

# 20



## KCM.UPDATE

2021/2022 TarifReport NRW

# 21

Menschen.  
Machen.  
Mobilität.



Kompetenzcenter  
Marketing NRW



# Inhalt

## Vorworte und Einleitung

Grußwort des neuen Ministers für Umwelt,  
 Naturschutz und Verkehr NRW ..... 4  
 20 Jahre Kompetenzzentrum Marketing NRW ..... 7



## Digitalisierung

eezy.nrw: Die Kommunikation  
 rund um den eTarif NRW ..... 15  
 mobil.nrw: CiCo-Sachstand NRW ..... 18  
 Online-Tool Mobilitätsgarantie NRW ..... 20

## mobil.nrw

Wandernd NRW entdecken ..... 23  
 Entwicklung flexibler Mobilität – #mobilove ..... 26  
 Mobilstationen NRW ..... 28  
 SPNV-Qualitätsmonitor NRW ..... 30



## Branchennews

Mobility as a Service (MaaS) NRW ..... 33  
 Der Bürgerbustag 2022 ..... 35  
 Abellio-Notvergabe ..... 36  
 Fokus Bahn NRW ..... 39  
 Employer Branding – neue Kampagne ..... 42  
 9-Euro-Ticket ..... 45

## Kund\*innen und Tickets

Service-Chat NRW ..... 47  
 NRWupgradeAzubi ..... 48  
 Das JobTicket NRW ..... 50  
 RRR (Übergang zu National Express) ..... 51

## Zahlen und Entwicklungen

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie  
 auf den NRW-Tarif ..... 53  
 Fahrpreistafeln ..... 56  
 Preisfortschreibung 2021/2022 ..... 58  
 Fahrten- und Einnahmenentwicklung bis 2021 ..... 59  
 Verkaufstatistik 2020 zu 2021 NRW-Tarif ..... 60

## KCM

Kompetenzzentrum Marketing NRW ..... 64  
 Partner\*innen im NRW-Nahverkehr ..... 66  
 NRW-Tarifräume ..... 67

## Impressum

**Herausgeber**  
 Kompetenzzentrum Marketing NRW bei der Verkehrsverbund  
 Rhein-Sieg GmbH // Glockengasse 37-39, 50667 Köln //  
 Telefon: 0221 20808-0, Telefax: 0221 20808-40 //  
 kcm-nrw@vrs.de // www.kcm-nrw.de // www.mobil.nrw

**Verantwortlich für den Inhalt**  
 Kompetenzzentrum Marketing NRW

**Konzeption und Redaktion**  
 Kompetenzzentrum Marketing NRW //  
 Heinrich & Hannot GmbH

**Layout und Gestaltung**  
 Heinrich & Hannot GmbH // www.heinrich-hannot.de

**Fotos**  
 Adobe Stock: HeinzWaldukat S. 23 // eezy: S. 15, 16, 17 //  
 iStock: Chalabala S. 18, den-belitsky S. 30, Prostock-Studio  
 S. 37, AzmanL S. 38, ZU\_09 S. 39, Halfpoint S. 58 // KCM: S. 7,  
 9, 10, 11, 12, 13, 20, 24 oben, 27, 28, 29, 31, 33, 36, 40, 41, 42, 43,  
 49, 50, 51 // KCM / Stefan Funke: S. 24 unten rechts // KCM /  
 Nick Wassong: S. 24 unten links // KCM / Mathias von Kutz-  
 leben: S. 25 // Land NRW / Ralph Sondermann: S. 5 // Sarah  
 Rauch: S. 35 // Söfia: S. 26 // VDV: S. 44 // VRS / Smilla  
 Dankert: S. 7, 64, 65

**Druck**  
 Umweltdruck Berlin GmbH // www.umweltdruck.berlin

Für den Inhalt externer Webseiten Dritter übernehmen wir  
 keine Haftung.



## Grußwort des Ministers für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW

# Liebe Leserinnen und Leser,

auf dem Weg zu einem klimaneutralen Industrieland kommt dem ÖPNV in Nordrhein-Westfalen eine Schlüsselrolle zu. Um die im Pariser Abkommen vereinbarten Klimaziele zu erreichen, ist es unvermeidlich, dass der Verkehrssektor einen höheren Beitrag zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen leistet. Für die dringend notwendige Verkehrswende ist der ÖPNV daher ein zentraler Baustein. Wir brauchen Bus und Bahn als echte Alternative zum motorisierten Individualverkehr. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, müssen die Strecken und Taktungen komfortabel und die Nutzung erschwinglich sein.

Das 9-Euro-Ticket zeigt die große Bereitschaft in der Bevölkerung, das eigene Auto stehen zu lassen und mit Bus oder Bahn zu fahren, wenn das Ticket einfach und günstig ist. Das wollen wir für Nordrhein-Westfalen nutzen und alles dafür tun, um möglichst viele Menschen dauerhaft zum Umsteigen zu bewegen. Wir arbeiten hart dafür, den ÖPNV noch leistungsstärker, verlässlicher, vernetzter, flexibler, sicherer, barrierefreier und kostengünstiger zu organisieren. Die NRW-Landesregierung hat sich daher das Ziel gesetzt, das Angebot im ÖPNV bis 2030 um mindestens 60 Prozent zu erhöhen und möglichst einfache und preiswerte Tarifangebote zu etablieren. Hierfür haben wir bereits

konkrete Maßnahmen vereinbart, wie z. B. die Einführung einer landesweiten Mobilitätsgarantie oder einen Grundtakt von 15 Minuten im S-Bahn-Netz.

Seit Beginn der Corona-Pandemie haben die nordrhein-westfälischen Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbünde und Aufgabenträger den Betrieb auch unter kritischen Bedingungen aufrechterhalten. Ihre Mitarbeiter\*innen haben sich flexibel auf die Situation eingestellt. Durch unkonventionelle Add-ons konnten unter schwierigen Bedingungen viele Abonent\*innen im ÖPNV gehalten werden. Auch bei der Umsetzung des 9-Euro-Tickets und

Die vor uns liegenden Aufgaben zur Verbesserung des Angebots im ÖPNV und Einführung möglichst einfacher Tickets sind vielfältig und erfordern die Fortführung der gemeinsamen Arbeit aller Partner\*innen im nordrhein-westfälischen Nahverkehr. Die nordrhein-westfälische ÖPNV-Landschaft beweist seit Jahren die Bereitschaft, Kund\*innen moderne umweltfreundliche und klimaneutrale Mobilitätsprodukte zur Verfügung zu stellen.

der kostenfreien Beförderung von Geflüchteten aus der Ukraine hat die gesamte Branche eine bemerkenswerte Hands-on-Mentalität bewiesen. Für dieses überzeugende Engagement danke ich allen Beteiligten sehr herzlich! Aktuell rückt infolge des russischen Angriffskriegs in der Ukraine eine neue Herausforderung in den Fokus: steigende Preise, vor allem im Bereich der Energieversorgung. Angesichts weiterhin schwieriger wirtschaftlicher Rahmenbedingungen ist es jetzt unsere Aufgabe, die Handlungsfähigkeit der Branche und Kommunen nachhaltig sicherzustellen. Bund und Land werden dazu auch im Jahr 2022 die pandemiebedingten Schäden im Rahmen des Corona-Rettungsschirms je hälftig ausgleichen.

In diesen schwierigen Zeiten möchte ich eine positive Botschaft besonders hervorheben: Die nordrhein-westfälische ÖPNV-Branche hat sich inzwischen auch bundesweit als Vorreiter eines modernen ÖPNV im Sinne der Kund\*innen etabliert. Sie nutzt offensiv die Chancen von Digitalisierung und Vernetzung, um ihre Dienstleistung im Hinblick auf die Tarife, Tickets und den Vertrieb im Sinne ihrer Kund\*innen weiterzuentwickeln. Den eigenen Anspruch in Bezug auf die weitere nutzerfreundliche Digitalisierung der Angebote hat die Branche mit der Einführung des landesweiten eTarifs eezy.nrw wirkungsvoll untermauert.

Mit eezy.nrw wurde der erste elektronische Nahverkehrstarif in einem Flächenland erfolgreich eingeführt. eezy.nrw macht es möglich, Tarifprodukte zu nutzen, ohne die Tarifgebiete zu kennen, und entspricht so dem Bedürfnis der Kund\*innen, den öffentlichen Nahverkehr komfortabel, günstig und transparent in Bezug auf Preise und Tarife zu nutzen. Das Land NRW wird die weitere Etablierung des landesweiten eTarifs daher bis zum Jahr 2031 mit bis zu 100 Millionen Euro unterstützen.

Bei der Einführung von eezy.nrw zum 1. Dezember 2021 waren das professionelle Projektmanagement des Kompetenzzentrums Marketing NRW und die umfassende Einbindung aller Akteur\*innen wichtige Schlüssel zum Erfolg. Das Kompetenzzentrum wird in Zukunft auch weiterhin eine wichtige Rolle spielen – sei es mit Blick auf mögliche Nachfolgemodelle für das 9-Euro-Ticket oder unser eigenes Vorhaben, den digitalen Kern von eezy.nrw für weitere tarifliche Innovationen zu nutzen, um passgenaue Mobilitätsbudget-Produkte zu entwickeln oder die tarifliche Integration von Zubringerverkehren (z. B. E-Scooter) zu erreichen.

Um Nordrhein-Westfalen klimaneutral auf die Schiene zu setzen, müssen wir den Ausbau der erneuerbaren Energie stark beschleunigen. Die Partner\*innen des ÖPNV – ich denke hier vor allem an die kommunalen Unternehmen – sind häufig zugleich Betreiber der erneuerbaren Energie-



und Wasserstoffinfrastruktur. Dies ist eine günstige Ausgangslage, wenn es darum geht, den ÖPNV zu dekarbonisieren und die Potenziale der Sektorkopplung mit der Verkehrsinfrastruktur zu nutzen. Ohne eine ausreichende Ausstattung mit öffentlichen Mitteln ist der notwendige Beitrag des Verkehrssektors für den Klimaschutz jedoch nicht zu stemmen. Wir werden daher die Finanzmittel des Landes für den ÖPNV im gleichen Verhältnis aufstocken, wie der Bund die bereitgestellten Mittel erhöht, um die Finanzierung der Verkehrswende im Nahverkehr zu sichern. Eine zusätzliche Pauschale des ÖPNV-Gesetzes wird den finanziellen Einstieg in eine landesweite Mobilitätsgarantie ermöglichen. Kommunen, die eine Drittnutzerfinanzierung in Anspruch nehmen wollen, werden wir diese Option einräumen.

Die anstehenden Aufgaben sind vielfältig und fordern uns heraus. Einfache Tickets und transparente Tarife tragen wesentlich zum Erreichen dieser Ziele bei. Neben allen Herausforderungen, die uns die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen derzeit auferlegen, sehe ich auch die große Chance, die sich in der partnerschaftlichen Zusammenarbeit aller Akteur\*innen im nordrhein-westfälischen Nahverkehr für uns bietet. Die Branche beweist seit Jahren die Bereitschaft, moderne, umweltfreundliche und klimaneutrale Mobilitätsprodukte zur Verfügung zu stellen. Für das Gelingen einer nachhaltigen, klima- und umweltfreundlichen Verkehrswende in Nordrhein-Westfalen gibt es also bereits ein gutes Fundament.

Ihr

Oliver Krischer  
Minister für Umwelt, Naturschutz und Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen

# Ein bewegendes Jubiläum.

## Vorworte und Einleitung

Mit viel Engagement und guten Ideen leistet das Kompetenzcenter Marketing NRW (KCM) seit nunmehr 20 Jahren einen wesentlichen Beitrag dazu, den SPNV und ÖPNV in NRW kontinuierlich weiterzuentwickeln.

## 20 Jahre Kompetenzcenter Marketing NRW

# Menschen.Machen.Mobilität.

Unter diesem Motto feiert das Kompetenzcenter Marketing NRW (KCM) in diesem Jahr sein 20-jähriges Jubiläum. Zu diesem Anlass haben wir am 21.06.2022 mit unseren Kolleg\*innen sowie Partner\*innen in NRW in ausgelassener Stimmung gemeinsam gefeiert – in den Räumlichkeiten der Rheinterrassen in Köln mit Blick auf die Domstadt. Nach langer Durststrecke, bedingt durch die andauernde Corona-Pandemie, haben wir uns gefreut, endlich wieder persönlich zusammenzukommen, und den Tag für interessante Gespräche genutzt.

Der erste Meilenstein wurde mit der Gründung des KCM am 1. Januar 2002 gelegt. Seither ist das KCM zu einem wichtigen Bindeglied zwischen Verkehrsministerium, Aufgabenträgern, Verkehrsverbänden und Verkehrsunternehmen geworden. Es verknüpft die Interessen der unterschiedlichen Partner\*innen und fügt sie im Sinne der Fahrgäste zusammen. Seit Gründungsstart wurden viele Projekte ins Leben gerufen und gemeinsam mit unseren Kolleg\*innen sowie Partner\*innen in NRW erfolgreich umgesetzt.

Gerade in den letzten Jahren ist ein gutes und partnerschaftliches Miteinander entstanden, das viel Bewegung in den landesweiten ÖPNV brachte: Die Nutzung von Bussen und Bahnen wird für die Fahrgäste einfacher, attraktiver und bequemer. Dass das gelingt, ist immer dem Zusammenwirken vieler Institutionen zu verdanken.

Auch für die Zukunft hat sich das KCM vorgenommen, die Menschen in NRW mit seinen Angeboten für den ÖPNV zu begeistern. Es freut sich auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit mit allen Akteur\*innen der Mobilitätsbranche in und außerhalb von NRW.

Einen Einblick in die Erfolge, die in den letzten Jahren erzielt und umgesetzt wurden, gibt nachfolgende Zeitreise.



Das KCM-Team (Philipp Safavieh, Gabriella D'Ambrosio, Mathias von Kutzleben, Jan Hoffmann, Birgit Strecker, Danijel Andrić, Claudia Vago, Eduard Rollmann, Long Nguyen, Benjamin Noll, Inge Bartels, Marzena Kapitzka und Claudia Fuchs, v.l.n.r.) um Eduard Rollmann feiert das 20-jährige Jubiläum.



# 20 Jahre Kompetenzcenter Marketing NRW

## Die Gründung des KCM

Im Jahr 2002 wird das Kompetenzcenter Marketing NRW, kurz KCM, gegründet. Mit dem KCM und seinen ersten Pilotprojekten läutet das Verkehrsministerium Nordrhein-Westfalen ein neues Kapitel für die öffentliche Mobilität des Landes ein – z. B. mit der Einführung einer landesweiten Pünktlichkeitsgarantie oder den bald schon folgenden NRW-weiten Ticketangeboten.

## 2002

## 2003

### Die ersten E-Tickets in NRW

Im Jahr 2003 folgt die Einführung elektronischer Tickets in den Verkehrsverbänden Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg und Niederrhein. So wurde schon im Jahr 2003 ein fundamentaler, erster Schritt in Richtung digitale Mobilität der Zukunft gegangen.

## 2004

### Der NRW-Tarif

Im August 2004 folgt die offizielle Einführung des NRW-Tarifs, zusammen mit den landesweit gültigen SchönerTag Tickets NRW und SchöneFahrt Tickets NRW. Mit diesem nächsten Meilenstein sind Fahrten quer durch Nordrhein-Westfalen zum ersten Mal zu einem einheitlichen Tarif möglich.

## 2005

### Tickets fürs ganze Land

Im Juni 2005 wird der NRW-Tarif um die RelationspreisTickets ergänzt, vom SchöneReiseTicket NRW bis zum Schöner-MonatTicket Azubi Abo NRW. Gleichzeitig mit diesem neuen Angebot übernimmt das KCM als neutrale Clearing-Stelle die Einnahmenaufteilung auf Basis von Vertriebs- bzw. Abrechnungsdaten.

## 2006

### NRW schwingt sich aufs Rad

Um den Gedanken multimodaler Mobilität landesweit voranzutreiben, folgt im Jahr 2006 die Einführung des FahrradTagesTickets NRW, das bis heute das Fundament für die Fahrradmitnahme im gesamten Nahverkehr des Landes legt.

## Wunderbar wanderbar

Wandern als Freizeitbeschäftigung rückt immer mehr ins Bewusstsein der Menschen. Und auch NRW hat viele sehenswerte Wanderungen zu bieten – doch wie gelangen Wandernde zu ihren Routen und wieder zurück? Dafür kennt das KCM die Lösung: öffentliche Mobilität. Der ÖPNV ist nicht nur praktisch für Wanderbegeisterte hierzulande, sondern praktischerweise auch noch klimafreundlich. Mit diesem thematischen Aufhänger beginnt in 2009 die fortan jährlich wiederkehrende Erfolgskampagne „Wunderbar wanderbar“ mit dem zugehörigen, wertigen Wanderführer, der aus Fahrgästen Wanderfreudige macht und umgekehrt. Hier werden seither jährlich neue Ziele und Sehenswürdigkeiten aus der Region vorgestellt, Empfehlungen ausgesprochen und Inspirationen für die Freizeit geliefert.

## 2007

### Der neue Nahverkehr in NRW

In dieser Gemeinschaftskampagne bündeln die Akteur\*innen ihre Kräfte und definieren Qualitätsziele, um den ÖPNV weiter voranzubringen. Die Kommunikation hierzu erfolgt im Rahmen der „Offensive Nahverkehr“.

**DER NEUE  
NAHVERKEHR  
IN NRW.**

## 2008

### Nachhaltige Nachwuchsbildung

Als Pilotprojekt wird im April 2008 zum ersten Mal das landesweit gültige SemesterTicket NRW für Studierende angeboten. Dieses macht eine neue Generation Pendler\*innen im ganzen Land nachhaltig und flexibel mobil.

## 2009

**WUNDERBARWANDERBAR**  
mit Bus & Bahn



Die schönsten Wanderrouten in NRW entdecken, z. B. mit dem SchönerTagTicket NRW 5 Personen (29,50 Euro) oder SchönerTagTicket NRW Single (22 Euro).

Info: [www.nahverkehr.nrw.de](http://www.nahverkehr.nrw.de) oder 0 18 03 / 50 40 30  
© 2009 Verkehrsverbände Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg, Niederrhein, alle anderen Verkehrsverbände

DER NEUE  
NAHVERKEHR  
IN NRW.

**WUNDERBARWANDERBAR**  
mit Bus & Bahn



Die schönsten Wanderrouten in NRW entdecken, z. B. mit dem SchönerTagTicket NRW 5 Personen (33 Euro) oder SchönerTagTicket NRW Single (23,50 Euro).

Ab sofort gibt es viele Tickets des NRW-Tarifs online unter [www.nahverkehr.nrw.de](http://www.nahverkehr.nrw.de)

Info: Die Schlauf Nummer für Bus und Bahn 0 180 3 / 50 40 30  
© 2009 Verkehrsverbände Rhein-Ruhr, Rhein-Sieg, Niederrhein, alle anderen Verkehrsverbände

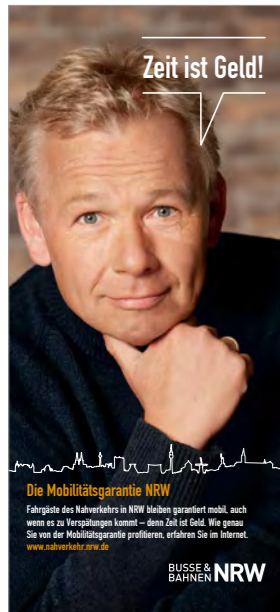
Die neue Broschüre: ab sofort kostenlos in allen ServiceCentern.

DER NEUE  
NAHVERKEHR  
IN NRW.

## 2010

### Vorwärts mit Garantie

Auch wenn der öffentliche Nahverkehr stetig an sich arbeitet, kann es zu Verspätungen kommen. Um diesen adäquat zu begegnen, haben die Partner\*innen und Verkehrsunternehmen in NRWs Nahverkehr im Januar 2010 die Mobilitätsgarantie NRW eingeführt – mit dem Angebot, bei zu hohen Verspätungen auf Fernverkehr oder Taxi ausweichen zu können.



## 2011

### Der Nahverkehr kommt noch näher

Mit dem Ausbau des NRW-Tarifs wächst auch der Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen weiter zusammen. Nach dem ÖPNV-Gesetz von 2011 schließen sich die bis dato neun bestehenden Verkehrsverbände und -gemeinschaften enger zusammen. Den Auftakt machen der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr und die Verkehrsgemeinschaft Niederrhein, die künftig den neuen VRR-Gesamtsverbundraum bilden.

## 2012

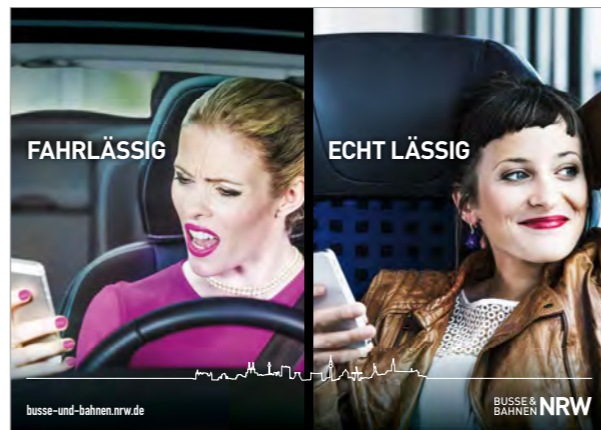
### Zeit für Haarmonie

„Jetzt oder nie: Mehr Haarmonie!“ – so lautet der doppeldeutige Titel der Kampagne für Rücksicht und Hilfsbereitschaft im Nahverkehr. Glaubwürdiger Botschafter dieser Kampagne ist Guido Horn, der sich seit Jahren für gesellschaftliche Themen engagiert.

## Nahverkehr vs. Individualverkehr

In eingängigen Vergleichen stellt die Imagekampagne von 2013 auf charmante wie direkte Art und Weise die Vorteile von Bus und Bahn gegenüber dem eigenen Auto in den Fokus. So wird aus einer harten Nacht am Steuer beispielsweise eine gute Nacht in der Bahn.

## 2013



## 2014

### Große Klappe, viel dahinter!

Im Schüler-Filmwettbewerb „Die große Klappe“ machen sich einige hundert Schüler\*innen der Jahrgangsstufen 7 bis 10 für Courage in Bus und Bahn stark. Schirmherrin der Aktion ist die Moderatorin und Schauspielerin Shary Reeves.



## 2015

### Aus Pendlern werden Helden

Das Leben spielt unterwegs – so lautet die Devise der KCM-Imagekampagne „Pendler & andere Helden“ aus den Jahren 2015 und 2016. Herzstück ist eine mehrteilige Webserie über die gemeinsamen Erlebnisse von fünf Bus- und Bahnfahrenden in NRW. Obwohl diese kaum unterschiedlicher sein könnten, entstehen mit der Zeit wahre Freundschaften – denn die außergewöhnlichen Erlebnisse im Nahverkehr schweißen nun einmal zusammen!

## Sicherheit geht vor

„So viel ist sicher. Du hast immer eine Wahl: 110!“ Diese Botschaft steht im Mittelpunkt der Sicherheitskampagne. Mit dieser werben die Akteur\*innen, die Verkehrsunternehmen und die Polizei gemeinsam für mehr Zivilcourage und eine sichere öffentliche Mobilität für alle. Für diese Kampagne haben sich, neben den Polizeipräsident\*innen aus NRW, auch prominente Fürsprecherinnen eingesetzt: die Moderatorinnen Sabine Heinrich und Shary Reeves sowie die Fechterin und Olympiasiegerin Britta Heidemann.

## 2016



## 2018

### RRX: Der Express von morgen

Die Vision Rhein-Ruhr-Express ist das größte und langfristigste Schieneninfrastrukturprojekt des Landes. Das Ziel: ein 15-Minuten-Takt auf dem kompletten Kernkorridor von Dortmund bis Köln. Hierzu werden über mehrere Jahrzehnte hinweg Gleise ausgebaut, Bahnhöfe modernisiert sowie neue Fahrzeuge auf die Schiene gebracht. Im Jahr 2018 wird ein erster, ganz konkreter Meilenstein spürbar – mit der erfolgreichen Betriebsaufnahme neuer Fahrzeuge auf den ersten RRX-Linien!



## 2017

### Die gemeinsame Schiene

Mit der Imagekampagne „Wir-machen-das.NRW“ soll Fahrgästen und Meinungsbildner\*innen signalisiert werden, dass die einzelnen Akteur\*innen im Schienenpersonennahverkehr trotz verstärktem Wettbewerb gemeinsam an einem attraktiven Angebot auf der Schiene arbeiten.



### Eine App fürs ganze Land

Im Jahr 2019 rückt die multimodale Mobilität der Zukunft noch einen Schritt näher in den Alltag: mit der Einführung der mobil.nrw App – einer fahrgastorientierten App, die für ganz NRW gleichermaßen Fahrplanauskünfte, E-Tickets sowie zusätzliche Services rund um den Pendleralltag bieten soll.

## 2019



## 2020

### Krisenfahrpläne, Masken und G-Kontrollen

Die weltweite Corona-Pandemie beeinträchtigt nicht nur den Alltag der Bürger\*innen in NRW, sondern auch deren Mobilität. Hierzu werden kurzfristige Krisenkommunikationslösungen im Namen von mobil.nrw notwendig – von geänderten Notfallfahrplänen über Aushänge zu den jeweils aktuellsten Sicherheitsregeln in den Fahrzeugen bis zur Rückgewinnung verlorengangener Fahrgäste.

### So eezy kann's gehen

Im Jahr 2021 hält eine fundamentale Neuerung Einzug in das Mobilitätsangebot des Landes: Der eTarif wird unter dem Namen „eezy.nrw“ eingeführt! Mit dem eTarif können Einzelfahrten zum ersten Mal auf Basis der gefahrenen Strecke abgerechnet werden – unkompliziert, komfortabel und fahrgastfreundlich. Hierzu wird ein einfach zu benutzendes Check-in/Check-out-System in den Mobilitäts-Apps des Landes implementiert, die Anwendung und Abrechnung erfolgt digital.

## 2021



## 2022

### Mobil zum Bestpreis

Das Jahr 2022 ist nicht nur gezeichnet durch weitere Corona-Auswirkungen, sondern auch durch Krieg und Wirtschaftseinbrüche. Als Ausgleich für die damit verbundenen steigenden Lebenshaltungs- und Energiekosten beschließt die frisch gewählte Regierung eine nie dagewesene Fahrgastaktion: das 9-Euro-Ticket – die komplette Freiheit des deutschlandweiten Nahverkehrs für nur 9 Euro im Monat, von Juni bis August 2022!



# Smart und vernetzt mobil sein.

## Digitalisierung

Eine konsequente Digitalisierung bietet beste Chancen, den SPNV und ÖPNV fit für die Zukunft zu machen. Mit einer Vielzahl von Projekten stellt das Kompetenzcenter Marketing NRW dafür die entscheidenden Weichen.

eezy.nrw

## Die Kommunikation rund um den eTarif NRW

Am 1. Dezember 2021 hat Nordrhein-Westfalen mit eezy.nrw als erstes Bundesland einen flächendeckenden eTarif eingeführt. Die Nutzung von Bus und Bahn ist seitdem insbesondere für Gelegenheitskund\*innen so einfach wie nie zuvor, denn der Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge des öffentlichen Nahverkehrs erfolgt über ein simples Ein- und Auschecken per App. Abgerechnet werden ein Grundpreis und die zurückgelegten Luftlinienkilometer. Kompliziert war gestern – heute ist eezy!



eezy.nrw auf einen Blick: Kampagnenbotschaften und Erklärungen zum neuen eTarif werden praktisch gebündelt auf eezy.nrw.

### Zielgruppen

Neben der Zielgruppe der Gelegenheitsfahrer\*innen, die natürlich im Fokus der Kommunikation standen, war es uns auch wichtig, die Mitarbeiter\*innen der Verbünde und Verkehrsunternehmen sowie die Politik und Stakeholder\*innen als Botschafter\*innen und Multiplikator\*innen für das neue Konzept zu gewinnen.

Zunächst wurde angestrebt, den eTarif NRW landesweit und regional bekannt zu machen und eine positive Wahrnehmungsveränderung des ÖPNV zu bewirken. Übergeordnetes und langfristiges Ziel ist seit der Einführung, mittels eTarif NRW den SPNV und ÖPNV insgesamt zu stärken und den Wechsel vom motorisierten Individualverkehr zur multimodalen und umweltverträglichen Fortbewegung zu fördern.

Für die Kommunikation startete das Thema eTarif NRW mit der Ausschreibung, die Anfang des Jahres 2021 veröffentlicht und im Mai 2021 von den Jury-Mitgliedern – bestehend aus Verkehrsministerium NRW, Kompetenzcenter Marketing NRW, NVR, VRR und WestfalenTarif – bewertet und bezuschlagt wurde. Die Agentur Heimrich & Hannot erhielt mit ihrem Konzept eezy.nrw den Zuschlag. Im Juni fanden dann erste Arbeitsgruppen zur Kommunikation statt. Viele Fragen waren zu klären und Entscheidun-



gen zu treffen. Insbesondere die Ausgestaltung der regionalen Markennamen eezy avv, eezy vrs, eezy vrr und eezy westfalen führte zu aufwändigen Abstimmungsrunden. Schließlich konnte man sich einigen und am 24.08.2021 war es dann endlich so weit: Die Marke eezy.nrw und die vier Submarken wurden beim Deutschen Patent- und Markenamt angemeldet.

### Teaser-Kampagne

Die Teaser-Kampagne startete am 12.11.2021 und endete am 30.11.2021. Mit dem Motiv sollte in erster Linie die Neugier geweckt werden – Interessierte konnten sich weitere Infos auf der Internetseite eezy.nrw einholen. Hier sind seither ein Erklärfilm und FAQs zu eezy.nrw integriert. Die Kampagnen-Motive wurden auf Großflächen, Mobile Cubes und digital auf diversen Online-Plattformen sowie in den sozialen Medien geschaltet.





V. l. n. r.: Matthias Hehl (Geschäftsführer WestfalenTarif), Hans-Peter Geulen (Geschäftsführer AVV), Dr. Maximilian Müller (Leiter KCD), Ina Brandes (ehemalige Verkehrsministerin NRW), Eduard Rollmann (Leiter KCM) und Luis Castrillo (Vorstandsvorsitzender VRR)

### Startschuss für die Öffentlichkeit

Mit einem großen Presse-Event im Alten Wartesaal in Köln hat Ina Brandes, ehemalige Ministerin für Verkehr des Landes NRW, am 01.12.2021 den Start von eezy.nrw verkündet – ein wichtiger Meilenstein für Nordrhein-Westfalen.

### Einführungskampagne

Zeitgleich zum Presse-Event startete das KCM mit der Bewerbung des Produkts. Der Landesarbeitskreis Nahverkehr hatte darum gebeten, die Kommunikation stufenweise hochzufahren, da der eTarif NRW am 01.12.2021 noch nicht in allen Apps verfügbar war.

Neben Außenwerbung und Hörfunkspots haben wir den Fokus auf digitale Kommunikationsmedien gelegt, um die Zielgruppe auf den richtigen Kanälen abzuholen. Dazu gehörte ein breiter Mix aus rein informativen Google Search Ads, Mystery Ads und YouTube-Spots bis hin zu Snapchat-Formaten, um auch gezielt die jüngere Zielgruppe auf das Produkt aufmerksam zu machen. Letztendlich haben wir mehr als 70 Mio. Kontakte im Online-Bereich generieren können. Auf den eigenen Social-Media-Kanälen konnten wir mit unseren Posts

mehr als 11 Mio. User\*innen ansprechen. Neben der mobil.nrw App kamen nach und nach weitere Apps hinzu, die den eezy-Tarif vermarkten. Die Einführungskampagne von eezy.nrw endete am 27.12.2021.

Um Überschneidungen mit regionalen Kampagnen zum eTarif zu vermeiden, gab es im Januar und Februar nur ein „Grundrauschen“ mit Search Ads. Im März 2022 fand dann eine erneute digital angelegte Kampagne statt. Seit April wird das Grundrauschen im Suchnetzwerkbereich fortgeführt.

Der Jahresplan hatte eigentlich im Juni eine weiterführende Kampagne vorgesehen, jedoch wurde diese durch die Ankündigung des 9-Euro-Tickets vorerst gestoppt, da dieses im eezy.nrw-Tarif nur NRW-weite Gültigkeit hatte. Wie es im September weitergeht, stand zum Zeitpunkt der Produktion des KCM.Update noch nicht fest.

→ Inge Bartels (KCM)



### Einführungskampagne



#### Medien

Neben Außenwerbung und Hörfunkspots wurden digitale Kommunikationsmedien genutzt, um die Zielgruppe auf den richtigen Kanälen abzuholen.



#### Generierte Kontakte

Mehr als 70 Mio. Kontakte konnten im Online-Bereich generiert werden, davon etwa 11 Mio. durch die eigenen Social-Media-Kanäle.



#### Kampagnenzeitraum

Start der Einführungskampagne war der 01.12.2021. Seit Januar 2022 werden monatlich Suchanzeigen geschaltet, die lediglich während einer weiteren Digitalkampagne im März pausierten.



### Verbreitet und beliebt

#### Immer mehr „eezy-Apps“

Während eezy.nrw zur Einführung lediglich bei mobil.nrw und in einer weiteren App verfügbar war, können Fahrgäste das Angebot heute in fast 30 Apps von Verbänden und Verkehrsunternehmen nutzen.

#### eezy.nrw kommt gut an!

Seit dem Start haben sich bis Juli 2022 über 300.000 Menschen für die Nutzung von eezy.nrw registriert. Bereits 359.797 Fahrten wurden zu diesem Zeitpunkt über den eTarif NRW abgewickelt.

## Update Digitalisierung

# Weiterhin gute Fahrt mit dem CiCo-System in NRW

Sich per Smartphone einchecken und anschließend frei im ÖPNV bewegen – das ist dank der Einführung eines sogenannten Check-in/Check-out-Systems, kurz CiCo, in NRW Realität geworden. Gemeinsam mit dem zugrundeliegenden, neuartigen elektronischen Tarif, besser bekannt unter dem Markennamen eezy.nrw, bietet dieses System den Fahrgästen eine bequemere Nutzung des ÖPNV.



Unterbrechungsfreies Fahren über die Grenzen der Verkehrsverbünde hinaus, keine notwendigen Kenntnisse der teilweise komplexen Tariflandschaften sowie spontane Nutzung des ÖPNV ohne konkretes Ziel sind einige der Vorteile.

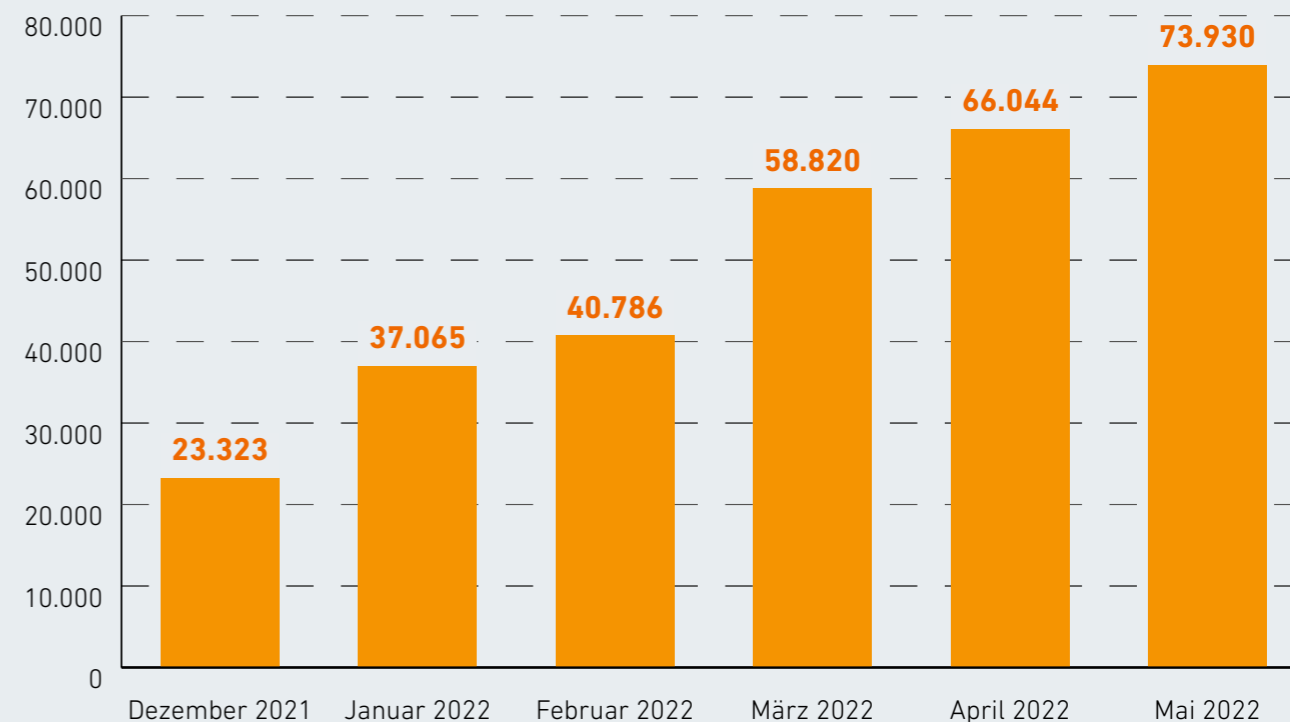
Im Dezember 2021 starteten die landesweite App mobil.nrw sowie diverse Apps der Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen in NRW erstmalig mit eezy.nrw und dem damit verknüpften CiCo-System. ÖPNV-Reisende in NRW können sich nun mit einer eezy.nrw-

fähigen App an ihrer Starthaltestelle einchecken und erhalten auf ihrem Smartphone ein digitales Ticket zum Fahren in ganz NRW. Nach Erreichen der gewünschten Zielhaltestelle wird nach dem assistierten, vom Nutzenden durchgeführten Check-out ein transparenter Fahrpreis auf Grundlage der zurückgelegten Luftlinienkilometer gebildet.

Seit dem Startschuss im Dezember 2021 ist es noch vielen weiteren Verkehrsunternehmen gelungen, eigene Apps um die Funktionalitäten des CiCo-Systems aufzurüsten. Zum Stand Mai 2022 befanden sich ca. 20 ÖPNV-Apps in den App Stores, in denen eezy.nrw nutzbar ist. Viele App-Hersteller stehen kurz vor Abschluss der Entwicklungsarbeiten, sodass in den kommenden Monaten die Anzahl an eezy.nrw-fähigen Apps weiter steigen wird. Klares Ziel ist die Integration von eezy.nrw in jede App der ÖPNV-Landschaft, damit jedem Fahrgast die Nutzung in der lokalen App seines Verkehrsunternehmens oder Verkehrsverbundes ermöglicht wird.

Die Nutzung des ÖPNV mit eezy.nrw stößt bei Fahrgästen auf großes Interesse und die Zahl der Nutzer\*innen steigt kontinuierlich. Wo die Anzahl der durchgeführten Fahrten im Dezember 2021 noch bei ca. 11.000 lag, lag sie Anfang Mai 2022 schon bei ca. 115.000.

## Kumulierte Fahrten des CiCo-Systems in NRW zu verschiedenen Zeitpunkten



Mehr Informationen zum 9-Euro-Ticket finden Sie auf S. 45.

Die Entwicklungen des CiCo-Systems werden zukünftig nicht stillstehen. Insbesondere tarifliche Anpassungen des elektronischen Tarifs eezy.nrw erfordern Anpassungen in den Tarifierungs- und Preisberechnungslogiken des CiCo-Systems. So wird beispielweise für den Aktionszeitraum des 9-Euro-Tickets ein 9-Euro-Monatsdeckel eingeführt, durch den für alle Fahrten in NRW innerhalb eines Monats maximal 9 Euro berechnet werden. Somit können Fahrgäste auch mit eezy.nrw von dem Entlastungspaket der Bundesregierung profitieren.

Weitere Digitalisierungsprojekte in NRW haben ebenfalls unmittelbaren Einfluss auf die zukünftige Ausgestaltung des CiCo-Systems. So wird im Projekt Easy Connect ein grenzübergreifendes, smartphonebasiertes Ticketing-System aufgebaut, das dem Fahrgast ein einfaches Reisen zwischen dem AVV-Gebiet und dem niederländischen Grenzgebiet erlaubt – auf Grundlage der CiCo-Funktionalitäten. Auch in anderen Regionen Deutschlands sind vergleich-

bare Systeme stark im Kommen. Durch eine perspektivische Verzahnung dieser Systeme miteinander entsteht das Potenzial einer einfachen, länderübergreifenden ÖPNV-Nutzung. Weitere Potenziale stecken in der Integration von On-Demand-Verkehren und Sharing-Anbietern, womit die Anwendungsmöglichkeiten für die Nutzer\*innen erweitert werden würden.

Das CiCo-System in NRW arbeitet zurzeit noch mit einem sogenannten Assisted-Check-out. Dabei ist der Fahrgast in der Lage, seine Fahrt selbstständig zu beenden, und wird durch das System lediglich dazu aufgefordert bzw. erinnert. Perspektivisch soll das System in Form eines Be-outs erkennen, wann der Fahrgast seinen Zielort erreicht hat und den ÖPNV nicht mehr nutzt. Die Beendigung der Fahrt würde dann automatisch erfolgen und die Nutzung für den Fahrgast würde noch komfortabler werden.

→ Fabian Müller (KCD)

Garantiert ankommen

# Mobilitätsgarantie NRW

**Auch das Jahr 2021 war von der Corona-Pandemie geprägt.**

Aufgrund der Pandemie hatte sich die Zahl der eingereichten Anträge bereits im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr halbiert. Im Jahr 2021 hat sich die Anzahl der Anträge nochmals verringert – von rund 10.200 auf 8.000. Allerdings konnte im 2. Halbjahr 2021 zum ersten Mal seit der Pandemie ein Anstieg verzeichnet werden – ein erstes Indiz für eine Rückkehr in Richtung Normalität.

Im Jahr 2021 belief sich die landesweite Erstattungssumme auf ca. 210.000 Euro. Im regionalen Vergleich wurde die Mobilitätsgarantie NRW im Verbundraum des VRR am meisten in Anspruch genommen – gut 55 Prozent aller Erstattungen. Rheinland und Westfalen folgten mit 33 Prozent bzw. 12 Prozent. Dies ist sicherlich auf das größere Verkehrsangebot in dieser Region zurückzuführen. Auch die Erstattungsquote entspricht noch nicht dem Vor-Corona-Niveau, erfährt jedoch ebenfalls einen Anstieg.

**Weiterentwicklungen der Mobilitätsgarantie NRW**

2019 hat das KCM das Anwendertreffen zur Mobilitätsgarantie NRW ins Leben gerufen. Zum zweimal jährlich stattfindenden Treffen kommen Mitarbeiter\*innen aus Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden, Tarifgemeinschaften und Aufgabenträger zusammen. Ziel des Anwendertreffens ist es, Anwendungsprobleme der Garantie zu identifizieren und gemeinsam Schlüsse für eine Optimierung der Mobilitätsgarantie zu ziehen. Darüber hinaus nutzt das KCM diesen Expertenkreis, um die Mobilitätsgarantie stetig im Sinne der Fahrgäste und Verkehrsunternehmen weiterzuentwickeln.

**Zum 01.01.2021 wurden auf Initiative des Anwendertreffens zwei Anpassungen umgesetzt:**

- Gemeinsam auf einem Ticket reisende Personen (z. B. Gruppenticket, Mitnahmeregelung) können einen Antrag mit nur einer Taxiquote einreichen.
- Bei Nicht-Vorlage eines Nahverkehrstickets für die betreffende Relation soll zukünftig nicht nur bei einem Umstieg in den Fernverkehr, sondern auch bei einem Umstieg in ein Taxi oder ein Sharing-Angebot lediglich der Differenzbetrag zwischen dem zulässigen Erstattungsbetrag und dem Nahverkehrstarif erstattet werden. Damit soll verhindert werden, dass Fahrgäste, die noch nicht in Besitz eines Fahrausweises waren, bessergestellt werden als Fahrgäste, die bereits einen Fahrausweis gelöst haben.

**Zum 01.07.2021 wurden auf Initiative des Anwendertreffens zwei weitere Anpassungen umgesetzt:**

- Bei der Wahl eines alternativen Verkehrsmittels sollen Fahrgäste die Möglichkeit haben, auf einen taxiähnlichen Dienstleistungsanbieter (z. B. Uber) umzusteigen. Die Dienstleistung muss von professionellen und lizenzierten Anbietern durchgeführt werden. Der Privat-PKW ist damit ausgeschlossen. Die Erstattungsregelungen sind analog zum Taxi ausgestaltet.
- Bei der Wahl eines alternativen Verkehrsmittels sollen Fahrgäste die Möglichkeit haben, auf ein anderes Nahverkehrsmittel auszuweichen, auch wenn dieses außerhalb der Tarifzone ihres ursprünglichen Tickets verkehrt. Der Erwerb des neuen Nahverkehrstickets soll Fahrgästen analog zum Fernverkehrsticket erstattet werden.



Seit Mai 2022 haben Kund\*innen die Möglichkeit, den Antrag zur Mobilitätsgarantie NRW auf [mobil.nrw/mobigarantie](https://mobil.nrw/mobigarantie) digital einzureichen.

**Einführung des Online-Tools**

Aus Befragungen und Reaktionen ist deutlich geworden, dass Fahrgäste und Verkehrsunternehmen die Einreichung der Anträge zur Mobilitätsgarantie NRW in Papierform nicht mehr als zeitgemäß empfinden. Folglich wurde das KCM beauftragt, im Rahmen einer Arbeitsgruppe die Digitalisierung des Antragsverfahrens umzusetzen. Das sogenannte Online-Tool, eine webbasierte Oberfläche, soll das Antragsverfahren für Fahrgäste vereinfachen und die Datenqualität der Anträge verbessern.

Über das barrierefreie Webformular können Fahrgäste den Antrag mit Hilfe von digitalen Assistenten zentral auf [mobil.nrw](https://mobil.nrw) stellen. Sie müssen nicht wissen, welches Verkehrsunternehmen für die Verspätungsfahrt verantwortlich ist. Im Hintergrundsystem werden die Anträge automatisch dem jeweiligen Verkehrsunternehmen zugeordnet. Letztere werden wiederum über den Eingang des Antrages benachrichtigt.

**Im Mai 2022 wurde das Online-Tool in Betrieb genommen.**

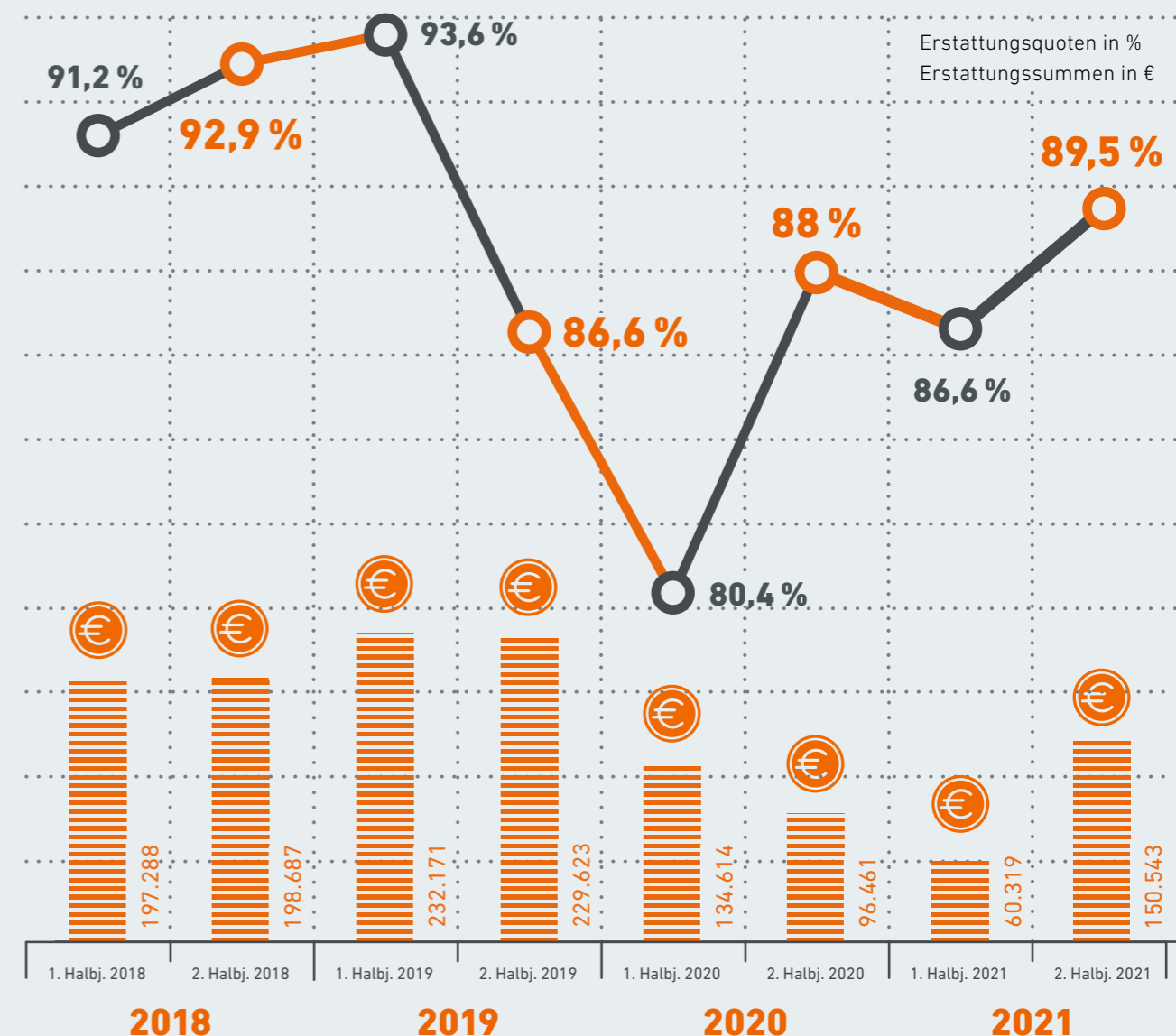
Im ersten Betriebsmonat wurden bereits knapp 1.000 Anträge über den digitalen Weg gestellt.

Die Implementierung des Online-Tools wurde vollumfänglich durch das Verkehrsministerium NRW gefördert.

→ Claudia Vago (KCM)

**Wie wird die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch genommen?**

Bei Abfahrtsverspätungen von 20 Minuten oder mehr an der Einstiegshaltestelle können Fahrgäste direkt in einen IC/EC/ICE umsteigen, ein Sharing-Angebot, ein Taxi oder ein taxiähnliches Dienstleistungsangebot bis zu ihrem Ziel in Anspruch nehmen. Die Mobilitätsgarantie NRW greift hingegen nicht, wenn die Verspätung während der Fahrt aufgrund von Streik, Unwetter, Naturgewalten oder einer Bombendrohung oder -entschärfung entsteht. Taxifahrten, taxiähnliche Dienstleistungsangebote und Sharing-Angebote werden zu einem bestimmten Höchstbetrag erstattet. Nehmen Fahrgäste einen Fernverkehrszug, ist die Erstattungshöhe nicht gedeckelt.



# Mobilität von ihren schönsten Seiten.

**mobil.nrw**

Durch neue Services und attraktive Angebote kommt der öffentliche Nahverkehr bei den Fahrgästen immer besser an. Den besten Einstieg zu allen relevanten Informationen bietet mobil.nrw – online oder per App.

**Wandernd NRW entdecken!**

## Der Freizeit-Dauerbrenner geht in die Saison 2022

50.000 Kilometer Wanderwege, florierende Industriedenkmäler, kulturell vor Pracht strotzende Großstädte und vor allem allerschönste Natur: Nordrhein-Westfalen ist das perfekte Wanderparadies direkt vor der eigenen Haustür – man muss es einfach nur erobern. Zur Ausflugsinspiration hat sich mobil.nrw wieder mit den reiseaffinen Blogger\*innen aus 2021 zusammengetan und spannende Natur- und Städteabenteuer zusammengestellt.



Das Rurtal bei Burg Nideggen



Alle Touren finden Sie unter: **mobil.nrw/entdecken**

Wer Nordrhein-Westfalen in all seinen Facetten entdecken und dabei noch nachhaltig unterwegs sein möchte, kann auch in diesem Jahr wieder die Wanderstiefel schnüren: Die neun neuen Wandertouren für „NRW entdecken“ zeigen, wie unfassbar viel die Region zu bieten hat. Von Naturerlebnissen über familienfreundliches Entdecker-Feeling bis hin zu spannenden Kultur-Highlights in den Städten NRW reicht das abwechslungsreiche Angebot, das stets Wert auf respektvolles und nachhaltiges Reiseverhalten legt. Alle Touren sind wie immer mit Bus und Bahn erreichbar – für ein ökologisch ausgeglichenes Wandererlebnis.

### Unterwegs im Land der unentdeckten Möglichkeiten

Aus dem Vorjahr bereits bestens bekannt und beliebt sind die vier NRW-Tourguides von mobil.nrw: Mit den Social-Media-Profis Gina und Marcus, die im Blog [2onthego.de](https://2onthego.de) ihre Reiseberichte und Tipps teilen, geht es erneut in die erholsame Natur. Beide genießen das Naturerlebnis mit jeder Faser – nicht nur in Wanderstiefeln, sondern auch mal per Leihrad. Gemeinsam mit ihnen geht es durch das grüne Ruhrgebiet auf der Route Industriekultur durch Essen und Gelsenkirchen, auf Burgentour in der Eifel mit Blick über das Rurtal und hoch hinaus ins Siegerland.

Bei NRW-Entdeckerin Nadine, Reisebloggerin auf [planethibbel.com](https://planethibbel.com) mit grünem Herzen und Mutter von zwei Söhnen, stehen das klimaschonende Erlebnis und aufregende Familienabenteuer auf dem Plan. Auf seinen drei Erlebnis-Wandertouren schwebt das Trio über der Wupper und traut sich auf den Skywalk des Gasometers, sucht nach Kobolden im Bergischen Land und entdeckt Sri Lanka in Hamm. Dabei düst die Familie auch mal mit dem geliebten Cargobike ans Ziel – so bleiben auch die Kinder bei längeren Touren bestens gelaunt.



Sparrenburg in Bielefeld



Rheinradweg Landschaftspark Duisburg-Nord

Und nicht zuletzt kombiniert Urban-Hiker Nick vom Blog [urbanhiker.de](http://urbanhiker.de) auf seinen Touren faszinierende Stadtkultur und kultige Trendviertel mit stadtnahen Naturschönheiten. Bei seinen Touren kommen gern Leihräder und Carsharing zum Einsatz. Gemeinsam mit Nick geht es tief hinein in die Duisburger Industriekultur auf den „Hochofen 5“ im Landschaftspark Duisburg-Nord, zu einem Höhenflug auf die Königs-etappe des Hermannsweges und auf die musikalischen Spuren Beethovens durch Bonn und das Siebengebirge.

Alle Tourguides haben zusätzliche Tipps im Gepäck, beispielsweise Rezepte für leckere Pausensnacks oder die perfekte Pflanzenbestimmungs-App.

### Flexibel mobil – nachhaltig unterwegs

Einen Teil der Wandertour mit Carsharing überbrücken? Oder mit dem geliehenen Cargobike eine Teilstrecke radeln, damit die Kinder auch bei längeren Touren mitziehen? Kein Problem, denn mobil.nrw steht nicht nur für Mobilität mit Bus und Bahn. Vielmehr bieten die Touren zahlreiche Informationen zur komfortablen Vernetzung des Nahverkehrs mit flexiblen Mobilitätsangeboten. Dies ist Teil der Kommunikationsstrategie zu Mobility as a Service (MaaS), die bei Endkund\*innen unter dem Hashtag #mobillove geführt wird. Darauf legt „NRW entdecken“ ab diesem Jahr einen ganz besonderen Fokus.

Alle Touren stehen auf [www.mobil.nrw](http://www.mobil.nrw) zur Verfügung. Detaillierte Tourenbeschreibungen informieren über Höhenprofil, Streckenlänge und Schwierigkeitsgrad, außerdem können der Folder und die Wanderkarten als PDF sowie die einzelnen GPX-Dateien für digitale Wanderführer heruntergeladen werden. Bewährt hat sich das Tourangebot auf komoot, dem Navigator für Outdoor-Aktivitäten, weshalb es hier weitergeführt wird.

„NRW entdecken“ gibt es auch als kostenlose Printausgabe in Kundencentern der Verkehrsunternehmen in NRW, in Tourist-Informationen, bei Wandervereinen und in vielen touristischen Zielen im Land. Außerdem wird es zwei Mal als Einleger in der Trendzeitschrift WALDEN angeboten.



Alles rund um den neuen #mobillove finden Sie auf den S. 26, 27, 33 und 34.



Mehr Informationen zu über 100 Wanderrouten in NRW finden Sie unter: [mobil.nrw/wandern](http://mobil.nrw/wandern)



Der Bahnhof Emsdetten – Wanderbahnhof 2022

### Wanderbahnhof 2022 – eine Perle im Münsterland

Im neuen zweijährigen Rhythmus wird in diesem Jahr wieder die Plakette zum Wanderbahnhof NRW verliehen. Die Auszeichnung geht an den Bahnhof der Stadt Emsdetten. Die Infrastruktur bietet einen übersichtlichen, sauberen und modernen Verkehrsknotenpunkt der Stadt. Ausgestattet mit zwei Fahrradparkhäusern, P+R-Plätzen, dem direkt anschließenden Busbahnhof, Ladeinfrastruktur für E-Autos, dem örtlichen Bürgerbusangebot und der Mehrzweckbahnhofshalle mit integriertem personenbedientem Schalter der DB und großzügigem Kiosk wird der Emsdettener Bahnhof durch einen Wartebereich mit angenehmer Atmosphäre, einem offenen Bücherschrank (falls es doch mal länger dauern sollte) und einem orientalischen Restaurant komplettiert. Charakteristikum des Bahnhofs ist die Unterführung mit den orangenen geschwungenen Plexiglasdächern. Verliehen wird die Auszeichnung mit angeschlossener Wanderung durch die grüne Umgebung am 21.10.2022.

→ Mathias von Kutzleben (KCM)

#mobilove - mehr als nur Bus und Bahn

# Der Hashtag ist der verlängerte Arm von MaaS NRW in der Reisendenkommunikation

Vernetzte Mobilität in NRW – das bedeutet, z. B. mit dem Fahrrad zur Bushaltestelle zu fahren oder für die letzte Meile einen E-Scooter zu nutzen. Wer mobil sein muss, kann neben Bus und Bahn aus zahlreichen Verkehrsmitteln wählen, um die Fahrt individuell zu gestalten.



Auf dem mobil.nrw-Blog halten wir Sie über alle Nahverkehrsthemen auf dem Laufenden: [mobil.nrw/flexible-mobilitaet/blog](https://mobil.nrw/flexible-mobilitaet/blog)

Die multimodalen Mobilitätsangebote in NRW nehmen zu: In vielen Städten werden Mobilstationen ausgebaut, die mehrere Verkehrsmittel an einem Ort miteinander verknüpfen. Allein im Raum des Nahverkehrs Rheinland sollen 2022 rund 100 Mobilstationen im mobil.nrw-Design entstehen. On-Demand-Projekte sorgen zudem dafür, dass auch der ländliche Raum besser angebunden wird. Insgesamt bedeutet dies: Der Verkehr in NRW wird vielfältiger, damit alle verlässlich, sicher und flexibel ans Ziel kommen. Nur beispielhaft für die wachsende Anzahl der sehr individuellen Entwicklungen soll je ein Angebot aus den drei SPNV-Aufgabenträgergebieten in NRW nachfolgend aufgezeigt werden.

## Unterwegs mit SOfia, dem inklusiven und autonomen Shuttle aus Soest

Für viele Menschen steht die Mobilität der Zukunft vor allem dafür, klimafreundlich und flexibel unterwegs zu sein. Dass unabhängiges Reisen aber weit mehr bedeutet, zeigt SOfia: Seit Juli 2021 ist der autonome und inklusive Shuttlebus auf einer extra eingerichteten Linie in Soest unterwegs und testet in dem



Projekt Ride4All, wie die Mobilität für Menschen mit körperlichen oder sensorischen Beeinträchtigungen gestaltet werden kann. Die Abkürzung SOfia steht dabei für „Soest fährt inklusiv und autonom“.

## Velocity Aachen: Bezahlbare Elektromobilität für alle

Raus aus dem Bus, ab aufs Fahrrad: Bei Velocity Aachen wird Mobilität ganzheitlich gedacht. Das stationsbasierte E-Bike-Verleihsystem bindet sich in den ÖPNV ein und kooperiert mit dem lokalen Carsharing. Im Fokus steht ein vernetztes Mobilitätsangebot für die Menschen im Aachener Grenzland: individuell nutzbar, umweltfreundlich und bezahlbar für alle.



Das Prinzip von Velocity setzt auf einfache Handhabung und die Nähe zu den Kund\*innen. An den E-Bike-Stationen tanken die Räder Ökostrom der Stadtwerke Aachen und sind so für Fahrten unmittelbar verfügbar, für monatlich 28 Euro – günstig für ein E-Bike, wenn neben der Anschaffung die Kosten für Strom, Wartungen und einen sicheren Stellplatz dazu gerechnet werden. Gelegenheitskund\*innen zahlen 1,50 Euro für 30 Minuten.

## Hol mich! App: Intelligenter Abholservice in Wuppertal

Seit Oktober 2020 testet die WSW mobil GmbH den Einsatz von sechs flexiblen Elektroautos nach dem Modell der bekannten London-Taxis. In den WSW-Farben lackiert, bedienen die wendigen Cabs rund 4.000 virtuelle Haltestellen im sogenannten On-Demand-Verkehr – zunächst in den Stadtteilen Elberfeld-West, Elberfeld und Uellen-

dahl-Katernberg. Das Besondere: Sie fahren nicht nach einem festen Fahrplan, sondern auf Bestellung. Dafür nutzen die Fahrgäste die Hol mich! App. Das gesamte Angebot ist digital. Die Fahrpreisberechnung erfolgt nach Luftlinie – die Fahrpreise der WSW Cabs basieren auf einem im VRR eigens entwickelten Tarif für On-Demand-Verkehre. 5,15 Euro kostet die kürzeste Fahrt bis zwei Kilometer Luftlinie. Abokund\*innen von WSW und VRR erhalten 25 Prozent Rabatt. Für geschlossene Gruppen gibt es Staffelpreise pro mitfahrende Person.

## Reichlich Bonusmaterial

Wir schauen aber auch über den Tellerrand hinaus und betrachten ÖPNV-Angebote im Ausland, so z. B. in Amsterdam und Singapur. Auf der Blogseite von #mobilove finden sich aber nicht nur redaktionell verfasste Beiträge zu Neuerungen im Nachrichtenstil, sondern auch faktenbasierte Artikel, die mit einem Augenzwinkern die zu Abkürzungen neigende Branche erklärt und mit einem Klecks Selbstironie den Alltag im Nahverkehr wiedergeben, wie der #mobilove-Faktenguide. In den kommenden Monaten wird der Content zudem mit reichlich Bewegtbild ergänzt, mit Hilfe dessen nicht nur erklärt wird, was On-Demand-Verkehr ist und was es für die Daseinsvorsorge bedeutet, sondern auch, wie er funktioniert und angewendet wird. Testen Sie doch auch mal den Mobimat – wie viel #mobilove steckt in Ihnen? Eine interaktive NRW-Karte mit vielen Angeboten multimodaler Verkehrsmittel inklusive Filterfunktionen lädt zum Stöbern für die letzte Meile ein. Eine umfangreiche Seite zu den Mobilstationen vervollständigt seit Sommer 2022 den Hauptbereich von #mobilove. Vorbeischauen lohnt sich!

→ [Mathias von Kutzleben \(KCM\)](#)



## Vernetzte Mobilität schaffen

# Mobilstationen NRW

Auf dem Weg in die Mobilitätswende können Mobilstationen eine Schlüsselrolle spielen. In vielen Städten und Gemeinden werden Mobilstationen aufgebaut, die verschiedene Verkehrsmittel, wie Leihräder, Carsharing, Busse und Bahnen, an einem Ort miteinander verknüpfen. Dazu zählen auch On-Demand-Angebote. Mobilstationen entstehen nicht nur im Ballungsraum, sondern sorgen auch im ländlichen Raum durch ihre physische Präsenz als Verkehrsknotenpunkte für eine bessere Anbindung mit öffentlichen Mobilitätsangeboten.



Mehr Informationen zur vernetzten Mobilität dank Mobilstationen finden Sie unter: [mobil.nrw/mobilstationen](https://mobil.nrw/mobilstationen)

Mobilstationen sind ein wichtiger Baustein, der die Vernetzung von Mobilitätsangeboten unterstützt und die Nutzung deutlich vereinfacht. Bus, Bahn, Car- oder Bikesharing werden an einem Ort gebündelt. Mobilstationen verknüpfen mindestens zwei Verkehrsmittel und erleichtern das Umsteigen. Gleichzeitig setzen sie ein sichtbares und wiedererkennbares Zeichen für umweltfreundliche Mobilität. Umso wichtiger ist es, dass die Stationen gut sichtbar und schnell für die Nutzer\*innen erkennbar sind. Um sie kenntlich zu machen, werden Stelen eingesetzt, die als Wegweiser zu den einzelnen Mobilitätsangeboten dienen. Die Ausstattung kann je nach Standort variieren. Damit ein einheitliches Erscheinungsbild gegeben ist, wurde vom Zukunftsnetz Mobilität NRW zusammen mit dem Verkehrsministerium NRW und in Zusammenarbeit mit dem KCM ein Gestaltungleitfaden im mobil.nrw-Look entwickelt, der das Design der Stele und weiterer Elemente von Mobilstationen darstellt. Im Leitfaden werden mögliche Module einer Mobilstation übersichtlich in grafischer Form dargestellt – vom Logo über die Maße der Stele bis hin zu Beleuchtung und Beschilderung. Das modulare System ermöglicht Kommunen und Mobilitätsdienstleistern, bei der individuellen Gestaltung ihrer Mobilstation auf bereits bestehende Elemente zurückzugreifen und die regionale Verbindung sichtbar zu machen.

Unter dem Namen *mobil.nrw* treten die Mobilstationen im öffentlichen Straßenbild auf. Das gibt den Nutzer\*innen Orientierung – denn eine gute Sichtbarkeit und Wieder-

erkenntbarkeit sowie eine intuitive Orientierung zu den jeweiligen Angeboten sind essenziell für die Nutzerfreundlichkeit. Jeder, der nach Mobilstationen Ausschau hält, erkennt sie überall am selben Erscheinungsbild.

Dabei ist *mobil.nrw* mehr als nur ein Name für Mobilstationen. In der weiteren Entwicklung entsteht daraus ein neues allgemeingültiges Leitsystem, das alle öffentlich zugänglichen Mobilitätsangebote bündelt. Dieses Leitsystem ist aus Sicht der Nutzer\*innen gedacht und gemacht.

Auf der Website vom Zukunftsnetz Mobilität NRW finden Interessierte weitere Informationen. Im April 2022 ist die 3. Auflage des Handbuchs Mobilstationen NRW veröffentlicht worden. Es bietet eine konkrete Praxishilfe von der Planung über den Bau bis hin zum Betrieb.



Mobilstation (Stele) Hamm Hauptbahnhof



Unter dem Namen *#DuGibstDenTonAn* wird in einer breit angelegten Kommunikationskampagne über Print- und digitale Medien sowie über soziale Netzwerke auf Mobilstationen aufmerksam gemacht.

### Für Mobilstationen werden grundsätzlich vier wesentliche Grundaufgaben formuliert:

- Verknüpfung von Verkehrsangeboten
- Kommunikation und Marketing
- Information und Service
- Treffpunkt und Aufenthaltsbereiche

Ziel dabei ist es, jedes Verkehrsmittel mit seinen jeweiligen Stärken gekonnt in Szene zu setzen und dabei zum Schutz von Umwelt und Klima eine möglichst nachhaltige Mobilität zu ermöglichen.

### Voraussetzungen an die Infrastruktur:

#### Barrierefreiheit

Die barrierefreie Ausgestaltung ist ein wichtiges Merkmal jeder Mobilstation. Dazu gehören z. B. sowohl die barrierefreie Erreichbarkeit des Bahnsteiges durch Rampen statt Treppen als auch der barrierefreie Zugang zu Bus und Bahn.

#### Beleuchtung

Eine gute Ausleuchtung der Mobilstation erleichtert nicht nur die Orientierung. Sie wirkt sich auch positiv auf das Sicherheitsempfinden aus und schützt vor Vandalismus und Verschmutzung.

### Wegweisung mobil.nrw

Wegweiser und Beschilderung machen das Angebot auch für Nichtnutzer\*innen sichtbar und gewährleisten die Wiedererkennbarkeit für Ortsfremde. Gerade an Stationen, bei denen es keine direkten Sichtachsen zwischen den verschiedenen Angeboten der Mobilstation gibt, ermöglichen Wegweiser eine einfache und intuitive Orientierung.

### Aufenthaltsraum

An großflächigen Mobilstationen ist ergänzend auch ein geschlossener Warteraum denkbar. Um Sicherheit und subjektives Sicherheitsgefühl zu gewährleisten, sollte ergänzend ein Angebot mit Personal vorgesehen werden – wie z. B. ein Informationspunkt oder Kiosk.

### WLAN-Hotspot

Durch eine WLAN-Anbindung wird eine Schnittstelle zwischen Wegeketten und Informationswegen hergestellt. Die digitale Vernetzung wird sowohl bei der Routenplanung als auch beim Ticketing immer wichtiger. Durch die schnelle Datenverbindung wird sie gezielt gefördert.

→ Marzena Kapitza (KCM), Zukunftsnetz Mobilität NRW



Aufbau einer Stele



Mehr zum Thema Mobilstationen und weiteren Themen des Zukunftsnetzes Mobilität NRW finden Sie unter: [zukunftsnetz-mobiltaet.nrw.de](https://zukunftsnetz-mobiltaet.nrw.de)

Betriebsqualität gebündelt

# Der SPNV-Qualitätsmonitor NRW ist online

Das Online-Angebot bietet einen Überblick über die Betriebsqualität aller Nahverkehrszüge in NRW – aktuell, transparent und linienscharf.



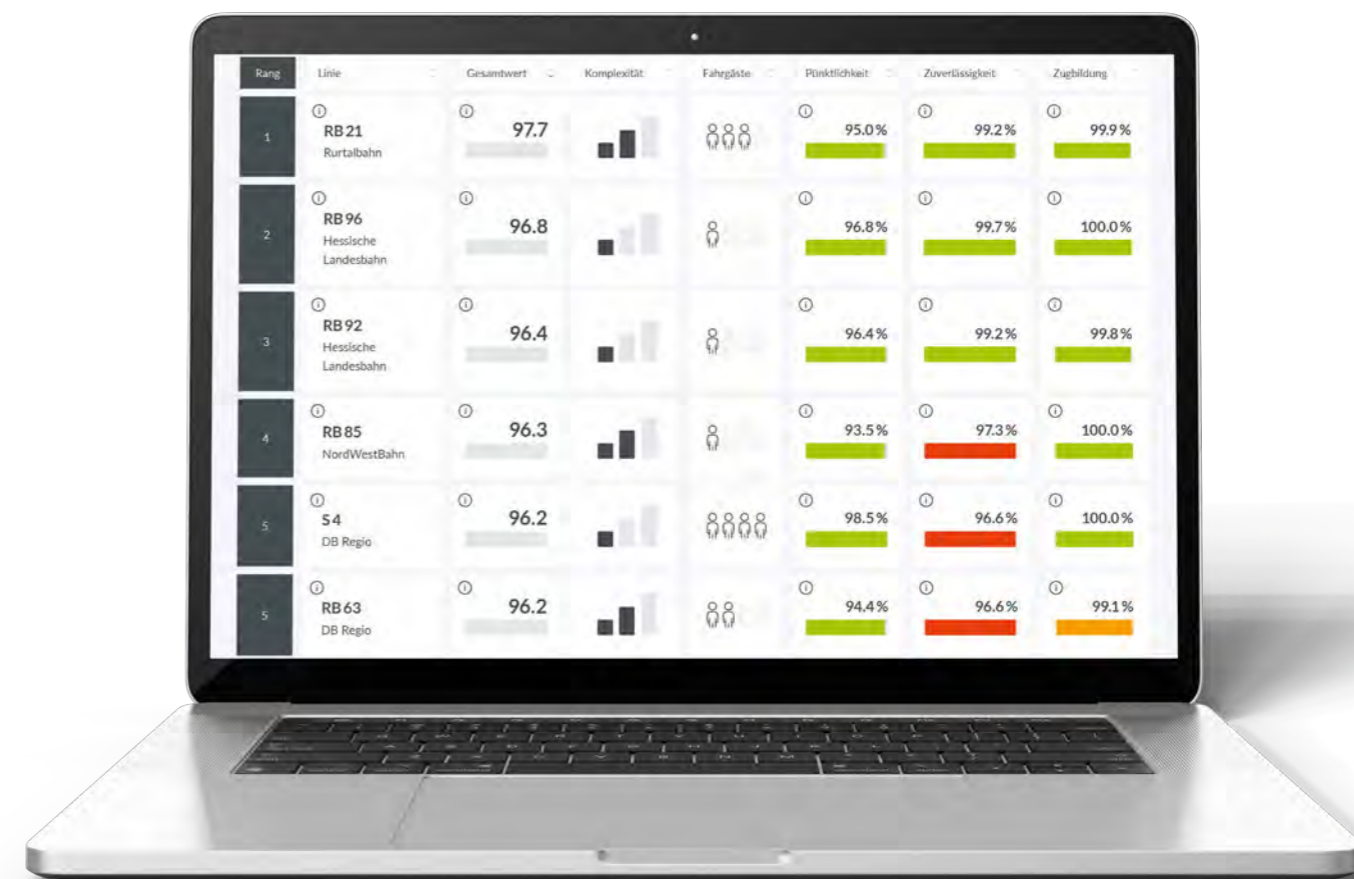
Zu finden ist der SPNV-Qualitätsmonitor auch unter: [mobil.nrw](https://mobil.nrw)



Mit dem Online-Angebot kann ab sofort jeder die Betriebsqualität der etwa 100 Linien im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) schneller recherchieren und vergleichen. Das Angebot im Internet haben die drei NRW-Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr, Nahverkehr Rheinland (NVR), Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) und Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR), unter der Leitung des Kompetenzzentrums Integraler Taktfahrplan NRW (KC ITF NRW) entwickelt. Finanziert wurde das Projekt durch das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen.

Gehört meine Zuglinie zu den pünktlichsten in NRW? Ist meine Linie im Sommer pünktlicher als im Winter? Wie zuverlässig bringt mich meine Linie an mein gewünschtes Ziel? Stimmt meine Wahrnehmung zur Verlässlichkeit meines Zuges mit den Messdaten überein? Antworten auf diese und viele weitere Fragen bietet nun der SPNV-Qualitätsmonitor NRW. Im SPNV-Qualitätsmonitor werden die SPNV-Linien in NRW mit ihren Pünktlichkeits- und Zuverlässigkeitsquoten sowie den Kapazitäts-

erfüllungsgraden je Quartal aufgeführt. Angereichert werden diese Kennzahlen durch Zusatzinformationen zum Linienlaufweg, dem Verkehrsvertrag und der Fahrgastnachfrage. Für eine gezielte Auswahl oder die Gegenüberstellung ausgewählter Linien kann der Nutzer seine Auskünfte dabei unter anderem nach Aufgabenträger, Eisenbahnverkehrsunternehmen und Betrachtungszeitraum filtern.



Sie möchten noch mehr zum Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW erfahren? [kctf-nrw.de](https://kctf-nrw.de)



Die bisherigen Qualitätsberichte stehen Ihnen online zur Verfügung unter: [kctf-nrw.de/service/downloads](https://kctf-nrw.de/service/downloads)

Das Auskunftsmittel ergänzt die bisherigen, in der Regel jährlich erscheinenden Qualitätsberichte. Das Online-Angebot veröffentlicht die Qualitätsdaten zu Regionalexpress, Regionalbahn und S-Bahnen je Quartal. **Der Vorteil: Der Service bietet eine deutlich aktuellere**

**Informationsquelle.** Dies entspricht auch dem Ziel der Projektverantwortlichen, Informationen zur SPNV-Qualität allen Interessierten zügig und transparent zugänglich zu machen.

→ [Simon-Konstantin Breitkopf \(KC ITF\)](#)



# Hand in Hand für den Nahverkehr.

## Branchennews

Für die weitere Stärkung des Nahverkehrs ist eine enge und intensive Kooperation aller relevanten Akteur\*innen der Branche unabdingbar. Davon profitieren die Fahrgäste genauso wie Klima und Umwelt

## Mobility as a Service (MaaS)

# Auf dem Weg zur nahtlos vernetzten Mobilität

Menschen wollen flexibel, bequem und verlässlich mobil sein. Zeitgemäße Mobilität ist auf die individuellen Bedürfnisse aller Menschen ausgerichtet, vermeidet Verkehrs- und Umweltprobleme und stellt eine digitalisierte Servicekette zur durchgängigen und einfach verständlichen Information, Buchung und Bezahlung von verschiedenen Verkehrsmitteln bereit.



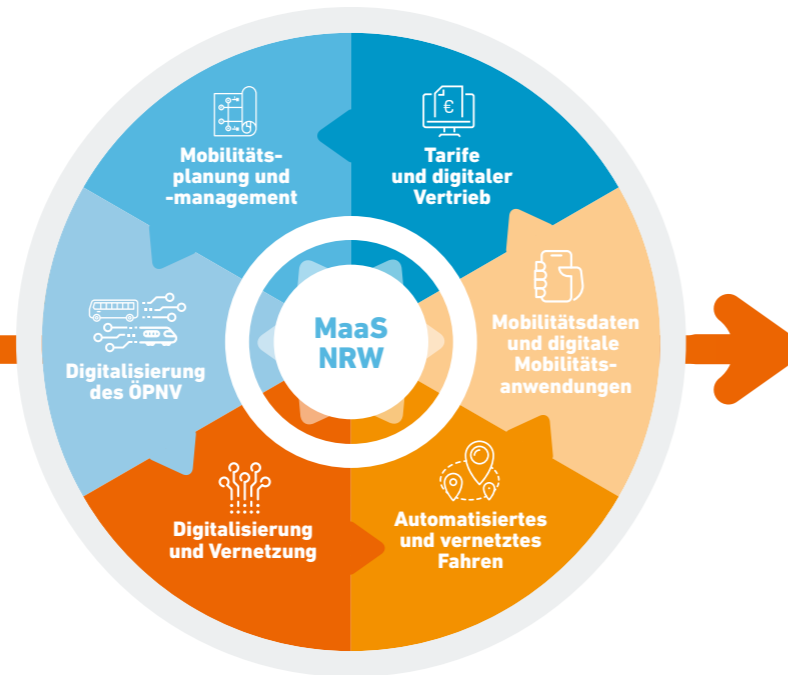
Für mehr Informationen zu MaaS NRW besuchen Sie unseren Blog unter: [maas.mobil.nrw](https://maas.mobil.nrw)

Bei Mobility as a Service handelt es sich um ein Systemkonzept, in dem miteinander vernetzte Hintergrundsysteme und Mobilitätsplattformen aufeinandertreffen, um die unterbrechungsfreie Mobilität – virtuell oder analog – aus einer Hand anzubieten.

Im Jahr 2021 hat das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen das Programm **MaaS NRW** gestartet, um für die Menschen in NRW ein intermodales und digital vernetztes Mobilitätsangebot bereitzustellen.

### Aus Sicht des Ministeriums für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen stehen folgende Ziele im Fokus:

- 1 Digitalisierte und vernetzte Angebote leisten einen Beitrag zu nahtloser Mobilität in Nordrhein-Westfalen.
- 2 Digitalisierte und vernetzte Mobilität leistet einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele.
- 3 Digitalisierte und vernetzte Mobilität fördert die Wirtschaft in Nordrhein-Westfalen.
- 4 Neue Technologie und Innovation sind zentral für eine digitalisierte und vernetzte Mobilität.
- 5 Sicherheit im Verkehr und Gesundheit sind Themen, die durch digitalisierte und vernetzte Mobilität verbessert werden.
- 6 Das Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen treibt die digitalisierte und vernetzte Mobilität auch in Zusammenarbeit mit angrenzenden Ländern durch die Übernahme von Verantwortung und Themenführerschaft voran.



Einen Einblick in den Standardisierungs- und Daten-Governance-Leitfaden erhalten Sie hier: [digitalemobilitaet.nrw/fileadmin/Redaktion/05\\_Downloads/Leitfaden\\_zur\\_Standardisierung\\_und\\_Daten\\_Governance\\_des\\_OEPV\\_in\\_NRW\\_1.0.pdf](https://digitalemobilitaet.nrw/fileadmin/Redaktion/05_Downloads/Leitfaden_zur_Standardisierung_und_Daten_Governance_des_OEPV_in_NRW_1.0.pdf)



Informationen zur ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW finden Sie hier: [digitalemobilitaet.nrw](https://digitalemobilitaet.nrw)

In einem interaktiven Prozess werden sowohl die strategische Ausrichtung als auch die technischen Voraussetzungen und rechtlichen Rahmenbedingungen ausgearbeitet.

Wichtiger Treiber der landesweit durchgängigen Mobilität und technischer Kern von **MaaS NRW** soll ein noch zu schaffender landesweiter und neutraler Mobilitätsdatenzugang sein. In Zukunft sollen dort die Mobilitätsdaten aus den bestehenden ÖPNV-Systemen, den Daten des Gelegenheitsverkehrs und der neuen Mobilität, wie z. B. Sharing-Angeboten oder Taxis, sowie des Individualverkehrs gebündelt und diskriminierungsfrei zugänglich gemacht werden. Viele Aktivitäten und Projekte der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW zahlen auf das Zielbild von MaaS NRW ein.

So zählt das grenzüberschreitende ID-Ticketing-Projekt Easy Connect zu einem der sechs regionalen Leuchtturmprojekte von **MaaS NRW**. Zu den zehn landesweiten systemischen Projekten, die zur Verbesserung des Mobilitätsangebots für die Menschen in NRW beitragen, gehören beispielsweise der eTarif NRW und CiBo NRW sowie der Leitfaden zur Standardisierung und Daten-Governance im ÖPNV in NRW.

Die Leuchtturmprojekte zeigen, dass bereits heute MaaS-Ansätze im Land für die Fahrgäste spürbar sind und als Blaupausen für NRW-weite Projekte oder Projekte in anderen Gebieten dienlich sein können.

Um die Entwicklung der nahtlosen Mobilität weiter voranzutreiben, wurde im Jahr 2021 ein Förderaufruf zu **MaaS NRW** ins Leben gerufen, infolgedessen nun insgesamt neun Projekte gefördert werden. Die Projekte sollen neben der Erlebbarkeit einen substantiellen Beitrag zur landesweiten Vernetzung und die Förderung der Interoperabilität (durch Anschluss an die Landessysteme und Standardisierung) sicherstellen. In der zweiten Jahreshälfte 2022 soll ein weiterer Förderaufruf folgen. Gefördert werden innovative Ansätze mit Blaupausencharakter, denn Mobilität ist eine Teamleistung, die nicht an Stadt-, Kreis-, Verbund- oder Unternehmensgrenzen Halt macht. Dabei gilt es, Daten- und Systeminseln zu vermeiden und die Verwendung landesweiter sowie eine Vernetzung vorhandener Systeme konsequent voranzubringen.

→ Julia Ackermann (KCD)

### Bürgerbustag 2022: Mobilität durch Ehrenamt

# Verkehrsminister Oliver Krischer bedankte sich mit Festakt bei Fahrerinnen und Fahrern

In fast 150 Vereinen engagieren sich ca. 3.500 aktive Bürgerbusfahrer\*innen ehrenamtlich, um in ländlichen und kleinstädtischen Regionen Lücken im öffentlichen Personennahverkehr zu schließen. Mit der Festveranstaltung „Bürgerbustag 2022“ bedankte sich die Landesregierung am 21.08.2022 in Düsseldorf bei den Aktiven sowie dem Dachverband Pro Bürgerbus NRW.

„Dank Ihres Engagements bleibt auch in kleineren Orten und Dörfern niemand auf der Strecke. Die Corona-Pandemie hat der Bürgerbus-Bewegung viel abverlangt, doch Sie haben sich nicht entmutigen lassen und Sonderfahrpläne aufgestellt, Impf- und Lieferfahrten organisiert, hohe Hygienestandards eingehalten und so bald wie möglich den Regelbetrieb wiederhergestellt“, würdigte Verkehrsminister Krischer den Einsatz. Auch sei die Hilfsbereitschaft vor dem Hintergrund des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine groß. Krischer: „Sie haben Spenden gesammelt, Hilfstransporte organisiert, Geflüchtete unentgeltlich befördert und kreative Lösungen geschaffen. Ihr Einsatz ist vorbildlich.“

Der letzte Bürgerbustag fand 2017 in Essen statt und musste wegen der Corona-Pandemie zweimal verschoben werden. Der mitwirkende Dachverband Pro Bürgerbus NRW wurde 1999 gegründet und koordiniert den Informationsaustausch zwischen den einzelnen Bürgerbusvereinen im Land und mit dem Verkehrsministerium. Darüber hinaus berät und unterstützt er neue Projekte.

Das Land Nordrhein-Westfalen fördert zum einen die Anschaffung der Bürgerbusfahrzeuge,



zum anderen wird den Vereinen eine jährliche Organisationspauschale zur Verfügung gestellt. Verkehrsminister Oliver Krischer sagte zur Bedeutung des Mobilitätsangebots: „Im Rahmen der Digitalisierung der Verkehrssysteme können auch On-Demand-Angebote von Bürgerbusvereinen dazu beitragen, den öffentlichen Personennahverkehr vernetzter und nachhaltiger zu gestalten.“

→ Das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen

## Gemeinschaftlicher Kraftakt

# Die Notvergabe der Abellio-Linien

Land, Aufgabenträger und die involvierten Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen haben in wenigen Monaten das geschafft, was sonst Jahre dauert: Die Vergabe von SPNV-Leistungen kann schon mal einige Jahre von der Vorankündigung der Ausschreibung im Europäischen Amtsblatt bis zum Erbringen der ersten Zugkilometer dauern. Doch was tun, wenn plötzlich ein Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) den Markt verlässt, das 18,5 Prozent der rund 21 Mio. Zugkilometer pro Jahr erbringt? Ein Resümee aus Sicht des KCM-Fachbereichs Kommunikation.

Mitten im Weihnachtsgeschäft und kurz vor dem Fahrplanwechsel platzte die Meldung herein, dass sich der federführende Aufgabenträger (AT) VRR zusammen mit NWL und NVR mit der Fortführung des insolventen EVU Abellio Rail GmbH nicht über eine Optimierung der Vertragsfinanzierung einigen konnte. Eine Notvergabe war nun die einzige Möglichkeit, mit einem kleinstmöglichen Schaden für die Fahrgäste den Betrieb so schnell und geräuschlos wie möglich in andere Hände zu geben. Denn mit 21,1 Mio. Zugkilometern im Jahr 2020 war Abellio der zweitgrößte SPNV-Betreiber in NRW. Betroffen waren auch die weiteren Aufgabenträger NVR, NVV und NWL, denn die Abellio-Netze führten unter anderem mit den RRX-Linien RE 1 und RE 11 auch ins Rheinland und nach Ostwestfalen.

Es begann ein bürokratischer und logistischer Kraftakt, der innerhalb von ein paar Monaten umgesetzt werden musste. Es folgte ein rund vierwöchiger Übergangsbetrieb, bevor der reguläre Fahrplan nach weiteren ca. vier Wochen mit nun drei „neuen“ Verkehrsunternehmen umgesetzt wurde. Wie dies überhaupt erst möglich wurde, verdeutlicht die folgende Zeitlinie.



Infoplakat zur Fahrgastinformation

**17. November:** Die Verhandlungen zwischen den AT und Abellio sind mit der Ankündigung gescheitert. Mit einer sogenannten freiwilligen Ex-ante-Transparenzbekanntmachung wird eine Notvergabe für die Laufzeit von zwei Jahren eingeleitet, um während dieser Zeit reguläre neue Vergabeverfahren für die betroffenen Netze zu veröffentlichen. Betroffen waren die Linien S 2, S 3, S 7, S 9, RB 32, RB 35, RB 40, RB 46, RB 91, RE 1, RE 11, RE 16, RE 19, RE 49.

Rund

**1.100** 

Abellio-Mitarbeiter\*innen wurde ein sichergestellter Übergang zu den Bahnunternehmen angeboten.

Abellio erbrachte rund

**21 Mio.**

Zugkilometer im Jahr 2020

**30. November:** Bei einem Vor-Ort-Termin bieten Vorstand und Geschäftsführung der drei NRW-AT allen rund 1.100 Abellio-Mitarbeiter\*innen einen gesicherten Übergang zu den Bahnunternehmen, die die betroffenen Linien vorab übernehmen werden, an. Letzten Endes nehmen über 90 Prozent der Belegschaft diese Offerte an. Nur dadurch kann der Übergangsfahrplan wieder in den Regulfahrplan übergehen.

**1. Dezember:** Unter Federführung des Verkehrsministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen und der SPNV-Aufgabenträger konsolidieren sich die ersten von später sieben landesweiten Arbeitsgruppen und das übergeordnete Management Board. Diese koordinieren anschließend neben dem Sachwalter von Abellio die Abwicklung und Übernahme des Unternehmens, dessen Eigentums und der Belegschaft. Außerdem koordinieren die Arbeitsgruppen die Themenspektren Fahrzeuge und Technik, Kommunikation, Personal, Planung und Betrieb sowie Recht.

**14. Dezember:** Die AT-Gremien beschließen die Notvergabe an drei Verkehrsunternehmen. National Express übernimmt die Linien RE 1 und RE 11 und wird damit Betreiber aller RRX-Linien. Die DB Regio NRW übernimmt die Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr (S 2, S 3, S 9, RB 40, RE 49) sowie das Ruhr-Sieg-Netz (RE 16, RB 46 und RB 91) und VIAS Rail ist neuer Anbieter des Müngstener (S 7) und des Niederrhein-Netzes (RE 19, RB 35).



**8. Januar:** Bereits an diesem Tag wechselt eine Linie in den Übergangsverkehr, weitere folgen am 10. und 17. Januar und alle anderen am 1. Februar. Hintergrund zum schrittweisen Übergang sind die Schulung der Triebfahrzeugführer\*innen der neuen EVU auf die ehemals von Abellio gefahrenen Züge und die nötige technische Umrüstung der insgesamt 120 Züge diverser Baureihen. Begleitet werden alle schrittweisen Übergänge in den hiesigen Medien- und Social-Media-Portalen sowie auf den Seiten der Verkehrsverbünde und [mobil.nrw](http://mobil.nrw).

**30. Januar:** In den Abendstunden werden auf allen betroffenen Linien die Verkehre nach und nach eingestellt, um in der Nacht des Übergangs die Aufnahme durch die neuen Betreiber bewerkstelligen zu können. Der Übergang geht schließlich völlig reibungslos vonstatten.

**1. Februar:** Der Übergangsfahrplan ist vollständig in Kraft getreten. Zuvor wurden Pendelnde und Reisende wiederholt umfassend über Presse, Funk und Fernsehen sowie zahlreiche Online-Kanäle zu den bevorstehenden Änderungen informiert. Wie auch für die Corona-Pandemie und die Flutkatastrophe im Juli 2021 war die Seite [mobil.nrw](https://mobil.nrw) zentraler Anlaufpunkt für Reisende und Kundenpersonal. Die dafür eingerichtete Landingpage wurde mehrstufig ausgebaut und erlaubte am Schluss sogar eine Echtzeiteinbindung der Linien durch das Portal [zuginfo.nrw](https://zuginfo.nrw). Je nach Linie waren die Einschränkungen unterschiedlich, von gar keiner Änderung über vereinzelte Ausfälle von Verstärkerfahrten in der Hauptverkehrszeit bis hin zu Schienenersatzverkehr auf einzelnen Linien/Streckenabschnitten. Auch dies hing mit der Schulung des Personals und der Umrüstung der Fahrzeuge zusammen.

**28. Februar:** Beinahe lautlos endet der Übergangsfahrplan, so wie er begonnen hat. So gut wie jede Einzelmaßnahme im Betrieb wurde so umgesetzt, wie sie in der kurzen Zeit planbar war. Lediglich zwei Linien gehen im Übergangsfahrplan rund zwei Wochen in die Verlängerung, was jedoch coronabedingten Ausfällen geschuldet ist.

Nach zwei Jahren Corona-Sondersituation und der verheerenden Flutkatastrophe haben alle Beteiligten in NRW wieder einmal bewiesen, was alles möglich ist, wenn für ein weitgehend gesichertes Angebot für die Fahrgäste ge-



meinsam an einem Strang gezogen wird. Doch all das hätte nichts gebracht, wenn nicht der überwältigende Teil der Abellio-Belegschaft bis zur letzten Sekunde seinen Dienst im Führerstand, in der Werkstatt, in der Verwaltung und im Kundendienst geleistet hätte. Zudem war es entscheidend, dass die Abellio-Mitarbeiter\*innen beinahe komplett geschlossen und ohne mit der Wimper zu zucken zu einem der drei neuen Arbeitgeber gewechselt sind. Dafür noch einmal ein großes Dankeschön!

→ [Mathias von Kutzleben \(KCM\)](#)

## Das Landesprogramm Fokus Bahn NRW

# Gemeinsame Neuausrichtung für ein starkes Bahnland

Das Landesprogramm ist im Januar 2019 gestartet. Seitdem wurden viele Projekte erfolgreich umgesetzt. Die zehn Eisenbahnverkehrsunternehmen und die drei Aufgabenträger NWL, NVR und VRR arbeiten gemeinsam mit dem NRW-Verkehrsministerium unter Federführung der Stabsstelle Fokus Bahn in mehreren Kooperationsprojekten zusammen – mit den Schwerpunkten auf Recruiting und Ausbildung von Fachpersonal sowie Verbesserung und Stabilisierung des Gesamtsystems. Bei allen Aktivitäten steht auch die Förderung des Branchenimages im Fokus.

Ein zentrales Ziel der Verkehrspolitik in Nordrhein-Westfalen – im Systemverbund mit dem ÖPNV insgesamt – ist ein leistungsstarker öffentlicher Schienenpersonenverkehr. Die schrittweise Verbesserung des Angebots in den nächsten Jahren ist Voraussetzung dafür, dass der Verkehrsbereich seinen Beitrag zum Erreichen der Klimaschutzziele leisten kann. Das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr in Nordrhein-Westfalen hat sich in der Rolle des Koordinators gemeinsam mit allen relevanten Akteur\*innen (Bund, Deutsche Bahn, Aufgabenträger und Unternehmen im SPNV, Kommunen, Bezirksregierungen, Eisenbahn-Bundesamt) auf den Weg gemacht, die Leistungsfähigkeit der öffentlichen Mobilität insbesondere durch gezielte Infrastrukturmodernisierungen zu verbessern und auf die zukünftigen Bedürfnisse der Kund\*innen zuzuschneiden.

Dazu ist in den vergangenen Jahren eine Reihe von Projekten in verschiedenen Teilbereichen des SPNV initiiert worden, die allesamt auf die Strategie des Landes einzahlen, NRW zum Bahnland zu machen.

Das Programm wird finanziell vom Land NRW gefördert, für verschiedene Projekte gibt es darüber hinaus anteilige Finanzierungsbeiträge der verschiedenen Projektpartner\*innen. Die erste Programm- und Förderperiode endete am 31.12.2021. Bereits im September 2021 wurde im Verkehrsministerium entschieden, das Landesprogramm mit leicht veränderten Schwerpunkten auch in den Jahren 2022 bis 2024 fortzuführen und weiter zu fördern.



### Die Leistungen der Programmarbeit in den Jahren 2019 bis 2021

- Schaffung eines stabilen Partnernetzwerks innerhalb der Branche und darüber hinaus. Dies gilt insbesondere auch für die Schnittstelle zu arbeitsmarktrelevanten Partner\*innen wie Arbeitsagenturen, Jobcentern und Transfergesellschaften.
- Die unternehmensübergreifend besetzte Regiezentrale hat – in Kooperation mit der DB Netz in Duisburg – die Kommunikation zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen untereinander sowie mit der DB deutlich verbessert. Disponent\*innen und Infomanager\*innen der großen SPNV-Unternehmen arbeiten heute gemeinsam an den unternehmensübergreifend besten Verkehrslösungen und einer einheitlichen Fahrgastinformation im Störfall.
- Employer-Branding-Kampagnen haben zur Imagestärkung der Branche und erheblich zur Personalgewinnung beigetragen.
- Es ist gelungen, durch eine Reihe erfolgreicher Pilotprojekte den Zugang für neue Zielgruppen zur Branche zu ermöglichen und Wege zur Verbesserung der Qualität der Ausbildung aufzuzeigen.
- Fokus Bahn NRW hat sich – vor allem in der kommunikativen Wahrnehmung in der SPNV-Branche bundesweit – als Modellbeispiel für eine gelungene Zusammenarbeit auch in Krisenzeiten etabliert.

### Der inhaltliche Ausgangspunkt für Fokus Bahn NRW

Der demografische Wandel und der damit einhergehende Fachkräftemangel stellen besondere Anforderungen an die Personalgewinnung in der Bahnbranche. Bis 2025 werden im NRW-Nahverkehr etwa 30 Prozent der heute Beschäftigten in den Ruhestand gehen. So fehlen in den kommenden vier Jahren bis zu 1.200 Lokführer\*innen.

Für die Betriebsqualität erschwerend hinzu kommt eine starke Zunahme der Bautätigkeiten im Schienennetz des Landes bei laufendem Betrieb. Gleichzeitig soll Nordrhein-Westfalen wieder zum Bahnland werden. Außerdem will NRW weiterhin neue Maßstäbe bei der Vernetzung der Mobilitätsangebote setzen.

Die SPNV-Branche im Land hat erkannt, dass diese Herausforderungen nur im unternehmensübergreifenden Schulterschluss erfolgreich angegangen werden können. Deshalb wird Fokus Bahn NRW weitergeführt.



### Arbeitsschwerpunkte 2022

Im Projekt **Fokus Fahrgast** geht es darum, die Koordination des Leistungsangebots im Sinne der Kund\*innen weiter zu verbessern. Ziel ist es, den Fahrgästen in einer unternehmensübergreifenden Regiezentrale koordinierte Verkehrslösungen und landesweit abgestimmte Fahrgastinformationen bis hin zu Fahrtsempfehlungen in akuten Störfällen und bei den zunehmenden baustellenbedingten Fahrplanabweichungen aktuell und umfassend bereitzustellen.

Im Projekt **Fokus Attraktive Arbeitgeber** wird die Ansprache von potenziellen Interessent\*innen für verschiedene Berufe bei den Bahnen in NRW weiter verstetigt (mehr auf den S. 42 und 43, Employer Branding), regional ausgesteuert und auf den tatsächlichen Bedarf hin geschärft. Mit Blick auf den weiter steigenden Fachkräftemangel in den kommenden Jahren bleibt die Positionierung der Branche als sicherer und attraktiver Arbeitgeber darüber hinaus ein zentrales Gemeinschaftsthema.

Das zum Jahr 2022 neu aufgelegte Projekt **Fokus Klima** hat sich zum Ziel gesetzt, das System Schiene langfristig als leistungsstarkes und bedarfsgerechtes Mobilitätsangebot für viele Menschen in NRW zu etablieren. Das 9-Euro-Ticket hat Millionen Menschen zum Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel bewegt – doch was kommt danach? Wer dem Klimawandel langfristig begegnen will, muss jetzt handeln. Für die Akteur\*innen der Bahnbranche in NRW bedeutet das: Die gesellschaftspolitische Diskussion darf sich nicht allein auf den Preis für ein Ticket beschränken. SPNV und ÖPNV als bessere Mobilitätsalternativen erfordern eine konsequente Vernetzung und die Etablierung nachhaltiger Qualität. Nordrhein-Westfalen als bevölkerungsreichstes Bundesland, Industriestandort und Stauland Nummer eins sieht sich hier in einer besonderen Verantwortung, die die Partner\*innen von Fokus Bahn NRW gemeinsam angehen.

Gleichzeitig hat das Vertrauen der Menschen, trotz des Nutzungsanstiegs im Aktionszeitraum des 9-Euro-Tickets, in den SPNV und den ÖPNV insgesamt durch die von vielen „gefühlte“ Unsicherheit in (zu) vollen Bussen und Bahnen

während der verschiedenen Corona-Lockdown-Phasen enorm gelitten.

In diesem Zusammenhang von hoher Bedeutung ist das persönliche Sicherheitsgefühl sowohl vieler Fahrgäste, die im SPNV in NRW unterwegs sind, als auch immer häufiger des Fahr- und Servicepersonals in den Zügen und an den Stationen. Dieses Ziel hat sich das Projekt **Fokus Sicherheit** auf die Agenda geschrieben. Denn in den letzten Jahren ist eine zunehmende Aggressivität in der Ansprache und im Umgang zwischen einzelnen Fahrgästen und den Kundenbetreuer\*innen/Zugbegleiter\*innen festzustellen. Die Ereignisse reihen sich ein in gesellschaftlich festzustellende Veränderungen bezüglich eines respektvollen Umgangs einzelner Menschen miteinander und untereinander. Hilfreich sind in dieser Situation nur landesweit abgestimmte Strategien und Konzepte.

Die aktuell genannten Arbeitsschwerpunkte werden kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert. Wir freuen uns daher auch weiterhin auf weitere zukunftsgerichtete und spannende Projekte sowie auf eine gute Zusammenarbeit!

→ **Marzena Kapitza (KCM)**



## Fokus Bahn NRW – Employer Branding

# Gelebte Werte – die Bahnfamilie in NRW

Die Headline trägt bereits den Namen der Employer-Branding-Kampagne 2022, die im April gestartet ist. Die Kampagne wird mit teilweise neuen Zielsetzungen und mit einem erweiterten Ansatz fortgesetzt. Im Rahmen von Arbeitsgruppensitzungen und einer anschließenden Befragung bei den teilnehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen wurden die strategischen Leitlinien für das Employer-Branding-Konzept gemeinsam festgelegt.

Dabei geht es mehr als nur um einen Werbeslogan – die Kampagne soll tiefgreifend Interesse bei potenziellen Bewerber\*innen wecken und mit authentischen Geschichten der Bahner\*innen in NRW auf die Gleise der Bahnfamilie lo(c)ken.

### Die Kampagne nimmt folgende Berufsgruppen in den Fokus:

- Triebfahrzeugführer\*in
- Werkstattmitarbeiter\*in
- Disponent\*in
- Kundenbetreuer\*in
- Betriebsplaner\*in
- IT-Spezialist\*in

Primäre Zielgruppen sind dabei aktuell Arbeitssuchende, wechselinteressierte Quereinsteiger\*innen, Studierende, die sich neu orientieren möchten und baldige Schulabsolvent\*innen. Alle Geschlechter werden dabei konsequent gleichbehandelt.

### Zwei Ziele stehen dabei im Vordergrund:

- Verbesserung des Arbeitgeber-Images der Branche
- Wecken von Interesse bei qualifizierten Bewerber\*innen

Die Kampagne verfolgt den strategischen Ansatz, das Gemeinschaftsgefühl der Bahner\*innen in NRW nach außen und innen zu tragen, und soll zeigen, dass es etwas Besonderes ist, bei den Bahnen in NRW zu arbeiten. Neben crossmedialen Kommunikationsmaßnahmen wurde auch die Landingpage **Die Bahnen in NRW. Wir sind Familie.** in Sachen „Look and Feel“ an die neue Motivik angepasst.



### Folgende Botschaften wurden herausgearbeitet:

- Das besondere Gemeinschaftsgefühl der Bahner\*innen: Werte wie Kollegialität und Solidarität der „Bahnfamilie“ stehen im Vordergrund.
- Wir reden nicht nur von Werten, wir machen sie sichtbar – in Alltagssituationen. Die Kampagne fängt die Situationen ein und eröffnet den Betrachter\*innen den Blick hinter die Kulissen.
- Die Bahnen in NRW bieten zukunftssichere Mobilitätsjobs und einen Platz innerhalb einer starken Gemeinschaft.
- Die Kampagnendramaturgie wurde auf **drei Phasen** mit unterschiedlicher Zielsetzung gestützt.



### Phase 1

#### Gelebte Werte zeigen: Der Imageauftritt

Ein starker Auftakt generiert Sichtbarkeit in allen Zielgruppen. Hier wurde auf zielgruppenübergreifende Kanäle und Platzierungen (Google Display Ads, Instagram Reel Ads, Facebook/Instagram Story Ads, YouTube Ads) gesetzt sowie mit klassischem Out of Home (Großflächen, PoS in z. B. Einkaufszentren, Restaurants u. v. m.) und programmatischem, digitalem Out of Home (CLP) gearbeitet.

**Kooperation mit StepStone** – als besonderes Special: Quick Wins über die aktuell Arbeitssuchenden. Das verspricht der Management-Begriff und zielt auf schnellere Erfolge. Visuell bedeutet das: Schaltung von Display Ads mit passgenauen Zielgruppenansprachen auf Basis von Daten des Recruiting-Portals, das sich auf qualifizierte Fach- und Führungskräfte spezialisiert hat.

**Partnerpakete:** Die Hauptmotive wurden den Partner\*innen in den wichtigsten Formaten zur Verfügung gestellt, damit diese auf den Kanälen der EVU (Website, Social Media etc.) umfassend ausgespielt werden können.

Alle Berufeseiten wurden mit einem berufsspezifischen Formular zur Lead-Generierung ausgestattet und alle Leads wurden DSGVO-konform an alle neun Eisenbahnverkehrsunternehmen weitergegeben. So generierte die Kampagne bereits in den Image- und Informationsphasen für die Unternehmen direkt nutzbare Ergebnisse.



### Phase 2

#### Das Interesse verdichten: Die Infokampagne

Die in der Imagekampagne gewonnene Aufmerksamkeit wurde genutzt, um weitere Informationen zu vermitteln. Klassische Medien boten Raum für Information und erreichten die Zielgruppe übergreifend. Die Einblicke in die Berufe der Branche wurden in dieser Phase noch umfassender und tiefgründiger. Ziel war es nicht mehr, nur das Image zu steigern, sondern Interesse für die Berufe zu wecken, damit Bewerber\*innen motiviert werden, selbstständig direkte Erfahrungen bei den Bahnen in NRW sammeln zu wollen.

Advertorials in Zeitungen und Zeitschriften boten hierfür die notwendige Fläche. So wurden im Mai – als Bindeglied zur Infokampagne – halbseitige Advertorials in nahezu jeder Tageszeitung in NRW geschaltet. Online wurde bei den Fokus-Touchpoints auf kombinierte Online-Werbung (Banner und Bewegtbild/Video über YouTube Discovery) gesetzt. Social Media Carousel Ads haben bei Instagram, Facebook und Twitter ihren Platz gefunden.

### Phase 3

#### Vertiefung: Analysieren und nachsteuern

Die während der Infokampagne gewonnenen Daten und Insights werden ausgewertet und fließen in eine konsequente Kampagnen-Analyse ein. Was lief erfolgreich, wo muss nachgesteuert werden? Auf dieser Basis werden Medien und Maßnahmen noch einmal überprüft. Operatives Ziel ist es, vor allem Traffic zu erzeugen und Conversions zu generieren. Darüber hinaus werden auch die Bedarfe nach Berufsfeldern bei den EVU überprüft und gegebenenfalls neu priorisiert.

Aus den Erkenntnissen und neuen Zielsetzungen werden Rückschlüsse auf die weitere Ausgestaltung des Employer Brandings für 2023 ff. gezogen. Wir dürfen gespannt sein!

→ Marzena Kapitza (KCM)



Günstig ans Ziel

## Das 9-Euro-Ticket: Die richtige Erwartungshaltung bei den Fahrgästen ist entscheidend

Was als „9 für 90“ von der Bundesregierung verkündet wurde und so mit einem kommunikativen Missverständnis begann (denn eigentlich müsste es ja „3 x 9 für 90“ oder „9 für 30“ heißen), ist inzwischen in aller Munde: Laut aktueller bundesweit repräsentativer Marktforschung kennen 98 Prozent der Bevölkerung (!) das 9-Euro-Ticket. Und auch die Verkaufszahlen sind entsprechend hoch, denn rund 38 Mio. Fahrgäste haben ein solches Ticket im Juni und Juli gekauft. Hinzu kommen monatlich etwa 10 Mio. Abonent\*innen, die das Ticket automatisch erhalten.



Alle Infos dazu unter:  
[ticket.besserweiter.de](https://ticket.besserweiter.de)



Wer sich für NRW-weite Themen interessiert, findet auch dazu mehr unter:  
[mobil.nrw](https://mobil.nrw)

Die politische, mediale und insgesamt öffentliche Wahrnehmung dieser Aktion ist damit kaum zu steigern. Eine in dieser Form bundesweite Aufmerksamkeit für den ÖPNV gab es selbst in Hochphasen der Corona-Pandemie nicht. Dies lässt sich unter anderem auch an den permanenten und stetig andauernden Medienanfragen dokumentieren. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) übernimmt dabei als Branchenverband auch die kommunikative Koordination für die Branche, zumindest mit Blick auf die bundesweite Berichterstattung. Zudem hat der Verband parallel und in sehr kurzer Zeit eine Informationskampagne für alle Verkehrsunternehmen (auch Nicht-Mitglieder) umgesetzt, damit gewährleistet ist, dass die wesentlichen Ticket- und Kundeninformationen wirklich allen Bürger\*innen bundesweit zugänglich sind. Ergänzt wird das Ganze durch eine eigens für diesen Zweck programmierte 9-Euro-Ticket-App, die die bestehenden Vertriebskanäle der Branche unterstützt.

Aufgrund des hohen Bekanntheitsgrades des Tickets ist es aus kommunikativer Sicht nicht erforderlich, das Produkt bekannter zu machen. Vielmehr gilt es, über die Nutzung des Nahverkehrs unter besonderen Rahmenbedingungen aufzuklären und zu informieren. Denn zum einen gab es bislang ein solch stark nachgefragtes (weil extrem günstiges) bundesweit einheitliches Ticket noch nicht. Und zum anderen lockt dieses Angebot naturgemäß eine Vielzahl von Kund\*innen, die den ÖPNV bislang gar nicht oder nur selten genutzt haben und dementsprechend auf umfassende Unterstützung in Form von Informationen angewiesen sind. Damit einher muss es gelingen, bei den Menschen, die mit dem Ticket unterwegs sind, die richtige Erwartungshaltung zu wecken, wenn sie auf volle Bahnsteige und Züge treffen. Bislang hat das gut funktioniert, auch an Pfingsten. Die branchenweite Kampagne stellt genau diese Art der Kommunikation in den Fokus.

→ Lars Wagner (Leiter Strategie & Kommunikation, Pressesprecher beim VDV)

# Immer das Ziel: Neue Fahrgäste.

## Kund\*innen und Tickets

Ein attraktiver Nahverkehr motiviert immer mehr Menschen dazu, auf Busse und Bahnen umzusteigen. Es gilt deshalb, ihnen diesen Schritt zu erleichtern – durch eine weitere Verbesserung des Angebots.

## Digitalisierungsoffensive

# Pilotprojekt: Service-Chat NRW

Mit dem Pilotprojekt soll ein Service-Chat angeboten werden, der eine attraktive und zeitgemäße digitale Kommunikationsmöglichkeit darstellt – mit dem Ziel der Verbesserung und Vereinfachung des Kundenservices, um Kundenzufriedenheit und Auskunftqualität zu steigern. Weitere Ziele des Vorhabens sind unter anderem ein erleichterter Zugang für die Nutzung von Bus und Bahn, das Ansprechen neuer Zielgruppen und Bestandskund\*innen durch Mehrwerte sowie mitunter auch neue Anreize für eine häufigere Nutzung von Bus und Bahn. Das Pilotprojekt „Service-Chat NRW“ ist in der Münsteraner Zweigstelle des Kompetenzzentrums Digitalisierung NRW (KCD) angesiedelt.

Beim Live-Chat handelt es sich um eine Kundenservice-Software, die auf einer (mobilen) Webseite oder in einer App integriert werden kann, um in Echtzeit mit Besucher\*innen der Webseite oder Nutzer\*innen der App zu kommunizieren. Die konzeptionierte Hybridvariante besteht insgesamt aus mehreren Elementen: dem automatisierten Chatbot (Software) und einem individuellen Chat, betreut durch Agent\*innen eines Chatcenters, integriert in eine entsprechende Chat-Oberfläche einer Chatsoftware, sowie einer angeschlossenen und zentralen Wissensdatenbank.

Für das Pilotprojekt „Service-Chat NRW“ wird eine Laufzeit für die Jahre 2021 bis 2024 angesetzt, der operative Beginn erfolgt im Jahr 2022. Nach einer vorgelagerten Aufbauphase wird diese Laufzeit in zwei Phasen unterteilt.

**In der ersten Phase** (Oktober 2022 bis September 2023) erfolgt eine Chat-Einbindung auf Desktop-Webseiten für einen definierten Teilnehmendenkreis, die Beantwortung der Anfragen erfolgt ausschließlich über einen personenbedienten Chat. **In der zweiten Phase** (Oktober 2023 bis September 2024) werden der Chatbot livegeschaltet und der Teilnehmendenkreis erweitert. Eine erweiterte Darstellung auf mobilen Webseiten und der Start der Integration in den ersten Apps erfolgen sukzessive im Laufe des Jahres 2023. Die teilnehmenden Partner\*innen wurden definiert und haben über die Zeichnung eines Letter of Intent (LoI) ihre Teilnahme bekräftigt. Unabhängig vom definierten Teilnehmendenkreis der Pilotphase ist jederzeit eine Teilnahme weiterer Verkehrsunternehmen möglich.

Da das Angebot sukzessive allen Verkehrsverbänden, Zweckverbänden und Verkehrsunternehmen in NRW sowie dem Gemeinschaftsprojekt mobil.nrw zur Verfügung stehen soll, wird das System mandantenfähig und erweiterbar gestaltet. Zur Einführung und zum Betrieb des Service-Chat NRW basiert das System auf einem zugrunde-

liegenden Wissensmanagement, auf das Chatsoftware und Chatbot zurückgreifen. Die zu schaffende zentrale Wissensdatenbank wird während der Phase der Systemerstellung aufgebaut und kann mit dem Chat-Start aktiv genutzt werden.

Mit Hilfe der Integration Künstlicher Intelligenz („KI“ und sogenanntes „Machine Learning“) soll vorzugsweise ein automatisierter, stetig lernender und Human-Ressourcenschonender Chatbot implementiert werden. Im November 2021 wurde der Förderantrag für das Pilotprojekt „Service-Chat NRW“ bei der Bezirksregierung Münster eingereicht, der entsprechende Zuwendungsbescheid in Höhe von 1.991.540 Euro konnte zum 06.07.2022 ausgestellt werden.

Mit Erhalt des Zuwendungsbescheids ist das Projekt nun finanziell gesichert und die weiteren Schritte können in die Wege geleitet werden: Nach der Vergabe der „Chatcenter“-Leistung im Juli wird im August die Leistungsvergabe „Chatsoftware, Chatbot und Wissensdatendank“ erfolgen. Anschließend wird in enger Abstimmung mit Dienstleistern und Projektpartner\*innen, die Systemerstellung vorangetrieben, sodass im Oktober 2022 der Start der ersten personenbedienten Live-Chat-Beauskunftung erfolgen kann.

### Die Teilnahme folgender Partner\*innen an der ersten Phase des Pilotprojekts ist bestätigt:

- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)
- Regionalverkehr Münsterland (RVM)
- Aachener Verkehrsverbund (AVV)
- Zweckverband Mobilität Westfalen-Lippe (ZRL)
- WestfalenTarif GmbH

→ Andreas Zylla (KCD)



## NRWupgradeAzubi

# Eine Erfolgsgeschichte geht weiter

2021 haben wir mit unseren Werbemaßnahmen zum **NRWupgradeAzubi** mehr als

# 80.000

Social-Media-Interaktionen generiert,

# 45.000

Aufrufe der Landingpage gemessen und

# 15 Mio.

Kontakte insgesamt erzielt!



Posting über Social Media / Instagram



Postkarten / Youngster Cards

### Zielgruppen gewinnen

Wir haben uns bewusst vorwiegend auf Online-Kommunikation gestützt, weil die Zielgruppe hier am besten zu erreichen war – durch abwechslungsreiche Posts mit Informationscharakter auf Instagram und Facebook. Aber auch über witzige Postkarten, die im August in 100 Berufshochschulen in ganz NRW verteilt wurden, haben wir neben jeder Menge Spaß auch eine Anzahl von mehr als 195.000 NRWupgradeAzubi-Tickets (kumuliert bis Ende 2021) verkaufen können.

### Imagegewinn für Arbeitgeber\*innen

Auch für die Ausbildungsbetriebe ergeben sich durch das NRWupgradeAzubi Vorteile im Wettbewerb um die besten Nachwuchskräfte: Da

das Ticketangebot eine sichere und entspannte Anfahrt aus ganz NRW zur Ausbildungsstätte ermöglicht, erweitert sich der Suchradius nach potenziellen Azubis über die Verbundraumgrenzen hinweg. Um Auszubildenden wertschätzend zu begegnen und sie langfristig vom Unternehmen zu überzeugen, können Arbeitgeber\*innen ohne steuerliches Risiko die Kosten eines Azubitickets plus NRWupgrade bezuschussen oder komplett übernehmen. Zudem positionieren sich Unternehmen, die den öffentlichen Nahverkehr unterstützen, zukunftsorientiert in puncto Umwelt- und Klimaschutz – und verbessern so ihr Image als nachhaltige Arbeitgeber\*innen.

→ Inge Bartels (KCM)

Das JobTicket NRW

# Volle Mobilität zu exklusiven Konditionen

Zum 01.01.2022 wurde die NRW-Ticketfamilie um ein neues Produkt ergänzt: **das JobTicket NRW Abo**. Das Ticket ist ein exklusives Rabattangebot für Arbeitgeber\*innen mit Sitz in Nordrhein-Westfalen und kann ausschließlich an eigene, ständig Beschäftigte zur Nutzung weitergegeben werden.



Das JobTicket ist ein persönliches, nicht übertragbares elektronisches Jahresticket zum monatlichen pauschalen Abopreis und ermöglicht es Nutzer\*innen bzw. Arbeitnehmer\*innen, sich flexibel und klimafreundlich in ganz NRW per Bus und Bahn zu bewegen – auf dem Weg zur Arbeit und in der Freizeit.

**Die Vorteile für Arbeitgeber\*innen:**

- Sie engagieren sich aktiv für den Klimaschutz.
- Sie stärken ihr Unternehmensimage.
- Sie fördern die Mitarbeiterbindung und Motivation.
- Sie reduzieren das Wegeunfallrisiko ihrer Belegschaft.

**Die Vorteile für Arbeitnehmer\*innen:**

- Volle, unkomplizierte Mobilität in ganz NRW
- Arbeitswege ohne rote Ampeln, Stau und Parkplatzsuche
- Attraktive Mitnahmemöglichkeiten
- Ein günstiges Ticket mit viel Freizeitnutzen

Da das JobTicket NRW sich an Arbeitgeber\*innen in NRW richtet und somit über den Direktvertrieb verkauft wird, gab es zu dem JobTicket keine groß angelegte Werbekampagne, sondern ein Partnerpaket für den Vertrieb, bestehend aus einem Anschreiben, einer PowerPoint-Präsentation für das direkte Gespräch zwischen Arbeitgeber\*innen und Arbeitnehmer\*innen sowie einem Flyer zur Auslage in den Unternehmen.

→ Inge Bartels (KCM)

Die Menschen in NRW mitnehmen

# Der RRX – von der Projektkommunikation hin zum Fahrgastmarketing

Als größtes Infrastrukturprojekt in Nordrhein-Westfalen hat der Rhein-Ruhr-Express (RRX) nicht nur Auswirkungen auf die Bürger\*innen von NRW, sondern ist darüber hinaus auch von großem Interesse für die Politik.

Deshalb war und ist der transparente und frühzeitige Austausch mit den genannten Zielgruppen ein zentraler Baustein der Kommunikation, um über die Fortschritte und den Status der Bauarbeiten und Entwicklungen des RRX-Projekts zu berichten. Aber auch die Fahrgastkommunikation hatte in den letzten fünf Jahren einen hohen Stellenwert. Dazu zählte nicht nur die Bekanntgabe des RRX-Projekts im Allgemeinen, wozu Vorlaufbetrieb, neue Fahrzeuge und Zielkonzept gehörten. Vor allem auch die einzelnen Betriebsaufnahmen und welche Auswirkungen diese auf die Fahrgäste haben, waren wichtige Botschaften.

Das Kompetenzcenter Marketing NRW hat in der fünfjährigen Kommunikationsphase von 2017 bis 2021 Aufklärungsarbeit geleistet und den RRX damit zu einem Erfolgsprojekt in NRW gemacht.

**2017 – die Menschen mitnehmen:** Dies wurde mit einer groß angelegten Roadshow, die in sechs verschiedenen Städten (Hamm, Duisburg, Düsseldorf, Essen, Bonn, Köln) entlang der Strecke des RRX stattfand, umgesetzt. Die Bürger\*innen konnten sich über das Projekt RRX kundig

machen. In einzelnen Zelten wurde neben dem Vorlaufbetrieb, den Planfeststellungsverfahren, den Bauabschnitten, dem Zielkonzept und dem neuen Fahrzeug Desiro HC natürlich auch über die Vorteile des RRX-Zielkonzepts anschaulich berichtet.

**2018 – es geht los:** Im Dezember 2017 wurde das Wartungs- und Instandhaltungsgebäude für den RRX in Dortmund-Eving fertiggestellt. Im März 2018 erhielt das Verkehrsministerium NRW die Erlaubnis für die Betriebsaufnahme des RRX. Daraufhin folgte im Dezember 2018 die erste Betriebsaufnahme mit dem RE 11. Viele wichtige Meilensteine im RRX-Projekt, die kommunikativ vom KCM begleitet wurden – darunter ein RRX-Annual, ein Jahresbericht zum RRX und Veranstaltungen für Stakeholder\*innen zur Information des Infrastrukturfortschritts –, folgten.

**2019 – 2021 – die Betriebsaufnahmen werden abgeschlossen:** Weitere Betriebsaufnahmen folgten und wurden vom KCM zusammen mit der Arbeitsgruppe RRX (Vertreter\*innen aller Aufgabenträger sowie auch der Betreiber, des Fahrzeugherstellers Siemens und der DB Netz AG) fertiggestellt.

Für das KCM war die Kommunikation des RRX nicht nur eine große Herausforderung, sondern vor allen Dingen auch eine sehr spannende Zeit, die wir dank der guten Zusammenarbeit mit den Partner\*innen erfolgreich gemeistert haben. Ab 2022 haben sich die Aufgabenträger dazu entschieden, die Kommunikation in den Regelbetrieb übergehen zu lassen und sie somit den Kommunikationsspezialist\*innen der Aufgabenträger selbst und des Betreibers National Express zu übergeben. Wir möchten uns an dieser Stelle für die aufregende Zeit bedanken und wünschen dem RRX allzeit gute Fahrt.

→ Inge Bartels (KCM)



# Starke Leistungen in Zahlen.

## Zahlen und Entwicklungen

Auch im zweiten Coronajahr 2021 hat sich die Pandemie wieder deutlich auf die Bilanz ausgewirkt. Die 2021 von allen Beteiligten erbrachten starken Leistungen stärken aber die Zuversicht auf eine erfolgreiche Zukunft.

## Weiterhin Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den NRW-Tarif

# Fortführung des ÖPNV-Rettungsschirms auch 2021 und 2022

Immer noch herrscht weltweit die Corona-Pandemie. Betroffen ist davon insbesondere auch der ÖPNV, der weiterhin mit zurückgegangenen Fahrgastzahlen zu kämpfen hat. Diese wirken sich ebenfalls auf den NRW-Tarif aus – abzulesen an der Bilanz von 2021.

Auch das Jahr 2021 war stark durch die Corona-Pandemie geprägt. Viele Fahrgäste scheuten deshalb weiterhin davor zurück, in Bus und Bahn einzusteigen. Die Einnahmen im NRW-Tarif sind im Jahr 2021 weiter gesunken. Die Verbände, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen unternahmen dennoch weiterhin alles, um den ÖPNV-Betrieb während der Pandemie trotz deutlicher Fahrgastrückgänge möglichst uneingeschränkt aufrechtzuerhalten.

Dadurch war es nicht nur möglich, die in systemrelevanten Berufen arbeitenden Menschen zu jeder Tageszeit zu ihren Arbeitsplätzen zu bringen. Vielmehr konnten sich auch alle anderen Fahrgäste, die auf Bus und Bahn angewiesen sind, auf einen funktionierenden ÖPNV verlassen. Auch im zweiten Jahr der Pandemie wurde dies mit hohem Engagement bundesweit in allen Verkehrsunternehmen umgesetzt, mit dem Ziel, im gemeinsamen Schulterschluss die Krise zu bewältigen.

Zwar konnte nach einem mehrmonatigen Lockdown mit geschlossenen Schulen, Geschäften und Kultureinrichtungen und der Absage von Veranstaltungen im Frühjahr 2021 im Sommer und Herbst zunächst ein leichter Aufwärtstrend im Gelegenheitsverkehr verzeichnet werden. Doch im Winter nahmen die Infektionszahlen wieder deutlich zu, was erneut zu einem Rückgang bei der Nutzung des ÖPNV führte. Dies schlug sich schließlich auch in deutlichen Rückgängen bei den Zeitkartenverkäufen im NRW-Tarif nieder. Für das Jahr 2022 prognostiziert das KCM einen Ausfall beim NRW-Tarif in Höhe von rund 70 Mio. Euro.

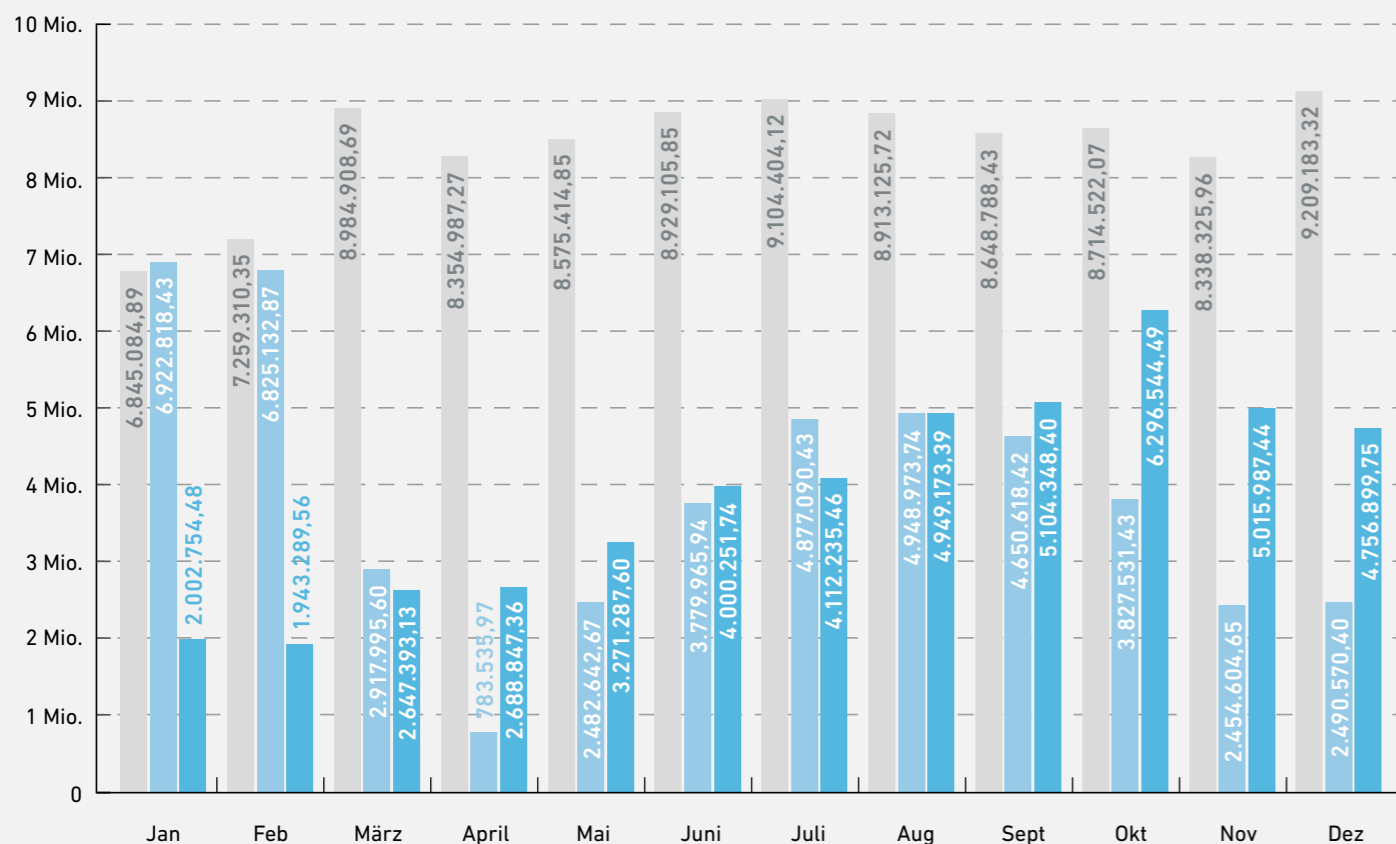
→ Danijel Andrić (KCM)



Entwicklung der Gelegenheitsfahrten von Januar bis Dezember im Jahresvergleich 2019 – 2021

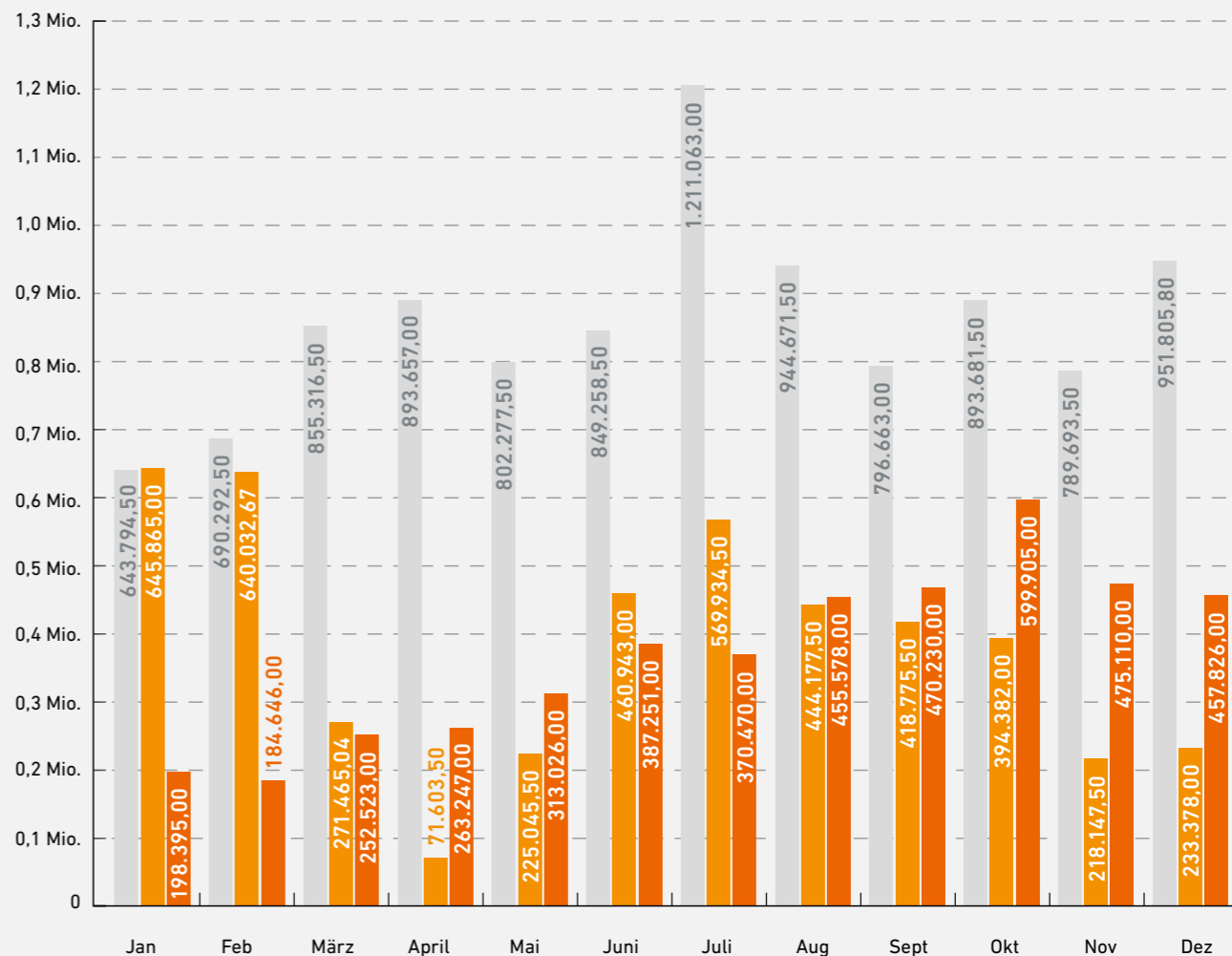
Gesamteinnahmen in Euro

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Fahrten

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Kompensation der Einnahmenverluste

Um die 2021 coronabedingt weiterhin hohen Einnahmendifizite des ÖPNV auszugleichen, legten der Bund und die Länder erneut einen Rettungsschirm in Milliardenhöhe auf. Eine Entscheidung, die für die Verkehrsunternehmen infolge der Corona-Pandemie wirtschaftlich existenziell und gleichermaßen zum Erreichen der Klimaschutzziele wesentlich ist.

Da die Fahrgastnachfrage weiterhin weit unter dem sonst üblichen Niveau liegt, ist bereits die Entscheidung für die Verlängerung des Rettungsschirms im Jahr 2022 gefallen, um die pandemiebedingten Fahrgeldmindereinnahmen zu finanzieren. Wie für die Coronajahre 2020 und 2021 haben der Bund und die Länder zugesichert, je zur Hälfte die entstandenen Einnahmenausfälle auszugleichen.

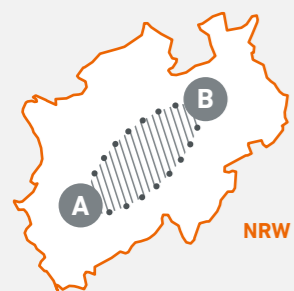
Darüber hinaus leistet der Bund eine Unterstützung von 2,5 Mrd. Euro, um die Kosten mit der Einführung des 9-Euro-Tickets für die Monate Juni, Juli und August 2022 für den ÖPNV zu decken. Mit Blick in die Zukunft kann jetzt bereits davon ausgegangen werden, dass sich Busse und Bahnen nach der Pandemie erst mit einer gewissen Verzögerung ihren hohen Fahrgastzahlen und entsprechen-

den Einnahmen aus der Zeit vor Corona nähern werden. Dies liegt unter anderem daran, dass sich das Arbeits- und Einkaufsverhalten der Menschen geändert hat, z.B. durch die Möglichkeit, im Home-Office zu arbeiten.

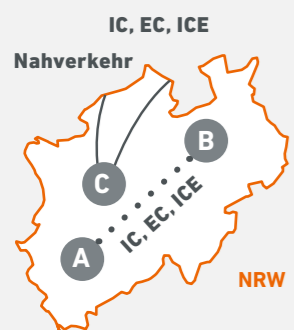
→ Danijel Andrić (KCM)



Mit eazy.nrw fahren Fahrgäste NRW-weit per App. Abgerechnet werden lediglich ein Grundpreis und die Luftlinienstrecke zwischen Start- und Endpunkt.



RelationspreisTickets gelten zwischen Start und Ziel in einem festen Geltungsbereich. Im Geltungsbereich sind alle Reisewege zugelassen und Fahrgäste haben freie Verkehrsmittelwahl.



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

### Fahrpreistafel NRW-Tarif und NRWplus-Tarif

NRW-Tarif (eazy.nrw) (ab 01.01.2022)	2022	2021
<b>Grundpreis</b>		
Grundpreis Erwachsener 1. Klasse	2,40 €	2,40 €
Grundpreis Kinder 1. Klasse	1,20 €	1,20 €
Grundpreis Erwachsener 2. Klasse	1,60 €	1,60 €
Grundpreis Kinder 2. Klasse	0,80 €	0,80 €
<b>Preisdeckel</b>		
Preisdeckel Erwachsener 1. Klasse	45,00 €	45,00 €
Preisdeckel Kinder 1. Klasse	22,50 €	22,50 €
Preisdeckel Erwachsener 2. Klasse	30,00 €	30,00 €
Preisdeckel Kinder 2. Klasse	15,00 €	15,00 €
<b>Pauschale Angebote</b>		
Fahrradzubuchung	4,80 €	4,80 €
Preisdeckel Fahrrad	4,80 €	4,80 €

RelationspreisTickets (plus-Beträge) (ab 12.12.2021)	2022	2021
<b>für eine Fahrt</b>		
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene <sup>1)</sup>	1,90 €	1,80 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene	0,95 €	0,90 €
<b>für eine Hin- und Rückfahrt</b>		
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	3,80 €	3,60 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene <sup>1)</sup>	1,90 €	1,80 €
<b>für eine Kalenderwoche</b>		
SchöneWocheTicket NRW	6,80 €	6,70 €
<b>für einen Kalendermonat</b>		
SchönerMonatTicket NRW	24,00 €	23,60 €
SchönerMonatTicket NRW Schüler	18,00 €	17,70 €
<b>im Abonnement</b>		
SchönerMonatTicket NRW Abo	20,00 €	19,70 €
SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo	15,00 €	14,80 €

Sämtliche RelationspreisTickets des Bartarifs sind für Kinder zum halben Fahrpreis erhältlich. Außerdem werden im Bartarif BahnCard 25 und 50 anerkannt.  
<sup>1)</sup> plus-Betrag pro Person

NRWplusTickets (ab 12.12.2021)	2022	2021
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	3,20 €	3,10 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,60 €	1,55 €
NRWplus Hin- & Rückfahrt Erwachsene	6,40 €	6,20 €
NRWplus Hin- & Rückfahrt Kinder	3,20 €	3,10 €
NRWplus Monat ICE	68,00 €	66,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	56,70 €	55,00 €

### Fahrpreistafel NRW-Tarif und NRWplus-Tarif

PauschalpreisTickets (ab 01.01.2022)	2022	2021
<b>für eine Fahrt</b>		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	20,60 €	20,40 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	10,30 €	10,20 €
EinfachWeiterTicket NRW Erwachsene 1. Klasse	10,20 €	10,20 €
EinfachWeiterTicket NRW Kinder 1. Klasse	5,10 €	5,10 €
EinfachWeiterTicket NRW Erwachsene 2. Klasse	6,80 €	6,80 €
EinfachWeiterTicket NRW Kinder 2. Klasse	3,40 €	3,40 €
<b>für einen Tag</b>		
SchönerTagTicket NRW Single <sup>2)</sup>	30,60 €	30,30 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen <sup>2)</sup>	45,70 €	45,20 €
FahrradTagesTicket NRW	4,80 €	4,80 €
<b>für ein Jahr</b>		
SchönesJahrTicket NRW 1. Klasse (Vorkasse) darin plus-Aufpreis	4.125,00 € 511,00 €	4.125,00 € 511,00 €
SchönesJahrTicket NRW 2. Klasse (Vorkasse) darin plus-Aufpreis	2.920,00 € 511,00 €	2.920,00 € 511,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo 1. Klasse (monatlich) darin plus-Aufpreis	4.344,00 € 362,00 € 44,70 €	4.344,00 € 362,00 € 44,70 €
SchönesJahrTicket NRW Abo 2. Klasse (monatlich) darin plus-Aufpreis	3.072,00 € 256,00 € 44,70 €	3.072,00 € 256,00 € 44,70 €
Schöne60Ticket NRW Abo 1. Klasse (monatlich)	215,75 €	215,75 €
Schöne60Ticket NRW Abo 2. Klasse (monatlich)	152,60 €	152,60 €
JobTicket NRW Abo 1. Klasse (monatlich) <sup>3)</sup>	326,00 €	-
JobTicket NRW Abo 2. Klasse (monatlich) <sup>3)</sup>	230,00 €	-
NRWupgradeAzubi (monatlich)	20,00 €	20,00 €
<b>für einen Ferienzeitraum</b>		
SchöneFerienTicket NRW Ostern/Herbst/Winter	30,20 €	29,90 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	60,40 €	59,90 €

<sup>2)</sup> Preis im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 Euro.

<sup>3)</sup> Das JobTicket NRW wurde zum Januar 2022 eingeführt.

TeilnehmerTicket NRW (ab 01.01.2022)	2022	2021
Teilnehmerzahl von 100 bis 500 Personen (RS 1)	16,95 €	16,75 €
Teilnehmerzahl von über 500 Personen (RS 2)	13,05 €	12,90 €

SemesterTicket NRW	SS 23, WS 23/24	SS 22, WS 22/23
<b>für Binnenabschlüsse</b>		
Aufpreis pro Semester	59,40 €	58,50 €
<b>für Standorte außerhalb von Deutschland</b>		
Aufpreis pro Semester	71,30 €	70,20 €

**6,80 €**

EinfachWeiterTicket Erwachsene (2. Klasse)



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

## Preisfortschreibung 2021/2022

# Leichte Preissteigerungen im NRW-Tarif

Zum Jahreswechsel 2021/2022 wurde der NRW-Tarif preislich nur moderat fortgeschrieben. Für Abonent\*innen kam es zu keinen Preiserhöhungen. Die bereits frühzeitig beschlossene Preisanpassung für SemesterTickets wurde abgesenkt. Damit soll den veränderten Mobilitätsbedürfnissen der Studierenden Rechnung getragen werden.

## RelationspreisTickets

Im sogenannten „Bartarif“ (Einzelfahrscheine) wurden die plus-Beträge für 2022 erstmalig seit 2019 angepasst. Auch für die plus-Beträge der Zeitkarten war dies die erste Anpassung seit drei Jahren.

Durch die gemeinsame Wirkung mit der Anpassung des Deutschlandtarifs (DTV – ehemals C-Preis der DB AG) von rund 2 Prozent liegt die Preismaßnahme bei ca. 3,3 Prozent im Bartarif und bei etwa 3,9 Prozent bei den Zeitkarten der RelationspreisTickets.

## PauschalpreisTickets

Die PauschalpreisTickets wurden 2022 um durchschnittlich 0,8 Prozent erhöht. Um der Treue der Abonent\*innen während der Coronapandemie Rechnung zu tragen, wurden die Abonnements mit einem Moratorium versehen. Ebenso wurden keine Preissteigerungen für das NRWupgradeAzubi sowie das Einfach-WeiterTicket NRW vorgenommen. Die übrigen PauschalpreisTicket-Preise wurden jeweils um rund 1 Prozent angehoben.



## NRWplus-Tarif

Der NRWplus-Tarif wurde erstmalig seit 2017 angepasst. Hier betrug die Anpassung sowohl im Bereich des Bartarifs sowie der Zeitkarten gut 3 Prozent.

## SemesterTicket NRW

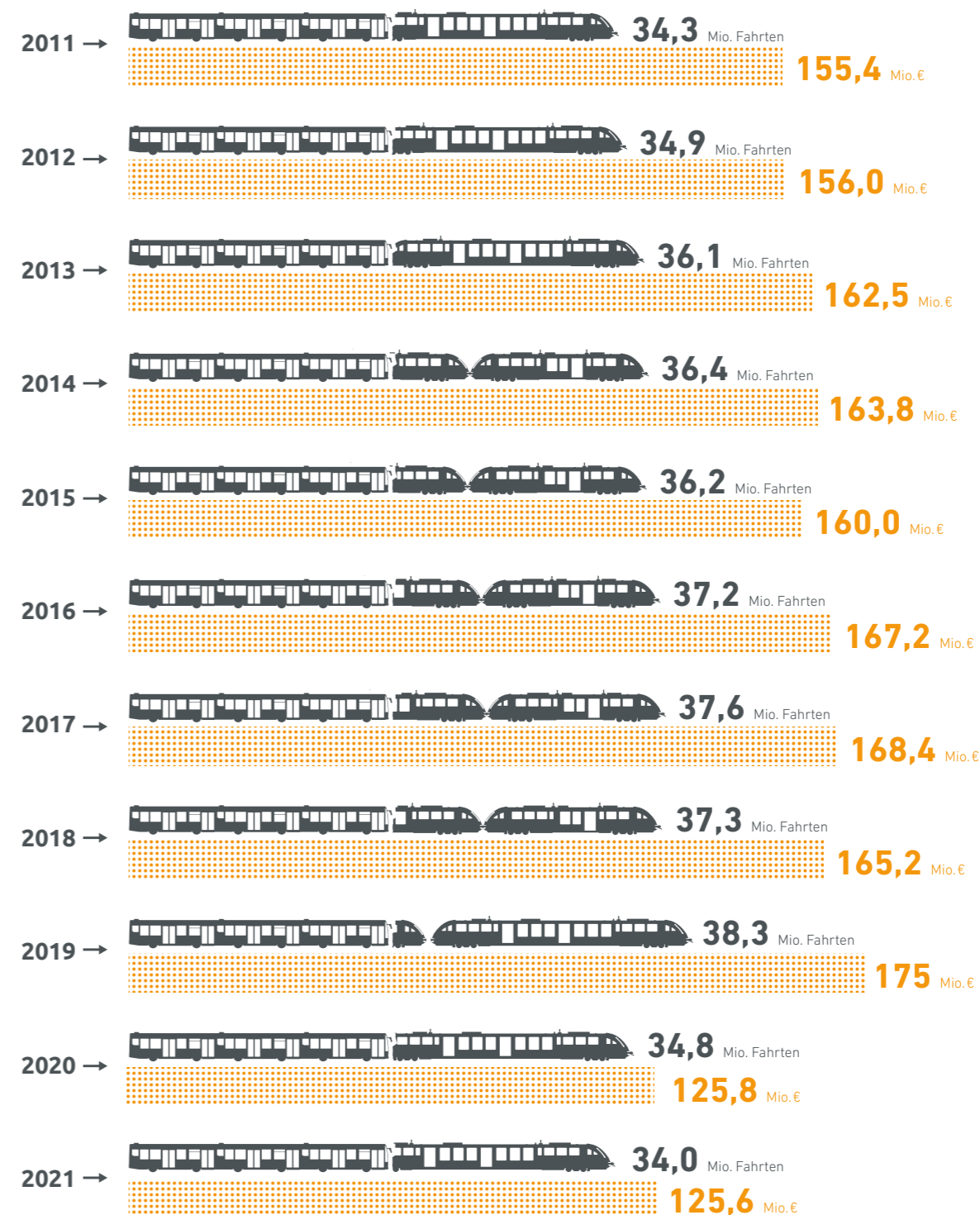
Der Aufpreis für das solidarfinanzierte SemesterTicket NRW wurde aufgrund des veränderten Mobilitätsbedürfnisses der Studierenden im Rahmen der Pandemie sowie der bislang noch nicht vollständig weitergegebenen Umsatzsteuerabsenkung im Vergleich zur bereits beschlossenen und kommunizierten Anpassung von 3,5 Prozent auf 1,9 Prozent abgesenkt. Die Aufpreise gelten für das Sommersemester 2022 sowie für das Wintersemester 2022/2023.

→ Benjamin Noll (KCM)

## NRW-Tarif gesamt

# Fahrten und Einnahmen

2011 – 2021



## Verkaufsstatistik 2020 zu 2021

## NRW-Tarif

PauschalpreisTickets											NRW-Tarif	
Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz					
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung			
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil	absolut		
SchöneFahrtTicket NRW	6.136.105 €	4.080.288 €	50,4 %	2.055.817 €	304.188	202.736	50,0 %	101.452	304.188	202.736	50,0 %	101.452
SchönerTagTicket NRW <sup>1)</sup>	18.028.327 €	18.196.158 €	-0,9 %	-167.831 €	2.071.830	2.050.579	1,0 %	21.251	505.756	496.466	1,9 %	9.290
EinfachWeiterTicket NRW	7.594.679 €	6.417.699 €	18,3 %	1.176.980 €	1.126.778	951.886	18,4 %	174.892	1.126.778	951.886	18,4 %	174.892
FahrradTagesTicket NRW	511.491 €	609.833 €	-16,1 %	-98.342 €					106.553	121.980	-12,6 %	-15.427
Bartarif gesamt	32.270.601 €	29.303.978 €	10,1 %	2.966.623 €	3.502.796	3.205.201	9,3 %	297.595	2.043.275	1.773.068	15,2 %	270.207
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	259.370 €	340.805 €	-23,9 %	-81.435 €	73.040	93.790	-22,1 %	-20.750	88	113	-22,1 %	-25
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	2.019.404 €	2.746.648 €	-26,5 %	-727.244 €	542.500	737.240	-26,4 %	-194.740	7.750	10.532	-26,4 %	-2.782
Zeitkarten für jedermann	2.278.774 €	3.087.453 €	-26,2 %	-808.679 €	615.540	831.030	-25,9 %	-215.490	7.838	10.645	-26,4 %	-2.807
SchöneFerienTicket NRW	393.462 €	404.914 €	-2,8 %	-11.451 €	350.800	351.675	-0,2 %	-875	8.752	8.001	9,4 %	751
NRWUpgradeAzubi (2. Klasse)	3.906.008 €	3.877.505 €	0,7 %	28.503 €	2.698.633	2.685.777	0,5 %	12.856	195.553	194.622	0,5 %	932
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	4.299.470 €	4.282.419 €	0,4 %	17.051 €	3.049.433	3.037.452	0,4 %	11.981	204.305	202.623	0,8 %	1.683
Schöne60Ticket NRW Abo	1.127.885 €	1.265.055 €	-10,8 %	-137.170 €	486.290	547.190	-11,1 %	-60.900	6.947	7.817	-11,1 %	-870
Zeitkarten für Senioren	1.127.885 €	1.265.055 €	-10,8 %	-137.170 €	486.290	547.190	-11,1 %	-60.900	6.947	7.817	-11,1 %	-870
<b>Zeitkarten gesamt</b>	<b>7.706.129 €</b>	<b>8.634.927 €</b>	<b>-10,8 %</b>	<b>-928.797 €</b>	<b>4.151.263</b>	<b>4.415.672</b>	<b>-6,0 %</b>	<b>-264.409</b>	<b>219.090</b>	<b>221.085</b>	<b>-0,9 %</b>	<b>-1.994</b>
<b>PauschalpreisTickets gesamt</b>	<b>39.976.730 €</b>	<b>37.938.905 €</b>	<b>5,4 %</b>	<b>2.037.826 €</b>	<b>7.654.059</b>	<b>7.620.873</b>	<b>0,4 %</b>	<b>33.187</b>	<b>2.262.365</b>	<b>1.994.152</b>	<b>13,4 %</b>	<b>268.213</b>

nach Ticketsegment												
nach Ticketsegment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz					
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung			
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil	absolut		
Bartarif gesamt	32.270.601 €	29.303.978 €	10,1 %	2.966.623 €	3.502.796	3.205.201	9,3 %	297.595	2.043.275	1.773.068	15,2 %	270.207
Zeitkarten für jedermann	2.278.774 €	3.087.453 €	-26,2 %	-808.679 €	615.540	831.030	-25,9 %	-215.490	7.838	10.645	-26,4 %	-2.807
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	4.299.470 €	4.282.419 €	0,4 %	17.051 €	3.049.433	3.037.452	0,4 %	11.981	204.305	202.623	0,8 %	1.683
Zeitkarten für Senioren	1.127.885 €	1.265.055 €	-10,8 %	-137.170 €	486.290	547.190	-11,1 %	-60.900	6.947	7.817	-11,1 %	-870
<b>PauschalpreisTickets gesamt</b>	<b>39.976.730 €</b>	<b>37.938.905 €</b>	<b>5,4 %</b>	<b>2.037.826 €</b>	<b>7.654.059</b>	<b>7.620.873</b>	<b>0,4 %</b>	<b>33.187</b>	<b>2.262.365</b>	<b>1.994.152</b>	<b>13,4 %</b>	<b>268.213</b>

<sup>1)</sup> Inklusive 2 Euro Zuschlag für personenbedienten Verkauf

RelationspreisTickets											NRW-Tarif	
Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz					
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung			
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil	absolut		
SchöneReiseTicket NRW	14.809.307 €	15.626.730 €	-5,2 %	-817.423 €	793.553	810.781	-2,1 %	-17.228	759.555	772.203	-1,6 %	-12.648
AnschlussTicket NRW	450 €	358.268 €	-99,9 %	-357.818 €	42	34.164	-99,9 %	-34.122	37	25.899	-99,9 %	-25.862
Bartarif gesamt	14.809.757 €	15.984.998 €	-7,4 %	-1.175.241 €	793.595	844.945	-6,1 %	-51.350	759.592	798.102	-4,8 %	-38.510
SchöneWocheTicket NRW	210.971 €	287.960 €	-26,7 %	-76.989 €	25.200	32.676	-22,9 %	-7.476	2.400	3.112	-22,9 %	-712
SchönerMonatTicket NRW	883.117 €	998.349 €	-11,5 %	-115.232 €	151.528	164.359	-7,8 %	-12.831	3.224	3.497	-7,8 %	-273
SchönerMonatTicket NRW Abo	700.446 €	1.144.082 €	-38,8 %	-443.636 €	118.955	181.078	-34,3 %	-62.123	3.215	4.894	-34,3 %	-1.679
Zeitkarten für jedermann	1.794.534 €	2.430.391 €	-26,2 %	-635.857 €	295.683	378.113	-21,8 %	-82.430	8.839	11.503	-23,2 %	-2.664
SchönerMonatTicket NRW Schüler	19.983 €	42.845 €	-53,4 %	-22.862 €	4.140	8.460	-51,1 %	-4.320	92	188	-51,1 %	-96
SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo	20.129 €	51.990 €	-61,3 %	-31.861 €	4.283	10.655	-59,8 %	-6.372	121	301	-59,8 %	-180
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	40.112 €	94.835 €	-57,7 %	-54.723 €	8.423	19.115	-55,9 %	-10.692	213	489	-56,4 %	-276
<b>Zeitkarten gesamt</b>	<b>1.834.646 €</b>	<b>2.525.226 €</b>	<b>-27,3 %</b>	<b>-690.580 €</b>	<b>304.106</b>	<b>397.228</b>	<b>-23,4 %</b>	<b>-93.122</b>	<b>9.052</b>	<b>11.992</b>	<b>-24,5 %</b>	<b>-2.940</b>
<b>RelationspreisTickets gesamt</b>	<b>16.644.403 €</b>	<b>18.510.223 €</b>	<b>-10,1 %</b>	<b>-1.865.821 €</b>	<b>1.097.701</b>	<b>1.242.173</b>	<b>-11,6 %</b>	<b>-144.472</b>	<b>768.644</b>	<b>810.094</b>	<b>-5,1 %</b>	<b>-41.450</b>

nach Ticketsegment												
nach Ticketsegment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz					
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung			
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil	absolut		
Bartarif gesamt	14.809.757 €	15.984.998 €	-7,4 %	-1.175.241 €	793.595	844.945	-6,1 %	-51.350	759.592	798.102	-4,8 %	-38.510
Zeitkarten für jedermann	1.794.534 €	2.430.391 €	-26,2 %	-635.857 €	295.683	378.113	-21,8 %	-82.430	8.839	11.503	-23,2 %	-2.664
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	40.112 €	94.835 €	-57,7 %	-54.723 €	8.423	19.115	-55,9 %	-10.692	213	489	-56,4 %	-276
<b>RelationspreisTickets gesamt</b>	<b>16.644.403 €</b>	<b>18.510.223 €</b>	<b>-10,1 %</b>	<b>-1.865.821 €</b>	<b>1.097.701</b>	<b>1.242.173</b>	<b>-11,6 %</b>	<b>-144.472</b>	<b>768.644</b>	<b>810.094</b>	<b>-5,1 %</b>	<b>-41.450</b>

## SemesterTickets NRW NRW-Tarif

	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2021 <sup>2)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	Veränderung	2021 <sup>2)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	Veränderung	2021 <sup>2)</sup>	2020 <sup>3)</sup>	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
SemesterTicket NRW gesamt	68.961.264 €	69.344.133 €	-0,6 % -382.869 €	25.284.609	25.931.157	-2,5 % -646.548	1.204.029	1.234.817	-2,5 % -30.788

### NRW-Tarif gesamt

nach Produktgruppe	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
RelationspreisTickets	16.644.403 €	18.510.223 €	-10,1 % -1.865.821 €	1.097.701	1.242.173	-11,6 % -144.472	768.644	810.094	-5,1 % -41.450
PauschalpreisTickets	39.976.730 €	37.938.905 €	5,4 % 2.037.826 €	7.654.059	7.620.873	0,4 % 33.187	2.262.365	1.994.152	13,4 % 268.213
SemesterTickets NRW	68.961.264 €	69.344.133 €	-0,6 % -382.869 €	25.284.609	25.931.157	-2,5 % -646.548	1.204.029	1.234.817	-2,5 % -30.788
<b>NRW-Tarif gesamt</b>	<b>125.582.397 €</b>	<b>125.793.261 €</b>	<b>-0,2 % -210.864 €</b>	<b>34.036.370</b>	<b>34.794.203</b>	<b>-2,2 % -757.833</b>	<b>4.235.038</b>	<b>4.039.063</b>	<b>4,9 % 195.975</b>

nach Ticketsegment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
Bartarif gesamt	47.080.358 €	45.288.976 €	4,0 % 1.791.382 €	4.296.391	4.050.146	6,1 % 246.245	2.802.867	2.571.170	9,0 % 231.697
Zeitkarten für jedermann	4.073.308 €	5.517.844 €	-26,2 % -1.444.536 €	911.223	1.209.143	-24,6 % -297.920	16.677	22.148	-24,7 % -5.471
Zeitkarten für Senioren	1.127.885 €	1.265.055 €	-10,8 % -137.170 €	486.290	547.190	-11,1 % -60.900	6.947	7.817	-11,1 % -870
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	73.300.846 €	73.721.387 €	-0,6 % -420.541 €	28.342.466	28.987.724	-2,2 % -645.259	1.408.547	1.437.929	-2,0 % -29.381
<b>NRW-Tarif gesamt</b>	<b>125.582.397 €</b>	<b>125.793.261 €</b>	<b>-0,2 % -210.864 €</b>	<b>34.036.370</b>	<b>34.794.203</b>	<b>-2,2 % -757.833</b>	<b>4.235.038</b>	<b>4.039.063</b>	<b>4,9 % 195.975</b>

### NRWplus-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung	2021	2020	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
NRWplus	13.218 €	17.430 €	-24,2 % -4.211 €	4.281	5.659	-24,4 % -1.378	3.848	4.940	-22,1 % -1.092
Bartarif gesamt	13.218 €	17.430 €	-24,2 % -4.211 €	4.281	5.659	-24,4 % -1.378	3.848	4.940	-22,1 % -1.092
NRWplus Monat ICE	66.932 €	54.769 €	22,2 % 12.163 €	53.721	41.595	29,2 % 12.126	1.143	885	29,2 % 258
NRWplus Monat ICE Abo	186.809 €	308.623 €	-39,5 % -121.814 €	125.504	207.940	-39,6 % -82.436	3.392	5.620	-39,6 % -2.228
<b>Zeitkarten gesamt</b>	<b>253.741 €</b>	<b>363.392 €</b>	<b>-30,2 % -109.651 €</b>	<b>179.225</b>	<b>249.535</b>	<b>-28,2 % -70.310</b>	<b>4.535</b>	<b>6.505</b>	<b>-30,3 % -1.970</b>
<b>NRWplus-Tarif gesamt</b>	<b>266.960 €</b>	<b>380.822 €</b>	<b>-29,9 % -113.862 €</b>	<b>183.506</b>	<b>255.194</b>	<b>-28,1 % -71.688</b>	<b>8.383</b>	<b>11.445</b>	<b>-26,8 % -3.062</b>

<sup>2)</sup> SS 2021 und WS 2021/2022 (angepasste Fahrtenhäufigkeit)

<sup>3)</sup> SS 2020 und WS 2020/2021 (angepasste Fahrtenhäufigkeit)



# Das KCM und die Partner\*innen im NRW-Nahverkehr



## Organigramm und Funktionsbeschreibung 2022

# Kompetenzcenter Marketing NRW

Im Auftrag des Verkehrsministeriums NRW, das zur neuen Legislaturperiode mit Minister Oliver Krischer künftig als Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW fungieren wird, nimmt das KCM in Abstimmung mit sämtlichen Akteur\*innen der Mobilitätsbranche, insbesondere den Zweckverbänden, Verkehrsverbänden und -unternehmen sowie Tarifgemeinschaften in Landesarbeitskreisen und -gruppen, Aufgaben zu NRW-weiten Mobilitätsthemen in den Bereichen Tarif, Vertrieb, Recht, Einnahmenaufteilung, Marktforschung und Kommunikation wahr.

## Leitung KCM

### Leitung KCM



Eduard Rollmann  
0221 2 08 08-723  
eduard.rollmann@vrs.de



Danijel Andrić  
0221 2 08 08-25  
danijel.andric@vrs.de



Birgit Strecker  
0221 2 08 08-720  
birgit.strecker@vrs.de

## Tarif / Gremien / Recht

- Produktverantwortung für den NRW-Tarif, insbesondere die proaktive und strategische Weiterentwicklung des NRW-Tarifs
- Vereinheitlichung der NRW-Tariflandschaft
- Koordinierung landesweiter Themen
- Begleitung von Marktforschungsstudien
- Projektmanagement, Workshops, Arbeitskreise für landesweite Mobilitätsthemen



Katrin Kunkel  
0221 2 08 08-657  
katrin.kunkel@vrs.de



Benjamin Noll  
0221 2 08 08-37  
benjamin.noll@vrs.de



Claudia Vago  
0221 2 08 08-376  
claudia.vago@vrs.de



Long Nguyen  
0221 2 08 08-373  
long.nguyen@vrs.de



Gabriella D'Ambrosio  
0221 2 08 08-377  
gabriella.dambrosio@vrs.de



Philipp Safavieh  
0221 2 08 08-379  
philipp.safavieh@vrs.de

## Marktforschung



Holger Lorenz  
0221 2 08 08-43  
holger.lorenz@vrs.de



Monika Schreiber  
0221 2 08 08-751  
monika.schreiber@vrs.de



Holger Klein  
0221 2 08 08-47  
holger.klein@vrs.de

## Presse / Öffentlichkeit

## Vertrieb

- Vertriebliche Umsetzung des NRW-Tarifs sowie strategische Weiterentwicklung der Vertriebslandschaft in NRW
- Betrieb, Pflege und Bereitstellung von Tarif-, Fahrplan- und Auskunftssystemen für die elektronischen Vertriebs- und Tarifauskunftssysteme
- Elektronische Umsetzung der Vertriebs- und Kontrollsysteme
- Verantwortung der Maßnahmen zur Digitalisierungsoffensive
- Vorantreiben landesweit einheitlicher, verbund-überschreitender elektronischer Tarife sowie der vertrieblichen (Prüf-)Prozesse



Jan Hoffmann  
0221 2 08 08-36  
jan.hoffmann@vrs.de



Torben Scharm  
0221 2 08 08-35  
torben.scharm@vrs.de

## Einnahmenaufteilung / Vertragscontrolling

- Clearing-Stelle für die Einnahmen aus dem NRW-Tarif
- Ausgestaltung, Abstimmung und Fortschreibung vertraglicher Vereinbarungen für die Einnahmenaufteilung
- Vertragsmanagement für über 90 Vertragshochschulen mit SemesterTicket NRW
- Operative Durchführung der Abrechnungen inklusive Berichten, Prognosen und Analysen
- Konzeption und Durchführung von Ausschreibungen von Rahmenverträgen für Beratungsleistungen



Viacheslav Tikkoiev  
0221 2 08 08-662  
viacheslav.tikkoiev@vrs.de



Stephanie Jähmig  
0221 2 08 08-38  
stephanie.jaehmig@vrs.de



Claudia Fuchs  
0221 2 08 08-654  
claudia.fuchs@vrs.de

## Kommunikation

- Konzeption und Koordinierung von landesweiten Marketingmaßnahmen und Kampagnen
- Durchführung von Messen und Veranstaltungen in NRW
- Konzeption, Abstimmung und Durchführung von Vergaben an Agenturen und IT-Dienstleister
- Entwicklung einer ganzheitlichen Kommunikationsstrategie für die Marke mobil.nrw
- Betreuung des Portals mobil.nrw und Koordinierung der elektronischen Tarif-/Fahrplanauskunft und -beratung
- Entwicklung von zielgruppengerechten Maßnahmen für digitale Kanäle



Inge Bartels  
0221 2 08 08-374  
inge.bartels@vrs.de



Mathias von Kutzleben  
0221 2 08 08-729  
mathias.vonkutzleben@vrs.de



Marzena Kapitza  
0221 2 08 08-23  
marzena.kapitza@vrs.de

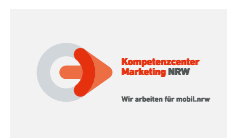
# Partner\*innen im NRW-Nahverkehr



**Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen //**  
**Landes Nordrhein-Westfalen //**  
 Stadttor 1 // 40219 Düsseldorf // [www.vm.nrw.de](http://www.vm.nrw.de)



**Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR //**  
 Augustastraße 1 // 45879 Gelsenkirchen // [www.vrr.de](http://www.vrr.de)



**Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH c/o Kompetenzzentrum Marketing NRW //**  
 Glockengasse 37-39 // 50667 Köln // [www.kcm-nrw.de](http://www.kcm-nrw.de)



**Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH //**  
 Glockengasse 37-39 // 50667 Köln // [www.vrsinfo.de](http://www.vrsinfo.de)



**Nahverkehr Rheinland GmbH //**  
 Glockengasse 37-39 // 50667 Köln // [www.nahverkehr-rheinland.de](http://www.nahverkehr-rheinland.de)



**Aachener Verkehrsverbund //**  
 Neuköllner Straße 1 // 52068 Aachen // [www.avv.de](http://www.avv.de)



**Nahverkehr Westfalen-Lippe //**  
 Friedrich-Ebert-Straße 19 // 59425 Unna // [www.nwl-info.de](http://www.nwl-info.de)



**Tarifgemeinschaft Münsterland Ruhr-Lippe GmbH //**  
 Schorlemerstraße 12-14 // 48143 Münster // [www.westfalentarif.de](http://www.westfalentarif.de)



**WestfalenTarif //**  
 Willy-Brandt-Platz 2 // 33602 Bielefeld // [www.westfalentarif.de](http://www.westfalentarif.de)



**OWL Verkehr GmbH //**  
 Willy-Brandt-Platz 2 // 33602 Bielefeld // [www.teutoowl.de](http://www.teutoowl.de)

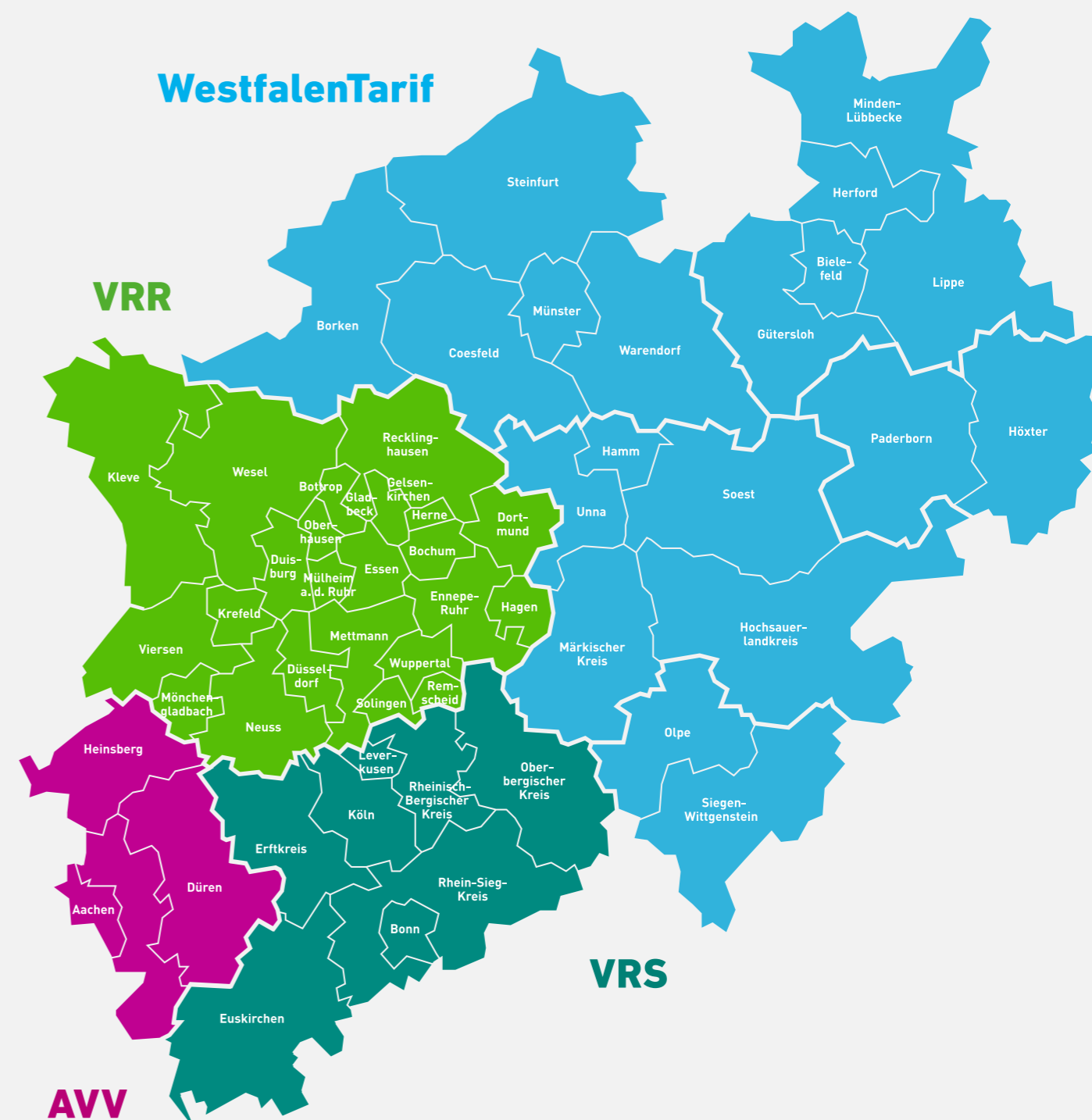


**Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter //**  
 Rolandsweg 80 // 33102 Paderborn // [www.vph.de](http://www.vph.de)



**Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd //**  
 Spandauer Straße 36 // 57072 Siegen // [www.vgws.de](http://www.vgws.de)

# NRW-Tarifräume



- WestfalenTarif // NWL
- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr // VRR
- Verkehrsverbund Rhein-Sieg // VRS
- Aachener Verkehrsverbund // AVV

