

Leistungsbeschreibung

Linienpezifische Fahrgast- zufriedenheits- messung

für das Jahr 2027

(für fünf Linienbereiche)

1. Allgemeine Informationen

Die Fahrgastzufriedenheitsmessung wird in insgesamt fünf Linienbereichen gemessen. Für alle Befragungen in allen Linienbereichen gelten dieselben Vorgaben in der Durchführung. Unter anderem bei der Anzahl der Linien und deren Erhebungsabschnitten, der Ergebnisdokumentation, der Rechnungsstellung sowie den Ansprechpartner*innen und den Auftraggebern sind die Linienbereiche allerdings unterschiedlich. Deswegen werden als erstes die allgemeinen Informationen und Vorgaben aufgeführt, die in allen fünf Linienbereichen gelten, um anschließend die einzelnen Spezifikationen der Linienbereiche aufzuzeigen.

1.1 Hintergrund

Zum Zweck der Überprüfung und Bewertung der von einem Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) auf einzelnen Schienenpersonennahverkehrslinien (SPNV-Linien) erbrachten Betriebsleistung hat die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) ein Qualitätscontrollingsystem entwickelt, das seit 2004 in allen Verkehrsverträgen des VRR verankert wird. Die Qualität der erbrachten Betriebsleistung wird darin u. a. auf der Basis der Fahrgastzufriedenheit ermittelt. Diese wird über kontinuierlich stattfindende Fahrgastzufriedenheitsmessungen (FZM) erhoben. Methodische Grundlage für die operative Durchführung der Fahrgastzufriedenheitsmessung (Feldarbeit) ist ein im Jahr 2003 vom Institut *WVI Prof. Dr. Wermuth Verkehrsforschung und Infrastrukturplanung GmbH* entwickelter Stichprobenplan.

1.2 Aufgabenstellung

Ziel der Fahrgastzufriedenheitsmessung ist die Ermittlung von validen und repräsentativen linien-spezifischen Zufriedenheitswerten, um die Qualität der Leistungserbringung aus Sicht der Fahrgäste zu beurteilen.

1.3 Befragungsablauf und Fragebogen

Die Befragung ist auf Deutsch als Face-to-Face-Interview in den Fahrzeugen durchzuführen. Auf jeder Fahrt sind die Fahrgäste zufällig auszuwählen, wobei darauf zu achten ist, dass der Befragte keine Antworten der vorherigen befragten Personen mithören konnte: **Übertragungseffekte sind zu vermeiden.** Ausgehend von dieser Grundregel ist in vollbesetzten Zügen möglichst nur jeder 20. Fahrgast, in schwach besetzten Zügen nur jeder fünfte Fahrgast zu befragen. Die Befragten sind **gleichmäßig auf den Fahrtverlauf und die Sitzplätze des gesamten Zuges (oder Zugverbandes) zu verteilen.** Das Befragungspersonal bittet die Fahrgäste höflich zur Teilnahme an der FZM. Dabei nennt es immer den Auftraggeber und kann gegebenenfalls kurz erläutern, worum es sich bei der FZM handelt.

Die Fahrgastzufriedenheit wird durch einen **standardisierten Fragebogen** mit überwiegend geschlossenen Fragen ermittelt. Neben den Fragen zur Zufriedenheit der Fahrgäste mit ausgewählten Leistungsmerkmalen des SPNV-Angebots sollen auch sozio-demographische Merkmale der Befragten sowie Charakteristika der Fahrt (unter anderem exakter Ein- und geplanter Ausstieg) erhoben werden. Der Fragebogen, der für die Fahrgastzufriedenheitsmessung benutzt wird, ist als Anlage 1 beigefügt.

Bei der Befragung ist unbedingt darauf zu achten, dass sich die Befragter*innen **exakt an den Wortlaut der Fragestellung** halten. Insbesondere sind die Fahrgäste bei den Zufriedenheitsfragen immer nach der **Zufriedenheit mit der Linie im generellen** (nicht nach der Zufriedenheit mit der aktuellen Fahrt) zu befragen.

Die Bewertung der Zufriedenheit hat anhand einer sechsstufigen Zufriedenheitsskala mit nachfolgenden Ausprägungen zu erfolgen:

- 1 = sehr zufrieden,
- 2 = zufrieden,
- 3 = eher zufrieden,
- 4 = eher unzufrieden,
- 5 = unzufrieden und
- 6 = sehr unzufrieden.

Die Bewertung des Sicherheitsempfindens hat anhand einer sechsstufigen Skala mit nachfolgenden Ausprägungen zu erfolgen:

- 1 = sehr sicher,
- 2 = sicher,
- 3 = eher sicher,
- 4 = eher unsicher,
- 5 = unsicher und
- 6 = sehr unsicher.

Die beiden Skalen sind an das deutsche **Schulnotenprinzip** angelehnt, das das Befragungspersonal den Fahrgästen zu Beginn eines jeden Interviews kurz erklärt. Kann ein*e Befragte*r keine Antwort zu seiner Zufriedenheit mit einem Qualitätsstandard oder keine Antwort zu seinem Sicherheitsempfinden geben, ist für diesen Ausnahmefall die Antwortalternative („keine Angabe“) vorgesehen. Dies ist ausschließlich bei den Fragen der Fall, die im Fragebogen diese Antwortmöglichkeit angegeben haben. Ansonsten ist darauf zu achten, dass der Fahrgast immer mit einer **Schulnote oder der entsprechenden Ausprägung** (bspw. Note „4“ oder „eher unzufrieden“) antwortet. Ist dies nicht der Fall, muss das Befragungspersonal hier nachfragen, jedoch keine Note vorschlagen.

Zweckmäßigerweise ist dem befragten Fahrgast der Fragebogen mit den Skalen während der Befragung in laminierte Papierform an die Hand zu geben. Dies baut Hemmnisse ab und erhöht die Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen. Bei sämtlichen Fragen sind dem Fahrgast **weder Antwortalternativen vorzugeben noch Antworten zu suggerieren**. Bei offenen Fragen sind alle Antworten und Anmerkungen aufzunehmen und in Kategorien zu sortieren.

1.4 Befragungsumfang

Die Befragung ist linienspezifisch zu messen. Dazu sind die Interviews in den Zügen auf Linien in insgesamt fünf verschiedenen Linienbereichen durchzuführen. Die einzelnen Linien werden in Abschnitt B dieses Lastenheftes beschrieben.

1.4.1 Verteilung der Interviews (räumlich und zeitlich)

Um möglichst alle Fahrgäste auf dem gesamten Linienverlauf in die Erhebung einzubeziehen, muss die **Erhebung auf dem vollständigen Fahrtverlauf** innerhalb der räumlichen Begrenzung

nach Anfangs- und Endbahnhof durchgeführt werden. Anfangs- und Endbahnhöfe der Linien sind ebenfalls in Abschnitt B zu finden. Nur in zwingenden Ausnahmefällen können Befrager*innen vorher den Gegenzug zurücknehmen und müssen nicht bis zur Schlusshaltestelle fahren. Gründe können beispielsweise durch Verspätungen verhinderte Anschlüsse auf die Rückleistung sein. Zudem muss die Befragung der Fahrgäste auf den gesamten Zug mit allen Fahrzeugen (Mehrfachtraktionen) verteilt sein.

Es sind **exakt 105 gültige Interviews pro Linie und Befragungswelle** auf allen Linien zu realisieren. Gültig bedeutet, dass das Interview vollständig – also bis zur 20. Frage – geführt worden ist und die verdeckt auszufüllenden Daten vorliegen.

Fahrgastbefragungen finden weder montags noch freitags statt, es sei denn es handelt sich bei diesen Tagen um einen Feiertag. Die Interviews sind nach Wochentag und Tageszeit differenziert durchzuführen. Hierzu sind neun Zeitschichten vorgegeben:

- Zeitschicht 1: werktags (Di, Mi und Do) von 3 Uhr (Betriebsaufnahme) bis vor 7 Uhr
- Zeitschicht 2: werktags (Di, Mi und Do) von 7 Uhr bis vor 9 Uhr
- Zeitschicht 3: werktags (Di, Mi und Do) von 9 Uhr bis vor 12 Uhr
- Zeitschicht 4: werktags (Di, Mi und Do) von 12 Uhr bis vor 15 Uhr
- Zeitschicht 5: werktags (Di, Mi und Do) von 15 Uhr bis vor 18 Uhr
- Zeitschicht 6: werktags (Di, Mi und Do) von 18 Uhr bis vor 21 Uhr
- Zeitschicht 7: werktags (Di, Mi und Do) von 21 Uhr bis vor 3 Uhr (Betriebsende)
- Zeitschicht 8: samstags (ohne tageszeitliche Schichtung)
- Zeitschicht 9: sonn- und feiertags (ohne tageszeitliche Schichtung).

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in nachfolgender Tabelle exemplarisch aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Sofern zeitliche Bedienungslücken einer Linie existieren, in denen keine Interviews geführt werden können, werden die 105 Interviews auf die übrigen Zeitschichten umverteilt. Eine exakte Vorgabe für alle Linien ist Kapitel 2 zu entnehmen – Tabelle 1 zeigt nur einige Linien exemplarisch. Sollte sich die Bedienungskonzeption dergestalt ändern, dass dies Auswirkungen auf die Möglichkeit der Durchführung von Interviews pro Zeitschicht hat (bspw. geänderte Bedienungszeiten einer Linie, starke Einschränkungen wegen Baustellenfahrplänen u. a.), werden sich Auftraggeber und Auftragnehmer über die Anpassung der Interviews pro Zeitschicht im Vorfeld der Befragung verständigen.

Tabelle 1: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle am Beispiel von sechs Linien

Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
RE 2	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
RE 8	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
RB 37	13	22	13	19	23	15				105
RB 54	7	16	7	14	17	10		17	17	105
RB 59	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
RB 64	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105

In jeder Zeitschicht ist die Befragung pro Erhebungswelle auf mindestens zwei Fahrten durchzuführen, wobei die Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht **gleichmäßig auf Hin- und Rückrichtung verteilt** werden muss.

Je Linie und Tag dürfen nur **maximal zwei Zeitschichten** erhoben werden. Die Auswahl der Züge sollte zufällig innerhalb der oben vorgegebenen Zeitschichten erfolgen, so dass sich eine **Streuung der Zugnummern über die drei Befragungswellen** des Erhebungsjahres verteilt ergibt.

1.4.2 Besonderheiten

Auf einigen Linien wird ein sogenanntes Flügelkonzept gefahren. Das bedeutet, dass eine Mehrfachtraktion an einer Station geteilt wird und die Züge in unterschiedliche Richtungen fahren. Auch gibt es Linien, die ohne Flügelkonzept unterschiedliche Linienäste befahren. Als dritte Besonderheit gibt es die Linie RE 7, die in zwei unterschiedliche Linienabschnitte unterteilt ist.

Bei allen Linien, bei denen diese Besonderheiten zum Tragen kommen, sind **für alle Abschnitte gemeinsam** exakt 105 gültige Interviews zu führen, die entsprechend **den jeweiligen Zugkilometervolumina zu verteilen sind**. Die Zugkilometer werden nach Auftragserteilung mitsamt den Linienfahrplänen verschickt.

Bei den Fragen „Information im Störfall am Bahnsteig“, „Information im Störfall im Zug“, „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ und „Betreuung durch das Zugbegleitpersonal“ müssen mindestens **52,38 % der pro Zeitschicht zu erzielenden Anzahlen** von Zufriedenheitsangaben realisiert werden. Das entspricht in Summe über alle Zeitschichten **55 Zufriedenheitsangaben** pro Linie und Befragungswelle.

Tabelle 2: Anzahl gültiger Zufriedenheitsangaben pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle für die Fragen „Information im Störfall am Bahnsteig“, „Information im Störfall im Zug“, „Sicherheitsempfinden abends/ nachts“ und „Betreuung durch das Zugbegleitpersonal“ (Beispiel Linien RE 2)

Linie (beispielhaft)	Zeitschicht									Summe pro Welle
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
bspw. RE2	4	8	4	7	8	5	3	8	8	55

1.5 Befragungszeitraum

Die Befragung muss in drei Befragungswellen durchgeführt werden. Die Dauer der Feldarbeit (Durchführung der Befragung) darf den in Tabelle 3 angegebenen Zeitraum nicht überschreiten. Nacherhebungen, also Erhebungen außerhalb der in Tabelle 3 aufgeführten Dauer, sind nur in begründeten Ausnahmefällen zugelassen und müssen vorab vom Auftraggeber genehmigt werden.

Die Einsätze sind vom Auftragnehmer so zu planen, dass evtl. ausgefallene Schichten aufgrund von nicht vorhersehbaren Ereignissen wie Zugverspätungen oder Zugausfällen auf Kosten des Auftragnehmers innerhalb des Befragungszeitraums (siehe Tabelle 3) nacherhoben werden können.

Tabelle 3: Befragungszeiträume und Abgabefristen

Arbeit bzw. Erledigung	Befragungszeitraum bzw. Abgabefrist
Durchführung der Befragung 1. Befragungswelle („Winterbefragung“)	12.01. bis 07.02.2027
Vorlage der Ergebnisse der 1. Befragungswelle	bis 28.02.2027
Durchführung der Befragung 2. Befragungswelle („Sommerbefragung“)	11.05. bis 06.06.2027
Vorlage der Ergebnisse der 2. Befragungswelle	bis 25.06.2027
Durchführung der Befragung 3. Befragungswelle („Herbstbefragung“)	14.09. bis 10.10.2027
Vorlage der Ergebnisse der 3. Befragungswelle	bis 31.10.2027
Vorlage der Jahresergebnisse (Endberichte)	bis 19.11.2027

1.6 Befragungspersonal

Die Auswahl des Befragungspersonals ist so zu treffen, dass die Befragung auf einem hohen Qualitätsniveau durchgeführt wird. Konkret müssen die Befrager*innen für diese Aufgabe intensiv geschult werden, die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen, die Hintergründe der Befragungen verstehen und wiedergeben können sowie während der Fahrgastbefragung stets freundlich sein und ein gepflegtes Erscheinungsbild aufweisen. Der Umgang mit der Erhebungsoftware (siehe unten) muss intensiv geübt werden und auch während der Fahrt möglich sein. Gleichwohl hat das Befragungspersonal sich stets einen sicheren Halt zu verschaffen, sodass es sich selbst und andere nicht verletzen kann.

Die Befrager*innen haben sich möglichst vor der Befragung bei der Zugbegleitung zu melden und die Befragung für die jeweilige Fahrt anzukündigen. Im Vorfeld der Befragung informiert der Auftraggeber die EVU über die Durchführung der Fahrgastbefragung.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Qualität der Auftragserledigung durch eigenes Personal zu überprüfen oder durch beauftragte Dritte überprüfen zu lassen. Stellt der Auftraggeber gravierende Mängel bei der Auftragserledigung fest, verpflichtet sich der Auftragsnehmer, das hierfür verantwortliche Befragungspersonal von der weiteren FZM auszuschließen und die von diesem Befragungspersonal bereits ausgefüllten Fragebögen nicht in die Ergebnisse einfließen zu lassen. Sind die Anforderungen des Lastenheftes nicht eingehalten worden, behält sich der Auftraggeber das Recht vor, eine Wiederholung (einzelner) Befragungen und/oder eine Nachschulung einzufordern.

1.7 Fahrausweise

Als **Fahrausweis** gilt der Erheber*innenausweis in digitaler Form auf dem elektronischen Eingabegerät (Handhelds/Smartphones). Dieser ist in der jeweiligen Erhebungss Applikation zu hinterlegen. Dort sind Name, Vorname und Geburtstag der Erheber*innen zur eindeutigen Identifikation in Verbindung eines amtlichen Lichtbildausweises hinterlegt.

Es ist sicherzustellen, dass der Erheber*innenausweis nur im Zusammenhang mit disponierten Touren zu öffnen ist. Auf diese Weise wird ausgeschlossen, dass nach Beendigung oder längerer Unterbrechung der Tätigkeit der Fahrausweis weiter benutzt werden kann.

Für das Kontrollpersonal in den Zügen muss erkennbar sein, dass es sich hierbei nicht um ein statisches Bild handelt; entsprechende Kontrollmechanismen (bspw. in Form eines dynamischen Zeitstempels) sind zu erkennen. Zudem muss die Fahrberechtigung auch während der Erhebungsfahrt dem Kontrollpersonal vorgezeigt werden können.

Das Muster der Fahrausweise ist mit dem Auftraggeber abzustimmen. Der Auftraggeber selbst stellt keine elektronischen Eingabegeräte zur Verfügung.

1.8 Erhebungssoftware

Die Befragung ist vollelektronisch durchzuführen. Die Erhebungssoftware ist so zu gestalten, dass sie Filterfragen und die vollständige Reihenfolge der Stationen einer Linie beinhaltet. Dies schließt auch die Stationen mit ein, die nicht im Befragungsraum liegen (bspw. Aachen für den RE 4 oder Arnhem für den RE 19). Dies hat den Hintergrund, dass der genaue Ein- und Ausstieg der Fahrgäste abgefragt wird. Nach Auswahl der Einstiegsstation sind nur noch die nachfolgenden Ausstiegsstationen anzuzeigen. Dies vermeidet Fehler bei der Eingabe der Stationen. Gleichzeitig kann das Befragungspersonal noch einmal nachfragen, falls der Fahrgast das Ende seiner Reise angibt anstelle des Ausstieges aus dem Zug. Da die Befragung der FZM von verschiedenen Auftraggebern durchgeführt wird, ist es ratsam, das Befragungspersonal vor jeder neuen Befragung auf den richtigen Auftraggeber hinzuweisen.

1.9 Fristen

Die Termine in Tabelle 3 sind unbedingt einzuhalten.

Während des Befragungszeitraums hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber die tages- und fahrtenspezifischen **Personaleinsatzpläne** bis spätestens Freitag (12 Uhr) für die kommende Woche vorzulegen. Des Weiteren ist eine **Rückmeldung** am Folgewerktag der Erhebung (ebenfalls bis 12 Uhr) über die durchgeführten und ausgefallenen Erhebungsfahrten den Auftraggebern zu melden. Beide Meldungen sollen über eine gesonderte Plattform für alle Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden, die der Auftragnehmer bereitstellt. Diese Plattform muss auf einfachem Weg über das Internet zur Verfügung gestellt werden.

Durchführungs- und **Schulungsunterlagen** sind mit angemessenem Vorlauf (mind. jedoch eine Woche) vor dem Schulungstermin mit dem Auftraggeber abzustimmen.

1.10 Weiteres

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber für den gesamten Zeitraum der Feldarbeit feste **Ansprechpartner*innen** zu benennen.

Auftraggeber und Auftragnehmer stimmen einen gemeinsamen Termin für die **Schulung des Befragungspersonals** ab, bei dem die Auftraggeber gegebenenfalls eine kurze Einleitung über die Hintergründe, Ziele und Bedeutung der Fahrgastzufriedenheitsmessung geben können. Sofern

gewünscht, stellt der VRR in Gelsenkirchen Räumlichkeiten zur Verfügung; eine Onlineschulung ist allerdings auch möglich. Der potenzielle Auftragnehmer berücksichtigt dies beim bereitzustellenden Konzept der Befrager*innenschulung und gibt an, welche Art der Schulung durchgeführt wird.

Die Auftraggeber behalten sich vor, Wiederholungsschulungen vor Beginn der zweiten und/oder dritten Befragungswelle durch den Auftragnehmer durchführen zu lassen. Auch hier sind die Termine mit den Auftraggebern abzustimmen. Dies geschieht insbesondere, wenn die Qualität der Befrager*innen nicht dem Lastenheft entspricht (siehe Kap. 1.6).

Nach Auftragserteilung werden **Fahrplandaten** von den Auftraggebern zur Verfügung gestellt. Der VRR stellt Fahrpläne in Form von Excel-Dateien bereit. Zudem sind ab Mitte Oktober die Fahrplandaten online über die bekannten Auskunftsmedien von VRR und DB abrufbar. Über **Bauarbeiten und Störungen** informiert sich der Auftragnehmer bei den EVU und auf der Informationsplattform www.zuginfo.nrw und passt die Erhebungen dementsprechend, aber nach Rücksprache mit den Auftraggebern, an. Es werden keine Fahrgäste in Schienenersatzverkehren mit Bussen oder Taxis befragt. Umgeleitete Züge sowie Züge (räumlich) vor und nach einem Schienenersatzverkehr sind für Befragungen geeignet.

Nach Übergabe der Ergebnisse prüft der Auftraggeber die **Ergebnisse**. Spätestens **zwei Wochen nach fehlerfreier Überlieferung** der Ergebnisse und gegen Vorlage einer prüffähigen Rechnung wird der Auftraggeber die **Teilzahlungen** gemäß nachfolgendem Zahlungsplan einleiten.

1. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der ersten Welle
2. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der zweiten Welle
3. Teilzahlung: 30 % nach Übermittlung der Ergebnisse der dritten Welle
4. Teilzahlung: 10 % nach Übermittlung der Endberichte

Vom Auftraggeber gewünschte **Gespräche** (bspw. das Auftaktgespräch im Vorfeld der ersten Befragungswelle, (Nach-)Schulungen und evtl. Gespräche zur Nachlese der erfolgten Wellen) sind **im Angebotspreis** enthalten.

Alle fünf Linienbereiche werden insgesamt an einen Auftragnehmer vergeben.

1.11 Zuschlagskriterien

Bewertungskriterien für die Wertung der Angebote sind der

- **Angebotspreis** mit 65% und
- die **Qualität der angebotenen Leistung** mit 35%. Unterkriterien für die Qualität der angebotenen Leistung sind
 - **Qualität des Konzeptes zur Befrager*innenschulung** zu je 50%
(Akquise, Auswahlprozess, Schulung, Durchführung von Pretests, begleitende Schulungsmaßnahmen etc.) und
 - **Qualität des Konzepts zur Überprüfung der Ergebnisse/Fahrgastzufriedenheitswerte** zu je 50%
(Sicherstellung der Befrager*innenqualität, Fehlerminimierung, Plausibilitätsprüfung, Durchführung von statistischen Tests etc.)

1.12 **Kostendarstellung**

Die im Angebot kalkulierten Gesamtkosten sind nach den folgenden Leistungspaketen differenziert in Anlage 3 darzustellen:

- Kosten für die Vorbereitung der Befragung,
- Kosten für die Durchführung der Befragung,
- Kosten für die Befragter*innen,
- Kosten für die Datenaufbereitung und
- Kosten für die Dokumentation/Aufbereitung der Ergebnisse (Zwischen- und Endberichte).

1.13 **Ergebnisdokumentation**

Der Auftragnehmer hat nach jeder der drei Befragungswellen den durchschnittlichen Fahrgastzufriedenheitswert pro Zufriedenheitsfrage und Linie zu ermitteln und den Auftraggebern in einer Excel-Tabelle (siehe Formblatt in der Anlage 2) zuzusenden. Darüber hinaus hat der Auftragnehmer den durchschnittlichen Fahrgastzufriedenheitswert pro Linie, Frage und Jahr nach der dritten Befragungswelle an die Auftraggeber zu senden.

Für die Berechnung des **Jahresfahrgastzufriedenheitswerts** ist der Mittelwert aller Befragungsergebnisse **bei doppelter Gewichtung der Noten der Sommerbefragung** (Mai/Juni) zu bilden. Besteht bei Fragen die Antwortmöglichkeit „k. A.“, so ist dies entsprechend zu berücksichtigen und zu gewichten. Ebenso soll aufgeführt werden, wie die Verteilung der vollständig beantworteten Fragebögen nach Geschlecht und Alter aussieht.

Die Antworten der Fahrgäste auf die **offenen Fragen** (bspw. „Haben Sie weitere Anmerkungen zur Linie?“) sind zu codieren und in einer Gegenüberstellung von Originaltext sowie codiertem Text ebenfalls nach jeder Befragungswelle an die Auftraggeber zu senden. Die Kodierung wird mit den Auftraggebern abgesprochen. Weitere Spezifikationen bei den Ergebnisdokumentationen sind den Erläuterungen zu den einzelnen Linienbereichen in Kapitel 2 zu entnehmen.

Ferner hat der Auftragnehmer die **Rohdaten** nach jeder Befragungswelle als Excel-Datei an die Auftraggeber zu liefern. Die Rohdaten aller Befragungswellen sind dann als Gesamtdatensatz nach Beendigung der Herbstbefragung zu übergeben. Sowohl die Ergebnisse als auch die Rohdaten werden im Linienbereich 1 an die einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen weitergeleitet. Ergänzend zu den Ergebnissen hat der Auftragnehmer einen Bericht zu erstellen. Dargestellt werden neben einer kurzen Einleitung in die Erhebung mit Erläuterung der Methodik auch die erreichten Fragebogenanzahlen je Linie und gesamt für den jeweiligen Linienbereich. Die Fragebogenanzahlen zeigen Folgendes auf:

- Soll und Ist sowie eine Erfüllungsquote (Abgleich Soll – Ist)
- Darstellung, in welchen Zeitschichten aus welchen Gründen nicht alle Erhebungen stattfinden konnten mit einer kleinen Erläuterung
- Darstellung der Ergebnisse (Noten) in einem Farbschema je Linie und abgefragten Qualitätsstandard
 - 1,00 bis 1,99: grün
 - 2,00 bis 2,99: hellgrün
 - 3,00 bis 3,99: gelb
 - 4,00 bis 4,99: orange
 - 5,00 bis 6,00: rot

- Darstellung der Freitextantworten der befragten Reisenden zu Frage 19 nach den folgenden Kategorien je Linie als Balkendiagramm
 1. Fahrzeug
 2. Personal
 3. Betrieb/Fahrplan
 4. Haltestellen/Infrastruktur
 5. Informationen
 6. Tarif
 7. Sicherheit
 9. Sonstiges

Besonderheiten der Erhebungsperiode und Anmerkungen zur Erhebungsdurchführung (bspw. Streckenbeeinträchtigungen, Einsatz und Anzahl der eingesetzten Befragungspersonalen und anderes)

2 Differenzierungen nach Auftraggeber

Für die fünf Linienbereiche gibt es neben den bereits benannten gemeinsamen Vorgaben einzelne Unterschiede in puncto Auftraggeber, Linien und Anzahl der Interviews, Ergebnisdokumentation sowie Rechnungsstellung, die nachfolgend beschrieben werden.

2.1 Linienbereich 1

Die Auftraggeberin für Linienbereich 1 ist die **Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR)**.



2.1.1 Linien

Die nachfolgende Tabelle 4 enthält in der zweiten Spalte diejenigen SPNV-(Teil-)Linien, auf denen die Fahrgastzufriedenheitsmessung stattfindet. In der vierten und fünften Spalte sind die Stationen aufgeführt, zwischen denen die Befragung durchgeführt werden soll. Weitergehende Informationen zu diesen Linien, z. B. Linienverlauf, Haltepunkte, An-/Abfahrtszeiten etc. sind dem aktuellen Verbundfahrplan Schnellverkehr zu entnehmen. Die Fahrpläne für das Erhebungsjahr werden dem Auftragsnehmer nach Zuschlagserteilung in Form von Excel-Tabellen übermittelt.

Tabelle 4: SPNV-Linien bzw. deren Linienabschnitte, auf denen die Befragung im Geltungsbereich des VRR durchgeführt wird

lfd. Nr.	Linie	EVU	Die Befragung muss zwischen Bahnhof ... (s.u.)	und Bahnhof ... (s.u.) durchgeführt werden.
1	RE 1 (RRX)	National Express	Düsseldorf-Benrath	Hamm (Westf.) Hbf
2	RE 2	DB Regio	Düsseldorf Hbf	Münster (Westf.) Hbf
3	RE 3	Vias	Düsseldorf Hbf	Hamm (Westf.) Hbf
4	RE 4	National Express	Rheydt Hbf	Dortmund Hbf
5	RE 5 (RRX)	National Express	Wesel	Düsseldorf-Benrath
6	RE 6 (RRX)	National Express	Dormagen	Hamm (Westf.) Hbf
7	RE 7	National Express	1. Abschnitt: Krefeld Hbf	Dormagen
			2. Abschnitt: Solingen Hbf	Hamm (Westf.) Hbf
8	RE 10	Transdev Rhein-Ruhr	Kleve	Düsseldorf Hbf
9	RE 11 (RRX)	National Express	Düsseldorf Hbf	Hamm (Westf.) Hbf
10	RE 13	DB Regio	Kaldenkirchen	Hamm (Westf.) Hbf
11	RE 14	Transdev Rhein-Ruhr	Borken (Westf.) (1. Linienast)	Essen Hbf
			Coesfeld (Westf.) (2. Linienast)	
12	RE 16	Vias	Essen Hbf	Letmathe
13	RE 19	Vias	Emmerich-Elten (1. Linienast)	Düsseldorf Hbf

			Bocholt (2. Linienast)	
14	RE 34	Westfalenbahn	Dortmund Hbf	Letmathe
15	RE 41	DB Regio	Haltern am See	Bochum
16	RE 42	DB Regio	Mönchengladbach Hbf	Münster (Westf.) Hbf
17	RE 44	Transdev Rhein-Ruhr	Duisburg	Bottrop
18	RE 49	DB Regio	Wesel	Wuppertal Hbf
19	RB 31	Transdev Rhein-Ruhr	Xanten	Duisburg Hbf
20	RB 32	DB Regio	Duisburg Hbf	Dortmund Hbf
21	RB 34	Vias	Mönchengladbach-Genhausen	Mönchengladbach Hbf
22	RB 35	Vias	Mönchengladbach Hbf	Gelsenkirchen Hbf
23	RB 36	Transdev Rhein-Ruhr	Duisburg-Ruhrort	Oberhausen Hbf
24	RB 37	Train Rental	Krefeld Hbf	Neuss Hbf
25	RB 39	Vias	Frimmersdorf	Düsseldorf Hbf
26	RB 40	DB Regio	Essen Hbf	Hagen Hbf
27	RB 46	Vias	Gelsenkirchen Hbf	Bochum Hbf
28	RB 48	National Express	Solingen Hbf	Wuppertal-Oberbarmen
29	RB 91	Vias	Hagen Hbf	Letmathe
30	S 1	DB Regio	Solingen Hbf	Dortmund Hbf
31	S 2	DB Regio	Essen Hbf (1. Linienast)	Dortmund Hbf
			Recklinghausen Hbf (2. Linienast)	
32	S 3	DB Regio	Oberhausen Hbf	Hattingen (Ruhr) Mitte
33	S 4	DB Regio	Dortmund-Lütgendortmund	Unna
34	S 5 / S 8	DB Regio	Mönchengladbach Hbf	Dortmund Hbf
35	S 6	DB Regio	Langenfeld (Rheinl.)	Ratingen Ost
36	S 7	Transdev Rhein-Ruhr	Solingen Hbf	Wuppertal Hbf
37	S 9	DB Regio	Haltern am See (1. Linienast)	Hagen Hbf
			Recklinghausen Hbf (2. Linienast)	
38	S 11	DB Regio	Düsseldorf Flughafen Terminal	Dormagen Chempark
39	S 28	Regiobahn	Kaarster See	Wuppertal Hbf
40	S 68	DB Regio	Langenfeld (Rheinl.)	Wuppertal-Vohwinkel
41	RE 47*	Regiobahn	Düsseldorf Hbf	Remscheid-Lennep
	*Inbetriebnahme vrsl. im Sommer 2026			
	Hinweis: Auf allen Linien ist mit Einschränkungen im Betrieb durch Baumaßnahmen zu rechnen. Bspw. wird während der 2. Welle die Region Wuppertal gesperrt sein.			

2.1.2 Anzahl der Interviews

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in Tabelle 5 aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Wettbewerbliches Vergabeverfahren: Linienspezifische Fahrgastzufriedenheitsmessung (2027)

Tabelle 5: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle

lfd. Nr.	Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
		#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
1	RE 1 (RRX)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
2	RE 2	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
3	RE 3	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
4	RE 4	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
5	RE 5 (RRX)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
6	RE 6 (RRX)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
7	RE 7 (für beide Abschnitte zusammen)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
8	RE 10	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
9	RE 11 (RRX)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
10	RE 13	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
11	RE 14 (für beide Äste zusammen)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
12	RE 16	7	16	7	14	17	10		17	17	105
13	RE 19 (für beide Äste zusammen)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
14	RE 34	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
15	RE 41	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
16	RE 42	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
17	RE 44	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
18	RE 49	13	22	13	19	23	15				105
19	RB 31	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
20	RB 32	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
21	RB 34	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
22	RB 35	11	19	11	16	19	13		16		105
23	RB 36	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
24	RB 37	13	22	13	19	23	15				105
25	RB 39	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
26	RB 40	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
27	RB 46	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
28	RB 48	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
29	RB 91	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
30	S 1	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
31	S 2 (für beide Äste zusammen)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
32	S 3	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
33	S 4	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
34	S 5 / S 8	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
35	S 6	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105

36	S 7	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
37	S 9 (für beide Äste zusammen)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
38	S 11	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
39	S 28	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
40	S 68	16	34			35	20				105
41	RE 47*	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
*Inbetriebnahme vrsl. im Sommer 2026											

2.1.3 Ergebnisdokumentation

Neben den in Kapitel 1.13 benannten Vorgaben gilt Folgendes:

Beim VRR sind Ergebnisse zudem für jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen zu berechnen, so dass eine gewichtete durchschnittliche Zufriedenheit für jede Qualitätsfrage erkennbar ist. Ergänzend ist ein gewichteter Mittelwert über alle Befragungen auszuweisen.

Ein kleiner Bericht mit Auffälligkeiten zur Erhebungswelle wie übermäßige Ausfälle der SPNV-Fahrten oder Besonderheiten, die die Erhebung erschwerten, ist anzufertigen.

Die Zufriedenheitsnoten und die Rohdaten der Linien, die nicht vom VRR beauftragt, aber im VRR verkehren, werden dem VRR ebenfalls übergeben. Die Ergebnisdokumentation in der Anlage ist entsprechend farblich gekennzeichnet.

2.1.4 Rechnungsanschrift

Die Rechnungen sind mit folgender Rechnungsanschrift zu versehen:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Finanzen/Controlling/Gremien
Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen.

Die Rechnungen können als XRechnung über das Weberfassungstool des Landes NRW (www.e-rechnung.nrw) erstellt, hochgeladen und direkt versandt werden. Alternativ können sie als Anhang zu einer Mail an das Bereitstellungsportal ingang@erechnung.nrw (ohne .de) versandt werden. Dabei ist die Angabe der Leitweg ID zwingend erforderlich. Diese lautet für die VRR AöR: 05513-39001-32.

Wichtig:

Eine Verarbeitung der Rechnungen ist hier nur als XML-Datei möglich. Rechnungen im pdf-Format können über das Weberfassungstool nicht bearbeitet werden!

Alternativ können die Rechnungen aber auch weiterhin im pdf-Format über rechnungen@vrr.de eingereicht werden.

Rechnungen unter 1.000 € müssen nicht in Form der XRechnung gestellt werden.

2.2 Linienbereich 2

Die Auftraggeberin für Linienbereich 2 ist die **DB Regio AG, Region NRW**. Dies sind die Linien des sogenannten (zweiten) Sauerland-Netzes. Für diesen Linienbereich sind DB Regio und der NWL die Ansprechpartner.



2.2.1 Linien

Die nachfolgende Tabelle 6 enthält in der zweiten Spalte diejenigen SPNV-(Teil-)Linien, auf denen die Fahrgastzufriedenheitsmessung stattfindet. In der vierten und fünften Spalte sind die Stationen aufgeführt, zwischen denen die Befragung durchgeführt werden soll. Tiefergehende und für die operative Durchführung der Befragung relevante Informationen, wie z.B. Linienverlauf, Haltepunkte, Taktfrequenz etc. können dem aktuellen Liniennetzplan NRW bzw. dem elektronischen DB-Kursbuch entnommen werden. Aktuelle Fahrpläne sind auch unter www.bahn.de erhältlich.

Tabelle 6: SPNV-Linien des zweiten Sauerland-Netzes, auf denen die Befragung durchgeführt wird

lfd. Nr.	Linie	EVU	Die Befragung muss zwischen Bahnhof ... (s.u.)	und Bahnhof ... (s.u.) durchgeführt werden.
1	RE 17	DB Regio	Hagen Hbf	Warburg
2	RE 57	DB Regio	Dortmund Hbf	Winterberg (1. Linienast) Willingen (2. Linienast) Brilon Stadt (3. Linienast)
3	RB 43	DB Regio	Dorsten	Dortmund Hbf
4	RB 52	DB Regio	Dortmund Hbf	Lüdenscheid
5	RB 53	DB Regio	Dortmund Hbf	Iserlohn
6	RB 54	DB Regio	Fröndenberg	Neuenrade

2.2.2 Anzahl der Interviews

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in Tabelle 7 aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Tabelle 7: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle

lfd. Nr.	Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
		#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
1	RE 17	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
2	RE 57	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
3	RB 43	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
4	RB 52	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
5	RB 53	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
6	RB 54	7	16	7	14	17	10		17	17	105

2.2.3 Ergebnisdokumentation

Neben den in Kapitel 1.13 benannten Vorgaben gilt Folgendes: Die Ergebnisse und die Rohdaten sind an die DB Regio und den NWL zu senden.

2.2.4 Rechnungsanschrift

Die Rechnungen sind unter Angabe der später mitgeteilten Auftragsnummer(n) und mit der Nennung von Frau Desiree Napret und ihrer E-Mail-Adresse (Desiree.Napret@deutschebahn.com) mit folgender Rechnungsanschrift zu versehen:

DB Regio AG, Region NRW
c/o Deutsche Bahn AG
DB SSC Buchhaltung Deutschland
Elisabeth-Schwarzhaupt-Platz 1
10115 Berlin

2.3 Linienbereich 3

Auftraggeberin und Ansprechpartnerin für Linienbereich 3 ist die **Eurobahn GmbH & Co. KG**. Dies sind die Linien des sogenannten Hellweg-Netzes.



2.3.1 Linien

Die nachfolgende Tabelle 8 enthält in der zweiten Spalte diejenigen SPNV-Linien, auf denen die Fahrgastzufriedenheitsmessung stattfindet. In der vierten und fünften Spalte sind die Stationen aufgeführt, zwischen denen die Befragung durchgeführt werden soll. Tiefergehende und für die operative Durchführung der Befragung relevante Informationen, wie z.B. Linienverlauf, Haltepunkte, Taktfrequenz etc. können dem aktuellen Liniennetzplan NRW bzw. dem DB-Kursbuch entnommen werden. Aktuelle Fahrpläne erhalten Sie auch unter der Internetseite www.eurobahn.de.

Tabelle 8: SPNV-Linien des Hellweg-Netzes, auf denen die Befragung durchgeführt wird.

lfd. Nr.	Linie	EVU	Die Befragung muss zwischen Bahnhof ... (s.u.)	und Bahnhof ... (s.u.) durchgeführt werden.
1	RB 50	Eurobahn	Dortmund Hbf	Münster (Westf.) Hbf
2	RB 59	Eurobahn	Dortmund Hbf	Soest
3	RB 69	Eurobahn	Hamm (Westf.) Hbf	Bielefeld Hbf
4	RB 89	Eurobahn	Münster (Westf.) Hbf	Paderborn Hbf

2.3.2 Anzahl der Interviews

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in Tabelle 9 aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Tabelle 9: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle

lfd. Nr.	Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
		#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
1	RB 50	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
2	RB 59	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
3	RB 69	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
4	RB 89	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105

2.3.3 Ergebnisdokumentation

Neben den in Kapitel 1.13 benannten Vorgaben gilt Folgendes: Die Ergebnisse und die Rohdaten sind an die eurobahn und den NWL zu senden.

2.3.4 Rechnungsanschrift

Die Rechnungen sind zu senden an:
eurobahn GmbH & Co. KG
Immermannstr. 65b
40210 Düsseldorf

2.4 Linienbereich 4

Der Auftraggeber für Linienbereich 4 ist die **DB Regio AG, Region NRW**. Dies sind die Linien des sogenannten „Netz westliches Münsterland“. Für diesen Linienbereich sind DB Regio und der NWL die Ansprechpartner.



2.4.1 Linien

Die nachfolgende Tabelle 10 enthält in der zweiten Spalte diejenigen SPNV-Linien, auf denen die Fahrgastzufriedenheitsmessung stattfindet. In der vierten und fünften Spalte sind die Stationen aufgeführt, zwischen denen die Befragung durchgeführt werden soll. Tiefergehende und für die operative Durchführung der Befragung relevante Informationen, wie z.B. Linienvverlauf, Haltepunkte, Taktfrequenz etc. können dem aktuellen Liniennetzplan NRW bzw. dem DB-Kursbuch entnommen werden. Aktuelle Fahrpläne erhalten Sie auch unter www.bahn.de.

Tabelle 10: SPNV-Linien des „Netz westliches Münsterland“, auf denen die Befragung durchgeführt wird.

lfd. Nr.	Linie	EVU	Die Befragung muss zwischen Bahnhof ... (s.u.)	und Bahnhof ... (s.u.) durchgeführt werden.
1	RB 51	DB Regio	Enschede (NL)	Dortmund
2	RB 63	DB Regio	Coesfeld (Westf.)	Münster (Westf.) Hbf
3	RB 64	DB Regio	Enschede (NL)	Münster (Westf.) Hbf

2.4.2 Anzahl der Interviews

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in Tabelle 11 aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Tabelle 11: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle

lfd. Nr.	Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
		#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
1	RB 51	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
2	RB 63	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
3	RB 64	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105

2.4.3 Ergebnisdokumentation

Neben den in Kapitel 1.13 benannten Vorgaben gilt Folgendes: Die Ergebnisse und die Rohdaten sind an die DB Regio und den NWL zu senden.

2.4.4 Rechnungsanschrift

Die Rechnungen sind unter Angabe der später mitgeteilten Auftragsnummer(n) und mit der Nennung von Frau Desiree Napret und ihrer E-Mail-Adresse (Desiree.Napret@deutschebahn.com) mit folgender Rechnungsanschrift zu versehen:

DB Regio AG, Region NRW
c/o Deutsche Bahn AG
DB SSC Buchhaltung Deutschland
Elisabeth-Schwarzhaupt-Platz 1
10115 Berlin

2.5 Linienbereich 5

Die Auftraggeberin für Linienbereich 5 ist die **DB Regio AG, Region NRW**. Hierbei handelt es sich um die SPNV-Linien RE8, RB27 und RB33. Für den Linienbereich 5 ist allerdings der **VRR** der Ansprechpartner.



2.5.1 Linien

Die nachfolgende Tabelle 12 enthält in der zweiten Spalte diejenigen SPNV-(Teil-)Linien, auf denen die Fahrgastzufriedenheitsmessung stattfindet. In der vierten und fünften Spalte sind die Stationen aufgeführt, zwischen denen die Befragung durchgeführt werden soll. Weitergehende Informationen zu diesen Linien, z. B. Linienvverlauf, Haltepunkte, An-/Abfahrtszeiten etc. sind dem aktuellen Verbundfahrplan Schnellverkehr zu entnehmen. Die Fahrpläne für das Erhebungsjahr werden dem Auftragsnehmer nach Zuschlagserteilung in Form von Excel-Tabellen übermittelt.

Tabelle 12: SPNV-Linien bzw. deren Linienabschnitte, auf denen die Befragung im Geltungsbereich des VRR durchgeführt wird

lfd. Nr.	Linie	EVU	Die Befragung muss zwischen Bahnhof ... (s.u.)	und Bahnhof ... (s.u.) durchgeführt werden.
1	RE 8	DB Regio	Mönchengladbach Hbf	Koblenz Hbf
2	RB 27	DB Regio	Mönchengladbach Hbf	Koblenz Hbf
3	RB 33	DB Regio	Aachen Hbf	Lindern (1. Linienast) Duisburg Hbf (2. Linienast)

2.5.2 Anzahl der Interviews

Für jede Frage ist in jeder Zeitschicht **exakt die in Tabelle 5 aufgeführte Anzahl** gültiger Interviews pro Linie und Befragungswelle zu realisieren. Eine Unter- oder Überschreitung dieser Anzahl ist nicht zulässig.

Tabelle 13: Anzahl gültiger Interviews pro Zeitschicht, Linie und Befragungswelle

lfd. Nr.	Linie	Zeitschicht									Summe pro Welle
		#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	
1	RE 8	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
2	RB 27	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105
3	RB 33 (für beide Äste)	7	15	7	13	16	9	6	16	16	105

2.5.3 Ergebnisdokumentation

Neben den in Kapitel 1.13 benannten Vorgaben gilt Folgendes: Die Ergebnisse und die Rohdaten sind an den VRR zu senden.

2.5.4 Rechnungsanschrift

Die Rechnungen sind mit folgender Rechnungsanschrift zu versehen:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Finanzen/Controlling/Gremien

Augustastraße 1
45879 Gelsenkirchen.

Die Rechnungen können als XRechnung über das Weberfassungstool des Landes NRW (www.e-rechnung.nrw) erstellt, hochgeladen und direkt versandt werden. Alternativ können sie als Anhang zu einer Mail an das Bereitstellungsportal eingang@erechnung.nrw (ohne .de) versandt werden. Dabei ist die Angabe der Leitweg ID zwingend erforderlich. Diese lautet für die VRR AöR: 05513-39001-32. Rechnungen unter 1.000 € müssen nicht in Form der XRechnung gestellt werden. Rechnungen können aber auch weiterhin über rechnungen@vrr.de eingereicht werden.

3 Anlagen

- Anlage 1: Fragebogen (unformatiert)
- Anlage 2: Ergebnisdokumentation alle Auftraggeber
- Anlage 3: Preisblatt