

avv aktuell

Neues aus dem Aachener Verkehrsverbund



➔ Optimierung der Mobilitätsgarantie

Durch eine Anpassung bei den bestehenden Regelungen für die Mobilitätsgarantie gestaltet sie sich seit dem 1. Juli 2017 noch kundenfreundlicher. So erhalten die Fahrgäste eine Kostenerstattung, wenn das gewünschte Verkehrsmittel mit einer Verspätung von 20 Minuten oder mehr als im Fahrplan angegeben an der Abfahrts- haltestelle abfährt oder sogar ganz ausfällt. Dabei spielt es jetzt auch keine Rolle mehr, ob es möglicherweise eine Fahralternative mit Bus oder Bahn zum Ziel gibt.

Taktfahrplan jetzt auch in der Eifel

Bequemer und schneller nach Aachen

Die Nahverkehrspläne der StädteRegion Aachen und der Stadt Aachen sehen für 2018 ein verbessertes ÖPNV-Konzept für den Aachener Südraum und für die Eifelkommunen der StädteRegion Aachen vor. Dieses beinhaltet unter dem Titel „Zielnetz 2018“ auch eine Neuordnung des Busnetzes. Darauf basierend erfolgt zum Fahrplanwechsel am 10. Dezember 2017 die Einführung eines integrierten Taktfahrplans in den drei Nordeifelkommunen Roetgen, Simmerath und Monschau mit verbesserten Umsteigebeziehungen zwischen Regional- und Ortsverkehr an den Knotenpunkten Imgenbroich Bushof, Simmerath Bushof und Roetgen Post. Hinzu kommen mehr Fahrten und geradlinigere Linienführungen der Regionalbusse.

Als Rückgrat des Regionalverkehrs werden die zwei Schnellbuslinien SB 63 Aachen – Simmerath und SB 66 Aachen – Monschau eingeführt. Beide Regionalbuslinien werden montags bis freitags zwischen 6:00 und 18:30 Uhr jeweils in einem 30-Minuten-Takt verkehren. Abends, samstags, sonn- und

feiertags fahren die Linien SB 63 und 66 jeweils im 60-Minuten-Takt von Simmerath bzw. Monschau bis Roetgen und von dort alternierend im 120-Minuten-Takt weiter nach Aachen. Dadurch ergeben sich von Simmerath, Monschau und Roetgen stündliche Verbindungen nach Aachen.

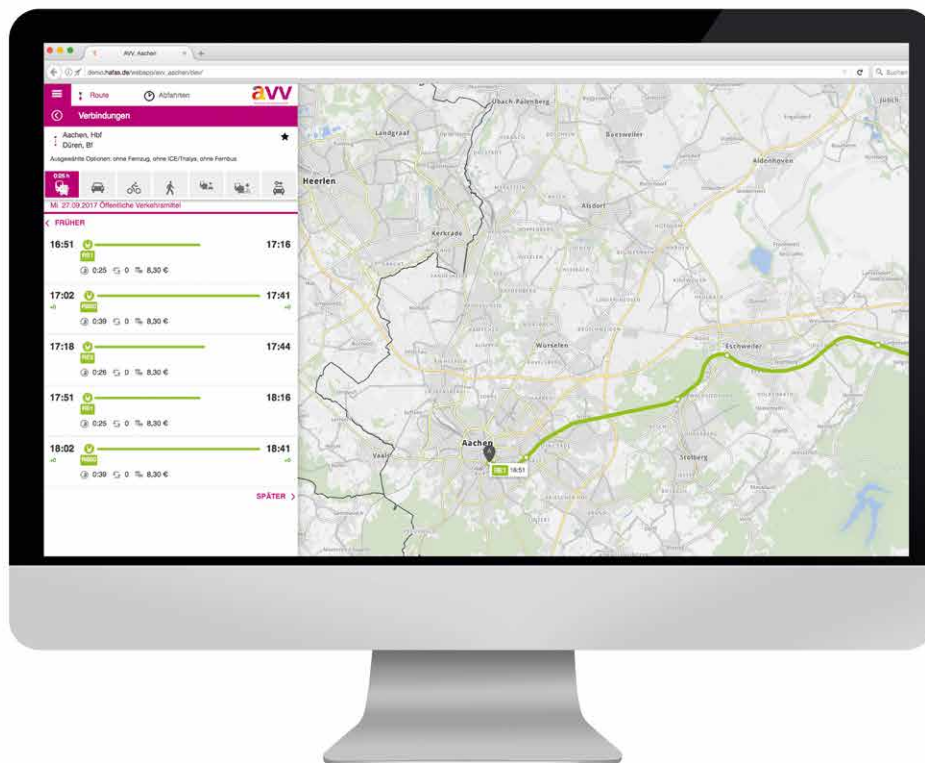
Beide Schnellbuslinien werden beschleunigt, indem sie in Roetgen über die Bundesstraße geführt werden. In den Abendstunden und an Wochenenden bedienen beide Linien weiterhin die Ortsmitte von Roetgen. Eine verbesserte innerörtliche Erschließung Roetgens erfolgt durch die Einführung der neuen Ortsbuslinie 64. An der Haltestelle Roetgen Post erfolgt eine Verknüpfung mit den beiden Schnellbuslinien. Ein eigens aufgelegtes kostenloses und an alle Haushalte in Roetgen, Simmerath und Monschau verteiltes Fahrplanheft für die Region (Mobil in der Eifel) enthält eine ausführliche Beschreibung aller Neuerungen, alle Fahrpläne, einen Liniennetzplan sowie Informationen zu Tickets und Preisen.

➔ Neues west-Kundenforum im Internet

Mit einer neuen, 365 Tage im Jahr rund um die Uhr erreichbaren Kommunikationsplattform bietet die west ihren Kunden jetzt einen deutlich besseren Service. Unter www.west-verkehr.de können alle Fahrgäste ab sofort über ein Kundenforum schnell und bequem mit der west in Kontakt treten. Gedacht ist es vor allem für Fragen und Meldungen sowie etwaige Beschwerden. Meldungen und Beschwerden werden jetzt über das neue Kundenforum zentral von einer Mitarbeiterin erfasst und bearbeitet. Probleme lassen sich so schneller beheben. Ein weiterer Vorteil des Kundenforums: Seine Nutzer haben auch die Möglichkeit, sich zu einzelnen Themen untereinander auszutauschen. Dadurch verbessert sich der Dialog unter den Kunden genauso wie mit der west. Das Kundenforum eignet sich ideal als Medium, um mehr Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Neue, optimierte Fahrplanauskunft

AVV setzt Digitalisierungsstrategie um



Auch im Bereich Fahrgastinformation kommt der AVV bei der Umsetzung seiner Digitalisierungsstrategie weiter voran. Vor diesem Hintergrund wird aktuell das bisherige AVV-Fahrplanauskunftssystem „Busspur“ ersetzt.

Das künftige System beruht auf dem intermodalen Auskunftssystem HAFAS der Firma HaCon. Es zeichnet sich durch eine deutliche Erweiterung des sowohl für Web als auch App nutzbaren Funktionsumfangs aus und bietet zugleich eine zukunftssichere Basis für weitere Ausbauschritte. Mittlerweile sind auch die Oberflächen-gestaltung der neuen Website-Auskunft, die Vervollständigung der Tarifmodule sowie die Anbindung von Fremdapplikationen wie Penderportal oder Handyticket umgesetzt worden. Damit kann das neue AVV-Fahrplanauskunftssystem wie vorgesehen im Herbst 2017 in Betrieb gehen. Die Abschaltung des Altsystems „Busspur“ erfolgt spätestens zum Fahrplanwechsel im Dezember 2017.

Die neue Auskunft bietet u. a. ein ÖPNV-Echtzeitrouting auf Grundlage der dynamischen Echtzeitdaten der AVV-Unternehmen sowie multi- und intermodale Verbindungsauskünfte. Hinzu kommt die Möglichkeit, Mobilitätsdienstleister des Mobilitätsverbundes wie Car- oder Bikesharing zu integrieren – zur Information der Nutzer ebenso wie für direkte Buchungen. Mit der neuen Auskunft können die Reisenden künftig in der Verbindungsabfrage gezielt nach multi-modalen Optionen differenzieren und auswählen. Dadurch lassen

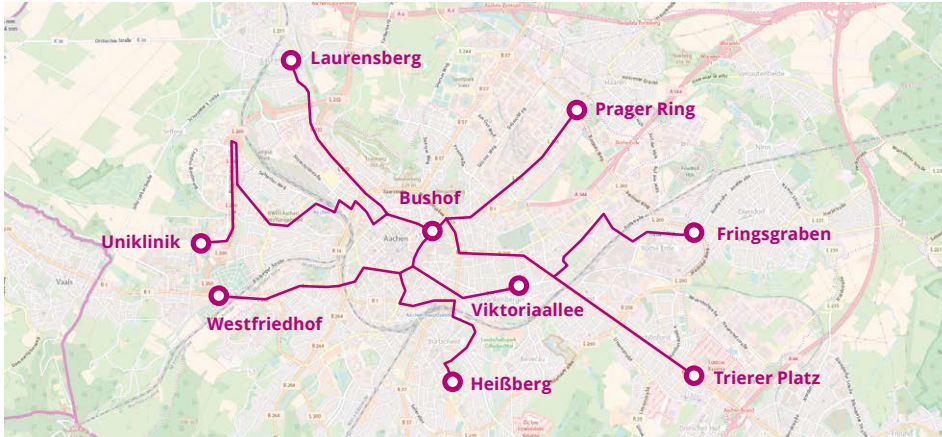
sich alle verfügbaren Verkehrsmittel je nach Reiseweg und Ziel optimal miteinander kombinieren – ganz gleich ob Bus & Bahn, Car- und Bikesharing oder Rad- und Fußwege. Die entsprechenden Ergebnisse erhalten die Nutzer in einer dynamischen HAFAS-Karte übersichtlich dargestellt. Bei der Wahl des eigenen Autos als Verkehrsmittel erhält der Nutzer der Plattform in der Karte über die Fahrtroute hinaus demnächst auch Informationen zu Parkhäusern und (wo vorhanden) Bewohnerparkzonen angezeigt. Das System greift dazu u. a. auf die Daten des HAFAS-Information-Managers des AVV zu.

Das neue AVV-Fahrplanauskunftssystem soll kontinuierlich weiter ausgebaut werden. Geplant sind bis 2019 ein Relaunch und eine Erweiterung der mobilen Auskunft AVVconnect sowie die Verknüpfung der Fahrgastinformation mit der zentralen Vertriebsplattform (ZVP) für den Erwerb von Fahrscheinen. Ergänzt werden sollen diese Features u. a. durch ein Online-Tarifberatungsmodul, individualisierte Informationen, z. B. bei Störungen oder Verspätungen, sowie Auskünfte zur Barrierefreiheit von Verbindungen für mobilitätseingeschränkte Reisende.

Die AVV GmbH verfolgt überdies eine konsequente Open-Data-Strategie. Aus diesem Grund stellt sie interessierten Dritten sowohl den Fahrplanbestand der AVV-Verbundunternehmen als auch eine Schnittstelle zum AVV-Fahrplanauskunftssystem zur Verfügung. Damit fördert der AVV die weitere Verbreitung der ÖPNV-Informationen sowie die Entwicklung innovativer Mobilitätsservices.

Bessere Verbindungen in Aachen und Region

Neuerungen zum Fahrplanwechsel



7 ½-Minuten-Takt – CityTakt-Achsen

Zum Fahrplanwechsel am 10. Dezember erfreut die ASEAG ihre Fahrgäste mit einem verbesserten Angebot.

Es umfasst in Aachen u. a. die Einführung des CityTakts auf den Hauptachsen, mehr umsteigefreie Direktverbindungen und eine bessere Anbindung der Campusbereiche West und Melaten. Zudem führt die ASEAG im Aachener Süden zwischen Lichtenbusch, Schleckheim und Walheim das Rufbussystem NetLiner ein. Der ohne festen Fahrplan und Linienweg verkehrende NetLiner richtet sich nach den per Smartphone, PC oder Telefon angemeldeten Fahrtwünschen der Fahrgäste. Es ersetzt zu bestimmten Tageszeiten einen Teil des bisherigen Busangebotes. Die geplanten Verbesserungen basieren auf den Nahverkehrsplänen für die Stadt Aachen und die StädteRegion Aachen, die die gewünschte Entwicklung des ÖPNV für die nächsten Jahre beschreibt. Der Nahverkehrsplan für die Stadt Aachen orientiert sich dabei am sogenannten „Zielkonzept 2018“, das auf der Untersuchung „Busnetz 2015+“ von 2013 beruht.

Vor diesem Hintergrund werden in der Stadt Aachen Premiumachsen im CityTakt eingeführt, die die Außenbezirke und die Innenstadt miteinander verbinden. Montags bis freitags verkehren auf diesen Premiumachsen die Busse zwischen 6:00 und 20:00 Uhr mindestens in einem 7 ½-Minuten-Takt, wobei nicht auf allen CityTakt-Achsen der 7 ½-Minuten-Takt aus fahrplantechnischen Gründen und wegen bestehender Anschlüsse an andere Linien erreicht werden kann. Der CityTakt wird aus zwei oder mehreren Linien gebildet, die auf bestimmten Abschnitten auf der gleichen Strecke unterwegs sind.

Von einer besseren Anbindung in den Nachtstunden profitiert künftig das Wohngebiet Alter Tivoli in Aachen. Der Grund dafür ist die neue Nachtbuslinie N9 von Aachen nach Broichweiden und Würselen. Durch die N9 wird jetzt erstmals auch der Würseler Stadtteil Broichweiden in den Nachtverkehr einbezogen. Eine Verbesserung des ÖPNV-Angebotes gibt es auch durch die Verlängerung der Buslinie 51. Sie verkehrt künftig über die bisherige Endhaltestelle Aachen Bushof hinaus zum Hauptbahnhof und weiter bis Burtscheid/Waldfriedhof. Dadurch entsteht eine neue Direktverbindung zwischen den Einrichtungen in der Krefelder Straße und dem Hauptbahnhof.

Zur besseren Anbindung der Campusbereich Melaten und West wird zwischen Bushof und Süsterfeldstraße ein 15-Minuten-Takt eingeführt. Dazu werden die Linien 1 und 46 ab Bushof über die Süsterfeldstraße bis Campus Melaten / Uniklinik im 30-Minuten-Takt über den Campus-Boulevard geführt. Im Ergebnis entsteht so eine neue, bequeme Direktverbindung zur Uniklinik sowie den Campus Melaten und West aus den Bereichen Jülicher Straße, Haaren und Verlautenheide. Nicht nur betriebliche Vorteile in der Umlaufplanung sind der Grund für einen Linienstausch der Linien der 7er-Gruppe nach Diepenbenden mit den Linien 34 und 57 (künftig 54). Vielmehr können die Fahrgäste dadurch eine verbesserte Pünktlichkeit auf dem Abschnitt Bushof – Eilendorf / Verlautenheide erwarten.

➔ Aufbau des EFM-Systems verläuft nach Plan

Die Vorarbeiten zur Einführung des Elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) kommen gut voran. Die erste Baustufe ist systemseitig nahezu abgeschlossen, so dass Fahrgäste mit Abonnements und Monatskarten bis Anfang 2018 ihre elektronischen Tickets als Chipkarten erhalten. Um künftig auch die Fahrgäste des Gelegenheitsverkehrs mit eTickets auszustatten, haben der AVV und die Verkehrsunternehmen im September 2017 einen zweiten Förderantrag an den Zweckverband Nahverkehr Rheinland gestellt. Die entsprechenden Fördermittel sollen u. a. der Beschaffung neuer Fahrausweisautomaten und dem Aufbau einer zentralen, verbundweit einheitlichen Online-Vertriebsplattform (ZVP) im AVV dienen. Die Ausschreibungen für die ZVP sollen im noch in diesem Jahr erfolgen.

➔ ETC-Pilot gestartet



Im Rahmen des europäischen Forschungs- und Entwicklungsprogramms Horizon 2020 widmet sich das Projekt European Travellers Club (ETC) der Entwicklung einer Lösung für den interoperablen Einsatz von elektronischen Tickets über Landesgrenzen hinweg. Projektpartner sind u. a. der AVV und die ASEAG. Zum 1. Oktober 2017 ist die erste Phase des Pilotversuchs innerhalb des Projekts gestartet. In dieser wird zunächst die technische Funktionsfähigkeit der Systemkomponenten von ausgewählten Personen unter Alltagsbedingungen getestet. In einer zweiten Phase ab Dezember, an der sich auch Arriva beteiligt, kann sich dann jeder Interessierte unter www.avv.de/etc zur Teilnahme am Pilotversuch anmelden.

Ausbau der Strecke Aachen-Heerlen

28 Millionen Euro EU-Fördermittel bewilligt

Der Nahverkehr Rheinland (NVR) und die niederländische Provinz Limburg arbeiten weiter an der Verbesserung des grenzüberschreitenden Schienenverkehrs.

Für den Ausbau des Schienenabschnitts zwischen Aachen und Heerlen erhalten sie jetzt finanzielle Unterstützung von der Europäischen Union (EU) in Höhe von 28 Millionen Euro. Der NVR und die Provinz Limburg hatten dazu einen TEN-T-Antrag an die EU gestellt. Mit dem TEN-T-Programm unterstützt die EU den Ausbau europäischer Verkehrs- und Transportnetze zur weiteren Stärkung des Binnenmarktes.

Von der bewilligten Fördersumme fließen 4,4 Millionen Euro an den NVR, der damit einen Teil der auf deutscher Seite geplanten Investitionen von insgesamt 11 Millionen Euro bestreiten wird. Für den Ausbau des Bahnhofs Herzogenrath sowie weitere Maßnahmen entlang der Strecke hat zudem das Land NRW eine Teilfinanzierung in Aussicht gestellt. Im Gebiet des NVR werden die Fördermittel bis 2020 in den Bau eines Umspannwerks in Herzogenrath und eines neuen

Bahnsteigs im dortigen Bahnhof investiert. Im Aachener Hauptbahnhof werden die Signale an Gleis 3 so umgebaut, dass es künftig von zwei Zügen gleichzeitig genutzt werden kann. Optimiert werden auch die Signale auf der Strecke zwischen Aachen und Übach-Palenberg, um eine höhere Kapazität der Strecke zu ermöglichen. Darüber hinaus erfolgt eine Elektrifizierung der Strecke zwischen Herzogenrath und der deutsch-niederländischen Grenze.

In der Provinz Limburg ist geplant, den Abschnitt Heerlen-Landgraaf zweigleisig auszubauen und die Strecke bis zur deutschen Grenze zu elektrifizieren. Dadurch ersparen sich die Reisenden künftig in der Grenzregion u. a. das häufige Umsteigen. Ziel der gesamten Ausbaumaßnahmen ist die Einrichtung einer direkten stündlichen Zugverbindung auf der Strecke zwischen Aachen, Heerlen und Maastricht. Perspektivisch soll zudem zusätzlich eine direkte Verbindung zwischen Den Haag / Eindhoven, Heerlen und Aachen / Köln angeboten werden.

P+R-Parkhaus in Stolberg eröffnet

Mehr kostenlose Parkplätze für Pendler

Nach knapp einjähriger Bauzeit ist am Hauptbahnhof Stolberg das neue Parkhaus eröffnet worden. Auf sieben Etagen bietet es insgesamt 284 kostenlose P+R-Parkplätze, ergänzt durch 77 weitere direkt am Gleis. Als Knotenpunkt im **euregiobahn**-Netz hat der Bahnhof Stolberg in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Immer mehr Pendler nutzen die dortigen kostenlosen P+R-Parkplätze, so dass die bisher vorhandenen 168 auf dem alten P+R-Parkplatz schon lange nicht mehr ausreichten. Realisieren konnte die Stadt Stolberg das neue Parkhaus mithilfe einer finanziellen Förderung von Seiten des Nahverkehrs Rheinland (NVR) in Höhe

von knapp 3,5 Millionen Euro. Das Parkhaus wird mit einem Übergang und Aufzügen barrierefrei direkt mit Gleis 1 und 2 verbunden. Die entsprechenden Bauarbeiten der Deutschen Bahn verzögern sich allerdings, so dass mit der Fertigstellung erst für Herbst 2018 zu rechnen ist. Nach Fertigstellung der Bauarbeiten in seinem Umfeld kommen als Ergänzung des Parkhauses noch drei Ladestationen für Elektroautos, 16 abschließbare Fahrradboxen und 30 Fahrradunterstände hinzu. Darüber hinaus beginnen noch in diesem Jahr die Bauarbeiten für 80 P+R-Parkplätze am Haltepunkt Schneidmühle.



Prototyp des RRX vorgestellt

Testprogramm für neue Fahrzeuge

Im Sommer 2017 hat Siemens die ersten Prototypen der Elektrotriebzüge für den künftigen Rhein-Ruhr-Express (RRX) vorgestellt. Insgesamt liefert Siemens für den RRX 82 Elektrotriebzüge vom Typ Desiro HC. Unmittelbar im Anschluss daran haben im unternehmenseigenen Prüf- und Validationscenter (PCW) in Wegberg-Wildenrath die Tests der Fahrzeuge begonnen. Insgesamt sieben Vorserienfahrzeuge werden dort einem umfangreichen Testprogramm unterworfen, ehe sie erstmals Testfahrten im Bahnnetz unternehmen. Der RRX wird ab Dezember 2018 sukzessive seinen Betrieb im Großraum Rhein-Ruhr und somit auch auf dem RE 1 (Aachen – Paderborn / Kassel) ab Mitte 2020 und dem RE 4 (Aachen – Wuppertal) ab Ende 2020 aufnehmen. Die RRX-Flotte hat

Siemens basierend auf der erfolgreichen Desiro-Plattform entwickelt. Das Fahrzeugkonzept verbindet eine hochwertige Ausstattung mit modernster Technik. So bietet der RRX u. a. einen WLAN-Zugang und Steckdosen im gesamten Zug sowie modernste Informationssysteme, eine energieeffiziente Antriebsanlage und Klimatisierung. Auch in puncto Verfügbarkeit setzen die Fahrzeuge neue Maßstäbe. Moderne Datenkommunikation sorgt für einen ständigen Dialog zwischen Zug und Service-Einrichtung. Sich abzeichnende Fehler können so noch vor Entstehen behoben werden. Mit der Übernahme des über 32 Jahre laufenden Wartungsservices garantiert Siemens zudem eine mehr als 99%ige Verfügbarkeit im fahrplanmäßigen Betrieb.

v. l. n. r.: Sabrina Soussan (Siemens), Martin Husmann (Verkehrsverbund Rhein-Ruhr), Burkhard Bastisch (Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe), Heiko Sedlacek (Nahverkehr Rheinland) und Jens Chlebowski (Siemens) bei der Vorstellung des RRX-Prototypen in Wildenrath.



VIAS übernimmt Betrieb der RB 34

Erhöhung von Bahnsteigen erforderlich

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2017 übernimmt die VIAS GmbH im Erft-Schwalm-Netz den Betrieb der RB 34 zwischen Mönchengladbach und Dalheim.

Das Unternehmen wird dort neue, leistungsstarke Dieseltriebfahrzeuge des Typs LINT 41 von Alstom einsetzen. Diese ermöglichen einen barrierefreien Ein- und Ausstieg an 76 cm hohen Bahnsteigen. Das zweiteilige Fahrzeug bietet insgesamt 120 Personen einen Sitzplatz. Neben einer barrierefreien Ausstattung wie einige Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und ein Großraum WC für die mobilitätseingeschränkte Nutzung verfügt das Fahrzeug über ausreichend Fahrradabstellplätze im Mehrzweckbereich. Der Einstieg für mobileingeschränkte Personen erfolgt in gewohnter Weise über eine entsprechende Rampe auf dem Fahrzeug. Ansonsten entspricht die technische Ausstattung des Fahrzeugs den aktuellen Anforderungen wie beispielsweise Klimaanlage, Steckdosen sowie Videoüberwachung.

Die derzeitige Planung sieht deshalb vor, die drei zu niedrigen Bahnsteige in Arsbeck, Wegberg und Dalheim entsprechend auszubauen und mit vollständiger Ausstattung wie Beleuchtung und Wartehäuschen zu versehen. Die ca. 500.000 Euro für Planung und Bau pro Haltepunkt werden vom Nahverkehr Rheinland (NVR) aus Mitteln nach § 11 ÖPNVG NRW (ÖPNV-Pauschale) des Landes NRW finanziert.

➔ Fahrplanänderungen ab Dezember 2017

Zum Fahrplanwechsel am 10. Dezember 2017 werden im SPNV im AVV folgende Änderungen realisiert: Der werktägliche 30-Minuten-Takt der **euregiobahn** (RB 20) wird auch an Sonn- und Feiertagen über Herzogenrath hinaus bis nach Alsdorf verlängert. Das Gleiche gilt abends für das letzte, derzeit noch in Herzogenrath endende Fahrtenpaar der **euregiobahn**. Samstags und sonntags wird auf dem Südast der Rurtalbahn (RB 21) zwischen Düren und Heimbach durch einen früheren Betriebsbeginn jetzt ein durchgängiger 60-Minuten-Takt angeboten. Außerdem wird im Ballungsraum Köln an Samstagen zwischen 9:00 und 20:00 Uhr der S-Bahnbetrieb auf einen 20-Minuten-Takt umgestellt. Am Knotenpunkt Düren ergeben sich so günstigere Anschlüsse zwischen S 13 / S 19 und RB 20 bzw. RB 21.

Redesign des AVV-Blogs

Neues in Hülle und Fülle

Der AVV hat seinen Blog aufgefrischt. Der AVV-Blog erfreut die vielen Nutzer jetzt mit einer neuen Optik, neuen Kategorien und mit vielen neuen Inhalten. Bereits in den letzten Jahren hat der AVV in seinem Blog viele Themen ausführlicher behandelt, die bei Facebook und in anderen sozialen Medien zu kurz kommen. Dies wird auch so bleiben – nicht zuletzt aufgrund der vielen positiven Rückmeldungen auf die Blog-Artikel.

Durch das Redesign ist der AVV-Blog jetzt optisch und technisch wieder auf dem neuesten Stand. Damit eröffnen sich noch mehr Möglichkeiten, interessante Geschichten sowohl textlich als auch visuell adäquat aufzubereiten. So lässt sich durchaus auch komplett Neues ausprobieren, um zu zeigen, dass moderner ÖPNV mehr bedeutet, als nur von A nach B zu kommen. Über interessante Themen wie Mobilität, Big Data, Baumaßnahmen oder grenzüberschreitenden Verkehr hinaus wird der Blog künftig auch neue Kategorien mit regionalem Charme enthalten. Eignet sich doch ein Blog ideal dafür, auch ein wenig Heimatgefühl zu transportieren. Daher werden die Nutzer dort künftig auch „Ameröllche, Saukäs, Hantier, Op Jück, Uusklamüsert & Kuddelmuddel“ finden. Unter „Ameröllche“ z. B. sind kleine und große Geschichten zu verstehen – alles, was man so zum Besten gibt –, und hinter „Saukäs“ verbergen sich Blicke

hinter die Kulissen und allerlei Wissenswertes zu Bus & Bahn. Hinzu kommen starke Features wie Infografiken, 360-Grad-Videos, historische Fotos u. a. mit Vergleichen früher / heute sowie Ausflugsstipps und Playlisten. In einer Sommerkampagne hat der AVV deshalb den nun weiter aufgewerteten Blog eigens beworben und mit multimedial aufbereiteten Inhalten noch bekannter gemacht.

blog.avv.de



Neuer Service für Fahrgäste

Feedback-Funktion auf AVV-Website

Fahrgäste des ÖPNV haben jetzt im AVV die Möglichkeit, an der Verbesserung der Qualität mitzuwirken. Dazu bietet ihnen der AVV zunächst auf seiner Website eine Feedback-Funktion, über die sie Mängel an Haltestellen, Bahnhöfen oder Nahverkehrslinien im AVV melden können. Das entsprechende Internetformular verfügt neben einem Freitextfeld für Erläuterungen über eine Funktion für das Hochladen von Fotos. Im Formular hinterlegte Meldegründe sind z. B. Vandalismusschäden, Verspätungen, defekte Fahrausweisautomaten oder Fahrtausfälle. Am Ende seiner Eingabe erhält der Fahrgast die Information, dass seine Hinweise und Anregungen an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden. Als Adressaten fun-

gieren dabei die SPNV- / ÖPNV-Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen, Eisenbahninfrastrukturunternehmen oder Verkehrsverbünde. Grundsätzlich nicht vorgesehen ist bei der Feedback-Funktion eine individuelle Antwort auf die Eingaben. Sollte der Fahrgast eine solche wünschen, steht dafür sowohl das reguläre Kontaktformular des AVV als auch der Facebook-Auftritt zur Verfügung. Die Fahrgäste finden das Formular auf www.avv.de in der Rubrik „Service“ unter dem Menüpunkt „Qualitätsmängel melden“. In Zukunft soll die Feedback-Funktion auch in die Fahrplanauskunfts-App des AVV eingebunden werden. Die Fahrgäste können dann direkt von unterwegs noch schneller Qualitätsmängel melden.

Herausgeber:

Aachener Verkehrsverbund GmbH

Neuköllner Straße 1 | 52068 Aachen

Tel.: 0241 96897-0 | Fax: 0241 96897-20

✉ presse@avv.de

🌐 www.avv.de

Redaktion:

Markus Vogten, Dirk Steinnagel

Konzeption und Gestaltung:

www.heimrich-hannot.de



www.avv.de