

Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund

Der AVV bewegt

Verbundbericht 2016/2017



Unser Ticket verbindet.









Überfliegen Sie den Inhalt!

6 **Grußworte**

10 **Der Service für unsere Fahrgäste**

- 12 Qualitätsmanagement
- 16 Fahrgastinfo Umbau Hauptbahnhof
- 22 Beschwerdemanagement
- 26 Tarifreform im AVV

24 **Der Nahverkehr im Großraum Augsburg**

- 32 Fahrgasterhebung
- 36 Vergabeverfahren
- 42 Technik
- 46 Schnelle Infos

42 **Zahlen und Daten**

- 50 Betriebs- und Verkehrsleistung
- 52 Verkaufszahlen 2016
- 56 Einnahmen und Ausgaben

58 **Impressum**

Zusammen geht's aufwärts!

Unser Anspruch, den AVV-Regionalbusverkehr erfolgreich auf den Weg von Gestern nach Morgen zu bringen, lässt sich nur mit einem starken Team verwirklichen. Das große Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat in den letzten Jahren erfolgreich diesen schwierigen Weg geebnet. Die ersten Schritte sind somit getan! Dieser Verbundbericht lässt unser Team aus Experten zu Wort kommen und die Herausforderungen und Möglichkeiten für den AVV beschreiben.

Durch die Umstellung des AVV-Regionalbusverkehrs auf wettbewerbliche Vergaben ist unser Einfluss auf die Gestaltung des ÖPNV unserer Region gewachsen. So konnten wir spürbar den Komfort für unsere Fahrgäste erhöhen und einen erheblichen Beitrag zum Umweltschutz leisten. Bereits jetzt unterschreitet fast die Hälfte der im AVV-Regionalbusverkehr eingesetzten Busse die nach Euro-6-Abgasnorm zulässigen Emissionen und schont dank neuester Motortechnik auch natürliche Ressourcen.

Für unsere mobile Zukunft geht es nur zusammen aufwärts. Wir werden die Wünsche und Anregungen unserer Kunden hören und zusammen mit unserem aufgeschlossenen und kompetenten Team ein breit gefächertes Maßnahmenpaket etablieren. Im AVV beschäftigen wir uns dabei schon heute mit den Themen von Morgen wie Digitalisierung und E-Ticketing, schaffen Hintergrundsysteme und nötige Voraussetzungen für die Implementierung neuer Techniken und prüfen Möglichkeiten, Kosten sowie Einsatzfähigkeit alternativer Antriebe.

Die Entwicklung des ÖPNV der Zukunft ist geprägt vom demographischen Wandel unserer Gesellschaft, vom Klimaschutz, von Liberalisierung und Wettbewerb bei den Verkehrsleistungen sowie von engeren finanziellen Spielräumen der Städte, Gemeinden und Landkreise. Dies sind unsere zukünftigen Herausforderungen, denen wir uns zum Wohle aller Bürgerinnen und Bürger stellen möchten. Wir sind dabei weiterhin auf die Unterstützung aller Beteiligten in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft angewiesen, den Ansprüchen der Fahrgäste des 21. Jahrhunderts an die öffentliche Mobilität in unserer Region gerecht zu werden.

Olaf von Hoerschelmann
AVV-Geschäftsführer





Mit der AVV-Tarifreform befinden wir uns nach nun mehr als zweijähriger intensiver Projektarbeit auf der Zielgeraden. Dem außerordentlich engagierten und zielstrebigem Team des AVV ist ein erfolgreicher Balanceakt gelungen: Aus den zahlreichen Wünschen der Fahrgäste und der Gemeinden sowie den Rahmenbedingungen, in denen sich der AVV zu bewegen hat, wurde ein aus der Sicht der Fahrgäste gerechter, verständlicher und günstiger Tarif. Dieses Tarifangebot ist zudem ergiebig und wirtschaftlich umsetzbar. Denn schon heute wird allein der AVV-Regionalbusverkehr unserer Region mit über 14 Millionen Euro seitens der Aufgabenträger bezuschusst – nicht eingerechnet sind hier die Defizite aus dem Verkehrssektor der Stadtwerke Augsburg, die von der Stadt getragen werden.

Nach zwei Jahren intensiver Diskussion hat das AVV-Team Lösungen entwickelt, welche für den Großteil der Fahrgäste eine spürbare Verbesserung bedeuten. Dass nicht immer alle individuellen Fahrgastwünsche erfüllt werden konnten, ist verständlich und den verfügbaren finanziellen Mitteln geschuldet. Der Erfolg der Tarifreform liegt dabei in der Summe der vielen Details. So werden z.B. die neuen Abos im AVV für die Fahrgäste meist günstiger bei gleichzeitig steigender Leistung. Konkret: Mehr Strecken und mehr Verbindungen. Vor diesem Hintergrund sollen mit Ausdehnung der Geltungsbereiche und den günstigen Preisen der Mobil-Abos Anreize geschaffen werden, den ÖPNV öfter und nicht nur zum Pendeln zu nutzen. Wir unterstützen damit auch den Trend „Weg vom Auto“, der sich besonders bei jungen Menschen abzeichnet.

Den ersten großen Schritt, die alte Tarifstruktur auf die heutigen Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung anzupassen, haben wir somit getan. Wir sind uns gleichwohl aber bewusst, dass die Entwicklung der Tarife im ÖPNV als kontinuierlicher Prozess zu verstehen ist. Durch die Evaluation der Ergebnisse als Bestandteil der Reform können wir mögliche Schwachstellen schnell identifizieren und korrigieren. Gemeinsam werden wir den Nahverkehr unserer Region weiterhin optimieren und erfolgreich an veränderte Rahmenbedingungen anpassen.

Martin Sailer
Landrat Augsburg
AVV-Aufsichtsratsvorsitzender

Dynamisch durch's Geschäftsjahr.



Ein leistungsstarker öffentlicher Nahverkehr ist eine wichtige Säule, wenn es darum geht, Probleme wie Lärm und Stau in der Innenstadt zu lösen. Verbesserungen im ÖPNV enden nicht am Stadtrand, wie der Ausbau der Straßenbahnlinie 3 nach Königsbrunn zeigt. Ein verbessertes ÖPNV-Angebot, die neue AVV-Tarifstruktur und die damit günstigen Abo-Angebote steigern die Attraktivität des Nahverkehrs unserer gesamten Region. Wenn es uns gelingt, mit den attraktiven Angeboten der kommenden Tarifreform und den erzielten Qualitätsverbesserungen mehr Fahrgäste als Dauernutzer des ÖPNVs zu gewinnen, wird sich der Individualverkehr verringern. Dies wiederum leistet einen wichtigen Beitrag zur Erreichung unserer anspruchsvollen Umweltziele.

Dr. Kurt Gribl

*Oberbürgermeister Stadt Augsburg
AVV-Gesellschafter*

Der ÖPNV ist das Rückgrat einer effizienten und klimaschonenden Mobilität für alle Bürgerinnen und Bürger in unserer Region. Jahr für Jahr steigt die Zahl der Menschen, die mit dem ÖPNV mobil sind. Mit ihnen steigen aber auch die Ansprüche, etwa hinsichtlich Fahrzeugkomfort, Fahrplanqualität und Infrastruktur. Der AVV hat hier Weitblick gezeigt – und in den europaweiten Ausschreibungen bereits Meilensteine hinsichtlich der Qualität des AVV-Regionalbusverkehrs gesetzt. Die zum 01.01.2018 anstehende Tarifreform ist nun ein weiterer wichtiger Schritt, um das ÖPNV-Angebot unserer Region auch tarifseitig kontinuierlich zu verbessern.

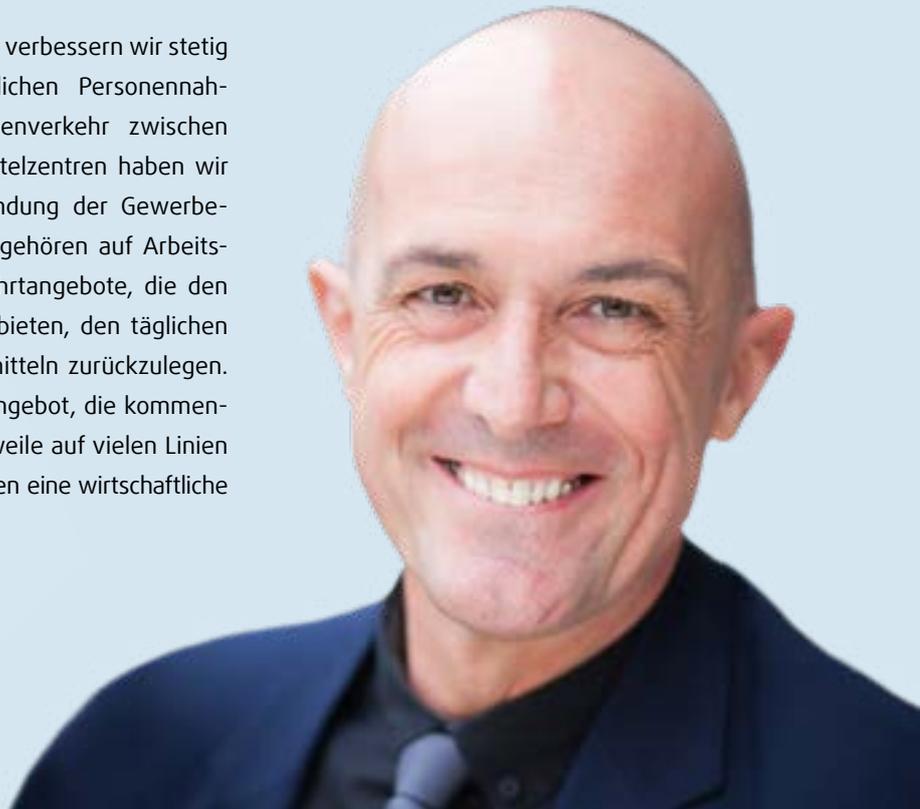
Leo Schrell

*Landrat Dillingen a.d. Donau
AVV-Gesellschafter*

Gemeinsam mit dem AVV verbessern wir stetig das Angebot im öffentlichen Personennahverkehr. Neben dem Linienverkehr zwischen den Gemeinden und den Mittelzentren haben wir aktuell insbesondere die Anbindung der Gewerbegebiete weiter ausgebaut. Dazu gehören auf Arbeits- und Schichtzeiten abgestimmte Fahrtangebote, die den Bürgern eine attraktive Möglichkeit bieten, den täglichen Arbeitsweg mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückzulegen. Ein kontinuierlich verbessertes Fahrplanangebot, die kommenden günstigen Mobil-Abos und die mittlerweile auf vielen Linien hohe Qualität im AVV-Regionalbusverkehr bieten eine wirtschaftliche und komfortable Alternative zum eigenen Auto.

Dr. Klaus Metzger

*Landrat Aichach-Friedberg
AVV-Gesellschafter*



Wir schultern jeden
Service für unsere



Gäste.



Den Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund geradewegs in die Zukunft zu führen, bedeutet für unsere Fahrgäste einen echten Zugewinn an Service und fordert von unserem Team jederzeit vollsten Einsatz und Engagement.

Großprojekte gehörten in unserem vergangenen Jahr genauso zu unseren Aufgaben wie der Blick auf die kleinsten Abläufe. Hoch engagiert planten unsere Mitarbeiter die Auslagerung der AVV-Regionalbusse aufgrund des großen Umbaus des Hauptbahnhofs, entwickelten ein ganz neues Tarifmodell und achteten immer darauf, dass die Qualität nicht auf der Strecke bleibt. Dazu gehört natürlich auch der konstruktive Umgang mit Fahrgastbeschwerden. So können wir gerade für unsere Gäste große Schritte auf dem Weg von Gestern nach Morgen gehen. ▀

Ein Auge für die kleinen Dinge. Qualitätsmanagement

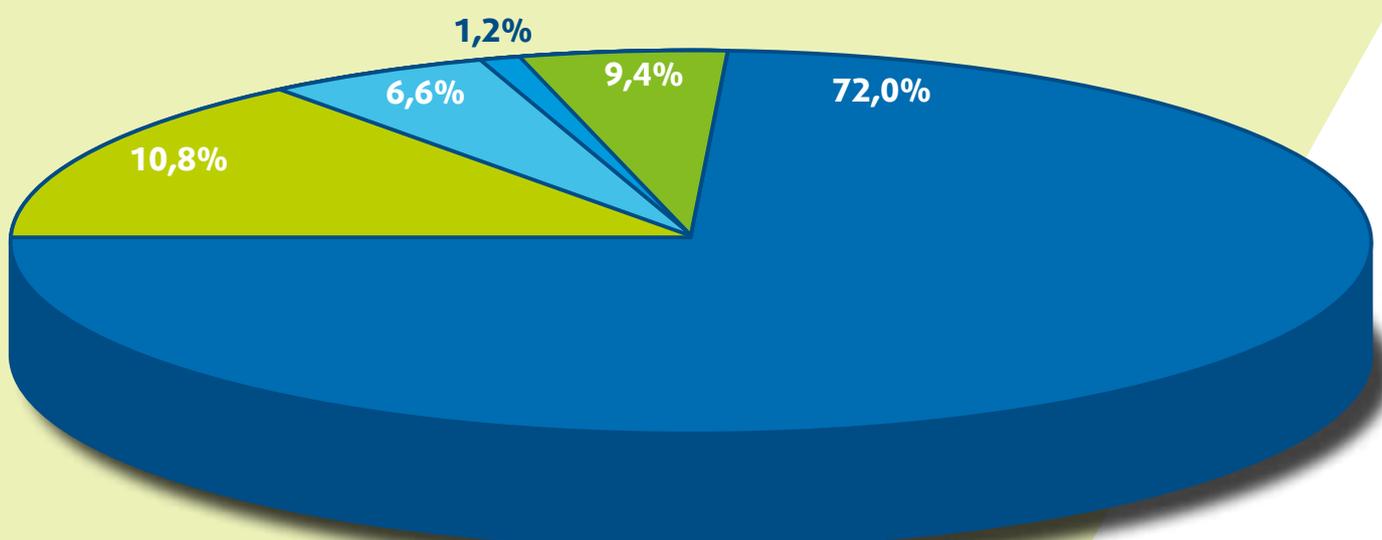
Um die Qualität im Verbund zu erhöhen, bedarf es eines reibungslosen Zusammenspiels verschiedenster Qualitätsmaßnahmen. Die schnelle und gründliche Bearbeitung von Kundenbeschwerden ist dabei ebenso wichtig wie konstantes Controlling und eine Optimierung der Zusammenarbeit mit unseren Verkehrsunternehmen.

Im Zuge der europaweiten Ausschreibungen konnte eine Vielzahl an Qualitätsverbesserungen im AVV-Regionalbusverkehr realisiert werden: Niederflrige und umweltfreundliche Fahrzeuge im AVV-Design, neu gestaltete Haltestellen oder einheitliche Dienstkleidung des Fahrpersonals sind nur einige Beispiele hierfür. Oberstes Ziel sämtlicher Qualitätsmaßnahmen ist, dem Fahrgast eine hochwertige Dienstleistung anzubieten. Das AVV-Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die vertraglich geregelten Vorgaben von den Verkehrsunternehmen umgesetzt und eingehalten werden.

Auswertung Daten aus KMI (Kunden-Management-Instrumentarium)

Die Anliegen unserer Kunden nehmen wir ernst. Sämtliche Beschwerden, Lob und Anregungen, die unsere Fahrgäste im AVV-Kundencenter oder über die AVV-Internet-Seite äußern, werden in unserer KMI-Datenbank erfasst. Für eine hohe Kundenzufriedenheit steht natürlich die zeitnahe Klärung eines Sachverhaltes im Mittelpunkt unseres Beschwerdemanagements. Doch auch die Nachbereitung nimmt einen hohen Stellenwert ein: Die genaue Auswertung

Kategorisierung der eingegangenen Kundenbeschwerden 2016





der Daten durch das AVV-Qualitätsmanagement liefert wertvolle Hinweise, in welchen Bereichen es rund läuft und wo noch Verbesserungsbedarf besteht.

Vertragscontrolling Software

Mit einer neuen Software für Vertragscontrolling werden künftig die vom AVV bestellten Soll-Leistungen mit den tatsächlich erbrachten Ist-Leistungen der Verkehrsunternehmen abgeglichen. Die Software bildet zudem den jeweiligen Verkehrsvertrag mit seinen spezifischen, festgelegten Vertragsparametern ab. Die Verträge unterscheiden sich beispielsweise im Hinblick auf Laufzeit, Fahrzeugeinsatz oder der Zeitspanne zur Stellung von Ersatzfahrzeugen bei Fahrzeugdefekten. Die im Bordrechner eines Linienbusses generierten Echtzeitdaten des RBL (rechnergestütztes Betriebsleitsystem) liefern Informationen zum genauen Fahrtverlauf: Stand-

zeiten für Ein- und Ausstieg der Fahrgäste sowie Abfahrts- und Ankunftsverspätungen werden exakt erfasst. Der Abgleich dieser Daten mit den vorgegebenen Fahrplänen des AVV erfolgt wöchentlich. Fahrtausfälle, Verspätungen sowie Abweichungen im Fahrzeugeinsatz werden so offengelegt. Gemeinsam mit unseren Partnern, den Verkehrsunternehmen, können so Verbesserungen sofort

eingeleitet werden. Zudem liefern diese Daten wichtige Erkenntnisse zur Optimierung der Fahrpläne für die AVV-Verkehrsplaner. Ein ambitioniertes Ziel des AVV-Qualitätsmanagements ist die Erstellung aussagekräftiger Qualitätsreports und Pünktlichkeitsstatistiken.

Qualitätskontrollen vor Ort

Kontrollen vor Ort stellen sicher, dass das Qualitätsniveau gewahrt wird. Das liegt sowohl im Interesse der Verkehrsunternehmer als auch im Interesse des AVV. Aufgrund unserer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen können Kritikpunkte offen angesprochen werden. Bei der Häufung von Beschwerden auf bestimmten Linien überzeugen wir uns selbst von der Situation: Verdeckte Testfahrten der Mitarbeiter des AVV-Qualitätsmanagements sind deshalb an der Tagesordnung. Ebenso werden die AVV-Haltestellen regelmäßig überprüft: Sauberkeit, Aktualität der Fahrgast- und Tarifinformationen sowie der allgemeine Zustand stehen dabei im Fokus der Kontrollen.

Darüber hinaus führen externe Prüfer im Auftrag des AVV regelmäßige Qualitätserhebungen durch. Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens werden wesentliche Qualitätskriterien geprüft und bewertet. Die Auswertung sämtlicher Qualitätsdaten bildet die Grundlage zur Veranlassung weiterer Schritte.

Enger Austausch mit den Verkehrsunternehmen

Werden Qualitätsverstöße vor Ort beobachtet, wird das Fahrpersonal nach Möglichkeit direkt durch den Qualitätsprüfer darauf hingewiesen. Zudem werden die Verkehrsunternehmer zeitnah kontaktiert, die umgehende Abstellung der Qualitätsmängel steht im Fokus. Im Dialog mit den Vertragspartnern wird so nach einer bestmöglichen Lösung für unsere Fahrgäste gesucht. Betriebsbesuche vor Ort oder Schulungen sollen die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen für das Thema Kundenservice und Qualität sensibilisieren.

Vertragsstrafen

Treten Qualitätsmängel wiederholt auf, so besteht die Möglichkeit, Vertragsstrafen zu verhängen. Im jeweiligen Verkehrsvertrag sind Art der Vergehen sowie die Höhe der Pönalisierung aufgeführt. Die Auflistung der Verstöße wird gebündelt rund einmal im Monat an die Verkehrsunternehmen versendet. Diese haben dann die Möglichkeit, Stellung zu den Vorfällen zu beziehen. Liegt ein eindeutiger Verstoß vor, werden die Vertragsstrafen bei der monatlichen Abrechnung in Abzug gebracht. ■

Autoren:

Michael Wenger / AVV - Steuerung und Planung

Martina Brummer / AVV - Tarif und Wirtschaft



Fahrgastinfo Baustelle



Im Rahmen der Mobilitätsdrehscheibe Augsburg wird auch der Augsburger Hauptbahnhof, einer der ältesten Bahnhöfe Deutschlands, komplett modernisiert und für die heutigen Mobilitätsbedürfnisse gerüstet: komplette Barrierefreiheit, ein direkter unterirdischer Zugang zu den Straßenbahnen und zusätzliche Bahnsteige sollen den Fahrgästen dann ein bequemes Wechseln der Verkehrsmittel ermöglichen. Auch der AVV-Regionalbusverkehr wird von der Mobilitätsdrehscheibe profitieren: Auf dem Gelände der ehemaligen

Ladehöfe, dem früheren Güterbahnhof, wird ein modernes, fahrgastfreundliches Regionalbusterminal entstehen. Der Zeitplan sieht vor, dass der Bau des Regionalbusterminals als eine der letzten Arbeiten im Rahmen des Projekts „Mobilitätsdrehscheibe“ Augsburg durchgeführt wird. Aktuell wird dieses Areal als Warte- und Pufferzone für ca. 20 AVV-Regionalbuslinien genutzt. Zu Spitzenzeiten warten hier bis zu 25-30 Busse auf ihren nächsten Einsatz. Während der Baumaßnahmen am Regionalbusterminal stehen diese Warteflächen nicht zur Verfügung und

Der Umbau des HBF im Zusammenhang mit der Mobilitätsdrehzscheibe Augsburg stellt für alle Beteiligten eine große Herausforderung dar. Insbesondere wenn der Zeitplan für die Auslagerung des neuen Regionalbusbahnhofs um 5 Jahre vorverlegt wird, ist ein guter Blick auf die Details wichtig.

HBF Augsburg



müssen ausgelagert werden. Bei eingehaltenem Zeitplan wäre dies erst in ca. fünf Jahren der Fall gewesen.

Das war der Plan - doch es kam anders.

Im Herbst 2016 wurde dem AVV mitgeteilt, dass Parkflächen an den hinteren Ladehöfen beim ersten Schneefall nicht mehr genutzt werden können, da die Verkehrssicherung nicht sichergestellt werden kann. Somit war schnell klar, dass das Projekt

„Auslagerung Regionalbusterminal“ für den AVV nun plötzlich ca. fünf Jahre früher beginnen würde.

Wohin mit den Bussen?

Um Stellplätze für so viele Busse in der doch sehr dicht bebauten Augsburger Innenstadt zu finden, mussten wir zweigleisig vorgehen: Zunächst wurde ein Notkonzept für die drohende plötzliche Sperrung entwickelt und parallel

dazu ein geplantes Auslagerungskonzept. Das Notkonzept konnte erfreulicherweise in der Schublade bleiben, da der Winter hinsichtlich des Schneefalls glücklicherweise sehr milde ausfiel und das Auslagerungskonzept dank der Hilfe aller Beteiligten sehr zügig in den Osterferien 2017 umgesetzt werden konnte.

Der Teufel steckt im Detail

Wie viele Linien am Hauptbahnhof abfahren ist dem AVV bekannt. Wie viele Busse zu welcher Tageszeit im Ladehof Pause machen wissen jedoch nur unsere Partnerverkehrsunternehmen anhand ihrer Dienst- und Umlaufplannungen. Wir haben daher unsere Verkehrsunternehmen gebeten, uns ihre Stand- und Pausenzeiten mitzuteilen,

um den tatsächlichen Bedarf an Stellplätzen über die verschiedenen Tageszeiten ermitteln zu können. Parallel dazu haben wir uns auf die Suche nach freien bzw. geeigneten Stellplätzen im Bahnhofsumfeld gemacht.

In mehreren Terminen wurden mit Vertretern des Tiefbauamtes und den Stadtwerken alle möglichen Freiflächen durchdiskutiert: Die Überlegungen gingen von der Nutzung des Plärrergeländes bis hin zur Nutzung der Tunnelrampe in der Halderstraße für den AVV-Regionalbusverkehr. Letztendlich haben sich drei geeignete Auslagerungsbereiche herauskristallisiert: Bahnhofsvorplatz, Prinzregentenstraße und Fuggerstraße.

Nun hieß es für diese Bereiche sämtliche straßenverkehrsrechtlichen und technischen Aspekte zu prüfen, um Bushaltestellen bzw. Buswarteflächen zu ertüchtigen.



Während in der Fuggerstraße hierfür „nur“ Markierungsarbeiten und ein Versetzen von Betonabsperren notwendig waren, mussten in der Prinzregentenstraße neue Haltestellenmasten aufgestellt, Pflasterflächen erweitert und Werbetafeln abmontiert werden. Die größte Herausforderung war sicherlich die Ertüchtigung des Bahnhofsvorplatzes. Statt der seit Beginn der Maßnahmen zum Tunnelbau verfügbaren fünf Abfahrtspositionen, die nur aus einer Richtung angefahren werden mussten, sollten künftig vier Abfahrtspositionen Platz haben und zeitgleich alle Busse auf diesem engen Platz wenden können. Nach komplexen Schleppkurvenberechnungen und Arbeiten an den Bussteigen war klar: Rechnerisch funktioniert das für zwei Gelenklinienbusse und zwei Standardlinienbusse gleichzeitig. Wie so oft jedoch unterscheiden sich Theorie und Praxis. Doch in diesem Fall zugunsten der Praxis: Alle vier Abfahrtspositionen können unabhängig voneinander von 18 Meter langen Gelenklinienbussen angefahren werden. Damit war ein Problem gelöst und gleichzeitig ein neues geschaffen: Wo sollen die für den Bahnhofsvorplatz geplanten Linien untergebracht werden, während der Vorplatz umgebaut wird? Einzige Lösung war, das Auslagerungskonzept in zwei Stufen aufzuteilen. Für die erste Phase wurde ein Teil der für den Bahnhofsvorplatz vorgesehenen Linien auf den Bereich der Fuggerstraße ausgelagert. Die übrigen Linien fanden vor der Tiefgarageneinfahrt des sich aktuell im Umbau befindlichen Helios-Center Platz.

Die offene Frage war aber nach wie vor: „Sind die gefundenen Flächen ausreichend?“ Mittlerweile lagen die Stand- und Pausenzeiten der Unternehmer vor. Nun konnte es an die Planung und die Verteilung der Linien auf die verschiedenen Bereiche gehen. Die Verteilung erfolgte nach Analyse von Fahrplänen, Standzeiten, alternativen Verbindungsmöglichkeiten, Fahrzeuggrößen, Fahrhäufigkeiten und mündete in dem bereits umgesetzten Konzept. Vier Linien wurden auf den Bahnhofsvorplatz, vier Linien der Prinzregentenstraße und die restlichen der Fuggerstraße zugeordnet. Nach Fertigstellung des Konzepts wurde dieses dem AVV Aufsichtsrat vorgestellt und nach kleineren Anpassungen verabschiedet.

Der Schlüssel zum Erfolg: Umfassende Information auf allen Ebenen

Dieses Auslagerungskonzept führt zu gravierenden Änderungen und insbesondere in der ersten Bauphase

zu massiven Einschränkungen an diesem zentralen Knotenpunkt. Das bedeutete für die Verkehrsplanung und das Marketing, durch umfassende Information der Öffentlichkeit und der Verkehrsunternehmen die Unannehmlichkeiten für die Fahrgäste möglichst gering zu halten.

Im ersten Schritt wurde daher das Auslagerungskonzept unseren Partnerverkehrsunternehmen bei einem gemeinsamen Termin beim AVV vorgestellt. Zusammen wurde dann das betriebliche Konzept für jede betroffene Linie erstellt. Dazu gehörten zur Vorbereitung der Fahrerschulungen detaillierte Informationen zu neuen Routenführungen, alternativen oder wegfallenden Haltestellen und neuen Fahrplänen und Fahrzeiten. Wichtig dabei war, dass auch das Gesamtkonzept bei diesen Schulungen vermittelt wurde. So konnten die Fahrer, bei





TAXI
→



DAS STATIONSBAUWERK IM QUERSCHNITT



Der Lichthof 3

der Auslagerung eine der wichtigsten Schnittstellen zu unseren Fahrgästen, auch kompetent auf die Fragen der Fahrgäste reagieren.

Eine Herausforderung war die Information über die beiden, sehr kurz aufeinanderfolgenden Bauphasen. Damit Fahrgäste und Pendler aber nicht hilflos an einer Baustelle strandeten, wurden für beide Phasen zahlreiche verschiedene Medien eingesetzt, um nicht nur möglichst jeden Fahrgast zu erreichen, sondern auch Verständnis für die Maßnahmen zu schaffen. So wurden die Fahrgäste mittels Pressemitteilungen, Plakaten in AVV-Regionalbussen und an Haltestellen, Flyern, TFT-Bildschirmen in neuen Bussen sowie über die AVV-Website und die AVV.mobil-App stets umfassend informiert.

Darüber hinaus war eine wichtige Anlaufstelle für die Fahrgäste immer das AVV-Kundencenter. Auch in der Umbauphase wurde dies sehr gut angenommen. Fahrgäste, die durch das Informationsraster gerutscht sind, wurden dort über Abfahrtsstellen und Haltestellenverlegungen persönlich informiert. Im Idealfall wurde der gewünschte Bus noch rechtzeitig erreicht, da selbst die ausgelagerten Haltestellen fußläufig bzw. mit der Straßenbahn im Minutenbereich zu erreichen sind.

Von Beginn der ersten Bauphase am 18. April 2017 an zeigten Mitarbeiter aus allen Abteilungen des AVV größtmöglichen individuellen Einsatz und waren persönlich vor Ort, um den Fahrgästen mit Rat und Tat beiseite zu stehen. Somit und auch dank der Unterstützung durch das erfahrene Promotion-Team der swa konnten wir gerade Fahrgästen in Eile schnelle Infor-

mation bieten und die Beeinträchtigungen für unsere Fahrgäste möglichst gering halten.

Fazit: Information schafft Verständnis

Durch hervorragendes Zusammenspiel durchdachter Planung und umfassender Information aller Beteiligten ist es uns gelungen, einen Großteil der Fahrgäste bereits im Vorfeld über die Veränderungen zu informieren und Verständnis zu schaffen. Somit konnten wir verkehrlich Alternativen anbieten, die die Auswirkungen für die Fahrgäste erträglich machen. Es war erfreulich zu sehen, dass trotz der hohen Fahrgastfrequenz nur eine geringe Anzahl der Fahrgäste über die Haltestellenverlegung noch nicht informiert war. Oftmals erreichte uns beim Ansprechen der Fahrgäste ein von freundlichem Lächeln begleitetes „Danke, weiß schon Bescheid“. Nur wenige waren vollkommen überrascht oder ungehalten über die Unannehmlichkeiten. Gerade in der ersten Bauphase sorgte sicher auch die Tatsache, dass der Termin günstig gewählt in den Osterferien lag, für etwas Entspannung. Denn Schüler und mancher Pendler waren in diesem Zeitraum nicht betroffen. Positiv überrascht waren wir zudem von der hohen Akzeptanz der angebotenen Lösungen bei den Fahrgästen und dem nahezu reibungslosen Betriebsablauf vom ersten Tag der Bau-
maßnahmen an. ■

Autoren:

Dominic Schmidtke / AVV - Steuerung und Planung
Barbara Seiler / AVV - Kundencenter

Die Fahrgastbeschwerde: Eine Chance



für den AVV.

Ein offenes Ohr für die Anliegen unserer Kunden zu haben, nutzt auch dem AVV. Durch Reklamationen bekommen wir die Chance, Prozesse zu optimieren und geben den Fahrgästen das gute Gefühl, ernst genommen zu werden. Allerdings gibt es auch Beschwerdegründe, die außerhalb unseres Einflusses liegen. Dies muss von uns in jedem Einzelfall überprüft werden.

Was ist eine Beschwerde? Auf den ersten Blick ist eine Beschwerde immer ärgerlich. Auf den zweiten Blick ist eine Beschwerde etwas Positives.

Der Fahrgast hat sich die Mühe gemacht, uns zu kontaktieren. Mit seinem Anliegen liefert er uns nützliche Hinweise und gibt uns die Chance, ein Problem oder eine Störung zu beheben. Aus diesem Grund gibt es für den AVV keine negativen Beschwerden, sondern sie stellen für uns Kundenanliegen dar, die es ermöglichen, im direkten Austausch mit dem Fahrgast den ÖPNV in unserem Raum zu gestalten.

Warum beschwert sich ein Fahrgast?

Um richtig auf den Fahrgast eingehen zu können, müssen wir als erstes verstehen, warum sich der Fahrgast beschwert: Es ist etwas im AVV passiert. Der Fahrgast ist unzufrieden oder enttäuscht. Dies behält er nicht für sich, sondern teilt es dem AVV in Form einer Beschwerde mit. Der Fahrgast möchte nicht nur auf einen Missstand hinweisen, sondern zeigt damit auch sein Interesse an einem Zusammenwirken mit dem AVV. Er vertraut uns und sieht uns als Ansprechpartner in Sachen ÖPNV in der Region. Er erwartet, dass wir uns seines Problems annehmen.

Wohin wendet sich der Fahrgast mit seiner Beschwerde?

Eine Kundenbeschwerde kommt über verschiedene Kanäle zum AVV. Der überwiegende Teil der Beschwerden erreicht uns über das Kundencenter. Dorthin kann der Fahrgast persönlich kommen, die Reklamation telefonisch mitteilen oder wie in den meisten Fällen die Beschwerde via E-Mail oder über das Kontaktformular auf unserer Webseite einreichen.

Bei persönlicher oder telefonischer Mitteilung der Beschwerde im Kundencenter können die Mitarbeiter bereits den ersten Ärger des Fahrgastes abfangen. Eine ehrlich gemeinte Entschuldigung oder bedauernde Worte entspannen die Situation für den Fahrgast erheblich.

Was kann der Fahrgast vom AVV erwarten?

Der Fahrgast möchte vornehmlich, dass der Auslöser seiner Beschwerde beseitigt wird und er sich in gleicher Angelegenheit nicht mehr an uns wenden muss.

Er erwartet aber auch, dass seine Fahrgastbeschwerde ernst genommen wird und wir uns um sein Anliegen kümmern, Verständnis für seine Reklamation und ein offenes Ohr für seinen Wunsch oder seine Anregung haben.

Worüber beschwert sich ein Fahrgast?

Gründe für Fahrgastbeschwerden können wir grob in folgende übergeordnete Gruppen einteilen:

- Fahrbetrieb (Pünktlichkeit, Fahrtausfälle, Verhalten des Fahrpersonals etc.)
- aktuelles ÖPNV Angebot
- Fahrgastinformation und Fahrplanauskunft (über Homepage des AVV und APPs)
- Zustand/Qualität der eingesetzten Fahrzeuge
- Haltestellen im AVV Verbundgebiet
- Umgang des AVV mit Beschwerden/Kundenanregungen
- Tarif

Hinter diesen Beschwerdegruppen stehen Vorkommnisse wie: der Bus ist nicht gekommen, der Fahrgast wurde nicht mitgenommen, der Bus hatte Verspätung, eine falsche Fahrkarte wurde verkauft, der Anschluss auf den Zug funktioniert nicht, der Fahrplan an der Haltestelle ist nicht lesbar, der Fahrer ist unfreundlich, die Fahrtauskunft über die APP AVV.mobil oder Homepage ist falsch und vieles mehr.

Fehler passieren, wie wird entgegengewirkt?

Ein ganz menschlicher Fehler, der nicht vorkommen sollte, ist, dass der Fahrer verschläft. Da dies gerade bei sehr frühen Fahrten trotzdem passieren kann, haben Verkehrsunternehmen eine telefonische Notfallkette eingeführt. So muss sich beispielsweise der Fahrer bis zu einem bestimmten Zeitpunkt melden, so dass noch Reaktionszeit bleibt. Kommt der Anruf nicht, bedient sofort ein „wachhabender“ Fahrer den Kurs. So wird im Idealfall gewährleistet, dass auch am Morgen die Busse planmäßig fahren und die Pendler rechtzeitig zur Arbeit kommen.

Im Folgenden wollen wir eine oft vorkommende Beschwerde einmal genauer anschauen: die Verspätung eines Busses.

Wann ist eine Verspätung (k)eine Verspätung?

Der Bus, der auf seiner Fahrt z.B. 30 Kilometer zurücklegt, und am Fahrtziel eine Verspätung von zwei Minuten hat, ist nicht verspätet. Grund für diese kleine Verzögerung können unterschiedlichste Ursachen sein: Beispielsweise konnte der Busfahrer einen LKW nicht überholen oder im Stadtgebiet traf er auf eine ungünstige Ampelphase. Verkehrsbedingte Verspätungen kann der AVV nicht oder nur bedingt bei der Planung des Fahrplans berücksichtigen. Diese passieren. Dafür bitten wir den Fahrgast um Verständnis.

Beschwert sich der Fahrgast hingegen über eine immer wiederkehrende oder auch größere Verspätung, dann läuft automatisch der Beschwerde-Bearbeitungsprozess an.

Wie sieht der Prozess der Beschwerdebearbeitung beim AVV aus?

Schritt 1: Mitarbeiter des Kundencenters eruieren die Fahrt- und Kursnummer sowie das Busunternehmen, das laut Vertrag diese Linie bedient. Anschließend nehmen sie den Sachverhalt auf und pflegen ihn in das Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) ein.

Schritt 2: Die Beschwerde wird kategorisiert, indem aus dem Fließtext die Beschwerdepunkte definiert werden. Hier legt der Mitarbeiter die weiteren Folgeschritte fest. Was braucht es zur Klärung des Sachverhalts? Wer muss angefragt werden, um dem Fahrgast zu allen Beschwerdepunkten eine kompetente Antwort liefern zu können?

Schritt 3: Bei der Busverspätung erhält das zuständige Verkehrsunternehmen den Sachverhalt anonymisiert,

um zum Vorfall Stellung zu nehmen. Um eine Verspätung belegen zu können, sowohl zur Absicherung des Verkehrsunternehmers wie auch zur Nachweisbarkeit gegenüber dem Fahrgast, fordern wir eine RBL-Auswertung (rechnergestütztes Betriebsleitsystem) an, um die Soll-Fahrdaten mit den Ist-Fahrdaten abzugleichen. Über das RBL kann ebenso noch die Haltezeit an einer Haltestelle sekundengenau ausgelesen werden. Es wird auch aufgezeichnet, ob eine Türöffnung stattfand oder nicht.

Schritt 4: Gleichzeitig erhält die Planungsabteilung die Reklamation zur Prüfung, ob und welche Schritte zur Fehlerbehebung eingeleitet werden können und müssen. Für den Fall, dass es sich um „echte“ Fehler im Fahrplan (z.B. unrealistische Fahrzeiten, im Fahrplan falsch hinterlegte Abfahrtszeiten o.ä.) handelt, findet eine unverzügliche Anpassung des Fahrplanes und Informationen des Verkehrsunternehmers statt, diese zeitnah umzusetzen. Bei allen weiteren Kundenanregungen muss eine Einschätzung der gesamten Situation erfolgen: Welche Auswirkungen hätte eine Fahrplananpassung? Sind diese Auswirkungen vertretbar im Hinblick auf den Status Quo (können etwaige Anschlüsse weiterhin aufrechterhalten werden, gibt es eine verschlechterte Situation für andere Fahrgäste)? Welcher Zeitpunkt wäre im Falle einer Anpassung am geeignetsten für die Umsetzung? Kann eine zeitnahe Verbesserung für den einzelnen Fahrgast umgesetzt werden, werden nochmals zum jeweiligen Fahrplanwechsel im Dezember alle Kundenanregungen zusammen mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmer geprüft, inwiefern im Rahmen einer umfassenden Fahrplanumstellung Fahrgastanregungen eingearbeitet werden können.

Schritt 5: Die Einschätzung der Planungsabteilung und die Stellungnahme des Busunternehmers liegen dem Mitarbeiter im Kundencenter nun vor. Der Sachbearbeiter im Beschwerdemanagement fasst die Antwort aus den vorliegenden Fakten und teilt sie dem Fahrgast mit.



Was ist unser Ziel?

Wir suchen eine umsetzbare Lösung für jedes Kundenanliegen und sichern dadurch unseren Qualitätsanspruch. Durch die Umsetzung von Optimierungen sollen Folgebeschwerden vermieden werden. Wir müssen dem Fahrgast aber auch in einigen Fällen näher bringen, dass der AVV für die Belange aller Fahrgäste zuständig ist und nicht das Wohl des Einzelnen in den Vordergrund stellen kann.

Die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ist uns am wichtigsten. Diese muss erhalten oder wiederhergestellt werden. Das Vertrauen des Fahrgastes in den Verbund muss erhalten bleiben und gestärkt werden. Er soll gerne - mit einem positiven Gefühl - unsere Verkehrsmittel nutzen, denn er kann sich auf uns verlassen und wird sicher befördert.

Der Fahrgast muss uns als kundenfreundliches und serviceorientiertes Unternehmen wahrnehmen. Er sollte sich jederzeit gerne mit seinem Anliegen an uns wenden. Wir danken dem Fahrgast für jeden Hinweis. ▀

Autoren:

Barbara Seiler / AVV - Kundencenter

Franziska Benz / AVV - Steuerung und Planung

Marcella Nuss / AVV - Sekretariat

Mobilität einfach und fair.

Tarifreform im AVV

Die Tarifstruktur im Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund ist seit dem Jahr 1995 nicht mehr angepasst worden. Seit 2014 laufen die Vorbereitungen für eine umfangreiche Tarifreform, bei der zunächst die grundsätzliche Vorgehensweise geklärt wurde, der demographische Wandel und die Nachfrageentwicklung bei den Tarifarten untersucht und die entsprechenden Änderungen überlegt wurden. Jetzt geht die Tarifreform in ihre letzte und wichtigste Stufe.

Die vorbereitenden Schritte der Tarifreform haben erfolgreich den Weg geebnet, die beschlossenen Tarife nun umzusetzen. Am 04.07.2017 erfolgte die Beschlussfassung durch die Gesellschafter in der Gesellschafterversammlung. Der Tarifantrag wird nun von der Regierung von Schwaben geprüft und muss genehmigt werden, bevor die Reform zum 01.01.2018 veröffentlicht und umgesetzt werden kann. Die Änderungen zielen dabei maßgeblich auf die Vereinfachung und Kundenfreundlichkeit ab. Ein weiterer großer Vorteil für die Kunden: Tickets werden in vielen Fällen günstiger.

Bei den Tarifzonen geht's rund

Bislang gab es im AVV über 60 Tarifzonen, die eine Orientierung deutlich erschwerten. Gerade von Gelegenheitsfahrern wurde dies in der Vergangenheit oftmals bemängelt. Die Tarifreform sorgt jetzt für einen erheblich besseren Überblick, indem ein übersichtliches Ringsystem die bisherigen Zonen ersetzt. Neben der einfacheren Orientierung hilft dieses System aber auch bei der Festlegung der Geltungsbereiche unserer Zeitkarten.

Vor diesem Hintergrund wird es zukünftig sieben ringförmige Zonen geben, welche für die Abos vier einfache Geltungs-





Neue Geltungsbereiche für Abos

Zusatzmodul Donau-Ries

	98
	97
	95
	94
	84

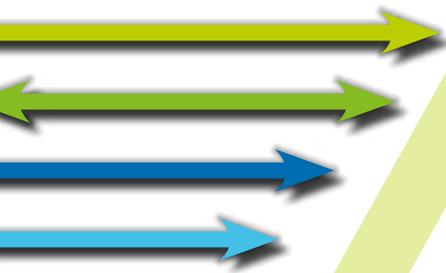
Innenraum (Zone 10/20)

Innenraum Plus (Zone 10/20/30)

Außenraum (Zone 30 bis 70)

Gesamtraum (Zone 10 bis 70)





bereiche bilden. Zone 10 und 20 bilden den Innenraum, also das Stadtgebiet Augsburg. Beim Innenraum Plus kommt noch die Zone 30 hinzu und bedient so noch weitere Regionen rund um das Stadtgebiet. Der Außenraum umfasst die Zonen 30 bis 70 und der Gesamttraum die Zonen 10-70. Zusätzlich gibt es noch die Zusatzmodule Donau-Ries.

Die Tarife werden einfacher

Neben den überarbeiteten Tarifzonen wurden auch die jeweiligen Tarife vereinfacht. So gibt es bei den Einzeltickets einen einheitlichen Preis von 1,45€ pro Tarifzone, während die Streifenkarten preisstabil bei 1,20€ je Zone bleiben. Die E-Streifenkarten werden nochmals rabattiert.

Die Zeitkarten dagegen ändern sich nicht nur im Tarif, sondern auch im Erscheinungsbild. So entfällt bei den Monatskarten künftig die Kundenkarte. Der Kunde trägt seinen Vor- und Nachnamen direkt auf das Ticket ein, welches zusätzlich den jeweiligen Geltungsbereich enthält. Dabei entspricht die Zahl der befahrenen Zonen bei Monatskarten, Schülerwochen- und Schülermonatskarten und dem Schülerticket der Preisstufe. Bei der Schülerferienkarte gibt es zukünftig nur noch zwei Bereiche. Den Innenraum für das Augsburger Stadtgebiet und das Gesamtarifgebiet.

Die Abos werden schlanker und übersichtlicher

Die Vereinfachung durch die Tarifreform lässt sich auch anhand der Abos klar belegen. Neben den vier Geltungsbereichen „Innenraum“, „Innenraum Plus“, „Außenraum“ und „Gesamttraum“ gibt es zukünftig nur noch drei Abo-Varianten. Das bisherige „Umwelt-Abo“ wird zum „Mobil-Abo“. Das „Umwelt-Abo Plus“ bekommt den Namen „Mobil-Abo Premium“ und die Abos „9-Uhr-Spar-Abo“, „Senioren-Abo“ und „Schnupper-Abo“ werden zum „Mobil-Abo 9-Uhr“. Doch nicht nur der Name ändert sich.

So gibt es das „Mobil-Abo 9-Uhr“ für alle vier Geltungsbereiche und es gilt an Werktagen ab 9:00 Uhr. Vorteil ist auch: Ab sofort kann jeder dieses günstige Abo nutzen - unabhängig vom Alter. Das Abo ist nicht übertragbar und bietet keine Möglichkeit zur Mitnahme weiterer Personen.

Das „Mobil-Abo“ gilt rund um die Uhr und kann für alle vier Geltungsbereiche gebucht werden. Dazu gibt es noch die Option „1 Zone nach Wahl“. Wie das „Mobil-Abo 9-Uhr“ ist dieses Abo nicht übertragbar und bietet keine Mitnahmemöglichkeit.

Für nur 9 Euro mehr gibt es das „Mobil-Abo Premium“. Mit allen Vorteilen des Mobil-Abo ist diese Karte zusätzlich übertragbar und bietet die Möglichkeit, weitere Personen mitfahren zu lassen. So können wochentags ab 09.00 Uhr vier Kinder und ab 18.00 Uhr weitere drei Erwachsene kostenlos mitgenommen werden. An Wochenenden und Feiertagen sogar ganztags.

Bei den neuen Tarifen fällt zudem bei der Preisermittlung die Doppelbefahrung weg und auch verschiedene Streckenführungen wirken sich nicht mehr negativ aus. Damit wird es nicht nur für die meisten Kunden günstiger, sondern mit den größeren Geltungsbereichen steigt auch der Komfort erheblich. ■



Für die Region immer der
richtige Takt.





Der Weg in die Zukunft kann nicht in einem großen Sprung erreicht werden. Die richtigen Schritte zur passenden Zeit sind für eine erfolgreiche Modernisierung essentiell.

Ein wichtiger Schritt, um den Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund leistungsfähig ins Morgen steuern zu können, ist das Vergabeverfahren für unsere AVV-Regionalbuslinien. Doch was einfach klingt, ist ein genau choreografierter Tanz aller Beteiligten. Dabei werden ebenso wichtige Erkenntnisse aus unserer Fahrgasterhebung beachtet wie neueste Technologien in unsere Regionalbusse implementiert. So bewegen wir uns Schritt für Schritt hin zu einem modernen und leistungsstarken Verkehrsverbund. ▀



Das wollen wir festhalten:

Fahrgasterhebung im AVV.



Ein attraktives Verkehrs- und Tarifnetz in Augsburg und Umgebung anzubieten, das ist das Ziel, das der AVV jeden Tag verfolgt. Die Fahrgäste des AVV sollen dabei, gemäß dem Motto „Ein Netz, ein Ticket, ein Tarif“, eine optimale und kundenfreundliche Gestaltung des ÖPNV erleben. Gleichzeitig muss aber ein finanziell machbares und zukunftsfähiges Verkehrskonzept erarbeitet werden, an dessen Erfolg - neben den Fahrgästen - besonders die AVV-Gesellschafter und die Verkehrspartner interessiert sind.

Die Erfassung der Fahrgastzahlen in einer Verkehrserhebung soll zum einen als Datengrundlage für die Aufteilung der Einnahmen auf die einzelnen Verkehrsunternehmen in einem Verbund und die Fortschreibung dieser Einnahmenaufteilung dienen. Zum anderen sollen die Daten für planerische Zwecke, für die Vorbereitung von Ausschreibungen und die Analyse der Tarifstruktur genutzt werden. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen Planern und Entscheidern im AVV dazu, das tatsächliche Nutzungsverhalten der Fahrgäste im ÖPNV

„Trends werden frühzeitig sichtbar“

im Nahverkehrsraum Augsburg aufzuzeigen und dadurch mögliche Trends und Anpassungsbedürfnisse frühzeitig erkennbar zu machen. Da die letzte vom AVV in Auftrag gegebene Fahrgasterhebung bereits im Jahr 2009 durchgeführt wurde und die Erweiterung des AVV-Tarifgebietes, Tarifieränderungen und Änderungen im Liniennetz aktuellere Daten notwendig machten, wurde im Jahr 2016 neu erhoben. Um die Vorgaben hinsichtlich Datenqualität und -quantität einhalten zu

können und eine brauchbare aktuelle Datengrundlage für die gewünschten Zwecke zu erhalten, wurden erfahrene Projektpartner mit einbezogen. Nach Festlegung der zu erhebenden Kennzahlen und der Erhebungsdetails, wurde über eine europaweite Ausschreibung ein Erhebungsunternehmen beauftragt, um die Erhebungen im AVV durchzuführen.

In Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Projektleiter wurde ein entsprechendes Erhebungskonzept erarbeitet. In ein solches Konzept müssen alle Überlegungen mit einfließen, die für das spätere Ergebnis, aber auch für die Durchführung einer solchen Befragung, von Belang sind. Außerdem muss sichergestellt werden, dass alle erforderlichen Daten erhoben werden und die statistischen Kennzahlen wie Stichprobenumfang sowie qualitative und quantitative Merkmale eingehalten werden. Die organisatorischen Aspekte einer verbundweiten Erhebung mussten in mehreren Vorbereitungssitzungen koordiniert werden. Zur Vorbereitung zählten vor allem die Abstimmung der Datenbereitstellung (Schnittstelle für Netz- und Fahrplandaten des AVV, Baustelleninformationen etc.), die Erstellung eines Erhebungshandbuchs für das Erhebungspersonal und die Erarbeitung des zu verwendenden Fragebogens. Das Erhebungskonzept selbst beruhte im Wesentlichen auf zwei Teilen, der Fahrgastzählung und der Fahrgastbefragung.

können und eine brauchbare aktuelle Datengrundlage für die gewünschten Zwecke zu erhalten, wurden erfahrene Projektpartner mit einbezogen. Nach Festlegung der zu erhebenden Kennzahlen und der Erhebungsdetails, wurde über eine europaweite Ausschreibung ein Erhebungsunternehmen beauftragt, um die Erhebungen im AVV durchzuführen.



Erhoben wurden folgende Merkmale im Hinblick auf die Fahrt:

- Linie, Richtung, Abfahrtszeit, Fahrtnummer, Erhebungstag
- Fahrzeugart bzw. Anzahl Türen/ Teile des Fahrzeugs/Zuges
- Besetzung des Fahrzeugs bei Zu- oder Ausstieg an der Grenze des Erhebungsraumes
- vollständige Anzahl Ein- und Aussteiger je Halt und Besetzung zwischen den Haltestellen.

Im Hinblick auf die Fahrgäste wurden folgende Merkmale erhoben:

- Fahrtroute mit Ein- und Ausstiegshaltestelle auf der Erhebungsfahrt
- Start- und Zielhaltestelle im Vor- und Nachlauf
- Zu- und Abgangsmittel im Vor- und Nachlauf
- benutzte Linie in Vor- bzw. Nachlauf
- benutzter Fahrausweis (incl. Tarif, Gültigkeit und ggf. Preis)
- fahrausweisgebendes Unternehmen
- ggf. Anzahl mitfahrender Personen auf einen Fahrausweis
- Zahl kostenlos mitfahrender Kinder
- Fahrtzweck
- Altersgruppe
- Geschlecht.

Die Befragung fand im Zeitraum vom 13.12.2015 bis zum 10.12.2016 auf allen 165 AVV-Linien statt. Die Linien verteilen sich auf den Schienenpersonennahverkehr (Zug), Regionalbusverkehr (Bus) und Stadtverkehr Augsburg (Stadtbus und Straßenbahn). Für den AVV-Regionalbusverkehr wurde zusätzlich nach den vier Gebietskörperschaften Stadt Augsburg, Landkreis Augsburg, Landkreis Aichach-Friedberg und Landkreis Dillingen a.d. Donau unterschieden. Nach einem vorher festgelegten Einsatzplan wurden täglich vom Erhebungspersonal Daten gesammelt. Dabei wurde zwischen den Tagarten Montag-Freitag (Schule), Montag-Freitag (Ferien), Samstag und Sonntag unterschieden, um die unterschiedlichen Fahrgewohnheiten der Fahrgäste und Auslastung der Fahrzeuge im AVV zu erfassen. Um eine optimale Betreuung der Erhebung vor Ort zu gewährleisten, wurde während der gesamten Erhebungszeit ein Erhebungsbüro im Zentrum von Augsburg eingerichtet.

Dieses Erhebungsbüro war hauptsächlich für folgende Aufgaben zuständig:

- Akquisition und Schulung des Erhebungspersonals
- Ausgabe der Dienstunterlagen

- Rücknahme der Erhebungsdaten und -unterlagen
- Anwesenheits- und Qualitätskontrollen
- Anlaufstelle für den Auftraggeber und die Verkehrsunternehmen.

Außerdem wurden im Erhebungsbüro die Rücklaufkontrollen und die Plausibilisierung durchgeführt, bei der die Daten in eine Datenbank aufgenommen und durch spezielle Algorithmen auf Vollständigkeit und Richtigkeit hin überprüft werden. Gegebenenfalls wurden verpasste bzw. mangelhaft durchgeführte Erhebungsfahrten sofort neu vergeben und nachgeholt. Die Erfüllung der mathematisch-statistischen Abnahmekriterien wie Stichprobenfehler etc. wurde nach Vorliegen aller Erhebungsdaten durch einen unabhängigen Gutachter geprüft und bestätigt. Insgesamt wurden bei der Fahrgasterhebung an 364 Tagen 217.000 personenbezogene Befragungsdatensätze aufgenommen, wobei in einem Interview oft mehr als nur eine Person erfasst wurde (z.B. bei Mitnahme einer Person), so dass die Anzahl der Befragten in Wirklichkeit höher ist. Auf Grundlage dieser Datensätze war es nun möglich, den nächsten wichtigen Teil der

Fahrgasterhebung durchzuführen: die Hochrechnung der Fahrgastzahlen auf Tages- und Jahreswerte. Für die Hochrechnung werden die Schritte der Stichprobenauswahl in umgekehrter Reihenfolge durchlaufen, so dass sich die folgenden Schritte ergeben:

1. Hochrechnung der befragten Fahrgäste auf alle Ein- und Aussteiger einer Fahrt
2. Hochrechnung der erhobenen Fahrten auf alle Fahrten je Linie, Richtung, Tagart und Zeitschicht
3. Gewichtung nicht täglich verkehrender Fahrten
4. Gewichtung der mehrfach erfassten Umsteiger
5. Hochrechnung auf Jahreswerte

Aus den Ergebnissen der Hochrechnung konnten u.a. folgende Kennzahlen ermittelt werden:

- Beförderungsfälle (Verbund-, Unternehmens- und Linienbeförderungsfälle)
- Direktfahrer, Um- und Übersteiger
- Zu- und Abgangsmittel
- Nutzungshäufigkeiten
- Verkehrsleistung
- mittlere Reiseweite und Verbundzuschlag.

Bevor der vom Planungsbüro erstellte Ergebnisbericht abgenommen wird, muss dieser von allen Einnahmeaufteilungspartnern geprüft werden und alle eventuellen Unplausibilitäten der

Daten in Zusammenarbeit mit dem Erhebungsbüro ausgeräumt werden. Nach Anerkennung der Erhebungsergebnisse können diese als Datenbasis für weitere Berechnungen wie beispielsweise zur Einnahmenaufteilung verwendet werden. ▀

Autoren:

Bernd Glöckler / AVV - Steuerung und Planung

Sabine Frede / AVV - Tarif und Wirtschaft

Gertrud Gräßl / AVV - Tarif und Wirtschaft

Carmen Stelzner / AVV - Tarif und Wirtschaft





Vergabeverfahren

Hand in Hand von der Planung bis zum Zuschlag.

Das europaweite Vergabeverfahren für Regionalbuslinien ist eine komplexe Angelegenheit, bei der viele Schritte von der Planung bis zum eigentlichen Zuschlag gegangen werden müssen. Am konkreten Beispiel kann das gute Zusammenspiel aller Beteiligten anschaulich aufgeschlüsselt und dargestellt werden.

Für das Verbundgebiet des AVV gilt nun seit April 2015 der Nahverkehrsplan „Augsburg 2015plus“. Dieser wurde von den Gesellschaftern der Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (die Landkreise Augsburg, Aichach-Friedberg und Dillingen an der Donau sowie die Stadt Augsburg) beschlossen. Der Nahverkehrsplan ist ein wichtiges Planungsinstrument zur Ausgestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in Augsburg Stadt und Land. Neben zentralen Punkten wie z.B. Qualitätskriterien, Bedienungsstandards und Fahrgastpotenzialen beinhaltet der Nahverkehrsplan auch ganz konkrete Maßnahmevorschläge, die dazu beitragen sollen, dass der ÖPNV im AVV noch attraktiver wird.

Umsetzung einer konkreten Angebotsverbesserung

Der Weg ist das Ziel und das Ziel ist klar: Mit einem abgestimmten AVV-Regionalbusangebot eine Alternative zum Auto zu schaffen! Diesem Leitgedanken sind auch die Verantwortlichen des Landkreises Aichach-Friedberg und der Stadt Augsburg gefolgt. Das Gewerbegebiet „Business-

Park Friedberger See“ soll durch eine neue AVV-Regionalbuslinie bedient werden.

Seit dem 01.09.2017 startet die neue AVV-Regionalbuslinie am Verknüpfungspunkt „Friedberg West P+R“. Dort endet und beginnt die Straßenbahnlinie 6. Die neue Linie wird über das Gewerbegebiet „Business-Park Friedberger See“ und weiter nach Augsburg Lechhausen geführt. Dort endet und startet die Linie an der Haltestelle Augsburg Schleiermacherstraße, wo ein Verknüpfungspunkt zur Straßenbahnlinie 1 besteht. Bis zur Realisierung dieser Linie waren zahlreiche Planungsschritte zu durchlaufen.

Arbeitsschritte von der Planung bis zum Zuschlag

Bis zur endgültigen Vergabe einer Regionalbuslinie sind folgende Schritte notwendig:

A) Planung

Für die Angebotsplanung beim AVV ist die Abteilung „Steuerung und Planung“ zuständig. Bevor der eigentliche Fahrplan erstellt wird, muss die genaue Linienführung festgelegt werden. Welche



Straßen eignen sich für einen Linienbus und mit welcher Route kann man das Gewerbegebiet „Business-Park Friedberger See“ optimal erschließen? Gleichzeitig werden am „grünen Tisch“ neuen Haltestellen festgelegt. Sobald die ideale Route mit den Haltestellen feststeht, beginnt die eigentliche „Feldarbeit“. Durch eine Wegbegehung wird nun überprüft, ob die gewählte Linienführung und die Standorte der Haltestellen auch zielführend sind. Zugleich werden die einzelnen Entfernungen, d.h. die genauen Wegstrecken von Haltestelle zu Haltestelle ermittelt. Anschließend beginnt die Fahrzeitaufnahme. Mit einem Kleinbus werden die einzelnen Haltestellen angefahren und anhand der ermittelten Zeitwerte die genaue Fahrzeit von der Start- bis zur Endhaltestelle berechnet.

Die neue AVV-Regionalbuslinie wird die neue Nummer 261 erhalten. Dabei steht „2“ für den Sektor, „6“ und „1“ für die Straßenbahnlinien, an die die neue Linie angeknüpft ist.

B) Fahrplanerstellung

Mit den ermittelten Kenngrößen wie „Fahrzeit“ und „Entfernung“ kann nun die Fahrplanung beginnen. Der AVV bedient sich dabei der Unterstützung des Planungssystems DIVA (Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem). Hier werden die gewünschten Haltestellen angelegt, der tatsächliche Linienweg eingegeben, die einzelnen Fahrzeiten hinterlegt, Fahrnummern vergeben und das Taktmuster (z.B. 30-Minuten-Takt) bestimmt. Am Ende steht der Fahrplan. Um den Fahrgästen eine abgestimmte Transportkette ohne größere Unterbrechungen zu bieten, muss darauf geachtet werden, dass die Anschlusszeiten der Linie 261 mit denen der Straßenbahnlinie 1 und 6 im Einklang sind. Damit der wirtschaftliche Aspekt einer neuen Buslinie nicht außer Acht gelassen wird, steht ebenfalls die Frage nach einem sinnvollen

Bedienungszeitraum im Vordergrund. Zur Beantwortung dieser Fragestellung erkundigen sich die Planer der Abteilung „Steuerung und Planung“ bei den im Gewerbegebiet „Business-Park Friedberger See“ ansässigen Unternehmen nach den gewöhnlichen Arbeitszeiten ihrer Mitarbeiter.

C) Kostenermittlung – Vorkalkulation

Mit Hilfe des Planungssystems DIVA werden auch die gefahrenen Fahrplankilometer der neuen AVV-Regionalbuslinie 261, hochgerechnet auf ein Fahrplanjahr, ermittelt. Nach Berechnung dieses Wertes kann zusammen mit anderen relevanten Daten mit der Vorkalkulation begonnen werden. Zu diesen Daten gehören z.B. Fahrplanstunden, Anzahl und Qualitätsstandards der Haltestelle, Anzahl der notwendigen Busse sowie Qualitätsstandards der eingesetzten Busse (Standardlinienbus, Gelenkbus, Midibus, Neufahrzeug, Gebrauchtfahrzeug).

Auf Grundlage dieser Vorkalkulation wird geprüft, welche gesetzlichen Regelungen für die Durchführung des Vergabeverfahrens zur Anwendung kommen. So ist eine Verkehrsleistung nur europaweit auszuschreiben, soweit der Nettoauftragswert den sogenannten Schwellenwert von derzeit 209.000 Euro erreicht bzw. überschreitet. Im Falle der AVV-Regionalbuslinie 261 wurde dieser Schwellenwert überschritten.

D) Abstimmung mit dem Aufgabenträger

Sobald der Fahrplan steht und die vorläufigen Betriebskosten ermittelt sind, werden die Ergebnisse dem Aufgabenträger vorgestellt und abschließend bewertet. Dabei wird ausgelotet, ob der Finanzrahmen eingehalten und die Vorstellungen des Aufgabenträgers zufriedenstellend umgesetzt wurden.



Beschlussfassung

Im Anschluss daran wird die Beschlussfassung durch das Gremium des zuständigen Aufgabenträgers (im vorliegenden Fall der Kreisentwicklungsausschuss des Landkreises Aichach-Friedberg und der Wirtschaftsförderungs-, Beteiligungs- und Liegenschaftsausschuss der Stadt Augsburg) vorbereitet. Hierzu wird ein entsprechender Beschlussvorschlag erstellt.

Vorbereitung und Durchführung des Vergabeverfahrens

Nach Beschlussfassung durch die zuständigen Gremien erfolgt die Vorbereitung des Vergabeverfahrens.

A) Erstellung der Vergabeunterlagen

Hierzu werden die notwendigen Unterlagen, wie beispielsweise die konkrete Leistungsbeschreibung, die Vertragsbedingungen und die Beschreibung der Einzelheiten der Durchführung des Verfahrens (Bewerbungsbedingungen) unter Berücksichtigung des mit dem Aufgabenträger abgestimmten Fahrplans, der Qualitätsstandards für die Fahrzeuge/Haltestellen etc. erstellt.

B) Auftragsbekanntmachung / Durchführung Vergabeverfahren

Nach Fertigstellung der Vergabeunterlagen wird die Auftragsbekanntmachung an das Amtsblatt der Europäischen Union versandt. Mit Veröffentlichung werden die Vergabeunterlagen auf die AVV-Homepage bzw. auf die zur Durchführung des Vergabeverfahrens herangezogene Plattform gestellt, so dass diese für alle Interessierten einsehbar sind. Diese haben die Möglichkeit, innerhalb einer vorher in den Unterlagen festgesetzten Frist, Rückfragen zu den Vergabeunterlagen zu stellen. In anonymisierter Form werden diese Rückfragen und die Antworten darauf, die eventuell angepassten Vergabeunterlagen und eventuell im Rahmen des Vergabeverfahrens notwendig gewordene sonstige Informationen wiederum für alle Interessierten einsehbar auf die AVV-Homepage gestellt.

C) Öffnung der Angebote

Sobald die Angebotsfrist abgelaufen ist, erfolgt die Öffnung der Angebote. Im Rahmen dieses Termins, bei welchem mindestens zwei Mitarbeiter des AVV beteiligt sind, werden die Angebote daraufhin überprüft, ob sie





frist- und formgerecht eingegangen sind. Zudem erfolgt eine summarische Prüfung der Vollständigkeit der abgegebenen Unterlagen. Das Ergebnis dieser Prüfung (u.a. der angebotene Gesamtausgleich pro Fahrplankilometer/Gesamtausgleich pro Jahr) wird entsprechend protokolliert.

D) Prüfung der Angebote und Zuschlag

Es erfolgt die konkrete Prüfung der Angebote auf Vollständigkeit, rechnerische Richtigkeit der Kalkulation und fachliche Richtigkeit der Angebote. Dieser Schritt und alle weiteren Schritten werden in einem sogenannten Vergabevermerk festgehalten. Soweit Unterlagen fehlen bzw. Unklarheiten hinsichtlich der Kalkulation auftreten, wird rechtlich beurteilt, inwieweit Unterlagen nachgefordert werden können bzw. eine entsprechende Aufklärung erfolgen kann bzw. ob ein Angebot ausgeschlossen werden muss.

Im Anschluss hieran erfolgt die Eignungsprüfung. Diese umfasst die Prüfung der Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung, der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit und der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit und erfolgt anhand der nach Vorgabe der Vergabestelle mit dem Angebot abzugebenden Anlagen (z.B. Angaben von Referenzen).

Zudem wird geprüft, ob die in den Angeboten veranschlagten Preise auskömmlich sind, also ob der Bieter den Verkehr zu dem von ihm angebotenen Preis über die Vertragslaufzeit tatsächlich erbringen kann, ohne selbst in wirtschaftliche Schwierigkeiten zu gelangen. Hierbei findet ein Vergleich zu dem von der Vergabestelle ermittelten Erwartungswert statt. Wichtiger jedoch ist der Vergleich mit den anderen Angeboten. Bei einer Differenz von 15% - 20 % (sog. Aufgreifschwelle) zwischen dem niedrigsten und nächsthöherem Angebot erfolgt eine entsprechende Aufklärung.

Nach dieser Stufe erfolgt die engere Wertung anhand der in den Vergabeunterlagen bekanntgemachten Zuschlagskriterien. Bei der AVV-Regionalbuslinie 261 waren dies

beispielsweise der Gesamtausgleich pro Fahrplankilometer und die Zeit zur Bereitstellung von Ersatzfahrzeugen.

E) Beschlussfassung der zuständigen Aufgabenträger über die Zuschlagerteilung und Information der Bieter

Sobald der Bieter, welchem nach dem Ergebnis der Wertung der Zuschlag zu erteilen ist, feststeht, wird eine entsprechende Beschlussvorlage über die Zuschlagsentscheidung erstellt.

Nachdem das zuständige Gremium darüber entschieden hat, dass der Zuschlag an den Bestbieter erteilt werden darf, wird eine Information an die unterlegenen Bieter versendet. Diese werden dabei über den Namen des Bestbieters, die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung (z.B. höherer Preis) und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses informiert. Hierdurch sollen die Bieter die Chance erhalten, gegen die Vergabeentscheidung des Auftraggebers vorzugehen, bevor durch einen Zuschlag vollendete Tatsachen geschaffen werden. Deshalb sieht das Gesetz eine sogenannte Wartefrist vor. Ein Vertrag darf grundsätzlich erst 15 Kalendertage nach Absendung der o.g. Information geschlossen werden. Wird die Bieterinformation auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich diese Frist jedoch auf 10 Kalendertage.

Erteilung des Zuschlags

Nach Ablauf dieser Wartefrist, der AVV nutzt hierbei die Fristverkürzung auf 10 Kalendertage, wird dem Bestbieter mitgeteilt, dass ihm der Zuschlag erteilt wird. Mit dieser Zuschlagserteilung kommt der Vertrag zwischen den zuständigen Aufgabenträger und dem Bestbieter zustande.

Die Betriebsaufnahme der AVV-Regionalbuslinie 261 ist am 01.09.2017 erfolgt. 



Verkehrsplanung

Grundlage für die Planung / Ablauf-Umsetzung einer konkreten Angebotsverbesserung

- A) Planung
- B) Fahrplanerstellung
- C) Kostenermittlung - Vorkalkulation
- D) Abstimmung mit dem Aufgabenträger

Beschlussverfahren

Vorbereitung und Durchführung des Vergabeverfahrens

- A) Erstellung Vergabeunterlagen
- B) Auftragsbekanntmachung / Durchführung Vergabeverfahren
- C) Öffnung der Angebote
- D) Prüfung und Wertung der Angebote
Beschlussfassung - Zuschlagerteilung - Info der Bieter

Erteilung des Zuschlags

Autoren:

Charlotte Steinbacher / AVV - Recht

Karl-Heinz Heiss / AVV - Steuerung und Planung

Carmen Stelzner / AVV - Tarif und Wirtschaft

Sonja Greiner / AVV-Sekretariat



Moderne Systeme und Schnittstellen, die Hand in Hand arbeiten und sich ideal ergänzen, sind ein großer Schritt in die Zukunft. Um den Anforderungen an den ÖPNV von Morgen im AVV gerecht zu werden, haben wir Systeme in allen Bereichen des Verbundes installiert, die uns zukünftig die Planung erleichtern und noch mehr Service für unsere Kunden bieten.

Hightech im Verbund: Eine tragende Rolle.

DIVA, EFA, ICS, RBL, AFZS sind allesamt Abkürzungen hinter denen hochkomplexe Techniksysteme verborgen sind, die man auf den ersten Blick gar nicht bei einer „behördlichen“ Einrichtung wie einem Verkehrsverbund erwarten würde. Doch um einen zukunftsfähigen und leistungsfähigen AVV-Regionalbusverkehr gewährleisten zu können, ist der Einsatz dieser Hightech-Systeme im Verbund unumgänglich.

Es folgen die wichtigsten Techniksysteme des AVV in der Kurzvorstellung:

Planungssystem DIVA

Herzstück und Hauptarbeitswerkzeug für unsere Fahrplانبearbeitung ist die Spezialsoftware DIVA der Firma Mentz. DIVA steht für „Dialoggesteuertes Verkehrsmanagement- und Auskunftssystem“. Hier werden sämtliche Fahrpläne in einer Datenbank gepflegt und für die Erstellung von gedruckten Fahrplänen wie z. B. Fahrplanbuchseiten oder Aushangfahrplänen genutzt. Neben den reinen Fahrplanzeiten werden auch verschiedene Kartendarstellungen, Linienverläufe und AVV-weite Designelemente in dieser Datenbank hinterlegt. Die so befüllte Datenbank bildet die Grundlage für unsere elektronische Fahrplanauskunft.

EFA

EFA steht für elektronische Fahrplanauskunft. Gemeint ist damit primär die Fahrplanauskunft auf unserer Homepage. Die EFA greift auf die im DIVA gepflegte Datengrundlage zu und berechnet mit modernsten Routing- und Navigationsalgorithmen die jeweils passende Verbindung. Mit

zahlreichen Einstellungsmöglichkeiten kann die Fahrplannermittlung beeinflusst und somit den ganz individuellen Wünschen angepasst werden. Zusätzlich berechnet unsere EFA die Fahrpreise für jede gefundene Verbindung und stellt diese unseren Fahrgästen dar. Die AVV-App greift zu 100% auf die Daten der EFA zu, sodass auch mobil jederzeit maßgeschneiderte Verbindungen ausgegeben werden können.

Aktuelle Meldungen (ICS)

Aktuelle Meldungen wie z.B. Informationen zu Baustellen werden in unserem ICS versorgt. ICS steht für Incident Capturing System – auf Deutsch: Vorfallaufnahmesystem. Dieses System hat zwei Hauptfunktionen: Zum einen können Informationen an durch die EFA gefundene Verbindungen gehängt werden wie z. B. ein PDF-Fahrplan bei Schienenersatzverkehr. Zum anderen können über dieses System bestimmte Haltestellen gesperrt werden, sodass direkt Einfluss auf die Berechnungsalgorithmen der EFA genommen werden kann, ohne dass der Grundfahrplan angepasst werden muss. Ein weiterer Vorteil dieses Systems ist, dass diese Meldungen jeweils mit einer Gültigkeit versehen werden können, sodass Informationen zu Baustellen nur im direkten zeitlichen Umfeld der Baustelle angezeigt werden.

RBL/Bordrechner

Das RBL (Rechnergestütztes Betriebsleitsystem), manchmal auch nur Bordrechner genannt, ist ein System, in dem alle Funktionen des Fahrzeugs zusammenlaufen und das als Schnittstelle zwischen Leitstelle, Fahrer und Fahrzeug dient. Unsere jeweiligen Partnerverkehrsunternehmen



liefern die vom RBL aufgezeichneten Pünktlichkeitsdaten wöchentlich an den AVV. Künftig ist geplant, dass die Daten der Fahraufzeichnung in Echtzeit an den AVV geliefert werden, sodass auch Verspätungen in Echtzeit in unserer elektronischen Fahrplanauskunft angezeigt werden können.

Statistik- und Controllingsystem

Die wöchentlich gelieferten Pünktlichkeitsdaten von nahezu allen eingesetzten AVV-Regionalbussen fließen in unser Statistik- und Controllingsystem. Hier können die Pünktlichkeitsdaten über teils auch längerfristige Zeiträume ausgewertet werden. Diese Daten helfen uns langfristig bei der Optimierung unserer Fahrpläne. So können z. B. zu geringe Fahrzeiten identifiziert und abgestellt werden. Zusätzlich hilft uns diese Software dabei zu überprüfen, ob die bestellte Leistung bei unseren Partnerverkehrsunternehmen auch in vollem Umfang erbracht wurde. Dieses beschaffte System wird nach Ausmerzen der Kinderkrankheiten Ende 2017, Anfang 2018 in den Produktivbetrieb gehen.

Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS)

Automatische Fahrgastzählsysteme sind für den AVV aktuell absolutes Neuland: Zum Fahrplanwechsel im Dezember werden die ersten zehn Fahrzeuge mit automatischen Fahrgastzählsystemen den Betrieb aufnehmen. Mit diesen Fahrgastzahlen kann dann auf jeder Fahrt überprüft werden, wie die Fahrzeuge ausgelastet sind. Dies hilft uns dabei, Kapazitätsengpässe im Vorfeld zu erkennen und somit entsprechende Maßnahmen einleiten zu können. Des Weiteren können dadurch Fahrpläne optimiert werden, da der Fahrplan dann auf die Ein- und Ausstiegszeiten bei besonders großem Fahrgastwechsel an einzelnen Haltestellen angepasst werden kann. Die so ermittelten Fahrgastzahlen sind zusätzlich eine essenzielle Hilfe bei der Erstellung einer Datengrundlage für die Aufteilung der Einnahmen der Verkehrsunternehmen und der öffentlichen Hand untereinander.

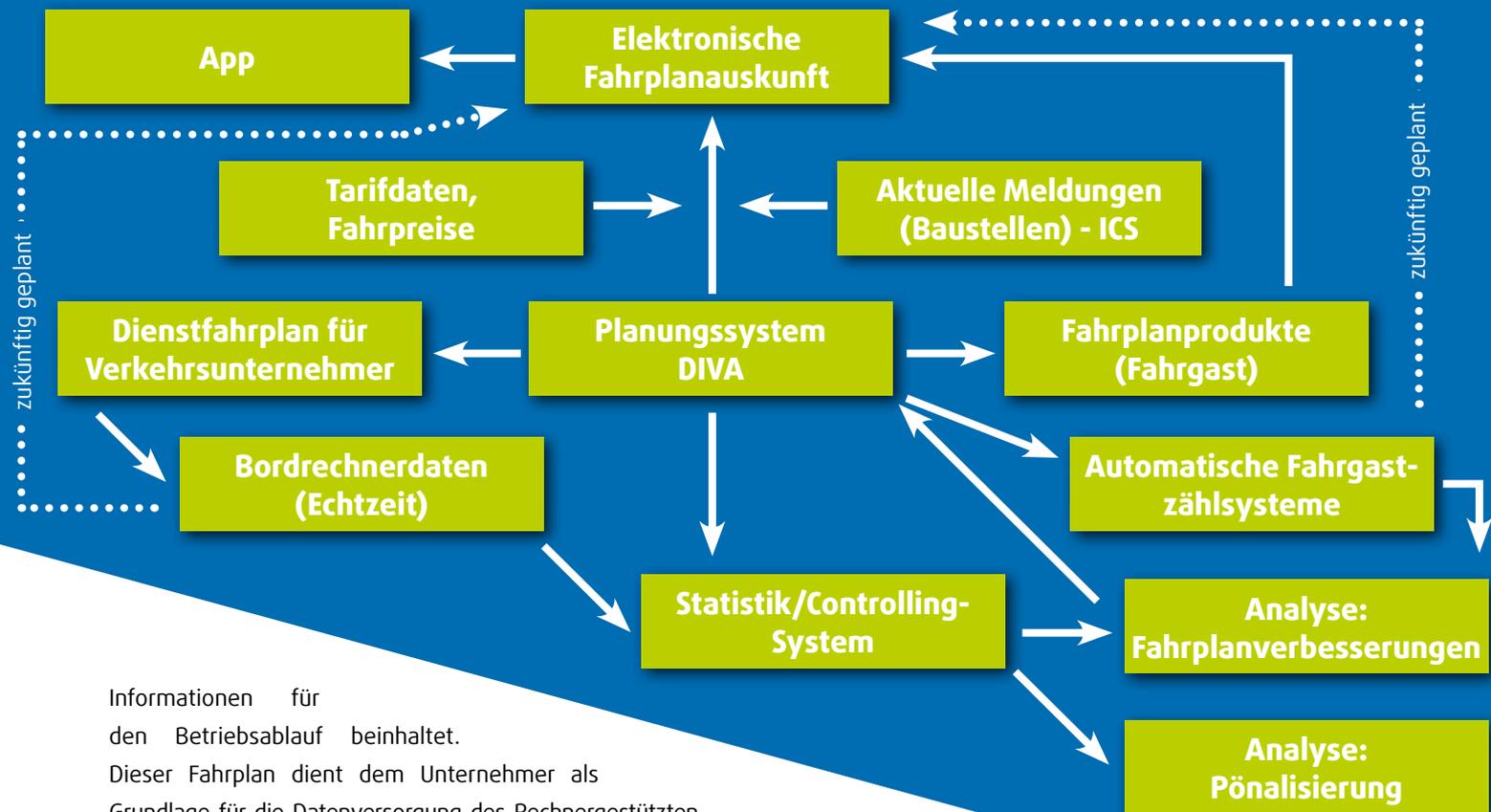
Hightech im Verbund

All unsere Techniksysteeme greifen ineinander. Wie dieses komplizierte Zusammenspiel funktioniert, veranschaulicht unsere obenstehende Grafik, die hier kurz erläutert wird.

Das Herzstück ist unser Planungssystem DIVA. Die hier gepflegten Fahrpläne sind die Grundlage aller unserer Fahrplanprodukte. Diese können grundsätzlich in zwei Kategorien unterteilt werden: Fahrpläne für unsere Fahrgäste und Fahrpläne für unsere Partnerverkehrsunternehmen.

Die Fahrpläne für unsere Fahrgäste werden von unserer Marketingabteilung in Pocket-Fahrpläne, Flyer oder Gemeindefahrpläne gesetzt und können in unserer elektronischen Fahrplanauskunft und auf unserer Homepage abgerufen werden. Diese sogenannten Printprodukte sind statisch und werden nur in längerfristigen Zeiträumen aktualisiert. Deutlich häufiger wird jedoch der Fahrplan angepasst, wenn es z.B. eine Baustelle erforderlich macht. Hierfür ist unser ICS zwischen Planungs- und Auskunftssystem (EFA) zwischengeschaltet, um solche aktuellen Meldungen zu erfassen, die dann sofort Auswirkungen auf die Fahrplanauskunft haben. Neben dem ICS sind auch unsere Tarifdaten und Preise für Fahrkarten zwischengeschaltet, um täglich aktuelle Preisinformationen in unserer elektronischen Fahrplanauskunft bereitstellen zu können. Unser zentrales Element zur Fahrgastinformation ist somit die elektronische Fahrplanauskunft, auf die auch unsere APP in vollem Umfang zugreifen kann. Dadurch ist gewährleistet, dass unsere Fahrgäste zu Hause am PC oder unterwegs auf dem Smartphone die identischen und aktuellen Informationen über den tagesaktuellen Fahrplan abrufen können.

Für unsere Partnerverkehrsunternehmen wird der Fahrplan etwas anders aufbereitet: Sie erhalten von uns einen sogenannten Dienstfahrplan, der etwas spezifischere



Informationen für den Betriebsablauf beinhaltet.

Dieser Fahrplan dient dem Unternehmer als Grundlage für die Datenversorgung des Rechnergestützten Betriebsleitsystems. Dieses System zeigt dem Fahrer die sekundengenaue Abfahrtszeit an, ob und wie viel Verspätung er momentan auf seiner Fahrt hat und ob ein Anschluss abgewartet werden muss oder nicht. Diese Daten über die tatsächliche Pünktlichkeit werden uns von unseren Partnerverkehrsunternehmen im Nachgang geliefert und fließen in unser Statistik- und Controllingsystem.

In diesem System werden die Pünktlichkeitsdaten dann mit unseren vorgegebenen Fahrplandaten verglichen. Wir sprechen dann von einem Matching zwischen Soll- und Ist-Daten. Dieser Prozess hilft uns, wie oben beschrieben, bei der Optimierung unserer Fahrpläne und ermöglicht uns ein Controlling hinsichtlich der Erfüllung der Verkehrsverträge. Mit diesem Matching können auch ausgefallene Fahrten oder sehr große Verspätungen identifiziert werden. Hat dies der Unternehmer zu vertreten wird geprüft, ob eine Vertragsstrafe verhängt wird.

Ab dem kommenden Fahrplanwechsel werden nicht nur Pünktlichkeitsdaten auf unseren Fahrplänen, sondern auch aktuelle Fahrgastzahlen abgebildet, um auch hier mögliche Verbesserungen zu identifizieren und entsprechend handeln zu können.

Künftig sollen die Pünktlichkeitsdaten in unsere elektronische Fahrplanauskunft in Echtzeit einfließen. Dies bedeutet, dass dem Fahrgast anstelle der geplanten die tatsächliche Ankunftszeit in der Auskunft angezeigt wird. Natürlich stimmen beide Werte im Idealfall überein. Da im Straßen-

verkehr aber immer einmal etwas passieren kann, ist es beruhigender zu wissen, dass der Bus mit fünf Minuten Verspätung kommt als vier Minuten mit einem unguuten Gefühl an der Haltestelle zu stehen und nicht zu wissen was los ist. In absehbarer Zukunft könnten sogar die aktuellen Fahrgastzahlen mit beauskunftet werden. Damit könnte der Fahrgast dann selbst entscheiden, ob er in ein relativ volles Fahrzeug einsteigen möchte oder erst den nächsten Bus nimmt, in dem er dann vielleicht einen Sitzplatz bekommt.

Das hier beschriebene Bild beschreibt natürlich den Idealfall. In der Praxis zeigt sich, dass standardisierte Schnittstellen nicht immer so gut zusammenpassen wie sie es sollten und unsere Spezialsoftwareprodukte doch an der einen oder anderen Stelle ihre Eigenheiten haben. Noch komplizierter wird es, wenn die Systeme unterschiedlicher Hersteller zusammenarbeiten sollen. Doch genau hieraus entstehen die schlagkräftigen Synergien, die wir zur Optimierung nutzen müssen. Deswegen stellen wir uns diesen technischen Herausforderungen jeden Tag gerne aufs Neue, um mit High-tech im Verbund eine möglichst optimale Vernetzung aller Vertriebssysteme zu erreichen. ▀

Autor:

Dominic Schmidtke / AVV - Datenmanagement und Techniksyste



ihren Anschluss. Es kann passieren, dass er den Fahrgast auch nicht mehr sieht, weil er schon konzentriert den laufenden Verkehr beobachtet, um aus der Haltestelle ausfahren zu können.

Die perfekte Welle: Kostenloses Surfen im AVV

Inzwischen sind im Verbundgebiet sämtliche Stadtbusse der swa und über 100 AVV-Regionalbusse mit freiem WLAN ausgestattet. Für die Fahrgäste besonders komfortabel: Bei Anmeldung in einem der drei freeWLAN-Netze (Stadt Augsburg, avg oder AVV) wird lückenlos ohne erneute Anmeldung 24 Stunden lang in die anderen Netze übergeben. Erst nach 24 Stunden ist wieder eine Anmeldung nötig. Die Resonanz der Fahrgäste ist bisher durchweg positiv. An den Nutzerzahlen sehen wir, dass insbesondere Schüler, die meist noch keine Flat-Rate-Verträge besitzen, das Free-WLAN in den Bussen gerne nutzen. Überrascht hat uns aber auch die Aussage einiger AVV-Regionalbusunternehmer: In den mit WLAN ausgestatteten AVV-Regionalbussen ist es deutlich ruhiger und damit auch für die anderen Fahrgäste und die Busfahrer deutlich entspannter.

Zwei Dinge, die unsere Fahrer wirklich nicht gerne tun

Den Fahrgästen vor der Nase wegfahren

Auch wenn es manchmal den Anschein hat, aber warum sollte der Fahrer Spaß daran haben, dass beim nachfolgenden Kollegen genervte Fahrgäste einsteigen? Glauben Sie uns, Spass macht das den Fahrern nicht! Aber oft kann der Fahrer gar nicht anders als loszufahren. Wenn das Abfahrtsignal angefordert ist, muss er abfahren. Fährt er nicht, legt er den kompletten Verkehr lahm. Denn solange er nicht gefahren ist, bleiben alle anderen Ampeln auf rot. Auch darf ein Fahrer keine Fahrgäste mehr zu- oder aussteigen lassen, wenn er die Haltestelle verlassen hat. Macht er es trotzdem und es passiert etwas, trägt er dafür die Verantwortung. Auch kann er nur in einem gewissen Rahmen Wartezeiten einhalten, denn sonst verpassen andere Fahrgäste

Zu spät kommen, wenn es doch alle Fahrgäste eilig haben

Wie alle Fahrgäste möchten auch unsere Fahrer ihr Ziel pünktlich und sicher erreichen. Doch gerade die Busse im AVV fahren oft nicht auf eigener Trasse, sondern kämpfen sich mit all den anderen Verkehrsteilnehmern besonders in der Rush-Hour durch die Städte und Gemeinden. Und wer kennt das nicht? Ein kleiner Unfall, der den Verkehr etwas zurückstaut. Man erwischt eine Ampelschaltung in rot statt grün. Vielleicht noch ein Traktor voraus, der nicht überholt werden kann. Das kostet durchaus mal fünf Minuten Fahrtzeit. Manchmal ist auch des einen Fahrgast Freud, des anderen Leid: Der Fahrer wartet einen verspäteten Anschluss ab, um die Fahrgäste mitzunehmen und hat dann auf seiner Linie schon an der ersten Haltestelle Verspätung. Dort steigen wartende Fahrgäste ein, schauen auf die Uhr,

Das müssen wir Ihnen noch schnell berichten.

ärgern sich über die Verspätung und geben einen negativen Kommentar ab.

Applaus fürs Cockpit: Mehr als „nur“ Fahrer

Unsere Bus- und Straßenbahnfahrer/-innen tragen mehr Verantwortung als viele andere Berufstätige. Sie bringen täglich Tausende von Fahrgästen sicher ans Ziel und wieder nach Hause. Sie steuern ruhig durch den Verkehr, kämpfen mit Staus und Umleitungen, geben Fahrtauskünfte und verkaufen Fahrscheine. Ganz nebenbei sorgen sie während der Schichtzeiten für einen sauberen Bus. Pöbelnde oder betrunkene Fahrgäste – auch da sehen sich unsere Fahrer in der Verantwortung, damit für die anderen Fahrgäste die Busfahrt nicht zum schrecklichen Erlebnis wird. Und die Umsicht, Voraussicht und Besonnenheit unserer Fahrer und Fahrerinnen tragen maßgeblich dazu bei, dass der Bus immer wieder zum sichersten Verkehrsmittel gekürt wird.

Sie rufen – wir kommen: Neue Rufbusse im Verbundgebiet

Der klassische Buslinienverkehr ist nicht immer und überall die passende Variante. Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, fahrgastorientierte Mobilität im gesamten Verbundgebiet anzubieten. Unsere AVV-Rufbus-Konzepte sind allesamt so ausgelegt, dass sie trotz der flexiblen Bedienform bei hoher Fahrgastakzeptanz auch in den

konventionellen AVV-Regionalbusverkehr integriert werden können.

Im vergangenen Jahr wurden im AVV-Verbundgebiet mehrere neue Rufbuslinien eingeführt bzw. bestehende Rufbuskonzepte überarbeitet:

AVV-Rufbuslinie 411:

Seit dem 02. Mai 2017 haben wir das Angebot für die Thierhauptener und Baarer Ortsteile Weiden, Hölzlarn, Heimpersdorf und Lechlingszell deutlich verbessert. Durch die Einbindung dieser Rufbuslinie in ein neues Angebotskonzept, das neben der neuen AVV-Rufbuslinie 411 auch die Verlängerung der AVV-Regionalbuslinie 410 beinhaltet, konnte eine fast stündliche Anbindung zwischen Thierhaupten und Baar, bzw. auch an den Bahnhof Meitingen, ermöglichen. Gleichzeitig wurde das Bediengebiet der AVV-Rufbuslinie 415 verändert und bedient nun die Orte Ötz, Altenbach und Königsbrunn.

AVV-Rufbuslinie 710:

Mit jeweils zwei Fahrtenpaaren vormittags und nachmittags verbessert die AVV-Rufbuslinie 710 das Fahrangebot zwischen Bobingen, Straßberg und Mickhausen/Münster. Damit werden nicht nur Taktlücken der AVV-Regionalbuslinie 722 auf der Strecke Münster/Mickhausen – Bobingen geschlossen. Es wird zudem eine Anbindung an die Wertachlinik und nach Burgwalden geschaffen.

AVV-Rufbuslinie 711:

Die neue AVV-Rufbuslinie 711 verbessert seit dem 01.07.2017 montags bis freitags mit drei Fahrten die Anbindung der Gemeinden Mickhausen, Walkertshofen, Mittelneufnach und Scherstetten an Schwabmünchen. Im Rahmen eines Gesamtkonzeptes, das die Gemeinden im südlichen Landkreis besser vernetzt und zuverlässig an Schwabmünchen anbindet, wurde zudem der Linienverlauf der AVV-Rufbuslinie 709 angepasst und bietet den Bürgern der Gemeinden Hiltenfingen und Langerringen drei Fahrten pro Tag von Montag bis Freitag von und zum Bahnhof Schwabmünchen.

Kampagne „Mit dem AVV die Heimat entdecken“

Es gibt eine enge Zusammenarbeit mit den touristischen Informationsbüros, Stadtmarketing, Touristischen Vereinen etc. in den Gebieten der Aufgabenträger. Die Veröffentlichung von Freizeittipps für unsere Region gibt Synergie-Effekte – bestenfalls Win-Win für beide. Wir profitieren von fundierten Informationen und können mit interessanten Zielen den Fahrgästen einen Mehrwert bieten. Die Regionen profitieren vom Bekanntwerden interessanter Ziele und dadurch hoffentlich mehr Besuchern. Die Verteilung erfolgt über Regionalbusse, aber auch über die Auslage in den Touristeninformationen. ▀

Wir halten Sie stets auf
dem Laufenden.





Ein arbeitsreiches Jahr liegt hinter uns mit vielen Erfolgen, die wir aufgrund der engagierten und professionellen Arbeit all unserer Mitarbeiter erreicht haben und die sich weit über die reinen Zahlen hinweg auswirken.

Wenn es um Zahlen und Daten geht, bewegt der AVV auch die Gemüter. Der Rückblick auf das vergangene Geschäftsjahr offenbart nämlich nicht nur unsere Erfolge und Stärken, sondern zeigt auch deutlich die Herausforderungen der kommenden Monate. So verzeichnen wir zwar erhöhte Beförderungsfälle und ein sattes Plus bei den Zeitkarten, doch unsere Abonnements waren im vergangenen Jahr sogar rückläufig. Durch die Tarifreform und ein einfacheres Tarifsysteem erwarten wir hier jedoch eine baldige Optimierung der Zahlen. ▀



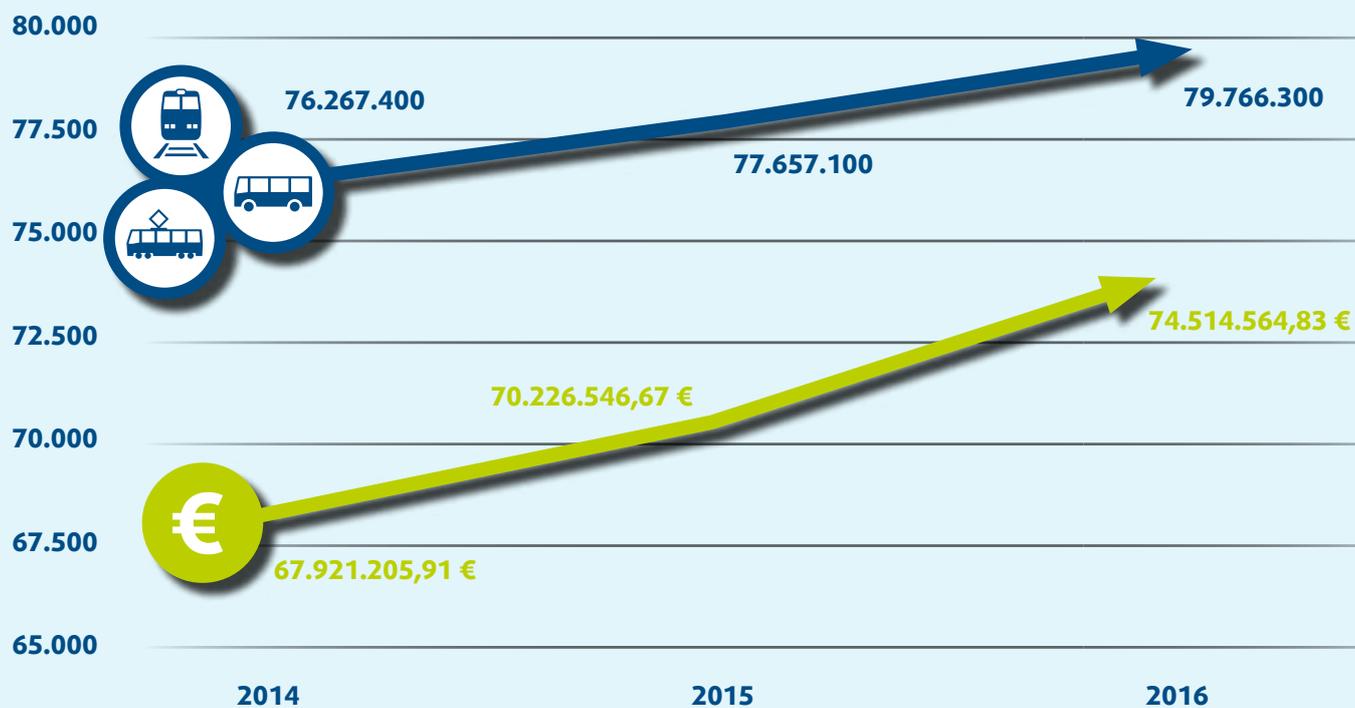
Da zum Redaktionsschluss des Verbundberichts noch nicht die endgültigen Strukturdaten 2016 vorlagen, möchten wir an dieser Stelle auf unseren Überblick im AVV-Verbundbericht 2015/2016 verweisen. Dort finden Sie alle interessanten Daten zur Bevölkerungsentwicklung, sowie zu Studenten und Pendlern in Augsburg und zu den Landkreisen des AVV-Gebiets.

BETRIEBS- UND VERKEHRSLISTUNG 2016

	Anzahl	Linienlänge	Anzahl Haltestellen
AVV-Regionalbuslinien	132	2.940 km	1.137
Straßenbahnlinien	5	45 km	211
Regionalzuglinien	7	217 km	41
Stadtbuslinien	19	139 km	571
Verkehrsunternehmen	25		



ENTWICKLUNG BEFÖRDERUNGSFÄLLE UND EINNAHMEN 2016





AVV-VERKAUFSTATISTIK: BARTARIF

Bartarif	2014 (Stück)	2015 (Stück)	Veränderung 2015		2016 (Stück)	Veränderung 2016	
			Stück	in %		Stück	in %
Einzelfahrausweis Erwachsener	3.738.420	3.907.417	168.997	4,5	4.162.949	255.532	6,5
Einzelfahrausweis Kind	445.114	423.437	-21.677	-4,9	434.818	11.381	2,7
Streifenkarte Erwachsener	1.048.432	1.080.844	32.412	3,1	1.086.393	5.549	0,5
Streifenkarte Kind	79.727	83.212	3.485	4,4	88.616	5.404	6,5
Tageskarte Single	194.811	210.276	15.465	7,9	225.267	14.991	7,1
Tageskarte Familie	97.728	105.030	7.302	7,5	112.566	7.536	7,2
Miniticket - Erwachsener	44.614	47.111	2.497	5,6	54.170	7.059	14,98
Miniticket - Kinder	6.654	6.724	70	1,1	6.465	-259	-3,9
Gesamt	5.655.500	5.864.051	208.551	3,7	6.171.244	307.193	5,2

Die Verkaufszahlen der Fahrausweise im Bartarif sind mit durchschnittlich 5,24% leicht gestiegen. Deutlich gestiegen sind die Verkaufszahlen im Bereich Miniticket für die Zonengrenze 10/20. Dies zeigt, dass ein Kurzstreckenangebot, das zonenübergreifend genutzt werden kann, den Wünschen der Fahrgäste entspricht. Die Verkaufszahlen der Tageskarten zeigen über die letzten Jahre einen konstant hohen Zuwachs.

AVV-VERKAUFSTATISTIK: ZEITKARTEN

Auch im Geschäftsjahr 2016 ist ein deutliches Plus bei den Zeitkarten, insbesondere den Monatskarten, zu verzeichnen. Der Erfolg der Bewerbung der Schüler-Ferienkarte spiegelt sich 2016 in den Verkaufszahlen wider.

Zeitkarten im AVV	2014 (Stück)	2015 (Stück)	Veränderung 2015		2016 (Stück)	Veränderung 2016	
			Stück	in %		Stück	in %
Monatskarten für Jedermann	83.585	94.285	10.700	12,8	118.697	24.412	25,9
Wochenkarten für Jedermann	63.154	67.806	4.652	7,4	71.333	3.527	5,2
Senioren- Monatskarte	19.119	20.660	1.541	8,1	20.827	167	0,8
Schüler-Ferienkarte	1.334	1.247	-87	-6,5	1.546	299	24,0
Gesamt	167.192	183.998	16.806	10,1	212.403	28.405	15,4

AVV-VERKAUFSSTATISTIK: AUSBILDUNGSTARIF

Die Verkaufszahlen im Ausbildungstarif hängen stark von der Entwicklung der Schülerzahlen und damit vom demographischen Wandel ab.

Ausbildungstarife	2014 (Stück)	2015 (Stück)	Veränderung 2015		2016 (Stück)	Veränderung 2016	
			Stück	in %		Stück	in %
Schülermonatskarten	76.895	78.833	1.936	2,5	83.329	4.496	5,7
Schülerwochenkarten	37.631	38.696	1.065	2,8	37.253	-1.443	-3,7
Schülerticket	269.844	265.858	-3.986	-1,5	266.177	319	0,1
Semesterkarte	352	372	20	5,7	443	71	19,1
Gesamt	384.722	383.759	-936	-0,3	387.202	3.443	0,9

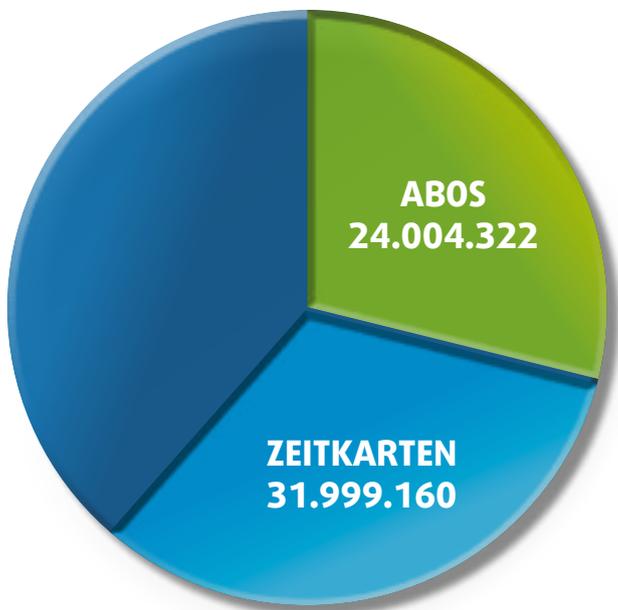
AVV-VERKAUFSSTATISTIK: ABONNEMENTS

Abonnements im AVV	2014 (Stück)	2015 (Stück)	Veränderung 2015		2016 (Stück)	Veränderung 2016	
			Stück	in %		Stück	in %
Umwelt-Abo	110.905	105.329	-5.576	-5,0	107.820	2.491	2,4
AboPlusCard	4.166	4.251	85	2,0	4.535	284	6,7
Umwelt-Abo-Plus	145.648	136.323	-9.325	-6,4	131.831	-4.492	-3,3
9-Uhr-Spar-Abo	17.329	16.544	-785	-4,5	15.458	-1.086	-6,6
Schnupper-Abo	1.257	1.090	-167	-13,3	1.123	33	3,0
Firmen-Abo	8.658	22.696	14.038	162,1	25.351	2.655	11,7
Senioren-Abo	106.804	104.447	-2.357	-2,2	104.377	-70	-0,1
Gesamt	394.767	390.680	-4.087	-1,0	390.495	-185	-0,1

Bei Betrachtung der Entwicklung der einzelnen Tarifarten lässt sich eine Verschiebung vom Abonnement zu Zeitkarten und Bartarifen erkennen. Trotz steigender Beförderungszahlen haben auch 2016 die Abonnements zu Gunsten der Zeitkarten und Bartarifen leicht abgenommen. Mit den neuen, sehr günstigen Abo-Tarifen und den erweiterten Geltungsbereichen soll ab 2018 ein Anreiz zum Wechsel ins Abo gegeben werden.



GESAMT-PERSONENBEFÖRDERUNGSFÄLLE
77.766.300

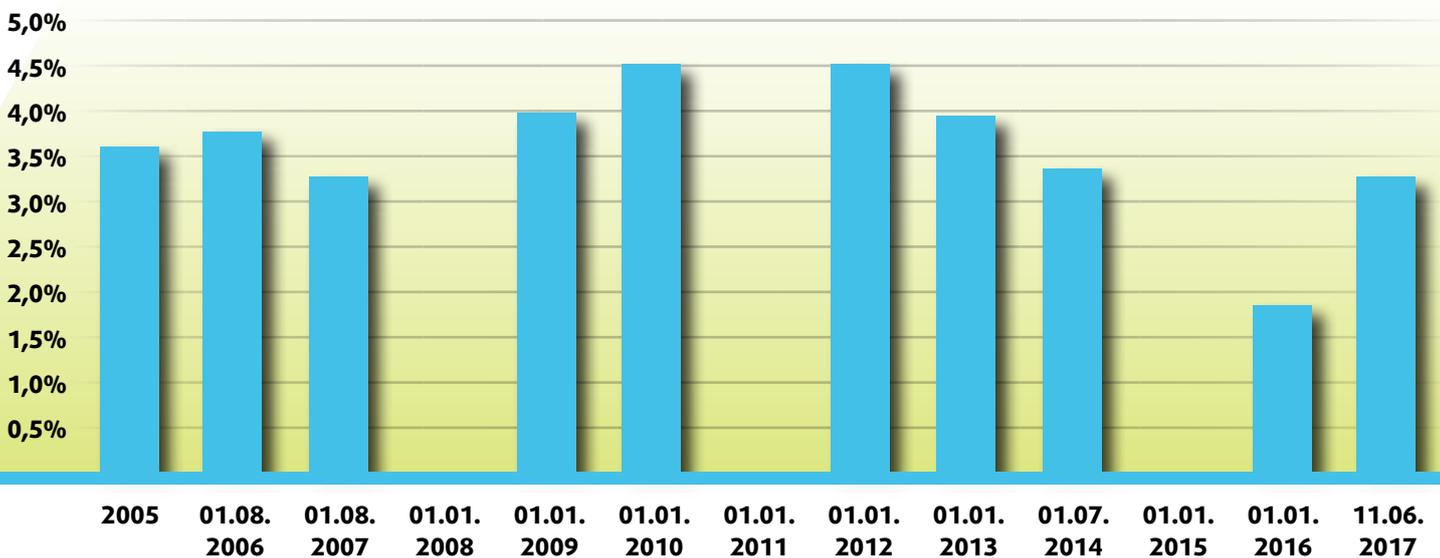


70%

STAMMKUNDENANTEIL 2016

Der Stammkundenanteil (Zeitkarten und Abonnements) wurde über die letzten Jahre konstant auf ca. 70% gehalten. Mit den neuen Tarifen soll insbesondere der Anteil an Abonnenten steigen.

TARIFERHÖHUNGEN



EINNAHMEN AUS DEM FAHRKARTENVERKAUF IM GESAMTEN AVV-GEBIET

2015

2016

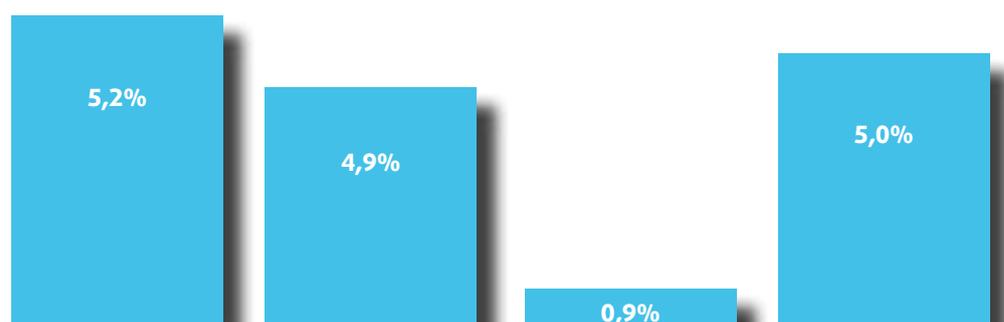
Januar - Dezember	Stück	Personen-fahrten	Einnahmen	Stück	Personen-fahrten	Einnahmen
Summe Bartarif *	5.864.051	11.195.712	23.785.564,74€	6.171.244	11.638.244	25.248.434,97€
Summe allgemeiner Zeitkartentarif **	574.678	30.366.017	28.418.026,98€	602.898	31.999.160	30.765.074,73€
Summe Ausbildungsverkehr ***	383.759	23.600.804	18.022.954,95€	387.202	24.004.322	18.501.055,13€
Summe	6.822.488	65.162.533	70.226.546,67€	7.161.344	67.642.344	74.514.564,83€

*
Einzelfahrkarte - voller Preis
Einzelfahrkarte - ermäßigter Preis
Familientageskarte
Tageskarte Single
Miniticket - voller Preis
Miniticket - ermäßigter Preis
Streifenkarte - Erwachsene
Streifenkarte - Kinder, Sonstige

**
Monatskarte für Jedermann
Wochenkarte für Jedermann
Senioren-Monatskarte
Schüler-Ferienkarte
Umwelt-Abo, Umwelt-Abo-Plus
Schnupper-Abo
Firmen-Abo, Senioren-Abo
9-Uhr-Spar-Abo, AboPlusCard

Schülermonatskarte
Schülerwochenkarte
Schülerticket
Semesterkarte

VERÄNDERUNGEN 2016 ZU 2015



BARTARIF*

Stück:
307.193

Personenfahrten:
443.282

ALLGEMEINER ZEITTARIF**

Stück:
28.220

Personenfahrten:
1.633.143

AUSBILDUNGS-VERKEHR***

Stück:
3.443

Personenfahrten:
403.518

GESAMT

Stück:
338.856

Personenfahrten:
2.479.943



AUSGABEN IN 2016

Ausgaben 2016 in €	2013	2014	2015	2016
1. Ausgaben Geschäftsbetrieb und Finanzplan der AVV-GmbH	1.492.652,11	2.196.431,27	2.335.846,61	2.550.738,73
Gesamt Stadt Augsburg	597.060,84	878.572,51	934.338,64	1.020.295,49
Gesamt Landkreis Augsburg	549.075,17	759.363,41	807.502,17	881.790,38
Landkreis Aichach-Friedberg	302.297,94	433.022,32	471.140,27	514.484,00
Landkreis Dillingen a.d.Donau	44.218,13	115.473,03	122.865,53	134.168,86
2. Finanzierung des AVV-Regionalbusverkehrs*	11.115.109,04	12.402.760,55	12.365.603,32	4.341.354,52
Stadt Augsburg Gesamt	2.223.005,48	2.519.025,44	2.497.153,22	627.799,26
Landkreis Augsburg Gesamt	4.694.109,39	5.233.828,82	5.219.672,81	1.859.002,38
Landkreis Aichach-Friedberg Gesamt	4.034.580,43	4.463.736,71	4.464.597,15	1.814.829,03
Landkreis Dillingen a.d.Donau Gesamt	163.413,74	186.169,58	184.180,14	39.723,85
3. Gesamtverlust	12.607.761,15	14.599.191,82	14.701.449,93	6.892.093,25
Stadt Augsburg Gesamt	2.820.066,32	3.397.597,95	3.431.491,86	1.648.094,75
Landkreis Augsburg Gesamt	5.243.184,56	5.993.192,23	6.027.174,89	2.740.792,76
Landkreis Aichach-Friedberg Gesamt	4.336.878,37	4.906.759,03	4.935.737,42	2.329.313,03
Landkreis Dillingen a.d.Donau Gesamt	207.631,90	301.642,61	307.405,67	173.892,71





Impressum

Herausgeber

Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund GmbH
Prinzregentenstraße 2
86150 Augsburg

Telefon: 0821/343 77-0
info@avv-augsburg.de
www.avv-augsburg.de

Verantwortlich für den Inhalt

Olaf von Hoerschelmann, AVV-Geschäftsführer

Druck

Das Druckhaus

Statistische Strukturdaten aus dem Verbundgebiet

SAGS GbR, Theodor-Heuss-Platz 1,
86150 Augsburg

Konzeption, Redaktion, Gestaltung

IPS. Advertising

Fotografie

LIGHTHOUSE | Stefan Mayr
Fotografie & Fotoschule Augsburg
Deutsche Bahn AG / Volker Emersleben
Bayerische Regiobahn GmbH
Stadtwerke Augsburg Holding GmbH

