Schulung der Fahrpersonale nachgesteuert werden**. Da oftmals auch die digitale Fahrgastinformation an den Bussen nicht funktionsfähig war, entsteht hier ein großes Kommunikationsdefizit für unsere Fahrgäste. Das ist in der Form nicht tragbar und sorgt für reichlich Unmut.
- **Ortskenntnisse:** Das wiederholte „Festfahren“ von Bussen (z.T. medienwirksam in Solingen und Wuppertal) und das Befahren falscher Routen führte zu Fahrzeugschäden und auch teils massiven Verspätungen, die unabhängig von der angespannten Verkehrssituation auf den Straßen auftreten. **Hier scheinen flächendeckend keine ausreichenden Ortskenntnisse vorhanden zu sein**. Hier muss ebenfalls aktiv mit intensiven Schulungen gegengesteuert werden. Die vertragliche Pflicht zur Streckenkenntnis wird oftmals von den Fahrern nicht erfüllt.

2. Kapazitäts- und Fahrzeugmanagement

- **Unzulässiger Einsatz von Solobussen:** Wir haben als Aufgabenträger bereits sehr früh in den Gesprächen darauf hingewiesen, dass es sich um einen sehr dicht besiedelten Raum handelt und wir sehr hohe Pendlerströme erwarten. Das nun z.T. auf diesen nachfragestarken Linien Solobusse eingesetzt wurden, lässt das System kollabieren. Insbesondere auf dem hochfrequentierten SEV RE13 (Düsseldorf – Wuppertal) wurden trotz expliziter Forderung und Sicherheitsbedenken in den ersten zehn Tagen weiterhin häufig Solo- statt Gelenkbusse eingesetzt. Dies führt zum Kollaps des Systems und sendet nicht zuletzt an die Fahrgäste ein fatales Signal. Selbst nach AT-seitiger Forderung die Linie RE13 prioritär zu behandeln (Karnevalswochenende), zeigten die buseigenen Berichte im Nachgang ein konträres Bild mit wiederholtem Einsatz von Solobussen.

- **Mangelnde Reservevorhaltung:** Die Ausfallquote von bis zu 5 % ist für ein Volumen dieser Größenordnung inakzeptabel. Dies ist insbesondere in der morgendlichen Hauptverkehrszeit nicht tragbar. Hier kam es bereits in der ersten Woche zu unübersichtlichen Situationen, in denen viele Fahrten ausgefallen sind, in der Folge nur ein Solobus mit geringen Kapazitäten kam (gefordert sind seitens der AT und EVU grundsätzlich Gelenkbusse!) und diese dann dementsprechend vollständig überfüllt fahren mussten. DB Regio Bus hat bereits eine hohe Fluktuation bei Fahrpersonalen gemeldet, auch aufgrund von nicht ausreichender Einplanung von Lenk- und Ruhezeiten bei den Fahrpersonalen. Hier wurde seitens der Aufgabenträger bereits zu Beginn der Gespräche darauf hingewiesen, dass ausreichend Wendezeiten eingeplant werden müssen, da die Straßen bereits unter normalen Bedingungen sehr ausgelastet und die Strecken verspätungsanfällig sein werden. Es entsteht der Eindruck, dass seitens der Busunternehmen, insbesondere DB Regio Bus, nicht ausreichend Reservepersonal vorgehalten werden um kurzfristigen Ausfälle ausreichend zu kompensieren. Gemäß Leistungsbeschreibung sind die Auftragnehmer dazu angehalten „für die Vorhaltung und Einsatzplanung von Reservepersonal und Reservefahrzeugen zu sorgen“. **Dies können wir zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht erkennen.**

Krankheitsbedingte Ausfälle ganzer Umläufe in der Hauptverkehrszeit zeigen, dass die Reserveplanung für Personal und Fahrzeuge (insb. bei DB Regio Bus) unzureichend ist. DB Regio Bus hat das EVU erst mehrere Stunden nach offiziellem Betriebsbeginn und auch erst sehr zeitverzögert Personal zur Kundeninformation an den Haltestellen für die Fahrgäste platziert. Dies ist insbesondere in der Kombination mehr als unbefriedigend und zeigt Probleme bei der businternen Abwicklung von Störfällen auf.

3. Fahrgastinformation und Wegeleitung

Digitale Anzeigen: Es häufen sich Beschwerden, dass die digitalen Fahrtzielanzeiger im Front- und Seitenbereich bei den fabrikneuen Bussen oftmals nicht aktiviert sind. Dies erschwert den Fahrgästen die Orientierung, insbesondere, wenn die Sprachkenntnisse – wie bereits beschrieben – nur rudimentär vorhanden sind. **Es ist seitens der Busunternehmen zwingend notwendig die digitalen Anzeigen auf den Fahrtzielanzeigern mit der richtigen Bezeichnung bei allen Fahrten mit der korrekten Beschilderung zu aktivieren** (gemäß Leistungsbeschreibung: „Die Außenbeschilderung der Fahrzeuge ist an der Fahrzeugfront, Einstiegsseite und Fahrzeugheck mit elektronischen Anzeigen auszuführen“) Es besteht eine Pflicht zur ausführlichen Fahrgastinformation, die dringend erfüllt werden muss. Dies wird bisher, insbesondere bei der DB Regio Bus nur unzureichend umgesetzt.

- **Wegeleitung vor Ort:** Die Verzögerungen bei der Beschilderung und Markierung (z.B. in Düsseldorf oder Wuppertal) sind mit „kalten Temperaturen“ zwar kurzfristig zu rechtfertigen, aber es ist nicht nachvollziehbar, wieso an wichtigen Bahnhöfen wie Düsseldorf und Wuppertal z.T. erst nach Beendigung der ersten zwei Wochen Totalsperrung nachjustiert wird. Hier wurde wertvolle Zeit in der ersten Sperrphase verschenkt.

4. Operative Sicherheit an Haltestellen

Die Zustände in **Wuppertal Hbf** (Halten in dritter Reihe) und **Düsseldorf** (tumultartige Szenen durch fehlende Beschilderung) stellten ebenfalls ein erhebliches Sicherheitsrisiko während der Totalsperrung dar. Wir erwarten hier von der DB InfraGO und den Busunternehmen weiterhin einen erhöhten Einsatz von kompetenten und aussagefähigen Betriebslenkern.

5. Transparenz gegenüber Aufgabenträgern und EVU

Die aktuellen Berichte sind auch nach 14 Tagen bisher nicht zuverlässig als Qualitätsprüfung heranziehbar. Gemäß der Leistungsbeschreibung haben die Auftragnehmer „die Fahrplanleistung vollständig, pünktlich und zuverlässig gemäß den Vorgaben des Betriebsprogramms zu erbringen. AG und abrufberechtigter können die Qualität der Auftragsdurchführung hinsichtlich der Fahrplannerfüllung anhand der übermittelten Berichte, welche auf Echtzeitdaten basieren regelmäßig überprüfen.“ Gemäß den Aussagen der eigenen Berichte, insbesondere der DB Regio Bus, wurden z.B. zu Karneval, immer noch vermehrt Solobusse entgegen der Absprache auf der SEV RE13 eingesetzt. Da die Berichte, auch 14 Tage nach Beginn der Maßnahme nach Aussage vom Auftragnehmer noch nicht korrekt waren, ist eine Überprüfung nicht möglich. Wir müssen VRR-seitig also davon ausgehen, dass dort immer noch – entgegen jeglichen Absprachen – wiederholt Solobusse eingesetzt wurden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Performance der Busunternehmen (insbesondere DB Regio Bus) während des ersten Totalsperrungszeitraum nicht der Leistungsbeschreibung für Hochleistungsersatzverkehre entsprochen hat. Wir haben die DB InfraGO mit einer Frist aufgefordert uns einen konkreten Maßnahmenplan vorzulegen, wie Sie die Kapazitäten dauerhaft sichern und die Informationsqualität auf das vertraglich vereinbarte Niveau heben werden. Wir behalten uns VRR-seitig vor ansonsten Alternativen zu prüfen, um zumindest die gewohnte Qualität für unsere Fahrgäste im Ersatzverkehr zu gewährleisten.

Eine erste Rückmeldung der DB InfraGO ist bereits erfolgt und in einer eigenen ersten Bewertung haben sie ein differenziertes Bild wahrgenommen. „Ein Großteil der Leistungen läuft in Umfang und Qualität überwiegend verlässlich und stabil, auch wenn unsere Erwartungshaltung im Korridor Hagen-Köln insgesamt bisher nicht erfüllt wird und auch nicht den allge-

mein positiven Erfahrungen aus den Ersatzverkehren Hamburg-Berlin und Nürnberg-Regensburg entspricht. Die von Ihnen geschilderten Punkte – insbesondere zu Personal/Qualifikation, Kapazitäts- und Reservemanagement, Fahrgast-information/Wegeleitung sowie operativer Sicherheit – nehmen wir ernst und haben sie gegenüber unseren gemeinsamen Auftragnehmern mit Nachdruck adressiert, im Vorfeld zur Betriebsaufnahme sowie auch während der ersten zwei Betriebswochen.“

Zum Zeitpunkt der Erstellung des Sachstandberichtes liegt noch kein konkreter Maßnahmenplan seitens DB Regio Bus vor, es sind aber daran anschließend Gespräche zwischen dem VRR, go.Rheinland, DB InfraGO und den Busunternehmen geplant.

Die Teilspernung scheint zum gegenwärtigen Zeitpunkt so weit stabil zu laufen, hier sind aber auch deutlich weniger Busse im Einsatz.

ÖPNV:

3. Verbundweite Mobilitätsdaten

Bei der Fortschreibung des VRR-Nahverkehrsplans 2025 ist u. a. deutlich geworden, dass der VRR wenig belastbare und mit einer verbundweit einheitlichen Methodik gewonnene und damit verbundweit repräsentative Daten für verkehrsplanerische Zwecke, also die Angebotsplanung des SPNV- und/oder des ÖSPV-Leistungsangebots besitzt.

Einerseits ermitteln die 23 Städte und Landkreise im Verbundgebiet des VRR für ihre Nahverkehrs- und Verkehrsentwicklungspläne oder sonstigen Planungswerke im Bereich Mobilität bzw. Verkehr jeweils eigene mobilitätsrelevante Daten, die sich naturgemäß auf das Kreis- oder Stadtgebiet beschränken und damit die regionalen Mobilitätsverflechtungen, also die in die eigene Stadt bzw. den eigenen Landkreis einbrechenden oder aus dieser Stadt bzw. diesem Kreis ausbrechenden Verkehre meist unberücksichtigt lassen. Andererseits liegen Daten aus bundesweiten Erhebungen (MiD, SrV etc.) vor, die aufgrund ihres geringen Stichprobenumfangs und damit unzureichend hoher Repräsentativität nicht für kleinräumige verkehrsplanerische Zwecke nutzbar sind.

Vor diesem Hintergrund möchte der VRR durch einen Gutachter prüfen lassen bzw. eine pragmatische Vorgehensweise durch einen Gutachter aufgezeigt bekommen, inwieweit eine einzige Methode oder eine Kombination aus mehreren Methoden (Methodenmix) zur Ermittlung mobilitätsrelevanter Daten geeignet ist, um – unter Kosten-, Aufwands-, Zeit- und Genauigkeitsgesichtspunkten betrachtet – ausreichend belastbare Mobilitätsdaten für verkehrsplanerische Zwecke der Städte und Landkreise als Aufgabenträger für den ÖSPV und den

VRR als Aufgabenträger für den SPNV zu erhalten.

Dabei sind insbesondere die regionalen Verflechtungen innerhalb des Verbundgebiets des VRR, also Relationen bzw. Korridore mit einer potenziell hohen Nachfrage nach Mobilität bzw. einer hohen Fahrgastnachfrage, die eine Stadt- bzw. Kreisgrenze überschreiten, sehr wichtig.

Die Leistung soll über eine Beauftragung von Leistungen aus dem „Rahmenvertrag über individuelle Beratung zwischen Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR und KCW GmbH“ vom 20./30.12.2024 (Rahmenvertrag VRR/KCW für 2025/2026) direkt an die KCW GmbH erfolgen.

Konkret ist durch die qualifizierte Experteneinschätzung des KCW im ersten Schritt aufzuzeigen, wie verkehrs- bzw. mobilitätsrelevante Grundlagendaten grundsätzlich zu ermitteln sind und welche Schwierigkeiten dabei derzeit im Markt bestehen (allgemeine Empfehlung). Ferner wird vom KCW ein Prozess entwickelt, wie der VRR den für ihn sinnvollsten Weg konkret vor dem Hintergrund der Situation im VRR und der vorhandenen Datenlage finden kann. Die Ergebnisse sollen bis Anfang/Mitte März 2026 vorliegen.

Danach und damit nicht Bestandteil des Auftrags ist geplant, die Ausgangslage und mögliche zukünftige Ansätze mit den relevanten Akteuren im Verbundgebiet des VRR (kreisfreie Städte und Kreise sowie den Verkehrsunternehmen im VRR) in einem Workshop zu diskutieren (konkrete Empfehlungen für den VRR).

4. Vernetzte Mobilität

Entwicklungen im Bereich vernetzter Mobilität

Der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr verfolgt das strategische Ziel, die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Personennahverkehrs zu stärken und Kapazitäten im Schienenpersonennahverkehr gezielt zu entlasten. Eine entscheidende Voraussetzung dafür ist die Stärkung multimodaler Mobilitätsketten.

Das Fahrrad — ob eigenes Rad, Bike-Sharing oder gesichertes Abstellen — entwickelt sich zunehmend zum wichtigsten Zubringer zum ÖPNV. Mit der Stärkung dieser Zugangswege verbessert der VRR gezielt die Erreichbarkeit von Bus und Bahn im Alltag der Menschen. Vernetzte Mobilität ist damit kein zusätzliches Angebot, sondern ein zentraler Baustein für die Funktionsfähigkeit des Gesamtsystems ÖPNV.

Der VRR verfügt bereits über leistungsfähige Elemente multimodaler Mobilität, die fortlaufend weiterentwickelt und stärker miteinander verknüpft werden. Im Fokus steht dabei stets die **Hinwirkung auf den ÖPNV** und dessen Stärkung durch komfortable Anschlussmobilitätsangebote.

Bikesharing: Neuer Anbieter für Düsseldorf und das metropolrad.ruhr

Mit der Vergabe des Bikesharing-Betriebs für Düsseldorf und das *Metropolradruhr* an die Firma **Donkey Republic** wurden wichtige Verbesserungen zur besseren Erreichbarkeit des ÖPNV in die Wege geleitet. Künftig übernimmt die dänische Firma den Betrieb der beiden Fahrradverleihsysteme.

Mit dem Betreiberwechsel gehen sowohl ein qualitativer Modernisierungsschub als auch ein deutlicher Ausbau der verfügbaren Flotten einher. Insgesamt werden im *Metropolradruhr* nach schrittweisem Hochlauf **5.800 Fahrräder** zur Verfügung stehen. In Düsseldorf werden es **2.500 Fahrräder** sein. Damit verfügt das Verbundgebiet des VRR über eine der größten Leihradflotten Europas mit modernen Fahrrädern, die zunehmend zur Alltagsmobilität beiträgt.

Eine zentrale Aufgabe des VRR ist es, den neuen Anbieter in die Auskunftssysteme des ÖPNV digital einzubinden. Außerdem koordiniert der VRR die perspektivische tarifliche Integration zwischen dem neuen Anbieter und den beteiligten Verkehrsunternehmen.



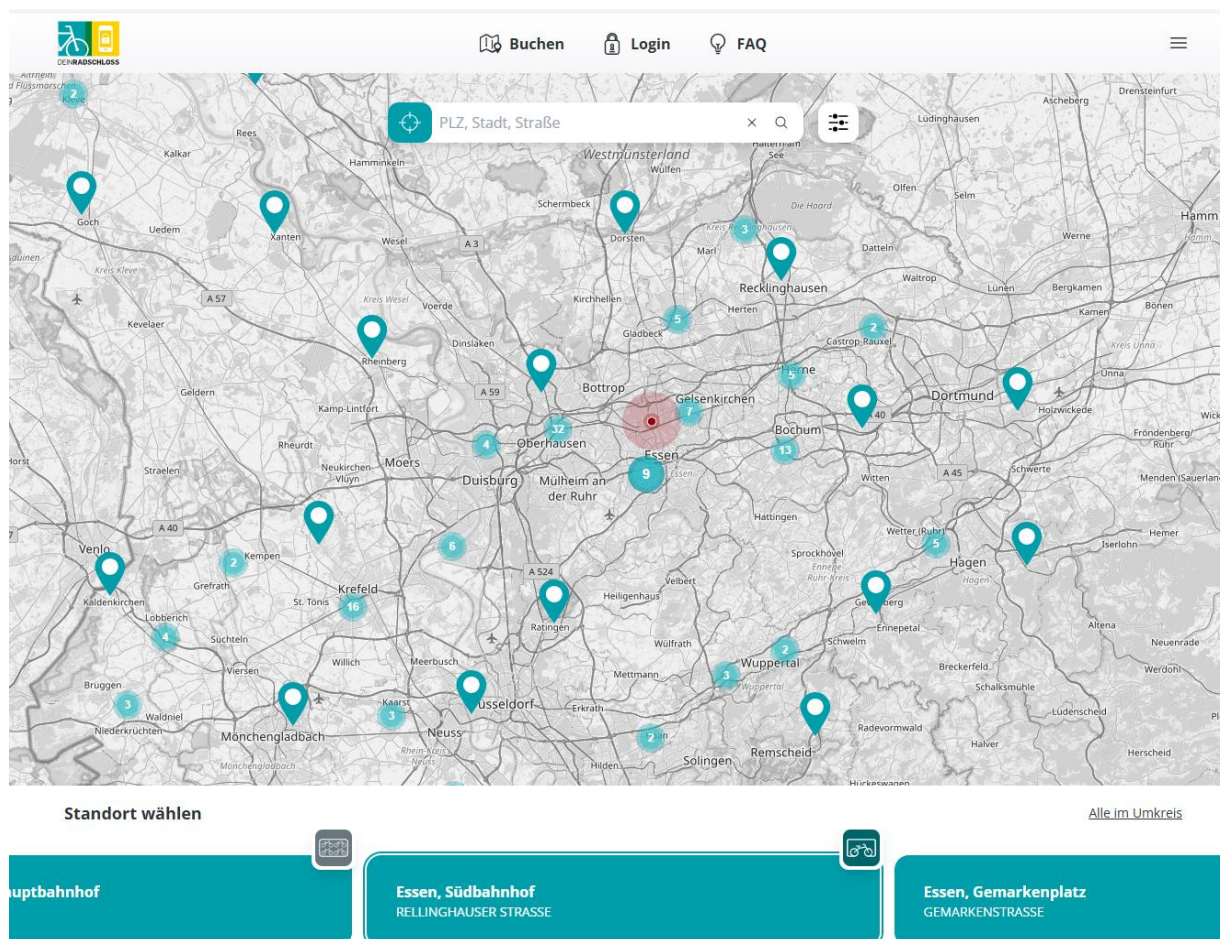
Zukünftige Leihräder des *Metropolradruhr*, Copyright: Donkey Republic

Gesichertes Fahrradparken: Weiterentwicklungen bei DeinRadschloss und Perspektiven für Radstationen

Mit *DeinRadschloss* betreibt der VRR ein flächendeckendes System, das verlässliche Abstellmöglichkeiten für Fahrräder an ÖPNV-Haltestellen bietet. Über eine zentrale Plattform erhalten Nutzerinnen und Nutzer Zugang zu unterschiedlichen Abstellanlagen und profitieren von einer deutlich erleichterten Mobilitätskette zwischen Rad und ÖPNV.

Stand Februar 2026 umfasst das System **2.500 Stellplätze an 133 Standorten in 43 Kommunen**. Weitere Standorte befinden sich derzeit in Vorbereitung.

Neben dem quantitativen Ausbau wird das System auch qualitativ weiterentwickelt. Anfang 2026 erfolgte eine Modernisierung der Buchungsplattform. Im Frühjahr ist der Launch der neuen **DeinRadschloss-App** terminiert, die Buchung und Zugang nochmals erleichtern wird.



Übersicht Karte der neuen Buchungsplattform von *DeinRadschloss*

Darüber hinaus wurde der erste Schritt zur **landesweiten Vernetzung der digitalen Fahrradparksysteme** in NRW realisiert: Nutzerinnen und Nutzer von *radbox.nrw* (go.Rheinland und NWL) können nun ohne zusätzliche Registrierung die DeinRadschloss-Anlagen im VRR buchen.

Neustrukturierung Radstationen NRW

Mit dem jetzt beauftragten **zweiten landesweiten Gutachten** setzt der VRR im Auftrag des MUNV die Arbeiten zur Neuausrichtung der Radstationen fort, die bereits im **ersten Gutachten** vorbereitet wurden. Während das erste Gutachten – ausgelöst durch den Rückzug des ADFC als Markeninhaber – vor allem die **Grundlagen** für die Neuorganisation erarbeitet hat (Bestandsaufnahme, Analyse der Betreiberstrukturen, erste Vertragsprüfungen und Empfehlungen für die künftige Zuständigkeit), konzentriert sich das zweite Gutachten auf die **konkrete Ausgestaltung und Umsetzung** dieser Empfehlungen. Ziel ist es, ein belastbares **Zielbild der „Radstation 2.0“** zu entwickeln, organisatorische und vertragliche Grundlagen zu klären sowie Anforderungen an Markeninhalte in Form von Qualität, Digitalisierung und zukünftige Betriebsmodelle zu definieren. Das Gutachten ist **auf drei Jahre angelegt** und wird vollständig aus Landesmitteln finanziert.

Die Radstationen nehmen innerhalb der vernetzten Mobilität eine Schlüsselrolle ein, weil sie als hochwertige Zugangspunkte den Übergang zwischen Radverkehr und ÖPNV besonders verlässlich gestalten – und weil die Marke *Radstation* seit über drei Jahrzehnten genau für diese zuverlässigen und etablierten Zugänge steht, die in vielen Kommunen längst ein fester Bestandteil des Alltags sind. Aus Sicht des VRR leisten Radstationen damit einen wichtigen Beitrag zur Erreichbarkeit des ÖPNV und zur Leistungsfähigkeit des Gesamtsystems. Gleichzeitig bieten sie einen konkreten Ansatz zur weiteren Digitalisierung: **Drei Radstationen konnten bereits erfolgreich in *DeinRadschloss* integriert** werden und stärken dadurch die Einheitlichkeit und Nutzerfreundlichkeit der Zugangsinfrastruktur im Verbundraum. Die Projektleitung zur Weiterentwicklung der Radstationen ist für den VRR daher eine zentrale Aufgabe in einem bedeutenden Handlungsfeld der vernetzten Mobilität.

Fachkongress der Deutschen Bahn: VRR als Leading Partner

Aufgrund der Rolle als bundesweiter Vorreiter im Bereich der vernetzten Mobilität wird der VRR im Mai 2026 als Partner der DB-Veranstaltung „Anschluss erreichen“ – Die Konferenz für Radparken, E-Scooter und Fußverkehr auftreten. Neben der fachlichen Mitwirkung im vorangestellten Hackathon wird der VRR im eigenen Fachforum seine strategische Ausrichtung im Bereich der multimodalen Mobilität präsentieren.

Fazit: Vernetzte Mobilität wird zur zentralen Systemaufgabe des VRR

Die beschriebenen Entwicklungen verdeutlichen, dass die vernetzte Mobilität ein entscheidender Baustein zur Sicherung der Leistungs- und Zukunftsfähigkeit des ÖPNV im Verbundraum ist.

Angebote im Bike-Sharing, qualitative Verbesserungen beim Fahrradparken und digitale Innovationen leisten einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Wegekettens und somit direkt zur Attraktivitätssteigerung des ÖPNV und SPNV.

5. Aktuelles aus dem Zukunftsnetz Mobilität NRW

Die Stabsstelle Zukunftsnetz Mobilität NRW / Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr unterstützt Kommunen und kommunalpolitische Entscheidungsträger*innen dabei, fundierte und gut nachvollziehbare Entscheidungen für eine zukunftsfähige Mobilität zu treffen. Unsere Angebote zielen darauf ab, Orientierung zu bieten, Diskussionen zu versachlichen und Veränderungsprozesse vor Ort konstruktiv zu begleiten. Gleichzeitig stärkt diese Arbeit die gemeinsame Linie im Verbundraum: Kommunale Entscheidungen prägen maßgeblich die Qualität der Mobilitätsangebote – und damit die Leistungsfähigkeit des gesamten ÖPNV-Systems im VRR. Durch die fachliche Begleitung der Kommunen wird sichergestellt, dass lokale Entwicklungen und regionale Ziele gut miteinander verzahnt bleiben.

„Mobilitätswende Konkret“: Der Zukunftsnetz-Newsletter für die Verbands- und Kommunalpolitik

Gute Entscheidungen beginnen mit guter Information. Seit 2023 informiert die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr mithilfe des Newsletters „**Mobilitätswende konkret**“ über relevante Entwicklungen, Trends, Best-Practice-Beispielen sowie Aktivitäten und Unterstützungsangebote des Zukunftsnetz Mobilität NRW – speziell für die Kommunalpolitik.

Aufgrund der neu konstituierten Räte in Folge der Wahlen und der kommunalpolitischen Foren im Januar 2026 wurde das Konzept des Newsletters überarbeitet. Fortan soll die „Mobilitätswende konkret“ viermal im Jahr erscheinen.

Der Newsletter wird zukünftig den Mitgliedern der VRR-Verbandsversammlung über das Gremienmanagement zur Verfügung gestellt.-

Die erste Ausgabe des Newsletters in diesem Jahr ist unter folgendem Link einzusehen:

[Mobilitätswende konkret \(1/26\) - Newsletter der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr](#)

Stadt-Terrassen Ausleihen im Jahr 2025

Im Jahr 2025 setzten fünf Städte im VRR-Raum – **Dorsten, Dortmund, Nettetal, Ratingen und Wuppertal** – Stadterrassen als temporäre Stadtraumexperimente um. Ziel dieser Projekte ist es, durch die Umgestaltung von Parkflächen zu Aufenthalts- und Begegnungsorten neue Qualitäten im öffentlichen Raum zu schaffen, alternative Mobilitäts- und Nutzungskonzepte sichtbar zu machen sowie Diskussionen über die zukünftige Nutzung des Straßenraums anzustoßen.

Die Stadterrassen werden seit 2021 interessierten Mitgliedskommunen des Zukunftsnetz Mobilität NRW für vier bis zwölf Wochen zum Verleih angeboten. Sie bestehen aus mobilen Modulen mit Sitzgelegenheiten, Begrünung und Fahrradabstellmöglichkeiten. Die Städte und Gemeinden müssen sich bewerben und verpflichten sich u.a., die Nutzenden zu befragen und einen Abschlussbericht zu erstellen.



Copyright: Stadt Wuppertal

Insgesamt zeigt die Auswertung der Ausleihen aus dem Jahr 2025, dass temporäre Stadtraumexperimente ein wertvolles Instrument sind, um neue Formen der Stadt- und Mobilitätsentwicklung sichtbar und diskutierbar zu machen. Trotz teils kontroverser Reaktionen – vor allem im Zusammenhang mit Parkraum – wurden wichtige Erkenntnisse gewonnen, die als Grundlage für zukünftige Projekte dienen. Die Ergebnisse legen nahe, dass dauerhafte Veränderungen möglich sind, wenn Standortwahl, Gestaltung, Kommunikation und Beteiligung

sorgfältig aufeinander abgestimmt werden.

Erfolgreich waren insbesondere Projekte, die auf eine enge Zusammenarbeit mit lokalen Vereinen, Initiativen und Gewerbetreibenden setzten und ein ergänzendes Begleitprogramm boten. Dort, wo Standortwahl, Gestaltung und Kommunikation stimmten, konnten die Stadtterrassen deutliche Impulse für Lebensqualität, Mobilitätswende und Nachbarschaftsbeziehungen schaffen. Herausforderungen entstanden überall dort, wo der Standort ungünstig gewählt war – etwa durch zu starkes Verkehrsaufkommen oder fehlenden Schatten. Auch jahreszeitliche Einflüsse, insbesondere bei Projekten im Herbst, minderten die Nutzung.



Die Stadt-Terrassen des ZNM im Rahmen der Summer Street in Dortmund, Copyright: Stadt Dortmund

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage des [Zukunftsnetz Mobilität NRW](#) .

Neues ZNM-Angebot „Zukunft zeigen: Bilder für neue Straßenräume“

Immer mehr Kommunen nutzen notwendige Arbeiten an Straßen (Kanalsanierung, Starkregenverordnung, Glasfaser-Installation etc.) um diese Straßen umzugestalten und mehr Platz für Fuß- und Radverkehr, eine Erhöhung der Verkehrssicherheit, mehr Aufenthaltsqualität, oder weniger Versiegelung der Böden zu schaffen.

Die Umsetzung gestaltet sich jedoch teilweise schwierig. Sich von „Gewohntem“ zu verabschieden und neue Wege zu gehen, fällt oft schwer. Um die Bereitschaft zur Veränderung vor Ort zu unterstützen und Entscheidungshilfen für die konkrete Umgestaltung zu geben, hat das Zukunftsnetz Mobilität NRW in der zweiten Jahreshälfte 2025 ein Pilotprojekt zur Visualisierung von Um- bzw. Neugestaltungen von Straßenräumen durchgeführt. Von zwei Büros wurden in Abstimmung mit den Kommunalverwaltungen 3D-Vorher-Nachher-Visualisierungen sowie Straßen-Planansichten erstellt.



Diese Visualisierungen und Straßenquerschnitte sollen den Kommunen im Diskussionsprozess verwaltungsintern sowie für den Dialog mit Politik und Zivilgesellschaft Impulse liefern und zu guten, konstruktiven Lösungen vor Ort beitragen.

Aufgrund der der großen Nachfrage schon im Pilotprojekt sowie der positiven Erfahrungen wird das ZNM im zweiten Quartal 2026 auf seiner Homepage einen zweiten Bewerbungsauf-ruf starten.

Rückblick auf die drei Kommunalpolitischen Foren in Rees, Düsseldorf und Dortmund

Unter dem Motto „Jetzt handeln, Zukunft bewegen“ haben die kommunalpolitischen Foren der Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr in Rees Düsseldorf und Dortmund wichtige Impulse für die Mobilitätswende im VRR-Gebiet gesetzt. Die Veranstaltungen richteten sich zum Start der neuen Mandatsperiode gezielt an Kommunalpolitiker*innen und boten Orientierung, fachlichen Input und konkrete Handlungsempfehlungen für die nachhaltige Mobilitätsentwicklung in den VRR-Kommunen.

Koordinierungsstellenleiter Michael Zyweck betonte auf den drei Veranstaltungen die Schlüsselrolle der Kommunalpolitik: Sie entscheide darüber, wie schnell und mutig Veränderungen umgesetzt werden. Bereits über 340 Kommunen nutzen die Vorteile der Mitgliedschaft im ZNM, darunter Beratung, Vernetzung und Unterstützung bei der Fördermittelakquise.

Für die fachliche Einordnung sorgte Prof. Dr. Roman Suthold (Hochschule Fresenius Köln), der hervorhob, wie stark kommunale Entscheidungen über Infrastruktur, Planung und Prioritätensetzung den Erfolg der Mobilitätswende prägen.

Vertreter des VRR gaben zudem Einblicke in die Finanzierung des ÖPNV und stellten wichtige Stellschrauben für Kommunen vor. Herausgestellt wurde die Möglichkeit, barrierefreie Bushaltestellen vollständig aus VRR-Fördermitteln finanzieren zu lassen – eine Chance, die von den Kommunen in Zukunft noch stärker genutzt werden sollte.

Die Podiumsdiskussionen zeigten, dass Mobilität weit über den ÖPNV hinausgeht. Auto, Fahrrad, On-Demand-Angebote und Sharing-Modelle seien je nach Region unterschiedlich relevant. Ziel müsse es sein, attraktive Alternativen zu schaffen, die den vielfältigen Bedürfnissen aller Bevölkerungsgruppen gerecht werden. Besonders betont wurde die Bedeutung vernetzter Mobilitätsangebote sowie gemeinsamer regionaler Projekte, etwa zur Reaktivierung von Bahnstrecken.

Mit Blick auf das Jahr 2030 formulierten die Teilnehmenden klare Ziele: ein zuverlässiges und finanziell gesichertes ÖPNV-System, der Ausbau von XBus und OnDemand-Verkehren, optimierte Mobilitätsknotenpunkte, bessere Fahrgastinformationen, umfassende Barrierefreiheit und ein hohes Maß an Sicherheit. Nur so ließen sich moderne Mobilitätsangebote dauerhaft attraktiv gestalten.

Die Kommunalpolitischen Foren sind der Auftakt einer Reihe von Aktivitäten die die Koordinierungsstelle Rhein-Ruhr in den kommenden Monaten für die Kommunalpolitik vor Ort plant. Dazu zählen Besuche in Gremien und Ausschüsse, gemeinsamen Workshops mit Verwaltung und Politik sowie die Durchführung von Tresentalks, um die aufgebauten Gesprächskanäle aufrechtzuerhalten und weiter auszubauen.

Weitere Informationen sowie einige Impressionen zu den Kommunalpolitischen Foren finden Sie im [VRR-Magazin](#).

6. XBus: Ergebnisse der Fahrgastbefragung

Zur Evaluierung der in Betrieb befindlichen XBus-Linien sind nach Inbetriebnahme sowie erneut circa drei Jahre später Fahrgastbefragungen vorgesehen. Nachdem die Linien X13 (Datteln – Waltrop – Dortmund-Mengede – Dortmund-Huckarde – Dortmund Dorstfeld – Dortmund Universität / Technologiepark) und X42 (Oberhausen Hbf – Oberhausen-Sterkrade – Bottrop-Kirchhellen < Movie Park Germany / Dorsten) im Juni 2022 ihren Betrieb aufgenommen haben, wurde im Zeitraum vom 26. September 2025 bis zum 10. November 2025 nun eine entsprechende Online-Fahrgastbefragung auf diesen Linien durchgeführt.

Die Ergebnisse der Befragung stimmen alle Beteiligten sehr zufrieden. Sie zeigen, dass die Linien gut angenommen werden und ihren in der Planung angenommen Verkehrszweck erfüllen.

An der Befragung haben insgesamt über 270 Personen teilgenommen. Als Fahrtzweck gaben dabei rund 40 % der Befragten den Weg zum / vom Arbeitsplatz und rund ein Viertel der Befragten den Weg zum / vom Ausbildungsplatz (inkl. Schule und Hochschule) an. Ebenfalls rund ein Viertel der Befragten nutzte die jeweilige XBus-Linie im Rahmen des Freizeitverkehrs, z. B. für den Besuch von Freizeitangeboten, Veranstaltungen oder der Familie. Klare Nutzungsschwerpunkte entlang der Linien sind die Bahnhöfe sowie die zentralen Haltestellen in den bedienten Stadtteilen. Rund ein Drittel der XBus-Fahrgäste nutzen im Vor- und / oder im Nachlauf zur XBus-Linie weitere Bus- bzw. Bahnlinien. Bei Betrachtung der zurückgelegten Fahrtrelationen zeigt sich, dass die Nutzung der Linien dem bei ihrer Einführung vorgesehenen Verkehrszweck der Schaffung verlässlicher, regionaler Direktverbindungen entspricht.

Besonders erfreulich ist die Erkenntnis, dass die Einführung der XBus-Linien zu einer Verlagerung der Verkehrsströme vom motorisierten Individualverkehr zum ÖPNV geführt hat. So gaben über 30 % der befragten Personen an, dass sie ihre Wegstrecke mit dem Auto zurückgelegt hätte, sofern das XBus-Angebot nicht vorhanden wäre.

Ein weiterer Gegenstand der Befragung war die Fahrgastzufriedenheit. Die Fahrgäste waren aufgefordert, verschiedene Merkmale auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“ zu bewerten. Dabei wurden insbesondere die komfortable Busausstattung (Durchschnitt 1,57), die kurze Fahrzeit (Durchschnitt 1,59) sowie die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit (Durchschnitt 1,75) beider Linien gelobt. Die erzielten Werte sind herausragend und bestätigen gemeinsam mit den weiteren Ergebnissen der Befragung, dass die besonderen verkehrlichen Merkmale, insbesondere die großzügigen Betriebszeiten an sieben Tagen pro Woche, und die Komfortmerkmale in Gestalt der speziell für den regionalen Verkehr angepassten Busausstattung, maßgeblich zum Erfolg der Linien beitragen.

Information

7. Digitale Kundensysteme

1. Zusammenfassung

Der Sachstand gibt eine Übersicht zu den aktuellen Kennzahlen und Entwicklungen im Bereich Auskunft, App, Ticketshop und eezy-System. Die VRR-App hat in den letzten Monaten konstant sehr gute Bewertungen in den App-Stores, mit 4,2 Sternen bei Android und 4,4 Sternen bei iOS, erhalten. Zudem wurde im eezy-System im Dezember 2025 mit ca. 836.000 eezy-Fahrten eine neue Monatsbestmarke erreicht. Mit den Erweiterungen Takte und Linien, ausgefallene Fahrten, der Smartwatch für Android sowie Anpassung auf der Startseite der VRR-App, haben sich zudem viele Erweiterungen des letzten Jahres bereits etabliert bzw. werden mit dem nächsten Update ausgerollt.

I. Auskunftssystem

Auskunftssystem des VRR

Das Auskunftssystem des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr (VRR) ist ein hochverfügbares, zentral betriebenes IT-System, das täglich Millionen Fahrgäste mit aktuellen Informationen zum öffentlichen Personennahverkehr versorgt. Es besteht aus drei wesentlichen Systemkomponenten, die gemeinsam eine verlässliche und umfassende Fahrgastinformation sicherstellen.

1. DIVA-System – zentrale Datenbasis

Das DIVA-System bildet die Grundlage des gesamten Auskunftsprozesses. Hier werden die Fahrplandaten der Verkehrsunternehmen, der Verbünde sowie weiterer Partner aggregiert. Seit 2025 werden zudem bundesweite Fahrplandaten vorgehalten, sodass Kund:innen über die VRR-Systeme Auskünfte für das gesamte Bundesgebiet abrufen können. DIVA stellt damit die zentrale Datengrundlage für eine qualitativ hochwertige und konsistente Fahrgastinformation dar.

2. Ist-Daten-Server (IDS) – Echtzeitinformationen

Aufbauend auf der statischen (Soll-)Datenbasis liefert der Ist-Daten-Server (IDS) Echtzeitdaten. Die Verkehrsunternehmen übermitteln hierzu Prognosen, aktuelle Betriebsdaten und dispositive Maßnahmen, bspw. Ausfälle und Umleitungen. Auf dieser Grundlage werden Verspätungen, Ausfälle und weitere betriebliche Abweichungen berechnet und unmittelbar an die Auskunftssysteme weitergegeben. Der IDS ist damit ein zentraler Baustein für eine verlässliche Echtzeitinformation.

3. Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) – Kundenschnittstelle

Die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) bildet die sichtbare Kundenschnittstelle. Sie verarbeitet die Daten aus DIVA und IDS und ermittelt für die Anfragen der Fahrgäste jeweils die geeigneten Verbindungen und Informationen. Die EFA ist in zahlreiche digitale Angebote im Bereich Web und App sowie Anzeigerlösungen integriert und stellt damit einen wesentlichen Zugangspunkt für Fahrgastinformationen im VRR dar.

Nutzung und Leistungsfähigkeit des Systems

Das Auskunftssystem des VRR liefert jährlich rund 1,4 Milliarden Fahrten im Rahmen von Kundenanfragen. Der überwiegende Teil des Datenverkehrs entfällt jedoch nicht auf Verbindungssuchen, sondern auf Abfahrtsmonitor-Anfragen sowie auf Haltestellenabfragen und bspw. Aktualisierungen bestehender Auskünfte. Insgesamt werden pro Stunde durchschnittlich etwa 500.000 Anfragen an die VRR-Server gestellt und beantwortet, was die hohe Auslastung und Relevanz des Systems verdeutlichen.

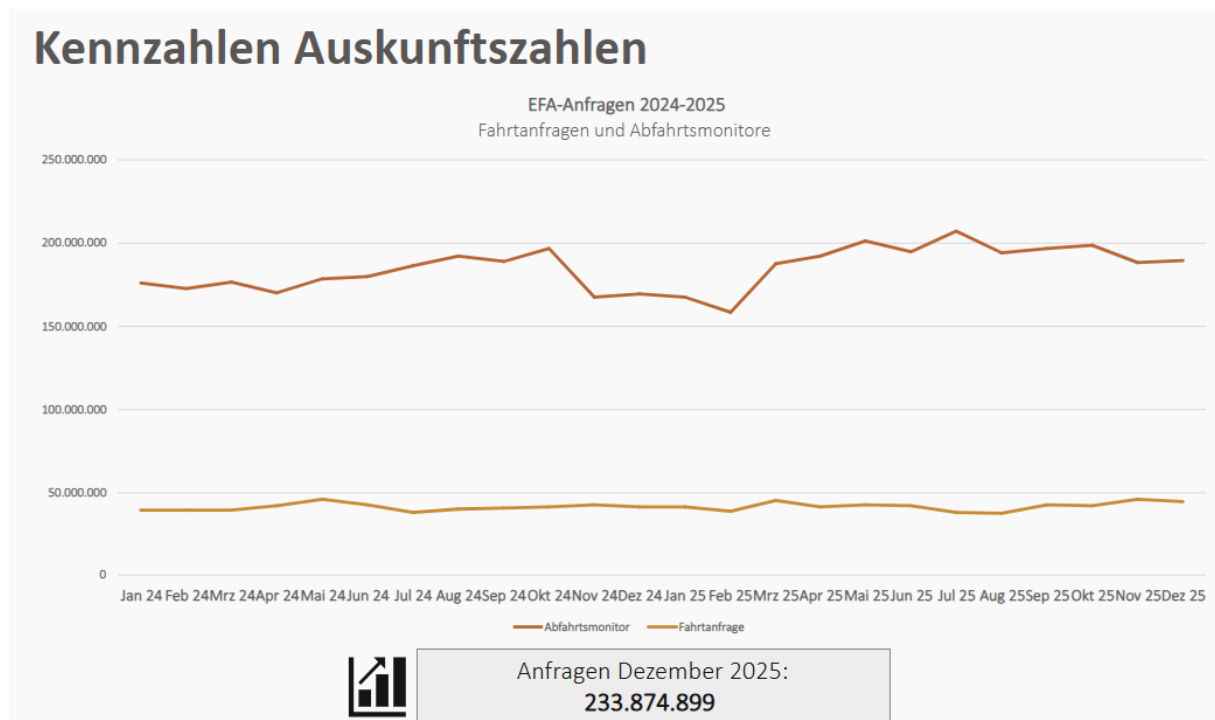


Abbildung 1: Abfahrtsmonitor und Fahrplananfragen in 2024 und 2025

Weiterentwicklungen und Qualitätsverbesserungen

Im Jahr 2025 wurden zahlreiche neue Funktionen implementiert, darunter:

- die Anzeige paralleler Linien,
- die Darstellung ausgefallener Fahrten,
- neue Algorithmen zur Optimierung der Auskunftsberechnung.

Eine detaillierte Beschreibung dieser Erweiterungen findet sich im Sachstandsbericht „Jahresbericht 2025 Kundenkontakte und Auskunftssysteme im VRR“.

Zur weiteren Verbesserung der Datenqualität wurden Ende 2024 rund 200 Bahnhöfe und größere Haltestellen im VRR-Gebiet durch einen Dienstleister vollständig neu modelliert. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf der präzisen Erfassung barrierefreier Infrastruktur. Erfasst wurden unter anderem:

- Aufzüge und Fahrtreppen,
- Treppenanlagen,
- weitere relevante Infrastrukturelemente,
- die genaue Lage der Gleise.

Auf dieser Basis haben im Jahr 2025 erweiterte Fachschulungen mit Mitarbeitenden der Verkehrsunternehmen stattgefunden, um die neusten Erkenntnisse zur Modellierung in die regelmäßige Datenpflege zu integrieren und das vorhandene Wissen aufzufrischen.

Diese Maßnahmen tragen wesentlich dazu bei, die Qualität der Auskünfte – insbesondere im Hinblick auf barrierefreie Reiseketten – weiter zu erhöhen.

II. VRR Verbund-App

Seit Januar 2025 liegen die Nutzerzahlen der VRR Verbund-App stabil bei über 1,1 Millionen mit einem deutlichen Zuwachs zum Jahresende installierten Anwendungen. Die App wird von immer mehr Fahrgästen aktiv genutzt, um Fahrten effizient zu planen, Tickets zu erwerben, das eezy-Tarifangebot zu nutzen und sich über Echtzeitinformationen zum Betriebszustand auf dem Laufenden zu halten.

Die weiterhin sehr positiven Bewertungen unterstreichen die hohe Akzeptanz der Anwendung. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,2 Sternen im Google Play Store und 4,4 Sternen im Apple App Store – basierend auf mehr als 55.000 abgegebenen Bewertungen – zählt die VRR-App zu den bestbewerteten Applikationen in ihrem Bereich.

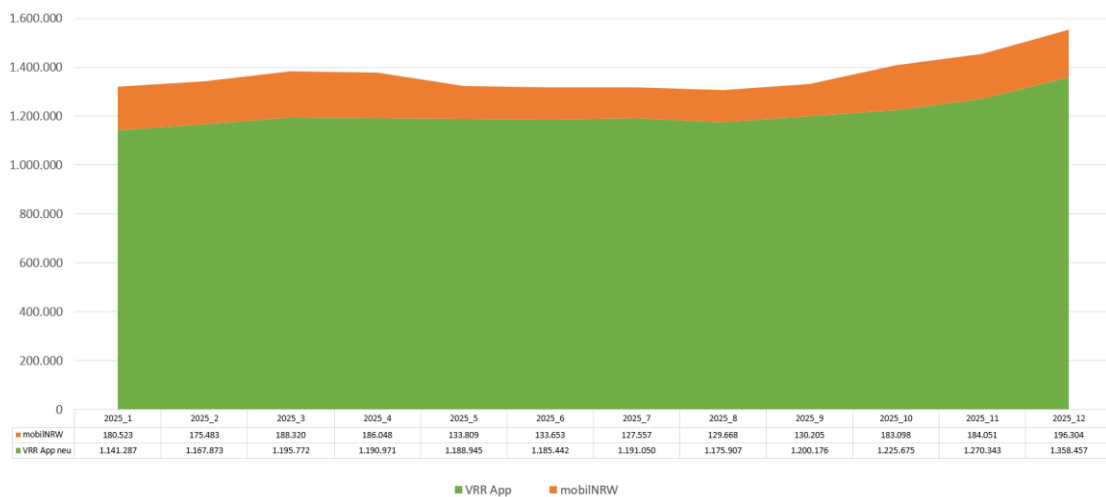


Abbildung 2: Anzahl der installierten Apps auf Smartphone

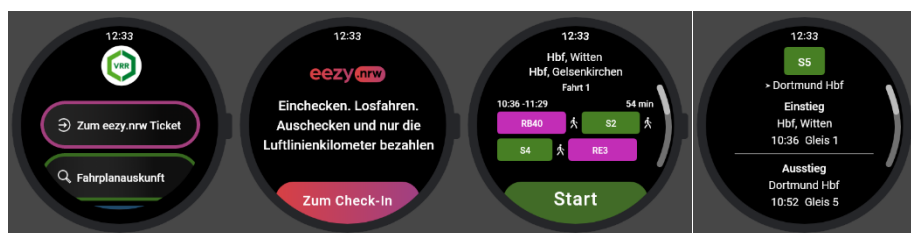
Neben der VRR-App verzeichnet auch die mobil.nrw-App weiterhin sehr positive Nutzerbewertungen. Ergänzend dazu sind die Mandanten-Apps, die bei verschiedenen Verkehrsunternehmen im Einsatz sind, mit dem gleichen hohen Funktionsumfang ausgestattet. Sie bieten sowohl Funktionen der Auskunft und das klassische Ticketing als auch die Nutzung der einfachen eezy.nrw Funktion – einchecken - fahren - auschecken.

Trotz des bereits hohen Zufriedenheitsniveaus der Nutzer:innen werden alle Anwendungen kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert.

Die Android Smartwatch Version

Seit Dezember 2025 steht die VRR-App auch auf Android-Smartwatches zur Verfügung. Über die Smartwatch-Anwendung können sich Nutzer:innen schnell und unkompliziert bei eezy.nrw Ein- und Auschecken. Darüber hinaus ermöglicht die App eine beschleunigte Ticketkontrolle, da der erforderliche QR-Code direkt auf der Uhr angezeigt werden kann.

Analog zur bereits bestehenden Apple-Watch-Version bietet die Android-Smartwatch-App zudem die Möglichkeit, eine Fahrplanauskunft zu starten und den Reiseverlauf Schritt für Schritt detailliert auf der Uhr nachzuverfolgen.



Abbildungen 3: Visualisierungen zur Android Watch: Startseite, Check-In Seite, Fahrtenübersicht & Fahrtdetails

Die modulare Startseite

Mit dem jüngsten Update der VRR-App wurde ein erster Schritt zur Einführung einer modularen Startseite umgesetzt. Nutzer:innen haben nun die Möglichkeit, selbst zu bestimmen, ob die Kachel „Meine Tickets“ auf der Startseite angezeigt werden soll. Insbesondere für Chipkarten-Nutzer:innen – etwa mit einem DeutschlandTicket als Chipkarte – entsteht dadurch zusätzlicher Platz auf der Startseite. In der Folge können im Fahrtverlauf mehr vergangene Fahrten direkt auf einen Blick dargestellt werden.

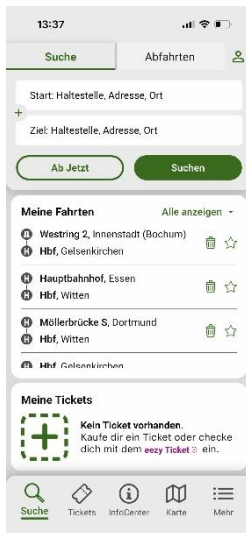


Abb. 4: Startseite VRR App

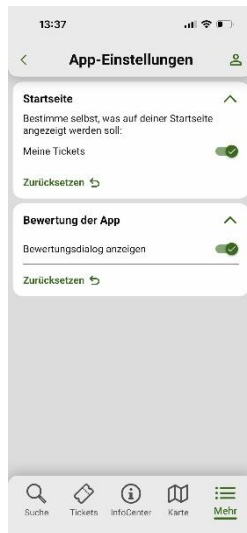


Abb. 5: App-Einstellungen

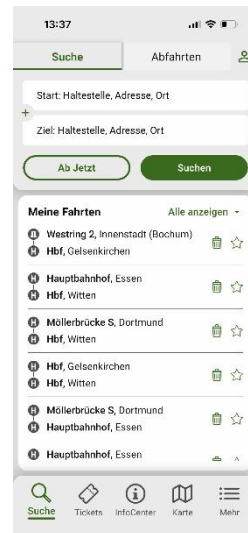


Abb. 6: Startseite ohne „Meine Tickets“

III. Ticketshop und CheckIn/CheckOut

Mit Stand Ende Januar 2026 verzeichnet das CheckIn/CheckOut-System über 12 Mio. Fahrten seit Start des eezy.nrw Tarifs. Im vergangenen Jahr haben sich die monatlichen Fahrten im Vergleich zu 2025 nahezu verdoppelt. So wurde im Dezember 2025 mit über 836.000 Fahrten ein neuer Monatsrekord erzielt und auch der Januar 2026 ist mit knapp 800.000 Fahrten der zweitstärkste eezy-Monat seit Start. Die Tarifreform im VRR, die Gutscheinkartenaktionen, wie bspw. im Advent und die Weiterentwicklungen der App haben diesen Erfolg möglich gemacht und zeigen, in welche Richtung die weitere Entwicklung und die Steigerung der Bekanntheit gehen muss.

Die Bestellungen aus eezy-Fahrten, klassischem Bartarif und DeutschlandTicket sorgen weiterhin für eine gute Nutzung der angebundenen Ticketshops der Verkehrsunternehmen, des SPNV-Vertriebs sowie der mobil.nrw App. Hier wurden inzwischen über 16,2 Millionen Bestellungen durchgeführt.

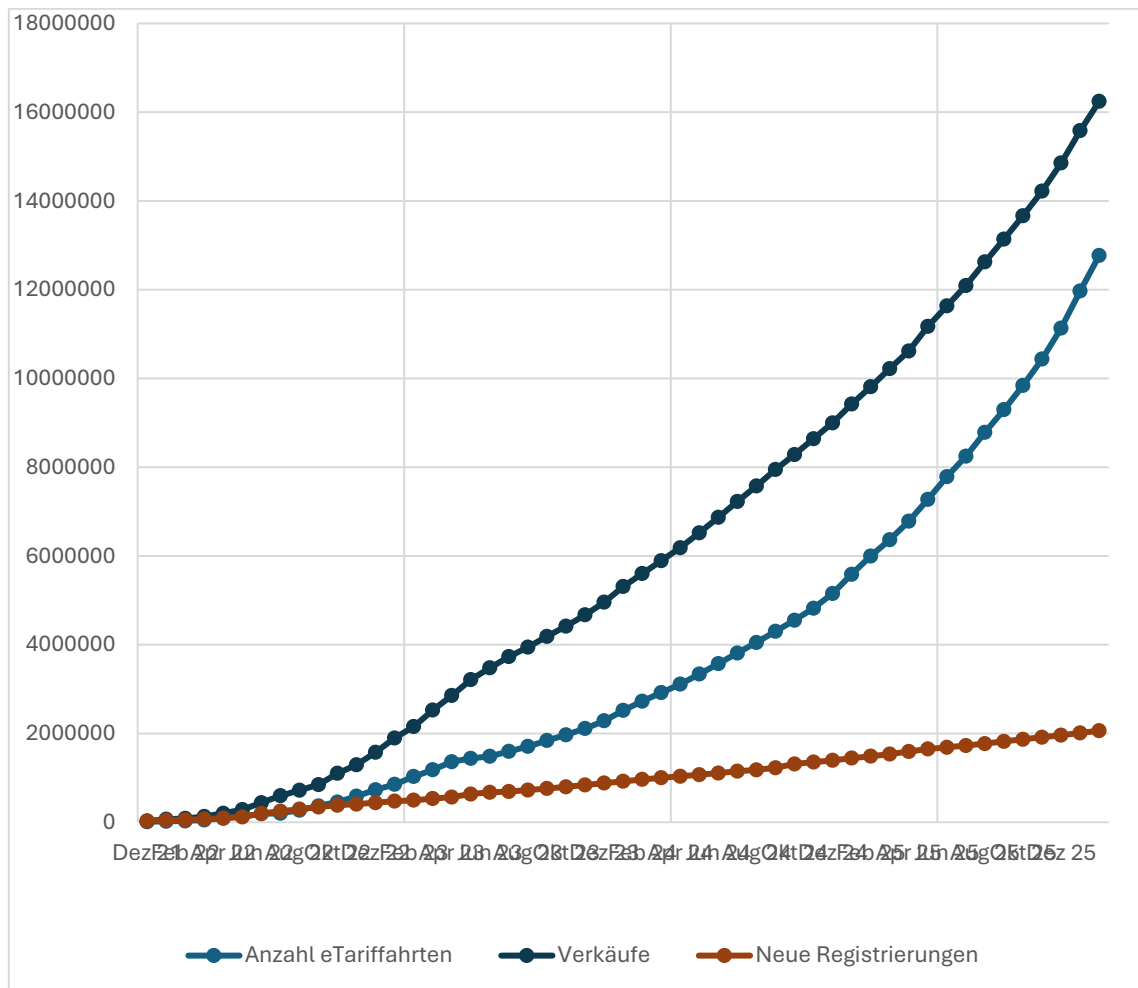


Abbildung 7: Nutzungszahlen eTarif-Fahrten, Verkäufe gesamt und Registrierungen (Dez 21 bis Jan 26)

Nach der erfolgreichen Umsetzung der Erweiterung des eTarifs (siehe Abschnitt Digitale Roadmap) stehen aktuell insbesondere die nächsten Tarifreformen im VRR und im Rheinland auf der Liste der Weiterentwicklungen.

IV. Digitale Roadmap

Der Rückblick auf das vergangene Jahr und die digitale Roadmap 2025/2026 zeigt, dass es umfangreiche Weiterentwicklungen an App, Ticketshop und CheckIn/CheckOut-System gab. Bereits zu Jahresbeginn 2025 erfolgte das Design-Update mit vielen positiven Veränderungen, die insbesondere auf UI/UX Tests (UI – User Interface/Nutzungsoberfläche, UX – User Experience/Nutzungserfahrung) und Kundenrückmeldungen basierten.

Die konstant hohe Bewertung mit über 4 Sternen in beiden Appstores zeigt, dass diese Änderungen von den Kund:innen sehr gut angenommen wurden. Mit der Integration von On-Demand-Verkehren in die Auskunft, der Einführung der Android Watch-Funktion in Ergänzung zur AppleWatch-Funktion und vielen kleineren Erweiterungen, wurden die Informationsmöglichkeiten ausgebaut.

Besondere Meilensteine waren im Jahr 2025 die große Tarifreform des VRR mit Auswirkungen auf das Ticketing und die App sowie die Einführung der Informationen zu Takten und Linien in Auskunft und App. Zu dieser Erweiterung zählt auch die Funktion ausgefallene Fahrten anzeigen, die von etwa 25% der Nutzer:innen bei ihren Suchen genutzt wird.

Ebenso standen und stehen entlang der Entwicklungen und der Roadmap neben den funktionalen und inhaltlichen Erweiterungen die Themen Systemstabilität und -sicherheit sowie die Datenqualität im Fokus.

Auch für dieses Jahr wird die Roadmap fortgeschrieben. Bereits zum Jahreswechsel wurden die neuen Deckel im eezy-Tarif aktiviert. Wie zuvor bereits im VRR etabliert, gelten jetzt auch Fahrtendeckeln in den anderen Tarifräumen in NRW. Durch die bereits vorhandene Abbildung der klassischen Tarife in NRW in der VRR Auskunft und im Ticketshop der Mandanten-Apps, war eine gute Basis für die umfangreichen Anpassungen am eezy-Tarif gegeben.

Ebenso ist im Februar der Liveangang des ersten sogenannten „Quality of Life“ Paketes geplant. Hierunter versteht man kleinere Anpassungen, die die Nutzung der App vereinfachen. Dazu gehört die Einstellbarkeit von Schriftgröße, die Wahl zwischen heller und dunkler Darstellung sowie die individuelle Aktivierung oder Deaktivierung der Ticketschaltfläche auf der Startseite (siehe vorherige Darstellungen zur App). Der Wunsch, die Schriftgröße und die Darstellung unabhängig vom Betriebssystem des Smartphones einzustellen, kam von den Nutzenden und konnte, da beide Funktionen schon an sich vorhanden waren, leicht umgesetzt werden.

Auch in diesem Jahr stehen wieder Tarifierpassungen im VRR sowie im Rheinland (VRS und AVV) bevor und es zeichnet sich eine Tarifänderung für das kommende Jahr in Westfalen ab. Alle diese Änderungen müssen in der Auskunft, der App sowie im Ticketshop und durch die Verknüpfung über den Fahrtendeckel auch in eezy umgesetzt werden. Auch hier werden größere technische Änderungen notwendig sein, um alles abzubilden.

Roadmap 2026/2027

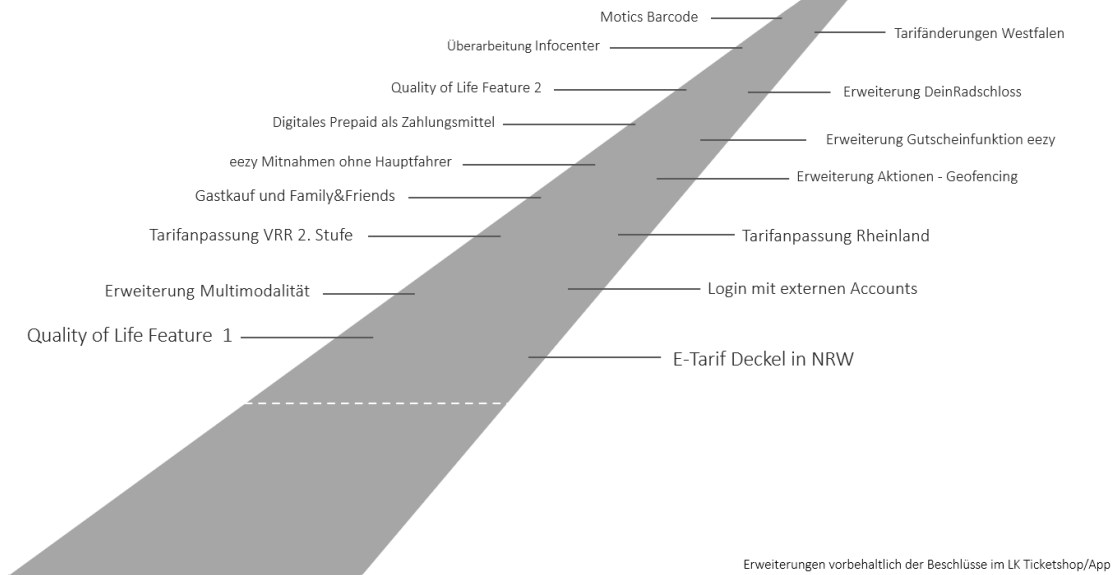


Abbildung 8: Roadmap 2026/2027 (vorbehaltlich der Entscheidungen gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen)

Für die weitere Verbreitung und Steigerung der Bekanntheit von eezy, werden im Jahresverlauf auch weitere Gutscheinfunktionen integriert. Eine Funktion, um Aktionen in einem lokalen oder regionalen Kontext zu verorten, wird unter dem Titel Geofencing aktuell konzipiert und dann gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen diskutiert.

Weitere spannende Themen sind die Mitnahmen bei eezy, die erweitert werden sollen oder die Überarbeitung des Infocenters der App, die in diesem Jahr durch das App-Team konzipiert wird.

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 bearbeiteten Dialogen im Jahr 2025 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 war im Vergleich zum Vorjahr relativ stabil, einen deutlichen Rückgang verzeichnete der Dialogkanal Telefonie (Schlaue Nummer NRW).

- Im Bereich des schriftlichen Kundendialogs lag bei den Kundenmeldungen das Verhältnis von Anfragen zu Kritik bei 54% zu 46%, was im Vergleich zum Vorjahr einen deutlichen Anstieg der kritischen Meldungen bedeutet (2024: 63% Anfragen, 37% Kritik). Grund hierfür ist u. a. die anhaltend hohe Zahl an Baustellen im Bereich des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) und die steigende Komplexität in diesem Kontext.
- Neue Funktionen in VRR-App und Fahrplanauskunft haben die User-Experience in App und Fahrplanauskunft gesteigert und für die Fahrgäste echte Mehrwerte geschaffen. Konkret sind die neue Funktion zur Anzeige ausgefallener Fahrten sowie die Anzeige paralleler Linien inklusive zugehöriger Taktinformationen wichtige Neuerungen, die die Informationsqualität für die Fahrgäste spürbar verbessern.

Die detaillierten Informationen entnehmen Sie dem in der **Anlage** beigefügten Jahresbericht.

9. On-Demand Ridepooling NRW

Das Kompetenzzentrum Digitalisierung NRW (KCD NRW) wurde vom MUNV NRW mit dem Aufbau und dem Betrieb einer landesweiten On-Demand Ridepooling Plattform beauftragt und verantwortet das Gesamtprojekt „On-Demand Ridepooling NRW“.

Die mandantenfähige On-Demand Plattform NRW wurde im Jahr 2025 europaweit ausgeschrieben und im Sommer an Via Transportation vergeben. Nach einer Set-Up Phase ist die On-Demand Ridepooling Plattform NRW am 08.12.2025 von Herrn Minister Krischer beim NRW-Mobilitätstag eröffnet worden. Die Plattform läuft unter dem Namen rufmobil.nrw als neue Dachmarke für On-Demand Mobilität in NRW.

Der erste Mandant ist HochstiftBewegt (Bedienungsgebiet Höxter), im Januar 2026 folgte die REVG mit einem ehemaligen Projektgebiet aus dem Krafraum-Shuttle (Bedienungsgebiet Bergheim). Die Projektpartner/Mandanten erhalten einen Zugang zur On-Demand Plattform NRW, über den sie ihre Verkehre anlegen, steuern und verwalten können. Der operative Betrieb der On-Demand Verkehre liegt dabei vollumfänglich bei den Mandanten. Das KCD NRW ist der zentrale Ansprechpartner für die Technologieplattform, verantwortet das Anforderungsmanagement mit Via Transportation und stellt die strategischen Weichen. Zusammen mit den (zukünftigen) Mandanten der Plattform soll ein „On-Demand Ökosystem“ aufgebaut werden, welches gemeinschaftlich On-Demand Mobilität in NRW weiterentwickelt und die Integration in die ÖPNV-(Auskunftssysteme) vorantreibt.

Das KCD NRW führt derzeit Gespräche mit weiteren potenziellen Partnern (u.a. der DVG) und forciert einen umfangreichen Hochlauf der On-Demand Ridepooling Plattform NRW in diesem Jahr. Anfang März 2026 ist der Start der OVAG und der Ruhrbahn vorgesehen. Auch die Verkehre aus dem On-Demand Förderaufruf des MUNV NRW (Bewerbungsfrist endete am 31.12.2025) sollen im Laufe des Jahres auf die Plattform migriert oder neu aufgebaut werden.

Neben der On-Demand Plattform NRW verantwortet das KCD NRW außerdem eine wissenschaftliche Projektbegleitforschung, welche die On-Demand Verkehre auswerten und einen Beitrag zur datenbasierten Weiterentwicklung von On-Demand Mobilität leisten soll. Zielsetzung ist eine harmonisierte und effiziente Angebotslandschaft in NRW, bei der On-Demand Verkehre als eine feste Säule des ÖPNV etabliert werden. Die Begleitforschung wurde kürzlich ausgeschrieben, eine Vergabe ist für das 2. Quartal 2026 vorgesehen.

10. Account Based Ticketing

Die Verkehrsunternehmen des VRR haben 2024 die Strategie zum bargeldlosen Bezahlen in Bussen verabschiedet und setzen sie zurzeit um (siehe auch Sachstandsbericht zum Verbundprojekt Bargeldlosstrategie). Die Rheinbahn ist einen Schritt weiter gegangen und wird ihre Busse mit Systemen zum bargeldlosen Zahlen und papierlosen Ticketing ausstatten (CALO). Eine Reihe weiterer Verkehrsunternehmen im VRR folgt diesem Beispiel. Die VRR AöR fördert das papierlose Ticketing nach §12 ÖPNVG.

Um papierloses Ticketing in ganz Nordrhein-Westfalen und Deutschland betreiben zu können wird ein zentrales System, der Token- und Ticketspeicher, benötigt. Alle Verkehrsunternehmen, die sich an ein solches System anschließen, können die ausgegebenen papierlosen Tickets anderer Verkehrsunternehmen kontrollieren. Der Name des Projekts verweist darauf, dass solche Systeme Account Based Ticketing (ABT) und ID Based Ticketing (IDBT) genannt werden. Sie unterscheiden sich von den heute gebräuchlichen Systemen dadurch, dass die Daten des Tickets sich nicht in Kundenhand auf einer Chipkarte oder in einem Barcode befinden, sondern in einem Hintergrundsystem im Internet.

Das Kompetenzzentrum Digitalisierung (KCD) hat im Frühjahr 2025 die Initiative ergriffen, um ein solches System für Nordrhein-Westfalen zu beschaffen und betreiben zu lassen. Um Förderung nach §14 ÖPNVG vom Land zu bekommen, hat das KCD Absichtserklärungen (LOI) von verschiedenen Verkehrsunternehmen in NRW eingeholt. Darin erklären diese, sich an einen zentralen Token- und Ticketspeicher anschließen zu wollen, sobald er bereitsteht.

Die Weiterleitungsrichtlinie VRR AöR wurde entsprechend im 4. SiBlo 2025 um eine Bestimmung ergänzt, welche alle geförderten Systeme zum papierlosen Ticketing zum Anschluss an den Token- und Ticketspeicher verpflichtet.

Das KCD hat die VDV eTicket Service Gesellschaft mit der Umsetzung und dem Betrieb des Token- und Ticketspeichers beauftragt. Dazu wurden zwei Maßnahmen getroffen: Ein Unternehmenskonsortium wurde mit der praxisnahen Spezifikation der Schnittstellen des Token- und Ticketspeichers beauftragt. Die VDV eTicket-Service GmbH selbst hat mit Hilfe einer Förderung der VRR AöR nach §14 ÖPNVG die Leistungsbeschreibung für die Entwicklung des Systems und den Betrieb übernommen. Beide Leistungen wurden bis Februar 2026 geliefert.

In Absprache mit dem Verkehrsministerium soll der Token- und Ticketspeicher perspektivisch für Verkehrsunternehmen aus ganz Deutschland geöffnet werden. Dazu werden aktuell bereits Absichtsbekundungen (LOI) von Verkehrsunternehmen außerhalb NRW eingeholt.

Dazu hat sich das Verkehrsministerium bereit erklärt, die Entwicklung des Ticketspeicher, die Entwicklung einer Softwarebibliothek für Kontrollgeräte, den Aufbau eines Testlabors für IDBT und die Entwicklung einer einfachen Tariflogik für IDBT mit zu unterstützen. Das Ministerium befasst sich derzeit mit der Bereitstellung der entsprechenden Fördermittel.

Die Ergebnisse der Entwicklungen sollen in das Eigentum der VDV eTicket-Service GmbH übergehen und verbleiben somit in der ÖPNV-Branche. Aktuell wurden zwei Europäische Ausschreibungen für die Entwicklung des Ticketspeichers und die Entwicklung einer Softwarebibliothek für Kontrollgeräte veröffentlicht, so dass nach aktueller Planung und Bereitstellung der Fördermittel der Ticketspeicher Ende 2026 in Betrieb gehen kann.

Eine Reihe Deutscher Verkehrsunternehmen (z.B. BVG, Hamburger Hochbahn) beschäftigt sich schon seit einiger Zeit mit Account Based Ticketing (ABT) und würde gern einen deutschlandweit interoperablen Ticketspeicher dazu nutzen. Die VDV eTS GmbH beschäftigt sich deshalb schon über ein Jahr mit der Spezifikation entsprechender Schnittstellen und Systeme.

Die Initiative aus dem VRR kommt damit rechtzeitig um die ersten Schritte eines agil zu entwickelnden, deutschlandweit nutzbaren Systems umzusetzen. Im Endausbau wird es der erste Baustein eines neuen und den klassischen medienbasierten Systemen überlegenen Ticketingsystems sein, mit dem alle Tarifprodukte bis hin zum Deutschlandticket vertrieben

werden. Nach und nach soll es nach den Anforderungen und Bedürfnissen der Verkehrsunternehmen und Fahrgäste fortentwickelt und ausgebaut werden. Dazu wird die Entwicklung mit Marktforschung begleitet.

Die Vertriebstechnik-Expert:innen der Branche erwarten erhebliche Kostenvorteile, bessere Kundenprozesse, schnellere Reaktionszeiten bei vertrieblichen und tariflichen Änderungen sowie die niederschwellige Beteiligung aller interessierten Verkehrsunternehmen.