



Kompetenzzentrum
Marketing NRW

Wir arbeiten für mobil.nrw



22 / 23

TarifReport NRW

KCM.Update

Einleitung

Grußwort..... 4



Digitalisierung

Trotz 9-Euro- und Deutschlandticket ganz eezy weiter durch NRW..... 7

Der Luftlinientarif ist „eezy“!.....10

Unterwegs mit der prämierten mobil.nrw-App..... 14

Ein Jahr elektronische Mobilitätsgarantie NRW.....16

Update zu MaaS.NRW.....17

Zentraler Partner für Mobilitätsdaten in NRW20

mobil.nrw

mobil.nrw – eine Marke entwickelt Haltung.....23

Nächster Halt: Urban Hiking26



Deutschlandticket

Der große Wurf oder nur das große Experiment?.....29

Subtickets zum Deutschlandticket..... 31



Branchennews

Ein neuer digitaler Kanal für den Kundendialog..... 35

Die Bahnen in NRW als attraktive Arbeitgeber..... 38

Mobilitätsbudget 40

Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV in NRW..... 42



Zahlen und Entwicklungen

2022: ein Jahr der Herausforderungen 49

Entwicklung der Gelegenheitsfahrenden..... 50

Fahrten und Einnahmen..... 51

Durchschnittliche Preissteigerungen im NRW-Tarif 52

NRW-Tarif und NRWplus-Tarif..... 53

NRW-Tarif 56

Einfluss der 9-Euro-Ticket-Aktion auf die Verkaufsstatistik..... 58

KCM

Kompetenzcenter Marketing NRW..... 62

NRW-Tarifräume 64

Partner*innen im NRW-Nahverkehr 66



Grußwort

Liebe Leserinnen und Leser,

Udo Sieverding, Abteilungsleiter Mobilität der Zukunft, Radverkehr, ÖPNV im Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW

Mobilität ist wesentlicher Bestandteil für wirtschaftlichen Erfolg und gesellschaftliche Teilhabe. Eine einfache, flexible und perspektivisch auch klimaneutrale Mobilität ist essenziell, um die Klimaziele zu erreichen und die Verkehrswende zum Erfolg zu führen. Neben vielen erfolgversprechenden individuellen Mobilitätslösungen wie On-Demand-Angeboten, Bike- und Car-Sharing sowie der Vernetzung der verschiedenen Verkehrsträger ist und bleibt der öffentliche Personennahverkehr das Rückgrat für ein Gelingen der ambitionierten Ziele. Um die Menschen nachhaltig von den Vorzügen von Bus und Bahn zu überzeugen, bedarf es allerdings attraktiver Angebote. Nordrhein-Westfalen ist hier auf einem guten Weg.

Einführung des Deutschlandtickets als Meilenstein

Die Einführung des Deutschlandtickets markiert einen Meilenstein der Mobilitätswende: Für 49 Euro im Monat können die Kund*innen deutschlandweit reisen, ohne sich Gedanken über den Tarifdschungel machen zu müssen. In Nordrhein-Westfalen war dies angesichts der Vielzahl von Kund*innen im ÖPNV, eine besondere Herausforderung, die von den Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden und Aufgabenträgern in beeindruckender Art und Weise gemeistert wurde. Das Gemeinschaftsprojekt Deutschlandticket hat die gewachsenen Strukturen aufgebrochen und erneut gezeigt, wie wichtig es ist, gemeinsam an einem Strang zu ziehen. Allen Beteiligten danke ich sehr herzlich für ihr Engagement.

Finanzierung durch Bund und Land gesichert

Bereits im vergangenen Jahr hat die Branche gezeigt, dass Sie trotz der weiterhin spürbaren Auswirkungen der Corona-Pandemie das 9-Euro-Ticket umsetzen und damit eine Vielzahl von Menschen für den ÖPNV begeistern konnte. Gleichzeitig haben Bund und Länder im Jahr 2022 die pandemiebedingten Schäden im Rahmen des Corona-Rettungsschirms hälftig ausgeglichen und damit für die nötige Sicherheit bei den Unternehmen gesorgt. Auch die Finanzierung des Deutschlandtickets wird in diesem Jahr hälftig durch Bund und Länder sichergestellt. Die Verkehrsministerkonferenz unter dem nordrhein-westfälischen Vorsitz von Minister Oliver Krischer hat zudem die Bereitschaft der Länder betont, sich auch im kommenden Jahr an den zusätzlichen Kosten für das Deutschlandticket zur Hälfte zu beteiligen, sofern diese den Betrag von drei Milliarden Euro überschreiten sollten. Die Konferenz hat außerdem die Erwartung formuliert, dass sich auch der Bund hälftig an den Mehrkosten beteiligt. Das ist – wie ich finde – ein starkes Signal.



eezy.nrw als Alternative zum Deutschlandticket

In Nordrhein-Westfalen bieten wir mit dem Deutschlandticket und dem e-Tarif eezy.nrw ein starkes Tandem für die Zukunft des ÖPNV. eezy.nrw richtet sich insbesondere an Gelegenheitsfahrerinnen und -fahrer. Seit Ende 2021 gibt es diesen elektronischen Nahverkehrstarif, der mittels einer App über das Smartphone nutzbar ist. Dabei wird der Preis für die zurückgelegte Strecke auf Basis der Luftlinie zwischen Start und Ziel digital berechnet. Und das ganz ohne Abo – man muss nur ein- und auschecken, ohne sich um Tarife oder Tarifzonen zu kümmern. Mit Stand Juli 2023 wurde eezy.nrw bereits bei mehr als 2,3 Millionen Fahrten genutzt, mit steigender Tendenz.

Zusätzlich attraktiv ist eezy.nrw durch einen monatlichen Preisdeckel in Höhe von 49 Euro. Dieser Preisdeckel sorgt gemeinsam mit landesweiten Kommunikationsmaßnahmen dafür, dass die Bekanntheit des Tarifs weiter erhöht wird. Eine Befragung des Kompetenzzentrums Marketing hat ergeben, dass Nutzende von eezy.nrw zu 88 Prozent mit dem Tarif zufrieden sind und die Nutzung weiterempfehlen.

ÖPNV weiter ausbauen, Zuverlässigkeit gewährleisten

Mit den Erfolgsprojekten Deutschlandticket und eezy.nrw gilt es darüber hinaus, die Attraktivität des ÖPNV weiter zu erhöhen. Dafür ist es vor allem erforderlich, das Angebot sicherzustellen, weiter auszubauen und die Zuverlässigkeit der

Verbindungen zu gewährleisten. Denn was bringt der beste Tarif, wenn Bus und Bahn nicht kommen oder keine Haltestelle in erreichbarer Nähe liegt? Auch daran arbeiten wir in Nordrhein-Westfalen. Hier ist der Bund gefordert, den Ausbau des öffentlichen Verkehrs dauerhaft durch eine Aufstockung und Verstärkung der Regionalisierungsmittel sicherzustellen.

Grenzüberschreitende Mobilität Deutschland – Belgien – Niederlande

Auch über die Landesgrenzen hinaus stellt Nordrhein-Westfalen wichtige neue Weichen: Zum Beispiel wurde mit dem Pilotprojekt easyConnect ein grenzüberschreitendes Tarif- und Ticketingangebot für Mobilität zwischen Aachen und Maastricht geschaffen. Damit zeigen wir, dass unsere Aktivitäten nicht an den Grenzen von Nordrhein-Westfalen bzw. Deutschland enden. easyConnect muss nun entsprechend weiterentwickelt werden. Es gibt zahlreiche Verbindungen zwischen Nordrhein-Westfalen und den Niederlanden und Belgien, bei denen durch verlockende Tarifangebote die Attraktivität der ÖPNV-Nutzung gesteigert und die Belastung der Straßen verringert werden kann.

Auf dem Weg der Verkehrswende haben wir schon einiges erreicht, sind aber noch lange nicht am Ziel. Wir stehen weiterhin gemeinsam vor großen Herausforderungen. Wenn die Branche diese als Chance begreift und wir die partnerschaftliche Zusammenarbeit weiter vertiefen, kann die Vision einer einfachen, flexiblen und klimaneutralen Mobilität für alle in Nordrhein-Westfalen Realität werden.

NRW macht mobil

Digitalisierung

NRW macht den ÖPNV attraktiver und digitaler denn je – mit eezy.nrw, der mobil.nrw-App, elektronischer Mobilitätsgarantie, MaaS.NRW und Mobidrom werden mobile Anwendungen Standard.

Trotz 9-Euro- und Deutschlandticket **ganz eezy weiter durch NRW**

Inge Bartels (KCM, Abteilung Kommunikation)

Das 9-Euro-Ticket und das Deutschlandticket haben nicht nur bei eezy.nrw zu einer gezwungenen Werbepause geführt, sondern auch eine strategisch neue Ausrichtung der Kommunikation erfordert.

Das 9-Euro-Ticket hatte 2022 nicht nur die Kommunikation für alle Tarife, sondern auch für den e-Tarif vorerst auf Eis gelegt. Für die meisten von uns kam das 9-Euro-Ticket sehr überraschend und erforderte von uns allen ein neues Denken. Bei eezy.nrw haben wir uns dazu entschieden, direkt nach Ende des Gültigkeitszeitraumes des 9-Euro-Tickets mit der Bewerbung zu starten und uns die Vorzüge des 9-Euro-Tickets zunutze zu machen.

Im Zeitraum vom 01.06. bis zum 30.09.2022 durfte deutschlandweit für 9 Euro pro Monat im Nahverkehr gefahren werden. Die Branche hat seither eine nie dagewesene Aufmerksamkeit und Nutzung durch Neukund*innen erfahren. Ziel der eezy.nrw-Kampagne war es, denjenigen, die dank des 9-Euro-Tickets den ÖPNV ausprobiert haben, eezy.nrw als sinnvolle Perspektive für die Zeit nach dem 9 Euro-Ticket nahezubringen. Denn viele



eezy.nrw

Bei Bus & Bahn bleibt alles einfach.

Im Anschluss ans 9-Euro-Ticket geht's eezy weiter.

Einchecken, Luftlinie fahren, auschecken. Jetzt App downloaden und losfahren!

neu gewonnene Nutzer*innen sind überzeugt von den Produkten des ÖPNV – diese Neukund*innen haben wir mit der Kampagne angesprochen, um sie mit einem einfachen Produkt weiter an den Nahverkehr zu binden. Die Kampagne lief vom 15.08. bis einschließlich 09.09.2022 und erzielte insgesamt 89 Millionen Kontakte. Um die Werbelücke nicht zu groß werden zu lassen, haben wir direkt nach den Herbstferien eine zweite Kampagne geschaltet, die vom 17.10 bis 10.11.2022 lief und insgesamt 66 Mio. Menschen erreichte.

Das Deutschlandticket kommt 2023 – Was bedeutet das für eezy.nrw?

2023 startete das Deutschlandticket für 49 Euro. Das Produkt hat den gesamten Abo-Ticketmarkt revolutioniert. Die Auswirkungen auf die Branche sind vielfältig und bis zum jetzigen Zeitpunkt nicht absehbar. Natürlich beeinflusst das Deutschlandticket auch eezy.nrw. Daher war es wichtig, nachzuschärfen, damit eezy.nrw nicht an Attraktivität verliert, denn eezy.nrw ist das ideale Einstiegsprodukt in den Markt – heute mehr denn je. eezy.nrw holt ab und schließt perfekt die Lücke zum Deutschlandticket.

In der Juni-Kampagne haben wir uns auf den Preisstopp von 49 Euro konzentriert und mehr als 60 Millionen Kontakte mit der Kampagne erreicht.

PREIS-STOPP!

Maximal 49 Euro im Monat – danach für den Rest des Monats kostenlose Fahrt in ganz NRW!

Ausblick eezy.nrw bis Ende 2023

Auf die Positionierung von eezy.nrw hat das Deutschlandticket erheblichen Einfluss. Die massive Berichterstattung der Medien hat dafür gesorgt, dass 49 Euro pro Monat für die meisten Menschen aktuell zur finanziellen Bezugsgröße für das Preis-Wert-Verhältnis von Bus und Bahn geworden ist.

So entstehen im Grunde zwei große Nutzergruppen: eine, die glücklich ist, fortan deutlich günstiger, einfacher und deutschlandweit unterwegs sein zu können und eine zweite, deren erwartetes Nutzungsverhalten 49 Euro als zu teuer erscheinen lässt. Auf diesen Preisstopp werden wir uns auch in der zweiten Kampagne 2023 fokussieren und die Kampagne mit einem Gewinnspiel unterstützen, um einen Anreiz zu schaffen, das Produkt zu testen. Im September wurden 100 Gewinner*innen ermittelt, die ab Oktober einen Monat kostenlos eezy.nrw nutzen können. Zusätzlich wird seitens der KCM-Marktforschung vom 01.09. bis

30.11.2023 eine große eezy.nrw-Nutzerbefragung stattfinden. Die Ergebnisse gibt es dann in der Ausgabe 2023/24. Wir werden in der August-Kampagne nicht nur Online-Medien, sondern auch klassische Kanäle wie Außenwerbung verwenden. Außerdem prüfen wir gerade die Nutzung von Dauerwerbemitteln wie Straßenbahnen, um die Sichtbarkeit von eezy.nrw insgesamt zu erhöhen.

eezy.nrw

Kurzurlaub? eezy!

Einchecken, Luftlinie fahren, auschecken. Du zahlst nie mehr als 49 Euro im Monat.

Jetzt App downloaden unter eezy.nrw!



Tippen, einsteigen, losfahren – hier gehts zum Luftlinientarif: **eezy.nrw**

eezy-Tarif: Was ÖPNV-Nutzende in NRW dazu sagen

Der Luftlinientarif ist „eezy“!

Holger Lorenz, (KCM, Abteilung Marktforschung)

Nach erfolgreichem Start des eezy-Tarifs sind weitere Potenziale erkennbar.

Ende April 2023 fand vor Einführung des Deutschlandtickets eine Befragung von über 3.000 ÖPNV-Nutzenden in NRW statt. Ziel war es, Erkenntnisse über den Bekanntheitsgrad des Luftlinientarifs „eezy“ zu erhalten und die Gründe zu erfahren, warum manche Befragte den Tarif zwar kennen, aber trotzdem nicht nutzen.

Die Befragung fand mittels eines Online-Access-Panels statt, die Stichprobe wurde gemäß der statistischen Verteilung von Alter und Geschlecht in NRW erhoben; eine Gewichtung der Ergebnisse erfolgte nicht.

Von den befragten ÖPNV-Nutzenden in NRW kennen nur 9 Prozent (8,67 Prozent) den eezy-Tarif – diese Zahl scheint ausbaufähig.

„Kennen Sie den eezy-Tarif und wissen Sie, was das ist?“



(n = 3.121; bereinigtes Ergebnis nach Durchführung einer Kontrollfrage für alle, die angegeben haben, sie wissen, was eezy ist)

Bei einem eezy-Ticket checkt man sich über das Handy vor Fahrtbeginn ein und nach Fahrtende in der Regel wieder aus. Es wird nach Luftlinienkilometern abgerechnet.

Allerdings ist die Bekanntheit nicht der alleinige Faktor für die Nutzung von eezy. Der Luftlinientarif richtet sich speziell an Selten- und Gelegenheitsfahrer, die sich nicht mit dem komplexen Tarifgeflecht in NRW auseinandersetzen wollen. Für zukünftige Nutzer*innen des Deutschlandtickets macht die Nutzung von eezy zum Beispiel gar keinen Sinn, für Abo-Kund*innen als anderes Beispiel nur als

„Würden Sie eezy weiterempfehlen?“



(n = 173; Filter: für eezy registriert und genutzt)

Entsprechend gibt es wenig datenschutzrechtliche Bedenken gegenüber eezy, und auch der Luftlinientarif an sich wird als einfach und verständlich angesehen. Und dies gilt für alle Befragten: nicht nur für die Nutzer*innen, sondern auch für diejenigen, die eezy noch gar nicht ausprobiert oder gekannt und möglicherweise erst durch die Befragung von dem Luftlinientarif erfahren haben.

Ergänzungsticket zu den lokalen oder regionalen Abos. Insofern muss es bei der zukünftigen kommunikativen Ansprache gelingen, genau diese Zielgruppe der Selten- und Gelegenheitsnutzer zu erreichen und sie von den Vorzügen von eezy zu überzeugen.

Denn: Die Weiterempfehlungsabsicht bei den aktuellen Nutzer*innen des eezy-Tarifs ist sehr hoch. So gaben neun von zehn Befragten an, dass sie den Luftlinientarif weiterempfehlen würden. Der eezy-Tarif scheint die Bedürfnisse der Nutzenden zu treffen.

Den Befragten, die eezy noch nicht kannten, wurde im Rahmen der Umfrage eezy veranschaulicht und mittels eines Erklärfilms erläutert.

„Es ist für mich völlig in Ordnung, dass meine Fahrtdaten (Start-Ziel) erfasst werden.“



„Ich habe datenschutzrechtliche Bedenken gegenüber eezy.“



„Der Luftlinientarif eezy (Grundpreis + Luftlinienkilometerpreis) ist verständlich.“



„Der Luftlinientarif eezy ist zeitgemäß.“



„eezy erleichtert die Nutzung von Bus und Bahn.“



„Ich werde eezy in Zukunft nutzen.“



(n=3.121)

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu ■ neutral ■ stimme eher nicht zu ■ stimme überhaupt nicht zu ■ kann ich nicht beurteilen

Fragt man gezielt die Personen, die eezy vor der Studie noch nicht gekannt haben, so sehen immerhin die Hälfte der Befragten den eezy-Tarif für sich persönlich als eine interessante, zukünftige Möglichkeit zur Nutzung des Nahverkehrs in NRW an.

Fazit:

Die geringe Nutzung von eezy (nur 6 Prozent der Befragten sind für den Tarif registriert und haben ihn bereits genutzt) ist weniger durch tarifliche Hürden und datenschutzrechtliche Bedenken begründet. Vielmehr scheint aufgrund der schwierigen Erreichbarkeit der Zielgruppe Selten- und Gelegenheitsfahrer ein kommunikatives Problem zu bestehen.

Es lassen sich aus den Befragungsergebnissen Potenziale zur stärkeren Nutzung von eezy ableiten. Es muss zukünftig gelingen, diese Potenziale durch eine kommunikative Ansprache zu erschließen. Aussagen wie: „Ich fahre selten mit der Bahn und kaufe meine Tickets am Automaten. Ich habe von der App noch nie gehört. Es würde sich für mich nicht lohnen“ müssen der Vergangenheit angehören und durch Aussagen wie: „Ich kannte diesen Tarif bisher noch nicht, aber es sieht interessant aus, ich werde mich jetzt wohl registrieren“ ersetzt werden. Denn genau für diese Selten- und Gelegenheitsnutzer wurde der Luftlinientarif geschaffen. Alles im Sinne von „eezy“!

„Ist eezy für Sie persönlich eine interessante Möglichkeit zur Nutzung des Nahverkehrs?“



(n = 1.902; Filter: kannte eezy vor der Studie noch nicht)



Grün. Günstig. Grenzenlos.

Unterwegs mit der prämierten mobil.nrw-App

Tobias Linnartz (NWL), Mathias von Kutzleben (KCM, Abteilung Kommunikation)

Im November 2021 fiel der Startschuss für die kostenlose mobil.nrw-App, die digitale Begleiterin für Fahrten durch NRW. Mittlerweile (Stand März 2023) haben sich rund 95.500 Nutzer*innen registriert. Nur wenige Schritte genügen: kostenfrei herunterladen, registrieren, Zahlungsart hinterlegen und schon gehts los. Wir sind damit technisch State of the Art – das zeigt die Civity-Auszeichnung zur zweitbesten XiXo-App (CiCo/CiaCo/CiBo) 2023 im deutsch-österreichischen Raum!

Die Organisation im Hintergrund

Neben der projektorientierten Umsetzung technischer Features in der mobil.nrw-App generiert die Digitalisierung Herausforderungen in der Zusammenarbeit der involvierten Akteur*innen. Hiervon sind zum einen die Projektarbeit und zum anderen die resultierenden Abläufe im Wirkbetrieb betroffen. Diese organisatorischen und rechtlichen Hürden gilt es zu erkennen und darauf fußend adäquate Abläufe zu definieren und zu etablieren. Durch das Zusammenwirken der beteiligten Organisationseinheiten wird der Nutzen für die Kund*innen effektiv und nachhaltig gesteigert.

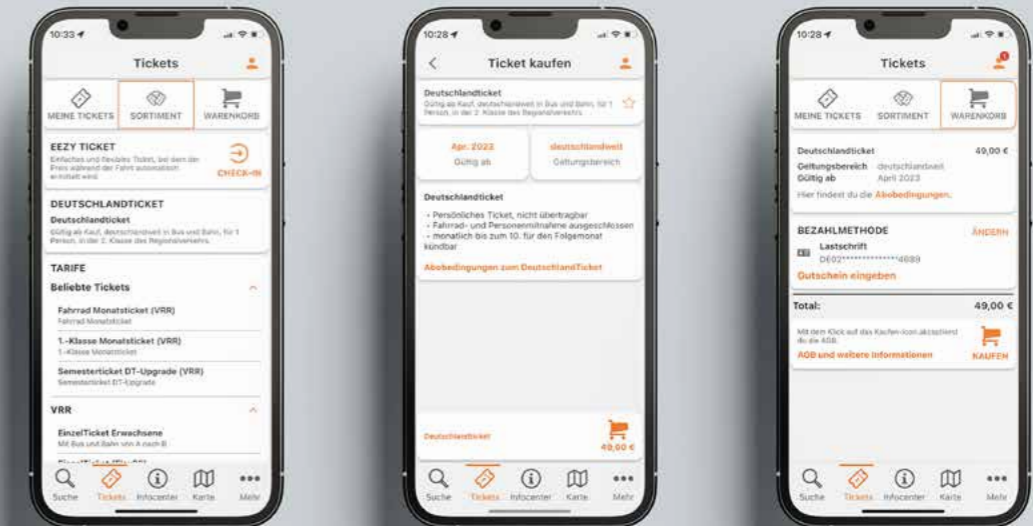
Zur Operationalisierung der Wirksamkeit der Maßnahmen ist ein Monitoring-System im Einsatz, damit ein faktenbasierter Austausch stattfindet und Entscheidungen auf Basis von Fakten getroffen werden. Der weitere

Ausbau dieses Berichtswesens zeigt dabei auch Bedarfe und Potenziale zur Standardisierung in der Kommunikation zwischen den teilnehmenden Akteur*innen und letztlich auch für die Kommunikation hin zu den bzw. mit den Kund*innen.

Mittelfristig soll die mobil.nrw-App von einer reinen ÖPNV-App zu einer App ausgebaut werden, die auch weitere Verkehrsmittel berücksichtigt. Über Kooperationen mit passenden Anbietern sollen zukünftig über die App z. B. auch Leihfahrzeuge oder Taxis gefunden, gebucht und bezahlt werden können. Perspektivisch sollen Informationen in Echtzeit sowie Verfügbarkeiten von Leihfahrzeugen oder Taxis einen schnellen Überblick über die Verkehrssituation auf der Strecke verschaffen.

Nützliche Funktionen

Vom Ticketkauf über Fahrplanauskünfte in Echtzeit bis hin zu Infos für den Radverkehr und Kurznachrichten (z. B. zum Start des Deutschlandtickets oder zu Streiks), für tägliche Verbindungen und wichtige Haltestellen steht die Favoriten-Funktion zur Verfügung. Mit dem Fahrten-Wecker können Push-Nachrichten eingerichtet werden, um über Verspätungen und Alternativverbindungen informiert zu werden: Die App bietet zahlreiche Funktionen für unterschiedliche Mobilitätsbedürfnisse und wird stetig in der AG mobil.nrw-App weiterentwickelt.



Tickets für ganz NRW:

Für bundesweite Fahrten innerhalb von Deutschland ist seit dem 01.05.2023 das Deutschlandticket im Abonnement in der App erhältlich und kann direkt in der Anwendung verwaltet werden.

Für landesweite Fahrten innerhalb von NRW bietet die App den elektronischen Luftlinientarif „eezy.nrw“ (siehe Seite 7). Dank der Einführung eines sogenannten Check-in-/Check-out-Systems – kurz CiCo – ist grenzenlose und bequeme Mobilität in NRW Realität geworden. Mit nur einem Klick beim Start der Fahrt einchecken und beim Ausstieg wieder auschecken. Die App erfasst dann automatisch die zurückgelegte Luftlinie zur Abrechnung.

Für verschiedene Fahrtenanlässe sind Tickets zum NRW-Tarif sowie Verbundtickets unserer regionalen Partner*innen des Aachener Verkehrsverbundes (AVV), des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR), des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS) und Tickets des WestfalenTarifs in der App erhältlich. Tickets können über die App per PayPal, Lastschrift oder Kreditkarte bezahlt werden.

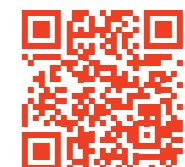
Die mobil.nrw-App ist ein gemeinsames Angebot der SPNV-Aufgabenträger in NRW (go.Rheinland, NWL und VRR) in Kooperation mit dem NRW-Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr.



Infos zu den beliebtesten ÖPNV-Apps:
superapp.civity.de



Welche Tickets gibts in NRW? Ein Wegweiser:
mobil.nrw/fahren/tickets-im-nrw-tarif



Funktionen & Features der mobil.nrw-App hier einsehen:
mobil.nrw/fahren/app

Erfolgreiche Einführung des Online-Tools

Ein Jahr elektronische Mobilitätsgarantie NRW

Long Nguyen (KCM, Abteilung Vertrieb), Hella Thau (KCM, Tarif / Gremien / Recht), Mathias von Kutzleben (KCM, Abteilung Kommunikation)

Im vergangenen Jahr wurde die Digitalisierung des Antragsverfahrens zur Mobilitätsgarantie NRW vorangetrieben. Aus Befragungen und Reaktionen war deutlich geworden, dass Fahrgäste und Verkehrsunternehmen die Einreichung der Anträge in Papierform nicht mehr als zeitgemäß empfinden. Das KCM wurde beauftragt, im Rahmen einer Arbeitsgruppe das Online-Tool zu entwickeln: eine webbasierte Oberfläche, die das Antragsverfahren für Fahrgäste vereinfacht und die Datenqualität der Anträge verbessert.

Im Mai 2022 wurde das Tool schließlich in Betrieb genommen und erfreut sich seitdem großer Beliebtheit. Im ersten Betriebsmonat wurden bereits knapp 1.000 Anträge über den digitalen Weg gestellt. Das Online-Tool ermöglicht es Fahrgästen, den Antrag zentral auf mobil.nrw zu stellen ohne wissen zu müssen, welches Verkehrsunternehmen für dieerspätungsfahrt verantwortlich war. Im Hintergrundsystem werden die Anträge automatisiert dem jeweiligen Verkehrsunternehmen zugeordnet, welches wiederum über den Eingang des Antrags benachrichtigt wird. Die digitale Mobilitätsgarantie NRW ist ein Schritt in



Richtung fortschreitender Digitalisierung des öffentlichen Nahverkehrs. Natürlich bleibt auch das klassische Antragsverfahren weiterhin möglich, welches im Idealfall aber sukzessive weniger werden soll und wird.

Begleitet wurde die Einführung mit einer kleinen Online-Kampagne im Herbst 2022. Die zeitliche Verzögerung zum Starttermin der Plattform war den drei Monaten zum 9-Euro-Ticket geschuldet, die dazwischen lagen. Die Erwähnung in zwei Newslettern, eine Infoaktion in Social-Media-Kanälen, die Schaltung von Google-Ads und Google-Display-Anzeigen sorgten für die entsprechende Aufmerksamkeit bei einem passenden Suchverhalten. Bereits im Juli wurde auf YouTube und mit Einbettung auf mobil.nrw ein Erklärvideo eingestellt.



Hier geht's zum Video **Mobilitätsgarantie NRW: Garantiert mobil**

MaaS NRW / MaaS 3.0

Update zu MaaS.NRW

Julia Ackermann-Daab (KCD)

Mit dem Landesprogramm Mobility-as-a-Service NRW (MaaS NRW) soll ein digitales, nachhaltiges und vernetztes Mobilitätsangebot geschaffen werden, das Reisenden ermöglicht, ihre Fahrt nahtlos in bestehenden Apps intermodal zu planen, zu buchen und zu bezahlen.

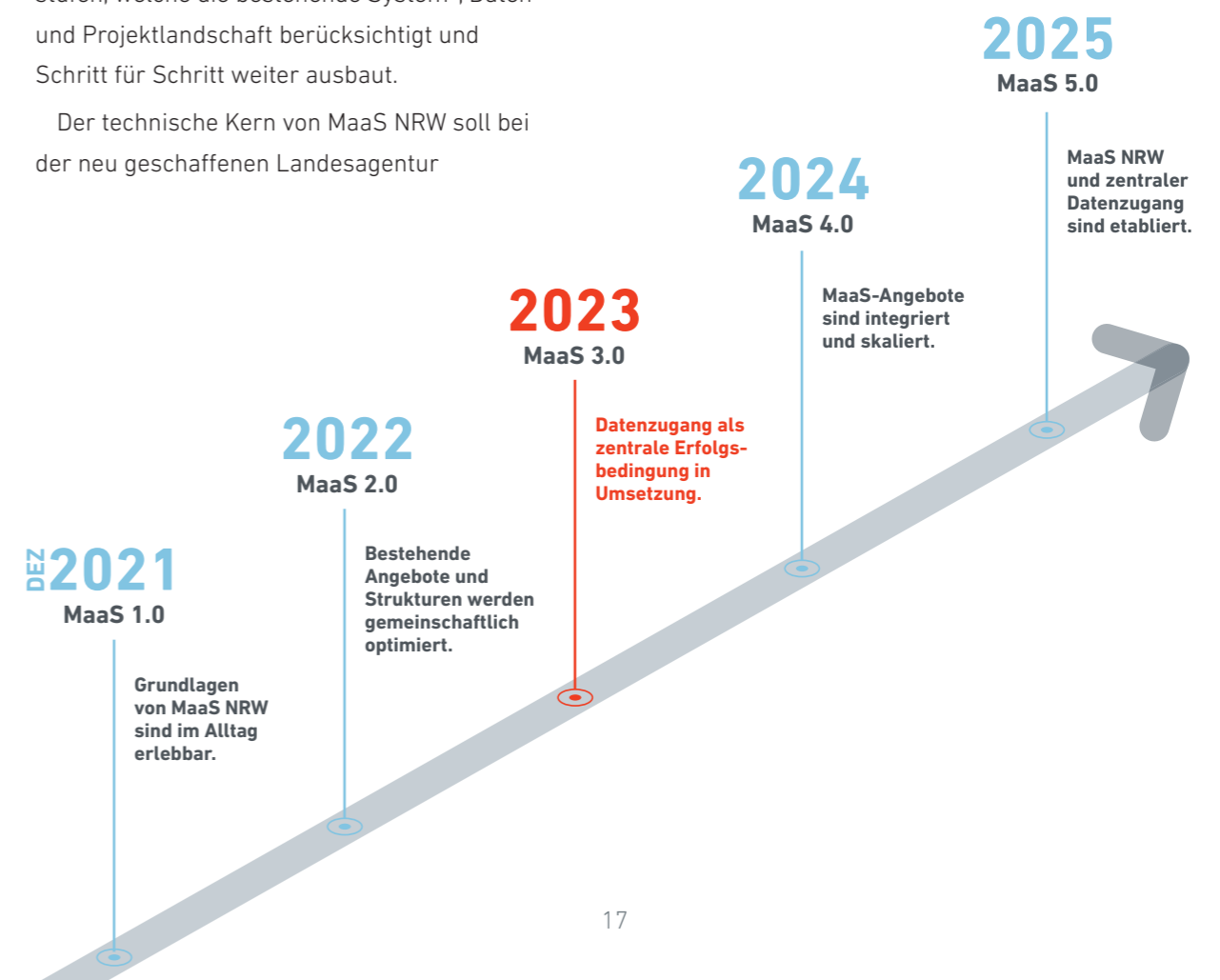
Das in NRW zuständige Ministerium für Verkehr beauftragte 2020 eine MaaS-NRW-Grundlagenuntersuchung, auf deren Basis im Juni 2021 der Umsetzungsprozess unter Beteiligung zahlreicher Stakeholder startete.

MaaS basiert auf iterativen Entwicklungsstufen, welche die bestehende System-, Daten- und Projektlandschaft berücksichtigt und Schritt für Schritt weiter ausbaut.

Der technische Kern von MaaS NRW soll bei der neu geschaffenen Landesagentur

NRW.Mobidrom aufgebaut werden: Der zentrale Datenzugang soll zukünftig einfach und effizient zahlreiche Mobilitätsdaten aus NRW und Deutschland bündeln, standardisieren und sie diskriminierungsfrei nutzbar machen (Umsetzung beginnt in 2024).

Für die nächste Umsetzungsstufe von MaaS 3.0 (2023) werden folgende Maßnahmen geplant: Unter anderem wird ein zweiter MaaS-Förderaufruf durchgeführt, ein sogenannter MaaS-Baukasten erstellt sowie die Entwicklung eines Kommunikationskonzeptes vorangetrieben.



Ergebnisse 2. MaaS-Förderaufruf

Bereits im Rahmen der Iterationsstufe MaaS 2.0 wurde ein erster MaaS-Förderaufruf durchgeführt. Mit diesem wurden insgesamt neun Projekte (Gesamtfördersumme ca. 5 Mio. Euro) gefördert, welche digitale und vernetzte Mobilität bereits lokal und regional erlebbar machen. Zugleich war die Vorgabe an die Antragssteller, die Projekte so zu gestalten, dass sie landesweit nachnutzbar sind und als Blaupause für eine landesweite Umsetzung dienen. Aufgrund des Erfolgs des ersten Förderaufrufs wurde Ende 2022 ein zweiter Förderaufruf veröffentlicht. Von zahlreichen Einreichungen wurden sechs Projekte von einer Fachjury als förderfähig und förderwürdig eingestuft. Derzeit befindet sich das MUNV noch in letzten Rücksprachen mit den Antragsstellern und Bezirksregierungen, sodass alle Zuwendungsbescheide zeitnah erteilt werden können (Stand: Juni 2023).

MaaS NRW-Baukasten

Der MaaS NRW-Baukasten befindet sich in iterativer und kollaborativer Erstellung. Im MaaS NRW-Baukasten werden Hinweise und Empfehlungen zur erfolgreichen Umsetzung von MaaS-Projekten sowie Lessons Learned zu spezifischen MaaS-Themenfeldern schrittweise bereitgestellt. Ziel des MaaS NRW-Baukastens ist es, laufenden oder künftigen MaaS-Projekten Erfahrungswerte sowie bewährte Ansätze und Lösungen gebündelt zur Verfügung zu stellen, die im Rahmen des Programms MaaS NRW in Form von Workshops und Gesprächen mit ausgewählten und vom Land geförderten MaaS-Projekten kontinuierlich zusammengetragen werden. Sie möchten sich einen ersten Eindruck vom MaaS NRW-Baukasten verschaffen? Dann schauen Sie gerne auf der MaaS NRW-Homepage vorbei, wo Sie eine Preview-Version einsehen können. Die Veröffentlichung der ersten Baukastenversion ist für Ende des Jahres 2023 angestrebt.



Integration Radroutenplaner in mobil.nrw-App

Um intermodale und emissionsärmere Reisen in Nordrhein-Westfalen zu ermöglichen ist es nötig, verschiedene Verkehrsträger auch digital in einer Hand – und damit in einer App – zu verbinden. Wie im Zukunftsvertrag NRW verschriftlicht, soll die mobil.nrw App einen Schaukasten für die Planung von intermodaler Mobilität bereithalten. Der erste Schritt ist, die bereits bestehenden Funktionen des Radroutenplaners NRW (www.radroutenplaner.nrw.de) einzubauen. Ziel ist es, die Reise zur und von der ÖPNV-Station so einfach wie möglich und in einer App nachvollziehbar zu machen. Die Radrouting-Funktionen sind voraussichtlich Anfang 2024 in der mobil.nrw-App verfügbar.

Mobidrom

Zentraler Partner für Mobilitätsdaten in NRW

Dr. Jochen Harding (Geschäftsführer NRW.Mobidrom GmbH)

Zur Umsetzung seines Programms Mobility-as-a-Service (MaaS.NRW) hat das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (MUNV) im Sommer 2023 die auf Mobilitätsdaten spezialisierte IT-Tochtergesellschaft NRW.Mobidrom an den Start gebracht. Ziel des neuen Unternehmens ist es, die Vorteile der Digitalisierung im Verkehrssektor von Nordrhein-Westfalen erlebbar zu machen und damit einen wichtigen Beitrag zur Mobilitätswende zu leisten.

Vernetzte Mobilität

Als Umsetzungseinheit des MaaS.NRW-Programms dient das Mobidrom als unabhängige Stelle, die Datenliefernde und -nutzende vernetzt und praktisch unterstützt. Damit wird das Mobidrom sowohl technische als auch organisatorische

Voraussetzungen für vernetzte Mobilität schaffen. Hier ist noch viel zu tun!



Der Aufbaustab für das Mobidrom hatte die neuen Büroflächen in unmittelbarer Nähe zum Flughafen Düsseldorf (Peter-Müller-Straße 10) bereits im Februar 2023 bezogen. Einen wichtigen Meilenstein für das Land NRW markierte die Gründung der neuen Gesellschaft im Juni 2023. Die NRW.Mobidrom GmbH ist damit eine durch das Land langfristig finanzierte IT-Gesellschaft und kein zeitlich begrenztes Einzelprojekt.



Zentrale Datenplattform ab 2024

Technisches Herzstück des Mobidroms wird der zentrale Zugang für Mobilitätsdaten sein. In Zukunft sollen Mobilitätsdaten auf dieser Mobidrom Datenplattform gebündelt und den teilnehmenden Akteuren zur Verfügung gestellt werden. Es geht dabei um statische und dynamische Daten, die verkehrsträgerübergreifend, diskriminierungsfrei und einfach per Schnittstelle nutzbar gemacht werden. Damit wird die Voraussetzung geschaffen, neue digitale Angebote für Reisende und Pendelnde anzubieten. Datenliefernde und -nutzende kann die neue Gesellschaft beim Zugang zu den Mobilitätsdaten beraten und ihnen auch technisch unter die Arme greifen. Die Umsetzung der Datenplattform und der damit verbundenen Services startet schon 2024. Schrittweise werden dann immer mehr Datenquellen und Services ins Angebot integriert.

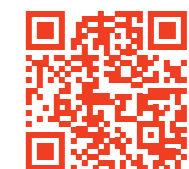
Über den zentralen Datenzugang wird das Mobidrom zusätzlich Verkehrsdaten und Services aus NRW mit weiteren Mobilitätsdatenräumen verbinden, insbesondere mit der Mobilithek (National Access Point, kurz NAP) und dem Mobility Data Space (MDS). Damit sind andere Bundesländer, die Bundes- und auch die EU-Ebene einfach angebunden. Zudem können Akteure aus NRW über die Datenplattform ihren gesetzlichen Datenbereitstellungspflichten mit geringem Aufwand nachkommen. Bei der übergreifenden Vermittlung von Best-Practice-Beispielen oder Kontakten sowie bei der Interessenvertretung seiner Stakeholder ist das Mobidrom schon heute aktiv.

Verkehrsportale Verkehr.NRW

Ein prominentes Produkt des Mobidroms ist das Verkehrsportale Verkehr.NRW, das kontinuierlich weiterentwickelt wird. Es bietet bereits heute Verkehrsdaten für ÖPNV, Rad und Auto in Echtzeit sowie Prognosen für Reisende und Pendler. Das Angebot umfasst auch statische Informationen, u. a. zu Haltestellen und Baustellen. Übrigens: Alle Kommunen und Anbieter von Mobilitätsanwendungen können Verkehr.NRW auf ihrer Website einbinden. Verkehr.NRW wird in Zukunft zum zentralen Schaufenster für Verkehrs- und Mobilitätsdaten in NRW. Aktuell führt das Mobidrom eine erste Version für das intermodale Routing als wichtiges Feature auf Verkehr.NRW ein, um Reisende und Pendler beim komfortablen Wechsel zwischen ÖPNV und Rad innerhalb einer Wegstrecke zu unterstützen. Geplant ist, das intermodale Routing auf Verkehr.NRW bald auch auf weitere Verkehrsmittel auszuweiten und die Park&Ride-Parkplätze in die Routenplanung einzubetten.



Prognosen & Verkehrsdaten in Echtzeit abrufen: verkehr.nrw



Weitere Infos: mobidrom.nrw

Marken- update mobil.nrw

*Das Land wird bunter,
diverser, offener: NRW
vermarktet seine Mobilität mit
der App mobil.nrw und erschließt mit
modernem Look und einem breiten Angebot
an Freizeittouren neue Zielgruppen.*

#mobilove

mobil.nrw – eine Marke entwickelt Haltung

Mathias von Kutzleben (KCM, Abteilung Kommunikation)

„Vernetzte Mobilität in NRW – das bedeutet, zum Beispiel 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.“ Nach diesem Aufmacher vom letzten Jahr geht mobil.nrw jetzt einen Schritt weiter und entwickelt eine offene Haltung für unsere diverse Gesellschaft. Mit neuem Look und geändertem Content.

Was bisher geschah...

Seit dem großen Markenwechsel hin zu mobil.nrw im Sommer 2019 ist mehr passiert, als im vorstellbaren Bereich möglich erschien. Corona, Abellio, die Flut und die Energiekrise, durch die das 9-Euro- und später das Deutschlandticket überhaupt erst möglich wurden. Auch wenn das alles keine Werbebotschaften für den ÖPNV sind: mobil.nrw als Marke hat dadurch einen immensen Wachstumsschub bekommen. Die ersten Jahre waren geprägt von Bekanntmachung, Information und Produktplatzierung. Nach vier Jahren haben wir ein bisschen an der farblichen Dynamik geschraubt, unser Wording zu Kund*innen und zur Community auf Augenhöhe gebracht und positionieren uns mit mehr Haltung pro Umwelt und Miteinander im Rahmen des multimodalen Verkehrs.

Es wird bunter und übersichtlicher

mobil.nrw als Marke hat sich in NRW etabliert. Deutlich erkennbar wird das durch die zunehmende Anzahl von Branchenpartnern, die lokale und regionale Angebote im Rahmen des Corporate Designs von mobil.nrw umsetzen möchten, um die Wiedererkennbarkeit der Marke bei den Reisenden für ihre Angebote zu gewährleisten. Das ist ein großer Sprung in die richtige Richtung. Damit die Marke attraktiv bleibt, haben wir uns nach vier Jahren „auf dem Markt“ zu einem Update entschieden, das insbesondere auf der Website und den sozialen Medien mehr Übersichtlichkeit und eine Vereinheitlichung der Darstellung der verschiedenen Themen bringt.

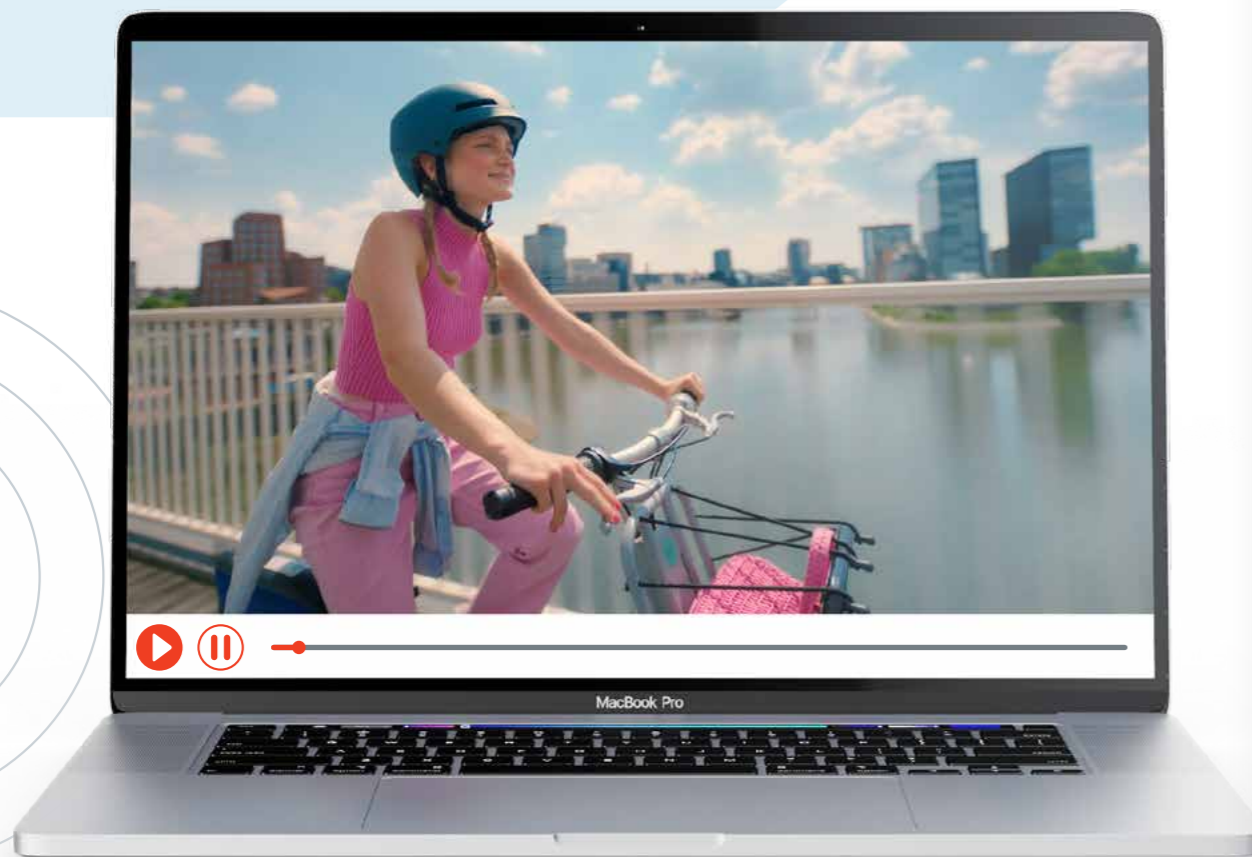
Zusammengefasst bedeutet das:

- Das Logo agiert immer als formgebendes Element zur Abgrenzung der Text- und Bildbereiche.
- Die Tonalität wird mutiger und emotionaler – Texte bekommen eine höhere Relevanz und Aussagekraft.
- Die Bildsprache wird authentischer. Der Mensch bleibt im Mittelpunkt und die Bilder müssen nicht immer zwingend das direkte Mobilitätsumfeld darstellen.
- Ein erweitertes Farbsystem mit prägnanten Farben unterstützt das angepasste Konzept.
- Die Kombination aus Text, Bild, Form und Farbe sorgt für einen höheren Wiedererkennungswert.
- Das Gestaltungssystem bleibt dabei sehr flexibel (Größenverhältnisse, Positionierungen, Füllung der Flächen, etc.).
- Der Weißraum entschlackt einst zu volle Bereiche und unterstützt das Gestaltungssystem, in dem Texte eine gute Lesbarkeit erhalten.



So bunt wie du.

Und da alle Nutzenden so vielfältig sind wie die Ecken unseres Landes, haben wir uns für den B2C-Bereich einen Claim gegönnt: **So bunt wie du**. Mit dieser Positionierung schließen wir die moderne, diverse Gesellschaft sowie die aktuelle Mobilitätslandschaft ein und betonen gleichzeitig die Bedeutung von öffentlicher Mobilität für das Erreichen der Klimaziele.



Wie es weitergeht



Wir möchten mit der Marke mittelfristig Mobilität zu einem Lifestyle-Thema machen, dabei Haltung zeigen und für Identifikationspotenzial sorgen. Die Inhalte transportieren unsere Kernwerte überwiegend für den B2C-Bereich:

- Klimaschutz und Nachhaltigkeit: ein Beitrag von und für die Mobilitätsbranche, innovative Projekte und Ideen sowie (Mitmach-)Aktionen.
- Mehrwert und Alltagsrelevanz: Produkte und Services wie die mobil.nrw-App, das Online-Tool der Mobilitäts-garantie, Tickets etc. lehnen sich an die ÖPNV-Lebens-realität an.
- Abenteuer und Inspiration: Ausflugsziele, Natur, Kultur, Fotospots und Wandertouren bleiben unser Anreiz-system, den Privatwagen stehen zu lassen und mit nachhaltigen Verkehrsmitteln ans Ziel zu kommen.
- Aktualität und Regionalität: Lokalevents, Neuigkeiten aus NRW und gesamtgesellschaftlich Relevantes mit regionalen Auswirkungen.
- Inklusion und Diversität: die Menschen aus NRW.
- Mehr Bewegtbild: Vor ein paar Jahren galt die goldene Social-Media-Regel „Kein Text ohne Bild“. Heute geht nur noch wenig ohne Video. Daher setzen wir verstärkt auf Reels und Videoformate. Dafür wurde 2021 für mobil.nrw ein YouTube-Kanal eingerichtet.
- Barrierearmut im Netz: Jüngst wurden alle mobil.nrw-Instanzen inklusive der KC-Seiten durch das BITV-Prüfverfahren getestet und durch eine Erklärung zur Barrierefreiheit ergänzt. Hör- und sehingeschränkte Menschen können so weite Teile unseres Webauftritts nutzen. Ein Formular zum Melden von Barrieren wurde eingerichtet.
- Für den B2B-Bereich wollen wir die Nutzung unserer Medien vereinfachen und arbeiten momentan an zwei größeren Projekten:



- Corporate Design: Um immer auf dem neuesten Stand zu bleiben, wird das CD künftig auf *styleguide.mobil.nrw* zur Verfügung gestellt. Richtlinien im Dokumenten-format können sich schnell überholen, sodass online jede Änderung der einzelnen Elemente für alle direkt sichtbar ist.
- Partnerbereich: Über *partner.mobil.nrw* werden künftig online die bekannten „Partnerpakete“ bereitgestellt. Der Zugang wird durch eine einmalige Registrierung sichergestellt. Damit entfallen das lästige Hochladen, Versenden und Entpacken von zip-Dateien.



Mobil sein in NRW – alles Wissenswerte hier:
[mobil.nrw/bunt](https://www.mobil.nrw/bunt)



Der YouTube-Kanal von mobil.nrw:
[YouTube.com/@mobilnrw](https://www.youtube.com/@mobilnrw)

NRW entdecken 2023

Nächster Halt: Urban Hiking

Mathias von Kutzleben (KCM, Abteilung Kommunikation)

Hot town, summer in the City. Die schon 1966 besungene unerträgliche Hitze in der Stadt ist durch die klimatischen Veränderungen nicht unbedingt besser geworden. Urban Hiking, das Wandern durch die Stadt, ist trotzdem ein Trend. Und zwar nicht nur, weil es heutzutage eindeutig mehr Möglichkeiten gibt, innerhalb hochverdichteter Räume einen kühlen Kopf zu behalten, wie zum Beispiel auf dem Sitz eines Leihrades oder beim Besuch eines wohltemperierten Museums.

Sightseeing in Großstädten wird oft mit plattgelaufenen Füßen in Verbindung gesetzt, aber es geht auch anders. Großstadt heißt Multimodalität. Das ist unter anderem an den Mobilstationen auszumachen, die im ganzen Westen wie die Pilze aus dem Boden schießen. Die Fortbewegungsmöglichkeiten sind zahlreich – sei es mit dem Rad, dem E-Roller, dem klassischen Linienbus, der Straßen- oder S-Bahn, dem On-Demand-Verkehr, dem E-Scooter oder eben doch per Pedes, da sonst das Wandern aus Definitionssicht ad absurdum geführt würde.



Verkehrsminister Oliver Krischer auf Streetart- und Bikesharing-Tour durch Köln-Ehrenfeld

Unser frisch rekrutiertes Bloggertrio Matthias Berns (Natur), Familie Schöps (Erlebnis) und Rebecca Schirge (Urban) haben mit Ausnahme des motorisierten Individualverkehrs im Einklang aller Fortbewegungsmöglichkeiten in neun neuen Touren gezeigt, was NRW alles zu bieten hat. Bei einer Streetart-Tour, die am Bahnhof Köln-Ehrenfeld beginnt und endet, hat sich Oliver Krischer, Minister für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, am 16. Mai 2023 gemeinsam mit Rebecca Schirge und Dr. Norbert Reinkober zeigen lassen, wie leicht die individuelle Gestaltung

einer Tour durch die City sein kann, wenn die Hotspots mal etwas weiter auseinander liegen. Natürlich haben die drei auch gleich eine Proberunde auf dem KVB-Rad gedreht.

Die großen Murals am Gerhard-Wilczek-Platz und am Tunnel zu den Bahngleisen verschönern nicht nur schöne Fassaden, sondern bilden auch sozialkritische Statements unserer Gesellschaft ab. Direkt am Ort befindet sich eine Mobilstation. Sie zeigt den Weg zu den Gleisen und der Bushaltestelle, beherbergt eine Carsharing-Station, einen doppelstöckigen Abstellbereich für Fahrräder sowie eine Leihradstation inkl. Reparatursäule mit Werkzeug und Luftpumpe. Letzteres ist hilfreich für alle, die auch für das eigene Rad einmal Hand anlegen müssen. Und wenn es doch mal etwas zu heiß in der Stadt werden sollte: einfach beim nächsten Biergarten abbiegen oder auf eine der Natur- und Familientouren ausweichen.

Breites digitales Angebot der mobil.nrw-Touren

Alle Touren stehen online zur Verfügung. Detaillierte Tourbeschreibungen informieren über Höhenprofil, Streckenlänge und Schwierigkeitsgrad, außerdem können der Folder und die Wanderkarten als E-Paper bzw. PDF sowie die einzelnen GPX-Dateien für Draußen-Apps heruntergeladen werden. Auf komoot, einem Navigator für Outdoor-Aktivitäten, finden sich im dortigen Profil neben den aktuellen alle Touren der vergangenen Jahre.



Überzeugte sich vom Angebot in Köln:
Verkehrsminister Krischer (links)



Hier Wanderrouten in NRW entdecken:
[mobil.nrw/entdecken](https://www.mobil.nrw/entdecken)



Tourfinder für Wandertouren mit Bus & Bahn:
[mobil.nrw/wandern](https://www.mobil.nrw/wandern)

Meilenstein Deutschland- ticket



Hunderte von verschiedenen Tarifbestimmungen haben den Fahrgästen des ÖPNV bisher das Leben schwer gemacht. Damit soll jetzt Schluss sein – doch ob der Tarifschunzel mit dem Deutschlandticket und weiteren Alternativtickets beendet wird, liegt in der Hand aller Akteure.

Stimmungsbild von der VDV-Jahrestagung

Der große Wurf oder nur das große Experiment?

Volker Wente (VDV NRW)

Wegweisende Innovationen gelingen oft nur in Krisenzeiten: Erst dann sind viele Akteure bereit, über ihren Schatten zu springen. Schaut man sich den vielbeklagten „ÖPNV-Tarifschunzel“ an, wäre die Zeit sicherlich auch ohne Krise reif für dieses große Experiment „Deutschlandticket“ gewesen.



Bisher ließen 300 Seiten Tarifbestimmungen der Verbände und 100 Seiten für den NRW-Tarif umstiegs-willige Autofahrer*innen verzweifeln oder

zumindest mit dem diffusen Gefühl zurück, entweder zu

viel bezahlt zu haben oder vielleicht doch schwarzgefahren zu sein. Auf jeden Fall blieben sie ratlos zurück. Ein attraktives ÖPNV-Angebot sieht anders aus.

Vor diesem Hintergrund ist die Idee des Deutschlandtickets bestechend: digital für 49 Euro im Abonnement für einen Monat und in allen Verkehrsmitteln des ÖPNV in ganz Deutschland unterwegs sein. Die Gebrauchsanweisung für den ÖPNV könnte eigentlich kürzer werden als die für einen Autoschlüssel. Auch der Preis entfällt als Ausrede für die Umstiegs-skeptiker. Jede Tankfüllung eines Kleinwagens ist teurer. Das digitale Smartphone ist bei vielen Altersgruppen sowieso Standard. Also alles ganz einfach – sollte man meinen.

Aus dem Dschunzel in den Dschunzel

Tatsächlich ist die Umsetzung des Deutschlandtickets jedoch ein sehr mühsamer Prozess. Hauptkritik ist naturgemäß und zu Recht die Finanzierung. Bund und Länder haben die Musik bestellt, also müssen sie auch in angemessenem Umfang die finanziellen Lasten tragen. Die lassen sich allerdings, weil das Ticket ohne historisches Vorbild ist, nur sehr schwer quantifizieren. Es zeigen sich aber auch noch ganz andere Umsetzungshindernisse: Obwohl der Preis von 49 Euro schon heute unschlagbar preiswert ist und praktisch alle regelmäßigen Nutzer günstiger reisen als zuvor, wird einerseits reflexhaft nicht nur für jede erdenkliche Kundengruppe ein Nachlass verlangt, sondern es sollen andererseits die überkommenen Mitnahmeregelungen für Kind, Hund, Fahrrad usw. natürlich auch bestehen bleiben. Doch damit nicht genug: Jeder versucht, sich von seinem Nachbarn abzusetzen. Diese unterschiedlichen Sonderregeln führen, man ahnt es, geradewegs wieder in den „Tarifschunzel“.

Politisch ist das sicherlich alles erklärbar: Jeder möchte seinem Fahrgast zusätzlich noch etwas Gutes drauflegen. Wirtschaftlich gesehen werden damit Bestandskunden nur noch weiter subventioniert. Dabei gerät das Ziel, zusätzliche Marktanteile für den ÖPNV vom Autoverkehr zu gewinnen, um klimaschädliche Emissionen zu senken, aber aus dem Blick. Neukunden, das belegen Marktforschungen, betrachten nicht den mittlerweile mit 49 Euro unschlagbaren Preis als Hemmnis, sondern die Komplexität des Systems.

Mögliche Auswege

Also was tun? Maßstab für den Erfolg können nur neue, vom Autoverkehr gewonnene Fahrgäste sein. Zusätzliche Fahrten von Bestandskunden sind für den einzelnen, weil kostenlos, zwar erfreulich, helfen dem Klima aber nicht. Also zurück zu einem einfachen Deutschlandticket, dessen Tarifbestimmungen auf einem DIN-A4-Blatt Platz haben. Vielleicht wäre es sinnvoll, statt komplizierter Regelungen zu Rabatten und inkludierten Zusatznutzen bundesweit einheitliche Zubuchoptionen zu schaffen, wie wir sie von Mobilfunkanbietern kennen und schätzen. Das hätte zwei erfreuliche Effekte: Zusätzliche Einnahmen senken den Zuschuss und entlasten die angespannten öffentlichen Kassen, und der einzig zukunftsträchtige Vertriebsweg „Smartphone“ wird gestärkt, weil nur hier Zubuchoptionen möglich sind. Wer keinen Smartphone-Fahrschein will, für den ändert sich nichts. Er bleibt im bisherigen Tarif.

Alle Akteure, egal ob Bund, Länder, Aufgabenträger, Verbände oder Verkehrsunternehmen, verfolgen bei der Umsetzung zumeist durchaus berechtigt unterschiedliche Interessen. Die Koordination ist also sehr zeitraubend und folgt den Regeln des politischen Kompromisses, bei



denen die Fahrgastinteressen nicht immer im Mittelpunkt stehen. Das Deutschlandticket ist aber nichts anderes als eine bundesweite Tarifgemeinschaft. Deshalb wäre eine „bundesweite Verbundorganisation“ sinnvoll, der heute die notwendigen Gestaltungsrechte für das Deutschlandticket sowie für den allgemeinen Tarif in jedem Verbund übertragen werden.

Verheddern sich die Akteure im Dickicht der Partikularinteressen, freuen sich Bestandskunden zwar über deutlich günstigere Fahrpreise, dem Klima ist dabei aber nicht geholfen, weil kaum jemand vom Auto auf den ÖPNV umsteigt. Das Deutschlandticket wird aber nur dann der große Wurf werden, wenn alle Entscheider die Fahrgastinteressen fest im Blick haben und alle Prozesse digital und einfach werden.



Upgrades für NRW

Subtickets zum Deutschlandticket

Katrin Kunkel (KCM, Tarif / Gremien / Recht), Benjamin Noll (KCM, Tarif / Gremien / Recht)

Nach der Einführung des Deutschlandtickets zum 01.05.2023 sollen in Nordrhein-Westfalen weitere Ticketangebote auf Basis des Deutschlandtickets angeboten werden.

Seit dem Erfolg des 9-Euro-Tickets im Sommer letzten Jahres gingen sämtliche Diskussionen und Erwartungen der Tariflandschaft in NRW in Richtung eines Nachfolgemodells. Als im Herbst 2022 die politische Entscheidung zur Einführung eines Tickets als Abonnement zum monatlichen Preis von 49 Euro getroffen wurde, begannen die Überlegungen zu zielgruppenspezifischen Ausprägungen des Deutschlandtickets.

Rabattangebote für Angestellte

Auf Bund-/Länderebene wurde beschlossen, neben dem Deutschlandticket für jedermann bundesweit einheitlich ein Jobticket-Modell des Deutschlandtickets anzubieten. Hierbei erhalten Arbeitnehmer*innen, die das Ticket

nutzen, einen Rabatt in Höhe von fünf Prozent auf den Preis des Deutschlandtickets. Voraussetzung: der Arbeitgeber leistet auf den Preis des Deutschlandtickets einen Zuschuss von mindestens 25 Prozent. Die Ausgabe des Tickets erfordert eine Vertragsgrundlage zwischen dem Arbeitgeber und einer Tariforganisation.

Upgrade für Semesterticket

Zudem verständigten sich die Beteiligten auf ein Upgrademodell des Semestertickets für Studierende, das bundesweit angeboten werden kann. Studierende können hierbei durch die Zahlung des Differenzbetrages zwischen ihrem jeweiligen regionalen Semesterticket und dem Deutschlandticket ihre Fahrtberechtigung auf das Deutschlandticket erweitern.

Zielgruppenspezifische Rabatte

Darüber hinaus haben die Bundesländer die Möglichkeit, weitere rabattierte Ticketangebote auf Basis des Deutschlandtickets zu entwickeln und für spezielle Zielgruppen in den jeweiligen Bundesländern anzubieten.





Der Verkehrsminister im Gespräch mit Mobilitätsfachleuten

Sämtliche Ticketausprägungen bzw. zielgruppenspezifischen Angebote, die nur seitens einzelner Bundesländer angeboten werden, werden mit 49 Euro in die bundesweite Einnahmenaufteilung gemeldet. Damit sind die Bundesländer verpflichtet, die Differenz aus einem rabattierten Preis und dem Preis des Deutschlandtickets aus Landesmitteln zu finanzieren.

In NRW wurde zu diesem Zweck eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertretern des NRW-Verkehrsministeriums, der kommunalen Spitzenverbände sowie Vertretern der ÖPNV-Branche ins Leben gerufen. Diese befasst sich vorrangig mit der Umsetzung der zielgruppenspezifischen Angebote zum Deutschlandticket. Bei den Überlegungen stand die Prämisse im Vordergrund, die bestehenden Fördermittel aus dem Landesetat im System zu halten und zur Rabattierung der Deutschlandtickets einzusetzen. Dies betrifft vorrangig die Schülerticketangebote sowie die Ticketangebote für Sozialticketberechtigte.

Schuljahr 2023/24: Förderung für Schulen

Neben dem Erhalt der Fördermittel spielen ebenfalls verkehrs- und sozialpolitische Erwägungen eine wichtige Rolle bei der Ent-

scheidung für diese beiden Zielgruppen. Für Schulträger wurde zum Schuljahr 2023/2024 die Möglichkeit eröffnet, das Deutschlandticket für Schüler*innen zu erwerben. So sollen möglichst viele Schülerinnen und Schüler einen kostengünstigen Zugang zum ÖPNV mit bundesweiter Nutzung erhalten.

Um für alle anspruchsberechtigte*n Schüler*innen ein Deutschlandticket erwerben sowie den Preis des Deutschlandtickets für selbstzahlende Schüler*innen auf 29 Euro reduzieren zu können, muss der jeweilige Schulträger nicht nur weiter Eigenanteile erheben, sondern auch seine bisherigen Schulträgerleistungen in ihrer Höhe fortführen bzw. diesen Betrag auf mindestens 588 Euro pro anspruchsberechtigte*n Schüler*in/Jahr anheben. Der überschüssige Betrag nach der Finanzierung der anspruchsberechtigten Schüler*innen aus Schulträgerleistungen und Eigenanteilen wird in einen regionalen Fonds mit anderen Schulträgern gegeben, die diesen Weg ebenfalls gehen. Aus diesem Fonds wird die Rabattierung der Deutschlandtickets für selbstzahlende Schüler*innen finanziert.

Für Schulträger besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich nicht an der gemeinsamen Bildung eines Fonds zu beteiligen. In diesem Fall liegt die Entscheidung, ob und für wen Deutschlandtickets erworben werden, allein bei ihnen. Auch bestehende Schülerticketprodukte können weiterhin durch die Schulträger abgenommen werden.



Sozialticket für 39 Euro ab 01.12.2023

Darüber hinaus ist zum 01.12.2023 die Einführung eines rabattierten Deutschlandtickets für Sozialticketberechtigte zum Einführungspreis von 39 Euro geplant. Das Angebot wird zukünftig als „Deutschlandticket Sozial“ am Markt platziert. Die bisher angebotenen Sozialticketprodukte sollen erhalten bleiben, sodass die Berechtigten die Wahlmöglichkeit haben.

Dabei werden die bestehenden Landesfördermittel in Höhe von jährlich 40 Millionen Euro sowohl zur Rabattierung des Deutschlandtickets als auch zum Erhalt der bestehenden Angebote eingesetzt. Die dahinterstehende Förderrichtlinie sowie das entsprechende Verteilverfahren der Mittel bleiben bis auf Weiteres unverändert. Die Aufteilung der Zuschüsse liegt in der Verantwortung der jeweiligen Aufgabenträger bzw. Kommunen. Zudem kann das Deutschlandticket für Sozialticketberechtigte durch die Zugabe von kommunalen Fördermitteln für die Berechtigten aus der jeweiligen Kommune preislich weiter abgesenkt werden.



Der Berechtigtenkreis des „Deutschlandticket Sozial“ wurde in der NRW-Tariflandschaft einheitlich abgestimmt und soll neben den bisherigen Leistungsempfängern auch die Wohngeldberechtigten umfassen.

Keine weiteren Planungen für NRW

Festlegungen zum Umgang mit den bestehenden Berechtigungsnachweisen sowie zum Vertrieb des Ticketangebotes wurde landesweit einheitlich abgestimmt. Nun müssen die finalen Entscheidungen seitens der Gremien der regionalen Tariforganisationen sowie der Kommunen getroffen werden.

Weitere zielgruppenspezifische Angebote auf Basis eines rabattierten Deutschlandtickets sind derzeit in Nordrhein-Westfalen nicht geplant.



Weitere Infos auf mobil.nrw/deutschlandticket

Die Kund*innen mitnehmen: Branchennews



*Innovativ sein, die eigenen Services verbessern, für die Kund*innen da sein: in NRW tut sich was. Denn nur der rollende Stein setzt kein Moos an. Mit dem Mobilitätsbudget, dem digitalen Service-Kanal und einer digitalen Kampagne für Fachkräfte geht NRW zukunftsweisende Wege.*

Der Service-Chat NRW

Ein neuer digitaler Kanal für den Kundendialog

Andreas Zylla (KCD)

Seit Oktober 2022 wird mit dem „Service-Chat NRW“ eine weitere digitale Unterstützung bei der Suche nach den passenden Tarifauskünften oder weiteren ÖPNV-Anliegen angeboten. Zahlreiche ÖPNV-Partner aus NRW bieten einen neuen Kanal für alle Fragen rund um den öffentlichen Personennahverkehr in NRW. Das Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW (MUNV) fördert und unterstützt das in der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW verankerte Projekt.

Personenbedienter Live-Chat

Der Service-Chat NRW ist eine zeitgemäße digitale Dialogmöglichkeit für all diejenigen, die sich schnell und unkompliziert beispielsweise über Fahrpläne und Tarife informieren möchten oder Fragen zu Störungen, Fundsachen oder dem elektronischen Tarif eezy.nrw haben. Also Themen, zu denen auch die „Schlaue Nummer für Bus und Bahn in NRW“ Informationen bereithält. Der Service-Chat NRW ist seit dem Start auf den Desktop- und mobilen Webseiten von mobil.nrw, Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM), Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR), Aachener Verkehrsverbund (AVV) und Zweckverband Ruhr-Lippe (ZRL) verfügbar und erlaubt es, über ein Pop-up-Fenster in Echtzeit mit Service-Mitarbeiter*innen zu kommunizieren, ohne die Website zu verlassen und zum Telefon zu wechseln.

Schnelle und unkomplizierte Informationen für Fahrgäste

Mit dem Service-Chat wird ein unkomplizierter, genauer und kurzfristiger Informationsaustausch geboten und somit eine deutlich verbesserte Auskunftqualität, denn die beauskunftenden Agent*innen können mittels Chats umfassender beraten als über andere Kommunikationskanäle wie zum Beispiel in der Telefonie. Das bedeutet, dass Informationen wie Internetlinks oder Dateien, die über einen telefonischen Kanal nicht oder nur umständlich übermittelt werden können, dem Anfragenden digital zur Verfügung gestellt werden können. Und das in Echtzeit, was für Fahrgäste, unterwegs oder sogar während einer Fahrt, einen echten Mehrwert bedeutet. Das Warten auf einen Kontakt zum Service-Team müssen Nutzer*innen beim Service-Chat NRW nicht befürchten, denn der Dialogkanal wird nur dann eingeblendet, wenn Mitarbeiter*innen live und umgehend verfügbar sind.

mobil.nrw, RVM, VRR, AVV, ZRL

	Eingegangene und bearbeitete Chats [Anzahl]	Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Chat [in Sekunden]	Gesamtdauer Chatbearbeitung seit Start [in Stunden]
Q4 2022	16.161	413	1.673
davon mobil.nrw	879	443	102
Q1 2023	10.107	591	1.455
davon mobil.nrw	417	341	46
Gesamt	26.268	502	3.128
davon mobil.nrw	1.296	392	148

Projektrahmen und erste erfreuliche Zwischenbilanz

Das Pilotprojekt Service-Chat NRW ist über die Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) in ihrer Funktion als Zweigstelle des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD) in Münster und über den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in Gelsenkirchen aufgesetzt und läuft über die Jahre 2022 bis 2024. Diese Laufzeit ist in zwei Phasen unterteilt: In der ersten Phase (Oktober 2022 bis September 2023) erfolgt eine Chat-Einbindung auf Desktop-Webseiten für einen definierten Teilnehmerkreis, wobei die Beantwortung der Anfragen ausschließlich über einen personenbedienten Chat stattfindet. In der zweiten Phase (Oktober 2023 bis September 2024) wird ein Chatbot live geschaltet und der Teilnehmerkreis erweitert.

Darüber hinaus steht das Projektteam im Austausch mit weiteren interessierten Verkehrsunternehmen, die eine Anbindung anstreben, sodass in einigen Fällen bereits die Vorbereitungen für die Einbindung des Chats angelaufen sind.

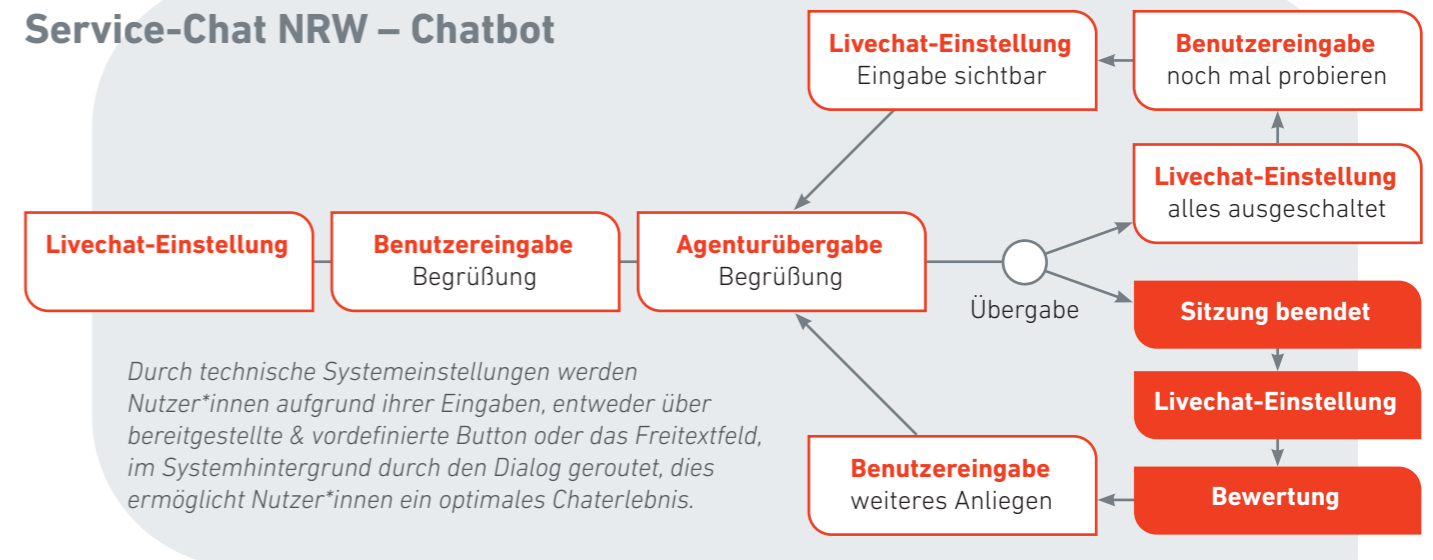
Die erste Bilanz fällt durchweg positiv aus, denn das neue Angebot wurde von Nutzer*innen rege in Anspruch genommen.

Einsatz eines Chatbots

Neben dem Live-Chat mit Servicemitarbeitenden ist seit Anfang Mai 2023 unter mobil.nrw auch ein sogenannter Chat- bzw. Klickbot zum Themengebiet „Deutschlandticket“ im Einsatz. Dabei können sich Nutzer*innen bequem und selbstständig durch die Informationen und Themen des Tickets klicken. Sollte das System an einer Stelle nicht weiterhelfen können oder der User menschliche Unterstützung benötigen, kann über einen Mausklick ein*e Agent*in eingebunden werden.

Darüber hinaus wird in der zweiten Projektphase ein Chatbot zum Einsatz kommen, der mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI) die Fragen der Nutzer*innen beantworten wird. Kurz gesagt: Hier kommunizieren Mensch und Maschine. Damit dieser Chatbot fit wird für den Austausch mit den Nutzenden, absolviert er gerade eine Trainingsphase und durchläuft diverse Tests, bis er dann Ende des Jahres 2023 den personenbedienten Service-Chat NRW ergänzt.

Service-Chat NRW – Chatbot

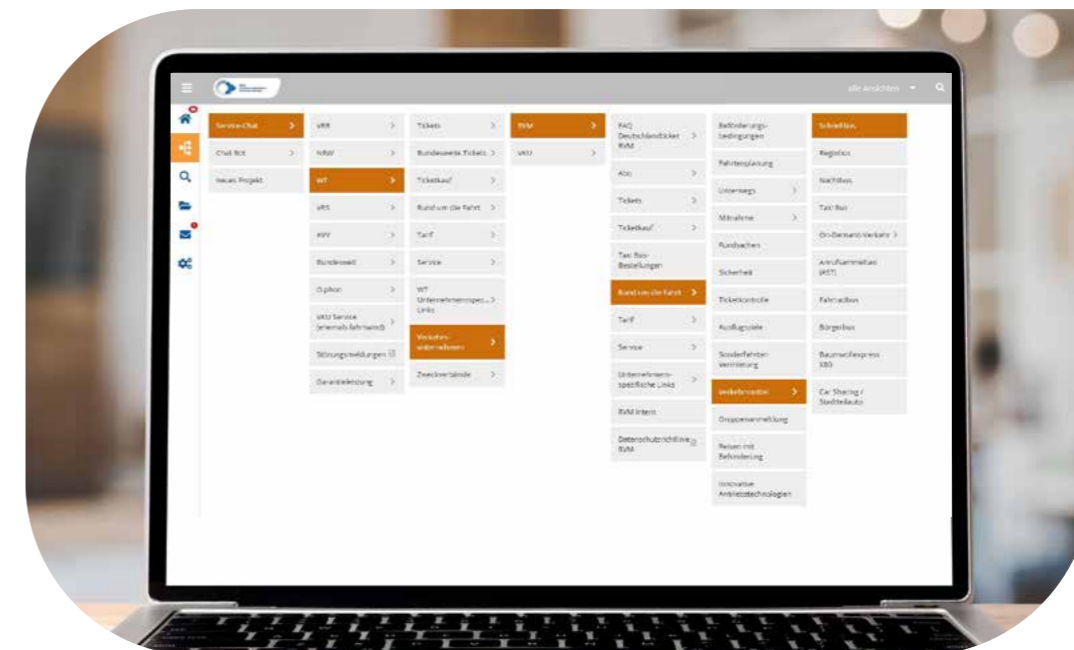


Gebündeltes Know-how in der Wissensdatenbank

Egal ob Servicemitarbeiter*in oder Chatbot: sie alle greifen auf eine Wissensdatenbank zu, um die Fragen der Nutzer*innen rund um den ÖPNV in NRW zu beantworten. Diese Wissensdatenbank wird seit Projektstart nach und nach mit allen nötigen Informationen gefüllt und stets aktualisiert, um Fahrgästen einen bestmöglichen Service zu bieten.

Das Ziel: ein flächendeckender Service für ganz NRW

Perspektivisch soll der Service-Chat in möglichst viele Websites und Apps von Verkehrsunternehmen, Verbänden und Zweckverbänden aus ganz Nordrhein-Westfalen eingebunden werden. Bis Ende 2023 soll das Service-Angebot auch über die mobil.nrw-App und weitere ÖPNV-Apps in NRW angeboten werden.



Webbasierte und mandantenfähige Wissensdatenbank, für weitere Projekte offen und nutzbar

Dem Fachkräftemangel entgegenwirken

Die Bahnen in NRW als attraktive Arbeitgeber

Inge Bartels (KCM, Abteilung Kommunikation)

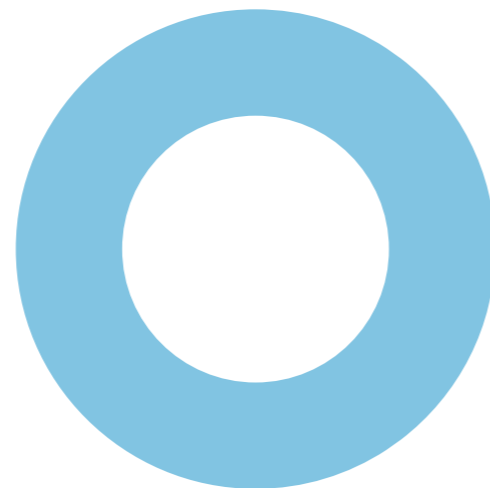


Seit 2018 unterstützt das Programm Fokus Bahn NRW die SPNV-Unternehmen bei der Suche nach Fachpersonal. In Zusammenarbeit mit den Kommunikationsspezialist*innen der SPNV-Unternehmen, dem Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr und der Agentur CP COMPARTNER bereitet das KCM seitdem mindestens einmal im Jahr eine groß angelegte Kampagne vor, um potenzielle Bewerber*innen für die Berufe in der Bahnbranche zu akquirieren. Zudem werden die einzelnen Jobangebote der SPNV-Unternehmen sowie auch die Kursangebote z. B. für den Quereinstieg als Triebfahrzeugführer auf der Seite www.bahnen.nrw angezeigt.

Hatten wir uns zu Beginn des Projekts hauptsächlich auf die Suche von Triebfahrzeugführer*innen konzentriert, haben wir im Jahr 2020 auch weitere Berufsfelder wie Kundenbetreuer*innen, Disponent*innen und IT-Spezialist*innen mit in die Suche aufgenommen und diese auch in den entsprechenden Kanälen beworben.

2021 haben wir uns strategisch noch einmal neu positioniert, weil die Berufsfelder immer vielfältiger wurden und der Fachkräftemangel in anderen Branchen erforderte, dass wir die Bahnbranche als solche noch emotionaler als hervorragenden Arbeitgeber darstellen.

In der übergeordneten Kampagne sprechen wir nun von der „Bahnfamilie“ und dem Respekt, dem Miteinander, dem Verständnis sowie auch der Wertschätzung, die die Mitarbeitenden in dieser Branche erfahren. Dabei kommunizieren wir weiterhin authentisch, geben den Zielgruppen einen echten Einblick und bewerben uns gleichzeitig als selbstbewusster Arbeitgeber.



Jobmessen 2023



Onlinemaßnahmen zur Kursvermarktung

Die Kursvermarktung bekommt einen neuen Anstrich: Ein Werkzeugkoffer verschiedener Maßnahmen soll zur Unterstützung der Weiterbildungskurse und Jobmessenbesuche abrufbar sein.

Hierzu zählen Google Discovery und Native Ads auf Medienseiten, die demografische, regionale und kontextuelle Targeting-Optionen bieten.

Neuausrichtung des „Grundrauschens“ und der Jobkarte

Die Jobkarte wird auf mehreren Seiten eingebunden, um hochwertige Conversions zu generieren.

Über Google Search- und Display-Kampagnen wird die Karte dauerhaft beworben, sofern es das Kursangebot zulässt. Unsere Kanäle (Blog, Facebook und YouTube) haben sich passend zur Awareness-Ausrichtung auf emotionale Vorteile bei den Berufen der Bahnen in NRW fokussiert. Nach und nach rücken die einzelnen Berufsbilder in das Zentrum der Kommunikation.



Newsletter und soziale Medien

Auch unser Newsletter wird mit einer Lead-Kampagne bei Facebook und Instagram vermarktet. Seit Mai 2023 gibt es auch einen eigenen facebook-Kanal für bahnen.nrw, um die Zielgruppen auf möglichst vielen verschiedenen Kanälen anzusprechen.



Personalmarketing der Bahnen in NRW: bahnen.nrw

Für ein attraktiveres Arbeitsverhältnis

Mobilitätsbudget

Long Nguyen (KCM, Abteilung Vertrieb)

Mit einem Mobilitätsbudget bieten private und öffentliche Arbeitgeber ihren Mitarbeitenden eine Chance, auf ein vollständig ineinandergreifendes Mobilitätsangebot zuzugreifen. Ein Mobilitätsbudget ist ein vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellter, vorab festgelegter Betrag, welcher von dazu berechtigten Arbeitnehmer*innen für die Nutzung unterschiedlicher Mobilitätsangebote verwendet werden kann. Pendler*innen setzen zunehmend auf flexible, umweltfreundliche Lösungen für ihre berufliche und private Mobilität. Arbeitgeber wiederum wollen Fuhrparkgrößen reduzieren, Kosten sparen, eine bessere CO₂-Bilanz erreichen und ihre Attraktivität für Fachkräfte erhöhen. Vor diesem Hintergrund treibt die ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW die landesweite Entwicklung von Mobilitätsbudgets in Kooperation mit den ÖPNV-Partner*innen voran.

Im Rahmen des Landesarbeitskreises Nahverkehr NRW vom 22.03.2022 wurde das KCM beauftragt, einen landesweiten Kick-Off-Termin zu initiieren, um sich zu den Entwicklungen und Vorhaben zum Thema Mobilitätsbudget auszutauschen und mögliche Synergien zu nutzen. Daraus soll ein Konzept für die Umsetzung eines landesweiten Mobilitätsbudgets erarbeitet werden. In enger Zusammenarbeit mit dem Zukunftsnetz Mobilität NRW (ZNM) koordinieren die Kompetenzcenter Marketing (KCM) und Digitalisierung (KCD) einen landesweiten Dialog, um das Mobilitätsbudget im ganzen Land für interessierte Arbeitgeber und ihre Mitarbeitenden nutzbar zu machen.



Aus dem Dialog im Rahmen eines Workshops können folgende Kernergebnisse festgehalten werden:

- Das Mobilitätsbudget soll sowohl für alle privaten und öffentlichen Arbeitgeber nutzbar sein. Die darin angebotenen Mobilitätsangebote sollen mit den Arbeitgebern individuell vereinbart werden können.
- Es soll eine Projektstruktur aufgebaut und regelmäßige Austauschtreffen in Arbeitsgruppen koordiniert werden. Das KCM soll mit Unterstützung des KCD und des ZNM die Projektsteuerung übernehmen.
- Pilotprojekte zum Mobilitätsbudget: Einzelne Aktivitäten in den Kooperationsräumen sollen parallel weiterhin vorangetrieben werden.
- Zur Vorbereitung für die noch zu organisierenden und koordinierenden Arbeitsgruppen arbeiten KCM, KCD und ZNM zusammen und stimmen sich im Vorfeld ab.
- In den Arbeitsgruppen zum Mobilitätsbudget soll perspektivisch definiert werden, welche Bestandteile eines Mobilitätsbudgets gemeinsam beschafft und aufgebaut werden können.

Die Ergebnisse aus den beiden Workshops bilden die Grundlage für die Projektskizze. Übergeordnetes Ziel ist es, ein Mobilitätsbudget zu schaffen und anzubieten, welches alle Angebote im Bereich Mobilität digital bereitstellt. Das Produkt soll maßgeschneiderte Verkehrsdienstleistungen anbieten, die klassische Bus- und Bahnangebote mit modernen, flexiblen Bedienformen kombinieren. Integrierbar wären z. B. New-Mobility/ Shared-Mobility-Angebote wie Bike-Sharing, E-Roller-Sharing, E-Tretroller-Sharing, Carsharing sowie On-Demand Ridepooling-Dienste ebenso wie Angebote des Individualverkehrs, z. B. Taxidienste und Mietwagenverleih.



Die ÖPNV Digitalisierungsoffensive im Netz:
digitalemobilitaet.nrw



News zum Zukunftsnetz Mobilität NRW:
zukunftsnetz-mobilitaet.nrw.de

Eine Sonderauswertung des NRW-Kundenbarometers 2022

Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV in NRW

Monika Schreiber (KCM, Abteilung Marktforschung)

2022 gab es zahlreiche gewichtige äußere Einflussfaktoren für den ÖPNV: Die Corona-Pandemie spielte immer weniger eine Rolle, die Sprit- und Energiekosten erreichten nie gekannte Höhen, das 9-Euro-Ticket kam und große SPNV-Bauprojekte begannen. Das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) hat das gemäß dem üblichen 2-Jahres-Rhythmus vorgesehene NRW-Kundenbarometer 2022 genutzt, um diese veränderten Gegebenheiten aus Sicht der ÖPNV-Kund*innen einzufangen und die Auswirkungen auf die Nutzung des Nahverkehrs und die Zufriedenheit mit diesem aufzuzeigen.

Für die aktuelle Untersuchung wurden in der Zeit von September 2022 bis Dezember 2022 rund 17.400 ÖPNV-Kund*innen durch das Marktforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt. Die Befragten wurden um ihre Meinung zu 25 Leistungsmerkmalen aus den fünf Bereichen Angebot, Tarif-Vertrieb-Information, Haltestellen und Stationen, Verkehrsmittel und Sicherheit gebeten. Die Beurteilung der Merkmale erfolgte anhand der bewährten, verbalen Skala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5).

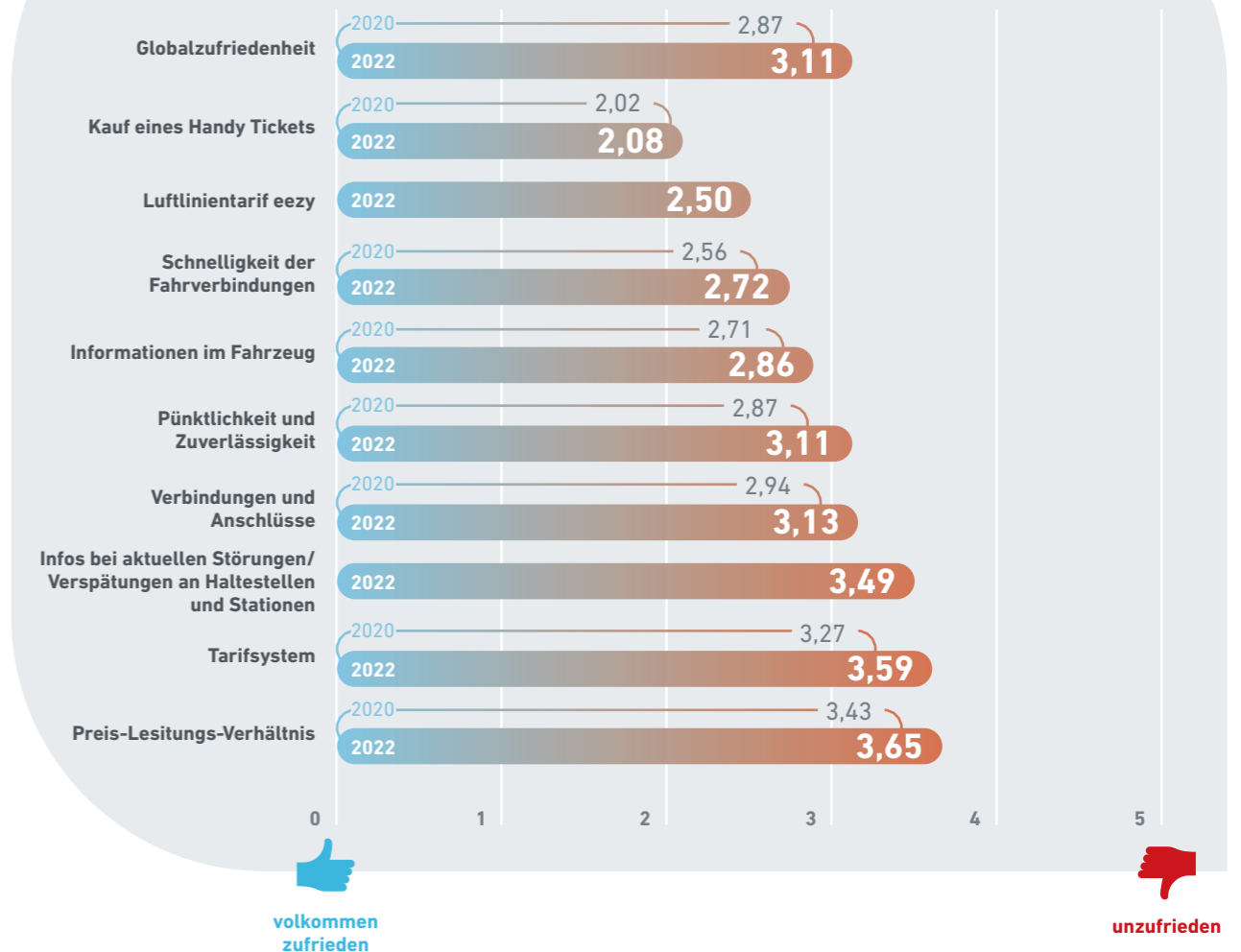
ÖPNV-Kund*innen in NRW aktuell deutlich weniger zufrieden

Nachdem 2020 die allgemeine (Global-) Zufriedenheit der ÖPNV-Kund*innen in NRW von 2,96 (2018) auf 2,87 gestiegen war, ist sie 2022 signifikant auf 3,11 gesunken und liegt somit sogar deutlich unter der Bewertung von 2018. Aktuell sind die ÖPNV-Kund*innen insgesamt nicht mehr so zufrieden wie 2020, sie bewerteten ebenso alle abgefragten Einzelaspekte schlechter als 2020.

Die Grafik auf der nachfolgenden Seite zeigt neben der Globalzufriedenheit die Rangreihe der Zufriedenheit der ÖPNV-Nutzenden in NRW mit ausgewählten Leistungsmerkmalen.

2022 wurden zwei neue Leistungsaspekte bei den Zufriedenheitsabfragen ergänzt: der neue Luftlinientarif „eezy“ und die „Informationen bei aktuellen Störungen und Verspätungen an den Haltestellen und Stationen“. Die eezy-Nutzer*innen bewerteten den neuen Tarif mit 2,50 – er reiht sich mit dieser vergleichsweise guten Bewertung auf Platz 2 der 25 Leistungsmerkmale ein. Am besten wird – wie schon bei den früheren Untersuchungen – der Kauf eines HandyTickets bewertet (2,08).

Rangreihe der Zufriedenheit – Globalzufriedenheit sowie ausgewählte Leistungsmerkmale



Mit den Informationen an den Haltestellen bei aktuellen Störungen und Verspätungen sind die ÖPNV-Kund*innen dagegen deutlich weniger zufrieden: Mit einer Einstiegsbewertung von 3,49 erreicht dieser Aspekt nur den drittletzten Platz in der gesamten Rangreihe – schlechter bewerten die Fahrgäste nur die (konventionellen) Tarifsysteme (3,59) und das Preis-Leistungs-Verhältnis (3,65). Zusammen mit der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit – wofür 2022 die Note 3,11 vergeben wurde – weisen die beiden letztgenannten Aspekte zudem die größten Zufriedenheitsveränderungen gegenüber 2020 auf: Sie haben sich um 0,24, 0,32 bzw. 0,22 Notenpunkte ungewohnt deutlich verschlechtert.



Das 9-Euro-Ticket

Im Juni, Juli und August 2022 gab es das 9-Euro-Ticket: ein deutschlandweit im Nahverkehr gültiges Monatsticket für 9 Euro pro Monat, erhältlich für jedermann.

Vom 9-Euro-Ticket haben 98 % der ÖPNV-Nutzer*innen aus NRW zumindest schon einmal gehört, neun von zehn kennen es – nach eigener Einschätzung – sogar gut. Dies verwundert nicht, da rund 80 % der ÖPNV-Nutzenden aus NRW mindestens ein 9-Euro-Ticket im Sommer 2022 besaßen; etwas mehr als die Hälfte (54 %) hatte sogar drei 9-Euro-Tickets.

„Kennen Sie das 9-Euro-Ticket?“

89%

9%

„Ja, ich kenne das 9-Euro-Ticket.“

„Ja, ich habe davon gehört, kenne aber keine Details.“

2%

„Nein, ich kenne das 9-Euro-Ticket nicht.“

„Haben Sie sich das 9-Euro-Ticket gekauft und wenn ja, für wie viele Monate?“

10%

„Ich habe das Ticket für zwei Monate gekauft.“

54%

15%

„Ich habe das Ticket für einen Monat gekauft.“

„Ich habe das Ticket für drei Monate gekauft.“

21%

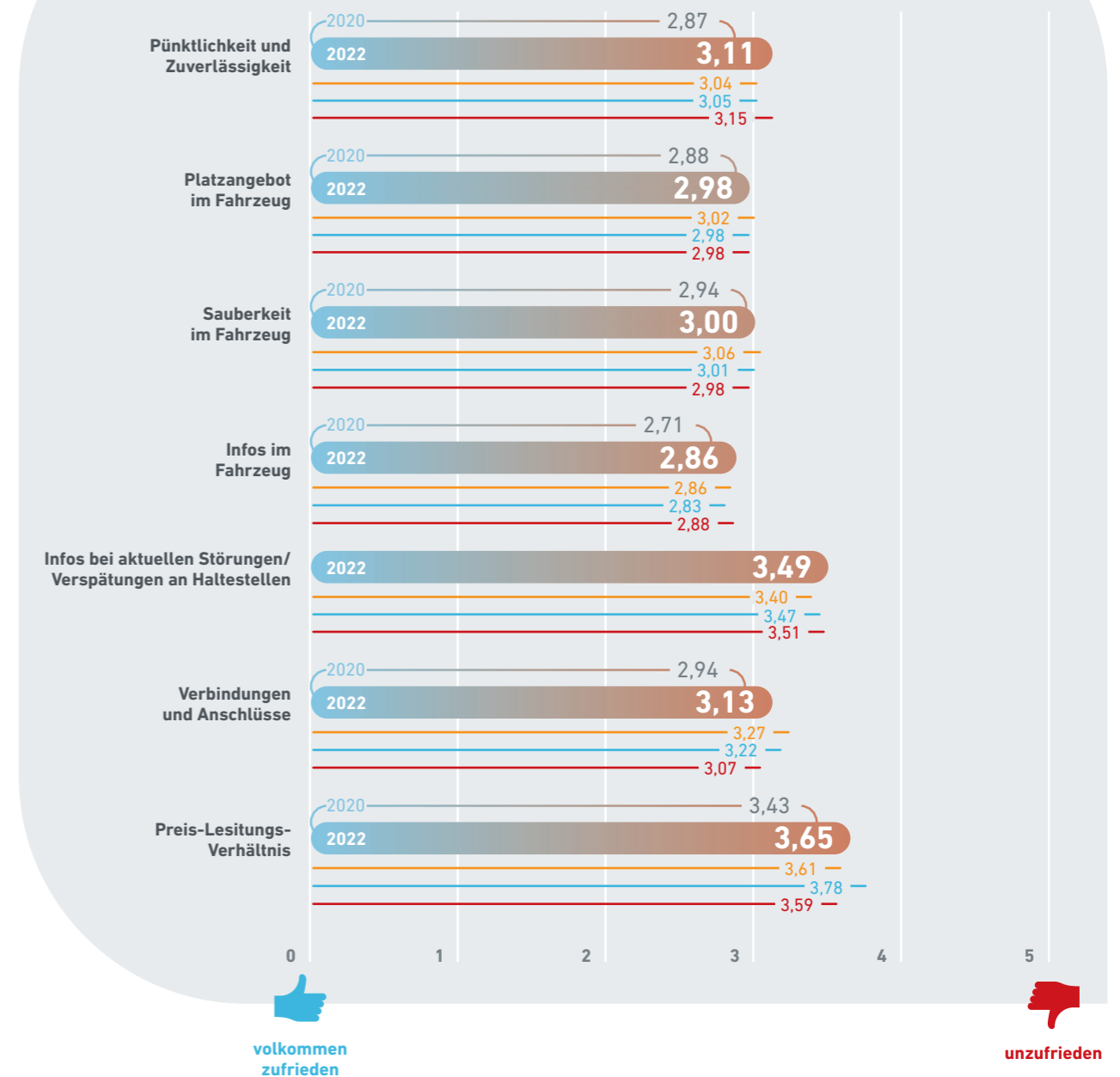
„Ich habe das Ticket nicht gekauft.“

Um die Zufriedenheitsergebnisse unter Berücksichtigung dieses besonderen Zeitraums einordnen zu können, wurde beim NRW-Kundenbarometer 2022 der Zeitpunkt erfasst, wann die Befragten zuletzt mit dem ÖPNV unterwegs waren: vor Juni 2022, im Juni/Juli/August 2022 oder nach dem 9-Euro-Ticket-Zeitraum, also ab/seit September 2022. Nachfolgend sind einige Zufriedenheitsergebnisse sowohl als Gesamtwert im Vergleich zu 2020 als auch separat nach dem Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung dargestellt.

Zufriedenheit mit ausgewählten Leistungsmerkmalen

Gesamtergebnis 2020 und 2022 im Vergleich zum Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung in 2022

■ vor Juni 2022
■ im Jun–Aug 2022
■ seit Sept 2022



Beim Vergleich der Zufriedenheit nach dem Zeitpunkt der letzten ÖPNV-Nutzung zeigen sich teilweise deutliche Unterschiede: Kund*innen, die zuletzt im Sommer oder vor Juni 2022 den ÖPNV genutzt haben, bewerten die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit mit 3,05 bzw. 3,04 zwar schlechter als 2020 (2,87), am unzufriedensten sind mit einem Wert von 3,15 jedoch die Kund*innen, die (auch)

im Herbst unterwegs waren. Ein Hauptgrund hierfür sind sicherlich große Baustellenprojekte im SPNV in NRW mit teils sehr umfangreichen Einschränkungen, Streckensperrungen und Schienenersatzverkehren, die im Herbst 2022 in die Hauptphase eintraten.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass die Kund*innen, die zuletzt im Herbst 2022 unterwegs waren,

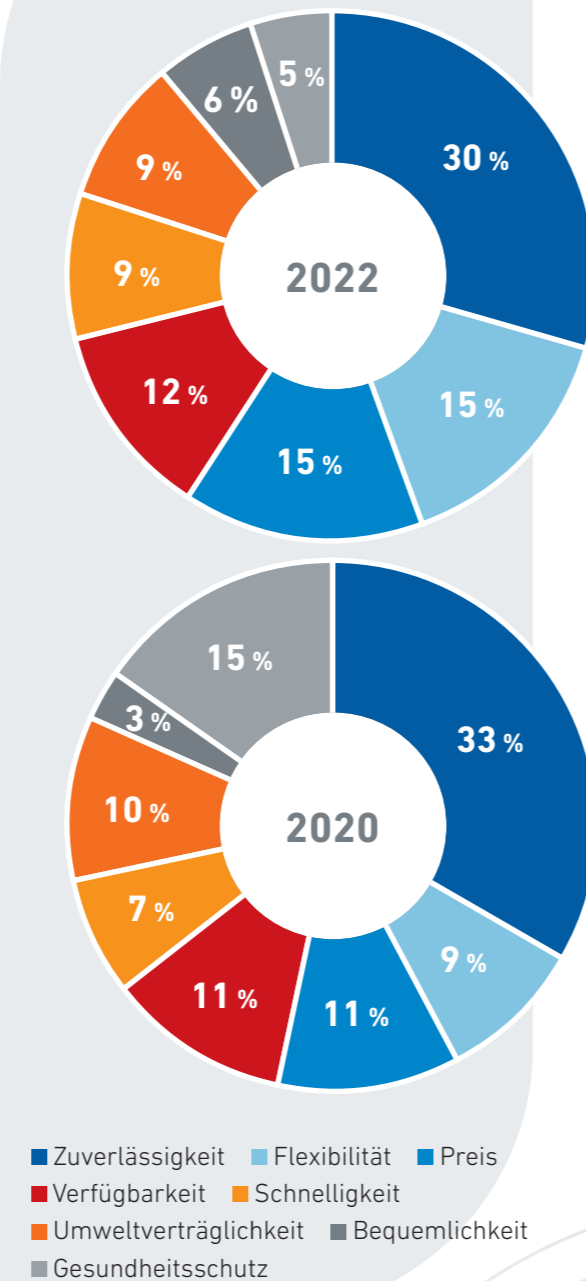
die Verbindungen und Anschlüsse besser bewerten als die übrigen beiden Gruppen – entgegen ihrer schlechteren Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Wenn allerdings das System ÖPNV durch die Einflüsse der Baustellen insgesamt unpünktlich ist, können die Verbindungen und Anschlüsse dennoch funktionieren, da sie oftmals ebenfalls verspätet sind und daher noch erreicht werden.

Die Informationen an Haltestellen bei aktuellen Störungen und Verspätungen werden von den Fahrgästen, die zuletzt im Herbst 2022 unterwegs waren, mit 3,51 am schlechtesten bewertet. Hier dürften sich ebenfalls die Auswirkungen der umfangreichen Baumaßnahmen widerspiegeln, die eine funktionierende, aktuelle Information der Fahrgäste eigentlich unerlässlich machen.

Bei der Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist die Gruppe, die zuletzt während des 9-Euro-Tickets den ÖPNV genutzt hat, am unzufriedensten. Da sich diese Bewertung auf die „normalen“ Preise bezieht, zeigt sich hier deutlich der Einfluss des sehr günstigen 9-Euro-Tickets.



Einflussfaktoren auf die Verkehrsmittelwahl



Zuverlässigkeit weiterhin am wichtigsten bei der Wahl eines Verkehrsmittels

Um etwas genauer zu erfahren, wie ÖPNV-Kund*innen ticken, wurde das Thema „Einflussfaktoren bei der Verkehrsmittelwahl“ erstmals im NRW-Kundenbarometer 2020 ergänzt und auch 2022 beibehalten. Die Befragten sollten aus acht Aspekten den auswählen, der für sie persönlich bei ihrer Entscheidung für die Nutzung eines Verkehrsmittels – ganz gleich, ob ÖPNV, PKW, Fahrrad oder zu Fuß – am wichtigsten ist.

Wie die Kreisdiagramme auf Seite 46 zeigen, ist die Zuverlässigkeit für 30 % der

ÖPNV-Kund*innen auch 2022 immer noch der wichtigste Aspekt bei der Wahl eines Verkehrsmittels; auch wenn der Anteil gegenüber der Vorstudie geringer ausfällt (2020: 33 %). Die Flexibilität ist 2022 der zweitgrößten Gruppe am wichtigsten (15 %), zudem ist diese auch um zwei Drittel größer als 2020 (9 %).

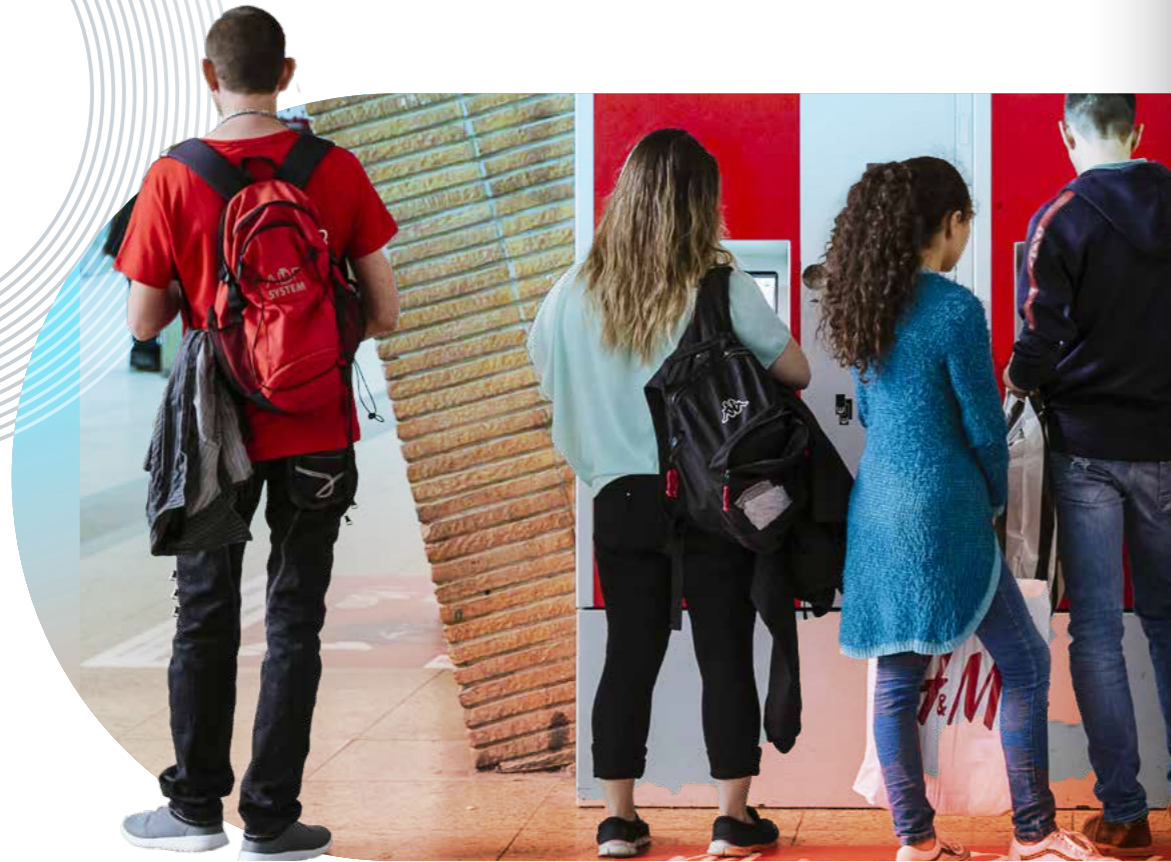
Deutlich erkennbar ist beim Vergleich mit der Reihenfolge aus 2020 der Corona-Einfluss beim Aspekt Gesundheitsschutz: dieser war 2020 noch für 15 % – und damit seinerzeit für die zweitgrößte Gruppe – am wichtigsten, zum aktuellen Befragungszeitpunkt im Herbst 2022 nur noch für 5 % und somit für die wenigsten Befragten.

Zusammengefasst bedeutet das:

Die Ergebnisse des NRW-Kundenbarometers zeigen die Bedürfnisse der Fahrgäste und skizzieren Handlungsnotwendigkeiten in Bezug auf das System ÖPNV. Die Maßnahmen, die die Branche zur Verbesserung ergreift, bewirkten bis zur letzten Untersuchung 2020 stetig verbesserte Werte. Bedingt durch die auslaufende Corona-Pandemie, das 9-Euro-Ticket im Sommer 2022 und die umfangreichen Baumaßnahmen im SPNV seit dem Herbst 2022 wurde dieser Trend unterbrochen. Auch in den nächsten Jahren werden solche Einflüsse zumindest durch die Bauprojekte weiter bestehen. Ob die Zufriedenheit dennoch wieder das Niveau von 2020 erreicht oder vielleicht auch weiter gesteigert werden kann, wird das nächste, für das Jahr 2024 geplante Kundenbarometer zeigen.



Detaillierte Ergebnisse sämtlicher NRW-Kundenbarometer finden Sie zum Download unter kcm-nrw.de



Unter der Lupe Zahlen und Entwicklungen

Das 9-Euro-Ticket führte in den drei Monaten seiner Gültigkeit von Juni bis August 2022 zu einem teilweise kompletten Wegfall der Erlöse. Trotzdem entwickelten sich die Einnahmen sehr positiv.

COVID19 in 2022 – Auswirkungen auf den NRW-Tarif

2022: ein Jahr der Herausforderungen

Danijel Andrić (KCM, Stellvertretende Leitung)

Der Beginn des Jahres 2022 war noch sehr von der COVID19-Pandemie geprägt. Die Fahrgastzahlen haben sich jedoch im Frühjahr wieder etwas erholt, um im Laufe des Jahres stetig zu steigen. Im Jahr 2022 schränkte die COVID19-Pandemie das öffentliche Leben insgesamt deutlich weniger ein als in den beiden Jahren zuvor. Viele Fahrgäste konnten in dieser Zeit für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) zurück- und neu hinzugewonnen werden. Das 9-Euro-Ticket im Zeitraum von Juni bis August 2022 leistete hierzu einen nicht unerheblichen Beitrag. Insgesamt fand erfreulicherweise eine Erholung am Markt statt.

Fahrgeldausfälle und hohe Energiekosten

Das Einnahmenniveau vor der COVID19-Pandemie konnte aber noch nicht wieder erreicht werden. Die erheblichen Kostensteigerungen, insbesondere bei der Energie, stellten die Verkehrsunternehmen und den ÖPNV-Betrieb insgesamt vor große

Herausforderungen. Der NRW-Tarif war im Jahr 2022 mit Fahrgeldausfällen in Höhe von rund 78 Millionen Euro betroffen.

Planungssicherheit durch Mittel von Bund und Land

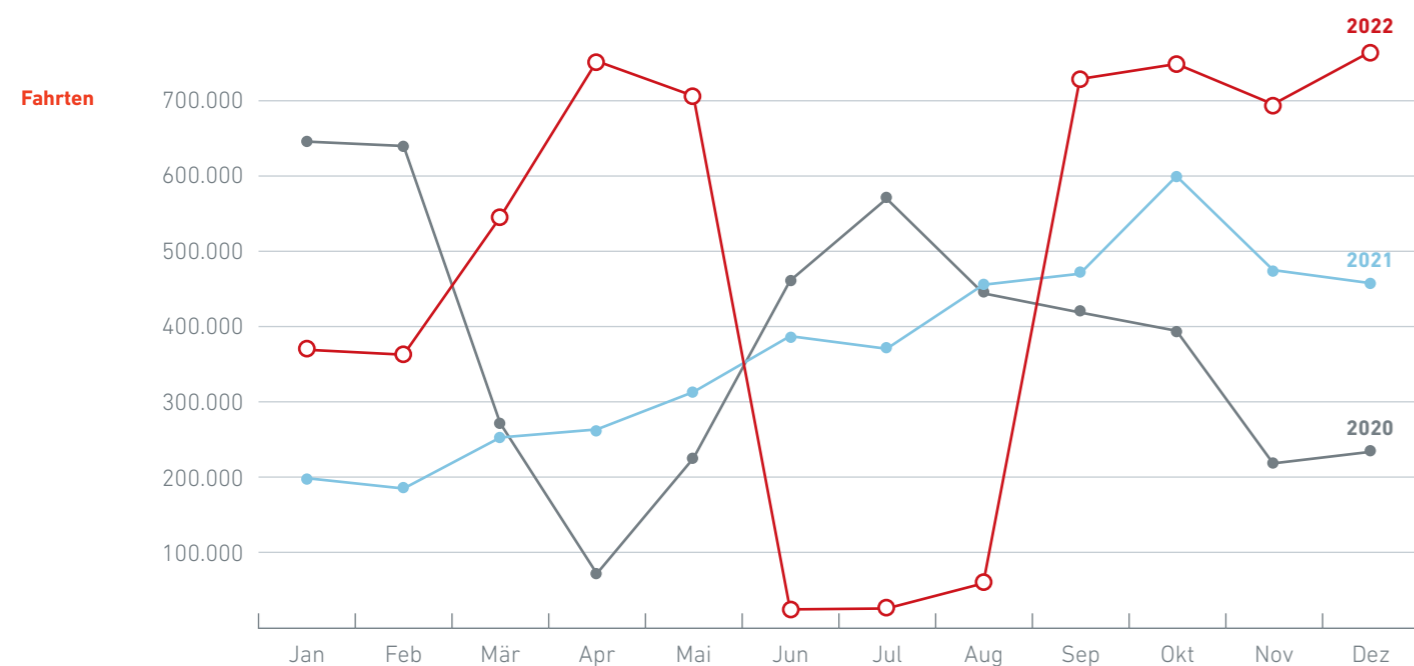
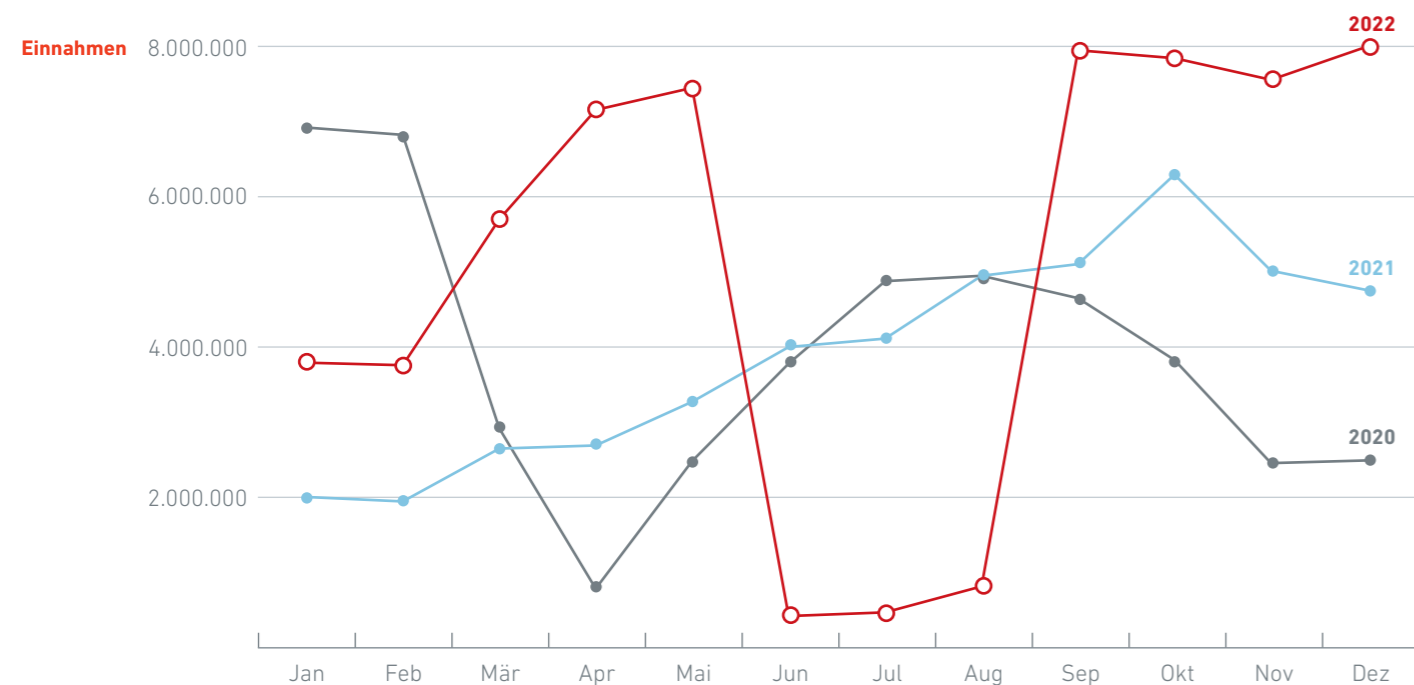
Politisches Ziel war es, das ÖPNV-Angebot in Nordrhein-Westfalen aufgrund seiner Systemrelevanz sowie aus Gründen der Daseinsvorsorge und des Klimaschutzes auch im Jahr 2022 aufrechtzuerhalten. Die Verkehrsunternehmen und Millionen von Pendler*innen im Land brauchten Planungssicherheit. Vor diesem Hintergrund stellten das Land und der Bund für dieses Jahr rund eine Milliarde Euro zur Unterstützung des ÖPNV in Nordrhein-Westfalen bereit.

200 Millionen Hilfe aus Sondervermögen

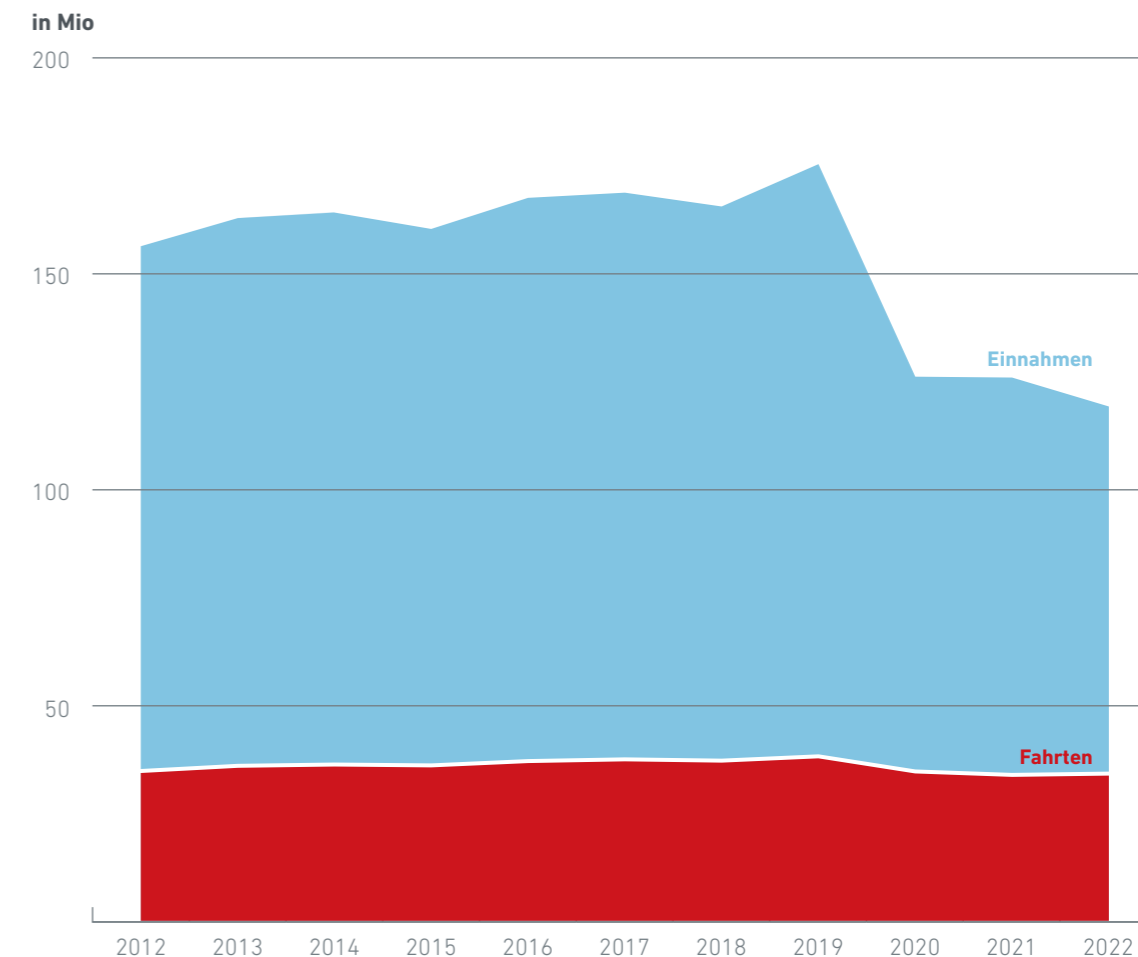
Zusätzlich zum bundeseinheitlichen Schadensausgleich gewährte das Land Nordrhein-Westfalen den Verkehrsunternehmen auch einen pauschalen Ausgleich für die gestiegenen Energiekosten. Für das Jahr 2023 hat das Land weitere 200 Millionen Euro aus dem Sondervermögen nach Maßgabe des Krisenbewältigungsgesetzes unbürokratisch bereitgestellt. Mit diesen finanziellen Mitteln sollen die Folgen der durch den russischen Angriffskrieg auf die Ukraine extrem gestiegenen Energiekosten abgedeckt werden.

Entwicklung der Gelegenheitsfahrenden

von Januar bis Dezember im Jahresvergleich 2020 – 2022



Fahrten und Einnahmen



Preisfortschreibung

Durchschnittliche Preissteigerungen im NRW-Tarif

Benjamin Noll (KCM, Tarif / Gremien / Recht)

Zum Jahreswechsel 2022/2023 wurde der NRW-Tarif nach mehreren Jahren moderater Preisfortschreibung preislich um durchschnittlich 3,5 Prozent fortgeschrieben. Grund waren die gestiegenen Kosten im ÖPNV. So mussten erstmals seit längerer Zeit Preise für Abonnements angehoben werden. Die bereits beschlossene Preisanpassung für SemesterTickets wurde jedoch weiterhin moderat gehalten und der NRW-eTarif sogar mit einem Moratorium versehen.

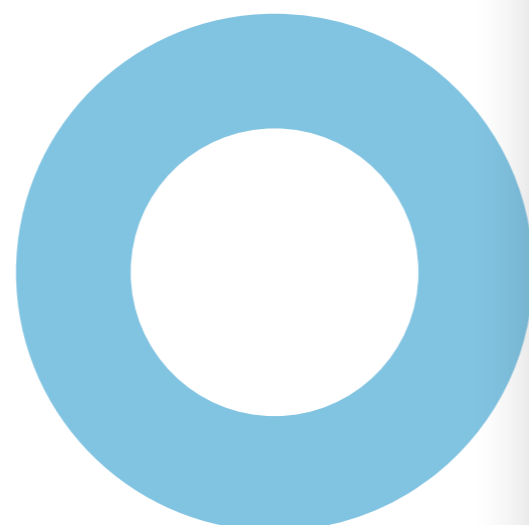
RelationspreisTickets

Im sogenannten „Bartarif“ (Einzelfahrscheine) wurden die plus-Beträge für 2023 erneut angepasst.

Durch die gemeinsame Wirkung mit der Anpassung des Deutschlandtarifs (DTV – ehemals C-Preis der DB AG) von rund 5 % liegt die Preismaßnahme bei ca. 8,8 % im Bartarif und bei etwa 4,5 % bei den Zeitkarten der RelationspreisTickets.

NRW-eTarif (eezy.nrw)

Im Gegensatz zu den Preisen für den Bartarif der RelationspreisTickets wurden die Preise für den NRW-eTarif nicht angehoben. Eine Ausnahme stellt die Mitnahme von Fahrrädern dar, da diese preislich an das FahrradTagesTicket NRW (FTT NRW) gebunden ist. Ziel ist es, durch das Moratorium im NRW-eTarif eine Vertriebslenkung hin zum digitalen Angebot zu erreichen.



NRW-Tarif und NRWplus-Tarif

NRW eTarif (ab 01.01.2023)	2023	2022
Grundpreis		
Grundpreis Erwachsener 1. Klasse	1,60 €	1,60 €
Grundpreis Kinder 1. Klasse	0,80 €	0,80 €
Grundpreis Erwachsener 2. Klasse	2,40 €	2,40 €
Grundpreis Kinder 2. Klasse	1,20 €	1,20 €
Preisdeckel		
Preisdeckel Erwachsener 1. Klasse	30,00 €	30,00 €
Preisdeckel Kinder 1. Klasse	15,00 €	15,00 €
Preisdeckel Erwachsener 2. Klasse	45,00 €	45,00 €
Preisdeckel Kinder 2. Klasse	22,50 €	22,50 €
Pauschale Angebote		
Fahrradzubuchung	5,10 €	4,80 €
Preisdeckel Fahrrad	5,10 €	4,80 €
Regionale Bandbreiten Grundpreise		
Bandbreite Grundpreise Erwachsener 2. Klasse	1,30 € - 1,60 €	1,30 € - 1,60 €
Bandbreite Grundpreise Kinder 2. Klasse	0,65 € - 0,80 €	0,65 € - 0,80 €
Bandbreite Grundpreise Erwachsener 1. Klasse	2,60 € - 3,20 €	2,60 € - 3,20 €
Bandbreite Grundpreise Kinder 1. Klasse	1,30 € - 1,60 €	1,30 € - 1,60 €
Regionale Bandbreiten Arbeitspreise		
Bandbreite Arbeitspreise Erwachsener 2. Klasse	0,15 € - 0,30 €	0,15 € - 0,30 €
Bandbreite Arbeitspreise Kinder 2. Klasse	0,075 € - 0,15 €	0,075 € - 0,15 €
Bandbreite Arbeitspreise Erwachsener 1. Klasse	0,225 € - 0,45 €	0,225 € - 0,45 €
Bandbreite Arbeitspreise Kinder 1. Klasse	0,1125 € - 0,225 €	0,1125 € - 0,225 €
Regionale Bandbreiten Preisdeckel		
Bandbreite Preisdeckel Erwachsener 2. Klasse	15,00 € - 30,00 €	15,00 € - 30,00 €
Bandbreite Preisdeckel Kinder 2. Klasse	7,50 € - 15,00 €	7,50 € - 15,00 €
Bandbreite Preisdeckel Erwachsener 1. Klasse	22,50 € - 45,00 €	22,50 € - 45,00 €
Bandbreite Preisdeckel Kinder 1. Klasse	11,25 € - 22,50 €	15,00 € - 30,00 €



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

PauschalpreisTickets

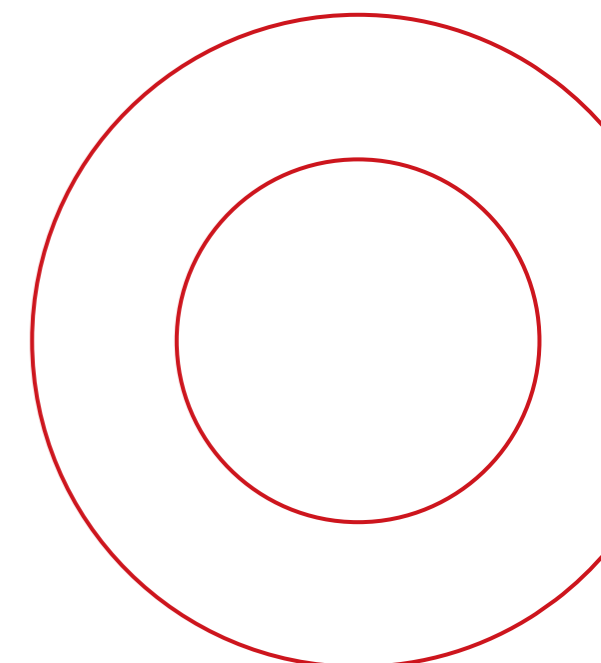
Nach mehreren Jahren der weitestgehenden Preisstabilität wurden die PauschalpreisTickets 2023 um durchschnittlich 4,6 % erhöht.

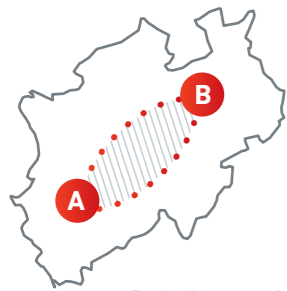
NRWplus-Tarif

Der NRWplus-Tarif wurde um 5,6 % angepasst.

SemesterTicket NRW

Der Aufpreis für das solidarfinanzierte SemesterTicket NRW wurde im vergangenen Jahr beschlossen und damals im Vergleich zum ursprünglichen Beschluss sogar abgesenkt. Die Preisanpassung liegt bei 1,54 %.

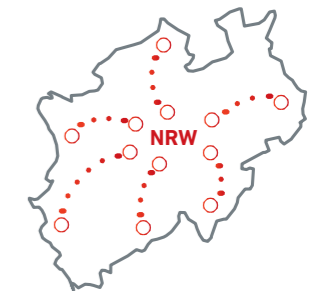




RelationspreisTickets gelten zwischen Start und Ziel in einem festen Geltungsbereich. Im Geltungsbereich sind alle Reisewege zugelassen und Fahrgäste haben freie Verkehrsmittelwahl.

RelationspreisTickets (plus-Beträge) (ab 11.12.2022)	2023	2022
Für eine Fahrt		
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Erwachsener	2,00 €	1,90 €
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Erwachsener BC 25	1,50 €	1,45 €
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Erwachsener BC 50	1,00 €	0,95 €
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Kinder	1,00 €	0,95 €
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Kinder BC25	0,75 €	0,70 €
SchöneReiseTicket NRW Einzelfahrt Kinder BC50	0,50 €	0,50 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Einzelfahrt Erwachsener	1,00 €	0,95 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Einzelfahrt Kinder	0,50 €	0,50 €
Für Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsener	4,00 €	3,80 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsener BC25	3,00 €	2,90 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Erwachsener BC50	2,00 €	1,90 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Kinder	2,00 €	1,90 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Kinder BC25	1,50 €	1,40 €
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück Kinder BC50	1,00 €	1,00 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Erwachsener	2,00 €	1,90 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück Kinder	1,00 €	1,00 €
Für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	7,10 €	6,80 €
Für einen Kalendermonat		
SchönerMonatTicket NRW	25,00 €	24,00 €
SchönerMonatTicket NRW Schüler	18,80 €	18,00 €
Im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	20,90 €	20,00 €
SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo	15,70 €	15,00 €

PauschalpreisTickets (ab 01.01.2023)	2023	2022
Für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsener	21,50 €	20,60 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	10,80 €	10,30 €
EinfachWeiterTicket NRW Erwachsener 2. Klasse	7,20 €	6,80 €
EinfachWeiterTicket NRW Kinder 2. Klasse	3,60 €	3,40 €
EinfachWeiterTicket NRW Erwachsener 1. Klasse	10,80 €	10,20 €
EinfachWeiterTicket NRW Kinder 1. Klasse	5,40 €	5,10 €
Für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single	31,90 €	30,60 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen	47,90 €	45,70 €
FahrradTagesTicket NRW	5,10 €	4,80 €
Für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW 2. Klasse (Vorkasse)	3.010,00 €	2.920,00 €
darin plus-Aufpreis	571,90 €	554,80 €
SchönesJahrTicket NRW 1. Klasse (Vorkasse)	4.229,05 €	4.125,00 €
darin plus-Aufpreis	571,90 €	554,80 €
SchönesJahrTicket NRW Abo 2. Klasse (monatlich)	3.160,50 €	3.072,00 €
darin plus-Aufpreis	50,04 €	48,64 €
SchönesJahrTicket NRW Abo 1. Klasse (monatlich)	4.440,50 €	4.344,00 €
darin plus-Aufpreis	50,04 €	48,64 €
Schöne60Ticket NRW Abo 2. Klasse (monatlich)	156,97 €	152,60 €
Schöne60Ticket NRW Abo 1. Klasse (monatlich)	220,54 €	215,75 €
JobTicket NRW Abo 2. Klasse (monatlich)	237,04 €	230,00 €
JobTicket NRW Abo 1. Klasse (monatlich)	333,04 €	326,00 €
NRWupgradeAzubi (monatlich)	20,00 €	20,00 €
Für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern/Herbst/Winter	32,00 €	30,20 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	64,00 €	60,40 €

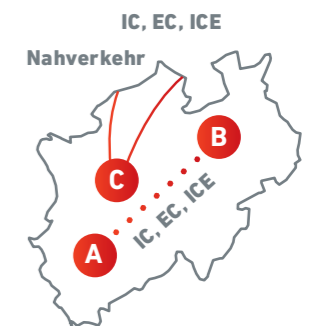


Tickets zum Pauschalpreis gelten in ganz NRW – der Einheitspreis ist unabhängig von der Reiseweite.

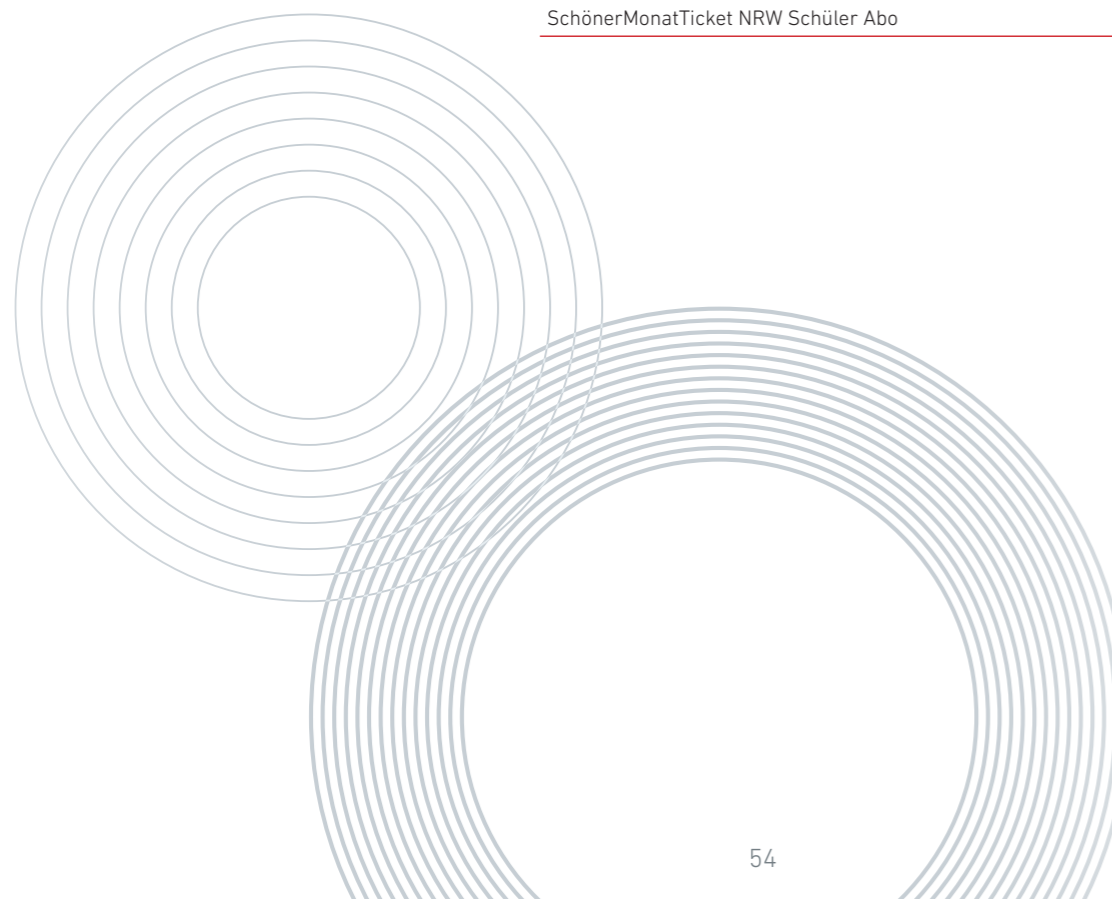
TeilnehmerTicket NRW (ab 01.01.2023)	2023	2022
Teilnehmerzahl von 100 bis 500 Personen (RS 1)	17,75 €	16,95 €
Teilnehmerzahl von über 500 Personen (RS 2)	13,70 €	13,05 €

SemesterTicket NRW	SS 23 WS 23/24	SS 22 WS 22/23
Für Binnenabschlüsse		
Aufpreis pro Semester	59,40 €	58,50 €
Für Standorte außerhalb von Deutschland		
Aufpreis pro Semester		71,30 €

NRWplus-Tarif (ab 11.12.2022)	2023	2022
NRWplus Einzelfahrt Erwachsener	3,40 €	3,20 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,70 €	1,60 €
NRWplus Hin&Rück Erwachsener	6,80 €	6,40 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	3,40 €	3,20 €
NRWplus Monat ICE	72,00 €	68,00 €
NRWplus Monat ICE Abo	60,00 €	56,70 €



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



Die Energiekrise revolutioniert den Nahverkehr

Einfluss der 9-Euro-Ticket-Aktion auf die Verkaufsstatistik

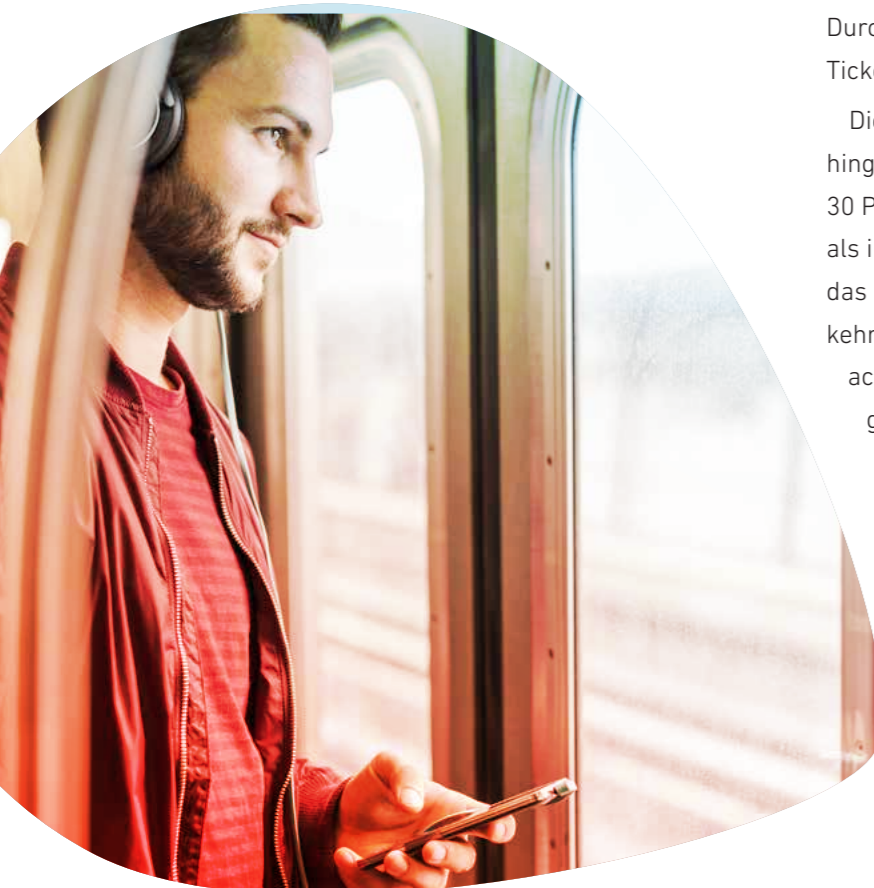
Viacheslav Tikkoev

Auch 2022 hatten die Verkehrsunternehmen in NRW mit den Nachwirkungen der Corona-Pandemie zu kämpfen. Dennoch zeichnet sich in diesem Jahr die Erholung der Verkaufszahlen ab. Auf den ersten Blick gibt es Einbußen in den Einnahmen und stagnierende Fahrtenzahlen. Allerdings sollte die Wirkung der großen Aktionen wie vor allem die des 9-Euro-Tickets im Juni, Juli und August berücksichtigt werden.

Der größte Rückgang der Einnahmen ist im Segment der Fahrkarten im Ausbildungsverkehr zu verzeichnen. Die Einnahmen aus dem SemesterTicket NRW und dem NRWupgradeAzubi sind in den Sommermonaten entfallen. Auch die Abo-Zeitkarten im NRW-Tarif (2. Klasse) wurden auf 9 Euro pro Monat reduziert, was zu einem fast kompletten Wegfall der Einnahmen führte.

Eine indirekte Wirkung auf die Einnahmen zeigt sich bei den Pauschalpreis-Zeitkarten: Durch die 9-Euro-Aktion wurden mehrere Tickets gekündigt oder nicht verlängert.

Die Verkäufe im Bartarif verzeichneten hingegen ein starkes Wachstum – knapp 30 Prozent mehr Einnahmen und Fahrten als im Jahr 2021 wurden gemessen, und das ohne Sommermonate. Selbst ohne verkehrsstarke Monate ist das Wachstum beachtlich. Zusammen mit dem Anstieg des gesamten Ticketabsatzes um 12,1 Prozent demonstriert es, dass die Einnahmen 2022 erstmals seit der Corona-Pandemie wieder gewachsen wären.



Freiverkäufliche 9-Euro-Tickets in NRW¹⁾

	Stück	Gesamteinnahme in €
Juni		
VRR	1.477.222	13.295.006,40
VRS	496.010	4.464.090,00
AVV	92.743	834.687,00
Westfalen	319.344	2.873.938,31
Summe	2.385.319	21.467.721,71
Juli		
VRR	1.369.510	12.325.590,00
VRS	479.462	4.315.158,00
AVV	84.369	759.321,00
Westfalen	323.551	2.906.199,00
Summe	2.256.892	20.306.268,00
August		
VRR	1.403.958	12.635.622,00
VRS	501.286	4.511.574,00
AVV	86.658	779.922,00
Westfalen	343.964	3.106.503,00
Summe	2.335.866	21.033.621,00
Gesamtsumme	6.978.077	62.807.610,71

¹⁾ Abonnements der Tariforganisationen sind nicht enthalten.

Herabgesetzte Abonnements im NRW-Tarif²⁾

	Stück	Gesamteinnahme in €
Juni	1510	13.590,00
Juli	1513	13.617,00
August	1465	13.185,00

²⁾ enthalten in der Verkaufsstatistik 2022

Verkäufe nach Tarifräumen

	Stück	Gesamteinnahme in €
VRR	4.250.690	38.256.218,40
VRS	1.476.758	13.290.822,00
AVV	263.770	2.373.930,00
Westfalen	986.859	8.886.640,31

Das KCM und seine Partner*innen im NRW- Nahverkehr

*Gebündeltes Know-how im ÖPNV-Marketing:
Dafür steht das KCM. Ob komplexe Kunden-
befragungen, Fortschreibungen des NRW-
Tarifs oder Targeting beim Marketing – das
KCM sorgt für die richtige Vermarktung der
Tickets und Verkehrsangebote.*



Organigramm und Funktionsbeschreibung 2023

Kompetenzcenter Marketing NRW

Im Auftrag des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen unter Minister Oliver Krischer 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



Stellvertretende Leitung KCM

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



Stellvertretende Leitung KCM

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



Tarif / Gremien / Recht

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



Hella Thau
0228 2 08 08-719
hella.thau@vrs.de



Florian Kitschen
0221 2 08 08-380
florian.kitschen@vrs.de



Marc Nioduschewski
0221 2 08 08-70
marc.nioduschewski@vrs.de



- 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

Marktforschung

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



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



Presse / Öffentlichkeit

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



Vertrieb

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



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



Marius Meyer
0221 2 08 08-35
marius.meyer@vrs.de



- Vertriebliche Umsetzung des NRW-Tarifs sowie strategische Weiterentwicklung der Vertriebslandschaft in NRW
- Betrieb, Pflege und Bereitstellung von Tarif-, Fahrplan- und Auskunftsdaten für die elektronischen Vertriebs- und Tarifauskunftssysteme

- Elektronische Umsetzung der Vertriebs- und Kontrollsysteme
- Verantwortung der Maßnahmen zur Digitalisierungsoffensive
- Vorantreiben landesweit einheitlicher, verbundübergreifender elektronischer Tarife sowie der vertrieblichen (Prüf-)Prozesse

Einnahmenaufteilung / Vertragscontrolling

Viacheslav Tikkoev
0221 2 08 08-662
viacheslav.tikkoev@vrs.de



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



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



- Clearing-Stelle für die Einnahmen aus dem NRW-Tarif
- Ausgestaltung, Abstimmung und Fortschreibung vertraglicher Vereinbarungen für die Einnahmenaufteilung
- Vertragsmanagement für über 100 Vertrags-

- hochschulen mit SemesterTicket NRW
- Operative Durchführung der Abrechnungen inklusive Berichten, Prognosen und Analysen
- Konzeption und Durchführung von Ausschreibungen von Rahmenverträgen für Beratungsleistungen

Kommunikation

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

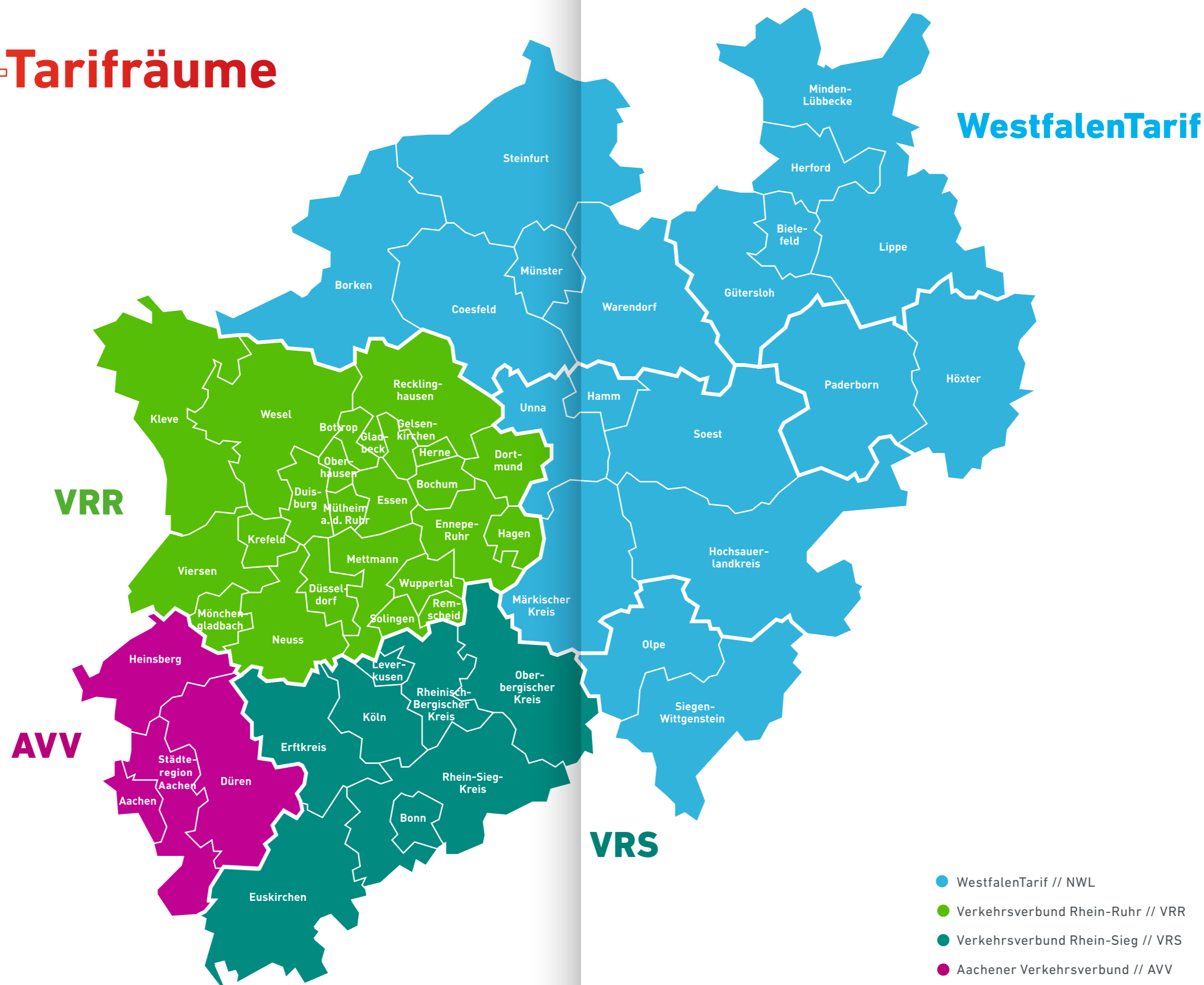


Mathias von Kutzleben
0221 2 08 08-729
mathias.vonkutzleben@vrs.de



- 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

NRW-Tarifräume



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

Partner*innen im NRW-Nahverkehr



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

Emilie-Preyer-Platz 1
40479 Düsseldorf
www.vm.nrw.de



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Augustastr. 1
45879 Gelsenkirchen
www.vrr.de



Kompetenzcenter Marketing NRW / Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Deutzer Alle 4
40679 Köln
www.kcm-nrw.de



Verkehrsverbund Rhein-Sieg

Deutzer Alle 4
40679 Köln
www.vrs.de



go.Rheinland

Deutzer Allee 4
40679 Köln
www.gorheinland.com



Aachener Verkehrsverbund

Neuköllner Straße 1
52068 Aachen
www.avv.de



Nahverkehr Westfalen-Lippe

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



Tarifgemeinschaft Münsterland Ruhr-Lippe

Schorlemerstraße 12-14
48143 Münster
www.westfalentarif.de



WestfalenTarif

Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
www.westfalentarif.de



OWL Verkehr

Willy-Brandt-Platz 2
33602 Bielefeld
www.teutoowl.de



Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter

Rolandsweg 80
33102 Paderborn
www.vph.de



Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd

Spandauer Straße 36
57072 Siegen
www.vgws.de



Impressum

Herausgeber

Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH
Kompetenzcenter Marketing NRW
Deutzer Allee 4, 50679 Köln
Telefon: 0221 20808-0
kcm-nrw@vrs.de
www.kcm-nrw.de
www.mobil.nrw

Verantwortlich für den Inhalt

Kompetenzcenter Marketing NRW
Aussagen der Autor*innen müssen nicht die Meinung der Redaktion widerspiegeln.

Konzeption und Redaktion

Kompetenzcenter Marketing NRW

Fotos KCM/Smilla Dankert; Umschlag, S. 2 (mitte), 3 (oben, mitte, unten), 7, 18, 19, 22, 27 (unten), 34, 38, 39 (mitte, unten), 40, 43, 48, 51, 61, 67, Teambilder 62-63 KCM; S.8, 9, 16, 25, 26, 27 (oben), 32 (oben) Westend61/Eugenio Marongiu via Getty Images; S. 2 (oben), 6 gilaxia via Getty Images; S. 2 (unten), 28 Mathias Kehren, Dipl. Fotodesigner; S. 4 Suzi Media Production via Getty Images; S. 13 mockups-design.com; S. 15, 24, 39 Boris Golz Fotografie GmbH; S.20 (oben, unten), 21 (oben) Brian Jackson/AdobeStock; S. 21 (unten) Volker Wente (privat); S. 29 P. Himsel; S.30 fotostudiocolor24/Adobe-Stock; S. 30-31 (unten) Xavier Lorenzo via Getty Images; S. 32-33 (unten) Monster Ztudio/AdobeStock; S. 37 Westend61/Uwe Umstätter via Getty Images; S. 46, 58 Marius Meyer (privat); S. 63 (oben rechts)

Druck DCM Druck Center Meckenheim GmbH

Für die Inhalte von Webseiten Dritter übernehmen wir keine Haftung.

