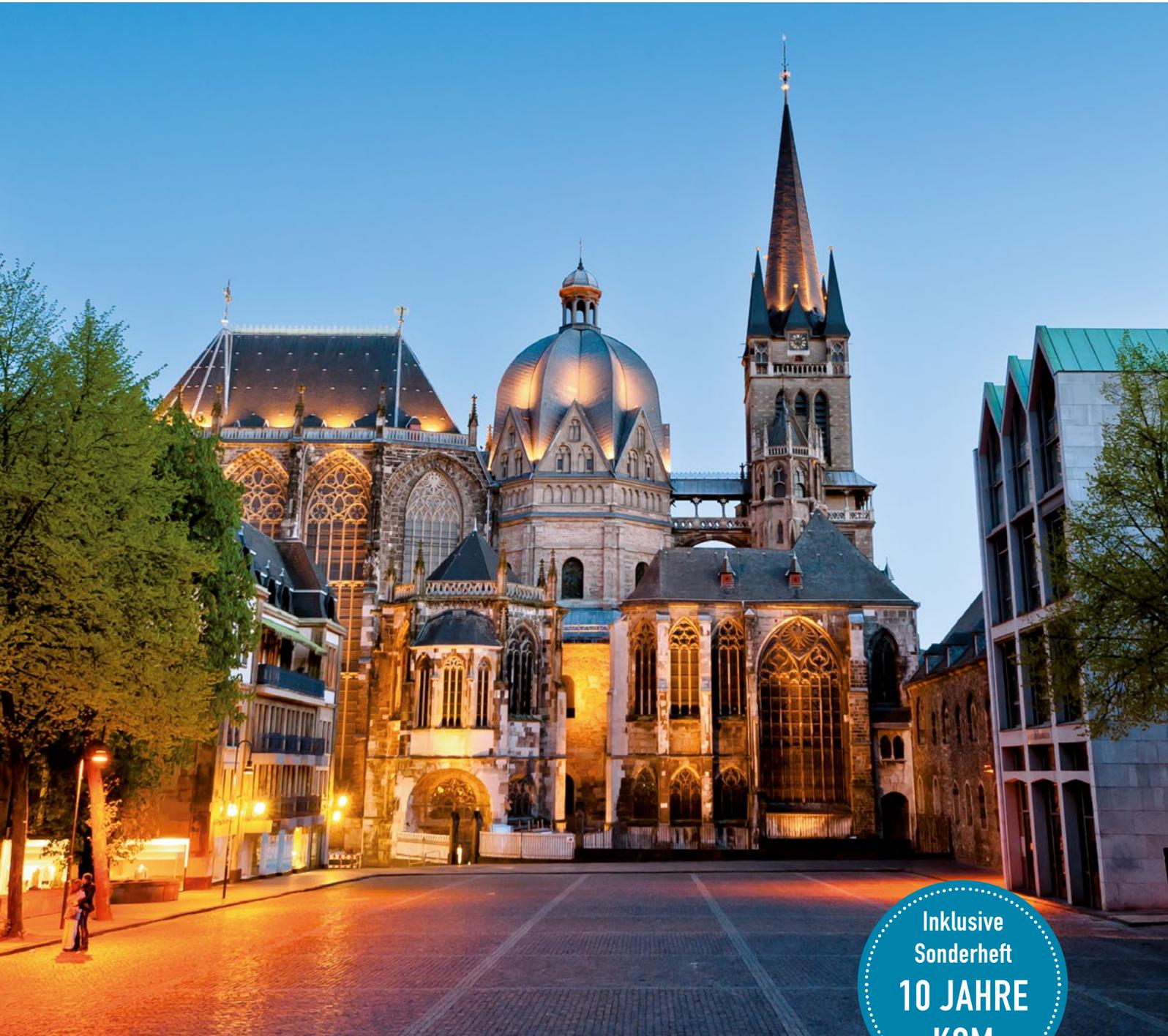
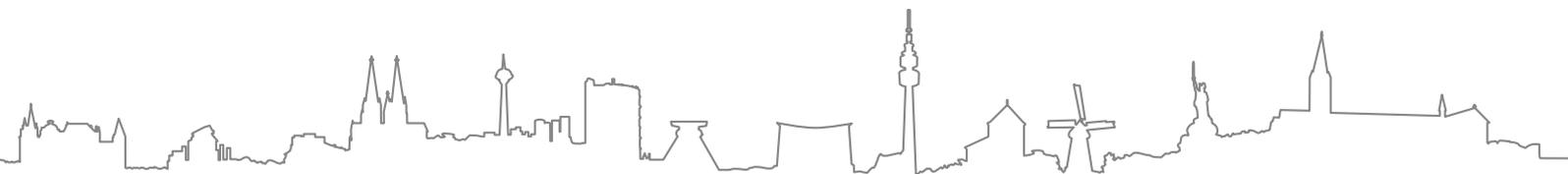


NRW-TarifReport 2011/12



Inklusive
Sonderheft
10 JAHRE
KCM





Unterwegs in NRW: Aachen!

Was verbinden Sie mit Aachen? Den Dom und die Kaiserstadt? Oder sind Sie Feinschmecker und denken an die Öcher Printen, womöglich gar als Verfeinerung des berühmten Aachener Sauerbratens? Vielleicht fallen Ihnen aber auch als Erstes die beiden Ludwig-Museen ein und Sie fragen sich, in welchem der beiden doch gleich die mittelalterlichen Skulpturen und wo die Zeitgenossen zu finden sind. Für einen ersten Überblick hilfreich kann da die Aachen-App fürs iPhone sein. Hinter »Aachen Routen« verbirgt sich beispielsweise eine Kurzfassung der »Route Charlemagne«, ein Rundgang durch die historische Altstadt. Auch gastronomische Hinweise, Infos zum Aachener Einzelhandel oder Tipps für den Familienausflug findet man jeweils verknüpft mit dem Stadtplan. Wer eine Sehenswürdigkeit besuchen möchte, ruft die entsprechende Seite auf, dreht das iPhone und der Stadtplan zeigt den (Fuß-)Weg. Für alles, was über Fußläufigkeit hinausgeht, dient die Verbindung mit dem Aachener Verkehrsverbund AVV.

Hier gibt es auch das Museums-Ticket für vergünstigten Eintritt in eines der Aachener Museen inklusive Hin- und Rückfahrt von einem beliebigen Standort in der Stadt oder der Städteregion. Womit Besucher sich dann selbst davon überzeugen können, dass die Zeitgenossen im Ludwig Forum, die Kunstgeschichte im Suermondt-Ludwig-Museum zu finden sind. Die AVV-Verkehrsunternehmen bieten außerdem Pauschalpreistickets für unterschiedlichste Interessen an: das Ticket to Wellness, das Familien-Ticket, das Pinguin-Ticket ... www.avv.de

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

das KCM begeht in diesem Jahr sein zehnjähriges Jubiläum. Auf Initiative des NRW-Verkehrsministeriums wurde das KCM am 1. Januar 2002 mit dem Ziel und der Aufgabe gegründet, überregional die Marktposition des ÖPNV zu stärken und speziell den NRW-Tarif zu konzipieren, zu etablieren und landesweit zu vermarkten. Seitdem haben wir unser Aufgabenprofil geschärft und sind heute für alle, die an der Konzeption und Umsetzung des öffentlichen Nahverkehrs in NRW beteiligt sind, Ansprechpartner in Fragen des landesweiten ÖPNV-Marketings. »Vermitteln, koordinieren, gestalten« – unter diesen Schlagworten beschreibt eine separate Broschüre im Innenteil dieses Reports unsere Aufgaben, das in vielen kleinen und großen Schritten im vergangenen Jahrzehnt Erreichte und die aktuellen Anforderungen der ÖPNV-Landschaft, denen wir uns auch in Zukunft gemeinsam mit unseren Partnern in NRW stellen werden. Es sind die sich verändernden Mobilitätsansprüche der Menschen in NRW, die die Leitlinie unserer Arbeit darstellen und die von uns allen die Bereitschaft zur Umgestaltung fordern.

Einer in diesem Jahr vollzogenen Veränderung in der Tariflandschaft unseres Landes widmet sich der Gastbeitrag des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr: »Anpiff am Niederrhein« beschreibt die erfolgreiche Zusammenführung der Tarifräume von VRR und VGN zum 1. Januar 2012, die erste von insgesamt drei geplanten großen Maßnahmen der Tarifreduzierung in NRW (Seite 9ff.). Weitere Neuigkeiten sind die Weiterentwicklung der

Mobilitätsgarantie NRW im Sinne des Fahrgastes (Seite 20ff.), die vom KCITF initiierte Neuauflage des Regionalverkehrsplanes (Seite 19 und 26/27) sowie die aktuelle Kampagne zu mehr Rücksichtnahme in Bussen und Bahnen mit Guildo Horn (Seite 28f.).

Mit dem diesjährigen NRW-TarifReport geben wir Ihnen wieder einen spannenden Einblick in unsere Arbeit und aktuelle Projekte des KCM. Wie immer runden – auch für 2011 positive – Zahlen und Bilanzen den Bericht ab (Seite 39ff.) Wir freuen uns, gemeinsam mit unseren Partnern in NRW weiter daran zu arbeiten, dass wir auch im nächsten Jahr wieder eine positive Bilanz für den NRW-Nahverkehr ziehen können.

Klaus Vollmer

Leiter des Kompetenzcenters Marketing NRW
Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Köln, im September 2012

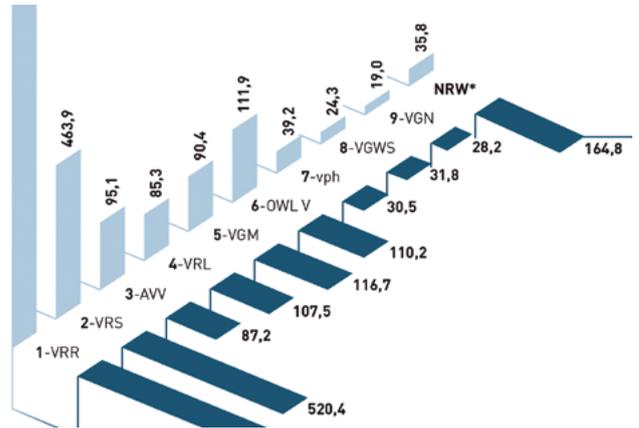




Anpfiff am Niederrhein! VRR und VGN erfolgreich zusammengeführt



Kleines NRW-Zwischen-Kundenbarometer 2011



Auf gutem Weg! Überdurchschnittliche Einnahmenentwicklung in NRW



Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie!



Neues Mobilitätsportal: Fahrgäste und Fachleute unter einem Dach

Produkt	2010	2011	Änderung	2010	2011
AnschlussTicket NRW gesamt	4.651.121	4.871.199	+4,5%	705.955	749.096
SchöneReiseTicket NRW Gruppe H	36.310	41.140	+13,3%	275.384	275.384
SchöneReiseTicket NRW Gruppe B	53.757	122.606	+128,3%	123.074	123.074
SchöneReiseTicket NRW Gruppe A	2.511.205	4.283.161	+70,8%	4.245.806	4.245.806
SchöneMonatTicket NRW Azubi	1.317.009	1.350.093	+2,5%	369.190	369.190
SchöneMonatTicket NRW Azubi Abo	879.653	903.361	+2,7%	227.445	249.112
Zeitkarten für Schüler/Azubi	2.221.142	2.253.455	+1,4%	584.340	617.102

2011: Bilanz eines erfolgreichen Jahres

10 Jahre KCM

Sonderheft zum Jubiläum im Innenteil

Vermitteln, koordinieren, gestalten!



Inhaltsverzeichnis



NRW-Tariflandschaft

- 7** Bewegung in der NRW-Tariflandschaft: Ergebnisse der Strategieklausur 2012
- 9** Weniger ist mehr! Tarifharmonisierung in NRW schreitet voran
- 10** Anpfiff am Niederrhein: VRR und VGN erfolgreich zusammengeführt
- 13** Interview: Erste Bilanz nach der Harmonisierung der Tarife VRR und VGN
- 14** Auf gutem Weg! Überdurchschnittlich positive Einnahmenentwicklung in NRW



Service

- 17** Erfahren, ob wir das Richtige tun! Kleines NRW-Zwischen-Kundenbarometer 2011
- 19** Aufgeräumt! NRW-Regionalverkehrsplan in neuer Optik
- 20** Garantiert mobil: Mobilitätsgarantie NRW weiter ausgebaut
- 22** Interview: Kommunikation ist die halbe Miete!



Kommunikation

- 25** Großer Auftritt für Zivilcourage: Videowettbewerb erreicht junge Leute
- 28** Jetzt oder nie: Mehr Harmonie!
- 30** Fahrgäste und Fachleute unter einem Dach: www.busse-und-bahnen.nrw.de



Vertrieb

- 33** Automatisch und komfortabel! Elektronische Fahrausweise und Kontrolleinrichtungen im NRW-Tarif

€ NRW-Tarif in Zahlen

- 37** Preisfortschreibung im NRW-Tarif: nur moderate Preiserhöhung für 2012
- 39** 2011: Bilanz eines erfolgreichen Jahres!



Anhang

- 47** Ihre Ansprechpartner beim KCM
- 48** Partner im NRW-Nahverkehr
- 49** Abkürzungsverzeichnis
- 50** Impressum

ENTWICKLUNG DER NRW-TARIFLANDSCHAFT

- 7 Bewegung in der NRW-Tariflandschaft: Ergebnisse der Strategieklausur 2012
- 9 Weniger ist mehr! Tarifharmonisierung in NRW schreitet voran
- 10 Anpfiff am Niederrhein: VRR und VGN erfolgreich zusammengeführt
- 13 Interview: Erste Bilanz nach der Harmonisierung der Tarife VRR und VGN
- 14 Auf gutem Weg! Überdurchschnittlich positive Einnahmentwicklung in NRW



Bewegung in der NRW-Tariflandschaft

//// ERGEBNISSE DER STRATEGIEKLAUSUR 2012

»Tarife müssen, das ist der gesetzliche Auftrag, gerecht und wirtschaftlich sein. Hinzu kommt die Einheitlichkeit der Tarifgestaltung als vorwiegend politisch gestütztes Qualitätsmerkmal. Ein bestimmtes Maß an Tarifeinheitlichkeit ist überhaupt erst die Basis, um Akzeptanz bei den Fahrgästen zu erlangen«. Dieses Zitat stammt aus der Broschüre »Neue Tarife für das Land« des NRW-Verkehrsministeriums aus dem Jahr 2001 und hat nichts von seiner Aktualität eingebüßt. Seit 2001 haben die Tarifakteure die Tariflandschaft in NRW kontinuierlich weiterentwickelt und zuletzt 2010 und 2011 in Strategieklausuren konkrete Ziele vereinbart: das Zusammenwachsen der Verbundtarife zu drei Tarifräumen, verbunden durch den NRW-Tarif, die Steigerung der Ergiebigkeit in mittleren und langen Reiseweiten sowie die Weiterentwicklung des NRW-Tarifs (siehe auch NRW-TarifReport 2010/2011).

Seit Herbst 2011 haben die eigens eingerichtete *Arbeitsgruppe Lange Reiseweiten/Tarifkragen NRW* sowie die *Lenkungsgruppe Raumstrukturen NRW* die Themen vertieft und konkretisiert sowie Lösungsansätze zu allen noch offenen Punkten entwickelt. Gleichzeitig wurde auch in den Kooperationsräumen intensiv an der Umsetzung der vereinbarten Strukturen gearbeitet. Eine Übersicht der zwischenzeitlichen Entwicklung zu geben und offene Punkte zu klären, war das Ziel der abschließenden Strategieklausur, zu der sich die NRW-Tarifakteure im Juni 2012 getroffen haben. Die Ergebnisse dieses zweitägigen Workshops sind zwar naturgemäß in vielen Punkten Kompromisse, aber gleichzeitig wichtige Schritte im Hinblick auf die vereinbarten Ziele:

//// Im Raum Rhein-Ruhr bilden VRR- und VGN-Tarif bereits seit dem 1. Januar 2012 eine tarifliche Einheit (Gastbeitrag hierzu ab Seite 10). Im Rheinland und in Westfalen sind die Entwicklungen zu integrieren Verbundtarifen auf den Weg gebracht. Die Umsetzung soll bis 2014/2015 erfolgen.

//// Die Weiterentwicklung des NRW-Tarifs wird in drei Stufen vorangetrieben:

Stufe 1: Anpassungen im C-Preis

Stufe 2: Integration der Regionallinien und Schließung von Netzlücken

Stufe 3: Freizügige Wahl der Verkehrsmittel



Die Arbeiten werden von einer speziell eingerichteten Arbeitsgruppe begleitet, die auch Vorschläge zur Erweiterung der Ticketpalette erarbeitet und die vertrieblichen Konsequenzen aufzeigt. Außerdem muss das Einnahmenaufteilungsverfahren EAV angepasst werden. Stufe 1 soll Ende 2013, die weiteren Stufen jeweils im Jahresrhythmus realisiert werden.



//// Eine weitere Arbeitsgruppe wird Möglichkeiten zu besonderen Preismaßnahmen eruieren, um in Reiseentfernungen über den nachbarörtlichen Verkehr hinaus höhere Tarifergiebigkeiten zu erzielen. Hierbei sollen die Bereitschaft zu Preisanpassungen in den einzelnen Regionen ermittelt und Kannibalisierungseffekte vermieden werden. Gleiches gilt für Maßnahmen zur Steigerung der Zugauslastung. Auch sie sollen die Einnahmen erhöhen. Vorschläge werden für Mitte 2013 erwartet, sollen bis 2014 im Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW beschlossen und nach Beschlussfassung in den regionalen Gremien bis Ende 2015 umgesetzt werden.

//// Bezüglich der kooperationsraumübergreifenden Verkehre bestätigt die Strategieklausur NRW 2012 den NRW-Tarif als den Tarif, der grundsätzlich zwischen den zukünftigen drei Verbundtarifen angewendet wird.

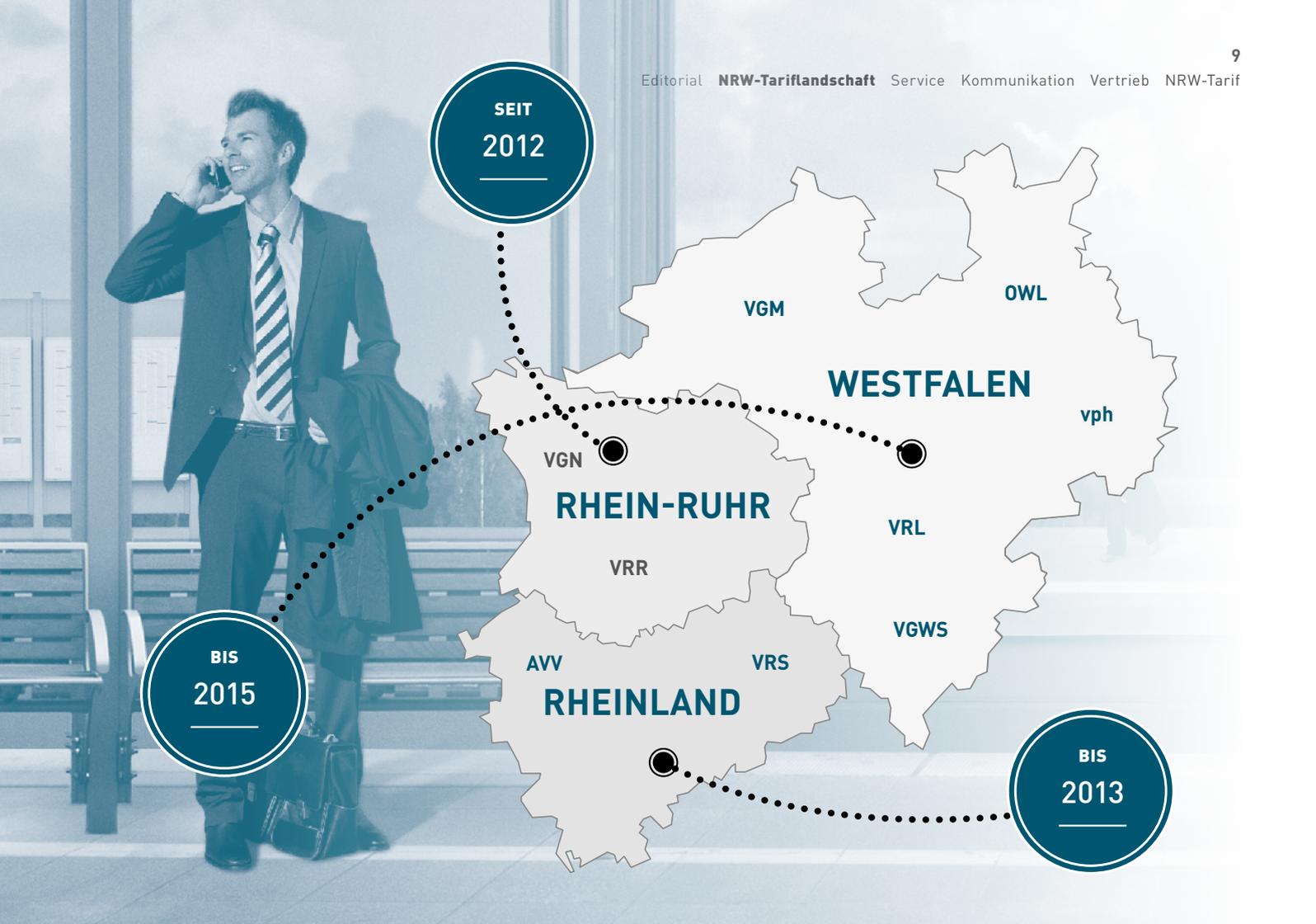
//// Zudem sollen nach einheitlichem Muster und festgelegten Grundsätzen modellierte Tarifkragen Übergänge im Nahbereich zwischen den drei zukünftigen Verbundtarifen erleichtern.

//// Zur Vermeidung erheblicher Preiserhöhungen und negativer Fahrgastreaktionen bleiben außerdem die Sonder-Tarifräume im Übergang zwischen dem VRR und dem VRS sowie dem VRR und der VRL in ihrer – ggf. leicht reduzierten – räumlichen Ausdehnung bestehen.

Die intensive Orientierungsphase der NRW-Tarifentwicklung ist mit der Strategieklausur 2012 zu einem vorläufigen Abschluss gekommen. Die gemeinsam verabredeten Vorhaben werden nun in die Praxis umgesetzt und müssen dann ihre Tauglichkeit am Markt beweisen. Das KCM ist von der Strategieklausur NRW 2012 beauftragt, die beschriebenen Prozesse, soweit sie überregionale Belange betreffen, federführend zu begleiten und bei Bedarf die Unterstützung durch externe Gutachter zu veranlassen.

Der Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW als das maßgebliche Gremium für gemeinsame Fragen zu Tarif, Vertrieb und Marketing, in dem alle NRW-Tarifakteure zusammenarbeiten, wird die Entwicklungen durch kontinuierliche Evaluation der Zwischen- und Endergebnisse der einzelnen Arbeitsgruppen bzw. der Prozesse intensiv begleiten und übernimmt die von allen Beteiligten gewünschte Qualitätssicherung.





Weniger ist mehr!

////// TARIFHARMONISIERUNG IN NRW SCHREITET VORAN

Die Entwicklung zu drei integralen Verbundtarifen erfolgt in unterschiedlichen Geschwindigkeiten:

////// Im **Rheinland** arbeiten VRS und AVV derzeit an einer Tarifkooperation. Dies beinhaltet die Ablösung der uneinheitlichen Übergangsregelungen und die Einrichtung des VRS-Tarifs im ein- und ausbrechenden Verkehr auf allen Relationen zwischen dem VRS und dem AVV. VRS und AVV signalisieren als Zeithorizont für diese Umsetzung das Jahr 2013.

////// In **Westfalen** haben sich die fünf westfälischen Verkehrsgemeinschaften und die Zweckverbände auf die Konzeption eines neuen westfälischen Gemeinschaftstarifs verständigt. Hierzu wurde in der Geschäftsstelle der OWL Verkehr GmbH ein von der Landesregierung gefördertes Projektbüro eingerichtet, das die westfälischen Tariforganisationen und Aufgabenträger unterstützt sowie die notwendigen Arbeitsschritte koordiniert. Der Gemeinschaftstarif »aus einem Guss« soll zum August 2015 eingeführt werden.

////// Im Raum **Rhein-Ruhr** ist die Tarifharmonisierung zwischen VRR und VGN bereits vollzogen. Seit dem 1. Januar 2012 bewegen sich die Fahrgäste zwischen Ruhrgebiet und Niederrhein im neuen VRR-Gesamtverbundraum.

Hierzu finden Sie auf den nächsten Seiten einen ausführlichen Bericht des VRR über die dortigen Erfahrungen bei der Umsetzung des Harmonisierungsprozesses. Auch wenn die regionalen Gegebenheiten nicht ohne Weiteres auf Rheinland und Westfalen zu übertragen sind, ergibt sich hieraus doch ein spannender Einblick im Sinne eines Best-Practice-Berichtes.

Neu ab
1.1.2012



Anpfiff am Niederrhein

//// VRR UND VGN ERFOLGREICH ZUSAMMENGEFÜHRT

Am 1. Januar 2012 fiel der Startschuss für den neuen VRR-Gesamtverbundraum. Mit der erfolgreichen Zusammenführung der beiden Tarifräume von Verkehrsverbund Rhein-Ruhr VRR und Verkehrsgemeinschaft Niederrhein VGN nimmt der VRR bei der vom Land gewünschten Harmonisierung der Nahverkehrstarife in Nordrhein-Westfalen eine Vorreiterrolle unter den NRW-Kooperationsräumen ein. Der neue, klar strukturierte Gesamttarif ersetzt die bis Ende 2011 geltenden, komplexen Übergangstarife zwischen den ehemaligen Verkehrsräumen. Für weiter gehende Fahrten im Gesamtverbundraum gilt die neue Preisstufe E. Vor allem bei längeren Fahrtstrecken profitieren die Fahrgäste dadurch von zahlreichen Preissenkungen. Nach den ersten sechs Monaten im neuen Gesamtverbundraum ziehen die Verantwortlichen beim VRR eine positive Bilanz: Nahverkehrskunden zwischen Unterem Niederrhein und östlichem Ruhrgebiet profitieren heute von attraktiven Nahverkehrsleistungen mit einem optimierten Tarifsysteem und einem weitgehend einheitlichen Ticketangebot.

Egal ob Berufspendler zwischen Rommerskirchen und Emmerich, Auszubildende mit Heimatstadt im Kreis Wesel und Ausbildungsstätte im östlichen Ruhrgebiet oder Aktive jenseits der 60, die in ihrer Freizeit die Region zwischen Straelen und Dortmund erkunden möchten: Für zahlreiche Nahverkehrskunden ist die Fahrt mit Bus und Bahn im neuen Gesamtverbundraum deutlich leichter und vielfach auch günstiger.

Die Abotickets Ticket2000, Ticket1000, BärenTicket und SchokoTicket sowie die bekannten Angebote aus dem Barsortiment wurden – abgesehen von einigen Ausnahmen und Sonderregelungen – auf den Niederrhein übertragen.





Neu ab 1.1.2012

Anpiff am Niederrhein
Mitarbeiterinformation

Neu ab 1.1.2012

Anpiff am Niederrhein
Die VRR-Tickets jetzt auch hier
Infos im KundenCenter oder unter www.vrr.de

Neu ab 1.1.2012

Wichtig für Ihren Ticketkauf:

- wählen Sie zwischen ZusatzTicket 1 und ZusatzTicket 2
- Preisstufe D unterteilt sich in Region D Nord und Region D Süd
- Preisstufe E gilt für den kompletten Verbundraum

Infos im KundenCenter oder unter www.vrr.de

Klar strukturiert, gut kommuniziert: Der neue Gesamttarif ersetzt die komplexen Übergangstarife zwischen den ehemaligen Verkehrsräumen.

Für zahlreiche Nahverkehrskunden ist die Fahrt mit Bus und Bahn im neuen Gesamtverbundraum nicht nur leichter, sondern vielfach auch günstiger.

Auch im Bereich der Preisstufen kam es zu Vereinheitlichungen: Die aus dem alten VRR-Raum bekannte Systematik A bis D wurde in den VGN-Bereich übernommen und löste die dortigen Preisstufen 1 bis 4 ab. Neu ist der jeweils größere räumliche Zuschnitt der Preisstufe D gegenüber der VGN-Preisstufe 4. Diese wird zukünftig in den beiden Geltungsbereichen RegionNord (alter VGN-Raum plus unmittelbar angrenzende VRR-Tarifgebiete) und RegionSüd (alter VRR-Raum plus unmittelbar angrenzende VGN-Tarifgebiete) angeboten. Die neue Preisstufe E sorgt bei einer Vielzahl von Relationen, für die bislang unterschiedliche Konditionen im NRW-Tarif galten, für einen einheitlichen Preis. Die komplexen Übergangstarife zwischen den einst getrennten Verkehrsräumen gehören heute der Vergangenheit an, und insbesondere Abonnenten profitieren bei langen Fahrtweiten von zahlreichen Preissenkungen.

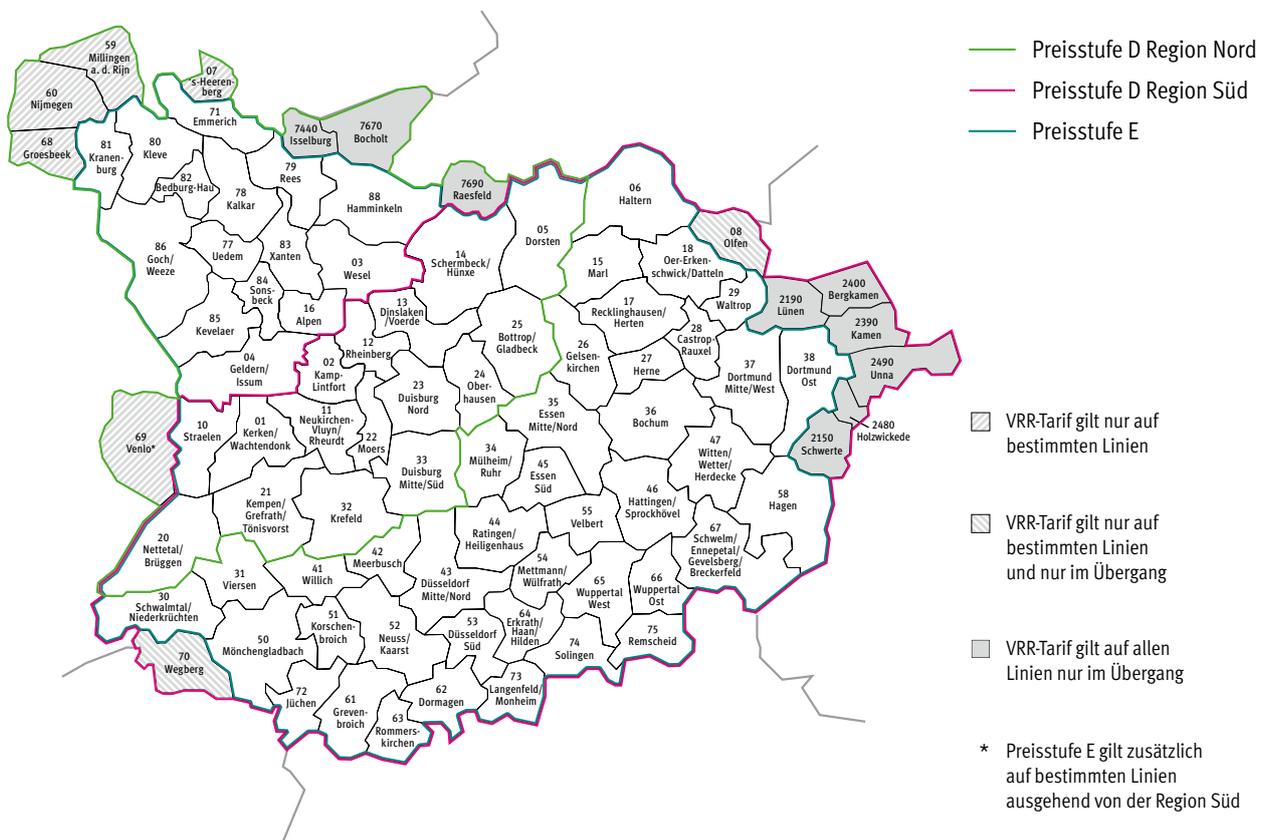
Darüber hinaus bringt der neue Tarifraum in der Regel eine Erweiterung der Fahrtmöglichkeiten zum selben Preis mit sich – etwa durch die vergrößerten Geltungsräume der Preisstufe D. So zahlen Fahrgäste, die zwischen Kleve und Düsseldorf pendeln, heute für ihre Monatskarte – beispielsweise ein Ticket1000 – nur noch 227 Euro statt 257,80 Euro.

Leichte Anpassungen der Ticketeigenschaften

Durch den Zusammenschluss der beiden Tarifräume ergaben sich im Bereich der Abotickets einige Besonderheiten – zumeist bedingt durch die Neuordnung der Preisstufen. So ist beim Ticket2000 sowie beim YoungTicketPLUS die bisherige Gültigkeit in allen Preisstufen abends und an Wochenenden neu definiert. Sie gilt im neuen Gesamtverbundraum wahlweise entweder für die Region D Nord oder die Region D Süd. Auch das BärenTicket für Fahrgäste jenseits der 60 ist heute in drei Varianten erhältlich: entweder in einer der beiden Regionen der Preisstufe D oder alternativ in der Preisstufe E für den kompletten Verbundraum. Gleiches gilt auch für das Schülerticket im VRR: das SchokoTicket. Für die verbundweite Ausdehnung auf die Preisstufe E als Wahlleistung zahlen alle SchokoTicket-Kunden den gleichen Aufpreis.

Änderungen gab es auch im Bereich der ZusatzTickets, mit denen Fahrgäste im Verbundraum die Leistungen von regulären Ticketangeboten ausweiten können. Die beiden heute verfügbaren Varianten unterscheiden sich nicht nur preislich, sondern auch hinsichtlich ihres Leistungsumfanges. Mit dem ZusatzTicket 1 können Zeitkartenkunden die räumliche Gültigkeit von Tickets der Preisstufe A1/A2 bis in direkt angrenzende Nachbarstädte erweitern oder eine Fahrt mit dem Casinobus in Dortmund unternehmen. Das ZusatzTicket 2 erweitert den Geltungsbereich von VRR-Zeittickets pro Person und Fahrt auf den gesamten Verbundraum. Auch wer in der 1. Klasse des Schienenpersonennahverkehrs komfortabel reisen oder ein Fahrrad in Bussen und Bahnen mitnehmen möchte, kann auf diese Ticketvariante zurückgreifen.

Der VRR zieht nach den ersten Monaten im neuen Gesamttarifraum eine durchweg positive Bilanz. Rund 1,2 Milliarden Nahverkehrskunden jährlich können ein gemeinsames Nahverkehrsangebot im neuen Verkehrsverbund Rhein-Ruhr nutzen – und zwar auf Basis eines einheitlichen, flächendeckenden Tarifs, ganz ohne komplizierte Übergangsregelungen. Für Pendler und Fahrgäste, die in ihrer Freizeit viel mit Bussen und Bahnen unterwegs sind, gleichermaßen ein Gewinn.



Interview: Erste Bilanz nach der Harmonisierung der Tarife von VRR und VGN

Seit dem 1. Januar 2012 umfasst der VRR auch das Gebiet der ehemaligen Verkehrsgemeinschaft Niederrhein. Wie kommen die Veränderungen bei den Kunden und Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen im neuen Gesamtverbundraum an?

////// Till Ponath: Das neue Angebot wird insbesondere von den Fahrgästen am Unteren Niederrhein sehr gut akzeptiert; wir haben durchweg positives Feedback bekommen. Dass die Tarifharmonisierung so reibungslos verlief, haben wir zum großen Teil dem Engagement der Mitarbeiter aller beteiligten Verkehrsunternehmen und dem Einsatz der Verantwortlichen beim VRR und bei der VGN zu verdanken. Ein wirklich toller Erfolg!

////// Erhard Wolf: Mit ein Grund für die problemlose Umstellung dürften die weitreichenden Abfahrregelungen für ehemalige VGN-Tickets zwischen Januar und März 2012 gewesen sein: Bereits gekaufte Bartickets konnten abgefahren werden, obwohl sie streng genommen seit dem 1. Januar nicht mehr gültig waren. Und Fahrgäste mit alten VRR-Tickets durften diese zusätzlich im Gebiet der ehemaligen VGN nutzen. Generell waren die Verkehrsunternehmen sehr kulant und haben immer im Sinne des Kunden entschieden – besonders dann, wenn es in Einzelsituationen doch einmal zu Diskussionen kam. Das war beispielsweise auch bei der Einführung des SchokoTickets am Niederrhein der Fall. Anfangs war dort die Resonanz auf das Ticket sehr verhalten; inzwischen ist das Schülerticket aber in den meisten Kommunen erhältlich.

Welche konkreten Erfahrungen haben Sie bei Ihren Gesprächen mit den Schulträgern gemacht?

////// Till Ponath: Gesprächsbedarf gab es insbesondere wegen des zu zahlenden Eigenanteils von ehemals freifahrtberechtigten Schülern. Dieser Eigenanteil wird beim SchokoTicket erhoben, weil es im Unterschied zur VGN-Schulträgerjahreskarte für den Schulweg und zusätzlich in der Freizeit genutzt werden kann. Einige Schulträger und Eltern merkten an, dass dieser Freizeitnutzen am Niederrhein mit seinen

eher ländlichen Strukturen und einer zum Teil geringeren Dichte an Nahverkehrsleistungen nicht mit dem in einem Ballungsraum wie dem alten VRR-Gebiet zu vergleichen sei. Daraufhin äußerten einige den Wunsch, auf den Freizeitwert und damit eben auch auf den Eigenanteil verzichten zu wollen. Nach intensiven Gesprächen haben wir uns dann auf einen Kompromiss geeinigt.

////// Erhard Wolf: Grundschüler zahlen stets einen ermäßigten Eigenanteil von sechs Euro pro Monat. Spezielle Kundengruppen wie beispielsweise Sozialhilfeempfänger können vom Eigenanteil generell befreit werden. Und die Schulträger zahlen für bestimmte Schülergruppen, zum Beispiel für festgelegte Jahrgangsstufen, den Eigenanteil aus eigenen Mitteln. Durch diese Sonderregelungen konnte das SchokoTicket inzwischen fast flächendeckend am Unteren Niederrhein eingeführt werden. Wir freuen uns sehr darüber, weil wir davon überzeugt sind, dass das SchokoTicket auch für die Schüler dort ein sehr attraktives Angebot ist.

Wie wurde das übrige VRR-Ticketsortiment am Unteren Niederrhein angenommen?

////// Till Ponath: Sehr gut! Wir haben zahlreiche Fahrgäste für das neue Leistungsangebot gewonnen. Dies bestätigen auch die Ticket-Verkaufszahlen der ersten drei Monate: Die Zuwachsrate fiel am Unteren Niederrhein sogar höher aus als im alten VRR-Gebiet.



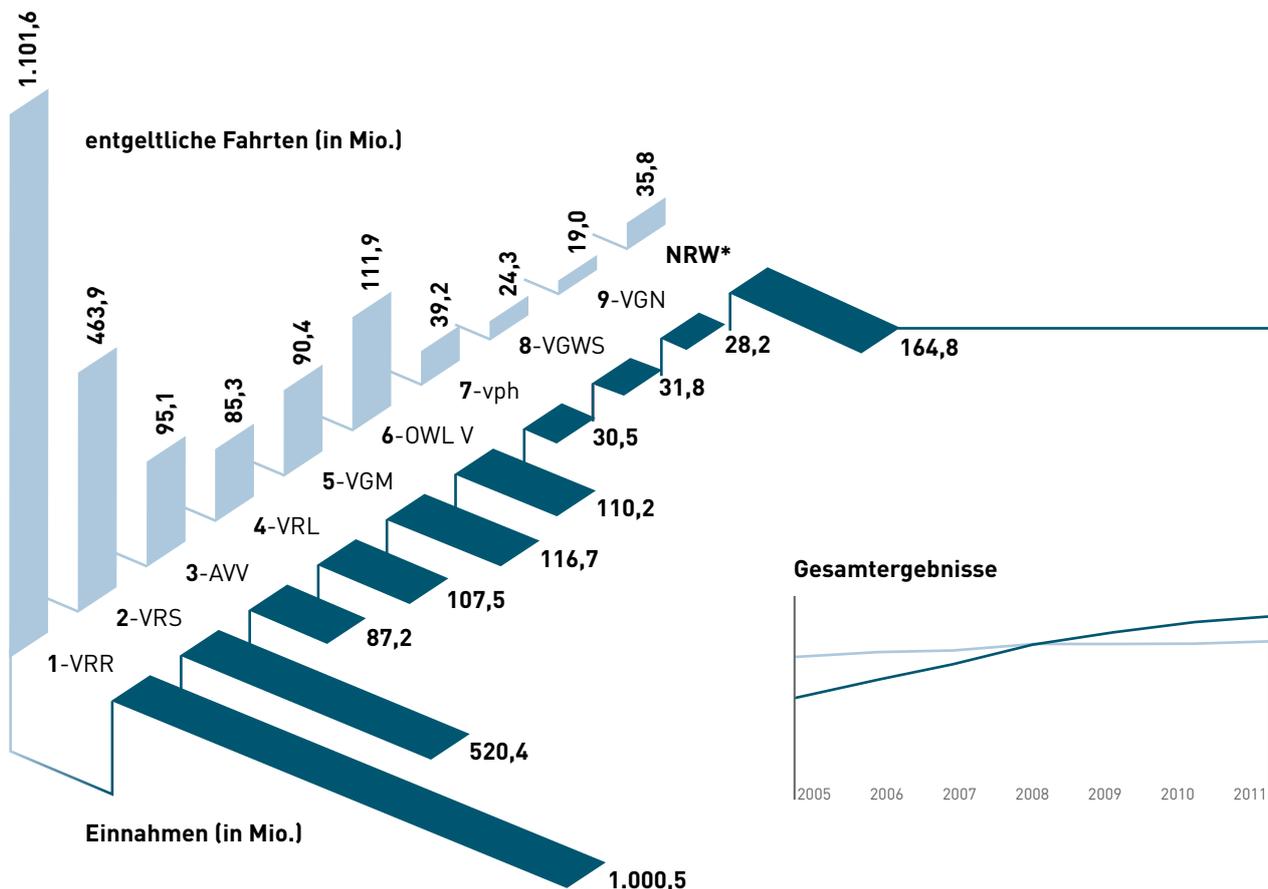
Till Ponath (VRR)
Abteilungsleiter
Marketing



Erhard Wolf (VRR)
Fachgruppenleiter
Tarif

Auf gutem Weg!

//// ÜBERDURCHSCHNITTLICH POSITIVE EINNAHMENENTWICKLUNG IN NRW

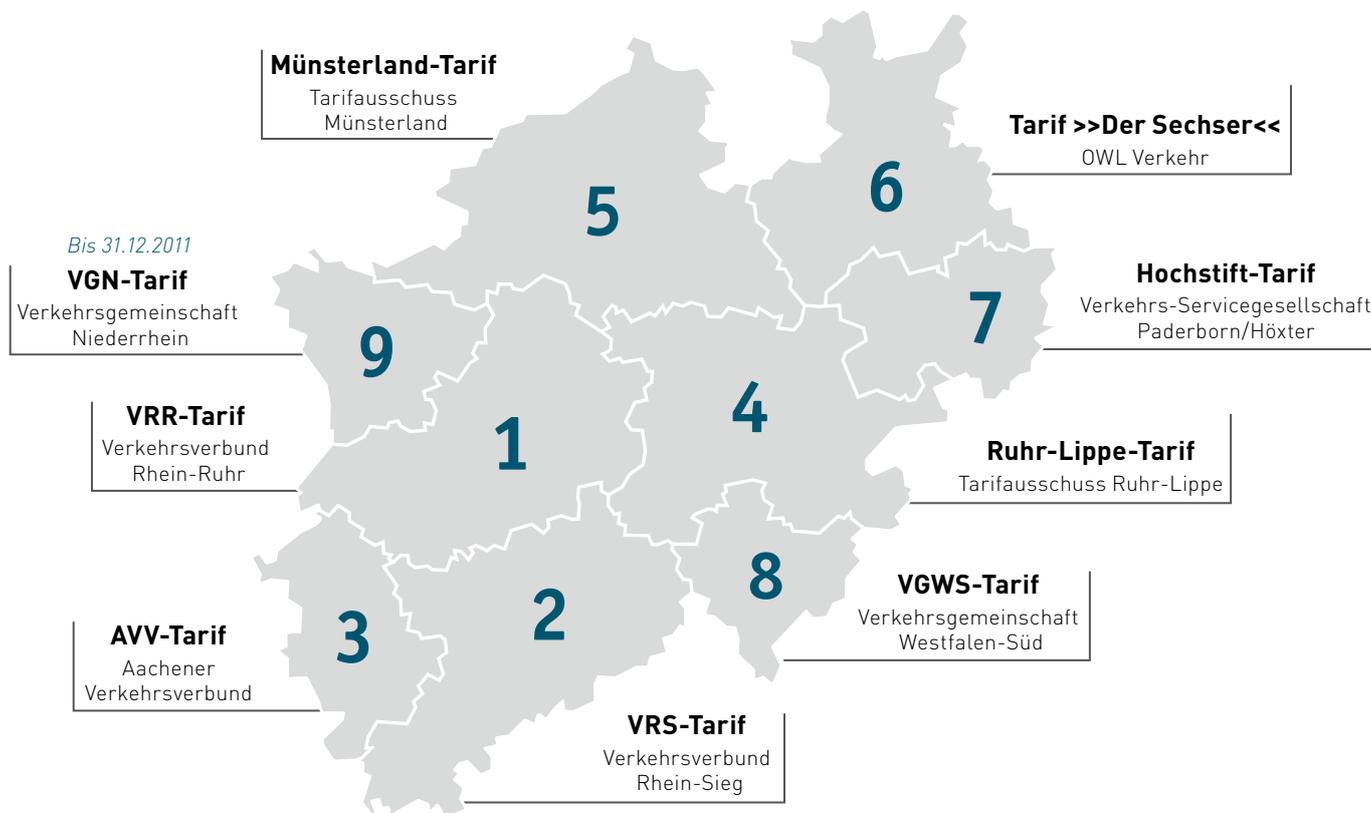


* Die Position NRW setzt sich zusammen aus dem NRW-Tarif, dem Schönes-Wochenende-Ticket und dem NRWplus-Tarif.

2,07 Mrd. Fahrgäste waren im Jahr 2011 endgültig mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs. Dabei wurden Einnahmen von 2,2 Mrd. Euro erzielt, was ein absolutes Plus von 74,5 Mio. Euro bedeutet. Die neun Verbundtarife in NRW verzeichnen insgesamt einen Fahrtenzuwachs von knapp 8 Mio. (0,4 %) und einen Einnahmewachstum von ca. 65 Mio. Euro (3,3 %). Der NRW-Tarif hat sich im vergangenen Jahr besser entwickelt: Ca. 850.000 Fahrten mehr entsprechen einem Plus von 2,4 %, Mehreinnahmen von 9,3 Mio. Euro einer Zunahme von rund 6 %.

Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV weist im Jahr 2011 für seine Mitgliedsunternehmen bundesweit eine Steigerung der Fahrgastzahlen um 0,7 % aus. Mit 0,4 % liegt NRW unter dem Durchschnitt. Bei den Einnahmen hingegen entwickelt sich NRW im Vergleich zum bundesweiten Trend überdurchschnittlich gut. Während die Mitgliedsunternehmen des VDV bundesweit gegenüber 2010 eine Einnahmensteigerung von 2,8 % erreichen, liegt dieser Wert in Nordrhein-Westfalen bei 3,5 %.

////// KARTE DER TARIFRÄUME



2011 bestand die Tariflandschaft in NRW weiterhin aus neun Verbundtarifen, seit 2004 ergänzt um den NRW-Tarif als zehntem Verbundtarif für verbundraumüberschreitende Fahrten. Seit der Fusion von VRR und VGN am 1. Januar 2012 kommen in NRW neben dem NRW-Tarif nur noch acht Verbundtarife zur Anwendung.

Weiterentwicklung des NRW-Ticketsortiments

Nach wie vor wird der NRW-Tarif sehr stark für Gelegenheitsfahrten im Freizeitbereich genutzt. Entsprechend dominiert hier der Bartarif. Wie bei den Verbundtarifen ist aber auch im NRW-Tarif im Laufe der Zeit ein stetiger Anstieg bei den Zeitkarten zu beobachten. Ein spezielles, im Sinne des Kundenbedarfs erweitertes Ticketsortiment hat nicht nur bestehende Kundengruppen an den NRW-Tarif gebunden, sondern gleichzeitig Neukunden akquiriert. Ein überaus erfolgreiches Beispiel hierfür ist das SemesterTicket NRW, welches sich seit seiner Einführung im Jahr 2008 kontinuierlich positiv entwickelt hat.

Nach der erfolgreichen Integration der Studierenden in den NRW-Tarif könnte ein Jobticket für Arbeitnehmer ein attraktives zusätzliches Angebot darstellen. Die Marktforschung hierzu ist abgeschlossen, derzeit findet die Abstimmung mit den beteiligten Akteuren im NRW-Nahverkehr statt. Ein JobTicket NRW bedeutet insbesondere für Kunden, die heute mehrere Verbundzeitkarten für ihren Weg zur Arbeit kombinieren, eine erhebliche Vereinfachung. Es ist davon auszugehen, dass ein solches Angebot Zugangshemmnisse weiter abbauen und neue Kundengruppen gewinnen würde.

SERVICE

- 17 Erfahren, ob wir das Richtige tun! Kleines NRW-Zwischen-Kundenbarometer 2011
- 19 Aufgeräumt! NRW-Regionalverkehrsplan in neuer Optik
- 20 Garantiert mobil: Mobilitätsgarantie NRW weiter ausgebaut
- 22 Interview: Kommunikation ist die halbe Miete!



Erfahren, ob wir das Richtige tun!

//// KLEINES NRW-ZWISCHEN-KUNDENBAROMETER 2011

Wie zufrieden sind ÖPNV-Kunden mit Bussen und Bahnen in NRW? Werden die Verbesserungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ein dreiviertel Jahr nach dem Start der Initiative »Mehr RE für NRW« nach dem Motto »Mehr Takt. Mehr Platz. Mehr Zug.« positiv wahrgenommen? Vor allem die seit dem Fahrplanwechsel am 12. Dezember 2010 sukzessive eingeführten Neuerungen im Netz der Regional-Express (RE)-Linien sind der Grund dafür, dass das KCM im Auftrag des Verkehrsministeriums NRW im September/Oktober 2011 ein »kleines NRW-Zwischen-Kundenbarometer« durchgeführt hat – zusätzlich zu den üblicherweise im Zwei-Jahres-Rhythmus durchgeführten »großen« Kundenzufriedenheitsbefragungen.

2.269 Nahverkehrskunden ab 16 Jahren aus ganz NRW wurden im Auftrag des KCM durch ein Marktforschungsinstitut zu 15 (sonst 31) Leistungsmerkmalen des ÖPNV aus den Bereichen Angebot, Verkehrsmittel, Haltestellen und Sicherheit befragt. Die Ergebnisse:

Auf einer Bewertungsskala von »vollkommen zufrieden« (=1) bis »unzufrieden« (=5) stieg die Globalzufriedenheit der Kunden von durchschnittlich 2,98 im Jahr 2010 auf 2,95 im Jahr 2011. Vor allem die Kunden, die (fast) täglich oder mehrmals die Woche mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs sind, bewerten das ÖPNV-Angebot besser (2,91 im Jahr 2010; 2,86 im Jahr 2011).

//// GLOBALZUFRIEDENHEIT



Marktforschung

Seit 2002 beauftragt das Kompetenzzentrum Marketing NRW alle zwei Jahre im Auftrag des Verkehrsministeriums NRW ein Marktforschungsinstitut mit der Durchführung einer Kundenzufriedenheitsstudie der Nutzer von Bussen und Bahnen in NRW. Mittlerweile liegen bereits fünf sogenannte NRW-Kundenbarometer vor. Jeweils im Zeitraum September bis November wurden Nahverkehrskunden ab 16 Jahren telefonisch befragt.

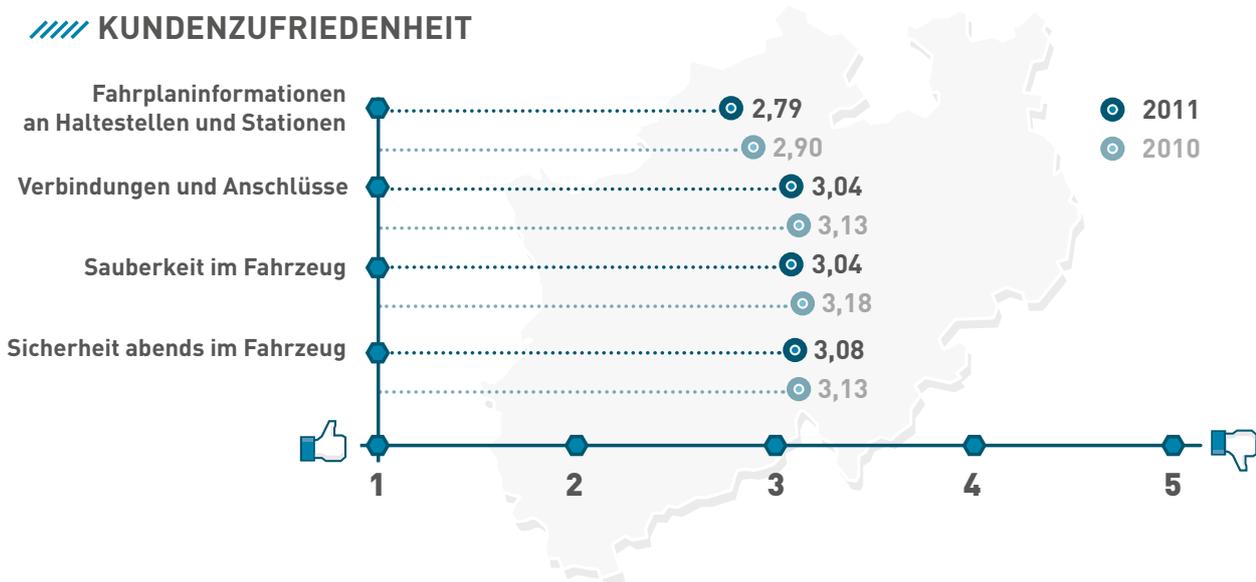
Bei der letzten Befragung 2010 gaben 10.200 Nahverkehrskunden Auskunft zu 31 Aspekten des ÖPNV. Wie in den Vorjahren waren auch 2010 5.500 Interviews durch das Verkehrsministerium gefördert.



Vor allem die Sauberkeit im Fahrzeug, die Verbindungen und Anschlüsse sowie Fahrplaninformationen an Haltestellen und Stationen beurteilten die Kunden positiver als 2010. Hier sind unter anderem erste Auswirkungen von »Mehr RE für NRW« spürbar, ebenso wie bei der tendenziell besseren Beurteilung des Linien- und Streckennetzes, des Nahverkehrsangebots am Wohnort und der Taktfrequenz durch die häufigen SPNV-Nutzer. Kunden, die den ÖPNV seltener nutzen, hatten weniger Gelegenheit, die Verbesserungen wahrzunehmen, zumal einige Neuerungen wie zusätzliche Doppelstockwagen erst sukzessive bis Ende 2011 eingeführt wurden.

NRW-weit gestiegen ist auch das Sicherheitsempfinden abends im Fahrzeug (3,13 im Jahr 2010; 3,08 im Jahr 2011). Dies gilt besonders für Kunden, die (fast) täglich oder mehrmals die Woche mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs sind (3,06 im Jahr 2010; 2,98 im Jahr 2011). Hierzu hat sicher auch die landesweite Kampagne zur Zivilcourage »Rap'n'Rec« mit Fatih Çevikkollu (Kölner Kabarettist und Comedian) beigetragen (siehe Bericht auf Seite 25).

//// KUNDENZUFRIEDENHEIT



//// KUNDENZUFRIEDENHEIT

nur SPNV-Kunden, die (fast) täglich oder mehrmals die Woche mit Bussen oder Bahnen in NRW unterwegs sind



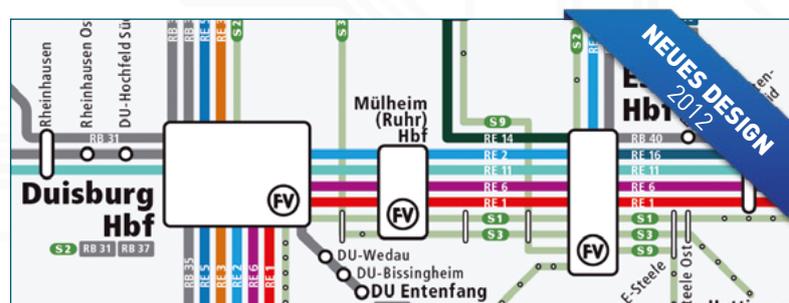
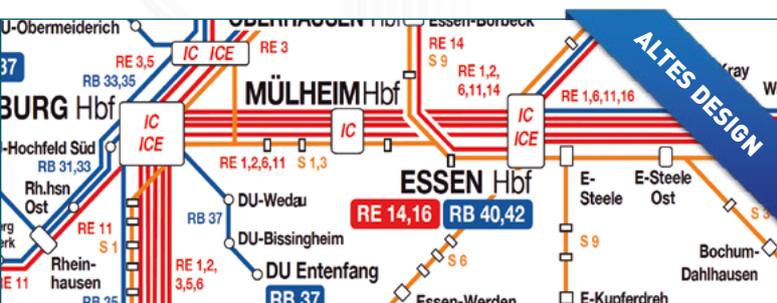
Im Herbst 2012 steht das ausführliche »große« NRW-Kundenbarometer an. Dann wird wieder die Zufriedenheit mit 31 Aspekten des ÖPNV bei Nahverkehrskunden in NRW erfragt.

Aufgeräumt!

NRW-REGIONALVERKEHRSPLAN IN NEUER OPTIK

Übersichtlich und leicht verständlich ist die neue Darstellung des NRW-Regionalverkehrsplans 2012, die zum Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2011 eingeführt wurde. Im NRW-Fahrplanbuch und inzwischen landesweit an vielen Bahnhöfen und Zügen bietet die neu gestaltete Übersicht über die Linienverläufe im SPNV dem Fahrgast schnellere Orientierung: Die Linien und Korridore wirken aufgeräumter, die überregionalen Regional-Express-Linien sind in verschiedenen Farben dargestellt und große Oberzentren sowie Übergänge zum Fernverkehr deutlich hervorgehoben. Die Linienverläufe der Nahverkehrslinien lassen sich »einfach besser ablesen«, sagt Projektmanager Kai Schulte vom KCITF Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW, das den Liniennetzplan grundlegend neu konzipiert und zusammen mit einer Grafikagentur umgesetzt hat. An dem Prozess waren außerdem das NRW-Verkehrsministerium, das KCM, die drei NRW-Aufgabenträger sowie Verkehrsunternehmen beteiligt.

Mit dem neuen Regionalverkehrsplan sind außerdem die Voraussetzungen für eine einheitliche Darstellung von Fahrgastinformationen in NRW geschaffen. »Unser Ziel ist die Entwicklung verbindlicher Standards bezüglich Symbolik, Schrifttypen, Farbpaletten und anderer wesentlicher Gestaltungselemente«, so Schulte, »damit sich die Fahrgäste nicht immer wieder auf neue Darstellungsarten einstellen müssen«. Schon jetzt eignet sich der neue Plan im Sinne einer harmonisierten Kundenansprache hervorragend für weitere Anwendungen wie etwa Liniennetzpläne und steht den drei NRW-Aufgabenträgern für Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen zur Verfügung.



Der überarbeitete Plan markiert aber erst den Anfangspunkt einer Reihe von Verbesserungen für die Fahrgäste: Im kommenden Jahr soll er digitalisiert vorliegen. »Dann wird es möglich sein, den Regionalverkehrsplan im Internet als Webseite sowie über den mobilen Zugriff via Smartphone interaktiv zu nutzen«, erläutert Kai Schulte den nächsten Schritt, an dem beim KCITF zurzeit intensiv gearbeitet wird. Zoomfunktionen beinhalten die Möglichkeit zur Darstellung aller S-Bahn-Halte, eine automatische Bahnhofssuche bietet schnelle Orientierung. Das Herzstück wird jedoch die Verknüpfung des Plans mit der elektronischen Fahrplanauskunft darstellen. Über eine einfache Bedienoberfläche informiert sich der Kunde über Verbindungen oder prüft vor Fahrtantritt die Pünktlichkeit abgehender Züge an einer ausgewählten Station.

Den neuen NRW-Regionalverkehrsplan finden Sie auf den Seiten 26/27 im Heft, sowie zum Download unter www.busse-und-bahnen.nrw.de und www.kcitf-nrw.de

Die Mobilitätsgarantie 2012

für Fahrgäste in NRW

HAUPTBAHNHOF

Faire Sache.



Garantiert mobil: Mobilitätsgarantie NRW weiter ausgebaut

////// HÖHERE ERSTATTUNGSBETRÄGE BEI DER TAXINUTZUNG SEIT 1. JULI 2012

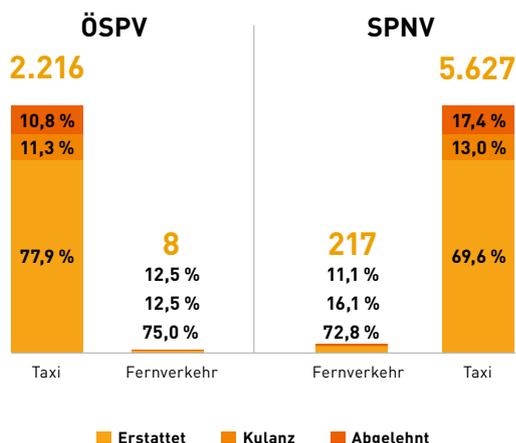
Den Fahrgast zu jeder Zeit möglichst schnell an sein Reiseziel zu bringen, ist die erklärte Absicht aller an der Mobilitätsgarantie NRW Beteiligten: der Verkehrsverbünde und -gemeinschaften, der Aufgabenträger und der Verkehrsunternehmen, des Verkehrsministeriums NRW und nicht zuletzt des KCM, unter dessen Federführung und Koordination die Mobilitätsgarantie NRW erarbeitet und zum Januar 2010 eingeführt wurde. Sie geht nicht nur weit über die gesetzlichen Vorgaben hinaus, sondern räumt auch im bundesweiten Vergleich dem Fahrgast besonders hohe Rechte ein.

Zwei Jahre nach ihrer Einführung kann die Mobilitätsgarantie NRW als wichtiger Beitrag zu einem attraktiven und kundenorientierten ÖPNV in NRW bezeichnet werden. Fahrgäste wissen die Garantie zu schätzen und sind offensichtlich gut darüber informiert, in welchen Fällen sie diese in Anspruch nehmen können. 2011 mussten nur 15,4 % der Anträge abgelehnt werden, weil sie die Kriterien nicht erfüllten. Mit 84,6 % ist die Erstattungsquote insgesamt sehr hoch.

////// NRW-GESAMTÜBERSICHT

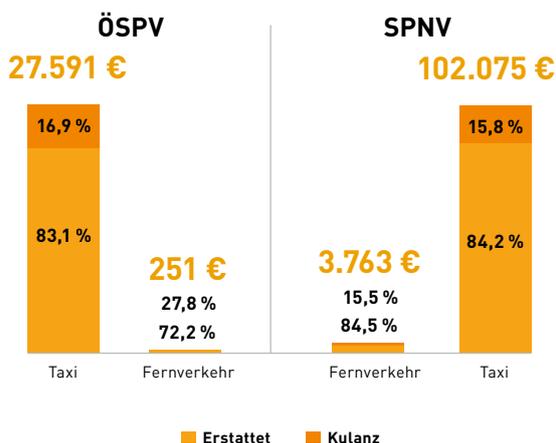
SUMME FALLZAHLEN **8.068**

ERSTATTUNGSQUOTE **84,6 %**



////// NRW-GESAMTÜBERSICHT

ERSTATTUNGSSUMME **133.681 €**



Aufgabe des KCM auch nach der erfolgreichen Einführung der Mobilitätsgarantie NRW ist es, regelmäßig kritisch Bilanz zu ziehen, Zahlen und Fakten und nicht zuletzt Kundenstimmen unter Berücksichtigung der Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW auszuwerten, um die Garantie den tatsächlichen Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechend weiterzuentwickeln. So sind zum 1. Juli 2012 neue Erstattungsgrenzen bei der Taxinutzung in Kraft getreten. Während das verspätete Verkehrsunternehmen die Kosten für die Nutzung des Fernverkehrs vollständig erstattet, waren die Erstattungsbeträge für Taxifahrten vor dem 1. Juli 2012 auf maximal 20 Euro pro Person beschränkt. Hintergrund: Fahrgäste sollten dazu motiviert werden, Fahrgemeinschaften zu bilden, um längere Strecken mit dem Taxi zurücklegen zu können. Ein Fahrgast konnte sich bis zu 20 Euro erstatten lassen; vier Personen gemeinsam konnten für 80 Euro viermal so weit mit dem Taxi fahren.

In den zwei Jahren seit der Einführung der Mobilitätsgarantie NRW hat sich gezeigt, dass es vor allem im ländlichen Raum und in den Abendstunden schwierig ist, andere Fahrgäste mit dem gleichen Fahrziel anzutreffen und Fahrgemeinschaften zu bilden. Vor diesem Hintergrund haben die Verkehrsunternehmen in NRW unter Federführung des Verkehrsministeriums NRW und des KCM eine differenziertere Betrachtung des Erstattungsbetrages bei der Taxinutzung zum 1. Juli 2012 beschlossen. Die Fahrgäste können sich seitdem bei Verspätungen und Ausfällen von Fahrzeugen des Nahverkehrs höhere Taxikosten erstatten lassen und dementsprechend deutlich längere Strecken mit dem Taxi zurücklegen.

//// NEUE ERSTATTUNGSBETRÄGE BEI DER TAXINUTZUNG

	Berechtigte		tagsüber (05:00 – 20:00 Uhr)*		nachts (20:00 – 05:00 Uhr)*
	Jedermann	€	25 Euro	€	50 Euro

* Maßgeblich ist die geplante Abfahrtszeit laut Fahrplan.

Die neuen, nach Tages- und Nachtzeiten differenzierten Erstattungsbeträge bei der Taxinutzung sollen wie bisher auch als landesweiter Mindeststandard gelten. Verkehrsverbänden und -gemeinschaften ist freigestellt, im Rahmen der regionalen Umsetzung höhere Erstattungsbeträge (z. B. für Abonnenten) festzulegen. Die weiteren Regelungen der Mobilitätsgarantie NRW bleiben von der Neuerung unberührt. Es gibt nach wie vor nur wenige Situationen, in denen sie nicht greift: bei Streik, Unwetter, Naturgewalten oder Bombendrohung und wenn eine Verspätung von weniger als 20 Minuten zum Verpassen einer Anschlussverbindung führt oder die Verspätung erst während der Fahrt auftritt, der Fahrgast mit dem Verkehrsmittel sein Ziel jedoch – wenn auch verspätet – erreicht. Diese geringen Ausschlusskriterien haben in den letzten beiden Jahren maßgeblich zu der hohen Akzeptanz der Mobilitätsgarantie NRW geführt.

//// Fazit: Die Mobilitätsgarantie NRW leistet einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem ÖPNV. Das bestätigt auch die Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr bei der Verbraucherzentrale NRW, Melanie Schliebener, die täglich mit den Fragen, Ansprüchen und auch den Missverständnissen der Fahrgäste konfrontiert ist (siehe Interview auf Seite 22/23). Dennoch gilt es, die etablierte Garantie in den nächsten Jahren weiter zu verbessern. Als dritte Ausbaustufe ist beispielsweise vorstellbar, eine Anschlusssicherung zur Schließung der Reisekette mit in die Garantie zu integrieren.

Kurzfristig sollte das Ziel jedoch sein, den Bekanntheitsgrad der Mobilitätsgarantie NRW weiter zu erhöhen, sie wie im aktuellen Flyer in der gesamten Kommunikation stärker durch Anwendungsbeispiele zu veranschaulichen und den Unterschied zu den gesetzlichen Fahrgastrechten verständlich zu kommunizieren.



Interview: Kommunikation ist die halbe Miete!

//// INTERVIEW MIT MELANIE SCHLIEBENER, LEITERIN DER SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR BEI DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW

Seit dem 1. Juli 2012 erhalten Fahrgäste, deren Nahverkehrsmittel mehr als 20 Minuten verspätet abfährt, tagsüber bis zu 25 Euro, nachts sogar bis zu 50 Euro erstattet. Sehen Sie in dieser Weiterentwicklung eine Forderung der Fahrgäste erfüllt?

//// **Melanie Schliebener:** Ja. Viele Fahrgäste scheuen den über die garantierte Erstattung hinausgehenden Eigenanteil an den Taxikosten, wenn sie die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch nehmen. Je höher der Erstattungsbetrag, umso höher ist die Bereitschaft, die Garantie auch wirklich zu nutzen. Nach unserer Einschätzung ist es in der Praxis nicht immer möglich, dass Kunden sich ein Taxi teilen. Viele zögern auch, fremde Fahrgäste anzusprechen und zu fragen, ob sie den gleichen Fahrtweg haben und sich ein Taxi mit ihnen teilen wollen.

Um die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch zu nehmen, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Welche dieser Aspekte müssten seitens der Kommunikation gegenüber den Kunden zukünftig noch stärker verdeutlicht werden?

Grundsätzlich müssen weniger die – ja faktisch nicht sehr zahlreichen – Ausschlusskriterien kommuniziert werden als vielmehr die Tatsache, dass es letztlich insgesamt wenig Gründe gibt, eine Erstattung nach der Mobilitätsgarantie abzulehnen. Zumal die meisten Verkehrsunternehmen unserer Erfahrung nach die Garantie im Sinne

des Kunden anwenden und nicht spitz nach Ausschlusskriterien suchen. Die Kommunikation muss die Hemmschwelle, die Garantie zu nutzen, senken. Kunden sollten das Gefühl bekommen, dass sie in der Regel nicht um eine Erstattung bangen müssen, wenn sie einige wenige Grundsätze beachten. Klarer herausgestellt werden sollte beispielsweise, dass der Fahrgast nur dann auf eine Fahrtalternative verwiesen werden kann, wenn die Reisezeit der Alternativfahrt nicht übermäßig von der Dauer der ursprünglich geplanten Fahrt abweicht – und dass die Garantie immer dann greift, wenn der Fahrgast nicht über Fahrtalternativen informiert wurde.

Wenig bekannt ist außerdem die Tatsache, dass auch Kosten für Personen, die von einem Ticketinhaber unentgeltlich mitgenommen wurden, erstattet werden. Generell gilt: Je komplizierter es für Fahrgäste ist, festzustellen, ob sie alle Kriterien für eine Erstattung erfüllen, desto weniger attraktiv ist die Garantie.

Welchen kommunikativen Beitrag können die Verkehrsunternehmen selbst leisten?

In der konkreten Verspätungssituation sollten die Verkehrsunternehmen die Dauer und den Grund der Verspätung klar kommunizieren. Man kann Kunden empfehlen, die Garantie in jedem Fall zu nutzen, auch wenn der Grund der Verspätung weder vom Verkehrsunternehmen genannt wird



noch aus den Medien bekannt ist. Zum einen ist die Wahrscheinlichkeit, dass einer der vier Ausschlussgründe vorliegt, gering. Zum anderen können sie auch nur dann angewendet werden, wenn der Kunde die Möglichkeit hatte, rechtzeitig vom Aussetzen der Garantie Kenntnis zu erlangen oder in Kenntnis gesetzt wurde.

Was stellt aus Ihrer Sicht ein weiteres Ziel in der Weiterentwicklung der landesweiten Garantie dar?

Vor der inhaltlichen Weiterentwicklung steht vor allem die klare und konkrete Information über die Mobilitätsgarantie durch die Verkehrsunternehmen, am besten direkt an den Haltestellen. Die Mobilitätsgarantie NRW ist schon sehr gut, aber zu wenig bekannt. So entstehen völlig unnötig Unsicherheit und Verärgerung bei den Fahrgästen. Viele Fahrgäste nutzen im Verspätungsfall die Fernverkehrszüge nicht, und zwar, weil sie nicht wissen, dass sie das dürfen.

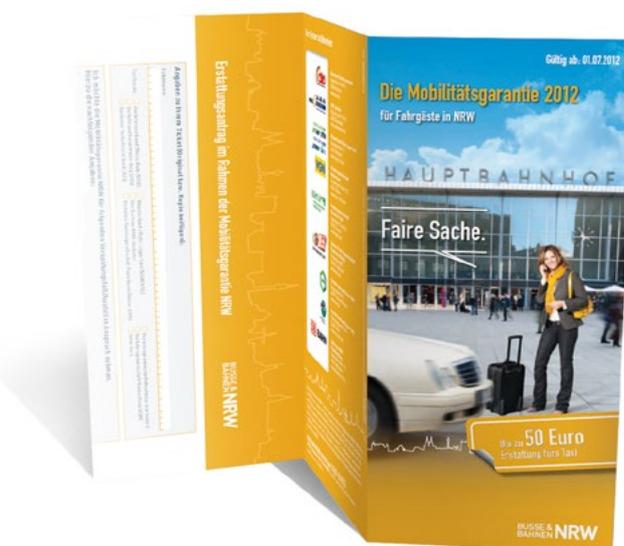
Als Schlichtungsstelle bekommen Sie manchen Ärger der Fahrgäste direkt mit. Welchen weiteren Service seitens der Verkehrsunternehmen – außer einer Garantie bei Verspätungen – wünschen sich die Kunden des Nahverkehrs in NRW?

Nach Erfahrung der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind insbesondere konkrete Informationen im Verspätungsfall wichtig, um Planungssicherheit zu erlangen; zum einen zu der Dauer der Störung und zum anderen zu möglichen Fahrtalternativen, um ggf. auch Anschlüsse wahren zu können bzw. um halbwegs in der geplanten Zeit anzukommen. Gelegentlich wird kritisiert, dass der Verbraucher die Portokosten im Garantiefall noch selbst tragen muss. Es wäre ein positi-

ves Signal, wenn der Verbraucher, der ohnehin schon mit dem Verwaltungsaufwand belastet ist, dann keine weiteren Kosten hat. Eine hilfreiche Weiterentwicklung und guter Service wären es, wenn an den Haltestellen grundsätzlich neben den Informationen zur Mobilitätsgarantie auch die Kontaktdaten der örtlichen Taxiunternehmen bekannt gegeben werden.



Melanie Schliebener
Leiterin der Schlichtungsstelle
Nahverkehr NRW



Im neuen Flyer zur Mobilitätsgarantie verdeutlicht das KCM durch Fallbeispiele, wann Kunden Anspruch auf Erstattung haben und wann nicht – etwa bei Verspätungen von weniger als 20 Minuten, auch wenn durch diese ein Anschluss verpasst wird.

KOMMUNIKATION

- 25 Großer Auftritt für Zivilcourage: Videowettbewerb erreicht junge Leute
- 28 Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie!
- 30 Fahrgäste und Fachleute unter einem Dach: www.busse-und-bahnen.nrw.de



Rappen, filmen und gewinnen!

Schick uns deinen Clip und gewinne eine professionelle Musikproduktion.
Wie es geht, zeigt dir Fatih Çevikkollu im Internet.

www.nahverkehr.nrw.de

BUSSE & BAHNEN **NRW**



Großer Auftritt für Zivilcourage

//// VIDEOWETTBEWERB ERREICHT JUNGE LEUTE

Zur Verbesserung der Sicherheit im öffentlichen Nahverkehr hatte die Gemeinschaftskampagne »Busse & Bahnen NRW« im Sommer 2011 Jugendliche in NRW dazu aufgerufen, sich kreativ mit dem Thema »Zivilcourage in Bus und Bahn« auseinanderzusetzen. Die Botschaft: Jeder kann im Notfall einschreiten und die 110 wählen. Kernelement der Kampagne war ein Video-Wettbewerb im Internet. Unter dem Motto »Rap'n'Rec« waren die Jugendlichen aufgefordert, Rapsongs zum Kampagnenthema zu schreiben und diese in Form eines Musikvideos auf der Wettbewerbsseite www.rapnrec.de hochzuladen. Das Ergebnis des Wettbewerbs konnte sich sehen lassen:

- 72 Videobeiträge wurden auf www.rapnrec.de hochgeladen.
- www.rapnrec.de hatte bis zu 2.500 Besucher am Tag, im gesamten Kampagnenzeitraum vom 9.7.-31.8.2011 fast 40.000 Besucher und über 130.000 Klicks.
- Die Aktion gewann knapp 550 Freunde bei Facebook.

Kevin Meyer alias Mäck überzeugte die Jury und reiste als Gewinner mit vier Begleitern nach Berlin, wo er seinen Song bei dem bekannten Musikproduzenten José Alvarez-Brill professionell aufnahm. Dieser war so begeistert von dem 20-Jährigen, dass er ihm direkt einen Plattenvertrag in Aussicht stellte. Aber damit nicht genug: Zusammen mit Kampagnenbotschafter Fatih Çevikkollu drehte »Mäck« einen Kinospot zur Zivilcourage, der von Mitte Dezember bis Mitte Januar in allen großen Kinos in NRW gezeigt wurde. In Köln nahm der Aufruf zu mehr Zivilcourage im wahrsten Sinne des Wortes »Fahrt auf«. Auf der Stadionlinie wurde die erste deutsche »Zivilcourage-Straßenbahn« eingesetzt. Mit kölschen Tönen »Zivilcourage mer stonn zusamme« bezogen auch hier Fatih Çevikkollu und Mäck gemeinsam Position gegen Gewalt und für ein besseres Miteinander im Nahverkehr. Die Preisverleihung am 10. Dezember 2011 vor dem Heimspiel des 1. FC Köln gegen SC Freiburg am Rhein-Energie-Stadion bot nicht nur Raum für die Präsentation des Siegersongs, sondern auch für den Auftritt der Zweit- und Drittplatzierten. Moderiert von Jo Hiller (ARD) diskutierten Fatih Çevikkollu und Vertreter aus den Bereichen Politik, Verkehr und Fußball über Zivilcourage sowie Sicherheits- und Nahverkehrskonzepte bei Fußballbegegnungen.

Alle Wettbewerbsbeiträge unter [//// www.rapnrec.de!](http://www.rapnrec.de)



Per Smartphone direkt zu Gewinnervideo und Kinospot!



NRW-Regionalverkehrsplan 2012

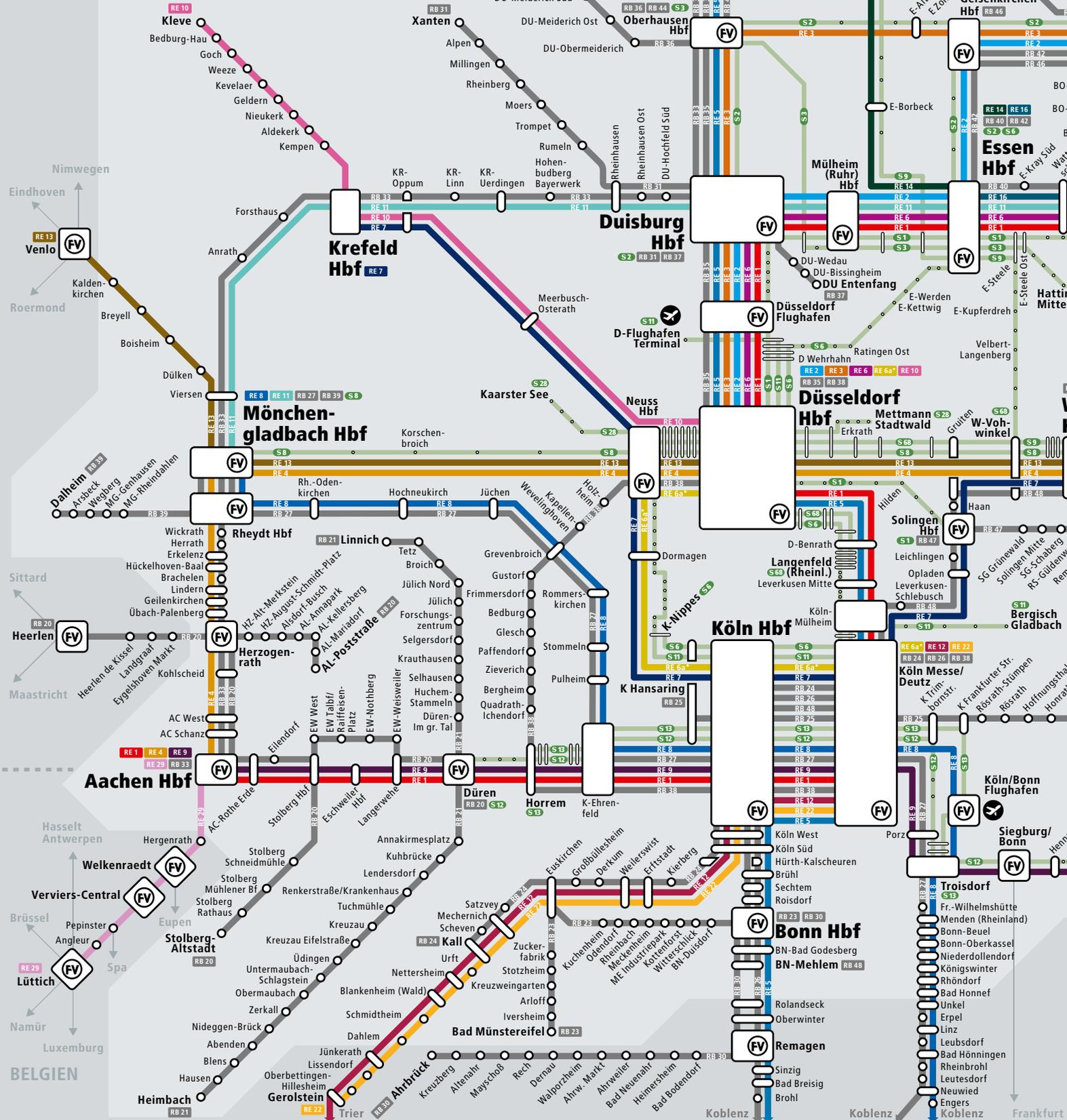
NIEDERLANDE

Zeichenerklärung

- RE 1 Regional-Express (RE) mit Halt
- RB 37 Regionalbahn (RB) mit Halt
- S 1 S-Bahn (S) mit Halt
- RE 1 Linienendpunkt
- FV Übergang zum Fernverkehr
- ★ voraussichtliche Betriebsaufnahme 10.06.2012

Zur besseren Übersicht sind nicht alle S-Bahn-Halte namentlich aufgeführt. Bitte entnehmen Sie die vollständige Darstellung den Plänen des VRR und VRS.

Stand: Dezember 2011



BELGIEN

Frankfurt



Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie!

//// GUILDO HORN WIRBT 2012 FÜR RÜCKSICHT UND HILFSBEREITSCHAFT

Rücksichtslosigkeit und mangelnde Hilfsbereitschaft sind in unserer Gesellschaft ein weit verbreitetes Problem, davon ist auch der Nahverkehr nicht ausgenommen. Im Gegenteil, hier treffen auf engstem Raum Menschen unterschiedlichen Alters und Bildungsgrades und verschiedener Herkunft aufeinander. Drängeleien, überlautes Musikhören und Telefonieren, das Blockieren von Sitzplätzen, Vandalismus und nicht zuletzt fehlende Hilfsbereitschaft gegenüber älteren Fahrgästen, Müttern mit Kinderwagen oder Menschen mit Handicap stehen auf der Tagesordnung. Eine vom KCM kürzlich durchgeführte Imageanalyse im ÖPNV hat gezeigt, dass Fahrgäste in NRW sich unter Mitreisenden mehr Respekt und Rücksichtnahme wünschen. Grund genug für die Gemeinschaftskampagne »Busse & Bahnen NRW«, sich diesem Thema zu widmen.

Doch was tun? Helfen neue Verbote, Gesetze oder der drohende Zeigefinger? Wir denken: Nein, und haben uns daher für einen anderen Weg entschieden: Unter dem Motto »Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie« startet die Gemeinschaftskampagne in diesem Jahr einen Aufruf für mehr Miteinander in Bus und Bahn. Mit Guildo Horn als starkem Testimonial und witzigen Slogans setzt die Kampagne nicht auf Drohungen, sondern auf Motivation und Einsicht. Guildo Horn ist nicht nur eine bekannte Persönlichkeit und ausgesprochener Sympathieträger. Er engagiert sich auch seit Jahren für gesellschaftliche Themen und ist damit ein glaubwürdiger Botschafter für Hilfsbereitschaft und Rücksichtnahme.

*Frisur egal, Respekt total! Sei nett zu deinen Mitfahrern,
selbst wenn sie so aussehen wie ich!*

Guildo Horn

Seit Mitte August ruft er auf Plakaten und anderen Werbemitteln in den Fahrzeugen und an den Stationen, im Hörfunk und im Internet die Fahrgäste in NRW zu mehr Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft auf. Facebook-Nutzer haben darüber hinaus die Möglichkeit, selbst Flagge bzw. »Frisur« für die Kampagne zu zeigen.

Höhepunkt der Kampagne war ein landesweiter Aktionstag am 21. September 2012. Gemeinsam mit NRW-Verkehrsminister Michael Groschek besuchte Guildo Horn zwei Bahnhöfe in Nordrhein-Westfalen. Ein gemeinsamer Rundgang mit Medienvertretern und Vertretern von Senioren- und Behindertenverbänden machte deutlich, dass die Verkehrsunternehmen in den letzten Jahren bereits viel in Hilfs- und Serviceangebote investiert haben. Ältere und körperlich beeinträchtigte Fahrgäste sind jedoch trotzdem auf die Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft ihrer Mitreisenden angewiesen.

Informationen zur Guildo-Kampagne finden Sie im Internet unter

//// www.busse-und-bahnen.nrw.de

Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie



Für mehr
Miteinander
in Bus und Bahn

Haare egal – Respekt total

Bus- und Bahnfahren ist noch schöner, wenn jeder auf den anderen ein bisschen mehr Rücksicht nimmt. Denn: Das Miteinander ist haargenau das, was zählt. Mach mit!

www.busse-und-bahnen.nrw.de

Dein
Gülden
König



BUSSE & BAHNEN **NRW**

Fahrgäste und Fachleute unter einem Dach

//// NEUES MOBILITÄTSPORTAL www.busse-und-bahnen.nrw.de

Mit dem neuen Mobilitätsportal www.busse-und-bahnen.nrw.de finden Fahrgäste und Fachleute aus Wirtschaft, Industrie und Institutionen in NRW seit August 2012 erstmals alle für sie relevanten Informationen gebündelt auf einer einzigen Internet-Plattform.

Zentraler Anlaufpunkt

Das neue Portal soll zu einem zentralen Anlaufpunkt im Internet für alle Fragen rund um den Nahverkehr und die Bahnindustrie in NRW werden. Bisher waren die Nutzer gezwungen – je nach inhaltlicher Ausrichtung – auf mindestens drei verschiedene Internetauftritte zuzugreifen: Fahrgäste fanden unter www.nahverkehr.nrw.de für sie aufbereitete Informationen zu Fahrplan und NRW-Tarif. Die ÖPNV-Fachwelt griff auf Informationen im Fachportal www.fachportal.nahverkehr.nrw.de zurück, und die Bahnindustrie verfügte mit www.initiativebahn.nrw.de über einen Internetauftritt mit den für sie relevanten, landesspezifischen Informationen. Dabei sind in der Realität die Grenzen zwischen dem Informationsbedürfnis der verschiedenen Branchen und dem der Kunden fließend. Häufig suchen Fahrgäste und Fachleute dieselben Informationen, nur in unterschiedlichem Umfang.

The screenshot displays the user interface of the mobility portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Startseite', 'Impressum', 'Kontakt', and 'Partner'. A search bar is located on the right, with a dropdown menu currently showing 'Fachinformationen' and 'Fahrgastinformationen'. A tooltip points to the search bar with the text: 'Klicken Sie hier, wenn Sie speziell für Fahrgäste aufbereitete Informationen wünschen.' Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Termine' section showing a calendar for September 2012, with dates 3 through 28 circled in red. Below the calendar is a 'Fahrplanauskunft' section with input fields for 'START STADT/ORT', 'ZWISCHENZIEL', and 'ZIEL STADT/ORT', and a 'UHRZEIT & DATUM' section with input fields for 'UHRZEIT' (10:30) and 'DATUM' (11.09.2012). A 'Verbindung suchen' button is located below these fields. At the bottom left, there is a 'Ticketshop' section with a 'Zum Ticketshop' link. On the right, there is a featured article titled 'Netzwerktreffen zur InnoTrans' with a sub-headline: 'Wie gestalten wir nachhaltige Mobilität? Und wie finanzieren wir sie in Zukunft? Diese Fragen will NRW-Verkehrsminister Michael Groschek beim Netzwerktreffen zur InnoTrans diskutieren.' Below the article, there are four navigation buttons: 'InnoTrans', 'Mobilitätsgarantie 2012', 'Mehr Miteinander', and 'KarriereTagRail'.

Unter anderem hier setzt das neue Mobilitätsportal www.busse-und-bahnen.nrw.de an. Fahrgäste finden dort weiterhin zuverlässig die für sie wichtigen Inhalte zu Tickets und Tarifen in NRW sowie die landesweite Fahrplanauskunft. Diese kundenorientierten Informationen werden jedoch künftig durch – separat dargestellte – umfangreiche Detailinformationen ergänzt, die bisher nur im Fachportal zugänglich waren. Und unter dem Menüpunkt »Initiativen & Technik« finden die Nutzer nicht nur Hintergrundinformationen zur Gemeinschaftskampagne »Busse & Bahnen NRW«. Vielmehr können sie sich an Ort und Stelle auch über die wirtschaftspolitische und verkehrswissenschaftliche Arbeit der Initiative Bahn NRW sowie anderer landesweiter Initiativen informieren. Junge Fachkräfte und Studierende, die eine Karriere in der Bahn- und Verkehrswirtschaft NRW anstreben, finden hier ebenfalls auf einen Klick die zentralen Brancheninformationen.

Tickets & Tarife	Service & Organisation	Initiativen & Technik	Wirtschaft & Wissenschaft	MOBILZEIT Magazin	News & Downloads
Initiative Bahn	Wirtschaft	Wissenschaft			
	Unternehmen/Branchen				
	Verkehrspolitik				

Termine

alle Termine →

Top Themen

- 1 **Ausflugstipps**
- 2 **Für eine Fahrt**
Für eine Einzelfahrt in NRW gibt es das SchöneFahrt Ticket NRW, das Schöne ReiseTicket NRW oder das AnschlussTicket NRW.
- 3 **Mobil in Düsseldorf**
Mit einem neuen Ticketangebot will die Düsseldorfer Rheinbahn Bus und Bahn besser mit anderen Verkehrsmitteln verknüpfen. Ab März ist das Ticket „Mobil in Düsseldorf“ als MonatsTicket erhältlich, das den Besitz von Privatautofahrzeugen in der Stadt mittelfristig senken soll.
- 4 **Herzlich willkommen!**
Zum 1. August 2012 startet das neue Mobilitätportal von „Busse & Bahnen NRW“. Die früher getrennten Informationsangebote für Fahrgäste und Fachleute werden jetzt unter www.busse-und-bahnen.nrw.de



Freie Fahrt für Aufsteiger
200 Studierende knüpften beim KarriereCampus Rail 2012 Kontakte in die Bahn- und Verkehrswirtschaft.

TransVer
KarriereCampus Rail
Trends
Initiative Bahn NRW

Fahrplanauskunft

Zur Fahrplanauskunft →



Initiative Bahn NRW
Zentrale Anlaufstelle



Wirtschaft
Standortfaktor Mobilität



Wissenschaft
Mit Forschung vorn

Aktuelles

Portal »lernt« mit den Besuchern

Damit unterschiedliche Nutzergruppen die für sie relevanten Inhalte leichter finden, ist das neue Portal als so genanntes »lernendes Portal« konzipiert. Es sortiert seine Inhalte automatisch nach dem vornehmlichen Informationsbedarf des jeweiligen Besuchers. So werden Fahrgäste und Fachleute bereits auf der Startseite www.busse-und-bahnen.nrw.de gezielt mit Informationen angesprochen, aus deren Nutzung sich – ähnlich wie bei den viel besuchten Einkaufsportalen und sozialen Netzwerken im Internet – Vorschlagslisten für weitere Themenblöcke generieren. Grundsätzlich sind jedoch alle Inhalte für alle Nutzer zugänglich. Damit die Besucher der drei bisherigen NRW-Informationsportale ohne Umwege zum neuen Mobilitätportal gelangen, bleiben die bekannten Internetadressen www.nahverkehr.nrw.de, www.fachportal.nahverkehr.nrw.de sowie www.initiativebahn.nrw.de zunächst erhalten. Wer dort hin möchte, wird automatisch auf www.busse-und-bahnen.nrw.de umgeleitet. Auch diese Information macht sich das lernende Portal anschließend zunutze: Ausgehend von der ursprünglich anvisierten URL, »landen« die Besucher auf unterschiedlichen, inhaltlich auf sie zugeschnittenen Startseiten des neuen Mobilitätportals.

Optische und technische Verbesserungen

Das neue Internetportal bietet zudem allen Nutzern optische und technische Verbesserungen, zum Beispiel im Bereich »News & Downloads«, wo aktuelle Nachrichten und zusätzliches Informationsmaterial auf einen Klick zur Verfügung stehen. Es ist außerdem weitgehend barrierefrei: Sämtliche Inhalte sind auch für Menschen, die aufgrund einer Behinderung auf unterstützende Techniken angewiesen sind, leicht verfügbar.

VERTRIEB

33 Automatisch und komfortabel! Elektronische Fahrausweise und Kontrolleinrichtungen im NRW-Tarif



Automatisch und komfortabel!

////// ELEKTRONISCHE FAHRAUSWEISE UND KONTROLLEINRICHTUNGEN IM NRW-TARIF

Stellen Sie sich vor, Fahrgäste steigen in Busse und Bahnen, ohne sich um Fahrkarten und Tarife zu kümmern, und erhalten am Ende des Monats von ihrem Kundenvertragspartner eine Abrechnung, in der alle Fahrten aufgeführt sind – vergleichbar unkompliziert wie die Telefonrechnung, die sämtliche Gespräche, egal über welchen Anbieter, abrechnet.

Noch ist das Zukunftsmusik, aber das elektronische Fahrgeldmanagement gewinnt – wie in allen Bereichen des ÖPNV in Deutschland – auch im NRW-Tarif immer mehr an Bedeutung. Die Forderung, Chipkarten, Online- und Handytickets elektronisch zu kontrollieren, liegt auf der Hand. Die für den NRW-Tarif zuständigen Gremien sind sich darin einig, dass eine automatische Kontrolle dieser elektronischen Fahrausweise zwingend erforderlich ist, damit ein unkompliziertes Reisen in NRW mittelfristig möglich wird.

eTickets auf Chipkarten

Derzeit werden bereits das SchönesJahrTicket NRW und einige SemesterTickets NRW als eTickets auf Chipkarten ausgegeben. Insgesamt sind ca. 50.000 Chipkarten mit NRW-Tarifprodukten im Umlauf. Die Tendenz ist steigend. Die elektronische Fahrausweisprüfung kann entweder durch Fahrausweisprüfgeräte oder – sofern bereits vorhanden – über elektronische Einstiegskontrollsysteme EKS erfolgen. Ziel ist, den Fahrern und Fahrausweisprüfern über ein optisches oder akustisches Signal mitzuteilen, ob das jeweilige eTicket räumlich und zeitlich gültig bzw. nicht gültig ist.

////// UMSATZ eTICKET AUF CHIPKARTEN 2011





OnlineTickets

Die Ausgabe von OnlineTickets erfolgt mit wenigen Ausnahmen, zum Beispiel SchönesJahrTicket NRW, für den gesamten NRW-Tarif. Sie werden hauptsächlich über das Portal Busse & Bahnen NRW und hier über den Online-Ticket-Shop www.ots-nrw.de, das DB-Portal www.bahn.de sowie über das OnlinePortal der DSW21 (ausschließlich SemesterTickets NRW für Studierende) angeboten.

////// UMSATZ ONLINETICKET 2011

 SemesterTicket NRW 9.052.000 €

 www.bahn.de 7.800.000 €

 www.ots-nrw.de 260.000 €



Online-Ticket

BUSSE & BAHNEN NRW

Fahrkarte

Gültigkeit: 05.01.2011 10:00 - 05.01.2011 11:59	
Das SchöneFahrtTicket gilt für eine Hinfahrt von maximal 2 Stunden im NRW-Nahverkehr.	
SchöneFahrtTicket NRW Kind	
Klasse:	2
Person(en):	1

Zahlungspositionen und Preis

Positionen		Preis	MwSt (D) 19%	MwSt (D) 7%
Fahrkarte	1	8,00€	8,00€ 1,28€	0,00€ 0,00€
Summe		8,00€	8,00€ 1,28€	0,00€ 0,00€

Dummy

Betrag 8,00€
Datum 20.12.2010

Ihr Konto wurde mit dem oben angegebenen Betrag belastet. Die Buchung Ihres Online-Tickets erfolgte am 20.12.2010. DB Vertrieb GmbH, Stephensonstraße 1, 60326 Frankfurt am Main, Ust.-IdNr. DE 814 160 246.

Bitte auf A4 ausdrucken

Barcode bitte nicht knicken!



812046

Fahrt-Gültigkeit:

05.01.2011 10:00 - 05.01.2011 11:59

HandyTickets

HandyTickets können im NRW-Tarif seit 01.01.2012 für einige PauschalpreisTickets über das Portal www.handyticket.de gekauft werden. Die Umsätze (Stückzahlen und Einnahmen) sind noch gering. Die elektronische Sicherheit ist durch die Anwendung des VDV-2D-Barcodes (TLV) bzw. übergangsweise durch den UIC-Barcode 918-3*¹ gegeben. Der VDV-Barcode beruht – wie die eTickets auf den Chipkarten – auf den Vorgaben der Kernapplikation. Alle Barcodes sind dabei verschlüsselt und nur in Verbindung mit einer speziellen Software auslesbar. Derzeit gibt es drei unterschiedliche Barcodegrößen, wobei für das OnlineTicket die größte und für das HandyTicket aufgrund des kleinen Displays derzeit die kleinste Größe vorgesehen ist.

////// UMSATZ HANDYTICKET 2012 (EINFÜHRUNG 1.1.2012 BIS 1.9.2012)



Die elektronische Fahrausweisprüfung sowohl von Online- als auch von Handytickets erfolgt über einen 2D-Barcode-Scanner. Dieser ist in den meisten Fahrausweisprüfgeräten enthalten und kann bzw. sollte auch bei den elektronischen Einstiegskontrollen vorhanden sein. Auch hier ist es wie bei der elektronischen Überprüfung der eTickets auf Chipkarten das Ziel, dass die räumliche und zeitliche Gültigkeit des Tickets Fahrern und Fahrausweisprüfern entweder per Anzeige oder durch ein optisches bzw. akustisches Signal mitgeteilt wird.

////// WAS IST DIE KERNAPPLIKATION?

Alle eTickets auf Chipkarten in NRW müssen ihr entsprechen: der Kernapplikation. Sie ist eine technische und organisatorische Lösung, bei der ein »Kundenmedium«, also beispielsweise eine Chipkarte, und die Vertriebsgeräte von Verkehrsunternehmen (Automaten, Fahrscheindrucker, Kontrollgeräte, Verkaufsgeräte im Servicebüro etc.) so zusammenspielen, dass man damit in Zukunft deutschlandweit Fahrscheine kaufen kann. Das wird durch Standards für Technik, Organisation und Verträge sichergestellt, für die der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV zuständig ist.

¹ Der UIC-Barcode 918-3* beinhaltet zum Teil den VDV-Barcode. Im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV wurde vereinbart, dass SPNV-Verkehrsunternehmen ihn für Tarifprodukte, die Fern- und Nahverkehrsanteile enthalten, z. B. das CityTicket, nutzen dürfen, d. h. die kommunalen Verkehrsunternehmen ihn entsprechend anerkennen. In NRW wurde darüber hinaus vereinbart, dass er bis Ende 2013 übergangsweise für den Verkauf von NRW-Tarifprodukten aus dem DB-Portal »bahn.de« eingesetzt werden darf.

NRW-TARIF IN ZAHLEN

- 37** Preisfortschreibung im NRW-Tarif: nur moderate Preiserhöhung für 2012
- 39** 2011: Bilanz eines erfolgreichen Jahres!



Preisfortschreibung im NRW-Tarif

////// NUR MODERATE PREISERHÖHUNG FÜR 2012

Die Jahre 2010 bis 2012 sind geprägt durch die Diskussion über die Weiterentwicklung der NRW-Tariflandschaft. Aus diesem Grund befindet sich der NRW-Tarif derzeit in einer Konsolidierungsphase. Auf tarifliche Neuerungen wurde weitestgehend verzichtet. Entsprechend den maßgeblichen Rahmenbedingungen insbesondere im Bereich der Kostenentwicklung wurde für 2012 eine moderate Preiserhöhung vorgenommen.

Einziges neues Ticketangebot für den NRW-Tarif 2012 ist das TeilnehmerTicket NRW. Dieses nicht frei verkäufliche Ticketangebot richtet sich an Veranstalter von Events, die ihren Teilnehmern eine umweltbewusste und kostengünstige An- und Abreise mit dem ÖPNV ermöglichen wollen. Der Bezug des TeilnehmerTickets NRW setzt den Abschluss eines Vertrages zwischen Veranstalter, KCM und einem örtlich ansässigen Verkehrsunternehmen voraus. Darüber hinaus wurde das FahrradTicket NRW in FahrradTagesTicket NRW umbenannt, um dem Fahrgast den ganz täglichen Nutzen des Ticketangebotes zu verdeutlichen.

////// RELATIONSPREISTICKETS ...	2012	2011
für eine Fahrt	plus-Beträge	
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	1,30 €	1,20 €
AnschlussTicket NRW Erwachsene	1,30 €	1,20 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene ¹⁾	0,65 €	0,60 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	2,60 €	2,40 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	2,60 €	2,40 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erwachsene ¹⁾	1,30 €	1,20 €
für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	5,40 €	5,20 €
für einen Monat		
SchönerMonatTicket NRW	19,80 €	19,30 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi	14,90 €	14,50 €
im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	16,50 €	16,10 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	12,40 €	12,10 €



Tickets zum Relationspreis gelten für eine festgelegte Relation/Verbindung – der Preis ist abhängig vom Ziel.

¹⁾ plus-Betrag pro Person ²⁾ Tarif für Züge der Produktklasse C der Deutschen Bahn AG

Sämtliche RelationspreisTickets des Bartarifs sind für Kinder auch zum halben Fahrpreis erhältlich. Außerdem werden im Bartarif BahnCard 25 und 50 anerkannt.

Die plus-Beträge der RelationspreisTickets wurden durchschnittlich um 7,3% erhöht. Ursächlich ist der Bartarif, der aus vertrieblichen Erwägungen mindestens um 10 Cent angepasst werden muss. Aufgrund der gemeinsamen Wahrnehmung mit dem C-Preis der DB AG, der für 2012 um 3,9% erhöht wurde, liegt die vom Kunden letztendlich wahrgenommene Preismaßnahme bei den RelationspreisTickets im Bartarif bei ca. 4,3% und bei etwa 3,8% bei den Zeitfahrausweisen.

////// PAUSCHALPREISTICKETS ...	2012	2011
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	17,00 €	16,60 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	8,50 €	8,30 €
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	27,00 €	26,00 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	37,50 €	36,00 €
FahrradTicket NRW neu in 2012 FahrradTagesTicket NRW	4,50 €	4,00 €
Schönes-Wochenende-Ticket ¹⁾²⁾	40,00 €	39,00 €
für eine Veranstaltung		
TeilnehmerTicket NRW ³⁾	13,90/10,70 €	-
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	25,50 €	24,50 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	54,00 €	52,00 €
für ein Semester		
SemesterTicket NRW	SS 2012 42,40 €	SS 2011 40,80 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	3.675,00 €	3.675,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	455,00 €	455,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.600,00 €	2.600,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	455,00 €	455,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	320,00 €	320,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	40,00 €	40,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	225,00 €	225,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	40,00 €	40,00 €

¹⁾ Preis im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 €

²⁾ kein NRW-Tarif; nachrichtliche Angabe, ³⁾ Ticketpreis abhängig von Teilnehmerzahl



Tickets zum Pauschalpreis gelten in ganz NRW – der Einheitspreis ist unabhängig von der Reiseweite.

Bei den PauschalpreisTickets fand für 2012 eine moderate Erhöhung um durchschnittlich 3,7% statt. Das SchönesJahrTicket NRW wurde preislich konstant gehalten, um die Nutzenschwelle zu den SchönerMonatTickets NRW abzusenken und das Ticketangebot insgesamt attraktiver vor allem für Berufspendler zu gestalten.

////// NRWplusTICKETS ...	2012	2011
für eine Fahrt		
	plus-Beträge	
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	2,40 €	2,30 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,20 €	1,20 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	4,80 €	4,60 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,40 €	2,40 €
für einen Monat		
NRWplus Monat ICE	54,00 €	53,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	45,00 €	45,00 €



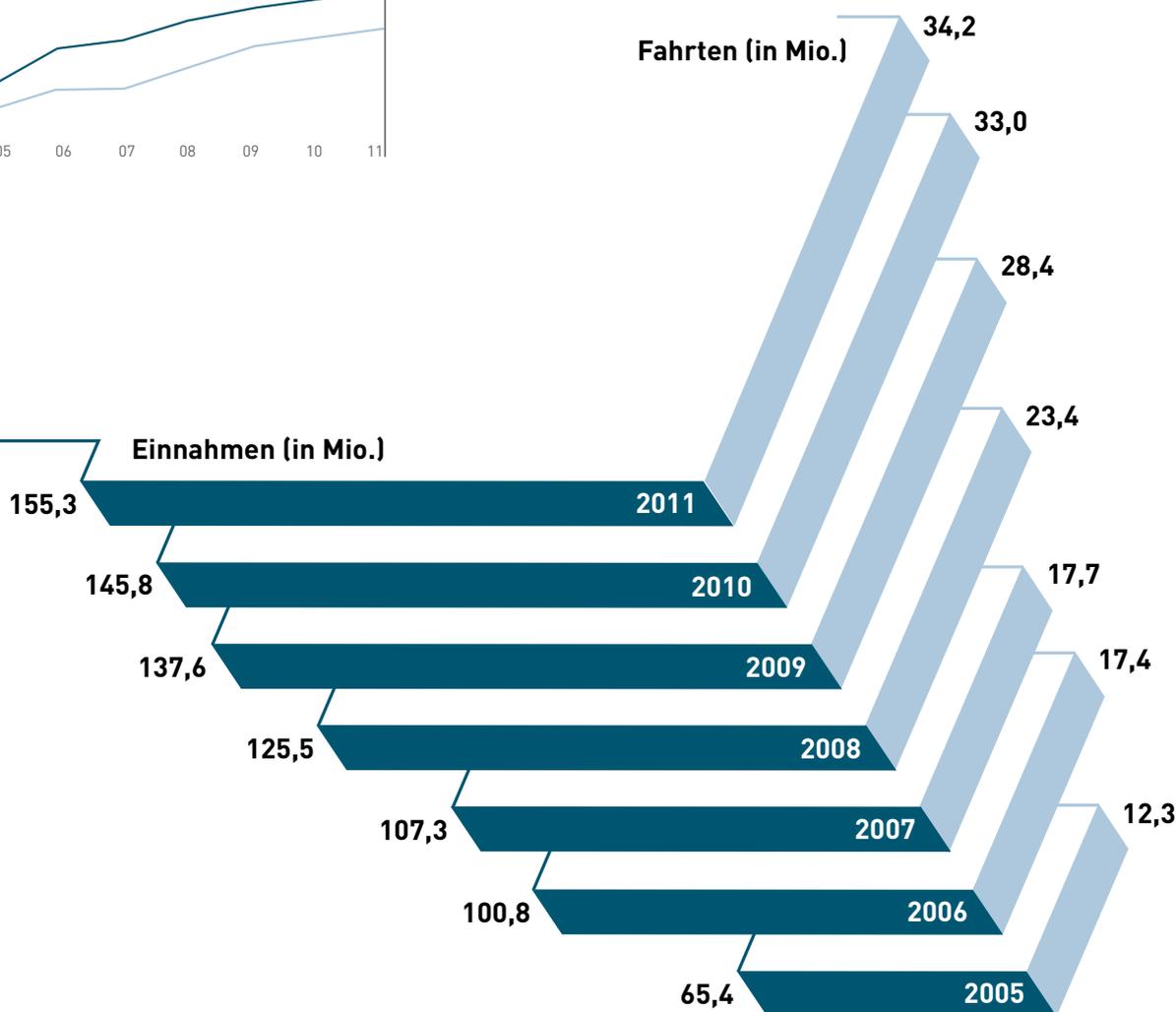
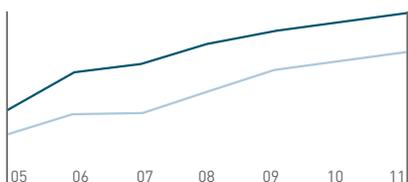
Tickets des NRWplus-Tarifs sind fakultativ zu Tickets des Fernverkehrs sowie des ein- oder ausbrechenden Schienenpersonen-nahverkehrs erhältlich.

Der NRWplus-Tarif wurde durchschnittlich unterproportional um lediglich 1,3% angepasst. Diese geringe Preismaßnahme beruht darauf, dass der Kinderfahrpreis konstant gehalten wurde. Somit gilt seit 2012 auch für den NRWplus-Tarif »Kinderpreis = halber Erwachsenenpreis«.

2011: Bilanz eines erfolgreichen Jahres!

NRW-TARIF ENTWICKELT SICH WEITER POSITIV

NRW-Tarif Gesamtentwicklung

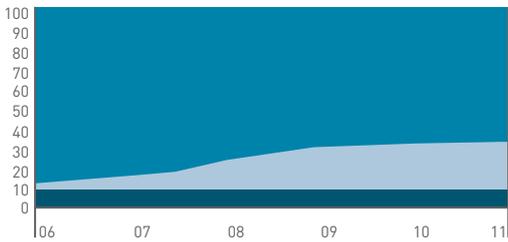


Die positive Gesamtentwicklung des NRW-Tarifs im Vergleich zu 2010 spiegelt sich in der Einnahmen- und Fahrtenentwicklung, aber auch im Ticketabsatz wider. Die Einnahmen sind um fast 10 Mio. Euro (6,5 %) auf über 155 Mio. Euro gestiegen, die Fahrten um 1,2 Mio. (3,7 %) auf 34,2 Mio. Fahrten. Im Vergleich zu den Einnahmen und abgesetzten Tickets sind die Fahrtenzuwächse jedoch nicht in allen Sortimentsgruppen zu beobachten.

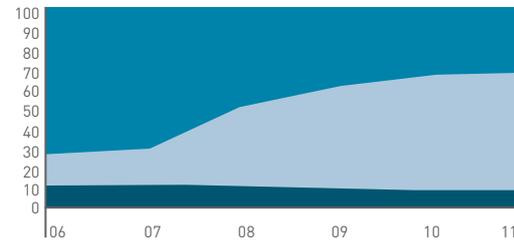
Den starken Zuwächsen beim SemesterTicket NRW stehen leichte Rückgänge bei den Relationspreis- und PauschalpreisTickets gegenüber. Der Ticketabsatz erfuhr eine Steigerung um 2 % im Vergleich zum Vorjahr.

Entwicklung der Ticketsegmente

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Ticketsegmenten



Prozentuale Fahrtenverteilung nach Ticketsegmenten



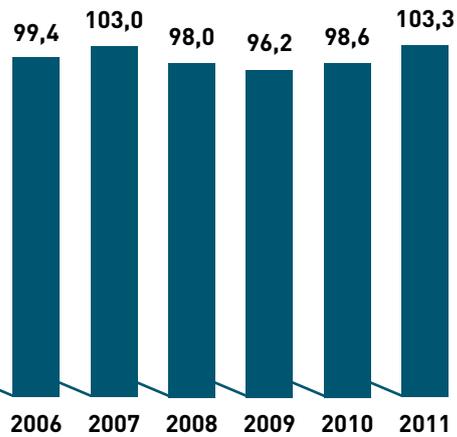
NRW-Tarif gesamt — Zeitkarten für Jedermann, — Zeitkarten für Schüler/Azubis, — Bartarif

Bartarif gesamt

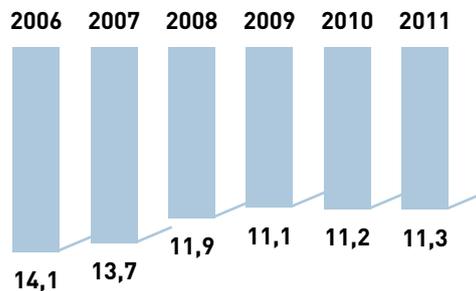
Der NRW-Tarif ist mittlerweile deutlich diversifizierter als in seinen Anfängen. Dennoch ist der Bartarif für Freizeit- und Gelegenheitsfahrten mit über 100 Mio. Euro weiterhin das bedeutendste Segment.

Besondere Trends: Bei den Ticketangeboten des Bartarifs sind Zuwächse nahezu ausschließlich bei relationsabhängigen Tickets in Verbindung mit der BahnCard und bei pauschalen Ticketangeboten für einen Tag zu verzeichnen. Dies spricht für ein steigendes Preisbewusstsein bei den Kunden im Nahverkehr. Insbesondere die »SchönerTagTickets NRW« erfreuen sich einer ungebrochenen Beliebtheit: Im Jahr 2011 wurden wiederum ca. 75.000 Tickets mehr verkauft als im Vorjahr.

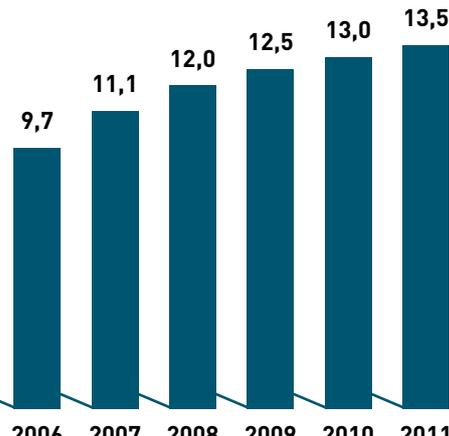
Einnahmen (in Mio.)



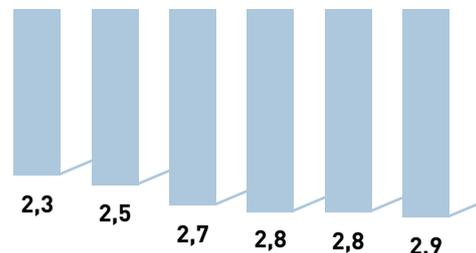
Fahrten (in Mio.)



Einnahmen (in Mio.)



Fahrten (in Mio.)

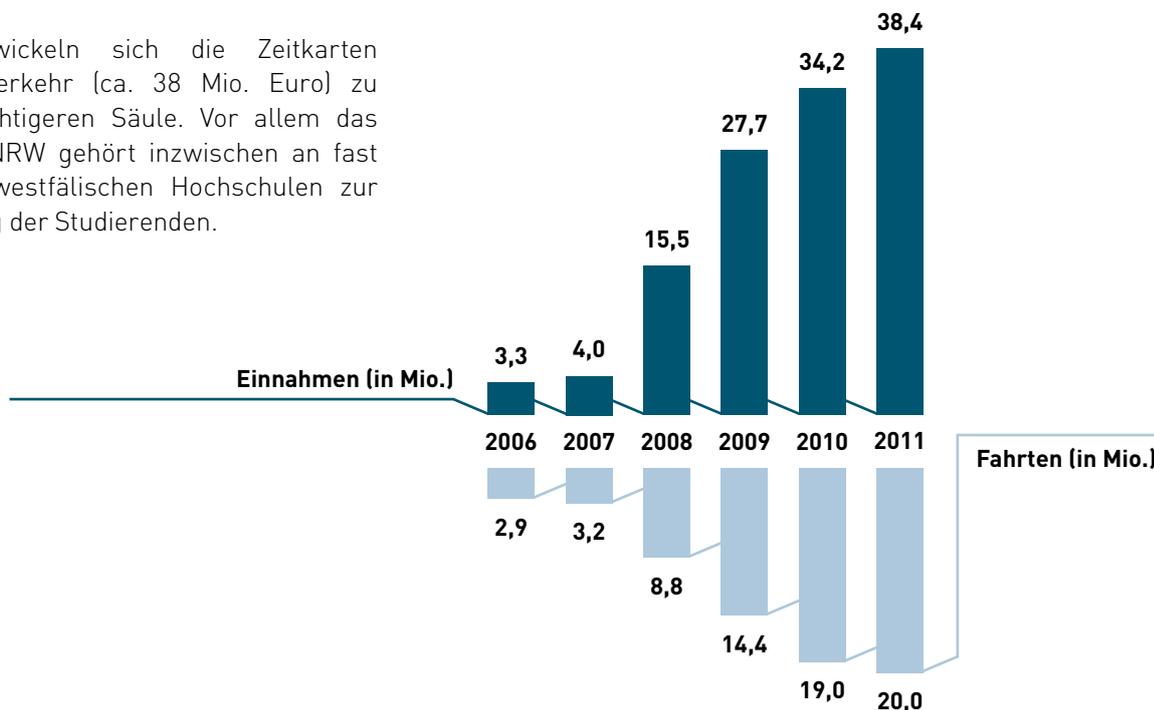


Zeitkarten für Jedermann

Bei den Zeitkarten für Jedermann sind Verlagerungseffekte zu beobachten: Die Tendenz geht weg von den relationsabhängigen Tickets hin zum pauschalen Angebot »SchönesJahrTicket NRW«.

//// Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

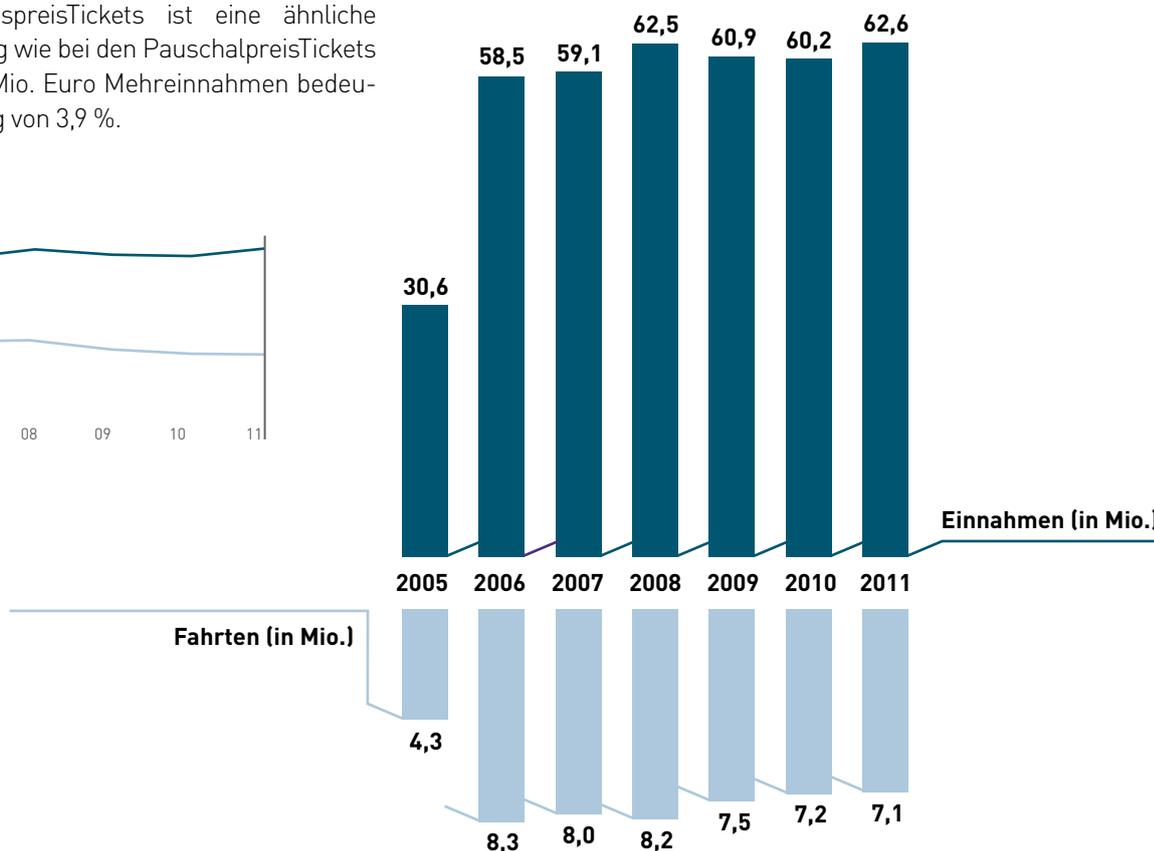
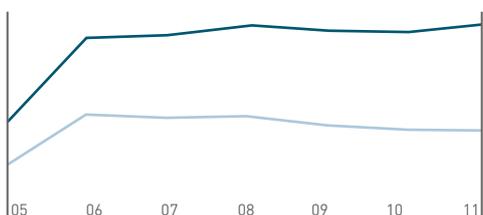
Tendenziell entwickeln sich die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr (ca. 38 Mio. Euro) zu einer immer wichtigeren Säule. Vor allem das SemesterTicket NRW gehört inzwischen an fast allen nordrhein-westfälischen Hochschulen zur Grundausrüstung der Studierenden.



Entwicklung der Sortimentsgruppen

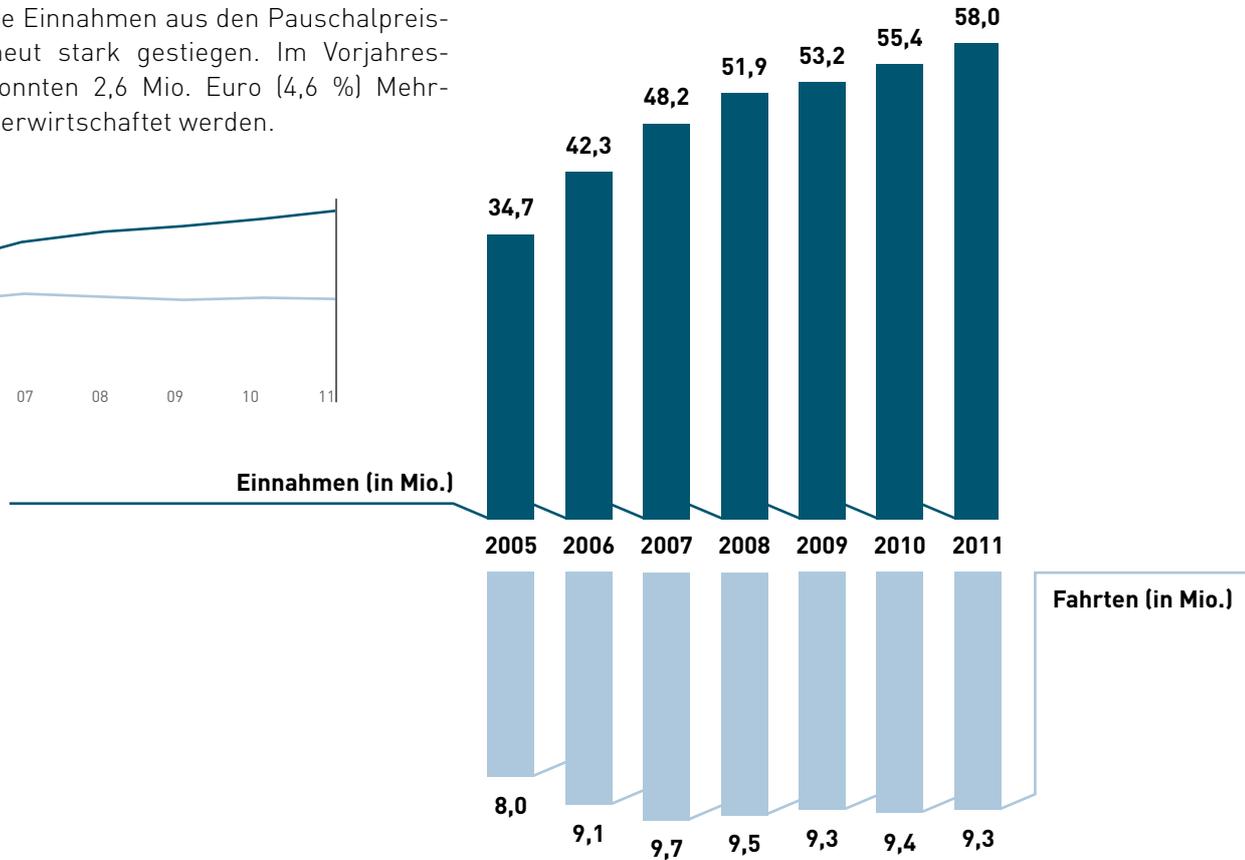
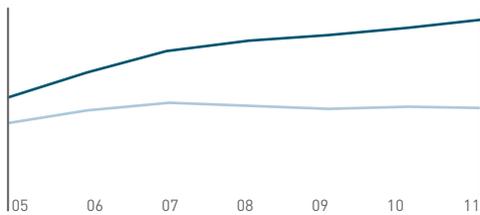
//// NRW-RelationspreisTickets Gesamtentwicklung

Bei den RelationspreisTickets ist eine ähnliche Gesamtentwicklung wie bei den PauschalpreisTickets festzustellen. 2,4 Mio. Euro Mehreinnahmen bedeuten eine Steigerung von 3,9 %.



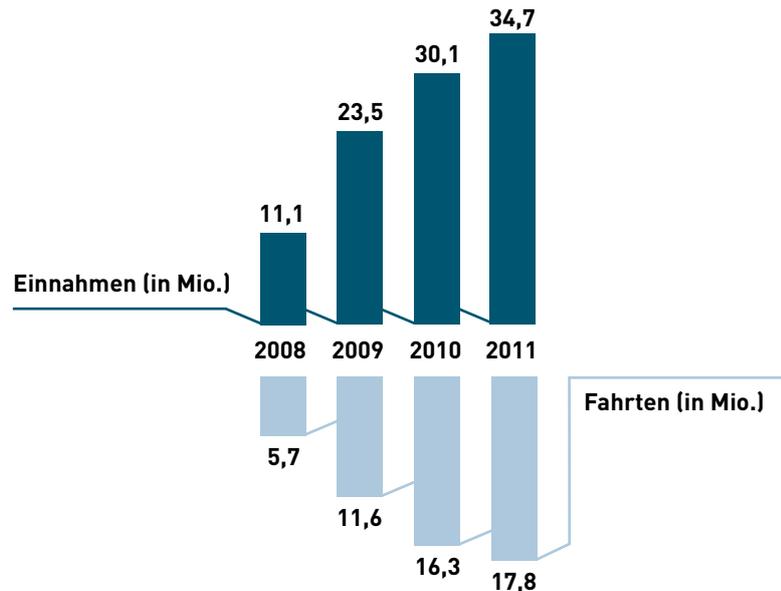
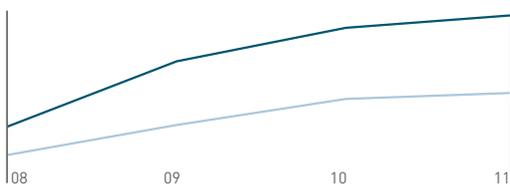
NRW-PauschalpreisTickets Gesamtentwicklung

2011 sind die Einnahmen aus den Pauschalpreis-Tickets erneut stark gestiegen. Im Vorjahresvergleich konnten 2,6 Mio. Euro (4,6 %) Mehreinnahmen erwirtschaftet werden.



SemesterTicket NRW Gesamtentwicklung

Mehr als die Hälfte der Fahrten mit dem NRW-Tarif werden mit dem SemesterTicket NRW durchgeführt. 2011 sind stark ansteigende Studierendenzahlen ein Grund für die erneut positive Entwicklung: Die Einnahmen wurden um 4,6 Mio. Euro auf rund 34,7 Mio. Euro (15,3 %) gesteigert. Die Fahrten nahmen um 1,5 Mio. bzw. 9,1 % auf fast 18 Mio. zu. Insgesamt wurden im SS 2011 und im WS 2011/2012 ca. 35.000 Studierende mehr als im Vorjahr mit dem SemesterTicket NRW ausgestattet. 12.000 davon wurden durch neue Vertragsabschlüsse gewonnen, 23.000 resultieren aus den steigenden Studierendenzahlen an bestehenden Vertragshochschulen.



PAUSCHALPREISTICKETS

NRW-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	10.046.867	10.235.081	-1,8 %	-188.214	605.630	639.663	-5,3 %	-34.033	605.630	639.663	-5,3 %	-34.033
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	159.372	183.506	-13,2 %	-24.134	19.203	22.938	-16,3 %	-3.735	19.203	22.938	-16,3 %	-3.735
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	15.867.513	14.207.078	11,7 %	1.660.435	1.816.422	1.684.107	7,9 %	132.315	605.474	561.369	7,9 %	44.105
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	27.785.096	25.996.288	6,9 %	1.788.808	4.584.636	4.398.870	4,2 %	185.766	764.106	733.145	4,2 %	30.961
FahrradTicket NRW	407.104	416.108	-2,2 %	-9.004	n.n.	n.n.	n.n.	n.n.	101.776	104.027	-2,2 %	-2.251
RUHR.2010Ticket NRW	0	991.968			0	206.476			0	22.666		
TeilnehmerTicket NRW	15.811	0			8.674	0			1.807	0		
Bartarif gesamt	54.281.763	52.030.029	4,3 %	2.251.735	7.034.565	6.952.054	1,2 %	82.511	2.097.996	2.083.808	0,7 %	14.188
SchönesJahrTicket NRW ¹⁾ Klasse	33.075	29.400	12,5 %	3.675	7.470	6.640	12,5 %	830	9	8	12,5 %	1
SchönesJahrTicket NRW ²⁾ Klasse	221.000	83.200	165,6 %	137.800	70.550	26.560	165,6 %	43.990	85	32	165,6 %	53
SchönesJahrTicket NRW Abo ¹⁾ Klasse	141.440	95.360	48,3 %	46.080	30.498	20.562	48,3 %	9.936	442	298	48,3 %	144
SchönesJahrTicket NRW Abo ²⁾ Klasse	1.748.700	1.349.100	29,6 %	399.600	536.268	413.724	29,6 %	122.544	7.772	5.996	29,6 %	1.776
Zeitkarten für Jedermann	2.144.215	1.557.060	37,7 %	587.155	644.786	467.486	37,9 %	177.300	8.308	6.334	31,2 %	1.974
SchöneFerienTicket NRW ¹⁾ (kleine Ferien)	757.041	805.905	-6,1 %	-48.864	777.050	919.825	-15,5 %	-142.775	31.082	36.793	-15,5 %	-5.711
SchöneFerienTicket NRW ²⁾ (große Ferien)	768.506	986.500	-22,1 %	-217.994	814.770	1.085.150	-24,9 %	-270.380	14.814	19.730	-24,9 %	-4.916
Zeitkarten für Schüler	1.525.547	1.792.405	-14,9 %	-266.858	1.591.820	2.004.975	-20,6 %	-413.155	45.896	56.523	-18,8 %	-10.627
Zeitkarten gesamt	3.669.762	3.349.465	9,6 %	320.297	2.236.606	2.472.461	-9,5 %	-235.855	54.204	62.857	-13,8 %	-8.653
PauschalpreisTickets gesamt	57.951.525	55.379.494	4,6 %	2.572.031	9.271.171	9.424.515	-1,6 %	-153.344	2.152.200	2.146.665	0,3 %	5.535
Schönes-Wochenende-Ticket ¹⁾ (nachrichtlich)	9.138.071	9.642.166	-5,2 %	-504.095	1.158.025	1.286.080	-10,0 %	-128.055	231.605	257.216	-10,0 %	-25.611

¹⁾ Preis im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 €

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	54.281.763	52.030.029	4,3 %	2.251.735	7.034.565	6.952.054	1,2 %	82.511	2.097.996	2.083.808	0,7 %	14.188
Zeitkarten für Jedermann	2.144.215	1.557.060	37,7 %	587.155	644.786	467.486	37,9 %	177.300	8.308	6.334	31,2 %	1.974
Zeitkarten für Schüler/Azubis	1.525.547	1.792.405	-14,9 %	-266.858	1.591.820	2.004.975	-20,6 %	-413.155	45.896	56.523	-18,8 %	-10.627
PauschalpreisTickets gesamt	57.951.525	55.379.494	4,6 %	2.572.031	9.271.171	9.424.515	-1,6 %	-153.344	2.152.200	2.146.665	0,3 %	5.535

SEMESTERTICKET NRW

NRW-TARIF

	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011 ²⁾	2010 ³⁾	Anteil	absolut	2011 ²⁾	2010 ³⁾	Anteil	absolut	2011 ²⁾	2010 ³⁾	Anteil	absolut
SemesterTicket NRW gesamt	34.715.104	30.118.092	15,3 %	4.597.012	17.821.839	16.333.779	9,1 %	1.488.060	848.659	777.799	9,1 %	70.860

²⁾ SS 2011 und WS 2011/2012, ³⁾ SS 2010 und WS 2010/2011

ERFOLGSSTORY SEMESTERTICKET: GRÜNDE FÜR DIE POSITIVE ENTWICKLUNG 2011

Durch den doppelten Abiturjahrgang in Bayern und in Niedersachsen, die Aussetzung der Wehrpflicht und die Abschaffung der Studiengebühren ist die Zahl der Erstsemester 2011 in NRW so hoch wie nie zuvor (115.000 Studienanfänger 2011; 18 % mehr als im Vorjahr). Insgesamt studieren an nordrhein-westfälischen Hochschulen ca. 8 % mehr Studierende als im Vorjahr. Einzelne Hochschulen haben besonders starke Zuwächse bei den Studienanfängern von bis zu 45 % (z. B. FH Dortmund). Für 2013 ist wegen des doppelten Abiturjahrgangs in NRW ein weiterer Anstieg zu erwarten.

RELATIONSPREISTICKETS

NRW-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
SchöneReiseTicket NRW	30.231.483	27.712.229	9,1 %	2.519.254	2.265.048	2.160.270	4,9 %	104.778	2.265.048	2.160.270	4,9 %	104.778
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	13.406.352	13.248.080	1,2 %	158.271	1.184.552	1.213.366	-2,4 %	-28.814	592.276	606.683	-2,4 %	-14.407
SchöneReiseTicket NRW gesamt	43.637.835	40.960.309	6,5 %	2.677.526	3.449.600	3.373.636	2,3 %	75.964	2.857.324	2.766.953	3,3 %	90.371
Darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 SchöneReiseTicket NRW	3.981.948	3.375.662	18,0 %	606.286	309.420	272.704	13,5 %	36.716	309.420	272.704	13,5 %	36.716
BC 25 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	2.243.282	2.019.190	11,1 %	224.092	185.270	173.282	6,9 %	11.988	92.635	86.641	6,9 %	5.994
BC 50 SchöneReiseTicket NRW	5.399.574	5.226.692	3,3 %	172.882	569.701	575.054	-0,9 %	-5.353	569.701	575.054	-0,9 %	-5.353
BC 50 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	4.474.357	4.360.493	2,6 %	113.864	551.744	559.716	-1,4 %	-7.972	275.872	279.858	-1,4 %	-3.986
AnschlussTicket NRW	2.214.755	2.359.037	-6,1 %	-144.282	310.577	335.560	-7,4 %	-24.983	310.577	335.560	-7,4 %	-24.983
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	2.436.366	2.512.162	-3,0 %	-75.796	395.378	413.536	-4,4 %	-18.158	197.689	206.768	-4,4 %	-9.079
AnschlussTicket NRW gesamt	4.651.121	4.871.199	-4,5 %	-220.078	705.955	749.096	-5,8 %	-43.141	508.266	542.328	-6,3 %	-34.062
Darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 AnschlussTicket NRW	274.867	263.175	4,4 %	11.692	41.738	40.071	4,2 %	1.667	41.738	40.071	4,2 %	1.667
BC 25 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	495.787	456.463	8,6 %	39.324	81.970	77.272	6,1 %	4.698	40.985	38.636	6,1 %	2.349
BC 50 AnschlussTicket NRW	177.299	199.440	-11,1 %	-22.141	36.313	41.145	-11,7 %	-4.832	36.313	41.145	-11,7 %	-4.832
BC 50 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	408.979	426.519	-4,1 %	-17.541	97.284	102.056	-4,7 %	-4.772	48.642	51.028	-4,7 %	-2.386
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	301.576	245.749	22,7 %	55.827	37.180	30.398	22,3 %	6.782	3.805	2.943	29,3 %	862
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	476.326	478.395	-0,4 %	-2.070	90.426	92.676	-2,4 %	-2.250	3.302	3.248	1,7 %	54
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	777.901	724.145	7,4 %	53.757	127.606	123.074	3,7 %	4.532	7.107	6.191	14,8 %	916
Bartarif gesamt	49.066.858	46.555.653	5,4 %	2.511.205	4.283.161	4.245.806	0,9 %	37.355	3.372.697	3.315.472	1,7 %	57.225
SchöneWocheTicket NRW	1.763.617	1.810.751	-2,6 %	-47.134	261.272	275.384	-5,1 %	-14.112	24.883	26.227	-5,1 %	-1.344
SchönerMonatTicket NRW	4.873.673	4.786.411	1,8 %	87.262	1.011.581	1.037.760	-2,5 %	-26.179	21.523	22.080	-2,5 %	-557
SchönerMonatTicket NRW Abo	4.717.483	4.869.438	-3,1 %	-151.955	981.610	1.067.154	-8,0 %	-85.544	26.530	28.842	-8,0 %	-2.312
Zeitkarten für Jedermann	11.354.773	11.466.601	-1,0 %	-111.828	2.254.463	2.380.298	-5,3 %	-125.835	72.936	77.149	-5,5 %	-4.213
SchönerMonatTicket NRW Azubi	1.341.489	1.350.093	-0,6 %	-8.604	356.895	369.090	-3,3 %	-12.195	7.931	8.202	-3,3 %	-271
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	879.653	903.361	-2,6 %	-23.709	227.445	248.012	-8,3 %	-20.567	6.425	7.006	-8,3 %	-581
Zeitkarten für Schüler/Azubi	2.221.142	2.253.455	-1,4 %	-32.313	584.340	617.102	-5,3 %	-32.762	14.356	15.208	-5,6 %	-852
Zeitkarten gesamt	13.575.915	13.720.056	-1,1 %	-144.141	2.838.803	2.997.400	-5,3 %	-158.597	87.292	92.357	-5,5 %	-5.065
RelationspreisTickets gesamt	62.642.773	60.275.709	3,9 %	2.367.064	7.121.964	7.243.206	-1,7 %	-121.242	3.459.989	3.407.829	1,5 %	52.160

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	49.066.858	46.555.653	5,4 %	2.511.205	4.283.161	4.245.806	0,9 %	37.355	3.372.697	3.315.472	1,7 %	57.225
Zeitkarten für Jedermann	11.354.773	11.466.601	-1,0 %	-111.828	2.254.463	2.380.298	-5,3 %	-125.835	72.936	77.149	-5,5 %	-4.213
Zeitkarten für Schüler/Azubis	2.221.142	2.253.455	-1,4 %	-32.313	584.340	617.102	-5,3 %	-32.762	14.356	15.208	-5,6 %	-852
RelationspreisTickets gesamt	62.642.773	60.275.709	3,9 %	2.367.064	7.121.964	7.243.206	-1,7 %	-121.242	3.459.989	3.407.829	1,5 %	52.160



NRW-TARIF GESAMT NRW-TARIF

NACH SORTIMENTSGRUPPEN	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
RelationspreisTickets	62.642.773	60.275.709	3,9 %	2.367.064	7.121.964	7.243.206	-1,7 %	-121.242	3.459.989	3.407.829	1,5 %	52.160
PauschalpreisTickets	57.951.525	55.379.494	4,6 %	2.572.031	9.271.171	9.424.515	-1,6 %	-153.344	2.152.200	2.146.665	0,3 %	5.535
SemesterTicket NRW	34.715.104	30.118.092	15,3 %	4.597.012	17.821.839	16.333.779	9,1 %	1.488.060	848.659	777.799	9,1 %	70.860
NRW-Tarif gesamt	155.309.402	145.773.295	6,5 %	9.536.107	34.214.973	33.001.500	3,7 %	1.213.473	6.460.848	6.332.293	2,0 %	128.555

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	103.348.621	98.585.682	4,8 %	4.762.939	11.317.726	11.197.860	1,1 %	119.866	5.470.693	5.399.280	1,3 %	71.413
Zeitkarten für Jedermann	13.498.988	13.023.661	3,6 %	475.327	2.899.249	2.847.784	1,8 %	51.465	81.244	83.483	-2,7 %	-2.239
Zeitkarten für Schüler/Azubis	38.461.792	34.163.952	12,6 %	4.297.841	19.997.999	18.955.856	5,5 %	1.042.143	908.911	849.530	7,0 %	59.381
NRW-Tarif gesamt	155.309.402	145.773.295	6,5 %	9.536.107	34.214.973	33.001.500	3,7 %	1.213.473	6.460.848	6.332.293	2,0 %	128.555

NRWplus-TARIF NRWplus-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut	2011	2010	Anteil	absolut
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	52.587	155.050	-66,1 %	-102.463	22.872	70.492	-67,6 %	-47.620	22.872	70.492	-67,6 %	-47.620
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	41.764	78.716	-46,9 %	-36.952	18.164	35.782	-49,2 %	-17.618	9.082	17.891	-49,2 %	-8.809
NRWplus Einzelfahrt Kinder	312	1.024	-69,5 %	-712	260	853	-69,5 %	-593	260	853	-69,5 %	-593
NRWplus Hin&Rück Kinder	98	410	-76,1 %	-312	82	342	-76,0 %	-260	41	171	-76,0 %	-130
Bartarif gesamt	94.761	235.200	-59,7 %	-140.439	41.378	107.469	-61,5 %	-66.091	32.255	89.407	-63,9 %	-57.152
NRWplus Monat ICE	127.209	118.969	6,9 %	8.240	112.800	107.489	4,9 %	5.311	2.400	2.287	4,9 %	113
NRWplus Monat ICE Abo	384.374	372.141	3,3 %	12.234	316.424	305.435	3,6 %	10.989	8.552	8.255	3,6 %	297
Zeitkarten gesamt	511.583	491.110	4,2 %	20.474	429.224	412.924	3,9 %	16.300	10.952	10.542	3,9 %	410
NRWplus-Tarif gesamt	606.344	726.309	-16,5 %	-119.965	470.602	520.393	-9,6 %	-49.791	43.207	99.949	-56,8 %	-56.742



ANHANG

- 47 Ihre Ansprechpartner beim KCM
- 48 Partner im NRW-Nahverkehr
- 49 Abkürzungsverzeichnis
- 50 Impressum



Ihre Ansprechpartner beim KCM

Leitung KCM



Klaus Vollmer

Tel.: 0221 20808-23
klaus.vollmer@vrsinfo.de

Stellv. Leitung KCM



Birgit Strecker

Tel.: 0221 20808-720
birgit.strecker@vrsinfo.de

Tarif/Vertrieb



Katrin Kunkel

Tel.: 0221 20808-657
katrin.kunkel@vrsinfo.de



Holger Pfenning

Tel.: 0221 20808-43
holger.pfenning@vrsinfo.de



Eike Radike

Tel.: 0221 20808-26
eike.radike@vrsinfo.de

Einnahmenaufteilung



Danijel Andrić

Tel.: 0221 20808-25
danijel.andric@vrsinfo.de



Ursula Bardtke

Tel.: 0221 20808-756
ursula.bardtke@vrsinfo.de



Lars Koenen

Tel.: 0221 20808-655
lars.koenen@vrsinfo.de

Marktforschung



Anja Höhn

Tel.: 0221 20808-752
anja.hoehn@vrsinfo.de



Alexandra Gast

Tel.: 0221 20808-749
alexandra.gast@vrsinfo.de



Silke Lorenz

Tel.: 0221 20808-653
silke.lorenz@vrsinfo.de



Monika Schreiber

Tel.: 0221 20808-751
monika.schreiber@vrsinfo.de

Kommunikation



Nina Kradepohl

Tel.: 0221 20808-374
nina.kradepohl@vrsinfo.de



Monika Mukerji

Tel.: 0221 20808-728
monika.mukerji@vrsinfo.de



Holger Klein

Tel.: 0221 20808-47
holger.klein@vrsinfo.de



Simone Neubauer

Tel.: 0221 20808-50
simone.neubauer@vrsinfo.de

Presse/Öffentlichkeit

Finanzen

Partner im NRW-Nahverkehr

Partner im NRW-Nahverkehr sind die SPNV-Zweckverbände sowie die in den NRW-Verkehrsverbänden und -gemeinschaften organisierten öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen.

Ministerium für Bauen, Wohnen,
Stadtentwicklung und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen



**Ministerium für Bauen, Wohnen,
Stadtentwicklung und Verkehr
des Landes Nordrhein-Westfalen**
Jürgensplatz 1
40219 Düsseldorf
www.mbwsv.nrw.de



**Kompetenzcenter Marketing NRW
c/o Verkehrsverbund Rhein-Sieg**
Glockengasse 37-39
50667 Köln
www.kcm-nrw.de



Nahverkehr Rheinland
Glockengasse 37-39
50667 Köln
www.nahverkehr-rheinland.de



Nahverkehr Westfalen-Lippe
Friedrich-Ebert-Straße 19
59425 Unna
www.nwl-info.de



**Verkehrsverbund Ost
WestfalenLippe**
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld
www.vvowl.de



**Nahverkehrsverbund
Paderborn/Höxter**
Bahnhofstraße 27a
33102 Paderborn
www.nph.de



**Zweckverband Personenverkehr
Westfalen-Süd**
Koblenzer Straße 73
57072 Siegen
www.zws-online.de

**BUSSE &
BAHNEN NRW**

**Verkehrsverbund
Rhein-Ruhr**
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de



Verkehrsverbund Rhein-Sieg
Glockengasse 37-39
50667 Köln
www.vrsinfo.de



Aachener Verkehrsverbund
Neuköllner Straße 1
52068 Aachen
www.avv.de



**Münsterland-/
Ruhr-Lippe-Tarif**
Bahnhofstraße 15
48143 Münster
www.vgm-vrl.de



Der Sechser c/o OWL Verkehr
Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
www.dersechser.de



**Verkehrs-Servicegesellschaft
Paderborn/Höxter**
Rolandsweg 80
33102 Paderborn
www.vph.de



**Verkehrsgemeinschaft
Westfalen-Süd**
Spandauer Straße 36
57072 Siegen
www.vgws.de



**Verkehrsgemeinschaft
Niederrhein**
Homberger Straße 113
47441 Moers
www.vgn-online.de



Abkürzungsverzeichnis

ASEAG	Aachener Straßenbahn und Energieversorgungs-AG
AVV	Aachener Verkehrsverbund
DB	Deutsche Bahn AG
DSW21	Verkehrsabteilung der Dortmunder Stadtwerke
EAV	Einnahmenaufteilungsverfahren/-vertrag
EKS	Elektronisches Einstiegskontrollsystem
KC ITF	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan
KCM	Kompetenzcenter Marketing NRW
MBWSV	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖSPV	Öffentlicher straßengebundener Personenverkehr
OWL V	OWL Verkehr
RE	Regional-Express
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TLV	2D-Barcode des VDV
UIC	Union internationale des chemins de fer, Internationaler Eisenbahnverband mit Sitz in Paris
URL	Uniform Resource Locator, Internetadresse
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VGM	Verkehrsgemeinschaft Münsterland
VGN	Verkehrsgemeinschaft Niederrhein
VGWS	Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd
vph	Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter
VRL	Verkehrsgemeinschaft Ruhr-Lippe
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VRS	Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Impressum

Herausgeber

**Kompetenzcenter Marketing NRW
bei der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH**
Glockengasse 37-39
50667 Köln

Telefon: 0221 20808-0
Telefax: 0221 20808-40
E-Mail: kcm-nrw@vrsinfo.de
Internet: www.kcm-nrw.de
www.busse-und-bahnen.nrw.de

Verantwortlich für den Inhalt

Dipl.-Ing. Klaus Vollmer
Leiter des Kompetenzcenters Marketing NRW
Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Konzeption und Redaktion

Katrin Kunkel, Klaus Vollmer
amedes gbr – agentur für kommunikation

Autoren

Klaus Vollmer, KCM (Bewegung in der NRW-Tariflandschaft)
Sabine Tkatzig, VRR (Anpiff am Niederrhein)
Danijel Andric, Lars Koenen, KCM (Auf gutem Weg, 2011:
Bilanz eines erfolgreichen Jahres)
Alexandra Gast, KCM (Erfahren, ob wir das Richtige tun)
Thomas Blome, KCITF (Aufgeräumt)
Holger Pfenning, KCM (Garantiert mobil,
Preisfortschreibung im NRW-Tarif)
Birgit Strecker, Nina Kradepohl, KCM (Großer Auftritt für
Zivilcourage, Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie!)
Monika Mukerji, KCM (Fahrgäste und Fachleute unter einem Dach)
Eike Radike, KCM (Automatisch und komfortabel)

Layout und Gestaltung

amedes gbr – agentur für kommunikation
Sonja und Jürgen Schöntauf
www.amedes.de

Fotos

Titelfoto: Fotolia, Jörg Engel
Shutterstock
Fotolia
iStock
Kompetenzcenter Marketing NRW
CP Compartner
Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung
und Verkehr NRW
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW
Verbraucherzentrale NRW
VDV-Kernapplikations GmbH
DB Regio NRW GmbH
Kölner Verkehrs-Betriebe AG
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Rückseite: Siegward Schmitz (DGPh), Wiehl

Druck

paffrath print & medien gmbh
www.paffrath-druck.de





25 Jahre Mobilitätskompetenz an Rhein und Sieg

//// VERKEHRVERBUND RHEIN-SIEG AM 1. SEPTEMBER 1987 GEGRÜNDET

Der Verkehrsverbund Rhein-Sieg feiert in diesem Jahr ein echtes Jubiläum: Vor 25 Jahren wurde der VRS in Köln gegründet. Mit dem Ziel, den öffentlichen Personennahverkehr schneller und einfacher zu gestalten, ging die Kooperation am 1. September 1987 an den Start. Zwölf Verkehrsunternehmen schlossen sich damals zusammen, um den Bürgerinnen und Bürgern aus der Region Köln, Bonn, Leverkusen und den umliegenden Kreisen die Möglichkeit zu bieten, mit nur einem Fahrausweis unternehmensübergreifend Busse und Bahnen nutzen zu können. Das mehrfache Lösen von Tickets bei Umstiegen gehörte damit der Vergangenheit an. Der Erfolg dieses Konzepts ließ nicht lange auf sich warten: Die Zahl der angeschlossenen Unternehmen ist mittlerweile auf 29 gewachsen und auch die Anzahl der Fahrten mit Bus und Bahn hat sich in diesem Vierteljahrhundert rasant erhöht: Während 1988 im Verbundgebiet 277,8 Millionen Fahrten mit Bus und Bahn gezählt wurden, sind es 507 Millionen Fahrten in 2011- eine Steigerung von 82 Prozent.

Die knapper und teurer werdenden Ressourcen machen auch im VRS ein Um- und Weiterdenken unausweichlich. Ein wichtiges Arbeitsfeld sieht der VRS in der Sicherung der zukünftigen Finanzierung des Nahverkehrs vor dem Hintergrund der steigenden Mobilitätskosten bei allen Verkehrsträgern. Daher sind in der Zukunft neue Ansätze und Modelle gefragt wie die intelligente Verknüpfung vieler verschiedener Verkehrsmittel. Gleichzeitig muss im ländlichen Raum eine finanzierbare Mobilität gesichert werden. Hier besteht die Notwendigkeit, bedarfsgerechte Konzepte zu entwickeln, damit nicht ganze Landstriche „abgehängt“ werden. Der VRS ist derzeit dabei, sich für diese neuen Aufgaben zu rüsten.

VERMITTELN KOORDINIEREN GESTALTEN

10 JAHRE KCM

