

NRW-TarifReport 2012/13





Unterwegs in NRW: Wuppertal

Die Wuppertaler Schwebebahn, Ende des 19. Jahrhunderts geplant und am 1. März 1901 offiziell in Betrieb genommen, ist bis heute eine Besonderheit des ÖPNV. Wie so viele innovative Ideen wurde der Bau einer Bahn, die an einer Hochkonstruktion hängt, von Kritikern als »wahnsinniges Unterfangen« bezeichnet. Einige sahen sogar eine »sündige Eitelkeit darin, sich solch schwebendem Satanswerk anzuvertrauen«! Allen Widerständen zum Trotz fand schon wenige Monate nach dem Baubeginn im Sommer 1898 die erste Probefahrt statt. Die Wuppertaler Verkehrsakteure blieben innovativ: 1974 gab es in der Schwebebahn die erste Einmann-Zugabfertigung in Europa. Seit 1992 wird die Schwebebahn für die nächsten 100 Jahre fit gemacht: Ein umfassender Ausbau wird in diesem Jahr abgeschlossen. Ab 2014 prägen neue Wagen in dynamischem Design das Stadtbild.

Das Wuppertaler Wahrzeichen befördert jährlich mehr als 23 Mio. Fahrgäste auf dem Weg zur Arbeit, zur Schule oder einfach nur aus Spaß am »Erlebnis Schwebebahn«!

Welche Ziele lohnen sich? // www.wuppertal.de

Wie kommen Sie dort hin? // www.wsw-online.de



Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

der Wandel in der nordrhein-westfälischen Tariflandschaft ist in vollem Gange. VRR und VGN blicken bereits auf ein Jahr der Zusammenführung ihrer Tarife zurück. Einen Einblick in die ersten Erfahrungen und den Stand der Dinge an Rhein und Ruhr gibt der Gastbeitrag ab Seite 8. Im Rheinland wurde mit Erweiterungsmöglichkeiten der SchülerTickets bereits ein Baustein im Rahmen der vorgesehenen engen tariflichen Kooperation VRS/AVV umgesetzt. Auch in Westfalen sind erste Schritte zur Harmonisierung der fünf Gemeinschaftstarife getan sowie zwei westfalenweit gültige Tickets eingeführt worden (Seite 12f.). Zudem wird der NRW-Relationstarif weiterentwickelt und in einem 3-Stufen-Konzept zu einem Flächenzonentarif ertüchtigt (Seite 14ff.). Bis 2015/16 soll mit diesen großen Tarifvorhaben die NRW-Tariflandschaft neue Konturen bekommen.

Trotz der Zusammenführung von VRR- und VGN-Tarif setzt sich die positive Gesamtentwicklung des NRW-Tarifs auch 2012 weiter fort. Mit knapp 35 Mio. Fahrten und 156 Mio. Euro Einnahmen ist der NRW-Tarif nach wie vor eine wichtige Säule der ÖPNV-Landschaft in NRW. Die durchschnittliche Einnahme von knapp 4,50 Euro je Fahrt unterstreicht sowohl seine überregionale Bedeutung als auch seine hohe Effizienz insbesondere in hohen Reiseweiten. Einbußen im Bereich der RelationspreisTickets wurden durch Mehreinnahmen aus dem SemesterTicket NRW kompensiert. Näheres hierzu und Informationen zu den wichtigsten Strukturdaten des ÖPNV in NRW finden Sie ab Seite 18. Detaillierte Auskunft zu Preisen und Einnahmen im NRW-Tarif gibt wie immer unsere Rubrik »NRW-Tarif in Zahlen« (Seite 50ff.).

Der TarifReport 2012/13 bietet in diesem Jahr allen Verkehrsakteuren wieder einen besonderen Service: Sowohl die Ergebnisse des aktuellen Kundenbarometers als auch die jüngste Imageanalyse geben allen, die den ÖPNV in NRW gestalten, Hinweise an die Hand, welche Themen angegangen werden müssen, aber auch welche Aktivitäten im Sinne der Kundenzufriedenheit erfolgreich gewesen sind. Schließlich stehen im Zentrum aller Anstrengungen zur Weiterentwicklung des ÖPNV in Nordrhein-Westfalen die Menschen mit ihren unterschiedlichen Mobilitätsansprüchen. Der Tarif-Report 2012/13 zeigt Ihnen, wie das KCM im vergangenen Jahr dazu beigetragen hat.

Klaus Vollmer

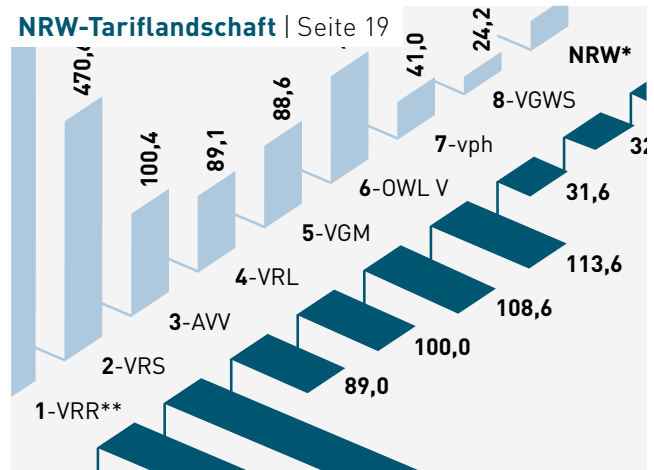
Leiter des Kompetenzzentrums Marketing NRW
Prokurist der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH

Köln, im September 2013

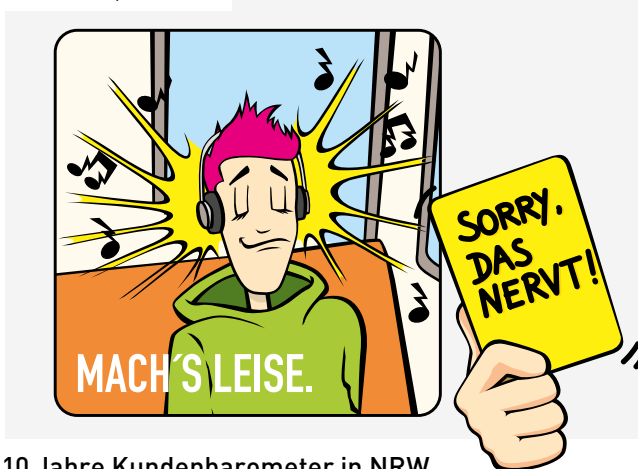




Neue Konturen in der NRW-Tariflandschaft



Mehr Fahrten – mehr Einnahmen



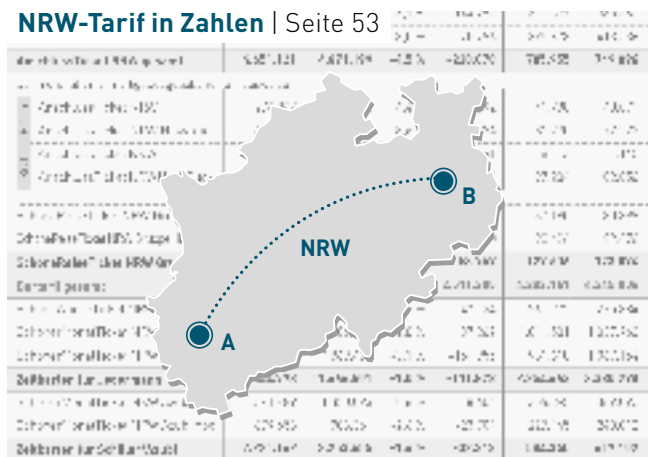
10 Jahre Kundenbarometer in NRW



Die große Klappe



In greifbarer Nähe



2012: Ein erfolgreiches Jahr

KCM SEIT 2002 FÜR NRW AKTIV

VERMITTELN, KOORDINIEREN, GESTALTEN!



Inhaltsverzeichnis



NRW-Tariflandschaft

- 7** Neue Konturen in der NRW-Tariflandschaft. Gemeinsam kundengerechte Lösungen entwickeln
 - 8** Tarifentwicklung Rhein-Ruhr
 - 10** Tarifentwicklung Rheinland
 - 12** Tarifentwicklung Westfalen
 - 14** Weiterentwicklung NRW-Tarif
- 18** Der NRW-Tarif verbindet. Komplexe Verkehrsnachfrage verlangt transparentes Angebot
- 19** Mehr Fahrten – mehr Einnahmen. Positive Entwicklung in NRW



Service

- 27** Immer zufriedener. 10 Jahre Kundenbarometer im NRW-Nahverkehr
- 33** Attraktiv sein und bleiben. Ansatzpunkte zur Verbesserung der Busse und Bahnen in NRW
- 38** Garantiert mobil im NRW-Nahverkehr. Mobilitätsgarantie NRW für Taxinutzer verbessert



Kommunikation

- 41** Familie Behrens aus Düsseldorf. Erklärvideos zum NRW-Tarif
- 42** 5 Freunde, 1 Tag. Landesweite Plakatkampagne zum SchönerTagTicket NRW
- 44** Die große Klappe. Filmwettbewerb für besseres Miteinander im ÖPNV
- 45** »Ins Schwarze getroffen«. Pro Bahn zeichnet SemesterTicket NRW aus



Vertrieb

- 47** In greifbarer Nähe. Umsetzung des VDV-Barcodes (TLV) in NRW



NRW-Tarif in Zahlen

- 51** Preisfortschreibung im NRW-Tarif. Leichte Erhöhung durch interne und externe Rahmenbedingungen
- 53** 2012: Ein erfolgreiches Jahr. Positive Entwicklung in einzelnen Ticketsegmenten



Anhang

- 63** Partner im NRW-Nahverkehr
- 64** Ihre Ansprechpartner beim KCM
- 66** Abkürzungsverzeichnis
- 67** Impressum

ENTWICKLUNG DER NRW-TARIFLANDSCHAFT

- 7** Neue Konturen in der NRW-Tariflandschaft. Gemeinsam kundengerechte Lösungen entwickeln
 - 8** Tarifentwicklung Rhein-Ruhr
 - 10** Tarifentwicklung Rheinland
 - 12** Tarifentwicklung Westfalen
 - 14** Weiterentwicklung NRW-Tarif
- 18** Der NRW-Tarif verbindet. Komplexe Verkehrsnachfrage verlangt transparentes Angebot
- 19** Mehr Fahrten – mehr Einnahmen. Positive Entwicklung in NRW



Neue Konturen in der NRW-Tariflandschaft

//// GEMEINSAM KUNDENGERECHTE LÖSUNGEN ENTWICKELN

Aus der Strategieklausur 2012 der NRW-Tarifakteure resultiert der Auftrag des Landesarbeitskreises Nahverkehr NRW (LAK Nv), die NRW-Tariflandschaft im Sinne des ÖPNVG NRW weiterzuentwickeln.

Zur Entwicklung von Gemeinschaftstarifen heißt es dort in § 5(3): ... *(der SPNV-Zweckverband) hat ... insbesondere auf die Bildung eines einheitlichen Gemeinschaftstarifs hinzuwirken.* Dieser Auftrag richtet sich an die drei SPNV-Zweckverbände, die nunmehr gemeinsam mit den für den Tarif verantwortlichen Organisationen ihres Kooperationsraumes intensiv an der optimalen Umsetzung arbeiten bzw. bereits gearbeitet haben. Über den Stand der Bearbeitung oder Umsetzung wird in den folgenden Kapiteln berichtet.

Bezogen auf grenzüberschreitende Verkehre formuliert der Gesetzgeber in § 5(3): ... *(der SPNV-Zweckverband) hat auf die Bildung kooperationsraumübergreifender Tarife mit dem Ziel eines landesweiten Tarifs ... hinzuwirken.* Diese Aufgabe wird gemeinschaftlich von allen Tarifverantwortlichen angegangen. Soweit der NRW-Tarif betroffen ist, ist das KCM federführend. Während das Gesetz für kooperationsraumüberschreitende Fahrten nur den landesweiten Tarif, also den NRW-Tarif vorsieht, bestehen in der Praxis jedoch vielfältige, z.T. sich überlappende (Verbund-)Tarifkragen, deren Rückführung nicht in allen Fällen kundengerecht wäre. Die Abgrenzung von NRW-Tarif und Tarifkragen ist dabei nicht ohne Brisanz, da der jeweilige Nutzen für den Fahrgast von den Tarifakteuren unterschiedlich eingeschätzt wird. Zumindest für eine Übergangszeit müssen hier von allen Partnern getragene, kundengerechte Lösungen gefunden werden. Die Strategieklausur NRW 2012 und der Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW haben hierzu erste Richtungsvorgaben gemacht.

Der NRW-Tarif wird zudem ertüchtigt, indem die Ticketpalette sinnvoll erweitert und die Preisbildung ergänzt und vereinfacht wird, so dass alle Relationen eindeutig tarifierbar sind. Der NRW-Tarif soll zukünftig wie die modernen Verbundtarife funktionieren.

Auf den nächsten Seiten finden Sie Berichte über den Stand der Dinge an Rhein und Ruhr (Seite 8f.), im Rheinland (Seite 10f.) und in Westfalen (Seite 12f.). Eine Übersicht der anvisierten Entwicklungsschritte des NRW-Tarifs finden Sie ab Seite 14.





Tarifentwicklung Rhein-Ruhr

Mit der Zusammenführung des Verkehrsverbunds Rhein-Ruhr (VRR) und der Verkehrsgemeinschaft Niederrhein fiel am 1. Januar 2012 der Startschuss für den neuen VRR-Gesamtverbundraum. Damit wurde ein wichtiger Schritt hin zu einem harmonisierten Tarif im Kooperationsraum A des Landes Nordrhein-Westfalen unternommen. Nahverkehrskunden nutzen seitdem ein weitgehend einheitliches Angebot im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr. Einige wenige Unterschiede bestehen noch für die ehemals getrennten Verkehrsräume. Die noch ausstehenden Angleichungen und Optimierungen des Tarifs werden sukzessive umgesetzt.

Eine wesentliche Grundlage der Tarifharmonisierung und damit auch weiterer tariflicher Verbesserungen ist die Überführung der VGN-Preisstufen in den VRR-Tarif. Die VRR-Systematik A bis D löste die Preisstufen 1 bis 4 ab. Neu hinzugekommen ist die Preisstufe E, die den Gesamtverbundraum umfasst. Die Einführung dieser zusätzlichen Preisstufe sorgte bei einer Vielzahl von Relationen, für die bis Ende 2011 unterschiedliche Konditionen im NRW-Tarif galten, für einen einheitlichen Preis und bessere Leistungen. Galt der NRW-Tarif beispielsweise auf der Strecke zwischen Wesel und Düsseldorf nur im Schienenverkehr zwischen den beiden Städten und in den Nahverkehrsmitteln im Start- und Zielort, so profitieren die Fahrgäste heute von einer Netzkarte, die alle Tarifgebiete im VRR mit sämtlichen Nahverkehrsmitteln umfasst, und dies in vielen Fällen bei geringeren Kosten. Die Relation Kleve – Düsseldorf schlug im NRW-Tarif als EinzelTicket mit 16,60 Euro und als Monatsticket mit 252,10 Euro zu Buche. Nach der Umstellung auf den VRR-Tarif kostete ein EinzelTicket 15,10 Euro und ein Monatsticket der Preisstufe E 237,00 Euro.

Weitere Einsparmöglichkeiten ergaben sich durch die Zusammenlegung von sieben Tarifgebieten am Unteren Niederrhein zu nur noch vier Tarifgebieten. So entsprach die Relation Kleve – Kevelaer beispielsweise der VGN-Preisstufe 3 (EinzelTicket 8,00 Euro/Monatsticket 122,50 Euro). Nach der Tarifharmonisierung fiel dieselbe Verbindung unter die VRR-Preisstufe B (EinzelTicket 4,90 Euro/Ticket1000 93,00 Euro/Ticket2000 99,20 Euro).

Um Fahrten über den heutigen VRR-Raum hinaus zu erleichtern, wurde zum 1. Januar 2013 der Kragentarif zwischen dem VRR und der Verkehrsgemeinschaft Münsterland (VGM) weiter vereinfacht und angeglichen. So gilt der VRR-Kragentarif in Richtung Münsterland nicht mehr wie bisher nur bis zur Preisstufe B, sondern ist bis auf die Preisstufe D erweitert worden. Inbegriffen sind die VGM-Tarifgebiete Borken, Heiden, Raesfeld und Reken. Zusätzlich wurde das VGM-Tarifgebiet Rhede in den Kragentarif integriert. Fahrgäste, die von dort längere Fahrten in den VRR-Raum unternehmen, beispielsweise nach Düsseldorf oder Dortmund, genießen so deutliche Preisvorteile. Kunden aus Borken, Raesfeld oder Reken, die lediglich bis nach Essen fahren, genießen nicht mehr die bis dato geltenden Preisvorteile. Die Fahrtkosten entsprechen nun ähnlich langen Relationen im VRR. Obwohl sich nicht nur preisliche Vor-, sondern auch Nachteile ergeben, waren die Tarifangleichungen im Übergangsgebiet nötig und sinnvoll, um die bestehenden unterschiedlichen tariflichen Regelungen zu vereinheitlichen und für eine größere Tarifgerechtigkeit zu sorgen.

Darüber hinaus wurden zum 1. Januar 2013 die Anrufsammeltaxi-Preisstufen und -Preise und in einem ersten Schritt die Preise im Ausbildungsverkehr in den ehemals getrennten Verkehrsgebieten angeglichen. Dies war im Zuge der Zusammenführung von VRR und VGN zum 1. Januar 2012 nicht geschehen.

Ebenfalls ab Januar 2013 wurden das ZusatzTicket1 und ZusatzTicket2 zu einem zusammengeführt, da es aufgrund der Unterteilung in zwei Varianten immer wieder zu Fragen von Kunden und auch Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen gekommen war. Das ZusatzTicket kann nur zusammen mit einem weiteren gültigen VRR-Ticket verwendet werden. Grundsätzlich berechtigt das ZusatzTicket den Fahrgast, für eine Fahrt entweder die erste Klasse zu nutzen, ein Fahrrad mitzunehmen oder den Geltungsbereich auf den gesamten Verbundraum zu erweitern. Mit dem SozialTicket ist seit 1. Januar 2013 ein weiteres Tarifangebot im gesamten Verbundraum Bestandteil des Regeltarifs. Berechtigte in allen Städten und Kommunen im Verbundgebiet haben damit die Möglichkeit, günstig Busse und Bahnen an ihrem Wohnort oder in ihrem Kreisgebiet zu nutzen. Nicht zuletzt konnte inzwischen auch das SchokoTicket, das VRR-Aboticket für Schülerinnen und Schüler, flächendeckend am Unteren Niederrhein eingeführt werden.

Positive Bilanz

Fast zwei Jahre nach der Zusammenführung von VRR und VGN ziehen die Verantwortlichen eine positive Bilanz: Fahrgäste im Gesamtverbundraum profitieren von attraktiven Nahverkehrsleistungen und einem nahezu einheitlichen Angebot. Und auch unter finanziellen Gesichtspunkten konnten durch die Tarifharmonisierung positive Effekte erzielt werden. So stiegen die Einnahmen verbundweit um rund 70 Mio. Euro. Hierin enthalten sind rund 40 Mio. Euro, die sich aus der Überführung des ehemaligen VGN- sowie des NRW-Tarifs in den VRR-Tarif ergeben.





Tarifentwicklung Rheinland

Im Bereich des Zweckverbandes Rheinland (NVR) erarbeiten AVV und VRS GmbH die neue Konzeption der tariflichen Zusammenarbeit beider Kooperationsräume. Eine gemeinsame Arbeitsgruppe entwickelt und bewertet unter Einbeziehung der AVV- und VRS-Verkehrsunternehmen Lösungsansätze zur Umsetzung der im ÖPNVG verankerten landespolitischen Vorgaben. Aktuell soll die enge tarifliche Verknüpfung der beiden Räume in Form eines umfassenden AVV/VRS-Tarifkragens umgesetzt werden.

Im Bereich der SchülerTickets und der JobTickets soll es für die jeweiligen lokalen Modelle von AVV und VRS, die sich in ihren Strukturen ähneln, Erweiterungsmöglichkeiten für den jeweils anderen Verbund geben.

Das vorgesehene Modell für SchülerTickets konnte bereits umgesetzt werden:

- //// Einführung überlappender Geltungsbereiche der AVV- sowie der VRS-SchülerTickets zum 1. November 2012
- //// Optionale Zukaufsmöglichkeit des jeweils anderen SchülerTickets zum 1. November 2012
- //// Ausstattung der Schüler mit Wohnort im AVV und Schulort im VRS mit VRS-SchülerTickets zum 1. Februar 2013

Für den Bereich der JobTickets und die Integration aller weiteren verbundraumübergreifenden Fahrten in einen umfassenden AVV/VRS-Tarifkragen erarbeitet die gemeinsame Arbeitsgruppe derzeit die tariflichen Detailkonzepte. Das Ergebnis soll sich wirtschaftlich insgesamt und für jedes Verkehrsunternehmen erlösneutral darstellen.

Ausführliche Untersuchungen der VRS GmbH zeigen, dass sich die Vorgaben zur Wirtschaftlichkeit im AVV/VRS-Tarifkragen besonders sachgerecht über die Anwendung der VRS-Preisstufen 2a bis 5 sowie über die Einführung zweier weiterer VRS-Preisstufen 6 und 7 umsetzen lassen. Preisgestaltung und Einnahmenergebnis bilden mit einem solchen Ansatz am genauesten das heutige Tarifniveau ab.



Natürlich steckt auch bei diesen Arbeiten der Teufel im Detail:

- //// Tariflich müssen Preishärten für die vom Tarifwechsel betroffenen Kunden vermieden, zumindest minimiert werden.
- //// Vertrieblich müssen die Vertriebssysteme der meisten AVV-Verkehrsunternehmen ertüchtigt werden, den für sie neuen VRS-Tarif zu verkaufen. Insbesondere der Einsatz elektronischer Tickets – im VRS für Abo-Kunden obligatorisch, im AVV bisher noch nicht eingeführt – ist noch zu klären.
- //// Bezüglich der Einnahmenaufteilung sind einvernehmlich Lösungen zu konzipieren: In der Diskussion ist ein 2-stufiges Verfahren, bei dem die Einnahmen zunächst zwischen den Verbünden und in einem weiteren Schritt auf Verbundebene unterverteilt werden.

Da die vertriebliche Umsetzung der vorliegenden Konzeption mindesten sechs Monate Vorbereitungszeit benötigt, die Fragen der Einnahmenaufteilung noch in Abstimmung sind und infolgedessen Gremienbeschlüsse erst ab Herbst 2013 zu erzielen sind, ist mit einer Umsetzung frühestens im Laufe des Jahres 2014 zu rechnen. Dann ist ein entscheidender Schritt in Richtung der im ÖPNVG verankerten landespolitischen Vorgaben umgesetzt.



Tarifentwicklung Westfalen

Mit der Neuordnung der NRW-Kooperationsräume 2008 wurden die fünf westfälischen Kooperationsräume zum Zweckverband Westfalen-Lippe (NWL) zusammengefasst. Wie landespolitisch gewünscht und im ÖPNVG NRW gefordert, haben sich der NWL als SPNV-Aufgabenträger und die Verkehrsunternehmen in Westfalen-Lippe auf die Konzeption eines neuen westfälischen Gemeinschaftstarifs verständigt. Hierzu wurde auf Basis einer speziellen Kooperationsvereinbarung, die von allen Gremien der fünf Tariforganisationen und dem NWL beschlossen wurde, in der Geschäftsstelle der OWL V GmbH ein von der Landesregierung gefördertes »Projektbüro Westfalentarif« eingerichtet. Als Schnittstelle unterstützt es die westfälischen Tariforganisationen und Aufgabenträger und koordiniert die notwendigen Arbeitsschritte.

Hauptziel der Kooperation ist es, die Tarife zu harmonisieren und die Übergänge zwischen den Tarifräumen kundenfreundlicher zu gestalten. Weitere Ziele sind u.a. eine größere Tariftransparenz und -einheitlichkeit, eine aktive Markterschließung sowie die Sicherung und Steigerung der Wirtschaftlichkeit bei den Verkehrsunternehmen. Der neue Gemeinschaftstarif soll im Raum Westfalen-Lippe 2015 eingeführt werden. Die notwendigen Beschlüsse sind noch intensiv vorzubereiten und einzuholen.

Die westfälischen Tarifakteure beabsichtigen, die internen Tarifgrenzen zwischen den zurzeit fünf westfälischen Tarifräumen aufzuheben. Zukünftig soll der Kunde das westfälische Tarifgebäude nur noch als einen einheitlichen Tarifraum wahrnehmen, welcher die grenzüberschreitenden Verkehrsbeziehungen zu gleichen bzw. ähnlichen Konditionen behandelt wie die derzeitigen Gemeinschaftstarife. Hierzu werden westfalenweit einheitliche und transparente Kriterien zur Ausgestaltung der Tariflösungen entwickelt.

Dabei sind Erkenntnisse und Vereinbarungen zu berücksichtigen, die sich aus den entsprechenden Arbeits- und Entscheidungsgremien auf Landesebene ergeben.

Die höchste Preisstufe soll netzweite Gültigkeit erhalten, so dass im Binnenverkehr von Westfalen-Lippe der NRW-Tarif abgelöst wird. Die Einbeziehung grenzüberschreitender Fahrten von/nach den beiden angrenzenden NRW-Verbundräumen erfolgt in Abstimmung mit den beteiligten Organisationen und dem NRW-Verkehrsministerium.

Folgende tarifliche Entwicklungsschritte wurden bereits zum 1. August 2013 durchgeführt:

//// Harmonisierung der lokalen/regionalen Tarifprodukte

- Einheitliche Ticketbezeichnungen im Bartarif
- Einheitliche zeitliche Gültigkeit bei Einzel/4erTickets
- Einheitliche Zusatznutzen der Produkte
- Einheitliche Gruppentickets ab 11 Personen

//// Erste westfalenweite Angebote

- Job-/FirmenTicket Westfalen für 185 Euro/Monat
 - Abokarte für Firmenkunden
 - Aufpreis 1. Klasse: 59 Euro/Monat
- FunTicket Westfalen für 34,90 Euro/Monat
 - Freizeitmonatskarte für Personen bis 20 Jahre



Mit der Einführung dieser Angebote besteht jetzt die Möglichkeit, erste Erfahrungen für westfalenweite Ansätze zu sammeln, die in den weiteren Arbeitsprozess einfließen können.

Weiterentwicklung NRW-Tarif

**BUSSE &
BAHNEN** NRW

Mit der Einführung des NRW-Tarifs am 12. Juni 2005 wurde die Realisierung eines einheitlichen, landesweiten Nahverkehrstarifs für Fahrten mit Bussen und Bahnen, sofern sie über die Verbund- und Gemeinschaftstarifräume hinausgehen, erreicht. Das Land NRW, die Verkehrsverbünde/-gemeinschaften und die Zweckverbände haben damit den Interessen der Fahrgäste nach einer Haus-zu-Haus-Tarifierung auch für grenzüberschreitende Fahrten im NRW-Nahverkehr Rechnung getragen.

Seitdem wurde kontinuierlich an der Weiterentwicklung des NRW-Tarifs gearbeitet; diverse ergänzende Ticketangebote wurden eingeführt und am Markt platziert. Dennoch ist die angebotene Fahrausweispalette noch nicht vollständig mit den Verbundtarifen vergleichbar. Auch die Systematik der Preisfindung ist noch verbesserungs- und ergänzungswürdig, um den Kunden den Zugang zum Ticketangebot und zur Preisfindung weiter zu erleichtern.

Auf der Basis von Vorberatungen aller NRW-Tarifakteure in der Strategieklausur NRW 2012 hat der LAK Nahverkehr NRW u. a. folgende Aufgaben formuliert:



Ziel ist die Ertüchtigung des NRW-Relationstarifs zu einem vollständigen Verbundtarif auf Basis der kommunalen Gebietskörperschaften. Basis der Tarifierung ist das Entfernungswerk des C-Preises inklusive der notwendigen Anpassungen.



Im Rahmen der Ertüchtigung soll zudem die Ticketpalette des NRW-Tarifs vergleichbar den bestehenden Verbund- und Gemeinschaftstarifen gestaltet werden.



Neben der tariflichen und vertrieblichen Umsetzung muss ein Konzept für die Einnahmenaufteilung erarbeitet, abgestimmt und vertraglich vereinbart werden. Prämisse ist die Beibehaltung der buchhalterischen EAV mit Differenzierung SPNV/ÖSPV.

Ertüchtigung des Relationspreissystems

Bei der Entwicklung von ÖPNV-Tarifsystemen stehen sich immer zwei wesentliche Gestaltungselemente konträr gegenüber: die einfache Handhabung und die Leistungsgerechtigkeit. Beide Aspekte haben ihre volle Berechtigung und werden in den NRW-Verbund- und Gemeinschaftstarifen sowie im NRW-Tarif berücksichtigt. Durch die Zusammenführung der bisher neun zu zukünftig drei Verbundtarifen gewinnt der Aspekt der Leistungsgerechtigkeit zunehmend an Bedeutung. Höhere Preisstufen müssen zukünftig die größeren Reiseweiten abdecken. Auch der in der Entstehungsphase befindliche »elektronische Tarif«, dem eine automatisierte Preisermittlung auf der Basis elektronisch erfasster Anwesenheit in Bussen und Bahnen zugrunde liegt, setzt auf die Leistungsgerechtigkeit der Tarifierung.

Durch seine Bindung an den C-Preis bietet der NRW-Tarif gerade in seinem Segment der Relationspreistickets diese Leistungsgerechtigkeit. Bei der Ertüchtigung des NRW-Tarifs gilt es also, diese Stärke der NRW-Systematik aufzugreifen und zu bewahren.

Die innovative Tarifstrategie für den NRW-Tarif erfordert eine Konzeption, die im Wesentlichen die folgenden Anforderungen erfüllen muss:

//// Alle Relationen in NRW werden tarifierbar sein

Bestimmte Relationen (z. B. »Nur Bus« im Status quo) nicht tarifieren zu können, steht dem Ziel einer landesweiten Haus-zu-Haus-Tarifierung entgegen.

//// Alle vergleichbaren Reisewege werden zu einem Preis zusammengefasst

Geringe Preisunterschiede für verschiedene Wege sind nahezu ohne Erlöswirkung, belasten aber die Transparenz des Tarifs und somit die Attraktivität des ÖPNV als Gesamtsystem.

//// Die vollwertige Flächenzonentarifizierung mit freier Wahl der Verkehrsmittel wird gewährleistet

Der strikte Verkehrsmittelbezug (Fahrtfolge) schränkt die Nutzbarkeit vorhandener ÖPNV-Angebote ein und belastet die Transparenz des Tarifkonstrukts.

//// Die »Einheit« von ÖV-Angebot und Tarif wird sichergestellt

Jedem erstellbaren Ticket muss auch eine tatsächliche Verkehrsverbindung gegenüberstehen. Die regelmäßige Überprüfung dieses Grundsatzes ist zwingend erforderlich.

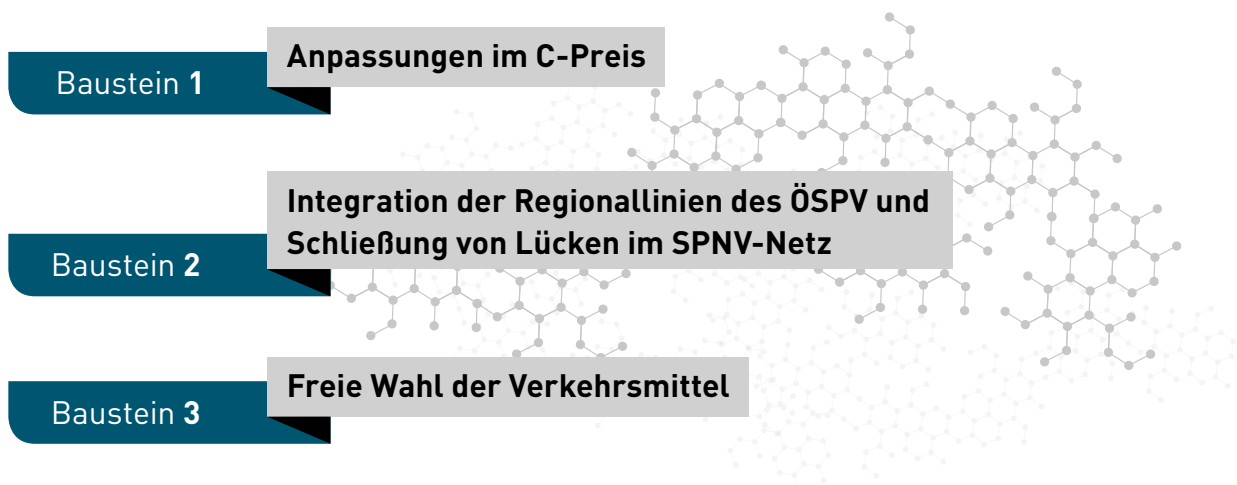
//// Der Vertrieb der Tickets wird für alle Verkehrsunternehmen erleichtert

Durch die Bereitstellung einer Vertriebsmatrix (Quelle, Via, Ziel) können Relationspreistickets zukünftig mit relativ geringem Aufwand auch von ÖSPV-Unternehmen eingepflegt und vertrieben werden.

//// Die buchhalterische EAV bleibt bestehen

Eine der Stärken des NRW-Tarifs – die Durchführung der Einnahmenaufteilung auf Basis der buchhalterisch erfassten Verkäufe und die Differenzierung SPNV/ÖSPV – bleibt bestehen.

Diese Grundsätze werden in drei Bausteinen bis Ende 2015 umgesetzt:



Die Arbeiten sind bei der DB Regio AG, Region NRW, in Auftrag gegeben. Sie werden von der speziell vom LAK Nahverkehr NRW eingerichteten Unterarbeitsgruppe Relationspreissystematik NRW begleitet.

Erweiterung der Ticketpalette

Bezüglich der Erweiterung der NRW-Ticketpalette hat das KCM in den Jahren 2012 und 2013 verschiedene Konzepte erarbeitet und in den Landesgremien zur Diskussion gestellt:

Das **JobTicket NRW** soll die Ticketpalette des NRW-Tarifs an die der Verbundtarife in NRW angleichen und Berufspendlern auch bei kooperationsraumübergreifenden Verbindungen zwischen Wohn- und Arbeitsort ein attraktives Ticketangebot sichern.

Gleiches gilt für das **SeniorenTicket NRW**, welches sich mit der Zielgruppe 60+ an den bereits etablierten regionalen Lösungen (z. B. Aktiv60Ticket des VRS) orientiert.

Unter dem Arbeitstitel **3für2Ticket NRW** wird ein »Mengenrabatt« beim Erwerb von SchönerTagTickets NRW an drei aufeinanderfolgenden Tagen diskutiert.

Diese drei Ansätze werden derzeit kritisch hinterfragt und in den Regionen, der Unterarbeitsgruppe Relationspreissystematik NRW sowie den anderen zuständigen Landesgremien diskutiert. Aufgrund der – im Vergleich zu den Verbundumsätzen – zu erwartenden geringen Nachfrage bedarf es einer Abwägung: Vertriebsaufwand versus erzielbare Einnahmen.

Die Überlegungen zu pauschalen Monatstickets im NRW-Tarif wurden ebenso verworfen wie das AbsolventenTicket NRW, das Personen, die durch den Beginn einer neuen Lebensphase in eine »Tariflücke« fallen würden, angeboten werden sollte. Typische Beispiele sind Schüler, die die Zeit bis zum Beginn ihrer Ausbildung überbrücken müssen. Da die Betroffenen jedoch nach Experteneinschätzung überwiegend im Bereich der regionalen Tarife reisen, sollen hierfür Lösungen über die regionalen Tarife geschaffen werden.

Weiterentwicklung der Einnahmenaufteilung

Die beschriebenen Veränderungen in der Systematik der Tarifbildung bei den Relationspreistickets ruft zwangsläufig die Anpassung der Regularien zur Einnahmenaufteilung hervor. Um hier keine Regelungslücke entstehen zu lassen, bedarf es der frühzeitigen Analyse der anzupassenden Sachverhalte und deren Umsetzung in die maßgeblichen Richtlinien, der Ertüchtigung der EDV-Programme zur Berechnung der Zuschreibungen und nicht zuletzt einer neuen, umfassenden vertraglichen Vereinbarung zwischen allen Partnern der EAV. Das KCM wird erste Schritte noch im Jahr 2013 auf den Weg bringen.

Die neue NRW-Tariflandschaft entsteht

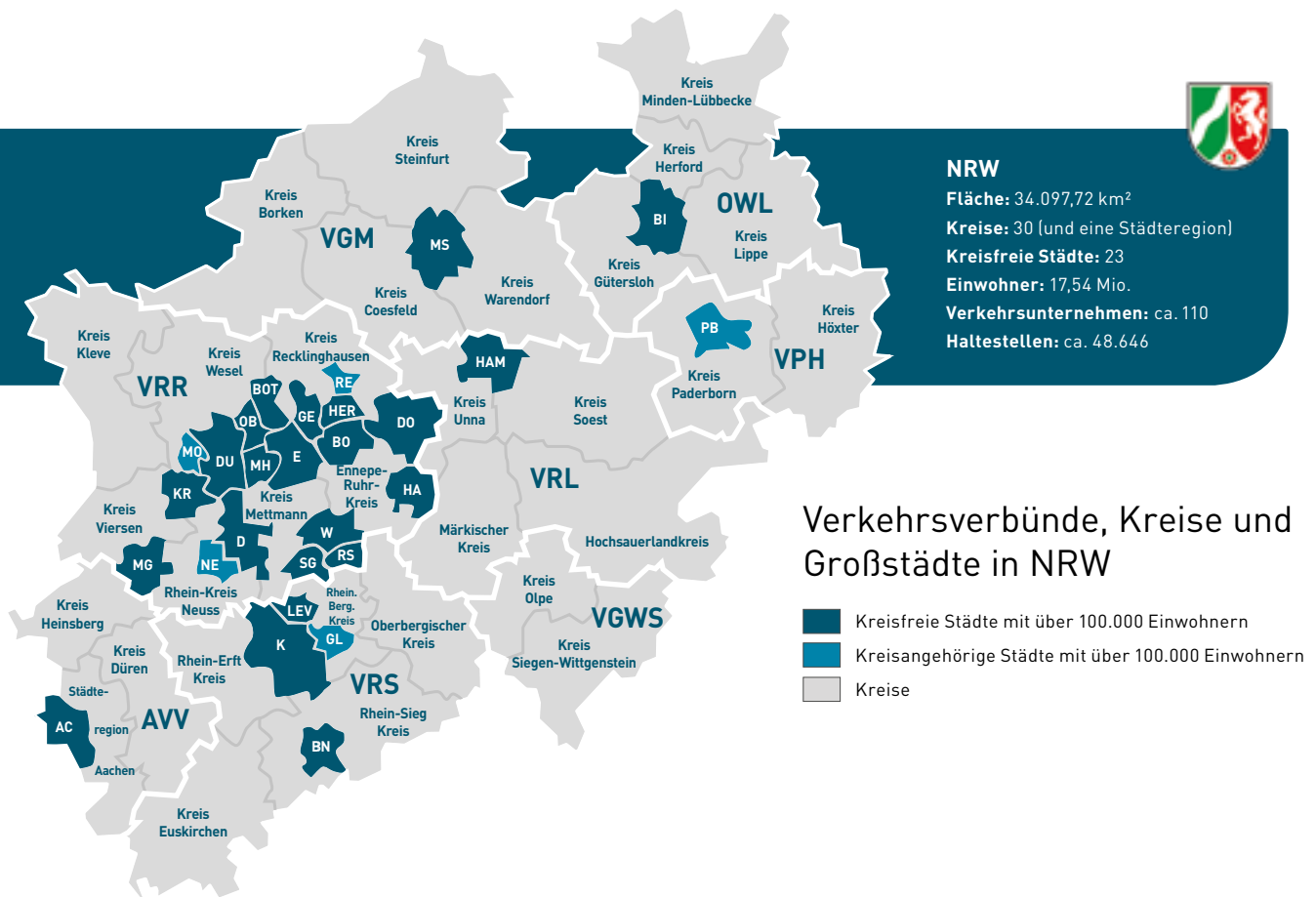
Nachdem VRR und VGN es mit Erfolg vorgemacht haben, sind nun das Rheinland und Westfalen dabei, ebenfalls integrative Tariflösungen zu entwickeln. Zukünftig will NRW mit nur noch drei Tarifräumen auskommen. Alle Akteure arbeiten zudem gemeinsam an der Modernisierung des NRW-Tarifs.

Wenn auch die Details – insbesondere an den Grenzen der Tarifräume – noch abzustimmen sind, werden die Kunden von der entstehenden neuen NRW-Tariflandschaft profitieren. Durch das Mehr an Einheitlichkeit und Transparenz werden weitere Barrieren abgebaut; die Nutzung von Bussen und Bahnen in NRW wird wieder ein Stück einfacher!



Der NRW-Tarif verbindet

//// KOMPLEXE VERKEHRSNACHFRAGE VERLANGT TRANSPARENTES ANGEBOT

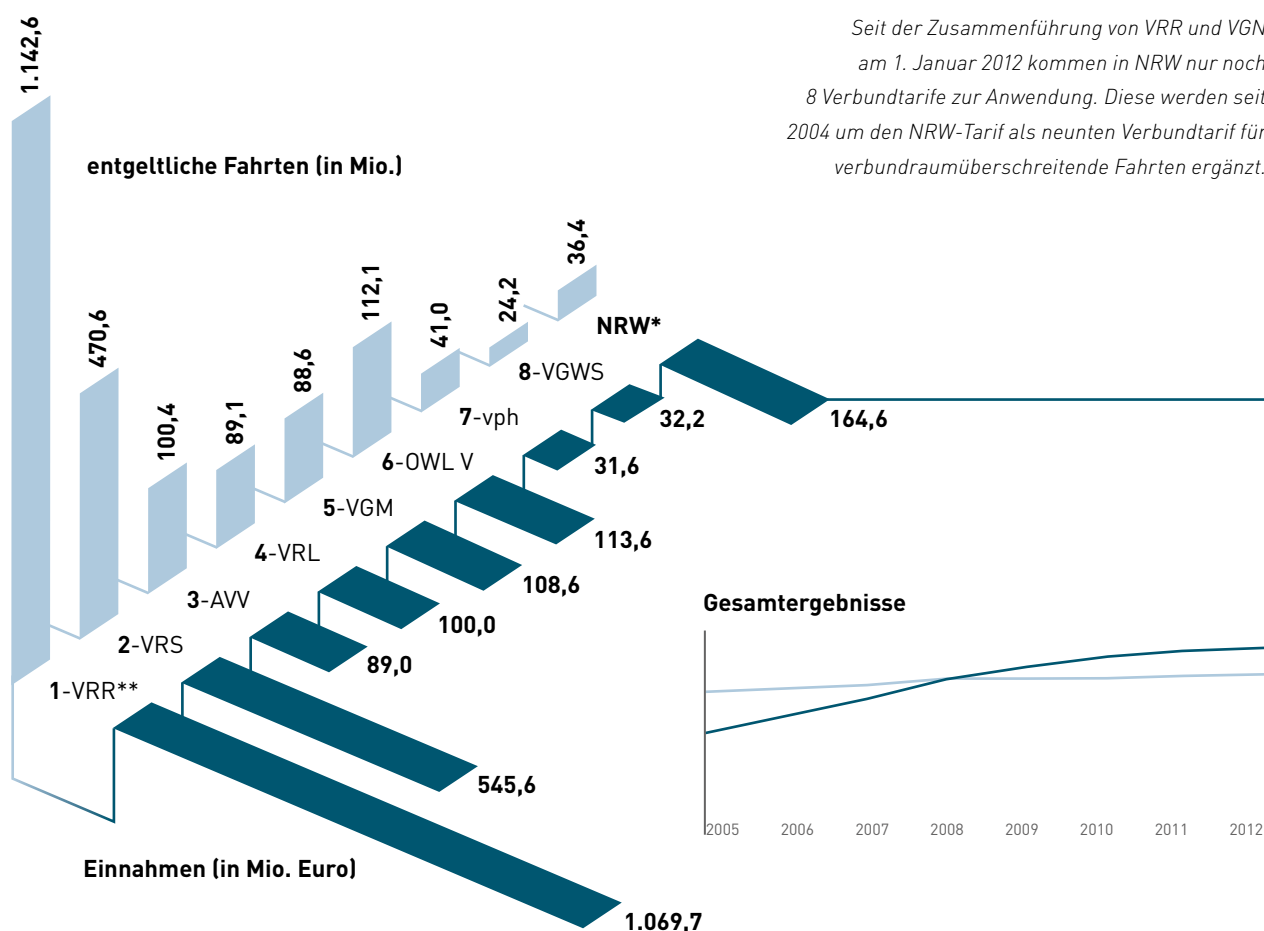


Als bevölkerungsstärkstes deutsches Bundesland hat Nordrhein-Westfalen national und international eine besondere kulturelle, wirtschaftliche und verkehrliche Bedeutung. NRW ist außerdem mit 523 Einwohnern pro km² das mit Abstand am dichtesten besiedelte Flächenland in Deutschland. Die Entwicklung der Besiedelung in NRW ist dual: Während einerseits bedingt durch den demografischen Wandel mehrere Regionen schrumpfen, gibt es andererseits Regionen, deren Bevölkerung wächst. Eine wichtige Rolle spielt beispielsweise die Migration in größere Städte und deren Umland. In Nordrhein-Westfalen liegen 29 der 80 deutschen Großstädte (> 100.000 Einwohner), in denen 45,5 % der Bevölkerung NRWs leben.

Mit seiner großen Dichte und Anzahl an Großstädten hat NRW im Einzugsgebiet von Rhein und Ruhr eine polyzentrische Struktur. Kulturelle, wirtschaftliche und politische Faktoren konzentrieren sich hier nicht auf eine einzige Stadt, sondern auf mehrere Zentren, die verschiedene Schwerpunkte, Funktionen und Stärken aufweisen. Hieraus ergeben sich viele Verknüpfungen untereinander und damit eine Verkehrsnachfrage, die deutlich komplexer ist als in vielen anderen Regionen. In Westfalen und im Raum Aachen hingegen ist eine monozentrische Struktur mit Ausrichtung auf die großen Städte zu beobachten. Die Struktur NRWs mit ihren regionalen Besonderheiten ist nicht nur der Grund für regen Wirtschaftsverkehr zwischen den Regionen, sondern auch für viele touristische Fahrten in NRW. Dies bedingt einerseits die besondere Notwendigkeit eines transparenten und anwendbaren Verkehrsangebotes, andererseits aber auch eines attraktiven Tarifangebotes. Der NRW-Tarif stellt ein solches Tarifangebot für Verbindungen der Städte und Gemeinden zwischen den Verkehrsverbünden und -gemeinschaften NRWs sicher.

Mehr Fahrten – mehr Einnahmen

//// POSITIVE ENTWICKLUNG IN NRW



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

** VRR und ehem. VGN

Im Jahr 2012 waren 2,11 Mrd. Fahrgäste entgeltlich mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs. Dabei wurden Einnahmen von 2,27 Mrd. Euro erzielt, was ein absolutes Plus von ca. 68 Mio. Euro (3,1%) bedeutet. Auch die Fahrten konnten um 2,3% auf 2,11 Mrd. gesteigert werden.

Die mittlerweile acht Verbundtarife verzeichnen insgesamt einen Fahrtenzuwachs von knapp 47 Mio. (2,3%) und einen Einnahmewachstum von etwas über 68 Mio. Euro (3,4%). Der NRW-Tarif hat sich den Erwartungen entsprechend, im Jahr 2012 nicht mehr so positiv entwickelt wie in den vorherigen Jahren. Der Grund dafür liegt im Wesentlichen in der Zusammenführung von VRR und VGN.

Die Relationen zwischen diesen Kooperationsräumen werden seit dem 1. Januar 2012 nicht mehr nach dem NRW-Tarif sondern nach dem VRR-Tarif tarifiert. Etwa 7% der Einnahmen fallen damit auf »natürlichem Weg« aus dem NRW-Tarif heraus.

Die unter »NRW« zusammengefassten Tarife – NRW-Tarif, Schönes-Wochenende-Ticket und NRWplus-Tarif – haben deshalb in Summe leichte Einnahmenrückgänge zu verzeichnen. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies ca. 200.000 Euro, was 0,1% entspricht. Trotz der Rückgänge sind die Einnahmen mit etwas über 164 Mio. Euro die zweithöchsten bisher erreichten. Allerdings konnte eine Zunahme der Fahrten von etwas über 600.000 Fahrten erreicht werden. Dies entspricht einer Zunahme von 1,7%.

Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen VDV weist im Jahr 2012 für seine Mitgliedsunternehmen bundesweit eine Steigerung der Fahrgastzahlen um 0,9% aus. Mit 2,3% liegt NRW damit deutlich über dem Durchschnitt. Bei den Einnahmen entwickelt sich NRW hingegen leicht unterdurchschnittlich. Hier verzeichnen die VDV-Unternehmen durchschnittlich eine Einnahmensteigerung von 4% im Vergleich zu den 3,1% in NRW.





SemesterTicket NRW

Nach wie vor wird der NRW-Tarif sehr stark für Gelegenheitsfahrten im Freizeitbereich genutzt. Dementsprechend dominiert hier der Bartarif. Wie bei den Verbundtarifen ist auch im NRW-Tarif die Nachfrage nach Zeitkarten stetig gestiegen. Ein spezielles, im Sinne des Kundenbedarfs erweitertes Ticketsortiment hat nicht nur bestehende Kundengruppen an den NRW-Tarif gebunden, sondern gleichzeitig Neukunden hinzugewonnen. Ein überaus erfolgreiches Beispiel hierfür ist das SemesterTicket NRW, welches sich seit seiner Einführung im Jahr 2008 kontinuierlich positiv entwickelt hat.

Trotz der viel diskutierten demografischen Veränderungen steigen die Studierendenzahlen zurzeit stark an. Der Grund dafür sind viele kurzfristig wirkende politische und langfristige gesellschaftliche Entwicklungen. Derzeit wird die in Zukunft sinkende Zahl von Schulabgängern durch eine höhere Quote an Schulabgängern mit Hochschul-/Fachhochschulreife kompensiert. Die Kultusministerkonferenz erwartet aktuell einen Anstieg der Schulabsolventen und -absolventinnen mit Studienberechtigung auf fast 519.000 im Jahr 2013. Das entspricht einem Plus von fast 60.000 im Vergleich zu 2010. Ab 2013 wird dann ein Rückgang auf 414.000 für das Jahr 2025 erwartet. Die positive Entwicklung der Schulabsolventen und absolventinnen mit Studienberechtigung liegt weit über dem, was beispielsweise die Kultusministerkonferenz noch vor einigen Jahren prognostiziert hatte.

Neben einer größeren Zahl der Berechtigten ändert sich auch die gesellschaftliche Einstellung zum Studieren. Immer mehr Schulabgänger entscheiden sich für ein Studium und auch die Anzahl derjenigen, die über eine berufliche Qualifikation ein Studium aufnehmen, wächst. Laut der Prognose der Kultusministerkonferenz 2012 führt das Zusammenwirken dieser Faktoren zu einer stark steigenden Anzahl der Studienanfänger. Es wird erwartet, dass ihre Zahl bis 2019 jährlich deutlich über 450.000 bleiben wird. Das Niveau von 2010 (442.000) soll der Prognose zufolge erst im Jahre 2021 wieder unterschritten werden. Verstärkt wird diese Entwicklung zusätzlich von mehreren politischen Entscheidungen, die einen kurzfristigen Einfluss auf die Studierendenzahlen haben. Hierzu zählt die 2011 beschlossene Abschaffung der Wehrpflicht, welche die Zahl der Studienanfänger kurzfristig erhöht hat. Einen ähnlichen Effekt haben die doppelten Abiturjahrgänge. Diese werden in NRW ab dem Wintersemester 2013/2014 spürbar werden.

Zu verstärkter Zuwanderung von Studierenden aus anderen Bundesländern führt auch die Abschaffung der Studiengebühren in NRW, außerdem generell das große Angebot an Universitäten und Fachhochschulen in NRW sowie die Existenz sogenannter Eliteuniversitäten (Köln, Aachen). Das Zusammenkommen mehrerer sich kurzfristig auswirkender Faktoren dürfte die durch die demografische Entwicklung langfristig sinkenden Studierendenzahlen derzeit überkompensieren. Allerdings wird auch deutlich, dass es sich bei den momentan sehr hohen Studierendenzahlen nicht nur um einen kurzfristigen Effekt handelt.

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRSVERBUND RHEIN-RUHR

Koop.- raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VRR	Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf	23.432	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kunstakademie Düsseldorf	605	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ruhr-Universität Bochum	38.413	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Dortmund	11.145	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Technische Universität Dortmund	29.132	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Niederrhein: Krefeld, Mönchengladbach	12.608	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Technische Fachhochschule Georg Agricola	2.175	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Private Universität Witten/Herdecke gGmbH	1.435	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Robert Schumann Hochschule	635	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Düsseldorf	8.502	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kirchliche Hochschule Wuppertal/Bethel: Wuppertal	134	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Universität Duisburg-Essen: Essen, Duisburg	39.086	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Folkwang Hochschule: Essen, Bochum, Duisburg, Dortmund	1.458	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln: Wuppertal	167	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bergische Universität Wuppertal	17.278	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Evang. Fachhochschule Rheinland-Westfalen-Lippe	2.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	AMD Akademie Mode & Design, Studienzentrum Düsseldorf ¹⁾	276	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Bochum: Bochum, Velbert/Heiligenhaus	6.033	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Rhein-Waal: Kleve, Kamp-Lintfort	2.614	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Euro-Business-College GmbH Düsseldorf	69	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Neuss	177	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Europäische Fachhochschule Rhein/Erft GmbH: Neuss	295	✓		✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Gelsenkirchen: Gelsenkirchen, Recklinghausen	6.742	✓			✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule für Gesundheit Bochum	491	✓			✓	✓	✓	✓
	Fließner Fachhochschule	268	✓				✓	✓	✓
	International School of Management Dortmund	1.560	✓						✓
	Hochschule Fresenius, Studienzentrum Düsseldorf ¹⁾	26	✓						✓
	Anton Rubinstein Akademie ¹⁾	31	✓						✓
	Hochschule Ruhr West: Mülheim an der Ruhr, Bottrop	1.762	✓						
	Mediadesign Hochschule, Düsseldorf ²⁾	322	✓						
	FernUniversität Hagen	72.612	nein						
	Fachhochschule Südwestfalen: Hagen	2.456	nein						
	EBZ Business School in Bochum	569	nein						
FOM-Hochschule für Ökonomie und Management ³⁾	18.435	nein							
Fachhochschule der Wirtschaft: Mettmann	282	nein							
Fachhochschule für öff. Verwaltung NRW: Hagen, Duisburg, Gelsenkirchen	3.363	nein							
VRR gesamt		306.588	208.871 68,1%						206.787 99,0%

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRSVERBUND RHEIN-SIEG

Koop.- raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VRS	Universität zu Köln	49.412	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kunsthochschule für Medien Köln	328	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Deutsche Sporthochschule Köln	4.286	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen: Köln	1.371	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln: Köln	1.233	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	IB Hochschule Köln ¹⁾	204	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Philosophisch-Theologische Hochschule SVD	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Rheinische Friedrich-Wilhelms-Universität Bonn	30.296	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Fresenius: Köln	1.762	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Köln: Köln, Gummersbach, Leverkusen	20.988	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cologne Business School	1.123	✓			✓	✓	✓	✓
	Alanus Hochschule	909	✓			✓	✓	✓	✓
	Hochschule Bonn Rhein-Sieg: Sankt Augustin, Hennef, Rheinbach	6.642	✓				✓	✓	✓
	ecosign/Akademie für Gestaltung ¹⁾	213	✓					✓	✓
	HMWK Hochschule für Medien, Kommunikation und Wirtschaft	187	✓					✓	✓
	Europäische Fachhochschule Rhein/Erft GmbH: Brühl	1.304	✓						✓
	Fachhochschule des Mittelstandes: Köln	297	✓						
	Fachhochschule des Mittelstandes: Pulheim	48	nein						
	Internationale Hochschule Bad Honnef – Bonn: Bad Honnef	1.844	✓						
	Rheinische Fachhochschule Köln	4.742	✓						
	Macromedia Hochschule für Medien und Kommunikation ²⁾	325	✓						
	FOM-Hochschule für Ökonomie und Management: Bonn, Köln	2.249	nein						
	Fachhochschule der Wirtschaft: Bergisch Gladbach	603	nein						
	Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe in Bonn	919	nein						
	Fachhochschule für Rechtspflege in NRW: Bad Münstereifel	685	nein						
	Fachhochschule für öff. Verwaltung NRW: Köln	1.947	nein						
	Fachhochschule des Bundes für Nachrichtendienste: Brühl	65	nein						
Fachhochschule des Bundes für innere Verwaltung: Brühl	351	nein							
VRS gesamt		134.436	127.569 94,9%						120.361 94,3%

//// SEMESTERTICKETS – AACHENER VERKEHRSVERBUND

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
AVV	Fachhochschule Aachen: Aachen, Jülich	11.123	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen: Aachen	875	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Köln: Aachen	144	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen	37.901	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	FOM-Hochschule für Ökonomie und Management: Aachen	105	nein						
AVV gesamt		50.148	50.043 99,8%						50.043 100,0%

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRSGEMEINSCHAFT RUHR-LIPPE

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VRL	SRH Fachhochschule Hamm GmbH	495	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Südwestfalen: Soest	2.564	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Südwestfalen: Iserlohn, Meschede	6.644	nein						
	Hochschule Hamm-Lippstadt: Hamm, Lippstadt	1.829	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Technische Kunsthochschule Berlin in Iserlohn	9	✓						✓
	Hochschule für Gesundheit und Sport Berlin in Unna	132	nein						
	BiTS Business and Information Technology School: Iserlohn	1.271	nein						
VRL gesamt		12.944	4.897 37,8%						4.897 100,0%

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRSGEMEINSCHAFT MÜNSTERLAND

Koop.- raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VGM	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen: Münster	953	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kunstakademie Münster	326	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Philosophisch-Theologische Hochschule Münster	62	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Westfälische Wilhelms-Universität Münster	39.837	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Münster: Münster, Steinfurt	11.685	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Gelsenkirchen: Bocholt	1.613	✓			✓	✓	✓	✓
	Matthias Hochschule: Rheine	255	✓					✓	✓
	Deutsche Hochschule der Polizei: Münster	228	nein						
	Fachhochschule für öff. Verwaltung NRW: Münster	888	nein						
	Fachhochschule für Finanzen NRW: Münster, Nordkirchen	2.133	nein						
VGM gesamt		57.980	54.731 94,4%						54.731 100,0%

//// SEMESTERTICKETS – OWL VERKEHR

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
OWL	Universität Bielefeld	19.733	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule für Kirchenmusik der Evang. Kirche von Westfalen	37	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fachhochschule Bielefeld: Bielefeld, Minden	8.618	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule für Musik Detmold	597	✓			✓	✓	✓	
	Hochschule Ostwestfalen-Lippe: Lemgo, Detmold	5.384	✓						✓
	Fachhochschule des Mittelstandes: Bielefeld	1.238	✓						
	Fachhochschule der Wirtschaft: Bielefeld	491	✓						
	Fachhochschule der Diakonie: Bielefeld	558	✓						
	FOM-Hochschule für Ökonomie und Management: Gütersloh	43	nein						
Fachhochschule für öff. Verwaltung NRW: Bielefeld	683	nein							
OWL gesamt		37.382	36.656 98,1%						34.369 93,8%

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRS-SERVICEGESELLSCHAFT PADERBORN/HÖXTER

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VPH	Theologische Fakultät Paderborn	92	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Kath. Hochschule Nordrhein-Westfalen: Paderborn	831	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Universität Paderborn	18.477	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Hochschule Ostwestfalen-Lippe: Höxter, Warburg ¹⁾	988	✓						✓
	Fachhochschule der Wirtschaft: Paderborn	498	nein						
VPH gesamt		20.886	20.388 97,6%						20.388 100,0%

//// SEMESTERTICKETS – VERKEHRSGEMEINSCHAFT WESTFALEN-SÜD

Koop.-raum	Hochschule	Studierende WS 2012/13	HS mit regionalem Semesterticket	SemesterTicket NRW					
				SS 2010	WS 10/11	SS 2011	WS 11/12	SS 2012	WS 12/13
VGWS	Universität Siegen	17.431	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	FOM-Hochschule für Ökonomie und Management: Siegen	345	nein						
VGWS gesamt		17.776	17.431 98,1%						17.431 100,0%
NRW gesamt		638.140	520.586 81,6%						509.007 97,8%
NL	Hochschulen Enschede ¹⁾	2033	✓				✓	✓	✓
Gesamt		640.173	522.619 81,6%						511.040 97,8%

¹⁾ Studierendenzahl gemäß KCM SemesterTicketNRW-Abrechnung für das WS 2011/12, da Hochschule nicht in der Statistik von IT.NRW enthalten

²⁾ Telefonisch erfragt

³⁾ Für die Standorte: Essen, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, Marl, Neuss, Wuppertal

Aufgrund von Befreiungsregeln vom Semesterticket (z. B. für Schwerbehinderte), Exmatrikulation im laufenden Semester etc. kommt es zu Abweichungen der abgerechneten Studierendenzahlen mit den Studierendenzahlen in der Statistik der IT.NRW

Quelle: Information und Technik NRW (IT.NRW) [2013]: »Amtliche Hochschulstatistik/Studierendenstatistik. Studierende in NRW im Wintersemester 2012/2013 nach Gemeinden, Hochschulen und Geschlecht«. Düsseldorf.

Die Studierenden stellen eine besondere Gruppe von mobilen Menschen dar, die bei geringem direktem Einkommen einen großen Bedarf an Flexibilität und Mobilität aufweisen. Dieser dem ÖPNV überwiegend aufgeschlossenen Gruppe sollte frühzeitig ein attraktives Angebot gemacht werden, um diese so an den ÖPNV zu binden. Gleichzeitig gilt es, die sozialen und wirtschaftlichen Belange der Studierenden zu berücksichtigen. Außerdem kann ein erheblicher Beitrag zur Verringerung der Umweltbelastung durch den motorisierten Individualverkehr geleistet werden.

Im Wintersemester 2012/2013 waren 81,6% der Studierenden in NRW Inhaber eines regionalen Semestertickets. Von allen Inhabern des regionalen Semestertickets erhalten mittlerweile 97,8% auch ein SemesterTicket NRW. Wie bereits dargestellt, entwickeln sich die Studierendenzahlen in NRW überaus positiv, was sich somit auch auf die Absatzzahlen des SemesterTickets auswirkt. Die jährlich steigenden Zahlen sind jedoch nicht nur auf die steigenden Studierendenzahlen der Vertragsuniversitäten, sondern auch auf regelmäßig neu beitretende Universitäten und Fachhochschulen zurückzuführen.

Somit wird das SemesterTicket NRW pro Semester mittlerweile mehr als 511.000 Studierenden bereitgestellt.

SERVICE

- 27** Immer zufriedener. 10 Jahre Kundenbarometer im NRW-Nahverkehr
- 33** Attraktiv sein und bleiben. Ansatzpunkte zur Verbesserung der Busse und Bahnen in NRW
- 38** Garantiert mobil im NRW-Nahverkehr. Mobilitätsgarantie NRW für Taxinutzer verbessert



Immer zufriedener

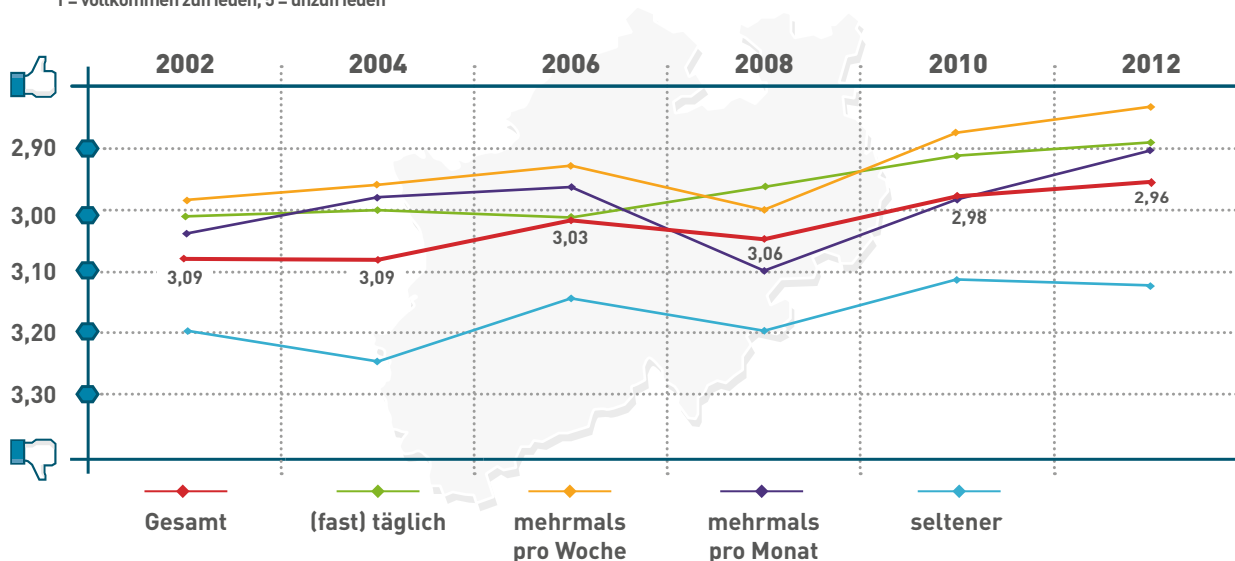
//// 10 JAHRE KUNDENBAROMETER IM NRW-NAHVERKEHR

Über einen Zeitraum von 10 Jahren lässt das KCM die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV in NRW untersuchen, und mit dem NRW-Kundenbarometer 2012 liegen nun die Ergebnisse der sechsten Studie vor. Die erste Befragung fand dabei zweigeteilt statt: im Herbst 2001 und im Frühjahr 2002. Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TNS Infratest befragte damals telefonisch über 16.500 Nahverkehrskunden. Da sich aus den Ergebnissen keine saisonalen Unterschiede zwischen den beiden Befragungsteilen ergaben, wird die Studie seither alle zwei Jahre im Herbst im selben Studiendesign vom KCM in Auftrag gegeben. Das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes NRW fördert die Studienbasis mit 5.500 Interviews verteilt auf NRW. Weitere Interviews in den jeweiligen Regionen finanzieren Verkehrsverbünde und -gemeinschaften oder auch einzelne Unternehmen, so dass immer ein repräsentatives Meinungsbild von mindestens 10.000 Nahverkehrskunden vorliegt. Im Kundenbarometer wird neben der allgemeinen Zufriedenheit derzeit auch die Meinung zu 31 Leistungsmerkmalen des ÖPNV in NRW abgefragt. Der Fragebogen wird kontinuierlich den jeweiligen Entwicklungen entsprechend angepasst. Seit 2006 enthält er beispielsweise Fragen zu einzelnen Aspekten der Online-Angebote. Aus dem Vergleich der Ergebnisse lassen sich gezielt Ansatzpunkte zur Planung von Verbesserungsmaßnahmen ablesen sowie bereits umgesetzte Maßnahmen bewerten. Abgelesen werden können auch die Auswirkungen externer Einflüsse wie länger andauernder Streiks, extremer Wetterverhältnisse oder auch starker Medienpräsenz. Die Ergebnisse aus rund 10 Jahren Kundenbarometer im NRW-Nahverkehr sind Grund genug für einen Rückblick. Wie hat sich die Zufriedenheit der Kunden entwickelt? Was konnte bisher mit Verbesserungen erreicht werden? Wo müssen wir den ÖPNV weiterentwickeln?

Wachsende Globalzufriedenheit

//// GLOBALZUFRIEDENHEIT, NACH NUTZERGRUPPEN

1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden

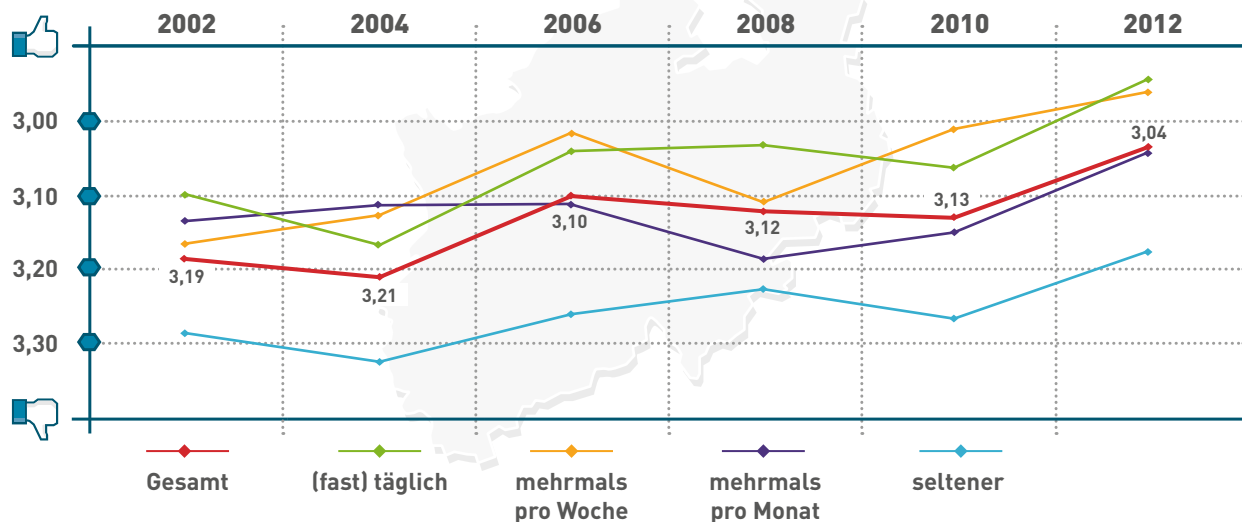


Seit Beginn der Studie hat sich die »allgemeine Zufriedenheit mit dem ÖPNV in der Region« deutlich verbessert. Dieser Trend ist in allen Kundengruppen von Viel- bis Seltennutzern zu sehen. Die durchschnittliche Globalzufriedenheit auf der Skala von zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5) ist von 3,09 auf 2,96 gestiegen.

Immer besser: ausgewählte Leistungsmerkmale

//// VERBINDUNGEN UND ANSCHLÜSSE, NACH NUTZERGRUPPEN

1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden



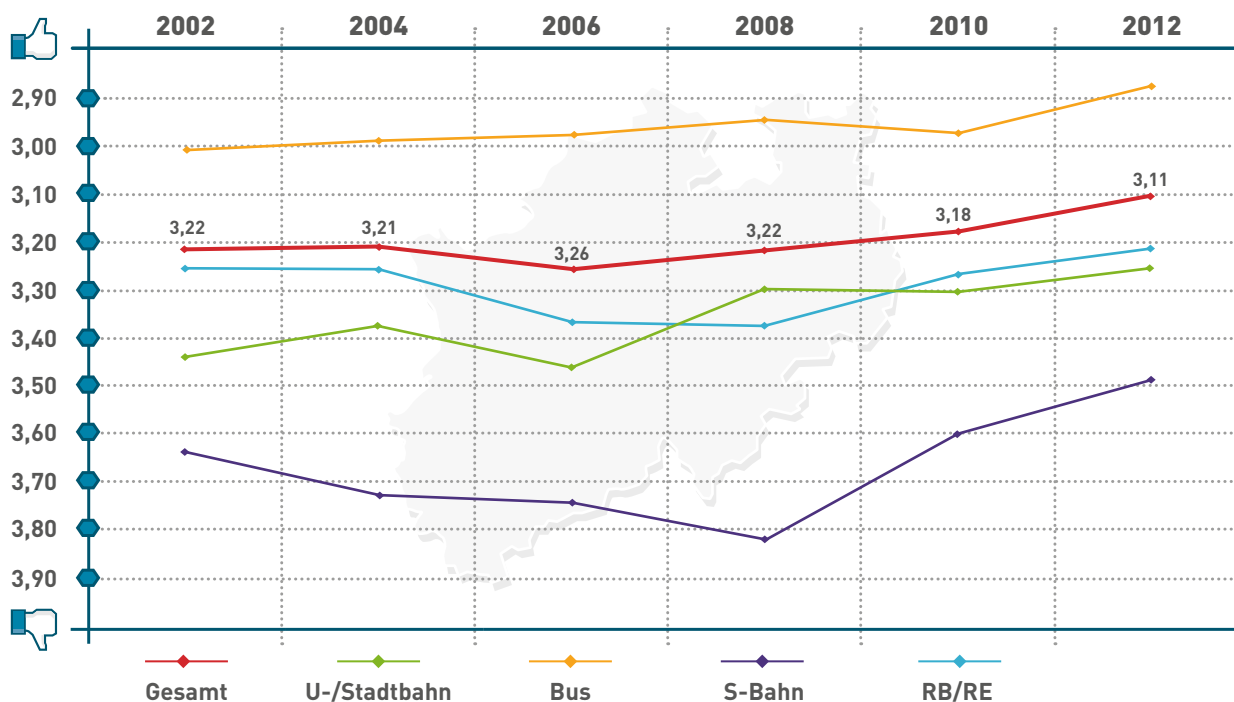
Auch mit den Verbindungen und Anschlüssen sind die Kunden heute deutlich zufriedener als vor 10 Jahren.

Interessant ist die deutliche Verbesserung von 2006 gegenüber 2004: Für die Zeit der Fußball-WM in Deutschland im Sommer 2006 waren die Leistungen im ÖPNV um zusätzlich benötigte Verbindungen und die Einhaltung von Anschlüssen ausgeweitet worden. Das »Sommermärchen« bewirkte bei vielen Menschen aber auch generell positivere Bewertungen. Erfreulich: Das Niveau konnte 2008 und 2010 gehalten werden und erreicht 2012 mit 3,04 sogar den bislang besten Wert! Generell lässt sich feststellen, dass die Anstrengungen der letzten Jahre wie beispielsweise geänderte Linienführung oder bessere Fahrplanabstimmung an zentralen Umsteige- und Knotenpunkten greifen und von den Kunden honoriert werden.



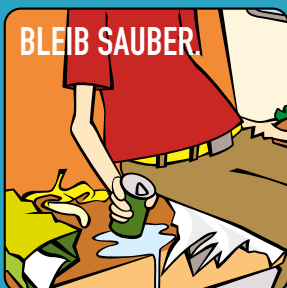
//// SAUBERKEIT IM FAHRZEUG, NACH HAUPTVERKEHRSMITTEL

1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden



Die Entwicklung der Zufriedenheit mit der Sauberkeit im Fahrzeug zeigt, wie umfangreiche Sauberkeitsoffensiven, die seit 2007 von einigen großen Verkehrsunternehmen in NRW unternommen werden, wirken: Von 2006 zu 2008 ist die Zufriedenheit angestiegen. Dieser positive Trend konnte bis 2012 fortgesetzt werden. Besonders deutlich sind hier die Verbesserungen bei den U-/Stadtbahnen (grün) und bei den S-Bahnen (violett).

Die Verkehrsunternehmen in NRW haben mit eigenen Maßnahmen – mehr Fahr- und Reinigungspersonal und kürzeren Reinigungsintervallen – die Sauberkeit in den Fahrzeugen deutlich verbessert. Parallel wurden die Kunden durch Hinweise in den Fahrzeugen darauf aufmerksam gemacht, dass die Sauberkeit in den Verkehrsmitteln auch von ihrem eigenen Verhalten abhängt. Diese Kampagnen wurden vom KCM initiiert und von einigen Verkehrsunternehmen übernommen. Später wurden sie von der Kölner Verkehrsbetriebe AG und der DB AG weiterentwickelt und in größerem Umfang umgesetzt.



»Auch Ihr Verhalten zählt!«
war die Botschaft plakativer
Hinweise in den Fahrzeugen.

Handlungsbedarf erkennen!

Neben der reinen Betrachtung der Zufriedenheitswerte liefert das NRW-Kundenbarometer weitere Möglichkeiten, die Ergebnisse einzuschätzen und Handlungsbedarf abzuleiten. Die Ergebnisse lassen sich in einer zweidimensionalen Handlungsrelevanz-Matrix darstellen, die das Zusammenspiel von Zufriedenheit und realer Bedeutung eines jeden Leistungsmerkmals abbildet. Die reale Bedeutung spiegelt dabei wider, welchen Einfluss die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Leistungsmerkmal auf die Gesamtzufriedenheit nimmt.

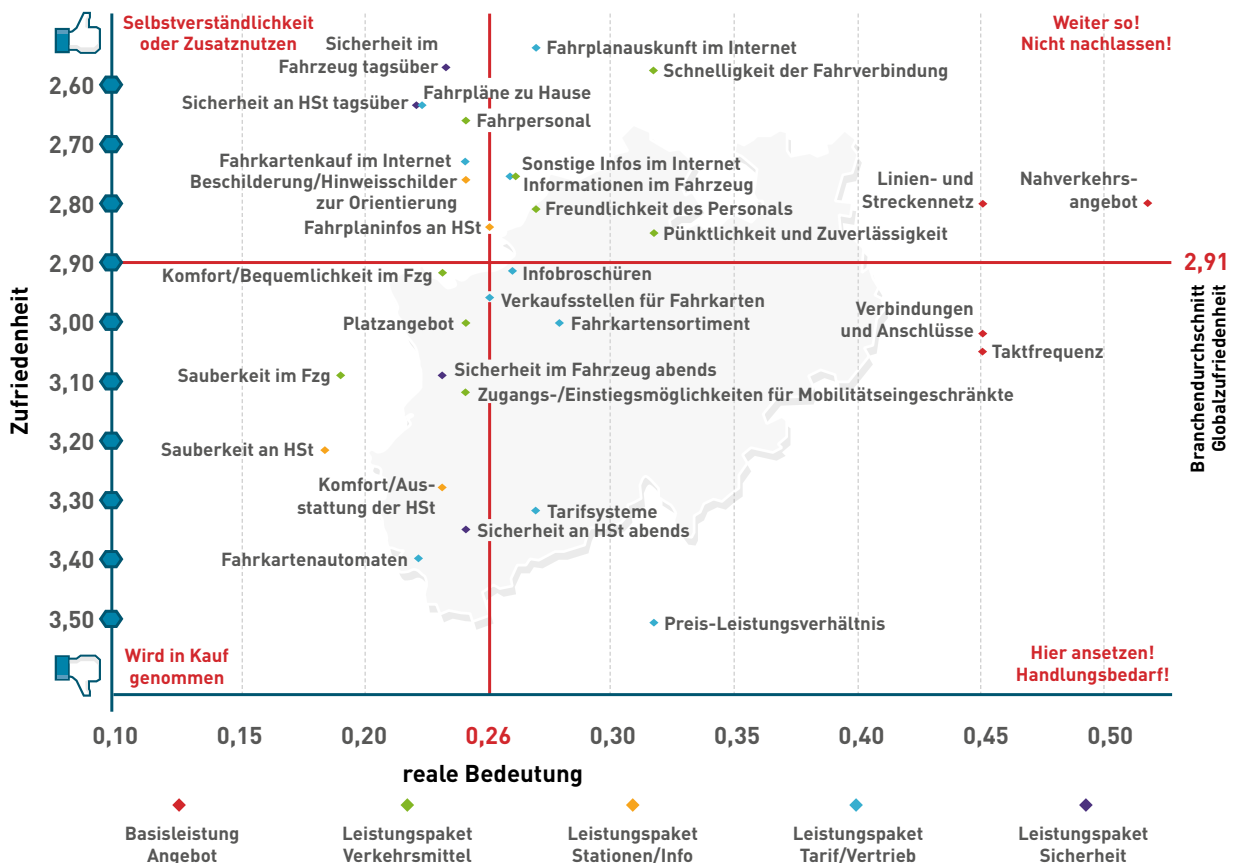
//// HIER ANSETZEN! HANDLUNGSBEDARF!

- Verbindungen und Anschlüsse
- Taktfrequenz
- Preis-Leistungsverhältnis
- (Verbund-)Tarifsysteme
- (Verbund-)Fahrkartensortimente
- Informationsbroschüren

Je höher die reale Bedeutung, desto wichtiger ist das Merkmal für den Kunden. Der größte Handlungsbedarf fällt bei den Merkmalen an, die eine hohe reale Bedeutung haben, womit die Kunden aber durchschnittlich besonders unzufrieden sind. Diese Merkmale finden sich im rechten unteren Quadranten der Matrix.

//// LEISTUNGSMERKMALE IM ÜBERBLICK

1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden



Maßnahmen ergreifen!

Insgesamt sechs Merkmale befinden sich 2012 im rechten unteren Quadranten. Hier ist »Handlungsbedarf!«. Zwei davon zählen zum »Basispaket Angebot« (rote Punkte) und betreffen Verbindungen und Anschlüsse sowie die Taktfrequenz. An deren Verbesserung sollte kontinuierlich gearbeitet werden, auch wenn sie insbesondere bei den Basisleistungen im ÖPNV schwierig und meist nur kostenintensiv umzusetzen ist.

Weitere vier Merkmale in diesem Quadranten, allerdings mit einer deutlich geringeren realen Bedeutung, gehören zum Paket »Tarif/Vertrieb« (blaue Punkte). Hier geht es um das Preis-Leistungsverhältnis, die (Verbund-)Tarifsysteme, die (Verbund-)Fahrkartensortimente sowie die Informationsbroschüren zum Nahverkehr der Region. Die Kunden sind mit den (Verbund-)Tarifsystemen und vor allem dem Preis-Leistungsverhältnis unzufrieden.

Im rechten oberen Quadranten »Weiter so! Nicht nachlassen!« befinden sich die Merkmale, deren Leistungsqualität es zu halten und möglichst weiter zu verbessern gilt.

//// WEITER SO! NICHT NACHLASSEN!

- Nahverkehrsangebot
- Linien- und Streckennetz
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- Schnelligkeit der Fahrverbindung
- Freundlichkeit des Personals
- Informationen im Fahrzeug
- Fahrplanauskunft
- Sonstige Informationen im Internet

Diese sind aus dem Basispaket »Angebot« das Nahverkehrsangebot am Wohnort und das Linien- und Streckennetz. Auch Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Schnelligkeit der Fahrverbindung, Freundlichkeit des Personals und Informationen im Fahrzeug aus dem Leistungspaket »Verkehrsmittel« (grüne Punkte) zählen dazu. Die Fahrplanauskunft und sonstige Informationen im Internet aus dem Paket »Tarif/Vertrieb« (blaue Punkte) befinden sich ebenfalls in diesem Quadranten.

Grundsätzlich ist zu beachten, dass in der Wahrnehmung der Kunden auch externe Einflussfaktoren eine Rolle spielen: Ausführliche Berichterstattung über den ÖPNV – sowohl positive als auch negative – beeinflusst die Zufriedenheit der Kunden mit einzelnen Merkmalen und verändert so auch die reale Bedeutung, also die Einflussstärke der Merkmale auf die Globalzufriedenheit. Besonders bei Übergriffen und körperlicher Gewalt in Verkehrsmitteln ist die Frage der Sicherheit des ÖPNV in den Medien stark präsent. Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers legen nahe, dass dieser »Nebenaspekt« immer wichtiger wird.

Zwar verteilen sich alle vier Merkmale des Pakets »Sicherheit« (violette Punkte) in den beiden linken Quadranten »Selbstverständlichkeit oder Zusatznutzen?« und »Wird in Kauf genommen«. Gerade die »Sicherheit abends im Fahrzeug« und noch stärker die »Sicherheit abends an Haltestellen« befinden sich jedoch sehr nahe an der Trennachse zum Quadranten »Handlungsbedarf!«.

//// SICHERHEIT WIRD IMMER WICHTIGER!

- Sicherheit abends im Fahrzeug
- Sicherheit abends an Haltestellen

Daher schlagen die Kampagnen von Busse&Bahnen NRW zur Zivilcourage in den letzten Jahren den richtigen Weg ein. Generell sollten sich die Akteure im Nahverkehr bei der Identifikation, Planung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen zur Leistungssteigerung und Zufriedenheitsverbesserung natürlich auf die Schlüsselfaktoren in den beiden rechten Quadranten konzentrieren.

Dennoch dürfen die übrigen Leistungsmerkmale nicht völlig außer Acht gelassen werden. Gerade »weiche« Faktoren – zum Beispiel die Freundlichkeit des Personals – sind oft mit geringem Aufwand zu verbessern, können aber eine negative Erfahrung im ÖPNV für den betroffenen Kunden abmildern und positiv belegen.

Den Nahverkehr in NRW gemeinsam verbessern!

Seit 10 Jahren sind die Studien zur Zufriedenheit der Kunden mit dem Nahverkehr in NRW eine wichtige Basis für die Arbeit aller Akteure des Nahverkehrs in NRW. Das Verkehrsministerium NRW (MBWSV NRW) nutzt die Ergebnisse, um die »ÖPNV-Landschaft NRW« als Ganzes aus Sicht der Kunden einschätzen zu können und betrachtet die Ergebnisse außerdem differenziert, um den Einsatz von Landesmitteln strategisch sinnvoll planen zu können. Hierzu gehören die Ausrichtung des SPNV-Angebots oder Maßnahmen zur Steigerung des Sicherheitsempfindens der Fahrgäste. Verkehrsverbünde und -gemeinschaften nutzen die entsprechend regional ausgewerteten Ergebnisse zur Überprüfung und Kontrolle der Belange der jeweiligen Regionen, ihres Verbundtarifs und ihrer Zielgruppen.

Auch für die Verkehrsunternehmen ist das Kundenbarometer eine wichtige Informationsquelle. Es ermöglicht ihnen Detailbetrachtungen verschiedener Kundengruppen und wirtschaftlicher Aspekte. Auch interne Zielvereinbarungssysteme werden an den Kundenbarometer-Ergebnissen verankert. Die Ergebnisse für 2012 zeigen, dass weiter an Verbindungen, Anschlüssen, Taktfrequenz und anderen Aspekten aus den Bereichen Tarif/Vertrieb gearbeitet werden muss. Offensichtlich nehmen die Kunden Verbesserungsmaßnahmen und -strategien positiv wahr: Die Globalzufriedenheit ist in den vergangenen 10 Jahren signifikant gestiegen.

Alle publizierten Ergebnisse der bisherigen NRW-Kundenbarometer-Studien finden Sie online auf [// www.kcm-nrw.de](http://www.kcm-nrw.de) im Download-Bereich unter »Marktforschung«.



Attraktiv sein und bleiben

//// ANSATZPUNKTE ZUR VERBESSERUNG DER BUSSE UND BAHNEN IN NRW AUS KUNDEN- UND EXPERTENSICHT

Busse und Bahnen in NRW stehen im Spannungsfeld einer sich verändernden Mobilität, ausgelöst durch den demografischen Wandel und ein zunehmend flexibleres Mobilitätsverhalten. Vor diesem Hintergrund ergab sich die zentrale Frage für die Imageanalyse NRW: Was müssen Busse und Bahnen in NRW – aus Kunden- und Expertensicht – tun, um auch in Zukunft attraktiv zu sein?

Die Analyse erfolgte in drei Schritten:

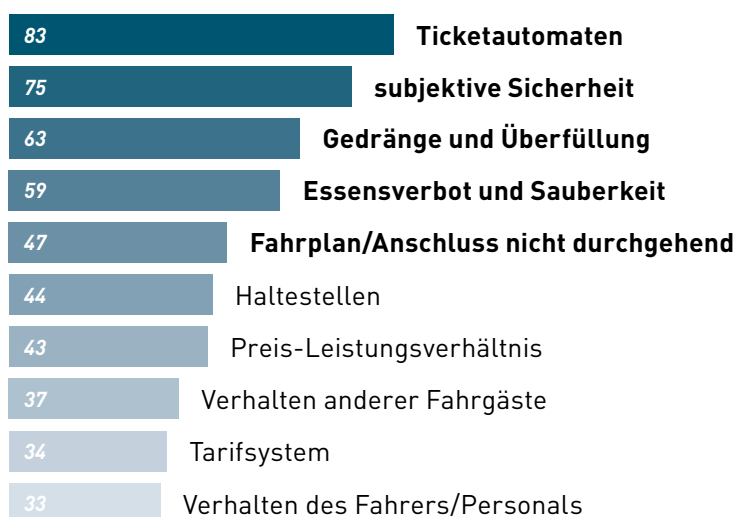
Zunächst lieferte eine qualitative Vorstufe eine Bestandsaufnahme aller aus Kunden- und Expertensicht relevanten Themen, Optimierungswünsche und Problemfelder. Die Kundensicht wurde dabei in Gruppendiskussionen (Schritt 1), die Expertensicht in Runden Tischen mit Vertretern aus Fahrgastverbänden und -beiräten, der Verbraucherzentrale NRW und der Landesseniorenvertretung unter Leitung des Ministeriums für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr (MBWSV) erfasst (Schritt 2). Im Rahmen einer quantitativen Erhebung (Schritt 3) wurden anschließend die Ergebnisse bevölkerungsrepräsentativ eingeordnet und eine Imagebewertung zu Bus und Bahn in NRW integriert. Die Studie unterscheidet sich damit bewusst vom NRW-Kundenbarometer mit dem Ziel, weitere interessierende Themen- und Problemfelder aufzudecken.



Aktuelle Themenfelder der Kunden in NRW

Im Folgenden werden die **TOP 5** der 10 in den Gruppendiskussionen am häufigsten genannten Themen- und Problemfelder aufgezeigt und die Ergebnisse vorgestellt.

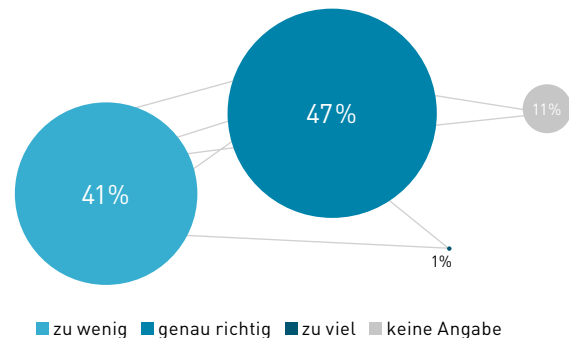
Die 10 am schlechtesten bewerteten Basisfaktoren (Ausgewiesene Werte entsprechen der Anzahl der Negativargumente aus den Gruppendiskussionen.)



In den Gruppendiskussionen wurden vor allem Probleme mit der **Verständlichkeit und Bedienung der Ticketautomaten** geäußert. Über alle Altersklassen hinweg galten die Benutzerführung und Verständlichkeit der Fahrkartenautomaten als verbesserungswürdig. Unklarheiten gab es auch bei der Wahl des »richtigen« Tickets und erforderlicher Entwerteraufdrucke. Bemängelt wurden defekte Ticketautomaten oder Probleme mit den Geldautomaten.

Die quantitative Erhebung zeigt, dass über ein Drittel der Fahrgäste mit der Verständlichkeit und Bedienung der Fahrkartenautomaten weniger zufrieden bis unzufrieden ist. Je älter die Kunden, desto unzufriedener sind sie. Knapp 41% der Fahrgäste finden schließlich, dass im Bereich des Fahrkartenverkaufs zu wenig Personal eingesetzt wird. Insgesamt wird mit diesen Ergebnissen die Ansicht der Expertenrunden belegt, dass ein Personaleinsatz zur Unterstützung der Kunden auch beim Ticketverkauf erforderlich ist und bleibt.

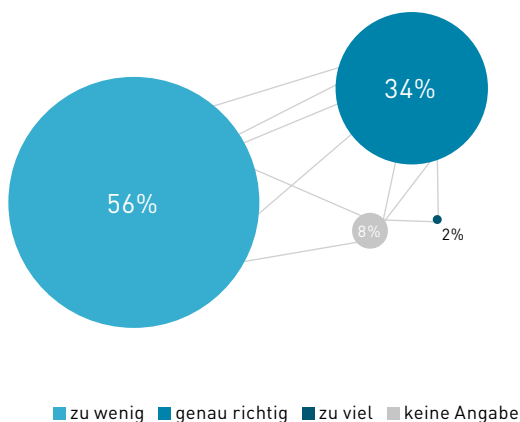
PERSONALEINSATZ BEIM FAHRKARTENVERKAUF



Da der Wunsch nach verständlichen und bedienungsfreundlichen Automaten die Gesamtzufriedenheit signifikant beeinflusst, sollte zukünftig verstärkt auf dieses Thema geachtet werden.

Die **Sicherheit** wurde in den Kundengruppen am zweithäufigsten diskutiert. Bemängelt wurde, dass vorhandenes Sicherheitspersonal zu selten gesehen werde, vor allem abends, und auch im Erscheinungsbild und Auftreten nicht immer den Erwartungen entspreche. Nicht funktionierende Notrufsäulen und gefühlte oder tatsächliche Bedrohungen in Bus oder Bahn waren ebenfalls ein Thema.

SICHERHEITSPERSONAL



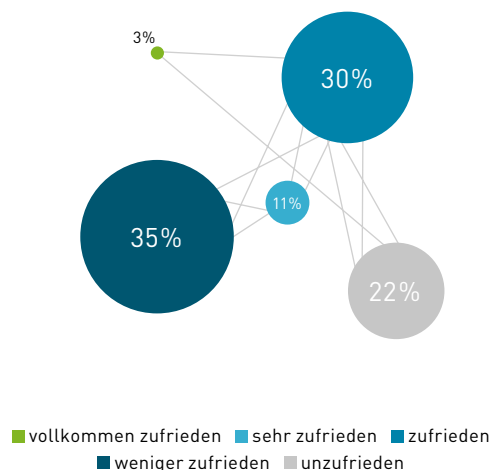
Die quantitative Erhebung hierzu zeigt, dass sich knapp die Hälfte der Fahrgäste (46%) zumindest manchmal in Bussen und Bahnen bzw. an den Haltestellen unsicher fühlt. Als Gründe werden vor allem ein generelles Angstgefühl, unangenehme Personen und fehlendes Sicherheitspersonal genannt. 56% aller Fahrgäste sind der Meinung, dass in puncto Sicherheit zu wenig Personal eingesetzt werde. Die Experten empfahlen auch hier einen verstärkten Einsatz von Personal. Außerdem wird deutlich, dass sich die Fahrgäste Kampagnen zur Zivilcourage in Bus und Bahn und an Haltestellen wünschen.

Die aktuellen NRW-Kampagnen zur Zivilcourage interessieren die Kunden demnach. 80% der Fahrgäste geben an, dass sie sich konkrete Tipps für den Fall wünschen, dass sie Zeuge einer Bedrohung eines Mitreisenden sind.

Die in den Gruppendiskussionen genannten Gründe für **Gedränge und Überfüllung** waren vielfältig. Am häufigsten bemängelten die Fahrgäste ein falsches Verhalten der anderen Fahrgäste beim Betreten, Aussteigen und Durchgehen, vor allem zu Stoßzeiten. Auch hier wurde als primäre Lösung der Einsatz von zusätzlichem Personal genannt. Die Teilnehmer schlugen auch Bodenmarkierungen und große plakative Hinweisschilder vor. Es wurde aber auch darauf aufmerksam gemacht, dass das Platzangebot häufig objektiv nicht ausreicht.

Die Ergebnisse des quantitativen Teils zeigen zunächst, dass 57 % der Fahrgäste weniger zufrieden bzw. unzufrieden mit dem Platzangebot zu Stoßzeiten sind. Am unzufriedensten sind erwerbstätige Personen, also Fahrgäste zwischen 25 und 59 Jahren.

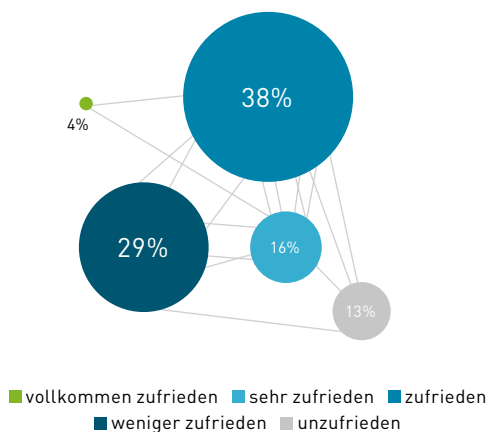
PLATZANGEBOT ZU STOSSZEITEN



Die allgemeine Frage, ob es Probleme beim Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge bzw. beim Zugang zu den Haltestellen gebe, bejahen 18% der Fahrgäste. Für rund ein Drittel sind das Hauptproblem Fahrzeuge ohne Einstiegstreppe bzw. fehlende Niederflurfahrzeuge. In der Bewertung sind die Unterschiede zwischen den Altersgruppen weniger groß als erwartet: Von den 25- bis 59 Jährigen äußern 16% konkrete Probleme, unter den Personen ab 60 Jahre rund 21%. Ein barrierefreier ÖPNV und ein Ausbau der Kapazität auf stark belasteten Strecken bleiben damit auch weiterhin eine der großen Herausforderungen eines zukunftsfähigen ÖPNVs.

Sauberkeit war trotz der verstärkten Anstrengungen der Verkehrsunternehmen in den letzten Jahren ein Thema der Gruppendiskussionen. Gründe für Verschmutzungen waren aus Sicht der Teilnehmer vor allem unverschlossene Speisen und Getränke. Die Mehrheit der Teilnehmenden sprach sich für ein generelles Verbot von Speisen und Getränken aus. Oftmals fehle den Kunden aber auch einfach die Möglichkeit, in den Fahrzeugen Müll entsorgen zu können.

ANSCHLUSSSICHERUNG



Im Themenbereich **Anschlussicherung** wurden in den Gruppendiskussionen insbesondere zu kurze Umstiegszeiten als Folge nicht aufeinander abgestimmter Fahrpläne genannt. Die Teilnehmer wiesen außerdem darauf hin, dass insbesondere nachts und bei Fahrten in ländliche Räume vielerorts keine Anschlussmöglichkeit bestehe. Auch schilderten viele Teilnehmer berufliche Konflikte durch häufige Verspätungen von Bussen und Bahnen.

Die Teilnehmenden der Runden Tische griffen den Punkt Anschlussicherung ebenfalls in mehrfacher Hinsicht auf: Sie verdeutlichten die Wichtigkeit der Zuverlässigkeit der Transportkette sowie die Notwendigkeit der Bereitstellung von Informationen im Störfall.

So zeigt sich auch in der quantitativen Erhebung die Wichtigkeit des Themas: 42% der Befragten geben an, dass sie mit der Anschlusssicherung von Bussen und Bahnen in NRW weniger zufrieden bis unzufrieden sind. Störungen oder Fahrplanänderungen sollten daher möglichst ohne Zeitverlust, also in Echtzeit, an die Fahrgäste weitergegeben werden. Die Runden Tische empfahlen, dass nach einer Verbesserung der Situation vor allem die Darstellung der »nächsten Fahrmöglichkeit«, aber auch Informationen zur Mobilitätsgarantie besser kommuniziert werden sollten.

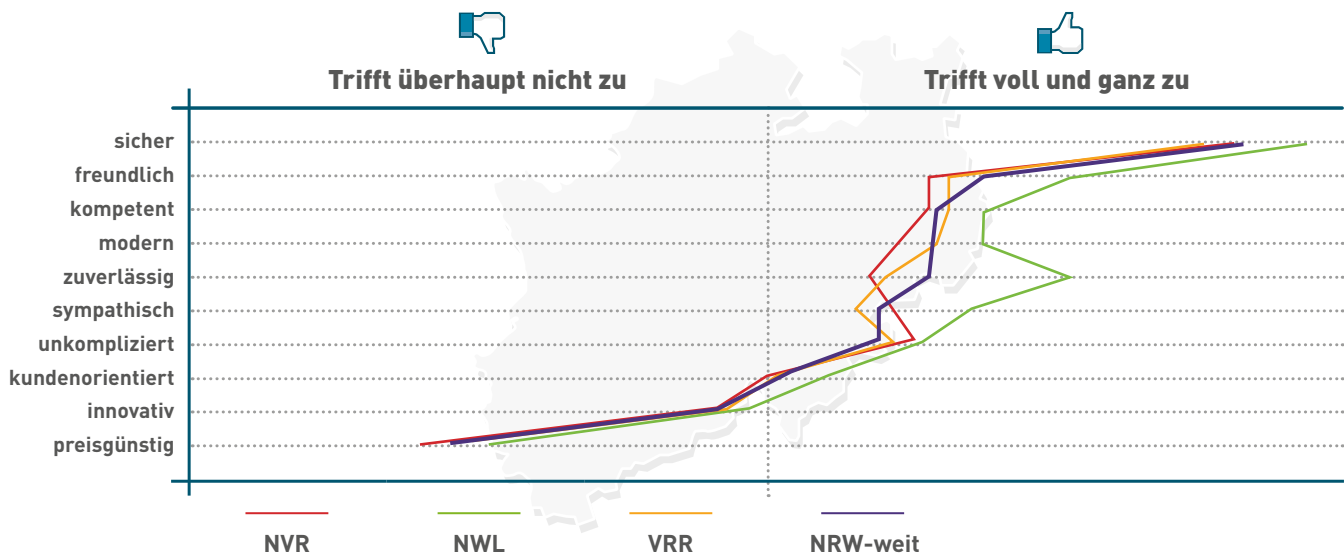


Imagebewertung

Im Rahmen der quantitativen Erhebung wurden die Befragten zudem um eine Imagebewertung gebeten. Sie sollten den öffentlichen Personennahverkehr in ihrer Region anhand 10 vorgegebener Eigenschaftsmerkmale bewerten. Die Skala reicht von 1 = »trifft überhaupt nicht zu« bis 5 = »trifft voll und ganz zu«. Der überwiegende Teil liegt dabei mit einer durchschnittlichen Bewertung zwischen 3 und 4 in der Kundenmeinung im Bereich der Zustimmung. Rund zwei Drittel der Kunden bewerten Busse und Bahnen als »sicher«, knapp die Hälfte der Kunden als »zuverlässig« und »freundlich«. Rund 40% meinen, dass der öffentliche Personennahverkehr »unkompliziert«, »kompetent«, »modern« und »sympathisch« ist. Bei allen genannten Merkmalen ist maximal jeder fünfte Kunde der Meinung, dass die genannten Eigenschaften nicht zutreffen.

Bei den Eigenschaften »kundenorientiert« und »innovativ« sind die Kunden dagegen geteilter Meinung. Für jeweils rund ein Drittel der Betroffenen treffen diese Eigenschaften zu bzw. nicht zu. Über die Hälfte der Kunden finden Busse und Bahnen nicht preisgünstig.

IMAGEASPEKTE



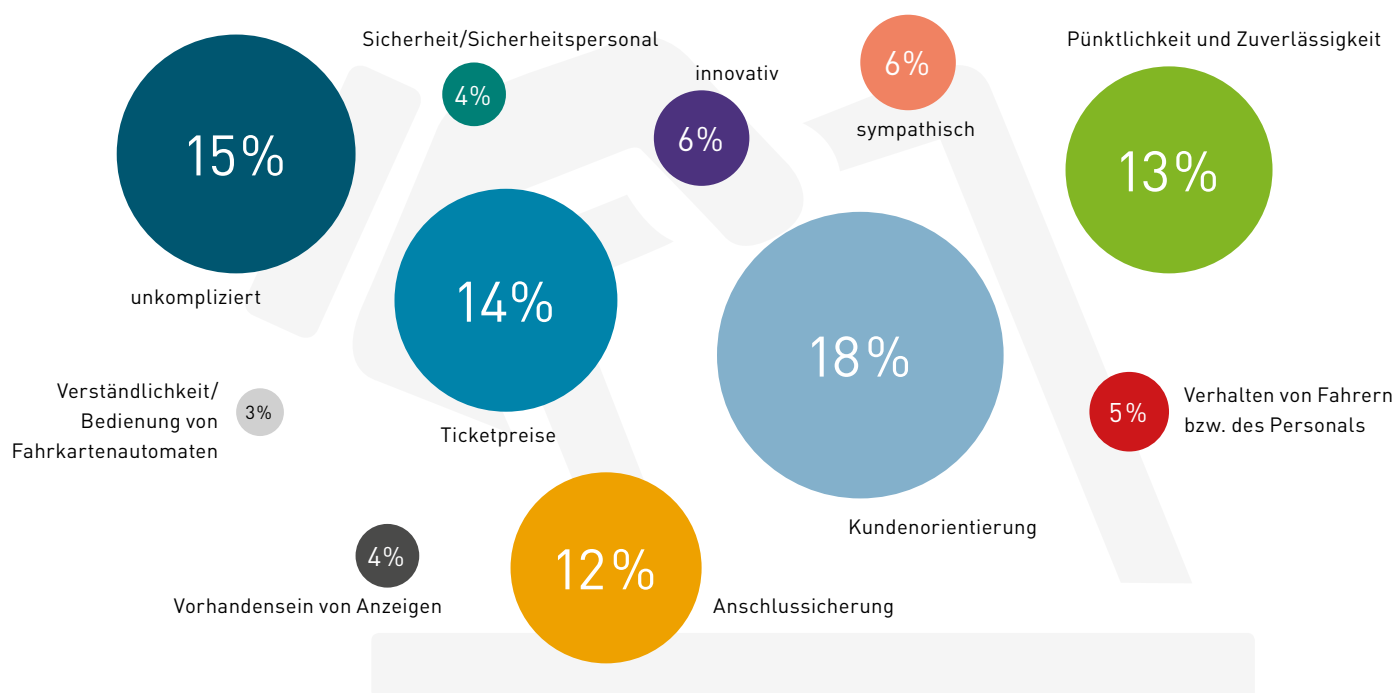
Zusammenfassung der Ergebnisse

Fasst man die Ergebnisse der Gruppendiskussionen, deren Repräsentativität in der quantitativen Erhebung untersucht wurde, und die Imageaspekte zusammen und untersucht den Einfluss der einzelnen Merkmale auf die Gesamtzufriedenheit, zeigt sich: Sieben der zehn aufgedeckten Problemfelder der Gruppendiskussionen haben einen mehr oder weniger starken **Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit**, darunter vor allem die Ticketpreise, die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie die Anschlussicherung.

Identifiziert wurden zudem vier Imageaspekte, d.h. eher »weiche« Faktoren, die die Gesamtzufriedenheit deutlich beeinflussen, allen voran die wahrgenommene Kundenorientierung der Anbieter von Bussen und Bahnen in NRW sowie ihre Unkompliziertheit.

EINZELNE ASPEKTE UND IHR EINFLUSS AUF DIE GESAMTZUFRIEDENHEIT

Methode: schrittweise lineare Regressionsanalyse. Dargestellt sind nur Aspekte, die einen signifikanten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben.



Die Ergebnisse zeigen insgesamt, welche Ansatzpunkte für Verbesserungen und kommunikative Maßnahmen bestehen, um Busse und Bahnen in NRW auch zukünftig attraktiv weiterentwickeln zu können.

Garantiert mobil im NRW-Nahverkehr

//// MOBILITÄTSGARANTIE NRW FÜR TAXINUTZER VERBESSERT

Seit dem 1. Januar 2010 können sich die Nahverkehrskunden in NRW auf die landesweit geltende Mobilitätsgarantie NRW verlassen. Bei Zugausfällen und Verspätungen von mehr als 20 Minuten können sie ein Taxi oder einen Fernverkehrszug nutzen, um ans Reiseziel zu kommen. Die Taxikosten wurden zunächst in Höhe von bis zu 20 Euro pro Person erstattet, die Kosten für den Übergang zum Fernverkehr in vollem Umfang.

Seit dem 1. Juli 2012 ist die Garantie für Fahrgäste, die ein Taxi nutzen, deutlich verbessert worden. Jetzt werden die Erstattungsbeträge für Taxifahrten nach Tages- und Nachtzeiten differenziert: Tagsüber, also zwischen 5 Uhr und 20 Uhr, werden pro Person Kosten in Höhe von bis zu 25 Euro erstattet, nachts sogar bis zu 50 Euro pro Person. Damit können Fahrgäste insbesondere in den Abendstunden, wenn Busse und Bahnen seltener fahren, deutlich längere Strecken mit dem Taxi zurücklegen. Hintergrund und Anlass dieser Anpassung war, dass es für Fahrgäste vor allem im ländlichen Raum und in den Abendstunden schwierig war, Fahrgemeinschaften zu bilden, um mit dem Erstattungsbetrag von je 20 Euro pro Person möglichst weit mit dem Taxi fahren zu können. Die Verkehrsunternehmen in NRW haben die Garantie jetzt so angepasst, dass sie Kunden wirklich hilft, auch bei Zugausfall oder Verspätung ihr Ziel kostengünstig zu erreichen.

Ein Vergleich der Fallzahlen des 1. Halbjahrs mit dem 2. Halbjahr 2012 spiegelt den Erfolg der erweiterten Mobilitätsgarantie NRW: Die Zahl der Fahrgäste, die auf ein Taxi umsteigen, hat sich von 3.668 im 1. Halbjahr auf 5.178 im 2. Halbjahr 2012 erhöht. Dies entspricht einer Zunahme von 41%. Der durchschnittliche Erstattungsbetrag betrug im 2. Halbjahr pro Person 19,52 Euro (zum Vergleich: 16,52 Euro im 1. Halbjahr). Erwartungsgemäß sind die für nächtliche Fälle ausgezahlten Beträge pro Person etwas höher. Die Erstattungsquote insgesamt ist von 89,3 (1. Halbjahr) auf 89,6% (2. Halbjahr) leicht gestiegen.

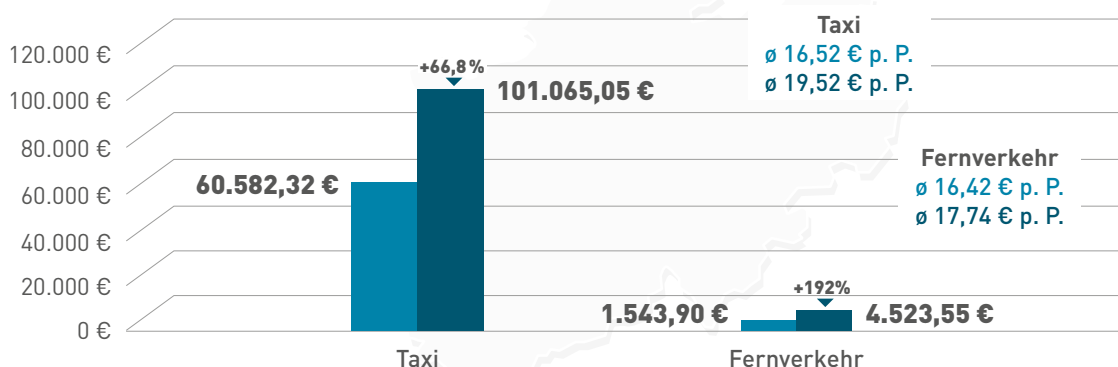
Neben der Taxinutzung ist auch die Zahl derjenigen Fahrgäste, die auf den Fernverkehr umgestiegen sind, im zweiten Halbjahr 2012 höher. Die absoluten Fallzahlen sind mit 255 (2. Halbjahr) gegenüber 94 (1. Halbjahr) zwar nach wie vor im Vergleich zu den Taxinutzern gering. Prozentual ist die Zunahme von 171% allerdings signifikant.

ERSTATTUNGSFÄLLE



ERSTATTUNGSSUMME

■ 1. Hj. 2012 ■ 2. Hj. 2012



Busse und Bahnen waren im 2. Halbjahr 2012 nicht deutlich häufiger verspätet als im 1. Halbjahr 2012. Dass die Nutzung der Mobilitätsgarantie insgesamt deutlich gestiegen ist, zeigt, dass die Fahrgäste weiterhin gut über die Möglichkeiten der Garantie informiert sind.

Die Weiterentwicklung wurde von einer groß angelegten Kommunikationskampagne im Sommer 2012 begleitet. Sie sollte den Kunden nicht nur die Neuerungen nahebringen, sondern generell auf das Angebot Mobilitätsgarantie hinweisen. Großflächige Plakate an Bahnhöfen, auf Infoscreens und bei Großveranstaltungen, wie der ExtraSchicht im Ruhrgebiet, Aufkleber auf Broschüren und Süßwaren machten auf diesen Service im ÖPNV aufmerksam. Ein weiterer Grund für die höhere Bekanntheit der Mobilitätsgarantie NRW ist sicherlich die enge Kooperation zwischen dem KCM und den Verkehrsunternehmen sowie Verkehrsverbünden und -gemeinschaften. Alle Verkehrsakteure in NRW sind sich darüber einig, dass die Mobilitätsgarantie für die Kunden ein wichtiger Beitrag zur Verlässlichkeit des ÖPNV ist: Verkehrsunternehmen informieren online und legen Flyer und Broschüren in ihren Kundencentern aus, so dass die Fahrgäste sich direkt vor Ort über alle Modalitäten informieren können.

Ein nächster Schritt in der Weiterentwicklung der Mobilitätsgarantie wäre die Etablierung einer Anschlussversicherung – ein ehrgeiziges Ziel vor dem Hintergrund, dass hierfür umfangreiche Absprachen und Koordinierungsschritte zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen notwendig sind. Die Reisekette auch für Fahrgäste, die durch Verspätungen ihren Umstieg verpassen, zu sichern, wäre allerdings ein wichtiger Schritt für den Service im ÖPNV, der von allen Beteiligten angegangen werden sollte.

Auf den ÖPNV ist Verlass!

Am 1. Juli 2012 ist die Taxinutzung im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW deutlich verbessert worden. Höhere Erstattungsbeträge, die Differenzierung nach Tages- und Nachtzeit und eine groß angelegte Kommunikationskampagne haben insgesamt 44% höhere Fallzahlen hervorgerufen. Die Botschaft an unsere Kunden: Sie können sich trotz Ausfällen und Verspätungen auf den ÖPNV verlassen. Es lohnt sich also, regelmäßig kritisch Bilanz zu ziehen und die Serviceangebote für Kunden des Nahverkehrs kontinuierlich zu verbessern und neue zu etablieren. Das KCM wird sich auch in Zukunft zusammen mit den Akteuren des Nahverkehrs in diesem Sinne engagieren.

KOMMUNIKATION

- 41 Familie Behrens aus Düsseldorf. Erklärvideos zum NRW-Tarif
- 42 5 Freunde, 1 Tag. Landesweite Plakatkampagne zum SchönerTagTicket NRW
- 44 Die große Klappe. Filmwettbewerb für besseres Miteinander im ÖPNV
- 45 »Ins Schwarze getroffen«. Pro Bahn zeichnet SemesterTicket NRW aus



Familie Behrens aus Düsseldorf

//// ERKLÄRVIDEOS ZUM NRW-TARIF

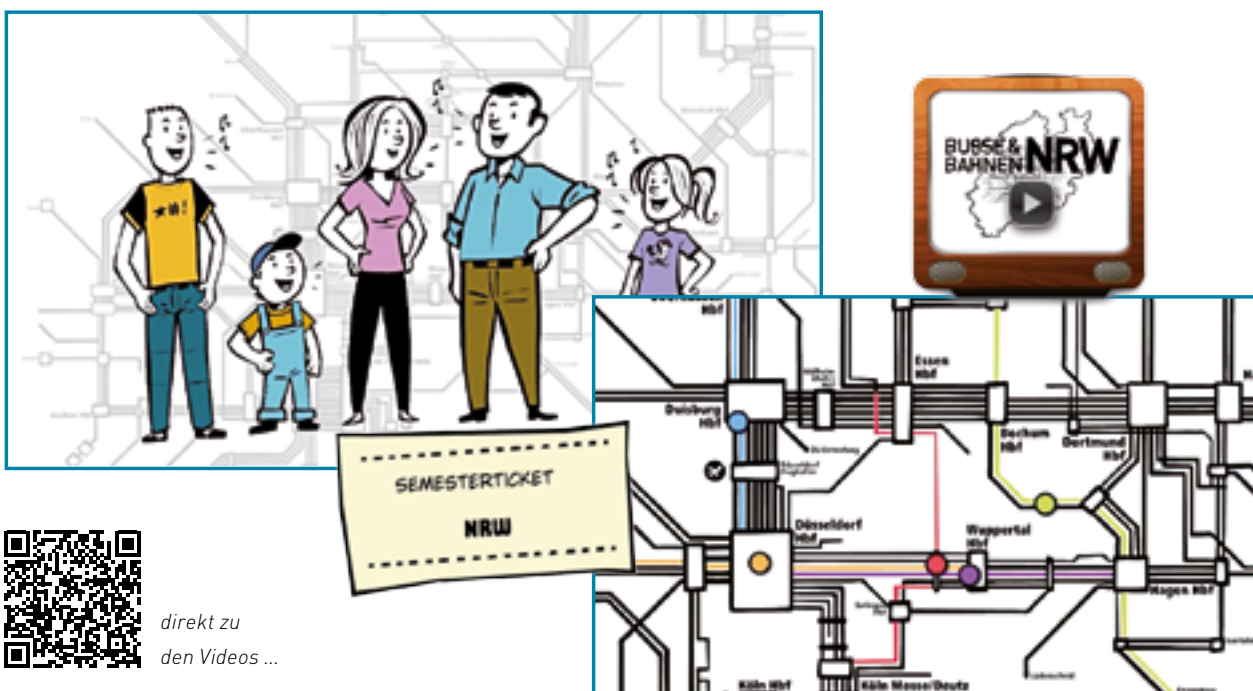
Die Komplexität der ÖPNV-Strukturen und des Tarifsystems in NRW stellen die Kommunikationsarbeit der Nahverkehrsakteure vor besondere Herausforderungen. Aus den Ergebnissen der Marktforschung und dem Dialog mit unseren Kunden wissen wir, dass das Image des Nahverkehrs trotz aller Bemühungen teilweise negativ behaftet und das Tarifsystem für unsere Kunden schwer zu verstehen ist. Um den Fahrgästen Hilfe bei konkreten Fragen an die Hand zu geben, hat das KCM drei Erklärvideos erstellen lassen:

Video Nummer eins befasst sich mit der Ticketpalette des NRW-Tarifs und erläutert anschaulich den Nutzen verschiedener Ticketarten. Video Nummer zwei stellt am Beispiel des NRW-Mobilitätsportals die besonderen Serviceangebote der Gemeinschaftskampagne vor, z. B. die landesweite Fahrplanauskunft, den NRW-Tarifberater, das NRW-AnschlussTicket und die landesweite Mobilitätsgarantie. Video Nummer drei zielt darauf ab, Hintergründe für Preiserhöhungen anschaulich zu vermitteln.

Hauptakteure und verbindendes Element der einzelnen Videos sind die Mitglieder der Comic-Familie Behrens aus Düsseldorf, die die unterschiedlichen Fahrgasttypen in NRW repräsentieren. Im Unterschied zu klassischen Werbe- oder Imagefilmen dienen die Erklärvideos in erster Linie der Aufklärung und Informationsverbreitung. »Durch den lustigen und unterhaltsamen Charakter der Videos versprechen wir uns jedoch auch eine Imageverbesserung und damit langfristig gesehen mehr Kunden und zufriedene Fahrgäste.« (Birgit Strecker, stellv. Leiterin KCM).

Das Internet ist den klassischen Informationsmedien bezogen auf Verbreitung und Schnelligkeit weit überlegen. Das KCM nutzt mit diesen Videos die gestiegene Bedeutung des Online-Marketings und greift den Trend auf, komplexe Themen multimedial und allgemein verständlich aufzubereiten.

Die Videos finden Sie unter: // <http://busse-und-bahnen.nrw.de/news-downloads/multimedia/videos>



5 Freunde, 1 Tag

//// LANDESWEITE PLAKATKAMPAGNE ZUM SCHÖNERTAGTICKET NRW

Ende Juli/Anfang August 2013 fand eine landesweite Plakatkampagne zum SchönerTagTicket NRW statt. Das Motiv war an die Gestaltung eines Hollywood-Filmplakats angelehnt. Fünf fiktive »Filmhelden« transportieren die Botschaft: Mit dem Nahverkehr kann man aufregende Freizeitangebote in NRW entdecken. Vor allem jüngere Kundengruppen sollten hiermit gezielt angesprochen werden.

Außer auf Werbeflächen im Nahverkehrsumfeld wurde das Motiv daher auch in der Kulturszene und im Gastronomiebereich platziert.

Video zum SchönerTagTicket NRW:

// <http://busse-und-bahnen.nrw.de/news-downloads/multimedia/videos>



5 FREUNDE, 1 TAG,
DAS AUFREGENDSTE LAND DER REPUBLIK
UND JEDE MENGE ZU ERLEBEN:

CP/COMPARTNER-2013

Busse & Bahnen NRW präsentiert

SCHÖNERTAG

TICKET NRW • 5 PERSONEN



5 PERSONEN • 1 TICKET • GANZ NRW • EUR 39,50

Gilt in RE RB S U Bus

Infos unter www.busse-und-bahnen.nrw.de oder 01803-504030

Die schlaue Nummer für Bus & Bahn in NRW (9 ct/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk max. 42 ct/Min.)



BUSSE &
BAHNEN **NRW**

Die große Klappe

//// FILMWETTBEWERB FÜR BESSERES MITEINANDER IM ÖPNV

Die Förderung von mehr Zivilcourage in Bus und Bahn ist auch 2013 wieder ein wichtiges Ziel der landesweiten NRW-Gemeinschaftskampagne. Um eine Kultur des Hinschauens und Helfens zu fördern, schreibt die Gemeinschaftskampagne in Kooperation mit dem NRW-Schulministerium einen Filmwettbewerb für Schülerinnen und Schüler der Klassen 7 bis 10 zum Thema »Courage zeigen« aus.

Die Kooperationspartner möchten auf diese Weise junge Menschen zu einem besseren und vorurteilsfreien Miteinander motivieren. Denn gerade in Bus und Bahn treffen sehr unterschiedliche Menschen aufeinander und Aufmerksamkeit, Toleranz und verantwortungsvolles Handeln sind in diesem Umfeld besonders wichtig. Wettbewerbspatin ist die aus dem Kinder- und Jugendfernsehen bekannte Moderatorin Shary Reeves (»Wissen macht Ah!«). Sie soll die junge Zielgruppe ebenso ansprechen wie die eigens dafür angelegte Website und die offizielle Facebook-Seite des Wettbewerbs. Der Kampagnenzeitraum ist das 1. Schulhalbjahr 2013/2014

Nähere Informationen zu der Kampagne finden Sie unter: // www.die-grosse-klappe.de

Zeigt Courage!

DIE GROSSE KLAPPE
Der Filmwettbewerb für Schülerinnen und Schüler, die etwas zu sagen haben.

Filmen und gewinnen!

Macht mit beim großen Filmwettbewerb mit Shary Reeves rund um das Thema „Courage in Bus und Bahn“ und gewinnt tolle Preise. Bewertet euch jetzt mit eurer Klasse, eurer AG oder eurem Kurs unter:

www.die-grosse-klappe.de

BUSSE & BAHNEN NRW

»Ins Schwarze getroffen«

//// PRO BAHN ZEICHNET SEMESTERTICKET NRW AUS

Im Rahmen seines Bundesverbandstages in Bochum zeichnete der Fahrgastverband Pro Bahn das Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr NRW und das KCM für das SemesterTicket NRW mit dem »Fahrgastpreis 2013« aus. »Neben der leider vielerorts noch notwendigen Kritik am ÖPNV sehen wir auch vorbildliche Leistungen und Aktivitäten, die wir mit unseren jährlichen Fahrgastpreisen würdigen, etwa das SemesterTicket NRW. Fast überall in Nordrhein-Westfalen können Studierende mit diesem preisgünstigen Tarifangebot alle öffentlichen Verkehrsmittel benutzen – das ist einmalig in Deutschland und verdient einen Sonderpreis, den wir gemeinsam mit unserem Landesverband vergeben«, erläuterte der stellvertretende Bundesvorsitzende von Pro Bahn, Winfried Karg. »Diese Auszeichnung von Pro Bahn freut uns sehr, zeigt sie doch, dass wir mit unserem nutzerfreundlichen Angebot ins Schwarze getroffen haben!«, freut sich Klaus Vollmer, Leiter des KCM. Er nahm den Preis stellvertretend für die Verkehrsunternehmen in NRW entgegen.

Dazu Hajo Kuhlisch, Referatsleiter im NRW-Verkehrsministerium: »Pro Bahn begleitet die Arbeit der Verkehrsunternehmen, der kommunalen Aufgabenträger und des Landes naturgemäß besonders kritisch.

Daher ist eine solche Auszeichnung des SemesterTickets NRW für uns alle eine besondere Anerkennung. Schüler, Auszubildende und Studierende sind die Fahrgäste von heute und morgen. Gute Angebote binden sie früh an den ÖPNV«.



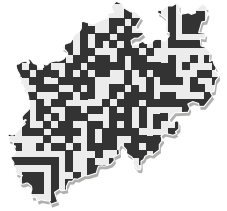
SemesterTicket NRW: eine Erfolgsgeschichte

Im Sommersemester 2008 startete das SemesterTicket NRW an acht Hochschulen. Heute besitzen mehr als 500.000 Studierende an 63 Hochschulen diesen landesweit gültigen Fahrausweis als verbindliches Plus zu ihrem regionalen Semesterticket – das sind 80% aller Studierenden in Nordrhein-Westfalen. Eine ausführliche Darstellung zum SemesterTicket NRW finden Sie ab Seite 21.

VERTRIEB

47 In greifbarer Nähe. Umsetzung des VDV-Barcodes (TLV) in NRW





In greifbarer Nähe

//// UMSETZUNG DES VDV-BARCODES (TLV) IN NRW

In vielen Branchen geht der Trend hin zu Online-Tickets oder zu entsprechenden Handy-Anwendungen. Immer mehr Veranstalter bieten ihren Kunden die Möglichkeit, Eintrittskarten im Internet zu bestellen, zu bezahlen und selbst auszudrucken. Seitens der Verkehrsunternehmen und -verbünde entsteht Handlungsbedarf, wenn eine ÖPNV-Fahrtberechtigung mit angeboten werden soll. Die Vorteile für alle Beteiligten sind evident. Der Anbieter präsentiert sich mit einem innovativen Vertriebskanal am Markt.

Der Trend zum Online-Ticketing hat bereits dazu geführt, dass viele Verkehrsunternehmen und -verbünde einen Teil oder sogar ihr ganzes Ticketsortiment als Online- oder HandyTicket anbieten. Insbesondere das HandyTicket hat durch spezielle Apps für iPhone und Smartphone eine erhebliche Bedeutung bekommen: Der HandyTicket-Umsatz in NRW wird 2013 voraussichtlich über 4 Mio. Euro liegen, Tendenz steigend.

Wichtig zu beachten sind die Fälschungssicherheit und die Möglichkeit einer schnellen und sicheren maschinellen Kontrolle. Aus diesem Grund kam für diese E-/M-Commerce-Anwendungen nur ein entsprechend verschlüsselter 2D-Barcode infrage. Damit nicht jedes Verkehrsunternehmen/jeder Verbund unterschiedliche Barcodes und Verschlüsselungen verwendet, hat der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) einen einheitlichen VDV-Barcode-Standard entwickelt. Durch eine digitale Signatur über die Ticketdaten und die Verwendung eines Sicherheitsmoduls (SAM) ist größtmögliche Sicherheit gewährleistet, d.h., die Eindeutigkeit des Tickets ist sichergestellt.

Mit den SPNV-Verkehrsunternehmen, insbesondere der DB wurde vereinbart, dass der internationale Bahn-Barcode-Standard, der UIC 918-3, nur noch für grenzüberschreitende sowie für Tarifprodukte des Fernverkehrs verwendet wird. Für sogenannte Kombinationen von Fernverkehrs- und ÖPNV-Produkten, wie z.B. Fernverkehrstickets mit City-Ticket-Funktion, wurde außerdem der UIC 918-3* zugelassen. Die Kennzeichnung mit dem Stern zeigt an, dass dieser Code die benötigten Funktionen des VDV-Barcodes enthält.

Migrationsschritte

In NRW gab es vor der Empfehlung des VDV zu einem einheitlichen Standard drei andere Barcode-Anwendungen:

- //// den eigenen Barcode der Dortmunder Stadtwerke (DSW21) für den OnlineTicket-Shop im VRR und OnlineTickets für Kooperationen, wie Köln-Messe und KölnTicket,
- //// den eigenen Barcode der Fa. Hansecom, die HandyTickets für die Verbünde AVV, VRR, VRS sowie für Bielefeld (moBiel) und Münster (StWM) ausgibt,
- //// den UIC 918-3, der von der DB für die Ausgabe von NRW-Tarifprodukten als OnlineTicket verwendet, aber auch von »tro:net« für den VRS-OnlineTicketshop bzw. von der DSW21 für die Ausgabe des SemesterTickets NRW als OnlineTicket genutzt wurde.



Nachdem der VDV-Standard veröffentlicht worden war, bestand in den NRW-Gremien Einvernehmen, diesen zu nutzen. Das KCM und das KCEFM erhielten den Auftrag, ein entsprechendes »Umsetzungsdokument« zu erstellen. Bereits am 6. September 2011 wurde im Landesarbeitskreis (LeTicket NRW) daraufhin das Dokument »Abbildung und Kontrolle des NRW-Tarifs« beschlossen und anschließend im LAK Nahverkehr NRW am 13. Oktober 2011 einvernehmlich festgelegt, dass dieses Dokument als verbindliche Richtlinie zum 1. Januar 2012 in Kraft tritt. In der darauffolgenden Sitzung des LAK (LeTicket) am 2. Februar 2012 wurde zusätzlich eine Umsetzung zum 10. Juni 2012 für alle NRW-Tarifprodukte festgelegt. Anschließend sollten auch die regionalen Online- und HandyTickets auf den VDV-2D-Barcode umgestellt werden. Leider machten insbesondere die Prüfgerätehersteller, aber auch die Anbieter von Online- bzw. HandyTicket-Portalen diesem ehrgeizigen Plan einen Strich durch die Rechnung.

Während es der DB mit sehr hohem Aufwand gelang, diesen Termin fast einzuhalten, gab es bei allen anderen Anbietern größere Verzögerungen, da die Umsetzung – insbesondere wegen der benötigten Sicherheitsarchitektur – erheblich komplexer war als angenommen.

HANDYTICKET – MIGRATION ZUM VDV-BARCODE						
STAND JUNI 2013						
Produkt-verantwortliche Gruppe	Barcode-Standard					
	Ticketerzeuger	UIC 918-3	UIC 918-3*	VDV	erzeugereigener BCS	kein Barcode
	Hansecom			vorauss. 07/2013	← Hansecom	
	Hansecom	✓	→	geplant		
	the agent factory			geplant 06/2013	←	✓
	Hansecom			geplant	← Hansecom	
	Hansecom			geplant	← Hansecom	
	Hansecom			geplant	← Hansecom	
	Hansecom			✓	Hansecom	
	DB-Vertrieb	nachr.: ✓				

2013 scheint jedoch das Ziel »einheitliche Nutzung des VDV-Barcodes in NRW« in greifbarer Nähe. Alle Beteiligten gehen davon aus, dass bis Ende dieses Jahres im NRW-ÖPNV nur noch der VDV-Barcode bzw. der UIC 918-3* (für kombinierte Fern- und Nahverkehrsprodukte) ausgegeben und geprüft werden muss.

ONLINETICKET – MIGRATION ZUM VDV-BARCODE						
STAND JUNI 2013						
Produkt-verantwortliche Gruppe	Barcode-Standard					
	Ticketerzeuger	UIC 918-3	UIC 918-3*	VDV	erzeugereigener BCS	kein Barcode
	DSW21	✓		geplant ←	DSW21	
	DSW21			geplant ←	DSW21	
	tro:net	✓		vorauss. 1. August 2013		
	DSW21	✓		geplant		
	DB-Vertrieb		✓ (bahn.de)	erfolgt am 9. Juni 2013 ¹⁾		
	DB-Vertrieb		✓			
	DB-Vertrieb	nachr.: ✓				

¹⁾VDV Standard für ots-nrw.de bereits realisiert

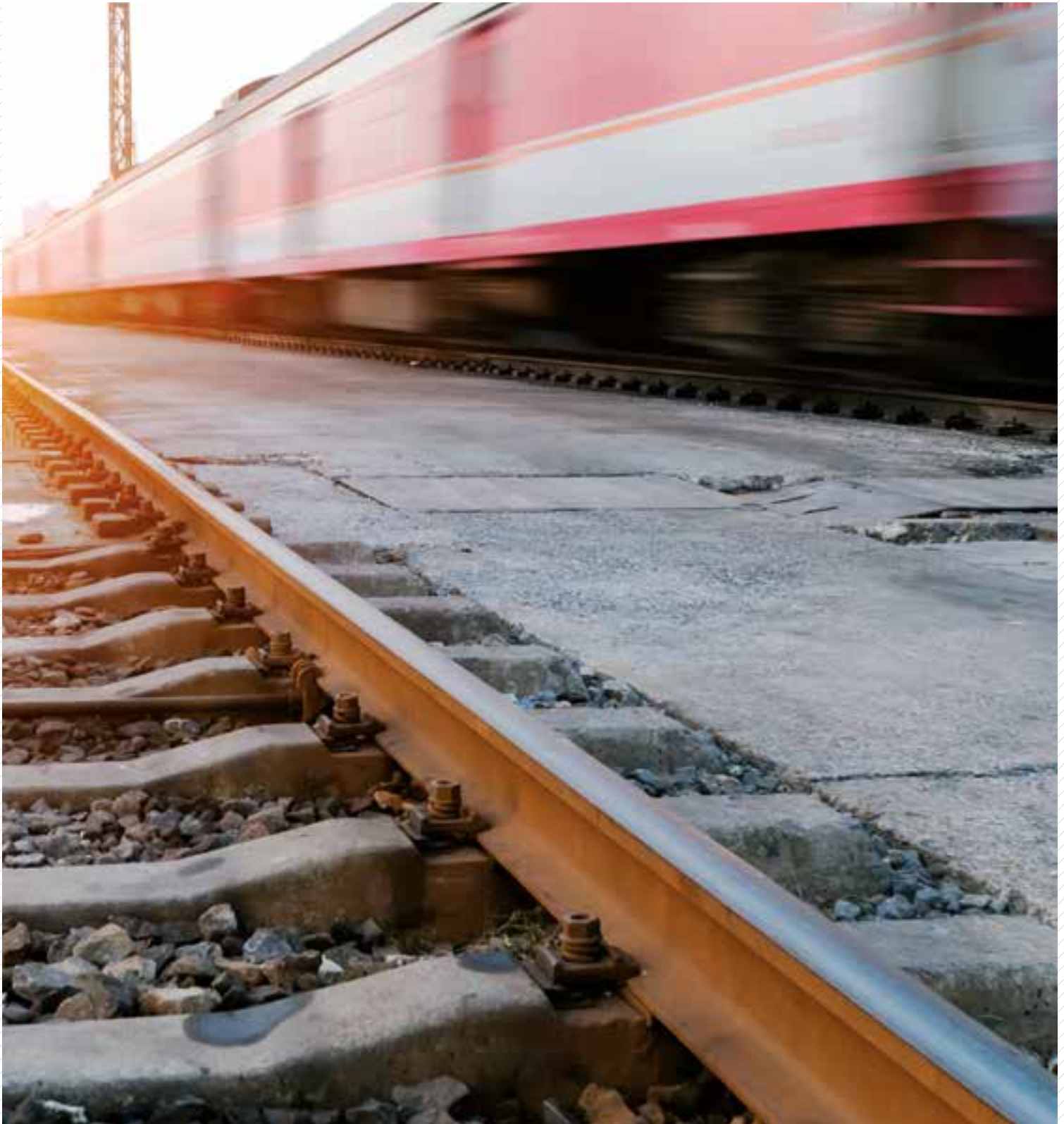
VDV-Barcode bald landesweit realisiert

Mit dem Angebot von Onlinetickets oder entsprechenden Handyanwendungen bieten Verkehrsunternehmen und -verbünde ihren Kunden einen innovativen Service. Der HandyTicket-Umsatz in NRW wird in diesem Jahr voraussichtlich bei über 4 Mio. Euro liegen und auch in Zukunft weiter steigen. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen hat einen einheitlichen, größtmögliche Sicherheit bietenden VDV-Barcode-Standard entwickelt.

Obwohl sich dessen Umsetzung für alle NRW-Tarifprodukte und auch die regionalen Online- und HandyTickets als schwierig erwies, wird das Ziel »einheitliche Nutzung des VDV-Barcodes in NRW« voraussichtlich bis Ende 2013 erreicht sein.

NRW-TARIF IN ZAHLEN

- 51** Preisfortschreibung im NRW-Tarif. Leichte Erhöhung durch interne und externe Rahmenbedingungen
53 2012: Ein erfolgreiches Jahr. Positive Entwicklung in einzelnen Ticketsegmenten



Preisfortschreibung im NRW-Tarif

LEICHTE ERHÖHUNG DURCH INTERNE UND EXTERNE RAHMENBEDINGUNGEN

Für das Jahr 2013 wurde der NRW-Tarif preislich fortgeschrieben. Dabei orientiert sich die Höhe der Fortschreibung an den Anpassungen der regionalen Tarife in NRW, an den Marktgegebenheiten sowie an den externen Rahmenbedingungen wie die Entwicklung der Personal- und Energiekosten.

Die plus-Beträge der RelationspreisTickets wurden durchschnittlich um 7,1% 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 2013 um 2,8% erhöht wurde, liegt die vom Kunden letztlich wahrgenommene Preismaßnahme bei den RelationspreisTickets im Bartarif bei ca. 3,1% und bei etwa 3% bei den Zeitfahrausweisen.

RELATIONSPREISTICKETS	2013	2012
für eine Fahrt	plus-Beträge	
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	1,40 €	1,30 €
AnschlussTicket NRW Erwachsene	1,40 €	1,30 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene ¹⁾	0,70 €	0,65 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	2,80 €	2,60 €
AnschlussTicket NRW Hin&Rück Erwachsene	2,80 €	2,60 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erwachsene ¹⁾	1,40 €	1,30 €
für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	5,70 €	5,40 €
für einen Monat		
SchönerMonatTicket NRW	20,80 €	19,80 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi	15,60 €	14,90 €
im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	17,30 €	16,50 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	13,00 €	12,40 €



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.

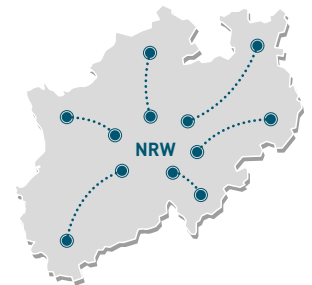


Die Preise für PauschalpreisTickets wurden 2013 um durchschnittlich 5% erhöht. Größten Einfluss haben hier die SchönerTagTickets NRW, die aufgrund des geringen Abstandes zu den Tagestickets der regionalen Tarife angepasst werden mussten. Zudem wurde das SchöneJahrTicket NRW erstmals seit drei Jahren wieder preislich angepasst.

//// PAUSCHALPREISTICKETS	2013	2012
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	17,60 €	17,00 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	8,80 €	8,50 €
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	28,50 €	27,00 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	39,50 €	37,50 €
FahrradTagesTicket NRW	4,50 €	4,50 €
Schönes-Wochenende-Ticket ^{1) 2)}	42,00 €	40,00 €
für eine Veranstaltung		
TeilnehmerTicket NRW ³⁾	14,60/11,30 €	13,90/10,70 €
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	27,00 €	25,50 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	56,50 €	54,00 €
für ein Semester		
	WS 12/13	WS 11/12
SemesterTicket NRW	42,40 €	40,80 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	3.835,00 €	3.675,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	474,00 €	455,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.710,00 €	2.600,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	474,00 €	455,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	335,00 €	320,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	42,00 €	40,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	237,00 €	225,00 €
darin enthaltener plus-Betrag (ÖSPV)	42,00 €	40,00 €

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

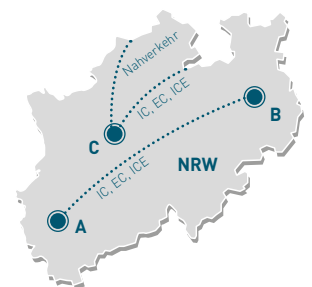
²⁾ kein NRW-Tarif; nachrichtliche Angabe ³⁾ Ticketpreis abhängig von Teilnehmerzahl



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

Der NRWplus-Tarif wurde durchschnittlich um 4,5% angepasst. Um die Zeitkarteninhaber weiter zu binden und neue Abo-Verkäufe zu erzielen, wurde hierbei der Bartarif stärker erhöht als die Zeitkarten.

//// NRWplusTICKETS	2013	2012
für eine Fahrt		
	plus-Beträge	
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	2,60 €	2,40 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,30 €	1,20 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	5,20 €	4,80 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	2,60 €	2,40 €
für einen Monat		
NRWplus Monat ICE	56,00 €	54,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	46,70 €	45,00 €

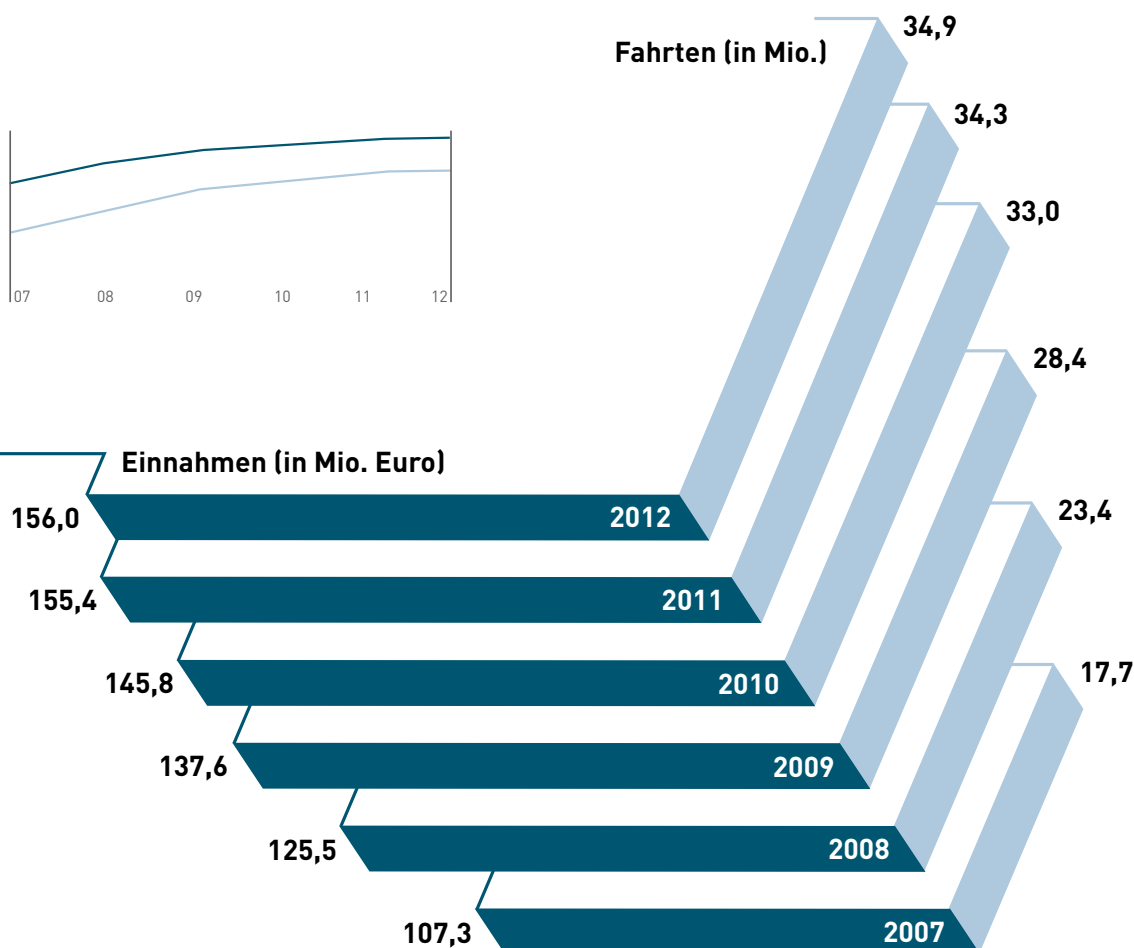


Tickets des NRWplus-Tarifs sind fakultativ zu Tickets des Fernverkehrs sowie des ein- oder ausbrechenden Schienenpersonen-nahverkehrs erhältlich.

2012: Ein erfolgreiches Jahr

//// POSITIVE ENTWICKLUNG IN EINZELNEN TICKETSEGMENTEN

NRW-Tarif Gesamtentwicklung

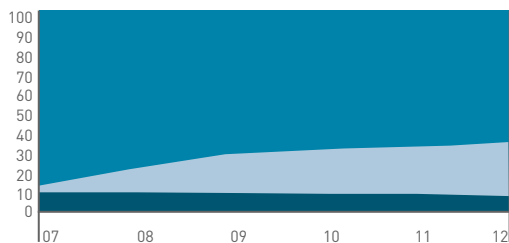


Die positive Gesamtentwicklung des NRW-Tarifs setzt sich auch 2012 weiter fort, allerdings weniger rasant als 2011. Der Grund dafür liegt vor allem in der Verschmelzung von VRR und VGN. Die Relationen zwischen diesen Räumen werden seit dem 1. Januar 2012 nicht mehr nach dem NRW-, sondern nach dem VRR-Tarif tarifiert. Trotzdem konnten sowohl die Fahrten als auch die Einnahmen insgesamt gesteigert werden. Die Einnahmen sind dabei um ca. 600.000 Euro (0,4%) auf 156 Mio. Euro gestiegen, die Fahrten um 600.000 (1,7%) auf 34,9 Mio. Fahrten. Obwohl die Gesamtentwicklung positiv ist, weisen einzelne Ticketangebote rückläufige Zahlen auf.

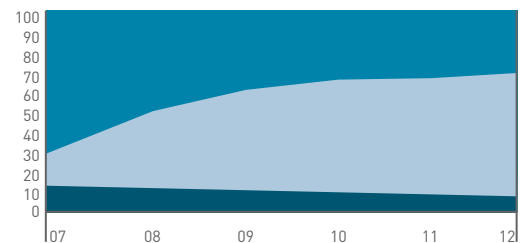
Das – wenn auch geringe – Wachstum ist vor allem auf die positive Entwicklung des SemesterTickets NRW zurückzuführen, während besonders die RelationspreisTickets Rückgänge in Fahrten und Einnahmen verzeichnen. Im Bereich der PauschalpreisTickets setzt sich der Trend der letzten Jahre fort: Seit 2010 nehmen die Fahrten weiter ab, während die Einnahmen steigen.

Entwicklung der Ticketsegmente

/// Prozentuale Einnahmenverteilung nach Ticketsegmenten



/// Prozentuale Fahrtenverteilung nach Ticketsegmenten

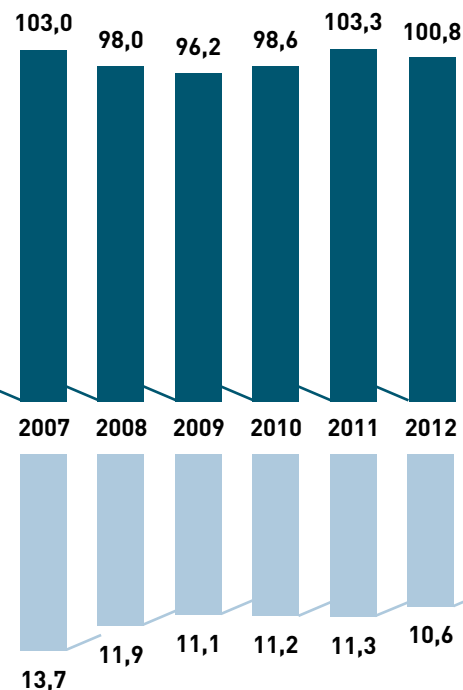


NRW-Tarif gesamt ■ Zeitkarten für Jedermann, ■ Zeitkarten im Ausbildungsverkehr, ■ Bartarif

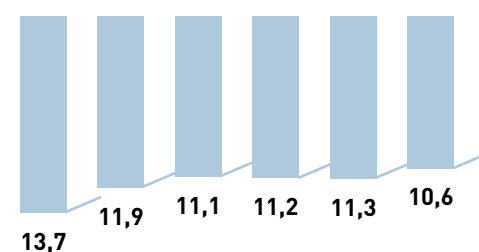
/// Bartarif gesamt

Der Bartarif ist trotz leichter Rückgänge mit über 100 Mio. Euro weiterhin das bedeutendste Segment im NRW-Tarif. Dies ist auf seine ursprüngliche Eigenschaft als Tarif für Freizeit- und Gelegenheitsfahrten zurückzuführen.

Einnahmen (in Mio. Euro)



Fahrten (in Mio.)

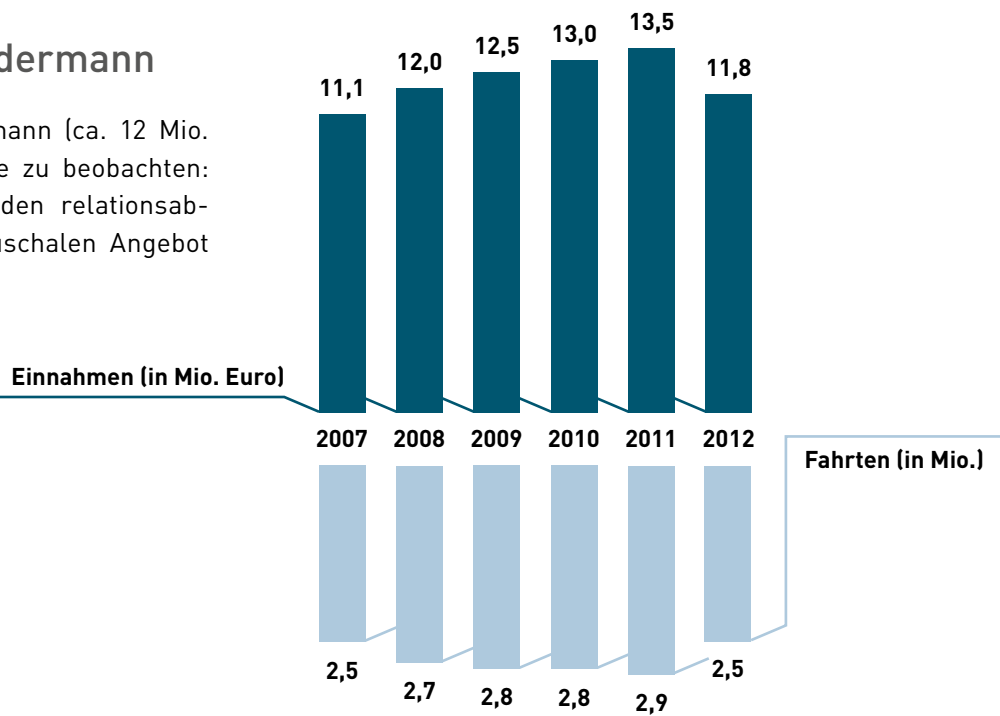


Besondere Trends

Die pauschalen Ticketangebote entwickeln sich weiter positiv. Die Ticketangebote in Verbindung mit der Bahncard müssen zwar auch Verluste hinnehmen, allerdings deutlich geringere als die übrigen BarTickets im Bereich des Relationspreisangebotes. Dies spricht für ein steigendes Preisbewusstsein bei den Kunden im Nahverkehr. Insbesondere die »SchönerTagTickets NRW« erfreuen sich einer ungebrochenen Beliebtheit. Hin-und-Rück-Tickets hingegen werden seltener nachgefragt als Einzeltickets. Dies könnte an dem zunehmenden Wunsch der Nutzer nach Flexibilität und einer Verlagerung auf die erwähnten pauschalen Tagesangebote liegen.

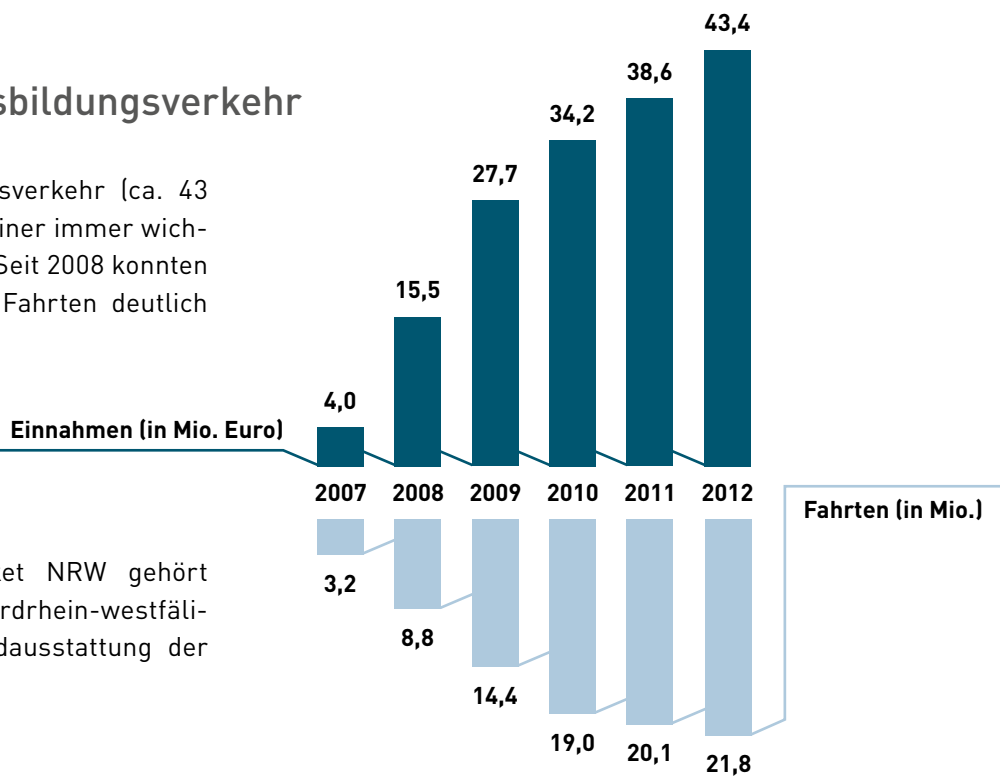
//// Zeitkarten für Jedermann

Bei den Zeitkarten für Jedermann (ca. 12 Mio. Euro) sind Verlagerungseffekte zu beobachten: Die Tendenz geht dabei von den relationsabhängigen Tickets hin zum pauschalen Angebot »SchönesJahrTicket NRW«.



//// Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

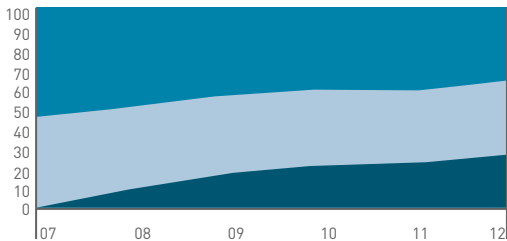
Die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr (ca. 43 Mio. Euro) entwickeln sich zu einer immer wichtigeren Säule des NRW-Tarifs. Seit 2008 konnten die Einnahmen und auch die Fahrten deutlich gesteigert werden.



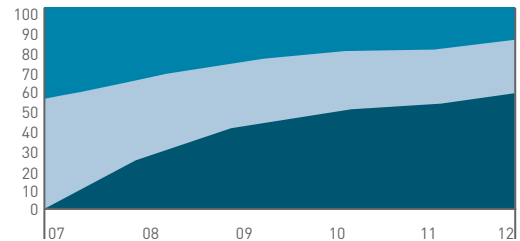
Vor allem das SemesterTicket NRW gehört inzwischen an fast allen nordrhein-westfälischen Hochschulen zur Grundausstattung der Studierenden.

Entwicklung der Sortimentsgruppen

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Sortimentsgruppen



Prozentuale Fahrtenverteilung nach Sortimentsgruppen

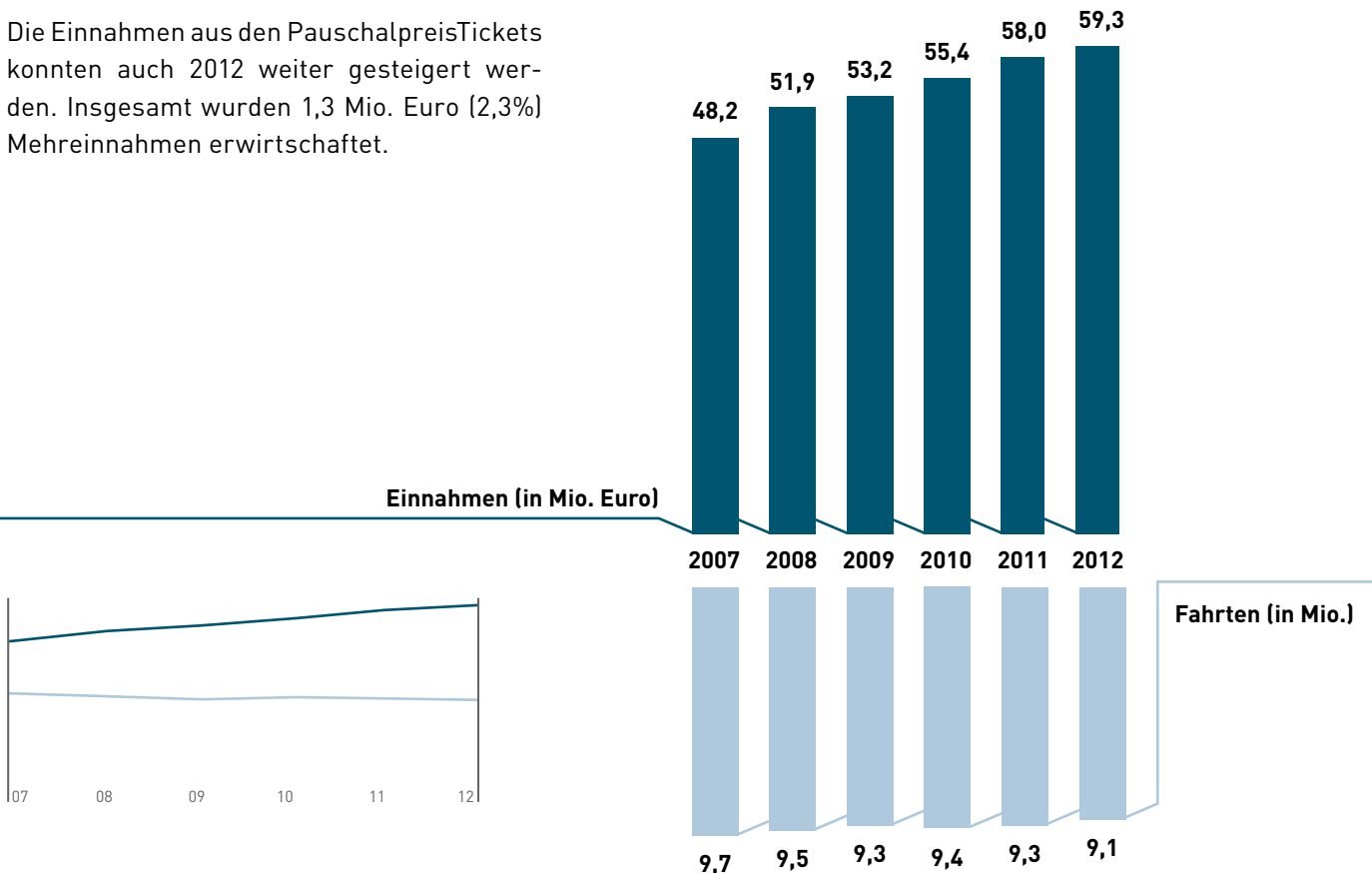


NRW-Tarif gesamt ■ SemesterTicket NRW, ■ NRW-PauschalpreisTicket, ■ NRW-RelationspreisTicket

Der NRW-Tarif ist mittlerweile deutlich diversifizierter als in seinen Anfängen. In Verbindung mit dem steigenden Anteil der SemesterTickets ist zu erwarten, dass jede Sortimentsgruppe in Zukunft für etwa ein Drittel der Einnahmen verantwortlich sein wird.

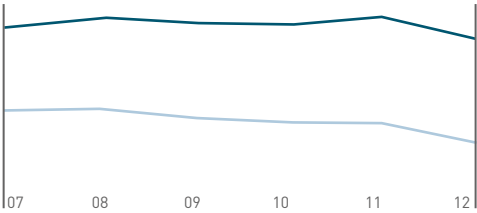
NRW-PauschalpreisTickets Gesamtentwicklung

Die Einnahmen aus den PauschalpreisTickets konnten auch 2012 weiter gesteigert werden. Insgesamt wurden 1,3 Mio. Euro (2,3%) Mehreinnahmen erwirtschaftet.

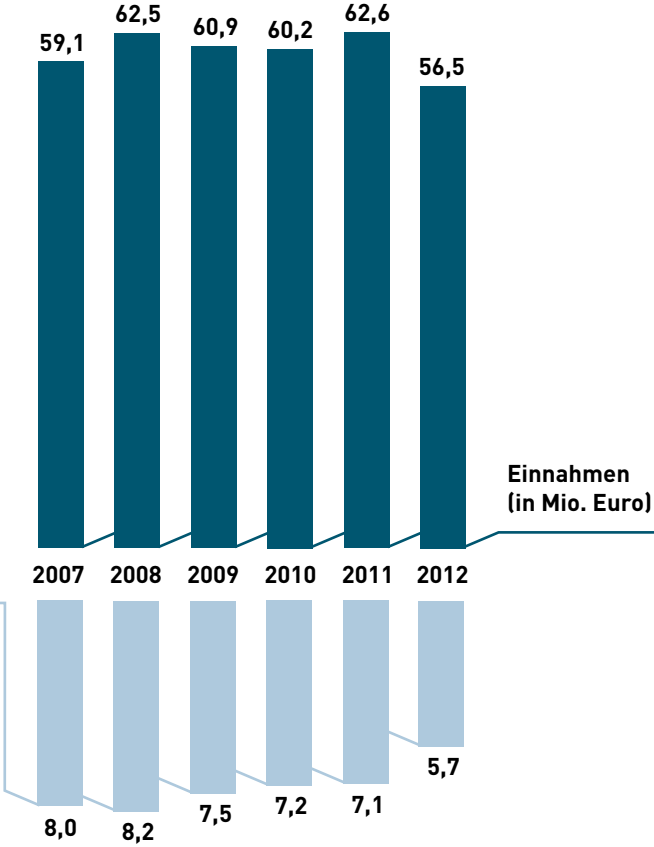


NRW-RelationspreisTickets Gesamtentwicklung

Die RelationspreisTickets haben sich 2012 negativ entwickelt. Die deutliche Abnahme der Fahrten um ca. 1,4 Mio. (-19,4%) wirkt sich im Gegensatz zum letzten Jahr auch auf die Einnahmen aus: -6,1 Mio. Euro (-9,8%). Dies entspricht ungefähr den erwarteten Einbußen durch die Verschmelzung von VRR und VGN zum 1. Januar 2012.

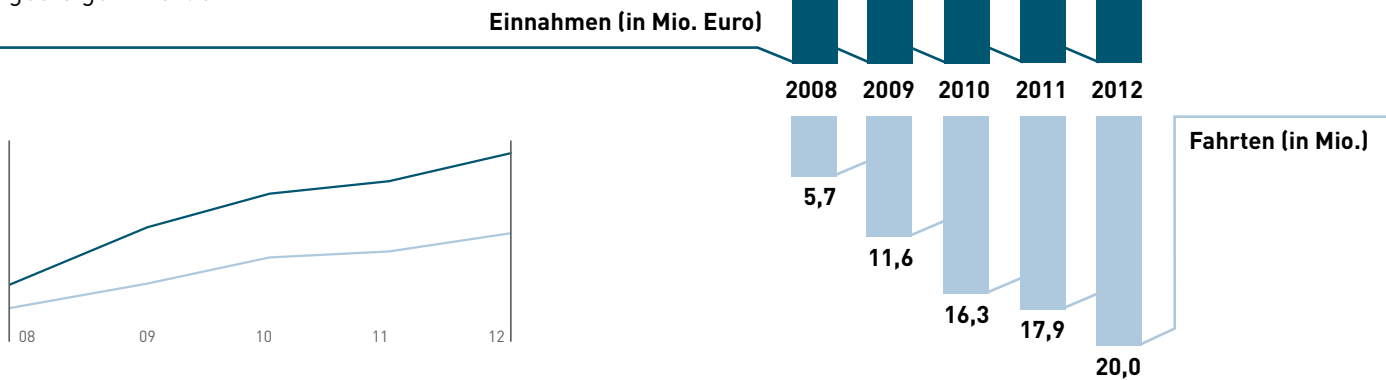


Fahrten (in Mio.)



//// SemesterTicket NRW Gesamtentwicklung

Mehr als die Hälfte der Fahrten mit dem NRW-Tarif werden inzwischen von Studierenden mit dem SemesterTicket NRW durchgeführt. Ein erneut starker Anstieg der Studierendenzahlen in NRW führt zu einer wiederholt positiven Entwicklung beim SemesterTicket NRW. Die Einnahmen konnten um 15,5 % auf 40,3 Mio. Euro gesteigert werden.



Insgesamt wurden im Sommersemester 2012 und im Wintersemester 2012/2013 ca. 100.000 SemesterTickets NRW mehr als im Vorjahr an Studierende ausgegeben. 8.000 SemesterTickets konnten dabei durch neue Vertragsabschlüsse hinzugewonnen werden. Die verbleibenden 92.000 SemesterTickets resultieren aus der steigenden Studierendenzahl an bestehenden Vertragshochschulen.



PAUSCHALPREISTICKETS

NRW-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	10.151.854	10.046.867	1,0 %	104.987	597.169	605.630	-1,4 %	-8.461	597.171	605.630	-1,4 %	-8.459
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	176.736	159.372	10,9 %	17.363	20.793	19.203	8,3 %	1.590	20.793	19.203	8,3 %	1.590
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	16.717.720	15.867.513	5,4 %	850.207	1.857.558	1.816.422	2,3 %	41.136	619.186	605.474	2,3 %	13.712
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	27.630.612	27.785.096	-0,6 %	-154.484	4.420.980	4.584.636	-3,6 %	-163.656	736.830	764.106	-3,6 %	-27.276
FahrradTagesTicket NRW	425.969	407.104	4,6 %	18.865	n.n.	n.n.	n.n.	n.n.	94.660	101.776	-7,0 %	-7.116
TeilnehmerTicket NRW	0	15.811	-100,0 %	-15.811	0	8.674	-100,0 %	-8.674	0	1.807	-100,0 %	-1.807
Bartarif gesamt	55.102.890	54.281.763	1,5 %	821.126	6.896.500	7.034.565	-2,0 %	-138.065	2.068.640	2.097.996	-1,4 %	-29.356
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	58.800	33.075	77,8 %	25.725	13.280	7.470	77,8 %	5.810	16	9	77,8 %	7
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	278.310	221.000	25,9 %	57.310	88.810	70.550	25,9 %	18.260	107	85	25,9 %	22
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	177.280	141.440	25,3 %	35.840	38.226	30.498	25,3 %	7.728	554	442	25,3 %	112
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	2.282.175	1.748.700	30,5 %	533.475	699.867	536.268	30,5 %	163.599	10.143	7.772	30,5 %	2.371
Zeitkarten für Jedermann	2.796.565	2.144.215	30,4 %	652.350	840.183	644.786	30,3 %	195.397	10.820	8.308	30,2 %	2.512
SchöneFerienTicket NRW (kleine Ferien)	662.324	757.041	-12,5 %	-94.717	650.900	777.050	-16,2 %	-126.150	26.037	31.082	-16,2 %	-5.045
SchöneFerienTicket NRW (große Ferien)	726.318	768.506	-5,5 %	-42.188	740.300	814.770	-9,1 %	-74.470	13.460	14.814	-9,1 %	-1.354
Zeitkarten für Schüler	1.388.642	1.525.547	-9,0 %	-136.905	1.391.200	1.591.820	-12,6 %	-200.620	39.497	45.896	-13,9 %	-6.399
Zeitkarten gesamt	4.185.207	3.669.762	14,0 %	515.445	2.231.383	2.236.606	-0,2 %	-5.223	50.317	54.204	-7,2 %	-3.887
PauschalpreisTickets gesamt	59.288.096	57.951.525	2,3 %	1.336.571	9.127.883	9.271.171	-1,5 %	-143.288	2.118.957	2.152.200	-1,5 %	-33.243
Schönes-Wochenende-Ticket (nachrichtlich)	7.952.415	9.138.071	-13,0 %	-1.185.656	976.865	1.158.025	-15,6 %	-181.160	195.373	231.605	-15,6 %	-36.232

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	55.102.890	54.281.763	1,5 %	821.126	6.896.500	7.034.565	-2,0 %	-138.065	2.068.640	2.097.996	-1,4 %	-29.356
Zeitkarten für Jedermann	2.796.565	2.144.215	30,4 %	652.350	840.183	644.786	30,3 %	195.397	10.820	8.308	30,2 %	2.512
Zeitkarten für Schüler	1.388.642	1.525.547	-9,0 %	-136.905	1.391.200	1.591.820	-12,6 %	-200.620	39.497	45.896	-13,9 %	-6.399
PauschalpreisTickets gesamt	59.288.096	57.951.525	2,3 %	1.336.571	9.127.833	9.271.171	-1,5 %	-143.288	2.118.957	2.152.200	-1,5 %	-33.243



SEMESTERTICKET NRW

NRW-TARIF

	Einnahmen (in Euro)		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012 ²⁾	2011 ³⁾	Anteil	absolut	2012 ²⁾	2011 ³⁾	Anteil	absolut	2012 ²⁾	2011 ³⁾	Anteil	absolut
SemesterTicket NRW gesamt	40.252.935	34.853.408	15,5 %	5.399.527	20.038.137	17.934.714	11,7 %	2.103.423	954.197	854.034	11,7 %	100.163

¹⁾ Inklusive 2 Euro Zuschlag für personenbedienten Verkauf²⁾ SS 2012 und WS 2012/13³⁾ SS 2011 und WS 2011/12

RELATIONSPREISTICKETS

NRW-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
SchöneReiseTicket NRW	30.346.458	30.231.483	0,4 %	114.975	2.127.725	2.265.048	-6,1 %	-137.323	2.127.725	2.265.048	-6,1 %	-137.323
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	10.366.186	13.406.352	-22,7 %	-3.040.166	851.516	1.184.552	-28,1 %	-333.036	425.758	592.276	-28,1 %	-166.518
SchöneReiseTicket NRW gesamt	40.712.644	43.637.835	-6,7 %	-2.925.191	2.979.241	3.449.600	-13,6 %	-470.359	2.553.483	2.857.324	-10,6 %	-303.841
Darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 SchöneReiseTicket NRW	4.733.847	3.981.948	18,9 %	751.900	343.017	309.420	10,9 %	33.597	343.017	309.420	10,9 %	33.597
BC 25 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	1.894.571	2.243.282	-15,5 %	-348.711	145.904	185.270	-21,2 %	-39.366	72.952	92.635	-21,2 %	-19.683
BC 50 SchöneReiseTicket NRW	5.773.000	5.399.574	6,9 %	373.426	580.404	569.701	1,9 %	10.703	580.404	569.701	1,9 %	10.703
BC 50 SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	3.451.819	4.474.357	-22,9 %	-1.022.538	398.794	551.744	-27,7 %	-152.950	199.397	275.872	-27,7 %	-76.475
AnschlussTicket NRW	2.007.553	2.214.755	-9,4 %	-207.202	263.812	310.577	-15,1 %	-46.765	263.812	310.577	-15,1 %	-46.765
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	2.271.052	2.436.366	-6,8 %	-165.315	346.430	395.378	-12,4 %	-48.948	173.215	197.689	-12,4 %	-24.474
AnschlussTicket NRW gesamt	4.278.605	4.651.121	-8,0 %	-372.517	610.242	705.955	-13,6 %	-95.713	437.027	508.266	-14,0 %	-71.239
Darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:												
BC 25 AnschlussTicket NRW	278.418	274.867	1,3 %	3.552	39.512	41.738	-5,3 %	-2.226	39.512	41.738	-5,3 %	-2.226
BC 25 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	482.854	495.787	-2,6 %	-12.933	75.124	81.970	-8,4 %	-6.846	37.562	40.985	-8,4 %	-3.423
BC 50 AnschlussTicket NRW	169.796	177.299	-4,2 %	-7.503	32.032	36.313	-11,8 %	-4.281	32.032	36.313	-11,8 %	-4.281
BC 50 AnschlussTicket NRW Hin&Rück	379.370	408.979	-7,2 %	-29.609	84.518	97.284	-13,1 %	-12.766	42.259	48.642	-13,1 %	-6.383
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	302.496	301.576	0,3 %	920	33.569	37.180	-9,7 %	-3.611	3.495	3.805	-8,1 %	-310
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	400.942	476.326	-15,8 %	-75.384	67.414	90.426	-25,4 %	-23.012	2.494	3.302	-24,5 %	-808
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	703.437	777.901	-9,6 %	-74.464	100.983	127.606	-20,9 %	-26.623	5.989	7.107	-15,7 %	-1.118
Bartarif gesamt	45.694.687	49.066.858	-6,9 %	-3.372.171	3.690.466	4.283.161	-13,8 %	-592.695	2.996.499	3.372.697	-11,2 %	-376.198
SchöneWocheTicket NRW	1.518.618	1.763.617	-13,9 %	-244.999	205.170	261.272	-21,5 %	-56.102	19.540	24.883	-21,5 %	-5.343
SchönerMonatTicket NRW	3.974.941	4.873.673	-18,4 %	-898.732	759.003	1.011.581	-25,0 %	-252.578	16.149	21.523	-25,0 %	-5.374
SchönerMonatTicket NRW Abo	3.548.708	4.717.483	-24,8 %	-1.168.776	672.697	981.610	-31,5 %	-308.913	18.181	26.530	-31,5 %	-8.349
Zeitkarten für Jedermann	9.042.266	11.354.773	-20,4 %	-2.312.507	1.636.870	2.254.463	-27,4 %	-617.593	53.870	72.936	-26,1 %	-19.066
SchönerMonatTicket NRW Azubi	972.410	1.341.489	-27,5 %	-369.080	235.800	356.895	-33,9 %	-121.095	5.240	7.931	-33,9 %	-2.691
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	784.409	879.653	-10,8 %	-95.244	180.151	227.445	-20,8 %	-47.294	5.089	6.425	-20,8 %	-1.336
Zeitkarten für Schüler/Azubis	1.756.818	2.221.142	-20,9 %	-464.324	415.951	584.340	-28,8 %	-168.389	10.329	14.356	-28,1 %	-4.027
Zeitkarten gesamt	10.799.085	13.575.915	-20,5 %	-2.776.830	2.052.821	2.838.803	-27,7 %	-785.982	64.199	87.292	-26,5 %	-23.093
RelationspreisTickets gesamt	56.493.771	62.642.773	-9,8 %	-6.149.002	5.743.287	7.121.964	-19,4 %	-1.378.677	3.060.698	3.459.989	-11,5 %	-399.291

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	45.694.687	49.066.858	-6,9 %	-3.372.171	3.690.466	4.283.161	-13,8 %	-592.695	2.996.499	3.372.697	-11,2 %	-376.198
Zeitkarten für Jedermann	9.042.266	11.354.773	-20,4 %	-2.312.507	1.636.870	2.254.463	-27,4 %	-617.593	53.870	72.936	-26,1 %	-19.066
Zeitkarten für Schüler/Azubis	1.756.818	2.221.142	-20,9 %	-464.324	415.951	584.340	-28,8 %	-168.389	10.329	14.356	-28,1 %	-4.027
RelationspreisTickets gesamt	56.493.771	62.642.773	-9,8 %	-6.149.002	5.743.287	7.121.964	-19,4 %	-1.378.677	3.060.698	3.459.989	-11,5 %	-399.291

€ -9,8 %

👤 -19,4 %

📄 -11,5 %



NRW-TARIF GESAMT NRW-TARIF

NACH SORTIMENTSGRUPPEN	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
RelationspreisTickets	56.493.771	62.642.773	-9,8 %	-6.149.002	5.743.287	7.121.964	-19,4 %	-1.378.677	3.060.698	3.459.989	-11,5 %	-399.291
PauschalpreisTickets	59.288.096	57.951.525	2,3 %	1.336.571	9.127.883	9.271.171	-1,5 %	-143.288	2.118.957	2.152.200	-1,5 %	-33.243
SemesterTicket NRW	40.252.935	34.853.408	15,5 %	5.399.527	20.038.137	17.934.714	11,7 %	2.103.423	954.197	854.034	11,7 %	100.163
NRW-Tarif gesamt	156.034.803	155.447.706	0,4 %	587.096	34.909.307	34.327.848	1,7 %	581.459	6.133.852	6.466.223	-5,1 %	-332.371

NACH TICKETSEGMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
Bartarif gesamt	100.797.577	103.348.621	-2,5 %	-2.551.045	10.586.966	11.317.726	-6,5 %	-730.760	5.065.139	5.470.693	-7,4 %	-405.554
Zeitkarten für Jedermann	11.838.831	13.498.988	-12,3 %	-1.660.157	2.477.053	2.899.249	-14,6 %	-422.196	64.690	81.244	-20,4 %	-16.554
Zeitkarten für Schüler/Azubis	43.398.395	38.600.097	12,4 %	4.798.298	21.845.288	20.110.874	8,6 %	1.734.414	1.004.023	914.286	9,8 %	89.737
NRW-Tarif gesamt	156.034.803	155.447.706	0,4 %	587.096	34.909.307	34.327.848	1,7 %	581.459	6.133.852	6.466.223	-5,1 %	-332.371



NRWplus-TARIF NRWplus-TARIF

TICKETSORTIMENT	Einnahmen [in Euro]		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz		Veränderung	
	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut	2012	2011	Anteil	absolut
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	77.722	52.587	47,8 %	25.135	32.244	22.872	41,0 %	9.372	32.244	22.872	41,0 %	9.372
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	42.412	41.764	1,6 %	648	17.620	18.164	-3,0 %	-544	8.810	9.082	-3,0 %	-272
NRWplus Einzelfahrt Kinder	352	312	12,8 %	40	292	260	12,3 %	32	292	260	12,3 %	32
NRWplus Hin&Rück Kinder	87	98	-11,2 %	-11	72	82	-12,2 %	-10	36	41	-12,2 %	-5
Bartarif gesamt	120.573	94.761	27,2 %	25.812	50.228	41.378	21,4 %	8.850	41.382	32.255	28,3 %	9.127
NRWplus Monat ICE	134.101	127.209	5,4 %	6.892	116.701	112.800	3,5 %	3.901	2.483	2.400	3,5 %	83
NRWplus Monat ICE Abo	395.830	384.374	3,0 %	11.456	324.897	316.424	2,7 %	8.473	8.781	8.552	2,7 %	229
Zeitkarten gesamt	529.931	511.583	3,6 %	18.348	441.598	429.224	2,9 %	12.374	11.264	10.952	2,8 %	312
NRWplus-Tarif gesamt	650.504	606.344	7,3 %	44.160	491.826	470.602	4,5 %	21.224	52.646	43.207	21,8 %	9.439



ANHANG

- 63** Partner im NRW-Nahverkehr
 - 64** Ihre Ansprechpartner beim KCM
 - 66** Abkürzungsverzeichnis
 - 67** Impressum
-



Partner im NRW-Nahverkehr

Partner im NRW-Nahverkehr sind die SPNV-Zweckverbände sowie die in den NRW-Verkehrsverbünden 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



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



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



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 Lorenz

Tel.: 0221 20808-43
holger.lorenz@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

Finanzen



Simone Neubauer

Tel.: 0221 20808-50
simone.neubauer@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



Alexander Schwan

Tel.: 0221 20808-753
alexander.schwan@vrsinfo.de



Nina Kradepohl

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



Monika Mukerji

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

Presse/Öffentlichkeit



Holger Klein

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



VERMITTELN KOORDINIEREN GESTALTEN

SEIT 2002 FÜR NRW AKTIV



www.kcm-nrw.de

Abkürzungsverzeichnis

AVV	Aachener Verkehrsverbund
DB	Deutsche Bahn
EAV	Einnahmenaufteilungsverfahren/-vertrag
KCEFM	Kompetenzcenter Elektronisches Fahrgeldmanagement NRW
KCM	Kompetenzcenter Marketing NRW
LAK {{{eTicket	Landesarbeitskreis {{{eTicket NRW
LAK Nv	Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW
MBWSV	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
NVR	Nahverkehr Rheinland
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW
ÖSPV	Öffentlicher straßengebundener Personenverkehr
OWL V	OWL Verkehr
RB	Regionalbahn
RE	Regional-Express
SAM	Secure Application Module
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TLV	Type – Length – Value, Elektronischer Fahrschein, der aus Datenstrukturen zusammengesetzt ist
UIC	Union internationale des chemins de fer, Internationaler Eisenbahnverband mit Sitz in Paris
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 (Neue Konturen in der NRW-Tariflandschaft, Tarifentwicklung Rheinland, Tarifentwicklung Westfalen, Weiterentwicklung NRW-Tarif, »Ins Schwarze getroffen«)
Wibke Hinz, VRR (Tarifentwicklung Rhein-Ruhr)
Danijel Andric, Lars Koenen, KCM (Der NRW-Tarif verbindet, Auf gutem Weg, 2012: Ein erfolgreiches Jahr)
Monika Schreiber, KCM (Immer zufriedener)
Alexander Schwan, KCM (Attraktiv sein und bleiben)
Katrin Kunkel, KCM (Garantiert mobil im NRW-Nahverkehr)
Birgit Strecker, Nina Kradepohl, KCM (Familie Behrens aus Düsseldorf, 5 Freunde, 1 Tag, Die große Klappe)
Eike Radike, KCM (Einheitliche Nutzung in greifbarer Nähe)
Holger Lorenz, KCM (Preisfortschreibung im NRW-Tarif)

Layout und Gestaltung

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

Fotos

iStock
 Shutterstock
 WSW mobil GmbH, www.neue-schwebebahn.de
 Kompetenzcenter Marketing NRW
 Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
 CP Compartner
 trans regio
 WestfalenBahn
 Rückseite: Siegward Schmitz (DGPh), Wiehl

Druck

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



Fakten zum NRW-Tarif: Auf einen Blick ...

12. Juni 2005: Der NRW-Tarif schließt die Lücke bei Fahrten zwischen den Verbünden. Einfach reisen von Tür zu Tür durch ganz NRW mit nur einem Ticket!

PauschalpreisTickets NRW: Tickets für eine bestimmte Zeit zum pauschalen Preis, mit denen unbegrenzte Fahrten möglich sind durch ganz NRW zum Erlebnis wird

RelationspreisTickets NRW: Tickets für eine feste Zeit zum individuellen Preis ganz nach den Bedürfnissen unserer Kunden!

SemesterTicket NRW: Mehr als eine halbe Million Studierende sind landesweit ÖPNV-mobil.

2012: Erneute Einnahmensteigerung im NRW-Tarif!
156 Mio. Euro sind 0,4 % mehr als im Vorjahr.

Unsere Kunden sind in diesem Jahr fast 35 Millionen Mal mit dem NRW-Tarif gefahren.

Das KCM versteht sich als Dienstleister für die NRW-Tarif und unterstützt Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen bei Fragen des landesweiten ÖPNV.

Wir gestalten Mobilität der Zukunft!

