

VRR-Nahverkehrsplan 2012

Neuaufstellung für den Bereich „Koordination ÖPNV“ und jährliche Fortschreibung für den Bereich „SPNV“¹

In seiner Sitzung am 10.09.2009 hat der Verwaltungsrat der VRR AöR den VRR-Nahverkehrsplan (NVP) 2009 beschlossen und die Verwaltung beauftragt, diesen jährlich fortzuschreiben.

Der vorliegende NVP ist zweigeteilt. Neben dem Bereich des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV), für den der VRR gemäß § 5 Absatz 3 ÖPNVG NRW die Aufgabenträgerschaft besitzt, werden die Themen des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), für die der VRR gemäß § 5 Absatz 3 ÖPNVG NRW eine Hinwirkungs- und Koordinationsfunktion besitzt, erstmalig grundlegend behandelt.

In Kapitel 1 wird dargelegt, auf welcher rechtlichen Basis der VRR den NVP für beide genannten Bereiche aufstellt, welche allgemeinen Ziele mit dem NVP verfolgt werden und welche Themen Inhalt des NVP sein sollen. Die Darstellung relevanter Rahmenbedingungen und aktueller Trends hinsichtlich Mobilitätsverhalten bzw. -nachfrage einerseits und Aufkommen neuer Mobilitätsformen andererseits zeigen die Notwendigkeit, sich mit diesen Themen auseinanderzusetzen. Gleichzeitig werden die Herausforderungen deutlich, denen der VRR, die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen zurzeit und in Zukunft gegenüberstehen. Im Folgenden wird beschrieben, welche allgemeinen Ziele der VRR in seiner Funktion als Koordinator für den ÖPNV verfolgt und welche konkreten kurz- bis mittelfristigen Maßnahmen sich hieraus für ausgewählte Themen ergeben können (Kapitel 2). Dies entspricht einer Neuaufstellung des NVP für den Bereich „Koordination ÖPNV“.

Kapitel 3 informiert über den aktuellen Stand der Planung und der Umsetzung von im NVP 2009 genannten Zielen und Maßnahmen im Bereich des SPNV. Dies entspricht einer Fortschreibung des NVP für den Bereich „SPNV“.

Die Erläuterung relevanter Abkürzungen (Abkürzungsverzeichnis), die Definition relevanter Begriffe (Glossar) und die detaillierte Beschreibung der drei gesetzlichen Aufgaben des VRR befinden sich am Schluss des NVP.

¹ Der vorliegende Nahverkehrsplan enthält nur die Neuaufstellung für den Bereich „Koordination ÖPNV“ und nicht die Fortschreibung für den Bereich „SPNV“; die Fortschreibung für den Bereich „SPNV“ wird später eingefügt.

Kapitel 1: Bedeutung und Funktion des NVP für den VRR

Kapitel 1.1: Der NVP als gesetzlicher Auftrag des VRR

Das Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) wurde am 19.06.2007 mit Wirkung zum 01.01.2008 und am 21.12.2010 mit Wirkung zum 01.01.2011 novelliert. Die Gesetzesänderungen hatten grundlegende Veränderungen der Organisations- und Finanzierungsstrukturen für den ÖPNV² in NRW und eine Neuausrichtung bei den Ausgleichsleistungen im Schüler- und Ausbildungsverkehr zur Folge. Die letzte Änderung erfolgte durch Gesetz vom 05.07.2011, das am 29.07.2011 in Kraft getreten ist.

In der aktuellen Fassung des ÖPNVG NRW sind die Kreise und kreisfreien Städte Aufgabenträger für den Öffentliche Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV³) und sind für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖSPV zuständig (§ 3 ÖPNVG NRW).

Die drei zum 01.01.2008 neu gegründeten Kooperationsräume VRR, Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR) und Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) sind Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV⁴) und konkret für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV zuständig. Sie haben zudem die Aufgabe, in Abstimmung mit den jeweiligen Mitgliedern, den kommunalen Gebietskörperschaften, auf eine integrierte Verkehrsgestaltung im ÖPNV – hinsichtlich Tarif, Verkehrsangebot, Beförderungsbedingungen, Produkt- und Qualitätsstandards, Fahrgastinformations- und Betriebssysteme und Marketing – hinzuwirken. Somit hat der VRR für den Bereich ÖPNV eine so genannte Hinwirkungs- und Koordinationsaufgabe.

Gemäß ÖPNVG NRW lassen sich für den VRR damit folgende drei Hauptaufgaben ableiten, aus denen sich unterschiedliche Aufgaben ergeben:

- (1) Der VRR ist gemäß § 5 Absatz 3 ÖPNVG NRW zuständig für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des SPNV (Aufgabenträgerschaft für den SPNV).
- (2) Der VRR ist gemäß § 5 Absatz 3 ÖPNVG NRW zuständig für die integrierte Verkehrsgestaltung im ÖPNV (Kordinierungs- bzw. Hinwirkungsaufgabe für den ÖPNV).

² Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) wird in Deutschland rechtlich gegliedert in den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und in den Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV). Die nachfolgenden Definitionen der für den ÖPNV relevanten Begriffe sollen insbesondere dazu dienen, den ÖPNV und seine Teilbereiche (ÖSPV und SPNV) inhaltlich klar voneinander abzugrenzen und die Funktion des VRR, die für den jeweiligen Teilbereich unterschiedlich ist, zu klären. Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im Linienverkehr, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen und bei denen in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Verkehrsmittels die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt (§ 2 RegG, § 8 Absatz 1 und 2 PBefG und für den SPNV § 2 Absatz 5 AEG).

³ Der Öffentliche Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) ist Öffentlicher Personennahverkehr im Sinne des § 8 PBefG, bei dem die Personenbeförderung in Kraftfahrzeugen, Straßenbahnen (hierzu zählen auch Stadtbahnen, Hängebahnen (SkyTrain in Düsseldorf und H-Bahn in Dortmund) sowie die Schwebebahn in Wuppertal) und Oberleitungsbussen im Sinne des § 4 PBefG erfolgt. Die kommunalen Gebietskörperschaften sind gemäß § 3 Absatz 1 ÖPNVG Aufgabenträger für den ÖSPV.

⁴ Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ist als Teil des ÖPNV die allgemein zugängliche Beförderung von Personen in Eisenbahnzügen, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen. Das ist im Zweifel der Fall, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt (§ 2 Absatz 5 AEG).

- (3) Der VRR ist gemäß § 12 ÖPNVG NRW Bewilligungsbehörde für die pauschalierte Investitionsförderung und gemäß § 13 ÖPNVG NRW Bewilligungsbehörde für Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse.

Im Bereich seiner Koordinierungs- bzw. Hinwirkungsaufgabe für den ÖPNV hat der VRR gemäß § 5 Absatz 3 ÖPNVG NRW in der Fassung vom 05.07.2011 die Aufgabe, in Abstimmung mit seinen Mitgliedern (also den in seinem Zuständigkeitsbereich liegenden kommunalen Gebietskörperschaften⁵) auf eine integrierte Verkehrsgestaltung im ÖPNV hinzuwirken. Insbesondere auf

- (1) die Fortentwicklung der bestehenden Gemeinschaftstarife,
- (2) auf die Bildung kooperationsraumübergreifender Tarife mit dem Ziel eines landesweiten Tarifs,
- (3) ein koordiniertes Verkehrsangebot im ÖPNV,
- (4) einheitliche Beförderungsbedingungen, Produkt- und Qualitätsstandards, Fahrgastinformations- und Betriebssysteme und ein übergreifendes Marketing und
- (5) Ausgestaltung angemessener Kundenrechte durch Aufnahme von entsprechenden Regelungen in die Tarifbestimmungen des Gemeinschaftstarifs.

Diese gesetzlichen Vorgaben aus dem ÖPNVG NRW – ergänzt um die auf den VRR übertragenen Aufgaben – wurden in die Satzung der VRR AöR aufgenommen und spiegeln sich im sogenannten Anstaltszweck des VRR wider: „Die VRR AöR sorgt für die Mobilität der Bürger im Kooperationsraum A⁶ durch eine integrierte Verkehrsgestaltung des ÖV sowie durch Vernetzung und Integration der Verkehrssysteme und der Verkehrsträger“ (§ 4 Absatz 1 der Satzung der VRR AöR i. d. F. vom 25.03.2010).

Konkret verfolgt die VRR AöR gemäß § 4 Absatz 2 der Satzung des VRR das Ziel, für die Bevölkerung ein bedarfsgerechtes und an marktwirtschaftlichen Grundsätzen ausgerichtetes ÖPNV-Leistungsangebot sicherzustellen. Durch

- (1) die koordinierte Planung und Ausgestaltung des ÖPNV-Leistungsangebots,
- (2) einheitliche und nutzerfreundliche Tarife,
- (3) eine koordinierte Fahrgastinformation unter Berücksichtigung von Menschen mit Hör- und Sehbehinderung,
- (4) einheitliche Qualitätsstandards,
- (5) die Verbesserung des Übergangs vom Individualverkehr auf den ÖPNV und
- (6) die Vereinfachung des Zugangs zum ÖPNV auf der Grundlage einer engen Vernetzung aller Verkehrsträger

soll die Attraktivität des ÖPNV gesteigert werden.

⁵ Dies sind die kreisfreien Städte Bochum, Bottrop, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Essen, Gelsenkirchen, Hagen, Herne, Krefeld, Mönchengladbach, Mülheim a. d. Ruhr, Oberhausen, Remscheid, Solingen und Wuppertal sowie die Kreise Ennepe-Ruhr-Kreis, Kleve, Mettmann, Recklinghausen, Rhein-Kreis Neuss, Viersen und Wesel.

⁶ Der Kooperationsraum A umfasst die o. a. kommunalen Gebietskörperschaften.

Auf der Basis dieser rechtlichen und fachlichen Rahmenvorgaben werden im Folgenden die Rolle des VRR und seine hieraus resultierenden Aufgaben abgeleitet, die die Grundlagen für den vorliegenden NVP sind.

Der gesetzliche Auftrag für den VRR zur Aufstellung eines NVP ist in § 8 ÖPNVG NRW geregelt. Die Kreise, kreisfreien Städte einerseits und die drei Zweckverbände (VRR, VRS und NWL) stellen zur Sicherung und zur Verbesserung des ÖPNV und des öffentlichen Verkehrsinteresses jeweils einen NVP auf. Der VRR ist Bewilligungsbehörde für die Förderung von Infrastrukturmaßnahmen nach § 12 (Pauschalierte Investitionsförderung) und § 13 ÖPNVG (Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse). Der NVP stellt eine wesentliche Grundlage für die Anmeldungen entsprechender Fördermaßnahmen des Landes NRW dar. Der NVP hat zwar eine zentrale Bedeutung für die Ausgestaltung des ÖPNV durch den jeweiligen kommunalen Aufgabenträger, entfaltet aber keine unmittelbaren Rechtswirkungen gegenüber den Genehmigungsbehörden (Bezirksregierungen) und den Verkehrsunternehmen. Der NVP ist nach Bedarf fortzuschreiben – im Gegensatz zur früheren Regelung, die eine Fortschreibung alle fünf Jahre vorsah.

Kapitel 1.2: Rahmenbedingungen, Herausforderungen und Ziele des VRR für den ÖPNV

Die Mobilität von Menschen und Gütern ist ein wichtiger Motor für die Entwicklung einer Volkswirtschaft. Eine bedarfsgerechte Verkehrsinfrastruktur und die dazugehörigen Mobilitätsangeboten sind wesentliche Entscheidungskriterien für die Standortwahl von Unternehmen und Menschen. Dies kommt insbesondere den kommunalen Aufgabenträgern durch steigende Gewerbesteuererinnahmen und den Verkehrsunternehmen durch eine höhere Auslastung der Nahverkehrsmittel zugute. Auf der anderen Seite bedingen die zur Neige gehenden Ölvorräte („peak oil“), die im Rahmen der internationalen Klimapolitik vereinbarten Klimaschutzziele hinsichtlich der CO₂-Einsparung („Energiewende“) und das gestiegene Umweltbewusstsein der Menschen eine Stärkung des ÖPNV.

Im Verbundgebiet des VRR mit seinen rund 7,8 Millionen Menschen und 7.300 km² Fläche werden jährlich rund 235 Millionen Zug- und Buskilometer erbracht und mehr als 1,1 Milliarden Fahrgäste befördert. Davon entfallen auf den SPNV – bestehend aus Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien – rund 45 Millionen Zugkilometer, mit denen die Verkehrsnachfrage entlang wichtiger Korridore erschlossen wird, und auf den ÖSPV rund 190 Millionen Buskilometer jährlich, die eine flächenmäßige Erschließung des Verbundgebiets gewährleisten. Dieses Leistungsangebot aufrechtzuerhalten bedarf hoher finanzieller Zuwendungen durch den Bund, das Land NRW und der kommunalen Gebietskörperschaften des VRR. Dies stellt insbesondere für die zahlreichen überschuldeten Ge-

bietskörperschaften im VRR mit genehmigten bzw. nicht genehmigten Haushaltssicherungskonzepten eine große Herausforderung dar.

Ziel muss es daher sein, ein Produkt ÖPNV anzubieten, das in Preis und Qualität in der Lage ist, neue Kundenpotenziale zu erschließen, um in einem schrumpfenden Markt die Marktanteile (modal split) auszubauen, mindestens jedoch zu halten, um so mittelfristig die kommunalen Haushalte zu entlasten oder zumindest nicht weiter zu belasten.

Kapitel 1.2.1: Wandel im Mobilitätsverhalten und bei den Mobilitätsangeboten

Die Mobilitätsnachfrage bzw. das Mobilitätsverhalten der Bürger einerseits und das Mobilitätsangebot andererseits stellen keine statische Größe dar, sondern unterliegen dynamischen Trends, die es für ein bedarfs- und marktgerechtes sowie finanzierbares Mobilitätsangebot jederzeit zu berücksichtigen gilt.

Bestimmungsgrößen, die die Mobilitätsnachfrage bzw. das Mobilitätsverhalten der Bürger beeinflussen, sind

- der Wunsch nach einem einfachen und verständlichen ÖPNV mit einer durchgehenden Tür-zu-Tür-Bedienung und mit niedrigen Zugangshemmnissen. Dazu zählen beispielsweise umfassende verkehrsmittelübergreifende Fahrgastinformationen und ein verständliches Tarifsystem.
- der Wunsch nach einer flexibleren Verkehrsmittelnutzung und einer intelligenteren Vernetzung aller Verkehrsmittel („Multi- und Intermodalität“), was zu einer steigenden Attraktivität und verstärkten Nutzung von öffentlichen Verleihsystemen (CarSharing, Leihfahrrad etc.) führt.
- ein Wertewandel insbesondere bei der jüngeren Generation im urbanen Raum, bei denen der Besitz eines eigenen Autos als Statussymbol zugunsten von Smartphones, Laptops o. ä. zurückgeht („Nutzen statt Besitzen“⁷). Hieraus resultiert eine pragmatischere Verkehrsmittelwahl.
- ein gestiegenes ökologisches Bewusstsein, was zu einer verstärkten Nutzung des ÖPNV führt⁸
- tendenziell zunehmende tägliche Reiseweiten für den Weg zur Arbeits- und Ausbildungsstätte sowie zu Freizeitaktivitäten (parallel zur Beschleunigung der Verkehrsmittel).
- eine tendenziell sinkende Kaufkraft der Haushalte in großen Teilen des Verbundgebiets.

⁷ Es ist ein Wertewandel in Bezug auf das Auto festzustellen. Daneben trägt auch die Re-Urbanisierung zu einem Rückgang der Autonutzung, insbesondere bei jüngeren Bevölkerungsschichten, bei. Vor allem die junge Generation hat geänderte Mobilitätspräferenzen. So ist beim Neuwagenkauf der Anteil von Kunden unter 30 Jahren regelrecht eingebrochen [Ergebnisse der SrV-Erhebung „Mobilität in Städten“ 2008]. Zunehmend akzeptiert die junge Generation nicht mehr die hohen Anschaffungskosten für ein Auto (totes gebundenes Kapital), die steigenden Betriebskosten (Benzin-/Dieselkosten, Versicherungsprämien, Wartung etc.) und die unkalkulierbaren Sonderkosten für Werkstatt, Unfälle, Parken etc. Die Autonutzung wird für diese zunehmend wichtiger als der Autobesitz. Das belegen eindrucksvoll die Wachstumsraten von CarSharing-Unternehmen und die Erfolge privater Leihmobilitätsanbieter (wie Car2Go).

⁸ Quelle (beispielhaft): BMVBS (Hrsg.): Chancen des ÖPNV in Zeiten einer Renaissance der Städte, BMVBS-Online-Publikation Nr. 1/2012.

- eine älter werdende Bevölkerung mit ihren spezifischen Ansprüchen an den ÖPNV (Barrierefreiheit, Bedienungseinfachheit etc.).
- eine nach wie vor stabile Nachfrage in der Nutzung des ÖPNV trotz sinkender Einwohnerzahlen im Verbundgebiet.
- die Möglichkeit für Fahrgäste, sich über neue Kommunikationsplattformen zu informieren und öffentlich auszutauschen und damit Veränderungen im Kommunikations- und Einkaufsverhalten auslösen.

Bestimmungsgrößen, die das Mobilitätsangebot der Verkehrsunternehmen beeinflussen, sind

- tendenziell stark ansteigende Aufwandssteigerungen für die Verkehrsunternehmen insbesondere in den Bereichen der Energie- und Personalkosten, die durch Restrukturierungsmaßnahmen kaum noch ausgleichbar sind und damit zu Finanzierungsproblemen bei den kommunalen Aufgabenträgern führen.
- tendenziell stagnierender oder rückläufiger Ausgleich für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen durch den Bund, das Land NRW und die kommunalen Aufgabenträger für den ÖPNV, die insbesondere im Gebiet des VRR unter Haushaltssicherung stehen.
- der Wunsch der kommunalen Aufgabenträger nach einer Erhöhung des Kostendeckungsgrads der Verkehrsunternehmen; dieser Wunsch ist unter Berücksichtigung der Kosten des Verkehrsunternehmens (z. B. Erneuerungsinvestitionen und sonstige Kosten wie Energiekosten) auf der einen Seite und einer stärkeren Nutzerfinanzierung und Restrukturierungsbemühungen auf der anderen Seite zu betrachten.
- das zunehmende Engagement privater Unternehmen (meist Tochterunternehmen großer Automobilhersteller) in den Verkehrsmarkt, die sich als Mobilitätsdienstleister verstehen und neben eigenen Mobilitätsangeboten auch in den Bereichen Kundeninformation und Vertrieb tätig werden oder tätig werden wollen.
- das zunehmende Engagement von privaten Unternehmen in den Verkehrsmarkt, die Leistungen im öffentlichen Fernverkehr anbieten (Fernbuslinien).

Neben den drei etablierten Akteuren im Markt des öffentlichen Personennahverkehrs – den kommunalen Gebietskörperschaften, den Verkehrsunternehmen und den Kunden (Bürgern bzw. Fahrgästen) – engagieren sich verstärkt private Mobilitätsdienstleister als Anbieter verschiedener Verleihsysteme für die Auto- und Fahrradnutzung in den öffentlichen Verkehrsmarkt. Hierzu zählen insbesondere Tochterunternehmen großer Automobilkonzerne, wie beispielsweise Quicar (Volkswagen AG), Car2go (Daimler AG) und Drive-now (BMW AG) für eine öffentliche Autonutzung sowie metropolradruhr (nextbike) für eine öffentliche Fahrradnutzung. Diese Anbieter versuchen, im eigenen wirtschaftlichen Interesse ihre Angebote mit dem ÖPNV zu vernetzen. Diese alternativen Verkehrsmittel können eine sinnvolle Ergänzung des ÖPNV sein, stellen jedoch kein Substitut für diesen dar.

Wichtig für die Arbeit des VRR ist es, dass sowohl die Chancen als auch die Risiken, die durch den Markteintritt dieser neuen Mobilitätsdienstleister entstehen, betrachtet werden. Risiken können u. a. dadurch entstehen, dass die privaten Mobilitätsanbieter nur in innenstadtnahen Gebieten aktiv werden, in denen der ÖPNV bereits gut ist, wodurch es zu Abwanderungen und Verlagerungen vom ÖPNV auf die privaten Mobilitätsangebote kommen kann. Chancen durch die privaten Mobilitätsanbieter können u. a. dadurch entstehen, dass diese als Ergänzung zum ÖPNV in Räumen und Zeiten schwacher Verkehrsnachfrage fungieren, in denen ein regulärer – angebotsorientierter – Betrieb mit öffentlichen Verkehrsmitteln wirtschaftlich nicht erbracht werden kann. Zudem kann die Verknüpfung des ÖPNV mit der Verleihmobilität den Erfordernissen nach einer durchgehenden Tür-zu-Tür-Mobilität (intermodale Wegekette) besser entsprechen und gleichzeitig dem ÖPNV zu einem positiveren Image verhelfen. Hier hat der VRR die Aufgabe, die Entwicklung und Ausbreitung dieser privaten Mobilitätsanbieter zu beobachten.

Kapitel 1.2.2: Die Herausforderung für den VRR

Um die im ÖPNVG NRW genannten allgemeinen Ziele zu erreichen (siehe Kapitel 1.1) und um ein langfristig optimales ÖPNV-Angebot zu erbringen, muss der VRR in seiner Koordinierungsfunktion für den ÖPNV eine aktive, ordnende, strukturierende, empfehlende und umsetzende Rolle zwischen den kommunalen Aufgabenträgern, den (kommunalen und privaten) Verkehrsunternehmen und den Bürgern einnehmen. Dies macht er – zusammen mit den übrigen Akteuren auf dem Verkehrsmarkt – mit der Zielsetzung,

- 1) den ÖPNV **bedarfs- und marktgerecht zu gestalten**, also ein Mobilitätsangebot zu schaffen, das einerseits den Kundenwünschen –, unter besonderer Berücksichtigung mobilitätseingeschränkter Kunden – entspricht (also deren Nachfrage optimal deckt und ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis hat) und andererseits den Marktanteil des öffentlichen Verkehrs hält bzw. erhöht und
- 2) den ÖPNV **finanzierbar zu halten**, also Mobilitätsangebote zu definieren, die es dem jeweiligen Aufgabenträger ermöglichen, seine Finanzierungsaufwendungen durch die Ausschöpfung von Synergieeffekten bei gleichzeitiger Optimierung der Qualität zu reduzieren.

Diese Zielsetzung macht sowohl für die Koordination des ÖPNV als auch für den SPNV die Entwicklung langfristiger Strategien bzw. langfristiger Handlungskonzepte in Form von Produkt-, Preis-, Kommunikations- und Distributionsstrategien notwendig.

Der heutige ÖPNV-Markt ist bereits ausgeschöpft, d. h. der VRR und die Verkehrsunternehmen decken mit ihren Angeboten die aktuelle Nachfrage der Bürger nach Verkehrsleistungen ab. Um den ÖPNV auch langfristig finanzierbar zu halten, also die durch eine Schrumpfung der Einwohnerzahl

und durch Kostensteigerungen (Kosten für Erneuerungsinvestitionen sowie steigende Personal- und Energiekosten) tendenziell sinkenden Fahrgeldeinnahmen zu kompensieren, müssen – neben den tariflichen Anpassungen – auch neue Einnahme- und Finanzierungsquellen erschlossen werden. Diese liegen auch in einer stärkeren Orientierung hin zur Neukundengewinnung, wozu die in Kapitel 2 dieses Nahverkehrsplans behandelten Themen einen Beitrag leisten können.

Kapitel 1.2.3: Aufgaben und Ziele des VRR für den ÖPNV

Die in Kapitel 1.1 genannten – eher allgemein gültigen – Aufgaben des VRR auf der gesetzlichen Basis des ÖPNVG NRW sind einerseits den in Kapitel 1.2.1 genannten Rahmenbedingungen im Mobilitätsangebot und andererseits Trends im Mobilitäts(wahl)verhalten und in der Mobilitätsnachfrage der Menschen unterworfen. Dies bedeutet, dass es für den VRR bei der praktischen Ausgestaltung seiner Aufgaben keine für alle Zeiten gültigen Aufgaben bzw. Maßnahmen gibt. Diese müssen sich vielmehr an den jeweiligen Rahmenbedingungen orientieren.

Die Herausforderung für den VRR besteht nun darin, die genannten gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, politischen und technischen Trends im Hinblick auf das gewandelte Mobilitätsbedürfnis der Bürger zu beobachten und auf ihre Relevanz für eine langfristig zukunftsichere, das heißt kunden- und marktgerechte sowie finanzierbare Gestaltung seines Mobilitätsangebotes zu überprüfen.

Dies bedeutet einerseits, dass der VRR Rahmenvorgaben und Richtlinien für flankierende Themen wie beispielsweise Vertrieb, Fahrgastinformation etc. entwickeln muss, damit den Fahrgästen stets ein attraktives und bezahlbares Mobilitätsangebot im ÖPNV angeboten und die Hemmnisse für die Nutzung des ÖPNV abgebaut werden. Dies bedeutet andererseits aber auch, dass für die Nutzung des ÖPNV neben dem kontinuierlichen Optimieren des bestehenden „klassischen“ Mobilitätsangebotes (RE-, RB- und S-Bahn-Linien sowie Bus- und Straßenbahn-Linien) auch neue, hierauf zugeschnittene integrative Mobilitätsangebote entwickelt werden müssen. Diese Mobilitätsangebote müssen – um dem Verbundgedanken („Ein Tarif, ein Ticket, ein Fahrplan“) und der Aufgabe des VRR als Dachverband für den ÖPNV in der Region Rhein-Ruhr so weit wie möglich zu entsprechen – in den ÖPNV integriert bzw. zumindest optimal mit dem ÖPNV vernetzt werden.

Ziel des VRR ist es, verbindliche und einheitliche Rahmenbedingungen für den ÖPNV sowohl in verkehrlicher Hinsicht (Produkt- und Qualitätsstandards, Marketing) als auch in rechtlicher Hinsicht (Beförderungsbedingungen) sowie ein übergreifendes Marketing zu entwickeln, die den Kundenwünschen bestmöglich gerecht werden. In enger Abstimmung mit den kommunalen Aufgabenträgern fördert der Verbund ein integratives Verkehrskonzept. Hierzu werden unterschiedliche Mobilitätsangebote im Sinne der Interoperabilität verzahnt sowie verschiedene Verkehrsmittel miteinander verknüpft und zu

einem abgestimmten Gesamtangebot vernetzt (Stichwort Intermodalität). Durch entsprechende Maßnahmen unterstützt der VRR die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dabei, die Qualität des ÖPNV kontinuierlich (parallel zu Tarifsteigerungen) zu verbessern.

Der VRR in seiner Funktion als Bewilligungsbehörde für Infrastrukturmaßnahmen gemäß § 12 ÖPNVG NRW wird perspektivisch nur noch verbundraumeinheitliche Systeme und Lösungen fördern, damit auf dieser einheitlichen technischen Grundlage der Austausch von Informationen und Daten zwischen allen Verkehrsunternehmen gewährleistet ist. Als Beispiel hierfür sind einheitliche Fahrgast- und Betriebssysteme (RBL) zu nennen, die den Austausch von IST-Fahrplandaten zwischen den Verkehrsunternehmen ermöglichen.

Kapitel 2: Bereich Koordination ÖPNV (Neuaufstellung)

Grundsätze der Zusammenarbeit

Grundsätzlich sollen alle im Folgenden beschriebenen Aufgaben zusammen mit den kommunalen Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen im Sinne der Kunden bzw. Fahrgäste bearbeitet werden. Der VRR hat dabei nicht die Absicht, in die Planungshoheit der kommunalen Aufgabenträger oder in das operative Geschäft der Verkehrsunternehmen einzugreifen. Vielmehr wird der VRR verbindlich einheitliche Konzepte entwickeln und Rahmenbedingungen schaffen, die als Unterstützung für die Arbeit der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dienen.

Vorgehensweise der Themenbearbeitung

Die genannten Aufgaben des VRR im Bereich der Koordinierung des ÖPNV werden im nachfolgenden Teil des NVP, mit langfristigen Zielen und strategischen Handlungsansätzen ausformuliert. Diese Zielsetzungen werden inhaltlich unabhängig von aktuellen limitierenden Rahmenbedingungen, wie z. B. aktuelle technische Möglichkeiten, formuliert. Das bedeutet, dass ein für den Kunden (Fahrgast) anzustrebender optimaler Zustand als langfristiges Oberziel formuliert wird und hieraus die notwendigen kurz- bis mittelfristigen Maßnahmen bzw. Umsetzungsschritte abgeleitet werden.

Für jedes einzelne Thema werden konkret folgende Fragestellungen behandelt:

- 1) Welchen **Nutzen** ziehen die kommunalen Aufgabenträger, die Kunden/Fahrgäste und die Verkehrsunternehmen daraus, dass der VRR das jeweilige Thema behandelt?
- 2) Wie sieht für jedes einzelne Thema die **langfristige Strategie** (Vision, Zielvorstellung) ohne Berücksichtigung aktuell limitierender Rahmenbedingungen mit einem Zeithorizont von fünf Jahren, also der Geltungsdauer eines NVP, aus?
- 3) Welche konkreten **kurz- bis mittelfristigen Maßnahmen** – also Maßnahmen, die innerhalb von rund fünf bis zehn Jahren umzusetzen sind (Umsetzungsschritte) – werden hieraus abgeleitet?
- 4) Wie ist für jedes einzelne Thema gewährleistet, dass **aktuelle und vorhersehbare Entwicklungen** mit Auswirkungen auf das Mobilitätsverhalten (Trends, Wertewandel, technische Entwicklungen, Demographie etc.) in die Strategieplanung einfließen?
- 5) An wen und wie müssen die Ergebnisse kommuniziert werden bzw. wie kann eine optimale und kontinuierliche **Kommunikation** mit den Akteuren im ÖPNV gewährleistet werden?

Der NVP hat für den Bereich „Koordination ÖPNV“ die Funktion, die vom VRR entwickelten langfristigen Strategien und die hieraus abgeleiteten kurz- bis mittelfristig Maßnahmen bzw. Umsetzungsschritte zu beschreiben. Dies bedeutet, dass der vorliegende NVP nicht nur die aktuellen Planungen und

Planungsprozesse darstellt, sondern vielmehr als langfristiges Koordinierungs- und Orientierungsinstrument für die kommunalen Aufgabenträger für den Bereich ÖPNV und damit indirekt auch für die Verkehrsunternehmen dient.

Grundsätzlich sollen alle beschriebenen Aufgaben zusammen mit den kommunalen Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen im Sinne der Kunden bzw. Fahrgäste bearbeitet werden. Es ist die Absicht des VRR, weder in die Planungshoheit der kommunalen Aufgabenträger noch in das operative Geschäft der Verkehrsunternehmen einzugreifen. Vielmehr wird der VRR verbundweit einheitliche Konzepte entwickeln und Rahmenbedingungen schaffen, die als Unterstützung für die Arbeit der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen dienen. Die Bearbeitung der im Folgenden beschriebenen Aufgaben erfolgt beim VRR sowohl in finanzieller als auch in personeller Hinsicht aus eigener Kraft.

Kapitel 2.1: Fortentwicklung der bestehenden Gemeinschaftstarife

Ausgangslage

Da die finanzielle Situation der Kommunen im VRR-Raum wird über Jahre hinaus angespannt sein und wird deshalb auch beim ÖPNV-Angebot zu finanziellen Restriktionen führen, um den Kostendruck zu minimieren. Dies betrifft sowohl den ÖSPV als auch den SPNV. Die kommunalen ÖPNV-Aufgabenträger erwarten, dass die Belastungen sinken – oder zumindest nicht größer werden (Erhöhung des Kostendeckungsgrads). Hierbei spielt die Ausschöpfung des Marktes unter Berücksichtigung einer nutzerfinanzierten Preisstrategie eine bedeutsame Rolle.

Langfristige Strategie des VRR

Der VRR verfolgt das Ziel, durch kunden- und marktgerechte Tarife, eine verbesserte Fahrgastinformation, eine intensivere Kommunikation und marktorientierte Preissteigerungen in Verbindung mit qualitätsverbessernden Maßnahmen den Kostendeckungsgrad der Verkehrsunternehmen zu erhöhen und damit den Zuschussbetrag der kommunalen Aufgabenträger zu senken. Diese mittelfristige Tarifstrategie des VRR ist Teil einer umfassenden Marketingstrategie, für die das EFM 3 einen wichtigen Beitrag leistet.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Aufgrund der neu abgeschlossenen Kooperations- und Verbundgrundverträge zwischen der VRR AöR und allen Verkehrsunternehmen besteht die Verpflichtung, verbindliche Aussagen über die zukünftige mittelfristige VRR-Marketingstrategie zu treffen. Diese Strategie leitet sich aus Marktzielen ab und umfasst alle Bausteine des Marketings, die Angebotspolitik (nicht nur Tarifprodukte), die Kommunikations-, Distributions- und Preispolitik.

Der VRR hat auf Basis umfänglicher Analysen einen mittelfristigen Marketingplan erarbeitet, der auch einen umfangreichen Katalog tariflicher Einzelmaßnahmen aufzeigt.

Grundsätzlich wird der VRR in den nächsten Jahren auch weiterhin auf marktorientierte Preissteigerungen setzen und sich zugleich darum bemühen, die Kundenzahl durch Verbesserungen in der Kundeninformation, intensivere Kommunikation der Leistung des ÖPNV und gezielte Tarifvereinfachungen (insbesondere im verbundüberschreitenden Verkehr) zu steigern. Vorbereitungen zum Ausbau des Elektronischen Fahrgeldmanagement⁹ (EFM) mit automatischer Fahrpreisfindung und die Einbeziehung neuer Formen von „öffentlich-individueller“ Mobilität wie Car- und Bikesharing-Modellen runden die Strategie zur Steigerung der Zahl von ÖV-Nutzern ab.

Für alle Jahre gilt gleichermaßen, dass mittels einer allgemeinen Preismaßnahme die Wirtschaftlichkeit der Verkehrsunternehmen nachhaltig verbessert werden soll. Hierbei soll im Planungszeitraum bis 2016 ein Kostendeckungsgrad für den ÖSPV von 52 % und für den SPNV von 35 % angestrebt werden. Dieser Wert wird jährlich neu überprüft und gegebenenfalls modifiziert.

Bei den allgemeinen Preismaßnahmen werden Rabattierungen im Barsortiment strategisch nicht allein preis-, sondern auch distributionspolitisch zu beleuchten sein. Schulträgerzahlungen, in den letzten Jahren öfter niedriger als die allgemeine Verkehrsindexentwicklung bepreist, sollen sich – wie alle anderen Preise auch – wieder an diesem Index orientieren. Des Weiteren sollten sich Preissteigerungen bei Tickets, die intensiv auf langen Strecken genutzt werden, an den Preisstufen D und E orientieren.

Zusätzlich sollten die bislang bewährten tarifstrategischen Leitlinien fortgeführt werden. Dazu gehören:

- nach Tickets und Preisstufen differenzierte Preisanpassung
- Beibehaltung der Preisstufendifferenzierung A1 und A2 nur im Zeitkartensegment
- 4erTicket-Rabatt weiter abschmelzen (Ziel 10 %)
- Moderates Abschmelzen des Abonnentenrabatts
- Reduzierung des 9-Uhr-Karten-Rabatts

⁹ Das elektronische Fahrgeldmanagement besteht aus einem mehrstufigen Ansatz: bargeldloses Zahlen, elektronischer Fahrschein und automatisierte Fahrpreisfindung. Die großen Verkehrsverbünde in Nordrhein-Westfalen VRR, VRS und VGN setzen bei ihren Chipkarten die Technik des eTicketing ein.

- Größere Spreizung Ticket2000 zu Ticket1000

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Das genannte Ziel trägt grundsätzlich zu einer Steigerung des Deckungsbeitrags der Verkehrsunternehmen und damit zu geringeren Zuschüssen seitens der kommunalen Aufgabenträger bei. Die Fortentwicklung der bestehenden Gemeinschaftstarife trägt zudem dem in § 5 Absatz 3 des ÖPNVG NRW und in § 4 Absatz 1 der Satzung des VRR geforderten Ziel Rechnung.

Kapitel 2.2: Bildung kooperationsraumübergreifender Tarife

Langfristige Strategie des VRR

Das Ziel des VRR ist, zusammen mit den kommunalen Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen ein NRW-weit abgestimmtes Tarifgebäude zu entwickeln, das alle drei Verbundtarife mit einfachen Kragenlösungen und einem übergeordneten NRW-Tarif besteht. Es muss verständlich, einfach und klar strukturiert sein. Entscheidende Vorarbeit hat der VRR durch die Integration der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein (VGN) bereits geleistet, womit er bei der Harmonisierung der Nahverkehrstarife in NRW die Vorreiterrolle unter den Kooperationsräumen einnimmt. Perspektivisch macht EFM3 die Auseinandersetzung mit dem Tarif für den Kunden überflüssig und senkt somit die Zugangsbarriere zum System dramatisch.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Dabei sind vorrangig drei Themenfelder zu bearbeiten und Handlungsempfehlungen zur Umsetzung des o. a. Ziels zu entwickeln. Im Einzelnen sind dies die Bereiche Ertüchtigung des Relationspreissystems, die Harmonisierung der Kragentarife und die Steigerung des Deckungsbeitrages für den ÖPNV.

Die wichtigsten Handlungsempfehlungen für die vorgenannten Handlungsfelder sind:

- Ertüchtigung des Relationspreissystems: Hierbei geht es um die Vereinfachung des derzeit auf dem Kilometertarif der Deutschen Bahn basierenden Tarifs, der zu einem – den Verbundtarifen ähnlichen – Flächentarif mit einer leicht lesbaren Preisstufenmatrix umgewandelt werden soll. Damit wäre eine wichtige Voraussetzung geschaffen, diesen Tarif auch über die Ver-

kehrunternehmen verkaufen zu können. Die erste Stufe dieses sehr zeitaufwändigen Umstellungsprozesses ist für das zweite Halbjahr 2013 geplant.

- Harmonisierung der Kragentarife: Durch die Schaffung räumlich größerer Verbundtarife auch im Rheinland (NVR) und in Westfalen (NWL) wird die finanzielle Bedeutung des NRW-Tarifs weiter zurückgehen, da bedeutende Verkehrsströme dann aus dem streckenbezogenen NRW-Tarif in die Preisstufe eines Verbundtarifs übergehen. Beispiele hierfür sind die Relationen von Aachen nach Köln oder von Münster nach Bielefeld. Parallel zu diesen Arbeiten sollen auch die tariflichen Übergänge zwischen den dann nur noch drei großen Verbundräumen VRR, NVR und NWL nach zuvor verhandelten und noch abzustimmenden Kriterien gebildet werden. Für den VRR sind vorrangig die Übergänge zu den heute noch eigenständigen Verbänden Münster und Ruhr-Lippe reformbedürftig, da hier entlang der gesamten Verbundgrenze sehr unterschiedliche Regularien bestehen. Um tarifliche/preisliche Härten für die Kunden zu vermeiden, sind auch Zwischenschritte denkbar und können zwischen den regional beteiligten Verbundpartnern verabredet werden. Als Umsetzungszeitpunkt für die vollständige Umwandlung wird der 01.08.2014 angestrebt.
- Steigerung des Deckungsbeitrages für den SPNV: Zur Sicherung der Einnahmen für den SPNV sollen alle drei Verbundtarife in den mittleren und längeren Reiseweiten unter Beachtung der regionalen Preisbereitschaften fortentwickelt werden. Möglicherweise können dabei heute lediglich nur in einer Variante angebotene Tickets dann differenziert werden. Beispiel hierfür sind im VRR das SchokoTicket und das BärenTicket, die es seit der VGN/VRR-Tarifharmonisierung in jeweils zwei Ausprägungen gibt. Zum Zweck der Steigerung des Deckungsbeitrags sollen zuvor geeignete Kennzahlen gemeinsam definiert und erarbeitet werden, die dann als Handlungsempfehlungen für die weitere Tarifgestaltung in den einzelnen Verbundtarifen dienen sollen. Die Umsetzung ist für 2014/2015 geplant.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Neben den Vorteilen für die Fahrgäste auch in ganz NRW, durch ein verständliches, einfaches und klar strukturiertes Tarifsystem die Nutzung des ÖPNV zu erleichtern, trägt das genannte Ziel zu einer Steigerung des Deckungsbeitrags der Verkehrsunternehmen und damit zu geringeren Zuschüssen seitens der kommunalen Aufgabenträger bei. Durch die Entwicklung und Umsetzung dieser Maßnahmen wird dem in § 5 Absatz 3 des ÖPNVG NRW und in § 4 Absatz 1 der Satzung des VRR geforderten Ziel Rechnung getragen.

Kapitel 2.3: Schaffung eines koordinierten Verkehrsangebots im ÖPNV

Kapitel 2.3.1: Beratung kommunaler Aufgabenträger bei ÖPNV-Erschließungslücken und Empfehlungen

Ausgangslage

Für die Nutzung des ÖPNV ist eine zeit- und kostenoptimale Tür-zu-Tür-Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln entscheidend, damit Busse und Bahnen als Alternative zum Pkw angesehen wird. Dies setzt sowohl kurze Reise- als auch kurze Umsteigezeiten im Öffentlichen Nahverkehr voraus. Da ein im ÖPNV zurückgelegter Weg häufig aus der Nutzung mehrerer Verkehrsmittel wie Nahverkehrszug, Straßenbahn, Bus, Pkw und Fahrrad besteht (intermodale Wegekette), spielt auch die Verknüpfung aller Verkehrsmittel insbesondere an den rund 300 SPNV-Bahnhöfen im VRR eine wichtige Rolle (Anschlussicherung). Neben kurzen Reise- und Umsteigezeiten ist aber auch eine gute flächenmäßige Erschließung des Raumes wichtig – also kurze Entfernungen zu den Haltestellen des ÖPNV.

Aus finanziellen und betrieblichen Gründen gibt es zwangsläufig Räume und Zeiten, die nicht optimal mit dem Öffentlichen Nahverkehr verknüpft sind (räumliche und zeitliche Erschließungslücken). Dies führt zu dem für den VRR unerwünschten Effekt, dass die Bewohner dieser mit dem ÖPNV unterversorgten Räume die individuellen Verkehrsmittel – insbesondere den Pkw – bevorzugen.

Langfristige Strategie des VRR

Vor diesem Hintergrund bietet der VRR an, in Abstimmung mit kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen zunächst die mit öffentlichen Verkehrsmitteln unzureichend erschlossenen Räume und Zeiten zu ermitteln und anschließend Vorschläge zu entwickeln, wie diese Erschließungslücken geschlossen werden können – sei es durch den ÖPNV selbst oder durch innovative, eher nachfrageorientierte Bedienungsformen.

Neben den klassischen Ansätzen im Bereich des ÖPNV – Anschlussicherung, Optimierung der Anbindung von Haltestellen des ÖPNV in betrieblicher und infrastruktureller Hinsicht (P+R-, B+R- und K+R-Anlagen) – werden im urbanen Raum des VRR auch öffentliche Leihmobilitätsangebote als Ergänzung zum ÖPNV verstanden. Diese integrierten Mobilitätsangebote machen das Leben für Menschen ohne eigenen Pkw – also die Hauptnutzer des ÖPNV – attraktiver, tragen somit zur Kundenbindung bei und helfen, neue Kunden für den Öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen. So soll die Wirtschaftlichkeit der Verkehrsunternehmen gesichert bzw. erhöht werden. Das Ziel des VRR ist es deshalb, Kooperationen mit den Anbietern öffentlicher Verleihsysteme einzugehen, in die sowohl der VRR als auch die Mobilitätsdienstleister (Car2Go, Drive now, nextbike etc.) Leistungen einbringen.

Durch eine Vernetzung des ÖPNV mit Angeboten der Verleihmobilität wird dem in § 5 Absatz 3 des ÖPNVG NRW und in § 4 Absatz 1 der Satzung des VRR geforderten Ziel eines koordinierten ÖPNV und einer Vereinfachung der Nutzung und des Zugangs zum Gesamtsystem ÖPNV Rechnung getragen.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Die ermittelten räumlichen und/oder zeitlichen Erschließungslücken im VRR können sowohl als Grundlage für Gespräche zwischen VRR und den kommunalen Aufgabenträgern bzw. Verkehrsunternehmen als auch als Input für die Stellungnahmen des VRR zu lokalen NVP dienen. Zu diesem Zweck beabsichtigt der VRR, für ausgewählte Räume bzw. Haltestellen im VRR schwerpunktmäßig im ländlichen Raum die Qualität der ÖPNV-Verbindungen im Vergleich zu einer Pkw-Fahrt mittels eines Verkehrsplanungsprogramms aufzuzeigen und insbesondere die mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterversorgten Räume kenntlich zu machen. Verglichen werden die Reisezeiten von öffentlichen und individuellen Verkehrsmitteln zu einem oder mehreren vorgegebenen Zielen. Als Datengrundlage für die Ermittlung der Reisezeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln dienen die vorhandenen Daten aus der Elektronischen Fahrplanauskunft (EFA) des VRR. Die Ermittlung der Reisezeit mit individuellen Verkehrsmitteln basieren auf digitalen Geodaten. Das Einzugsgebiet wird entsprechend den Landesverkehrszellen in sogenannte Teilräume aufgeteilt, sodass die gewonnenen Ergebnisse mit Strukturdaten wie Einwohnerzahlen, Arbeitsstätten o. ä. verknüpft werden können, um so die Anzahl der mit öffentlichen Verkehrsmitteln unzureichend angebundenen Personen bestimmen zu können.

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse sowie vorliegender Erfahrungen und Kenntnisse der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen können dann gemeinsam Lösungsansätze erarbeitet werden, wie diese räumlichen und zeitlichen Erschließungslücken – abhängig von der Raumkategorie ländlich oder städtisch – durch eine bessere Erschließung mit öffentlichen Verkehrsmitteln, nachfrageorientierte Mobilitätsangebote (Bedienung mittels Anruflinientaxi oder Bürgerbus), eine verbesserte Infrastruktur (Ausbau von P+R-, B+R- oder K+R-Anlagen) oder durch innovative Bedienungsformen (Vernetzung des ÖPNV mit Leihmobilität, wie beispielsweise CarSharing, Leihfahrrad etc.) geschlossen werden können.

Den infrastrukturellen Maßnahmen, also dem Bau und Ausbau von P+R-, B+R- oder K+R-Anlagen kommt zukünftig eine besondere Bedeutung für die intermodale Wegekette und eine zeitoptimale Tür-zu-Tür-Verbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu. Hiermit wird ein optimaler Übergang vom individuellen Verkehrsmittel (Auto und/oder Fahrrad) zum ÖPNV und umgekehrt gewährleistet. Perspektivisch soll der Elektromobilität durch das Aufstellen von Ladesäulen für Pkw oder Fahrräder Rechnung getragen werden.

Darüber hinaus ist angedacht, die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen auf den Internetseiten des VRR (www.vrr.de) oder über die Informationsplattform Campus (<http://campus.vrr.de>) über den aktuellen Sachstand dieses Themas (Beschlussvorlagen für die Gremien, aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse etc.) zu informieren.

In weiteren Schritten strebt der VRR an, die öffentlichen Leihmobilitätsangebote auch in den Bereichen Fahrgastinformation und Ticketerwerb zu berücksichtigen, was sich auf folgende Bereiche auswirkt:

- Nutzung aller Mobilitätsangebote (ÖPNV und öffentliche Leihmobilitätsangebote) mit einem Zugangsmedium: Soweit technisch kompatibel sollen die Zugangsmedien zum ÖPNV, wie beispielsweise das eTicket, zusätzlich den Zugang zu den öffentlichen Leihmobilitätsangeboten ermöglichen.

Zentrale und transparente Abrechnung aller Mobilitätsangebote (ÖPNV und öffentliche Leihmobilitätsangebote) aus einer Hand: Perspektivisch sollen die Kunden nur eine einzige Abrechnung über alle genutzten Verkehrsmittel erhalten – ähnlich einer monatlichen Telefonrechnung. Dies kann realisiert werden, wenn sämtliche Mobilitätsangebote auf einer Plattform abgerechnet werden. Diese Vernetzung der öffentlichen und öffentlich zugänglichen Verkehrsmittel kann unter EFM3 erfolgen.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Um räumliche und zeitliche Erschließungslücken durch klassische Ansätze (Anschlussicherung, Optimierung der Anbindung der Haltestellen für die Pkw-Nutzung etc.) zu schließen, kann der VRR sowohl seine fachliche Expertise einbringen als auch Fördermittel im Rahmen seiner Funktion als Bewilligungsbehörde für Infrastrukturinvestitionen gemäß § 12 ÖPNVG NRW bereit stellen.

Der VRR kann die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen bei der inhaltlichen Ausgestaltung von Kooperationen mit den Anbietern öffentlicher Leihmobilitätsangebote unterstützen, um räumliche und zeitliche Erschließungslücken durch die Integration alternativer Mobilitätsangebote zu schließen. Die Kooperationsmöglichkeiten reichen von einer Zusammenarbeit in einzelnen Themenfeldern (z. B. Überlassung von IST-Fahrplandaten und Tarifdaten für die neuen Auskunftssysteme der Anbieter öffentlicher Leihmobilitätsangebote) über Vertriebspartnerschaften bis hin zu gemeinsamen Tarifmodellen (sofern dies sinnvoll ist).

Der VRR wird hierzu entsprechende Musterverträge (Kooperationsvereinbarungen, Handlungsempfehlungen etc.) ausarbeiten bzw. ausarbeiten lassen, die als Verhandlungsgrundlage mit den privaten Mobilitätsdienstleistern dienen können. Zudem steht er bei Verhandlungsgesprächen zwischen kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen mit den Anbietern öffentlich zugänglicher Verleihangebote fachlich beratend zur Verfügung.

Bei den Kooperationsvereinbarungen achtet der VRR darauf, dass die von den kommunalen Aufgabenträgern, den Verkehrsunternehmen und vom VRR eingebrachten Leistungen mit ihrem entsprechenden Wert einfließen und entsprechende Gegenwerte von den privaten Mobilitätsdienstleistern erbracht werden. Die Leistungen des VRR und der Verkehrsunternehmen – insbesondere in den Bereichen Fahrgastinformation, Kommunikation und Vertrieb – sowie der kommunalen Aufgabenträger – insbesondere im Bereich der Parkplatzvorhaltung – müssen angemessen berücksichtigt werden. Der VRR, die kommunalen Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen bringen u. a. ein verbundweites Marketing (VRR), Stellplätze für Verleihautos und -fahräder (kommunaler Aufgabenträger) sowie IST-Fahrplandaten und eine Vertriebsinfrastruktur mit Kundencentern (Verkehrsunternehmen) in die Kooperation ein. Die Mobilitätsdienstleister investieren ihr technisches Know-how, stellen die Fahrzeuge und betreiben das Verleihgeschäft.

Kapitel 2.3.2: Vereinfachung von Tarifinformation und Ticketerwerb

Ausgangslage

Ein Ticket für die Nutzung von Bus- und Bahnangeboten zu kaufen, ist für manche Menschen mit Schwierigkeiten verbunden. Die geltenden Tarifmodelle mit ihren speziellen Anwendungsfällen in Sondersituationen einerseits und die vorherrschende Vertriebsstruktur, ihre heterogenen Zahlungsmöglichkeiten sowie unterschiedliche Bedienoberflächen andererseits können bestehende und insbesondere potenzielle Kunden vor große Herausforderungen stellen, bevor diese ihre Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln antreten können.

Langfristige Strategie des VRR (Vision)

Das Ziel des VRR ist, den ÖPNV zukünftig noch bedarfsgerechter, also stärker auf die Kundenwünsche zugeschnitten, und wirtschaftlicher zu gestalten. Vor diesem Hintergrund hat der VRR das Ziel, die Zugangshürden für die Nutzung des ÖPNV zu senken. Hierzu trägt bei, den Kunden bzw. Fahrgästen eine umfassende Tarifinformation anzubieten und einen einfachen Ticketerwerb zu ermöglichen. Ziel ist es, das EFM auf sämtliche Kundengruppen auszudehnen und damit die Nutzung des Öffentlichen Nahverkehrs für alle Fahrgäste einfacher und bequemer zu gestalten. Damit wird es möglich, den Kunden neue, bedarfsgerechte Angebote zu machen und letztlich mehr Menschen für den Öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen. Zudem soll es für die Verkehrsunternehmen möglich werden, durch Optimierungen den Vertrieb wirtschaftlicher zu gestalten und neue Marktpotenziale zu erschließen.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Bereits seit vielen Jahren bieten die Verkehrsunternehmen im VRR ihren Abonnenten im Rahmen des EFM die Fahrkarte als elektronisches Ticket in Form einer Chipkarte (eTicket). Sowohl Kunden, die ihre Zeitkarten einzeln erwerben als auch Gelegenheitsfahrer, die Tickets aus dem Bartarif nutzen, sind bislang noch nicht an das EFM angeschlossen. Deshalb ist angestrebt, das EFM auf sämtliche Kundengruppen auszudehnen, um damit die Nutzung des ÖPNV für alle Fahrgäste einfacher und bequemer zu gestalten. Mithilfe eines modernen und innovativen EFM-Systems soll es möglich werden, dem Kunden neue, bedarfsgerechte Angebote zu machen und damit letztlich mehr Menschen für den ÖPNV zu gewinnen. Hierbei spielen flexiblere Tarifmodelle und Kundenbindungsprogramme ebenso eine Rolle wie ein intelligentes Routing über Smartphones. Zudem würden nutzerorientierte Anpassungen im Leistungsangebot wie beispielsweise Veränderungen der Takte und die Optimierung von Umsteigepunkten möglich. Dies alles sorgt dann nicht nur beim Fahrgast für eine größere Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VRR, sondern eröffnet auch den Verkehrsunternehmen neue Möglichkeiten, ihren Umsatz zu steigern und Kosten zu reduzieren.

Bislang sind die IT-Infrastrukturen beim VRR und den Verkehrsunternehmen noch nicht für die anstehenden Herausforderungen gewappnet. Ein massives Innovationshemmnis liegt in der Heterogenität der IT-Systeme, was derzeit ein koordiniertes Vorgehen unmöglich macht. Um nach und nach zu einer homogenen IT-Struktur zu kommen und langfristig gesehen ein innovatives EFM zu ermöglichen, verfolgt der VRR drei unterschiedliche Handlungsstränge, die im Laufe der nächsten sechs bis sieben Jahren nach und nach miteinander verbunden und umgesetzt werden sollen.

- (1) Optimierung des Online-Vertriebs für eTickets: Durch die Optimierung des Online-Vertriebs soll die Vertriebsinfrastruktur im VRR homogenisiert werden. Geplant ist – zunächst im Rahmen eines Pilotprojektes mit der WSW mobil GmbH – die Einrichtung eines so genannten Online-Vertriebs-Tools (OVT), das als mandantenfähiges Hintergrundsystem nach und nach alle maßgeblichen Teile der IT-Systeme der einzelnen Verkehrsunternehmen sowie die Hintergrundsysteme der unterschiedlichen Vertriebskanäle (z. B. der Automaten und Onlineshops sowie Teile der Systeme beim Fahrpersonal und in den KundenCentern) ersetzen soll. Dadurch wird es möglich werden, sämtliche Tarifprodukte als elektronisches Ticket anbieten und über unterschiedlichste Vertriebskanäle (z. B. Verkaufsstellen, Heim-PC, Automaten, etc.) auszugeben um so den Systemzugang für alle Kunden zu erleichtern. Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie wird überprüft, wie eine Umsetzung in der Praxis konkret erfolgen kann.
- (2) Weiterentwicklung des HandyTickets: Im Bereich des HandyTickets soll das bestehende Angebot an aktuelle und zukünftige Kundenwünsche angepasst werden. Hierzu hat der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) eine Smartphone-Strategie erarbeitet, die das Ticketing per Handy Regionen übergreifend für den Kunden nutzbar machen soll und u. a. die deutschlandweite Vernetzung der Handy-Ticket-Systeme zum Ziel hat. Basis hierfür ist die

Festlegung standardisierter Schnittstellen, die ein Zusammenspiel der bestehenden und künftigen Angebote ermöglicht. Der VRR richtet seine eigenen strategischen Aktivitäten bereits heute an dieser Zielsetzung des VDV aus. Vor dem Hintergrund eines in absehbarer Zeit auslaufenden Vertrages mit dem aktuellen Anbieter bereitet der VRR derzeit eine Neuausschreibung der entsprechenden Leistungen vor. Diese soll klar definieren, welche Standards bei der Realisierung eines HandyTicket-Systems beachtet werden müssen, damit Tickets anderer Regionen dargestellt und in der entsprechenden Region anerkannt und kontrolliert werden können (Interoperabilität). Da der VRR mit der Einrichtung eines Online-Vertriebs-Tools wichtige Grundlagen im Bereich der Vertriebsinfrastruktur schafft, kann ein HandyTicket-Angebot zukünftig problemlos in den Online-Vertrieb integriert werden.

- (3) Vorbereitung eines innovativen Check-in-/Check-out-Systems: Im dritten Handlungsfeld zielen die Aktivitäten des VRR auf die Einführung eines EFM-Systems der sogenannten Stufe 3, einem Check-in-/Check-out-System (EFM3). Hierbei meldet sich der Fahrgast zu Beginn seiner Fahrt über ein Terminal mit einer Chipkarte oder einem anderem Medium an und zum Ende der Fahrt wieder ab. Das System kennt die zurückgelegte Strecke und ermittelt automatisch den richtigen Fahrpreis. Das Entgelt wird dann entweder von der Karte oder vom Konto des Kunden abgebucht – je nachdem, ob er sich für ein Prepaid- oder Postpaid-Modell entschieden hat. Komplexe Tarife und die Suche nach dem richtigen Ticket gehören dann der Vergangenheit an. Die angestrebte homogene IT-Infrastruktur bildet auch hier die Basis, um ein solches EFM3-System aufzubauen. Nur wenn flächendeckend im gesamten Verbundraum auf ein gemeinsames, mandantenfähiges Hintergrundsystem zurückgegriffen wird, ist die Erfassung der Fahrten unabhängig von Ort und Zeit und die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen mit dem Fahrgast möglich. Letztlich kann dann auch eine Einnahmeaufteilung zwischen den Verkehrsunternehmen erfolgen, die auf den tatsächlich erbrachten Nahverkehrsleistungen und nicht auf dem bislang praktizierten statistischen Verfahren mit aufwendigen Verkehrszählungen basiert. Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie mit der Via-Verkehrsgesellschaft mbH werden die Möglichkeiten eines solchen Systems analysiert und insbesondere wirtschaftliche Aspekte beleuchtet. Geplant ist, das EFM3 auf Basis der Untersuchungsergebnisse zunächst als Pilotprojekt in Duisburg, Essen und Mülheim an der Ruhr einzuführen.

Das Ziel dieser Arbeitsschritte ist es, bis zum Jahr 2019 sämtliche beschriebenen Handlungsstränge zusammenzuführen. Mit dem mandantenfähigen OVT wird die benötigte homogene Infrastruktur im VRR etabliert, an die sämtliche Verkehrsunternehmen mit unterschiedlichsten Ticketprodukten angebunden werden können. So bildet das OVT die ideale Basis, um in den nächsten sechs bis sieben Jahren das Ticketing via Smartphone und Chipkarte weiter auszubauen. Ziel ist ein verbundweites, innovatives EFM der Stufe 3, das die Welten von Handy und klassischem eTicket integriert, dem Kunden den Zugang zum Öffentlichen Nahverkehr erleichtert und den Verkehrsunternehmen damit neue Marktchancen eröffnet.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Die vorgeschlagene Vorgehensweise führt zu einer Aufwandsminimierung bei den Verkehrsunternehmen in organisatorischer und finanzieller Hinsicht. Zudem sorgen die Aktivitäten des VRR hinsichtlich eines erleichterten Ticketerwerbs beim Fahrgast für eine größere Zufriedenheit mit den Nahverkehrsleistungen im VRR. Den Verkehrsunternehmen eröffnen sie neue Möglichkeiten, kundengerechtere weil spezifischere Tarife zu entwickeln und anzubieten und damit ihren Umsatz zu steigern und Kosten zu reduzieren. Der VRR wird bei diesem Thema eine koordinierende und beratende Rolle einnehmen.

Kapitel 2.4: Einheitliche Beförderungsbedingungen, Produkt- und Qualitätsstandards, Fahrgastinformations- und Betriebssysteme und ein übergreifendes Marketing

Kapitel 2.4.1: Erarbeitung und Formulierung einheitlicher Beförderungsbedingungen

Beförderungsbedingungen sind ein wesentlicher Teil eines Beförderungsvertrages mit einem Verkehrsunternehmen und stellen eine wichtige Voraussetzung für die Erbringung der Verkehrsleistung dar.

Mit steigender Tendenz wird bei einem Großteil aller im ÖPNV zurückgelegten Fahrten eine Gemeindegrenze überschritten, was mitunter die Nutzung der Leistung mehrerer Verkehrsunternehmen mit ihren jeweils unterschiedlichen Beförderungsbedingungen bedingt. Damit Fahrgäste im gesamten Verbundgebiet des VRR eine einheitliche Beförderungsleistung erhalten, sollen die Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen insbesondere bei strittigen Themen wie Fahrradmitnahme, Kundenrechte, Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) etc. vereinheitlicht werden. Damit haben die Fahrgäste, die für ihre Fahrt die Leistung nicht nur eines Verkehrsunternehmens in Anspruch nehmen, die Sicherheit, für den gesamten Reiseweg unter denselben Beförderungsbedingungen zu reisen.

Der VRR wird dieses Thema zusammen mit den Verkehrsunternehmen behandeln und – entsprechend dem Verbundgedanken – zusammen mit den kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen verbundweit gültige Richtlinien und Rahmenbedingungen ausarbeiten und formulieren. Der VRR kann hierbei eine koordinierende Rolle zwischen kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen einnehmen und schlägt zur weiteren Vorgehensweise die Gründung eines gemeinsamen Arbeitskreises vor. Die Ergebnisse dieser Arbeitsgruppe können als Grundlage für die Beförderungsbedingungen der einzelnen Verkehrsunternehmen dienen.

Im ersten Schritt sollen somit die Beförderungsbedingungen VRR-weit vereinheitlicht werden. Da eine Vielzahl von ÖPNV-Fahrten über die Verbundräume hinausgehen (beispielsweise auf dem Korridor Düsseldorf – Köln oder im Einzugsgebiet größerer Städte am Rand des VRR), sollen perspektivisch im Interesse der Fahrgäste NRW-weit einheitliche Beförderungsbedingungen geschaffen werden.

Kapitel 2.4.2: Schaffung eines einheitlichen Qualitätsmanagementsystems auf Basis einheitlicher Produkt- und Qualitätsstandards

Ausgangslage

Für einen attraktiven, wirtschaftlichen und wettbewerbsfähigen ÖPNV sind eine gute Qualität und eine Qualitätssicherung von entscheidender Bedeutung. Kommunale Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sind gleichermaßen gefragt, wenn es darum geht, verbindliche Produkt- und Qualitätsstandards zu definieren und deren Einhaltung zu sichern und zu bewerten. Gemäß ÖPNVG NRW sind die kommunalen Aufgabenträger für eine angemessene ÖPNV-Qualität verantwortlich und sollen in ihren Nahverkehrsplänen Ziele und Vorgaben für das betriebliche ÖPNV-Leistungsangebot, notwendige Mindestanforderungen für die angemessene Verkehrsbedienung, Qualifikationsstandards für das Personal und Ausrüstungsstandards für die Fahrzeuge machen.

Langfristige Strategie des VRR

Mit verbundweit abgestimmten Empfehlungen für Produkt- und Qualitätsstandards und ein Qualitätsmanagementsystem will der VRR den Akteuren im kommunalen ÖPNV einen verlässlichen Rahmen für ihre Bemühungen um die Qualität und Qualitätssicherung im ÖPNV geben.

Ziel des VRR ist es, die kommunalen Aufgabenträger zusammen mit den Verkehrsunternehmen dahingehend zu unterstützen, verbindliche Produkt- und Qualitätsstandards für die zu erbringenden Leistungen auf Basis der Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste zu vereinbaren und in einen kontinuierlichen Dialog über die Qualität des ÖPNV zu treten. Darüber hinaus soll die Einhaltung der zwischen kommunalem Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen vereinbarten Qualitätsstandards mit Hilfe eines Qualitätsmanagementsystems überwacht werden.

Da der kommunale ÖPNV nicht an den Grenzen des jeweiligen Aufgabenträgers endet, sondern Leistungen eines Verkehrsunternehmens teilweise in mehreren Gebietskörperschaften erbracht werden, ist die Notwendigkeit nach aufgabenträgerübergreifenden, nach Möglichkeit verbundraum einheitlichen Produkt- und Qualitätsstandards groß. Dieser Ansatz soll dazu beitragen, den bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems verbundenen Aufwand zu minimieren, die Vergleichbarkeit ins-

besondere in sich überschneidenden Verkehrsgebieten zu sichern sowie den Qualitätsbemühungen der Verkehrsunternehmen einen verlässlichen Rahmen für die betriebliche Umsetzung zu geben.

Eine gute Qualität des ÖPNV steigert die Zufriedenheit der Kunden und Fahrgäste werden damit dauerhaft an den ÖPNV gebunden.

Die Aufnahme von Produkt- und Qualitätsstandards in die kommunalen NVP oder entsprechende Qualitätsvereinbarungen leisten einen wichtigen Beitrag, um die beiden in Kapitel 1.2.2 genannten Ziele, den ÖPNV im VRR bedarfs- und marktgerecht zu gestalten, zu erreichen. Darüber hinaus kommt der VRR seinem in der Marketingstrategie formulierten Ziel näher, Preise und Qualität im Einklang zu entwickeln, um langfristig stabile Fahrgelderlöse erzielen zu können. Vor diesem Hintergrund ist die Sicherung einer angemessenen Qualität im Interesse eines attraktiven, wirtschaftlichen (finanzierbaren) und wettbewerbsfähigen ÖPNV-Angebotes von elementarer Bedeutung.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Im Jahr 2011 wurde für die Entwicklung und Formulierung von Produkt- und Qualitätsstandards eine Arbeitsgruppe aus Vertretern von kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen eingerichtet, die Qualitätsstandards und ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und VRR-weit abgestimmt hat. Diese Empfehlungen („Empfehlungen für ein Qualitätssicherungssystem im kommunalen ÖPNV im VRR“¹⁰) wurden dem Verwaltungsrat des VRR im Sitzungsblock im Dezember 2011 vorgelegt und verabschiedet.

In den Empfehlungen werden die Grundzüge des Qualitätssteuerungsprozesses beschrieben sowie im Hauptteil eine Reihe von Qualitätsstandards definiert und näher erläutert. Die Qualitätsstandards umfassen die Bereiche Leistung (Verfügbarkeit, Pünktlichkeit etc.), Fahr-, Vertriebs-, Service-, Sicherheits- und Prüfpersonal, Vertriebswege, Fahrzeuge, Haltestellen, Information und Sicherheit. Als Messverfahren werden die direkte Leistungsmessung (z. B. Pünktlichkeitsdaten), Testkundenverfahren sowie Kundenzufriedenheitsbefragungen (z. B. das vorhandene ÖPNV-Kundenbarometer) vorgeschlagen.

Das Qualitätsmanagementsystem ist modular aufgebaut, d. h. kommunale Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen können je nach organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten nur einzelne Qualitätsstandards herausgreifen und vereinbaren. Auch die Erhebung der benötigten Qualitätsdaten kann unterschiedlich aufwendig erfolgen: Es kann z. B. mit Hilfe eines RBL-Systems eine Vollerhebung der Pünktlichkeit erfolgen, es können aber auch in mehreren Wochen im Jahr repräsentative Pünktlichkeitsmessungen erfolgen. Die angestrebten Zielwerte je Qualitätsstandard werden bilateral

¹⁰ Im SPNV ist die VRR AöR Aufgabenträger und hat dort ein Qualitätscontrolling entwickelt, das in den jeweiligen Verkehrsverträgen festgehalten ist und dessen Einhaltung mit verschiedenen Instrumentarien überprüft und bei Abweichungen pönalisiert wird. Im ÖSPV besteht das formale Verhältnis auf lokaler Ebene zwischen kommunalem Aufgabenträger und den betreibenden Verkehrsunternehmen.

zwischen kommunalem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen vereinbart. Eine Pönalisierung ist nicht vorgesehen. Es soll vielmehr ein sich ständig weiterentwickelnder Prozess angestoßen werden, in dem sich die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen regelmäßig und anlassbezogen auf der Grundlage von gesicherten Daten über die Qualität des ÖPNV austauschen und – wenn erforderlich – Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung abstimmen sowie umsetzen.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Der VRR unterstützt die kommunalen Aufgabenträger dabei, verbindliche Vorgaben zu Produkt- und Qualitätsstandards zu entwickeln, diese in ihre lokalen Nahverkehrspläne aufzunehmen und in Abstimmung mit den betroffenen Verkehrsunternehmen ein Qualitätsmanagementsystem aufzubauen.

Das Qualitätscontrolling-System für den ÖSPV ist – zusammen mit ausgewählten kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen – umsetzungs- und anwendungsreif entwickelt worden. Aufgrund seines modularen und offenen Ansatzes kann dieses von allen interessierten kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen genutzt werden. Der VRR steht hierfür fachlich zur Verfügung. Die Entscheidung, ob und – wenn ja – in welchem Umfang die Empfehlung tatsächlich angewendet wird, liegt allein in der Zuständigkeit der kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen auf kommunaler Ebene.

Der VRR kann bei diesem Thema eine koordinierende Rolle zwischen kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen einnehmen und schlägt zur Weiterentwicklung, Konkretisierung und Umsetzung der erarbeiteten Empfehlungen die Fortführung des bestehenden Arbeitskreises vor. Darüber hinaus kann der VRR in seiner Funktion als Bewilligungsbehörde für Infrastrukturmaßnahmen gemäß § 12 und § 13 ÖPNVG NRW zudem qualitätssteigernde Maßnahmen im ÖPNV förderprogrammatrisch unterstützen.

Kapitel 2.4.3: Schaffung einheitlicher Fahrgastinformations- und Betriebssysteme (verkehrsmittelübergreifende Fahrgastinformation)

Ausgangslage

Ein wichtiges Element eines koordinierten ÖPNV ist eine verkehrsmittelübergreifende Fahrgastinformation in Echtzeit, die Fahrgäste über aktuelle Verbindungen, Störungen, Verspätungen und besondere Vorkommnisse im Betriebsablauf informiert. Vor diesem Hintergrund werden – neben den klassischen Informationsmedien wie Fahrplanaushänge, Fahrplanbücher, Linien- und Haltestellenpläne –

weitere Informationswege immer wichtiger: die telefonische oder persönliche Auskunft in den Kundencentern und auch elektronische Auskunftsmedien wie die Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) im Internet und mobile Auskunftsdienste für Smartphones (VRR-App).

Langfristige Strategie des VRR

Der VRR hat das Ziel, seinen Fahrgästen die Fahrgastinformation in Echtzeit und umfassende Informationen zur Ausstattung und Beschaffenheit von Stationen anzubieten. Da der aktuelle Betriebszustand von Stationen (Funktionieren der technischen Ausstattung wie Rolltreppen, Aufzüge etc.) für die Planung einer Fahrt – insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen – sehr wichtig ist, sollen zukünftig auch diese Angaben in Echtzeit über die elektronischen Medien geliefert werden. Da der Kunde für seine Wege nicht ausschließlich öffentliche Verkehrsmittel nutzt, soll die Fahrplanauskunft zukünftig auch private und öffentlich zugängliche Verleihangebote umfassen. Damit soll es dem Kunden perspektivisch ermöglicht werden, Verleihangebote wie beispielsweise Leihfarrad- und Carsharing-Angebote zu reservieren und – nach dem Vorbild des österreichischen Portals www.AnachB.at – seine Fahrt bestehend aus verschiedenen Verkehrsmitteln (intermodales Routing) zu planen.

Deshalb sollen zukünftig alle öffentlichen Verkehrsmittel, alle privaten und öffentlich zugänglichen Verleihangebote für die Pkw- und Fahrradnutzung sowie die Ausstattung und der Betriebszustand von Stationen in Echtzeit in die EFA und in die Kundeninformationskanäle des VRR integriert werden. Darüber hinaus verfolgt der VRR das Ziel, den Kunden zukünftig die Möglichkeit zu geben, Tickets über die EFA online zu buchen.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Zurzeit informieren zehn kommunale Verkehrsunternehmen und sieben Eisenbahnverkehrsunternehmen die Fahrgäste über die aktuelle Verkehrssituation, weitere fünf Verkehrsunternehmen folgen bis Ende 2012. Mittels einer zentralen Datendrehscheibe beim VRR werden die Echtzeitinformationen der Verkehrsmittel von sämtlichen angeschlossenen Unternehmen erfasst und über das System verteilt.

Im Rahmen verschiedener Arbeitskreise prüft der VRR derzeit verschiedene Möglichkeiten und Kanäle, wie die Echtzeitinformationen und die Informationen zur Haltestellenausstattung den Fahrgästen kostengünstig zur Verfügung gestellt werden können.

Wichtige Bausteine für die Umsetzung der strategischen Planungen des VRR ist die EFA und die Weiterentwicklung der vorhandenen Infrastrukturdatenbank¹¹, in der für das Auskunftssystem relevante Informationen z. B. zur Barrierefreiheit von Haltestellen oder Informationen zu Leihfahrrad- bzw. Car-sharing-Angeboten hinterlegt werden können. Zurzeit liegen in EFA bereits die vorhandenen metropolradruhr-Stationen als wichtige Punkte vor und werden in der Fahrplanauskunft berücksichtigt. Im Linienplan Schnellverkehr erfolgt ebenfalls bereits eine Darstellung dieser Stationen.

Im Ergebnis soll der ÖPNV-Nutzer in den ihm bekannten VRR-Informationskanälen sowohl Informationen zu den öffentlichen Verkehrsunternehmen als auch zu den öffentlichen Verleihangeboten finden. Neben der statischen Information über die vorhandenen Infrastruktureinrichtungen (Stationssteckbrief) ist perspektivisch geplant, über Schnittstellen eine Lösung zu schaffen, die auch Informationen über den aktuellen Betriebszustand der technischen Anlagen z. B. von Rolltreppen oder Aufzügen in EFA anzeigt. Als Fernziel wird hier angestrebt, neben der bloßen Anzeige die Information direkt in die Berechnung der Wegekette mit einfließen zu lassen.

Neben der elektronischen Fahrplanauskunft im Internet ist auch die Fahrplanauskunft vor Ort über DSA- (Dynamische Schriftanzeiger) oder FIA-Anlagen (Fahrgastinformationsanlagen) relevant. Es ist angestrebt, dem Kunden den Übergang innerhalb des ÖPNV, insbesondere zwischen SPNV und ÖSPV durch eine optimal platzierte Fahrgastinformation zu erleichtern. Der für den ein- oder umsteigenden Fahrgast optimale Standort für eine DSA- oder FIA-Anlage liegt in den Zugängen zum Bahnhof bzw. zu den Bahnsteigen. Dieser Standort hat für den Fahrgast den Vorteil, dass er schon recht früh über eine eventuelle Zugverspätung oder einen eventuellen Zugausfall informiert wird und gegebenenfalls umdisponieren oder alternative Reisemöglichkeiten in Erwägung ziehen kann. Somit kann der Fahrgast zur Überbrückung einer größeren Zugverspätung oder eines Zugausfalls seine Zeit anderweitig nutzen.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Nach bisherigen Erkenntnissen und Einschätzungen führt eine gute Fahrgastinformation – sowohl die Echtzeit-Fahrgastinformation als auch eine gute Kommunikation der Fahrgastinformation zum Kunden – zu einem höheren Kundennutzen und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit und einer stärkeren Bindung der bisherigen Kunden an den ÖPNV. Im Ergebnis trägt eine gute Fahrgastinformation damit zur Einnahmesicherung und zur Steigerung der Fahrgeldeinnahmen bei. Die Information über die Barrierefreiheit wird insbesondere für Mobilitätseingeschränkte die Nutzungs-/Zugangshemmnisse für den ÖPNV abbauen.

¹¹ Seit Anfang 2011 betreibt der VRR eine Infrastrukturdatenbank, um die Qualität der Fahrtempfehlungen in der EFA weiter zu optimieren und mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des Öffentlichen Nahverkehrs zu erleichtern. Diese Datenbank umfasst Informationen über die Infrastruktur und Ausstattung von Haltestellen im Öffentlichen Nahverkehr (ÖSPV- und SPNV-Haltestellen). Voraussichtlich ab 2013 sollen die Daten in die EFA eingespielt und den Fahrgästen der Betriebszustand an den einzelnen Haltestellen mitgeteilt werden. Die Datenbank umfasst dann sämtliche Infrastrukturinformationen und den Betriebszustand von technischen Ausstattungselementen, konkret zu den Kategorien „Ausstattungselemente“, „Fahrgastinformation und Vertrieb“, „Sicherheit“ und „erweiterte Stammdaten“ (wie Fahrplanaushänge, Uhren, Wetterschutzrichtungen und Sitzplätze).

Der VRR kann bei diesem Thema eine koordinierende Rolle zwischen kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen einnehmen und kann diese bei der Standortsuche und Planung dieser DSA- und FIA-Anlagen unterstützen. Darüber hinaus werden vom VRR – als Bewilligungsbehörde für Maßnahmen nach § 12 ÖPNVG NRW – derart sinnvolle, qualitätssteigernde und kundenorientierte Maßnahmen gefördert.

Darüber hinaus ist angedacht, die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen auf den Internetseiten des VRR (www.vrr.de) oder über die Informationsplattform Campus (<http://campus.vrr.de>) über den aktuellen Sachstand dieses Themas (Beschlussvorlagen für die Gremien, aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse etc.) zu informieren.

Kapitel 2.4.4: Übergreifendes Marketing – mittelfristige Marketingplanung/-strategie

Langfristige Strategie des VRR

Aus den in Kapitel 1.2.1 gewonnen Erkenntnissen und Beobachtungen zum Mobilitätsverhalten der Fahrgäste und zu den Mobilitätsangeboten im Verbundraum hat der VRR folgende vier elementare Strategien abgeleitet, um die in Kapitel 1.2.2 genannten Ziele zu erreichen. Diese Strategien sind im Marketingplan des VRR fixiert, der im Sitzungsblock im Juni 2012 vorgestellt und verabschiedet wurde.

- 1) Der VRR hat das Ziel, dass die Einnahmensteigerung in den kommenden Jahren größer ist als der Saldo aus Aufwandssteigerung und Einsparungen. So soll der Kostendeckungsgrad im ÖPNV verbessert und zudem die Aufwandssteigerung aufgefangen werden, ohne die Qualität im Öffentlichen Nahverkehr drastisch einzuschränken. Im Zentrum dabei steht die Preisbildung, die in ihrer unmittelbaren Wirkung den wirksamsten Beitrag zu dieser Strategie liefert. Weiterverfolgt wird die Differenzierungsstrategie in der Tarifproduktspolitik, soweit sie zu sinnvollen und kommunizierbaren Tarifprodukten führt. Die jährlichen Preiserhöhungen werden sich zum Erhalt von Qualität und Quantität des Angebots zwischen 2,5 % und 5,0 % bewegen. Sozial motivierte Rabatte können nur dann angeboten werden, wenn Dritte für daraus resultierende Defizite vollumfänglich aufkommen. Tiefgreifende Veränderungsmöglichkeiten bezüglich der Preisbildungssystematik bieten sich erst mit einer Umsetzung der 3. Stufe des EFM.
- 2) Der VRR verfolgt zusammen mit den Verkehrsunternehmen das Ziel, sich die Fortschritte und die weitere Verbreitung der neuen (auch mobilen) Medien gemeinsam zunutze zu machen. Hierfür erfolgt eine intensive Beobachtung der Möglichkeiten und Chancen dieser neuen Medien. Das gegebenenfalls notwendige Verzahnen von Info-, Dialog- und Vertriebsplattformen

und die Entwicklung von Services, wie auch werblicher und unternehmenskommunikativer Ansprache werden mit einem marketingstrategischen Gesamtblick verfolgt. Dies bezieht sich nicht nur auf die Technik, sondern gerade auch auf Inhalte und Prozesse.

- 3) Der VRR hat das Ziel, Preise und Qualität im Einklang zu entwickeln. Die Steigerung der Qualität wird vom VRR förderprogrammativ unterstützt und Grundlage für die Förderung (siehe Kapitel 2.4.3). Um die Qualität identifizieren und überprüfen zu können, spielt das Kundenfeedback eine zentrale Rolle. Der VRR holt dieses mit beteiligenden Verfahren (wie Primärerhebungen, Kundenforen u. ä.), beobachtenden Verfahren (z. B. Monitoring) und mit der Öffnung zu einem aktiven Kundendialog ein.
- 4) Ziel des VRR ist es, den öffentlich zugänglichen Individualverkehr (Verleihangebote) in den ÖPNV zu integrieren. Die neuen Entwicklungen rund um den öffentlich zugänglichen Individualverkehr und die von den Automobilkonzernen projektierten Informationsplattformen werden dabei als Chance gesehen, Kooperationen diskriminierungsfrei eingehen zu können. Zugleich betonen VRR, kommunale Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen die eigene Leistung – gerade auch in der Kommunikation – und suchen die Nähe zu den Anbietern, in der Fahrgastinformation, im Vertrieb und – sofern sinnvoll und den eigenen Ansprüchen an die Bepreisung nicht schädlich – auch im Tarif.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Die aus diesen vier elementaren Strategien des VRR abgeleiteten Maßnahmen werden im Folgenden – differenziert nach den Bereichen Produkt, Tarif, Kommunikation und Vertrieb – beschrieben. Diese sind auch Bestandteil des Marketingplans des VRR.

Maßnahmen aus dem Bereich **Produkt**: Im Produktbereich hat der VRR als Aufgabenträger nur auf den SPNV direkten Einfluss. Hier stehen in den nächsten Jahren Ausschreibungen von 25 SPNV-Linien an, bei denen das neue Fahrzeugfinanzierungskonzept greift. Die angestrebten, höheren Qualitäten werden umfangreich dem Qualitätscontrolling unterzogen. Als Bewilligungsbehörde wird der VRR Förderprogramme auflegen, die ebenfalls qualitätssteigernde Wirkung haben werden. Als Beispiele seien hier die Ausweitung des barrierefreien Zugangs zum ÖPNV und die Förderung neuer Antriebstechnologien benannt. Dem Qualitätsanspruch stellt sich der VRR auch in Form von erweiterten Pünktlichkeitsversprechen, wie sie bereits jetzt bei einzelnen kommunalen Verkehrsunternehmen praktiziert werden. Auch der SPNV und gesamte Wegekette sollen einbezogen werden. Im Bereich SPNV steht als Großprojekt das Vorhaben RRX auf dem Plan, das eine deutliche Verbesserung für den interkommunalen Verkehr auf der VRR-Hauptachse mit sich bringen wird. Im kommunalen Bereich wird es an einigen Stellen Erweiterungen/Erschließungen im Stadtbahnbereich geben. Hinzu kommen eine kontinuierliche Erneuerung der Fahrzeugflotten und Netzoptimierungen.

Maßnahmen aus dem Bereich **Tarif**: Für die Preismaßnahmen der kommenden Jahre wird eine Steigerung von 2,5 bis 5,0 % angesetzt. Die Preisadjustierungen erfolgen jeweils differenziert. Fortgesetzt wird die langjährige Abostrategie. Zusammenfassend benannt seien hier noch der Neuzuschnitt von Zusatzleistungen bei Zeitkarten, die Veränderung der GruppenTicket-Systematik analog dem „Querdurchs-Land-Ticket“, die weitere Verbreitung des SchokoTickets im Raum der Alt-VGN und die Überprüfung des Zeitkartensortiments sowie die diversen Harmonisierungen in den Übergangsbereichen zu den Nachbarverbänden. Zudem steht die Modellierung und Simulation von Tarifen im Rahmen der Endausbaustufe des EFM (EFM3) an, das ganz neue Preisbildungskonzepte zulässt.

Maßnahmen aus dem Bereich **Kommunikation**: Der begonnene Weg der Kommunikation, insbesondere die Stärken des ÖPNV hervorzuheben, wird fortgesetzt. Entsprechend der in den Strategien benannten Öffnung für die Neuen Medien, steigt der VRR in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen in die Social Media und in die online-Kommunikation hinsichtlich Fahrgastinformation, Service und werbliche Ansprache ein. Geplant ist ein facebook-Auftritt für das SchokoTicket. Gestartet wurde bereits ein Fachblog auf www.vrr.de zu SPNV-Vergabeverfahren. AboLust, das Kundenbindungsprogramm des VRR, wird um AboLust online erweitert. Zur Neukundengewinnung tragen u. a. SchnupperAbo-Kampagnen, und die Vermarktung der neu zugeschnittenen Tages-/GruppenTickets bei.

Maßnahmen aus dem Bereich **Vertrieb**: Die bestehende Vertriebslandschaft wird fit gemacht für die weitere Verbreitung elektronischer und elektronisch prüfbarer Tickets. Grundlage hierfür ist das in Kapitel 2.2.2 genannte OVT, das über Schnittstellen alle Vertriebskanäle und Hintergrundsysteme sowie die online-Tarifinformation einbindet. Ausgeweitet wird das HandyTicket, das bislang von fünf kommunalen Verkehrsunternehmen angeboten wird. Durch die Verknüpfung der VRR-Fahrplan-App (VRR Companion) mit dem HandyTicket wird die Information mit dem Ticketkauf zusammengeführt, wie auch die Elektronische Fahrplanauskunft mit dem online-Ticketshop. Die Kooperation mit Anbietern von privaten und öffentlich zugänglichen Verleihangeboten wie Car2Go, drivenow, nextbike etc. wird aktiv betrieben. Diese reicht, in enger Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen, von der Überlassung von Fahrplan- und Tarifdaten für die neuen Auskunfts- und Vermittlungssysteme der Mobilitätsdienstleister – also von Kooperationen über Vertriebspartnerschaften bis zu gemeinsamen Tarifmodellen (wo sinnvoll). Soweit technisch kompatibel sollen auch die Zugangsmedien zum ÖPNV wie z. B. die Chipkarte zugleich den Zugang zu den privaten Verleihangeboten ermöglichen. Ausgedehnt wird im Sinne des „papierlosen Vertriebes“ das per eTicket erhältliche Sortiment. Künftig werden auch Monatskarten und Bartickets auf Chipkarten abgespeichert werden können. Maßnahmen hierzu sind damit als Übergang zur Endausbaustufe des Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM3) zu verstehen. In den Zeitraum dieses Planes fällt abschließend noch die Vorbereitung der Ausschreibung des SPNV-Vertriebs für die Zeit nach Ablauf des großen Verkehrsvertrages.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Grundsätzlich bedeutet diese Strategie einerseits eine organisatorische und finanzielle Aufwandsminderung bei den Verkehrsunternehmen, andererseits sorgen die Aktivitäten des VRR beim Fahrgast für eine größere Zufriedenheit mit dem ÖPNV. Darüber hinaus ermöglichen es die genannten Maßnahmen in den Bereichen Tarif und Vertrieb den Verkehrsunternehmen, gezieltere und damit kundengerechtere Tarife zu entwickeln.

2.4.5: Kundeninformation im Störfall

Ausgangslage

In einem komplexen System wie dem ÖPNV treten immer wieder störungsbedingte Fahrplanabweichungen oder Ausfälle auf. Wichtig ist es in solchen Fällen, die Nahverkehrskunden zeitnah und umfassend über sämtliche Änderungen im Betriebsablauf zu informieren. Denn die Fahrgastinformation im Störfall ist aus Kundensicht einer der relevantesten Qualitätsstandards im Öffentlichen Personennahverkehr. Insbesondere im Übergang zwischen ÖSPV und SPNV wird oftmals nicht im gewünschten Maße über Verspätungen, Ausfälle und alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Grund hierfür ist die teilweise unzureichende Kommunikation der Verkehrsunternehmen untereinander – es mangelt an verbindlichen Kommunikationsstrukturen.

Langfristige Strategie des VRR

Ziel des VRR ist es, die Information der Fahrgäste über die gesamte Wegekette an den Haltestellen und in den Fahrzeugen zu verbessern – ob digital über Fahrgastinformationssysteme, Durchsagen in den Fahrzeugen des ÖPNV oder über Aushänge an den Haltestellen, die über standardmäßige Alternativverbindungen Auskunft geben.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Im Rahmen eines Pilotprojektes arbeiten der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, die Rheinbahn AG, die DB Station & Service AG, die DB Regio NRW GmbH, die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH und die Landeshauptstadt Düsseldorf zusammen, um die Kundeninformation im Störfall zu verbessern. Hierzu erarbeitete eine Projektgruppe aus Vertretern aller beteiligten Projektpartner Kommunikationsabläufe zur Information im Störfall, die in internen Dienstanweisungen festgeschrieben wurden und bereits in der Praxis Anwendung finden.

Um für die Umsetzung der definierten Kommunikationsprozesse Verbindlichkeit zu schaffen, wurden diese Dienstanweisungen auf Betreiben des VRR in einer Kooperationsvereinbarung festgeschrieben. Sie regelt die Verantwortlichkeiten zwischen den Projektbeteiligten und macht gleichzeitig klare Vorgaben für eventuell hinzukommende neue Partner. Bei erfolgreichem Projektverlauf sollen – unter Berücksichtigung örtlicher Besonderheiten – die in dieser Kooperation gewonnenen Erkenntnisse zum Nutzen der Nahverkehrskunden perspektivisch auf den gesamten Verbundraum übertragen werden.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Der VRR steht den kommunalen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen beratend zur Seite. Hierzu besteht die Möglichkeit, beim VRR eine Arbeitsgruppe einzurichten, die den fachlichen Austausch aller Interessierten sicherstellt.

Zudem stellt der VRR mit dem sogenannten Ist-Datenserver (IDS) die technische Basis für die Echtzeit-Fahrgastinformation im Verbundgebiet. Der IDS fungiert als zentrale Datendrehscheibe, welche die verschiedenen Systeme der Verkehrsunternehmen miteinander vernetzt und einen reibungslosen Austausch der Echtzeitinformationen gewährleistet. So schafft der VRR die Voraussetzung, um Fahrgäste direkt vor Ort verkehrsmittelübergreifend über die aktuellen Verkehrssituationen und Anschlüsse zu informieren.

Darüber hinaus kann der VRR in seiner Funktion als Bewilligungsbehörde für Infrastrukturmaßnahmen gemäß § 12 und § 13 ÖPNVG NRW entsprechende Maßnahmen förderprogrammatisch unterstützen.

Kapitel 2.5: Ausgestaltung angemessener Kundenrechte durch Aufnahme von entsprechenden Regelungen in die Tarifbestimmungen des Gemeinschaftstarifs

Ausgangslage

In Kapitel 2.4.2. wurde die große Bedeutung der Qualität und der Qualitätssicherung im ÖPNV beschrieben. Da sich Störungen im Betriebsablauf allerdings nicht vermeiden lassen, sollen die daraus resultierenden Nachteile für die Fahrgäste, die die Hauptbetroffenen dieser Störungen sind, so weit wie möglich gemildert werden.

Langfristige Strategie des VRR

Ziel des VRR ist es, die den Fahrgästen aus Verspätungen resultierenden Nachteile entweder durch die Nutzung alternativer Fahrtmöglichkeiten oder durch eine finanzielle Entschädigung zu mildern. Der VRR wird interessierte Verkehrsunternehmen unterstützen, entsprechende Regelungen basierend auf den Kundenrechten in die Beförderungsbedingungen aufzunehmen (Mobilitätsgarantien). Langfristig ist geplant, verbundweit einheitliche Mobilitätsgarantien zu entwickeln und in die Beförderungsbedingungen aufzunehmen.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Der VRR hat zusammen mit den Verkehrsunternehmen Kundenrechte in seinen Tarifbestimmungen verankert, die insbesondere bei der Pünktlichkeit über die gesetzlich geregelten Ansprüche hinausgehen. So sehen die gesetzlichen Fahrgastrechte für den Eisenbahnverkehr (EG Nr. 1371/2007) eine Entschädigung ab einer Ankunftsverspätung von 60 Minuten von 25 % und ab einer Ankunftsverspätung von 120 Minuten von 50 % des tatsächlich entrichteten Fahrpreises vor.

Die im VRR angewandte **Mobilitätsgarantie** tritt dagegen schon bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 Minuten an der Einstiegshaltestelle in Kraft. Der Fahrgast kann alternativ zu seinem gewählten Verkehrsmittel entweder ein Taxi oder einen Fernverkehrszug (InterCity, EuroCity oder InterCityExpress) nutzen, um sein Ziel zu erreichen. Bei Nutzung von Fernverkehrszügen werden die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten erstattet. Bei Nutzung eines Taxis beläuft sich die Obergrenze bei einer planmäßigen Abfahrtszeit zwischen 5:00 Uhr und 20:00 Uhr auf 25,00 Euro je Fahrgast, bei einer planmäßigen Abfahrtszeit zwischen 20:00 und 5:00 Uhr auf 50,00 Euro je Fahrgast. Bei höherer Gewalt, also durch eine nicht vom Verkehrsunternehmen beeinflussbare Verspätung wie Streik, Sturm etc., kommt die Mobilitätsgarantie jedoch nicht zur Geltung.

Zudem bieten auf Initiative des VRR inzwischen zehn kommunale Verkehrsunternehmen für Ihre Linien das Kulanzangebot des **Pünktlichkeitsversprechens** an, das ab einer Zielankunftsverspätung von zehn und mehr Minuten greift. Betroffenen Fahrgästen wird auf Basis der lokalen Angebote den Fahrpreis der Preisstufe A erstattet. Zur Abwicklung stellt der VRR den teilnehmenden Verkehrsunternehmen eine entsprechende Software zur Verfügung.

Einige Verkehrsunternehmen im VRR versprechen ihren Kunden, dass bestimmte Anschlüsse an festgelegten Knotenpunkten und zu bestimmten Zeiten garantiert sind (**Anschlussgarantie**). Über Funkverbindung sorgen die Fahrer dafür, dass die Anschlussbahn oder der Anschlussbus wartet. Erreicht ein Kunde trotzdem zu einer bestimmten Zeit seine anschließende Linie aufgrund einer Ver-

spätung nicht, kann er zum pünktlichen Erreichen seiner Ziel-Haltestelle alternativ ein Taxi kostenlos nutzen.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Die geplante Stärkung der Kundenrechten über drei Mobilitätsgarantien und die genannten Umsetzungsschritte leisten einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und damit gleichzeitig zur Einnahmensicherung der Verkehrsunternehmen. Auch wenn finanzielle Anreize durch Kundengarantien eine unzureichende Leistung des ÖPNV nicht vollständig kompensieren können, unterstützen die dargestellten Instrumente den Kundendialog für die Mitarbeiter und Kunden, da sie eindeutige und einheitliche Rahmenbedingungen für den Kulanzfall vorgeben.

Zudem erhalten der VRR und die Verkehrsunternehmen durch den Kundendialog im Rahmen der Mobilitätsgarantien wertvolle Qualitätshinweise zu den Schwachstellen des Leistungsspektrums.

Kapitel 2.6: Weitere Themen

Kapitel 2.6.1: Finanzierungsgrundlagen und -modelle

Kapitel 2.6.1.1: EU-konforme Finanzierung für den ÖSPV¹²

Ausgangslage und Umsetzung durch die kommunalen Aufgabenträger

Die Verkehrsleistungen im VRR, die auf Grundlage des Personenbeförderungsgesetzes erbracht werden, werden nach Maßgabe des VRR-Finanzierungssystems unter Berücksichtigung der EU-rechtlichen Anforderungen (u. a. EuGH-Urteil vom 24. Juli 2003 in der Rechtssache „Altmark/Trans“ und Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates) finanziert. Die rechtliche Grundlage ist die Finanzierungsrichtlinie des VRR, veröffentlicht auf den Internetseiten des VRR (www.vrr.de), in Verbindung mit der Satzung des Zweckverbandes VRR und der Satzung der VRR AöR.

Die Finanzierung des Öffentlichen Straßengebundenen Personennahverkehrs (ÖSPV) im VRR beruht auf einem funktionsbezogenen System (Bausteinsystem), das gewährleistet, dass ausschließlich die vom jeweiligen Aufgabenträger vorgegebenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ausgeglichen

¹² Auch im Bereich SPNV kommt ein Fahrzeugfinanzierungsmodell zur Anwendung, um durch den Wettbewerb bessere Leistungen und Qualität auf der Schiene zu erreichen. Dieses wird in Kapitel 3.X des vorliegenden NVP beschrieben.

werden dürfen, sofern bestimmte Voraussetzungen (z. B. Anwendung des VRR-Tarifs, Einbindung in die VRR-Einnahmenaufteilung und Abschluss eines Kooperationsvertrags) beachtet sind. Die einzelnen raumbezogenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen sind vom jeweils zuständigen Aufgabenträger konkret zu definieren. Näheres zur Ausgestaltung dieses Bausteinsystems findet sich im NVP 2009, der vom Verwaltungsrat der VRR AöR in der Sitzung am 10.09.2009 beschlossen wurde und jährlich fortgeschrieben wird.

Der Betrauungsakt (Kriterium 1 des o. g. EuGH-Urteils) im VRR erfolgt mehrpolig unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Zuständigkeiten von Behörden. So erteilt die Genehmigungsbehörde (Bezirksregierungen in NRW) die Genehmigungen nach Personenbeförderungsrecht (in der derzeitigen Fassung), die Aufgabenträger erlassen gemäß § 8 ÖPNVG NRW die kommunalen NVP und der VRR erlässt im Rahmen des Finanzierungssystems Bescheide zur Finanzierung von Verkehrsunternehmen im VRR für zu erbringende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen.

Bei Einführung des Finanzierungssystems konnten kurzfristig nicht alle kommunalen NVP an das geforderte Betrauungskonzept der Altmark/Trans-Rechtsprechung angepasst werden. Daher haben die Aufgabenträger im VRR die betrauten Inhalte im Rahmen von Betrauungsbeschlüssen konkret definiert. Nachdem die EU-Kommission in ihrem Beschluss vom 23.02.2011 im Rahmen des Beihilfeprüfverfahrens Langenfeld/VRR den kommunalen NVP als wesentlichen Pol der Betrauung beurteilt hat, müssen nun im Rahmen laufender Fortschreibungen und Neuauflagen von kommunalen NVP im VRR die bereits in den konkretisierenden Betrauungsbeschlüssen dargestellten notwendigen Inhalte in die kommunalen NVP eingebunden werden.

Grundsätzlich stellen die kommunalen NVP die Brücke zwischen Finanzierungsrichtlinie (Finanzierung einzelner gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen) und der Genehmigung nach PBefG (Gesamtangebot pro Linie) dar. Daher ist das gesamte Verkehrsleistungsangebot, das von den jeweiligen Verkehrsunternehmen auf dem Aufgabenträgergebiet erbracht wird, in einer Status-quo-Betrachtung als Sollvorgabe in den kommunalen NVP aufzunehmen. Hierbei ist die gesamte Verkehrsleistung der Verkehrsunternehmen zu beschreiben, also sowohl die kommerziellen bzw. eigenwirtschaftlichen (nicht finanzierten) als auch die gemeinwirtschaftlichen Inhalte (die finanziert werden).

Hinsichtlich der Beschreibung des Gesamtangebots bestehen unterschiedliche Möglichkeiten, wie dieses erfolgen kann. Grundsätzlich sollte eine Linienübersicht, aus der die derzeitige Bedienung nach Taktangebot, Bedienungszeiten, Anforderung Fahrzeugeinsatz, Fahrplankilometer pro Jahr und Laufzeit der Verkehrsgenehmigungen enthalten sein.

Es wird empfohlen, bei den Darstellungen die Verkehrsleistungen so konkret wie möglich zu beschreiben. Neben der Darstellung des (Ist-)Gesamtangebots können die kommunalen NVP auch Maßnahmen, Qualitäten und Quantitäten enthalten, die als zukünftige Sollvorgabe definiert sind. Es handelt sich hierbei um die Beschreibung von Sollvorgaben, die von dem das Gebiet des Aufgabenträgers

bedienenden Verkehrsunternehmen noch nicht erbracht werden, künftig jedoch ggf. erbracht werden sollen. Die kommunalen NVP können einen Zeitplan für deren mögliche Umsetzung festlegen. Diese Festlegungen können auch den Anteil für ggf. bereitstehende Finanzierungsmittel enthalten. Zusammen mit dem VRR kann der Aufgabenträger die Finanzierungsabwicklung dieser Leistungen abstimmen.

Es wird dringend empfohlen, im kommunalen NVP dann einen Verweis auf mögliche gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen (z. B. gemäß VRR Finanzierungsrichtlinie und/oder konkretisierenden Betrauungsbeschlüssen) innerhalb des gesamten Verkehrsangebotes aufzunehmen. Die Beurteilung, ob gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen tatsächlich vorliegen, erfolgt durch den VRR, denn dem VRR wurde die Finanzierung übertragen. Die Beurteilung erfolgt auf Grundlage der Grundsätze der Finanzierungsrichtlinie; der VRR beschreibt in den Finanzierungsbescheiden die gemeinwirtschaftlichen Anteile des Gesamtangebots. Die Betrauung der Verkehrsunternehmen erfolgt also insgesamt im Rahmen der Beschreibung des Gesamtangebots im kommunalen NVP und der Bezugnahme auf die darin enthaltenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen gemäß Finanzierungsbescheid/ Verwendungsnachweis der bedienenden Verkehrsunternehmen.

Da naturgemäß Änderungen im ÖPNV-Angebot nach der Festschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im kommunalen NVP eintreten können, sollte die Erfüllung dieser gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen vorsorglich um zusätzliche, künftige Mindeststandards und gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen oder Veränderungen von Mindeststandards oder von bestehenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen in einem neuen angemessenen Umfang ergänzt werden,

- soweit dies im öffentlichen Verkehrsinteresse geboten ist oder
- wenn dies aufgrund der von der Unternehmensleitung oder Stadtgebiet des Aufgabenträgers bedienenden Unternehmens nicht zu beeinflussenden unvorhergesehen Kosten (wie etwa bei Naturkatastrophen, staatlichen Preisinterventionen, Umschichtungen und Änderungen bei Verbrauchssteuern, Umsatzsteuer usw.) notwendig ist oder
- wenn dies aufgrund des Übergangs von Betriebsleistungen mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen auf andere Unternehmen erforderlich ist und
- wenn die zusätzlichen veränderten Mindeststandards der Betrauungen Berücksichtigung des eigenen wirtschaftlichen Interesses des Betreibers ohne Gegenleistung übernommen werden können, oder die Umsetzung der Maßnahme unter Berücksichtigung des eigenen wirtschaftlichen Interesses des Betreibers nicht oder nicht im gleichen Umfang oder nicht zu den gleichen Bedingungen ohne Gegenleistung erfolgen kann und der Aufgabenträger dem Betreiber zur Umsetzung einer Ausgleichsleistung nach Maßgabe der Finanzierungsrichtlinie des VRR gewährt.

Die Oberbürgermeister und Landräte der Gebietskörperschaften sollten ermächtigt werden, solche Veränderungen im angemessenen Umfang anzuordnen.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Für die in der Planungspraxis notwendige Anwendung dieses Finanzierungsmodells für den ÖSPV steht der VRR beratend zur Verfügung und wird für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen eine Handreichung (anwenderorientierte Beschreibung des Finanzierungsmodells) und eine Checkliste erstellen und verteilen. Darüber hinaus ist angedacht, die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen auf den Internetseiten des VRR (www.vrr.de) oder über die Informationsplattform Campus (<http://campus.vrr.de>) über den aktuellen Sachstand dieses Themas (Beschlussvorlagen für die Gremien, aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse etc.) zu informieren.

Für die in der Planungspraxis notwendige Anwendung dieses Finanzierungsmodells für den ÖSPV hat der VRR dieses in die Verkehrsverträge integriert und die Ausschreibungsunterlagen entsprechend angepasst.

Kapitel 2.6.2: Einführung innovativer Fahrzeugtechnologien in den ÖPNV

Ausgangslage

Die für eine Volkswirtschaft und Gesellschaft unentbehrliche Mobilität stellt deren Leistungsfähigkeit sicher. Die Herausforderung für den Verkehrssektor liegt darin, die negativen Begleiterscheinungen des hohen Mobilitätsaufkommens für Klima, Umwelt und Lebensqualität zu begrenzen. Darüber hinaus erfordern die Endlichkeit der Ressourcen (konkret der fossilen Energieträger), die globale Energiepreispolitik und die Notwendigkeit der Versorgungssicherheit einen effizienten Einsatz von Energie, die Nutzung erneuerbarer Energiequellen und innovativer Rohstoffe auch im Verkehrssektor. Gleichzeitig gewinnt der Klimaschutz im öffentlichen Bewusstsein immer stärker an Bedeutung. Der Klimawandel und das zukünftig – parallel zu unserer immer mobiler werdenden Gesellschaft – ansteigende Verkehrsaufkommen, das insbesondere in den urbanen Räumen wie der Metropolregion Rhein-Ruhr festzustellen ist, kann einen positiven Druck auf die handelnden Akteure ausüben, Maßnahmen zur Senkung klimaschädlicher Emissionen zu ergreifen.

Die Umweltbelastungen in puncto CO₂-Emissionen, Stickoxyde, Feinstaub und Lärm haben in den letzten Jahren dramatisch zugenommen und mindern die Lebensqualität besonders der in den Städten und Ballungsräumen lebenden Menschen. Diese negativen Begleiterscheinungen der zunehmenden Mobilität sind auch in der Metropolregion Rhein-Ruhr deutlich zu erkennen. Durch Luftreinhaltepläne, Umweltzonen, Lärmemissionsgesetze, Klimaschutzgesetze o. ä. wird – ausgehend von der EU über Bund, Land, Bezirksregierungen und Kommunen – versucht, Richtlinien und Grenzwerte festzulegen und damit Maßnahmen zur Verbesserung der Emissionssituation anzustoßen. Dabei wird der Druck von EU, Bund, Land und Bezirksregierungen gegenüber den kommunalen Aufgabenträgern

tendenziell stark zunehmen, beispielsweise Luftreinhalte- und Lärmschutzpläne aufzustellen, Umweltzonen einzurichten. Es wird zu Verschärfungen von Auflagen kommen. Die Kommunen sind in der Pflicht, Maßnahmen zu benennen, die Abgas- und Lärmemissionen in den Städten verringern. Hierzu können die Aktivitäten von VRR und Verkehrsunternehmen im Bereich der innovativen Busantriebe einen wichtigen Beitrag leisten.

Gleichzeitig hat sich in den vergangenen Jahren der Innovationsdruck auf Forschung und Wirtschaft derart erhöht, dass nicht nur umweltverträglichere Kraftstoffe und effizientere Verbrennungsmotoren entwickelt, sondern auch innovative Antriebstechnologien, wie Hybrid-, Elektro- und Wasserstoffantriebe weiter entwickelt wurden.

Langfristige Strategie des VRR

Vor dem Hintergrund der mit dem Einsatz von innovativen Antriebstechnologien einhergehenden positiven Effekte für Mensch und Umwelt hat der VRR das Ziel, langfristig tragfähige und wirtschaftlich sinnvolle Einsatz- und Mobilitätskonzepte zu entwickeln.

Der Einsatz von Bussen mit innovativen Antriebstechnologien hat zudem für die Verkehrsunternehmen und damit für die finanzielle Situation der kommunalen Aufgabenträger den Vorteil, dass sie unabhängiger werden von der Energiepreisentwicklung für fossile Energieträger (Dieselpreis). Dies gewährt den Verkehrsunternehmen mehr Planungssicherheit bei den Energiepreisen und den kommunalen Aufgabenträgern mehr Planungssicherheit bei der Ermittlung des Zuschussbedarfs für ihre Verkehrsunternehmen.

Sofern der wirtschaftliche Einsatz von innovativen Antrieben gewährleistet ist, hat der VRR das Ziel, den ÖPNV mit einer schadstoffarmen bzw. schadstofffreien Busflotte anzubieten. Damit wird nicht nur ein positiver Beitrag zum Umweltschutz und zur Luftreinhaltung geleistet, sondern auch das Image des VRR als umweltfreundlicher und innovativer Mobilitätsdienstleister gestärkt. Deshalb unterstützt der VRR grundsätzlich die Verkehrsunternehmen bei der Anschaffung von Bussen mit innovativen Antrieben fachlich und über seine Fördermöglichkeiten gemäß § 12 ÖPNVG NRW.

Kurz- bis mittelfristige Maßnahmen (Umsetzungsschritte)

Hybridtechnik

Das 2009 ins Leben gerufene VRR-Förderprogramm für Hybridbusse ist im Frühjahr 2012 mit der Auslieferung der letzten Fahrzeuge der dritten Förderwelle abgeschlossen worden. Zusammen mit

vier von der BOGESTRA selbst bzw. vom Bund geförderten Bussen verkehren derzeit 74 Hybridbusse bei 16 Verkehrsunternehmen im VRR im täglichen Linieneinsatz.

Nach der ersten Phase, in der die Verkehrsunternehmen die infrastrukturellen Voraussetzungen für den Einsatz der Busse in ihrem Unternehmen schaffen und gemeinsam mit den Herstellern eine Reihe von technischen Unzulänglichkeiten an den noch nicht serienreifen Fahrzeugen beheben mussten, tritt die Hybridtechnik beim VRR jetzt in eine Konsolidierungsphase. Die Hybridbusse müssen ihre Tauglichkeit im dauerhaften Einsatz im Linienbetrieb beweisen. Die von einzelnen Herstellern noch angestrebten technischen Optimierungen sollten zu weiteren Verringerungen des Kraftstoffverbrauchs, der Abgas- und Lärmemissionen sowie einer Erhöhung der Verfügbarkeit führen. Die Haltbarkeit der Energiespeicher in den Fahrzeugen wird sich zeigen, Weiterentwicklungen in diesem Bereich sind zu erwarten.

Der VRR wird mit den Verkehrsunternehmen die Entwicklung der eingesetzten Hybridbusse beobachten und die Erfahrungen in Arbeitskreisen austauschen. Interessant wird u. a. sein, ob das Ziel einzelner Verkehrsunternehmen, Haltestellen rein elektrisch anzufahren und von dort auch wieder abzufahren, in naher Zukunft vollständig umgesetzt werden kann.

Der VRR strebt weiterhin an, gemeinsam mit den Partnern aus der ersten Forschungsbegleitung, dem ifka Aachen und dem TÜV Nord, ein neues, erweitertes Forschungsbegleitprojekt durchzuführen. Hierbei sollen die ausgereifteren Hybridbusse der aktuellen Fahrzeuggeneration mit den gleichen Fragestellungen der ersten Forschungsbegleitung untersucht werden und verschiedene Fragestellungen vertiefend betrachtet werden.

Machbarkeitsstudie Wasserstoffbusse

Um weitere innovative Antriebstechnologien zu erproben, hat der VRR Anfang 2012 eine Machbarkeitsstudie zum wirtschaftlichen Einsatz von wasserstoffbetriebenen Bussen im VRR in Auftrag gegeben¹³. Es soll anhand realitätsnaher Szenarien untersucht werden, ob bzw. in welchem Umfang und unter welchen Voraussetzungen der Einsatz von wasserstoffbetriebenen Bussen im VRR-Gebiet sinnvoll ist. Der Endbericht wurde im September 2012 fertig gestellt und wird anschließend den betreffenden Gremien vorgestellt.

Andere innovative Ansätze

Derzeit werden in Industrie und Forschung sowie im Kreis der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger auch andere, innovative Ansätze diskutiert. Beispielhaft seien hier Leichtbaubusse genannt, deren etwa um 20 % leichtere Bauweise eine ebenfalls 20-prozentigen Verringerung von Kraftstoff-

¹³ Machbarkeitsstudie „Infrastrukturelle Voraussetzungen für den wirtschaftlichen Einsatz von wasserstoffbetriebenen Bussen im VRR“

verbrauch und Abgasemissionen verspricht. In Verbindung mit der Weiterentwicklung von Batteriebusen sind induktionsloses Laden, Nutzung von Unterwerken von Stadtbahnssystemen für Schnellladungen oder die Weiterentwicklung der Batterietechnik generell nur Beispiele für Themen, die zurzeit diskutiert werden. Auch der Einsatz synthetischer Kraftstoffe könnte in Zukunft eine sinnvolle Alternative sein.

Der VRR wird gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen die Entwicklung im Bereich der innovativen Technologien aufmerksam und kritisch verfolgen und die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen kontinuierlich hierüber informieren.

Da die Anschaffung von Bussen mit innovativen Antrieben im Vergleich zu Bussen mit herkömmlichen fossilen Antrieben mit (deutlich) höheren Kosten verbunden ist, muss dieser negative Effekt mit den positiven Effekten hinsichtlich Planungssicherheit und Umweltgesichtspunkten betrachtet werden. Deshalb wird der VRR zusammen mit den Verkehrsunternehmen

- die technische Entwicklung im Bereich innovativer Technologien beobachten, Informationen anderer Verkehrsunternehmen oder aus der Industrie bundesweit einholen und austauschen,
- die Sinnhaftigkeit des Einsatzes innovativer Antriebstechnologien und Kraftstoffe vor dem Hintergrund der technischen, wirtschaftlichen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen im VRR überprüfen bzw. überprüfen lassen
- und – sofern deren Einsatz wirtschaftlich sinnvoll ist – fachlich begleiten (Machbarkeitsstudien) und mit seinen Fördermöglichkeiten unterstützen. Dies können sowohl Förderprogramme für alle Verkehrsunternehmen im VRR-Raum (Förderprogramm für Hybridbusse) als auch Pilotprojekte bei einzelnen Verkehrsunternehmen sein.

Nutzen für die kommunalen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Durch das gemeinsame Vorgehen von VRR und Verkehrsunternehmen, den Erfahrungsaustausch und das Ausprobieren innovativer Ansätze durch einzelne Unternehmen, können die anderen Verkehrsunternehmen profitieren, da auf unnötige und kostentreibende Doppelarbeit verzichtet wird.

Kapitel 3: Bereich SPNV (jährliche Fortschreibung)

Abkürzungsverzeichnis

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
BGH	Bundesgerichtshof
BMVBS	Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
DB	DB Regio NRW GmbH
DSA	Dynamische Schriftanzeiger
EBA	Eisenbahn-Bundesamt
EBE	Erhöhtes Beförderungsentgelt
EFA	Elektronische Fahrplanauskunft
EFM	Elektronisches Fahrgeldmanagement
EKS	Einstiegskontrollsysteme
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof (Gerichtshof der Europäischen Union)
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FIA	Fahrgastinformationsanlage
HVZ	Hauptverkehrszeit
IGVP	Integrierte Gesamtverkehrsplanung
LeiQuS	Leistungs- und Qualitätsdatenbank für Sicherheitskräfte auf S-Bahnen
LuFV	Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung
MBV NRW	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (ehem. Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen)
MRL-Netz	Maas-Rhein-Lippe-Netz (Linien RE 3 und RE 13)
NRW	Nordrhein-Westfalen
NRE-Netz	Niers-Rhein-Emscher-Netz (Linien RE 10, RB 31, RB 36 und RB 44)
NVP	Nahverkehrsplan
NVR	Zweckverband Nahverkehr Rheinland (Aufgabenträger für den SPNV im Kooperationsraum B von NRW)
NVZ	Nebenverkehrszeit
NWB	NordWestBahn GmbH
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (Aufgabenträger für den SPNV im Kooperationsraum C von NRW)
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr (zur Definition siehe Fußnote in Kapitel 1.1)
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen

ÖSPV	Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr (zur Definition siehe Fußnote in Kapitel 1.1)
OVT	Online Vertriebs Tool
PBefG	Personenbeförderungsgesetz (Bundesgesetz)
POI	Point of Interest
RB	Regionalbahn(-Linie)
RE	Regionalexpress(-Linie)
RRX	Rhein-Ruhr-Express
S	S-Bahn-Linie
SPNV	Schienenpersonennahverkehr (zur Definition siehe Fußnote in Kapitel 1.1)
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr ÄöR (Aufgabenträger für den SPNV im Kooperationsraum A von NRW)
VU	(kommunales) Verkehrsunternehmen

Glossar

Glossar	
Öffentlicher Verkehr (ÖV)	Der Öffentliche Verkehr (ÖV) ist der Verkehr, an dem im Gegensatz zum Individualverkehr jedermann nach Maßgabe der Beförderungsbedingungen teilnehmen darf und der mit allgemein zugänglichen öffentlichen Verkehrsmitteln durchgeführt wird, z. B. die Beförderung mit Straßenbahnen, Stadtschnellbahnen, Omnibussen, Oberleitungsbussen, Eisenbahnen und Schiffen. Im Sinne des PBefG gehört auch der Verkehr mit Taxen zum öffentlichen Verkehr.
Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV)	Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) wird in Deutschland rechtlich gegliedert in den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und in den Öffentlichen Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV). Die nachfolgenden Definitionen der für den ÖPNV relevanten Begriffe sollen insbesondere dazu dienen, den ÖPNV und seine Teilbereiche (ÖSPV und SPNV) inhaltlich klar voneinander abzugrenzen und die Funktion des VRR, die für den jeweiligen Teilbereich unterschiedlich ist, zu klären. Der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ist die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im Linienverkehr, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen und bei denen in der Mehrzahl der Beförderungsfälle eines Verkehrsmittels die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt (§ 2 RegG, § 8 Absatz 1 und 2 PBefG und für den SPNV § 2 Absatz 5 AEG).
Öffentlicher Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV)	Der Öffentliche Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) ist Öffentlicher Personennahverkehr im Sinne des § 8 PBefG, bei dem die Personenbeförderung in Kraftfahrzeugen, Straßenbahnen und Oberleitungsbussen im Sinne des § 4 PBefG erfolgt. Die kommunalen Gebietskörperschaften sind gemäß § 3 Absatz 1 ÖPNVG Aufgabenträger für den ÖSPV.
Schienenpersonennahverkehr	Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ist als Teil des ÖPNV die allgemein

<p>kehr (SPNV)</p>	<p>zugängliche Beförderung von Personen in Eisenbahnzügen, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen. Das ist im Zweifel der Fall, wenn in der Mehrzahl der Beförderungsfälle die gesamte Reiseweite 50 Kilometer oder die gesamte Reisezeit eine Stunde nicht übersteigt (§ 2 Absatz 5 AEG).</p>
<p>Nahverkehrsplan (NVP)</p>	<p>Der Nahverkehrsplan (NVP) ist ein Rechtsinstrument des Personenbeförderungsrechts, das den Rahmen für die Entwicklung des ÖPNV bildet und von den Aufgabenträgern zu beschließen ist. Er hat die vorhandenen Verkehrsstrukturen zu beachten und darf nicht zur Ungleichbehandlung von Unternehmen führen. Darüber hinaus hat der die Belange behinderter und anderer Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigung mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des ÖPNV eine möglichst weitreichende Barrierefreiheit zu erreichen. Dazu soll er Aussagen über zeitliche Vorgaben und erforderliche Maßnahmen treffen (§ 8 Absatz 3 PBefG). Der NVP ist von der Genehmigungsbehörde bei ihren Entscheidungen zu berücksichtigen. Die vorhandenen Verkehrsunternehmen haben das Recht, im Verfahren der Aufstellung, Überprüfung und Fortschreibung eines NVP beteiligt zu werden (Mitwirkungsrecht), ebenso sind vorhandene Behindertenbeauftragte/-beiräte der Aufgabenträger anzuhören. Weitere Regelungen zur Aufstellung der NVP treffen die Nahverkehrsgesetze der Bundesländer.</p> <p>Der VRR ist Aufgabenträger für den SPNV im Verbundgebiet und damit Träger öffentlicher Belange für diesen Bereich. Die NVP der kommunalen Gebietskörperschaften haben den VRR-NVP zu berücksichtigen. Umgekehrt hat der VRR die verkehrlichen Belange der kommunalen Gebietskörperschaften für seinen NVP zu berücksichtigen.</p>

Aufgaben des VRR

<p>Aufgaben des VRR</p>	<p>VRR als Aufgabenträger für den SPNV</p> <p>Für den SPNV werden auf Basis einer langfristigen Strategie bzw. eines langfristigen Handlungskonzepts kurz- bis mittelfristig konkrete Vorgaben für konkret anstehende Ausschreibungsnetze abgeleitet. Beispielsweise kann dies ein Zielkonzept für die Weiterentwicklung des SPNV-Angebots sein. Diese Vorgaben beziehen sich neben dem betrieblichen Leistungsangebot (Bedienungszeiten, Kapazitäten) auch auf qualitative Aspekte in den Bereichen Personal, Service, Fahrbetrieb etc. und beziehen vor- (Planung Betriebsprogramm) und nachgelagerte Planungen (Vertrags- und Qualitätscontrolling) ein. Ziel ist es, Lösungen für anstehende Probleme zu entwickeln, mit denen die Zuwendungen des Landes NRW optimal eingesetzt werden und die finanzielle Situation der VRR-Kommunen verbessert wird. Beispielhaft kann hier das SPNV-Fahrzeugfinanzierungsmodell genannt werden.</p> <p>VRR als Koordinator im ÖPNV</p> <p>Für den Aufgabenbereich der Koordination im ÖPNV hat der VRR eine Hinwirkungsfunktion ohne direkte Aufgabenträgerschaft wie er sie für den SPNV besitzt. Für den Bereich der Koordination des ÖPNV kann der VRR für sich die Aufgabe ableiten, für die kommunalen Aufgabenträger Mobilitätsdienstleistungen im Bereich ÖPNV zu entwickeln und umzusetzen, die damit eine Erleichterung für die Arbeit der Verkehrsunternehmen darstellen und im Ergebnis deren Wirtschaftlichkeit erhöhen. Diese Mobilitätsdienstleistungen in den Bereichen Fahrgastinformation, Vertrieb etc. haben das langfristige Ziel,</p> <ul style="list-style-type: none"> • den Zugang zum Gesamtsystem ÖPNV zu erleichtern, • die kommunalen Aufgabenträger bei der Schließung von Erschließungslücken durch innovative Mobilitätsangebote zu beraten, • die neuen Mobilitätsangebote auf einer zentralen Plattform (Vertriebsplattform) anzubieten, • die Finanzierungsgrundlagen und -modelle (EU-konforme Finanzierung für den ÖSPV, Fahrzeugfinanzierungsmodell SPNV) zu entwickeln,
--------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none">• die Qualität im ÖPNV zu verbessern und• die Einführung innovativer Antriebs- und Kommunikationstechnologien im ÖPNV zu forcieren. <p>VRR als Bewilligungsbehörde für Zuschüsse nach § 12 und § 13 ÖPNVG NRW</p> <p>Eine wichtige Rolle kommt dem VRR auch als Bewilligungsbehörde für Zuschüsse nach § 12 (Pauschalierte Investitionsförderung) und § 13 ÖPNVG (Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse) zu. Gemäß § 12 ÖPNVG NRW verwendet der VRR die vom Land NRW gewährten Mittel nach dem Regionalisierungsgesetz des Bundes und dem Entflechtungsgesetz für Investitionsmaßnahmen in den ÖPNV. Die Mittel sind zur Förderung von Investitionen des ÖPNV, insbesondere in die Infrastruktur, zu verwenden. Gemäß § 13 ÖPNVG NRW verwendet der VRR die vom Land NRW gewährten Mittel nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG) des Bundes und dem Entflechtungsgesetz für Investitionsmaßnahmen im besonderen Landesinteresse, wie Investitionen in ÖPNV-Infrastrukturmaßnahmen des GVFG-Bundesprogramms, SPNV- Infrastrukturmaßnahmen in Großbahnhöfe, Infrastrukturmaßnahmen, durch die neue Technologien im ÖPNV erprobt werden sollen sowie Infrastrukturmaßnahmen, für die das besondere Landesinteresse im Einzelfall vom für das Verkehrswesen zuständigen Ministerium in Einvernehmen mit dem Verkehrsausschuss des Landtags festgestellt wurde. Als Bewilligungsbehörde wird der VRR Förderprogramme auflegen, die ebenfalls qualitätssteigernde Wirkung haben werden. Als Beispiele seien hier die Ausweitung des barrierefreien Zugangs und die Förderung neuer Antriebstechnologien benannt. Hieraus leitet der VRR den Fördergrundsatz ab, dass nur noch Maßnahmen gefördert werden, die in Kapitel 2 und 3 des vorliegenden NVP genannt wurden (also VRR-einheitliche Maßnahmen und Systeme, die innerhalb aller Verkehrsunternehmen kompatibel sind).</p>
--	--