

Verbundbericht 2020/2021

Unterwegs

Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund



Inhalt



04 Staffelstab-Übergabe an der Spitze



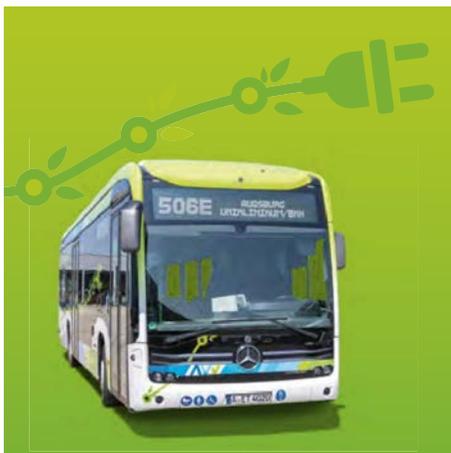
26 Die neue Tram hält den AVV auf Trab



11 Die Corona-Krise im zweiten Jahr



28 Video- und Chatberatung im AVV-Kundencenter



21 Die Zeichen stehen auf eMobilität



30 Gestartet: Das 365-Euro-Ticket AVV

- 03/ Krise als Chance begreifen: Motor zur Digitalisierung
- 04/ Staffelstab-Übergabe an der Spitze
- 08/ 3 Fragen an...
- 11/ Die Corona-Krise im zweiten Jahr
- 21/ Die Zeichen stehen auf eMobilität
- 26/ Die neue Tram hält den AVV auf Trab
- 28/ Video- und Chatberatung im AVV-Kundencenter
- 30/ Gestartet: Das 365-Euro-Ticket AVV
- 32/ Kurz informiert
- 33/ Daten und Fakten des AVV
- 42/ Impressum

Krise als Chance begreifen: für die Zukunft neu aufstellen

Wir haben im Jahr 2020 erlebt, wie rasant sich die Welt verändern kann. Das zurückliegende Jahr hat nicht nur unseren Alltag, sondern auch unsere Gewohnheiten gehörig durcheinandergewirbelt. Die Dimension der Covid-19-Pandemie und deren Auswirkungen erforderten schnelle Entscheidungen auf Sicht, flexible Anpassung an neue Gegebenheiten und hohe Einsatzbereitschaft bei Mitarbeitern, Verkehrsunternehmen sowie Fahr- und Prüfpersonal. Die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Folgen sind deutlich spürbar, die langfristigen Auswirkungen aber noch immer schwer absehbar.

Die ungeahnten Herausforderungen dieses bewegten Jahres hat der AVV auch als Chance begriffen, die Zusammenarbeit mit allen Partnern im Verbund zu stärken und gemeinsam innovative Projekte voranzutreiben.

Wir haben die Krise auch als Anstoß hin zur Digitalisierung in unterschiedlichsten Bereichen genutzt: Alle Maßnahmen zahlen auf das gemeinsame Ziel ein, den öffentlichen Nahverkehr zukunftsorientiert und am Bedarf auszurichten.

Einige Projekte stellen wir Ihnen in diesem Verbundbericht detaillierter vor.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.



Dr. Linda Kisabaka
Geschäftsführerin AVV



Staffelstab- Übergabe an der Spitze

Am 1. Februar 2021 begrüßte der AVV seine neue Geschäftsführung: Interimsgeschäftsführer Andreas Mayr übergab den Staffelstab an Dr. Linda Kisabaka, die vor ihrer Karriere im ÖPNV Leichtathletik-Profisportlerin war.



Sie blicken auf eine spannende Zeit als Interimgeschäftsführer zurück. Was war Ihre größte Herausforderung?

Andreas Mayr: Ganz klar: Die erste Corona-Welle im Jahr 2020 mit ihren massiven Auswirkungen auf den Nahverkehr. Da mussten wir oft kurzfristig reagieren und Neuerungen umsetzen – etwa, wenn es um die Sicherheit von Fahrgästen und Mitarbeitern ging. Hinzu kamen finanzielle Herausforderungen, insbesondere die Absicherung der Finanzierungsmittel und die Einigung bei der Aufteilung der Fahrgeldeinnahmen im AVV. Letzteres wurde durch den Corona-Rettungsschirm noch verschärft, der hier eine Einigung voraussetzte.

Worauf sind Sie im Nachhinein besonders stolz?

AM: Wir waren sehr schnell bei der Installation der Infektionsschutzscheiben in den Bussen. Weit vor Bekanntgabe des Förderprogramms waren diese eingebaut, nicht zuletzt dank des unermüdlichen Einsatzes unseres Verkehrsplanungschefs. Das hat mich gefreut. Bemerkenswert war auch, dass wir die Belegschaft im März 2020 quasi von einem Tag auf den anderen ins Homeoffice versetzen konnten. Generell bin ich sehr stolz auf unser Team. Ohne die eigenen Mitarbeiter geht es nicht – und die ziehen bei uns in der Regel alle an einem Strang.

Als Verbund-Geschäftsführer steht man oft vor scheinbar unüberwindbaren Hürden. Doch mit dem nötigen Engagement und Durchhaltewillen ist vieles machbar.

Andreas Mayr

Ehemaliger Interimgeschäftsführer AVV

Welche Projekte wurden unter Ihrer Geschäftsführung angestoßen?

AM: Gemeinsam mit unseren externen Partnern haben wir das Pilotprojekt eBus gestartet und damit – trotz vieler Herausforderungen – einen Weg in die Elektromobilität gefunden. Wichtige Vorbereitungen haben wir auch beim Thema On-Demand-Verkehre getroffen, die den Linienverkehr ergänzen sollen. Die Digitalisierung wurde an vielen Stellen vorangetrieben. Wir bekamen den Förderbescheid für das rechnergestützte Betriebsleitsystem ITCS, für das derzeit die Ausschreibung läuft. Im Bereich eTicketing haben wir Ende 2020 eine Machbarkeitsstudie in die Wege geleitet. Zahlreiche weitere Förderungen wurden im letzten Jahr angestoßen und auch erreicht. So konnten wir unter anderem den Weg für das 365-Euro-Ticket für Schüler und Auszubildende ebnen, das kürzlich gestartet ist. Zudem haben wir den Stadtbuss Friedberg mit seinen neuen Linien-Ausweitungen umgesetzt. Auch für die mögliche Verbunderweiterung gab es wichtige Abstimmungen mit den Aufgabenträgern der zuständigen Landkreise Dillingen a. d. Donau und Donau-Ries, sodass jetzt Machbarkeit und Finanzierung geprüft werden.

Wie haben Sie – in besonderen Corona-Zeiten mit Homeoffice – die Übergabe an Frau Dr. Kisabaka organisiert?

AM: Sie hat es mir leicht gemacht. Schon ein halbes Jahr vor Amtsübergabe waren wir in Kontakt und haben uns eng abgestimmt. Die Technik war ja da, aber wir konnten uns auch viel vor Ort austauschen. So sind wir gut in die ersten wichtigen Sitzungen gestartet – auch im Rahmen von Hybrid-Veranstaltungen, bei denen einige Teilnehmer vor Ort und andere per Video zugeschaltet waren. Letztlich hatten wir im Februar und März einen reibungslosen Übergang.

Sie sind zurück in Ihrer alten Funktion. Wie hat sich Ihr Blick auf die Geschäftsführung verändert?

AM: Als Verbund-Geschäftsführer steht man oft vor scheinbar unüberwindbaren Hürden. Einerseits wird erwartet, dass man schnell klare Entscheidungen trifft. Gleichzeitig können viele strategische Entscheidungen nur getroffen werden, wenn die Politik mitspielt. Doch mit dem nötigen Engagement und Durchhaltewillen ist vieles machbar. Auch Corona hat gezeigt: Wenn nötig, ist der Verbund sehr wohl in der Lage, schnelle Entscheidungen zu treffen und umzusetzen. Letztlich haben alle Partner im Verbund – Stadtwerke, DB, BRB, Busunternehmer, Landkreise und Stadt Augsburg ein gemeinsames Ziel: Mehrwert für den Fahrgast zu schaffen.

Was haben Sie persönlich gelernt?

AM: Die Zeit als Geschäftsführer hat mir noch stärker bewusst gemacht, wie wichtig der persönliche Ausgleich ist – gerade in herausfordernden Zeiten. Kein Mensch kann rund um die Uhr arbeiten oder permanent erreichbar sein. Man muss auch an sich denken, Pausen machen und den Kopf freikriegen. Morgendliches Joggen und Radfahren war für mich wichtig. Außerdem habe ich gelernt: Es schadet nicht, die Dinge auch mal locker anzugehen. Gerade wenn sie unlösbar scheinen.

Was wünschen Sie Frau Dr. Kisabaka als neue Geschäftsführerin?

AM: Dass sie es schafft, die richtigen Impulse zu setzen – und den AVV mit ihrer Willensstärke und Einsatzfreude weiter voranzubringen. Aber auch, dass sie ihre Energie, ihren Ehrgeiz und ihre Empathie immer zum Wohle der Fahrgäste einsetzt. Es ist toll, dass der AVV jetzt auch mal eine weibliche Führungskraft an der Spitze hat. Ich freue mich, dass wir nun gemeinsam mit Frau Dr. Kisabaka die ersten Schritte dahin machen, dass der AVV zum Motor der Mobilitätswende im Nahverkehrsraum Augsburg wird.

Was war ausschlaggebend für Ihre Entscheidung, zum AVV zu wechseln?

Dr. Linda Kisabaka: Ich bin ja bereits eine lange Zeit im ÖPNV tätig, allerdings bisher immer aufseiten eines Schienenpersonennahverkehrs-Unternehmens. Als ich das Angebot erhielt, die Geschäftsführung beim AVV zu übernehmen, hat mich persönlich vor allem der Wechsel der Perspektive gereizt. Im AVV habe ich Möglichkeiten gesehen, die Zukunft des ÖPNV zu gestalten und den Nahverkehr in der Region Augsburg weiterzuentwickeln. Dabei sind die Möglichkeiten eines Verbundes ganz andere, als ich sie früher hatte. Und zu guter Letzt hat mich natürlich auch die Attraktivität der Stadt Augsburg und der Region überzeugt.

Sie haben die Leitung des AVV inmitten turbulenter Corona-Zeiten übernommen. Was ging Ihnen da durch den Kopf?

LK: Dass es noch spannender wird, als ich gedacht habe. Die Herausforderungen, die sich aus dem Spannungsfeld der durch die Corona-Pandemie gesunkenen Fahrgastzahlen und der Zukunftsthemen wie Verkehrswende und nachhaltige Mobilität ergeben, sind umso größer geworden. Ich habe es mir aber zum Motto gemacht, Herausforderungen als Chance zu sehen. Denn aus Krisen ergeben sich immer neue Erkenntnisse, wie etwas anders und besser gelöst werden kann.

Wie haben Sie Ihre ersten Wochen und Monate beim AVV erlebt?

LK: Eine neue Stadt, ein neues Team, ein neues Büro und ganz viele erste Eindrücke. Mir macht es Spaß, mit Menschen in Kontakt zu treten und mich mit ihnen auszutauschen. Genau das habe ich in den ersten Wochen getan. In ganz vielen Kennenlernterminen und Auftaktgesprächen habe ich die unterschiedlichen Partner im Verbund persönlich – oder aufgrund der Pandemie über Video-Meetings – kennengelernt. Viele wichtige Projekte waren bereits angestoßen. Hier musste ich schnell einen Überblick über die Projekte und deren Zusammenspiel etc. gewinnen. Dabei freut mich besonders der offene Umgang, den man hier miteinander pflegt. Mein Team hat mich vom ersten Tag an mit hoher Motivation und viel Fachwissen unterstützt und arbeitet aktiv an Lösungen mit.

Welche Kernthemen haben Sie in den ersten fünf Monaten Ihrer Amtszeit beschäftigt?

LK: Eines der drängendsten Themen war die Verhandlung zur Einnahmenaufteilung mit den Verbundpartnern, da dies auch die Basis für den geltend zu machenden Anspruch aus dem Rettungsschirm ist. Aber auch die Evaluation der 2018 umgesetzten Tarifreform und die daraus resultierende Ableitung weiterer Maßnahmen, um den ÖPNV unserer Region zukunftsweisend aufzustellen, war eines der ersten Themen. Neben intensiver Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen in all diesen Projekten habe ich mir ein umfassendes Bild der aktuellen Organisation verschafft. Mein Ziel ist es, den AVV zukunftsfähig aufzustellen, damit all die brennenden Themen für die Gestaltung eines nachhaltigen ÖPNVs effizient gestemmt werden können.

Schauen wir in die Zukunft: Welche Themen werden Sie als neue AVV-Geschäftsführerin jetzt vorrangig angehen?

LK: Es wurden im letzten Jahr sehr viele zukunftssträchtige Projekte angestoßen. Die gilt es jetzt umzusetzen und so miteinander zu verzahnen, dass für den Fahrgast in einigen Jahren ein spürbar besseres Angebot erreicht wird. Dazu bereiten wir derzeit die zweite Runde der Linienbündel-Ausschreibungen vor. Hierzu gehören auch Systeme wie ITCS und On-Demand-Systeme. Wir machen uns Gedanken über eine möglichst wirtschaftliche Umsetzung der Elektromobilität im Verbund. Zudem betrachten wir im Rahmen der Machbarkeitsstudie eTicketing die Frage, wie das Ticketing – aber auch die Tarife – durch die Digitalisierung attraktiver gestaltet werden können.

Damit die Leser Sie noch besser kennenlernen: Bitte beschreiben Sie sich selbst in drei Worten!

LK: Ich bin offen, zielstrebig und ÖPNV-Nutzerin.



*Im AVV sehe ich Möglichkeiten,
die Zukunft des ÖPNV aktiv
mitzugestalten und den Nah-
verkehr in der Region Augsburg
weiterzuentwickeln.*

Dr. Linda Kisabaka
Geschäftsführerin AVV

3 Fragen an ...



Landrat Martin Sailer

Wie kann aus Ihrer Sicht der regionale Nahverkehr gestärkt werden?

Wesentlicher Faktor für die Stärkung des öffentlichen Nahverkehrs in unserer Region wird eine noch bessere Ver-

knüpfung zwischen Stadt-

gebiet und Umland sein. Einen wichtigen Schritt in diese Richtung unternehmen wir im Landkreis Augsburg mit der Verlängerung der Straßenbahnlinie 3 und damit der Anbindung von Königsbrunn – über eine hohe Taktung – an das Stadtgebiet Augsburg. Parallel müssen durchgehende und schnelle Busverbindungen ins Stadtzentrum und, wo nötig, schnelle Tangentialverbindungen zwischen Umlandgemeinden geschaffen werden. Nur so erreichen wir attraktive Reisezeiten für die Fahrgäste. Ein wichtiges Ziel ist auch die zuverlässige Anschlussicherung beim Wechsel der Verkehrsmittel sowie der Abbau der Einstiegsbarrieren mit innovativen Ticket-Lösungen. Basis für Letzteres ist die bereits im AVV angestoßene Machbarkeitsstudie eTicketing/eTarif.

„On-Demand-Verkehre“ – ein Schlagwort im ÖPNV: Wann finden wir diese auch im AVV?

Das erste Projekt ist bereits in Planung! Als integriertes Konzept bietet es gerade im Umland

die Möglichkeit, Gemeinden flexibel zu verbinden – unabhängig von einem festen Fahrplan. Auf diese Weise wird das „On-Demand-Angebot“ den bestehenden Linienverkehr optimal ergänzen. Schließlich übernehmen „On-Demand-Verkehre“ auch eine wichtige Zubringerfunktion. Der Ausbau dieser flexiblen Angebote ist ein wichtiger Schritt, weil er es auch den Menschen im Umland ermöglicht, ohne Zweitwagen auszukommen.

Mit einem ersten Pilotprojekt wurde im Landkreis Augsburg der Einsatz von eBussen im AVV-Regionalverkehr getestet. Wie sehen Sie die Ergebnisse und was sind die nächsten Schritte?

Die im Rahmen des Pilotprojekts eingesetzten Busse sind sehr leistungsfähig – und übertreffen sogar die Erwartungen: Wir verzeichnen nahezu keine Ausfälle aufgrund des Elektroantriebs. Auch die nötige Kilometerleistung wird zuverlässig erreicht. Vorteile haben eBusse auch für die Fahrgäste: Die innovativen Motoren sorgen dafür, dass es im Innenraum deutlich leiser ist. Damit bieten die Busse ein Plus an Komfort. Auf Basis dieser Erkenntnisse sehen wir die Machbarkeit von eMobilität im Regionalbusverkehr als bestätigt – und arbeiten jetzt an tragfähigen eMobilitäts-Konzepten für die Mittelzentren im Verbund. Ein wenig Geduld braucht es aber noch. Denn die Umsetzung der einzelnen Konzepte kann erst im Turnus der Ausschreibungen erfolgen. Dadurch wollen wir hohe außerordentliche Einmal-Investitionen vermeiden. Auch über die Umsetzung nötiger Ladekonzepte muss noch diskutiert werden. Wir brauchen eine einheitliche Lade-Infrastruktur, die unabhängig vom Busbetreiber und für alle Partner im AVV gleichermaßen zugänglich ist.

Landrat Dr. Klaus Metzger

Wo sehen Sie die wesentlichen Verbesserungen im Nahverkehr unserer Region für die Bürger:innen?

Aus Sicht der Bürger:innen ist hier insbesondere die Angebotsausweitung der letzten Jahre zu nennen. Der Stadtbuss Friedberg beispielsweise bietet eine sehr enge Taktung und ist optimal auf Anschlussverbindungen zum Regionalzug sowie zum Augsburger Stadtverkehr abgestimmt. Eine klare Verbesserung ist auch die inzwischen im Zuge der Ausschreibungen deutlich gesteigerte Qualität im Bereich Fahrzeuge, aber auch bei der Fahrgastinformation sowie in puncto Komfort. Letzteres beinhaltet zum Beispiel freies WLAN in fast allen Regionalbussen, außerdem USB-Ladesteckdosen sowie hochleistungsfähige Klimaanlage – die im Übrigen jetzt auch helfen, die Pandemie einzudämmen. Außerdem möchte ich hier das 365-Euro-Ticket erwähnen, das dank Unterstützung durch den Freistaat umgesetzt werden konnte. Damit schaffen wir gerade für junge Bürger:innen ein attraktives Angebot zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

Was sind aus Ihrer Sicht die nächsten wichtigen Schritte hin zu einem attraktiven, nachhaltigen ÖPNV?

Den Schwung in Sachen Digitalisierung, den uns die Corona-Krise mitgegeben hat, müssen wir weiter nutzen. Hier denke ich insbesondere an die Fahrgastinformation, die es weiter zu verbessern gilt. Meines Erachtens sind Echtzeitdaten in den Auskunftssystemen unverzichtbar. Auch die Barrieren für den Einstieg

in die Nutzung des ÖPNV für potenzielle Neukunden müssen weiter ausgebaut werden. Das erreichen wir am ehesten mit innovativen Ticketing-Systemen.

Welche sind aktuell die Hauptziele der Aufgabenträger?

Vor allem dürfen wir uns in Sachen Innovationskraft durch die Krise nicht ausbremsen lassen. Das heißt: Trotz coronabedingter Mehrkosten möchten wir innovative Projekte weiter voranbringen und hierfür vernünftige Wege der Finanzierung finden. Förderprojekte unterstützen zwar die Umsetzung der Vorhaben. Jedoch verbleibt immer ein Eigenanteil bei den Aufgabenträgern. Dessen Finanzierung müssen diese dann in ihren Haushalten abbilden. Und gerade bei zeitlich begrenzten Förderangeboten werden nach Ablauf der Förderung die Haushalte mit Mehrkosten belastet. Das betrifft beispielsweise das 365-Euro-Ticket, die Integration von Carsharing oder auch die Abschaffung des Nachtbustarifs. Unser Ziel muss deshalb sein, alternative und nachhaltige Finanzierungsmöglichkeiten zu finden – für einen attraktiven, fahrgastorientierten ÖPNV.



Welche Auswirkungen hat die anhaltende Corona-Krise auf die Entwicklung des ÖPNV in der Region?

Der gesamte Verbund leidet bis heute unter massiven Umsatzeinbußen in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie. Gründe sind die wiederholten Lockdowns sowie die fortbestehenden Homeoffice-Regelungen. Diese führen zu

Oberbürgermeisterin Eva Weber

einem starken Einbruch bei den Fahrgastzahlen und damit einhergehend zu enormen Verlusten bei den Einnahmen aus Ticketverkäufen. Nun müssen die fehlenden Einnahmen kompensiert werden – durch die Aufgabenträger, den Freistaat und/oder den Bund. Dies belastet die Haushalte und damit die Budgets der öffentlichen Hand, welche ursprünglich für Investitionen in Nachhaltigkeit, Umweltfreundlichkeit, Innovation und Ausweitung des Angebots geplant waren.

Wie können wir die Mobilitätswende schaffen?

Der ÖPNV bildet die notwendige Brücke zur Verkehrswende. Die wichtigsten Voraussetzungen für deren Erfolg sind leistungsfähige Verbindungen von den ländlichen Gebieten in die Stadt sowie eine gute Vernetzung der Städte untereinander. Die Verbindungen brauchen eine hohe Taktung und müssen

komfortabel und schnell ans Ziel bringen, um für die Bürgerinnen und Bürger attraktiv zu sein. Aber auch die einzelnen Verkehrssysteme müssen besser vernetzt werden. Außerdem gilt es, die digitalen Angebote auszubauen. Nur unter diesen Voraussetzungen kann der ÖPNV zum Treiber der Mobilitätswende werden und die Menschen zum Umstieg vom Auto in Bus und Bahn bewegen.

Schlagwort Digitalisierung: Wie schätzen Sie die Bedeutung der Digitalisierung für die Zukunft des ÖPNV ein?

Die Bedeutung der Digitalisierung kann man gar nicht

hoch genug einschätzen. Sie ist, neben einem fahrgastorientierten Angebot, der Schlüssel zum Erfolg des ÖPNV. Im Einzelnen muss es jetzt darum gehen, dem Fahrgast auf digitalem Wege zuverlässige Informationen bereitzustellen – etwa Echtzeit-Informationen über Verbindungen oder die Auslastungen von Fahrzeugen. Über die Vernetzung einzelner Systeme können Anschlüsse künftig zuverlässig gesichert werden. Auch neue, einfache Ticketing-Systeme gehören dazu. Diesen kommt eine zentrale Rolle beim Abbau von Einstiegsbarrieren zu. Wer per Smartphone schnell ans richtige Ticket kommt, wird eher gewillt sein, auf öffentliche Verkehrsmittel umzusteigen.

Landrat Leo Schrell

Stärkt die Integration von Carsharing die Anziehungskraft des ÖPNV?

Flexibilität ist aus Sicht der Fahrgäste ein wichtiger Faktor für die Attraktivität von Verkehrssystemen. Die Integration von Pauschalbeträgen für Carsharing in die Mobil-Abos eröffnet den Abonnenten vielfältige Möglichkeiten hinsichtlich ihrer persönlichen Mobilität – und zwar kostengünstig und den individuellen Bedürfnissen entsprechend. Genau das stärkt unserer Ansicht nach den ÖPNV. Hinzu kommt: Wenn das Mobil-Abo die Nutzung von Carsharing-Autos abdeckt, sinkt die Notwendigkeit zur Haltung eines privaten Pkws bzw. Zweitwagens. Mit unserem ersten Partner swa als größtem Carsharing-Anbieter in der Region profitieren nun alle AVV-Kunden im Verbundgebiet von unserem Zusatzangebot. Besonders freut uns, dass wir den Bürger:innen in Wertingen mit der bereits existierenden swa-Carsharing-Station Zugang zu diesem neuen Angebot ermöglichen konnten.

Was sind aus Ihrer Sicht die derzeit größten Herausforderungen beim AVV?

Da fallen mir auf Anhieb zwei ganz wesentliche Themen ein: Corona und die Verkehrswende. Die Corona-Krise stellt die Verkehrsunternehmen und letzten Endes auch den AVV sowie uns als Aufgabenträger vor die große Herausforderung, eine stabile Verkehrsleistung anzubieten und gleichzeitig Fahrpersonal und Fahrgäste vor möglichen Ansteckungsgefahren zu schützen. Andererseits darf trotz massiver Umsatzeinbrüche das Bestreben zur Verkehrswende nicht nachlassen. Denn der Klimawandel macht auch während einer Pandemie keine Pause. Hierzu gehören unter anderem innovative

Bedienkonzepte ergänzend zum klassischen ÖPNV sowie der Einsatz alternativer Antriebe. Beide großen Themenpunkte enden in der Suche nach Möglichkeiten der nutzerunabhängigen Finanzierung.



Wie sehen Sie die Auswirkungen von Corona auf das Mobilitätsverhalten der Bürger:innen?

Corona wird das Mobilitätsverhalten nachhaltig verändern. Der pandemiebedingte Fahrgastrückgang wird nur schwer aufzuholen sein. Auch die großzügigen Homeoffice-Regelungen werden sich voraussichtlich verstetigen. Der ÖPNV muss sich mehr denn je im Spannungsfeld zwischen einem mit Elektroantrieb „veredelten“ Pkw-Verkehr und hippen Fahrgeräten mit Spaßfaktor wie E-Scootern behaupten. Unser Ziel muss daher sein, ein für den Fahrgast attraktives ÖPNV-Angebot auch außerhalb der Pendlerzeiten zu schaffen, um Fahrgäste abseits der üblichen Arbeitswege zur Nutzung des ÖPNV zu motivieren. Nur so sparen wir Ressourcen – vom Kraftstoff bis hin zur beanspruchten Fläche – und entlasten die urbanen Zentren vom Individualverkehr.



Die Corona-Krise im zweiten Jahr

Mit neuer Kraft in Richtung Zukunft

Es sind und bleiben besondere Zeiten, auch für den AVV. Die Pandemie dauert an, nur langsam kehren die Fahrgäste zurück. Doch mit Unterstützung von Bund und Ländern kann der ÖPNV die Krise überstehen – und mit neuer Kraft in Richtung Zukunft fahren.

ÖPNV-Rettungsschirm von Bund und Ländern

Die Pandemie hat Bund und Länder zu einem finanziellen Kraftakt für die Rettung des ÖPNV bewegt. Denn nur so können die immensen Verluste in der Branche ausgeglichen und die Mobilitätswende weiter vorangetrieben werden.

**RETTUNGSSCHIRM
IN DEN JAHREN**

2020 und
2021

BUNDESMITTEL

3.500 Mio

**VOM FREISTAAT
BAYERN
BEREITGESTELLT**

800 Mio

**MITTEL AUS DEN
LÄNDERN**

3.500 Mio

**GESAMTSCHADEN
IM AVV**

Im Jahr 2020 15,05 Mio

Im Jahr 2021 Noch nicht berechenbar

Die Corona-Pandemie hat im öffentlichen Nahverkehr bis jetzt zu erheblichen Nachfragerückgängen und damit spürbar geringeren Einnahmen geführt. Homeoffice-Regelungen, Schließung von Läden, Restaurants und Freizeiteinrichtungen: Monatelange Lockdowns hielten die Menschen zu Hause, beruflich wie privat. Hinzu kam die subjektiv empfundene Angst vor Ansteckung in öffentlichen Verkehrsmitteln. Doch trotz der stark gesunkenen Nachfrage fährt der ÖPNV seit Beginn der Pandemie in nahezu uneingeschränkter Leistung, zum Teil sogar mit zusätzlichen Verstärkerfahrten im Schülerverkehr (s. S. 14).

Sieben Milliarden für den ÖPNV

Um die massiven Einnahmeausfälle für 2020 und 2021 auszugleichen, haben Bund und Länder in einem finanziellen Kraftakt einen ÖPNV-Rettungsschirm für die Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger aufgespannt. Insgesamt sieben Milliarden Euro stehen nun für den ÖPNV in Deutschland bereit. In den bayerischen ÖPNV fließen für das Jahr 2020 (März bis Dezember) Ausgleichszahlungen in Höhe von vorläufig 571 Millionen Euro.

Sicherung des vollen ÖPNV-Angebots

Das Hilfspaket ist einerseits wichtig, um das bundesweite Nahverkehrsangebot in vollem Umfang aufrechtzuerhalten. Schließlich gibt es Menschen, die auch in der Pandemie auf den ÖPNV angewiesen sind. So mussten und müssen etwa Pendler:innen oder Schüler:innen weiterhin sicher und zuverlässig befördert werden.

Ausgleich für eingebrochene Fahrgastzahlen

Gleichzeitig soll mit der finanziellen Unterstützung von Bund und Ländern der massive Einbruch der

Ticketeinnahmen ausgeglichen werden. Allein der AVV verzeichnet für das Jahr 2020 einen Schaden von insgesamt 15,05 Millionen Euro (abzüglich eingesparter Aufwendungen). Davon werden durch den Rettungsschirm 90 Prozent ausgeglichen. Nicht nur während der Lockdowns waren die Fahrgäste ausgeblieben. Auch aktuell zählt der ÖPNV nur noch rund 40 bis 50 Prozent des üblichen Fahrgastaufkommens. Nur mit der Unterstützung von Bund und Ländern können diese immensen Verluste in der Branche ausgeglichen werden.



Wir brauchen auch in Zukunft einen starken und attraktiven Nahverkehr. Das geht nur mit starken Kommunen und gesunden Verkehrsunternehmen.

Kerstin Schreyer

Bayerische Staatsministerin für Wohnen, Bau und Verkehr

können Verkehrsunternehmen Aufwendungen für Notvergaben und vergleichbare Fälle geltend machen. Sofern es Einsparungen aufgrund geringerer Betriebsleistungen gab, müssen diese gegengerechnet werden.

Neuer Schub für die Verkehrswende nötig

Die Corona-Pandemie hat auch der aus Klimasicht höchst bedeutenden Verkehrswende einen Dämpfer versetzt: Die Nachfrage im ÖPNV war bis 2019 stetig gewachsen. Dieser Trend wurde mit Beginn der Pandemie schlagartig gestoppt. Für die Erreichung der Klimaschutzziele im Verkehrssektor muss der positive Trend jetzt schnell wieder Fahrt aufnehmen. Denn für das Gelingen der Mobilitätswende ist ein leistungsstarker und funktionierender ÖPNV unerlässlich.

Wo der Rettungsschirm sonst noch greift

Beim Rettungsschirm gibt es klare Vorgaben, für welche Schäden ein Ausgleich beantragt werden kann. Hier zählen nicht nur Mindereinnahmen aus Ticketverkäufen, sondern auch Mindereinnahmen aus dem Ausgleich nach den §§ 228 ff des SGB IX sowie nach § 45a des Personenbeförderungsgesetzes. Zusätzlich

Mehr Platz im Schulbus: AVV-Verstärkerfahrten

Um Schüler:innen vor einer Infektion im Bus zu schützen, erhöhte der AVV die entsprechenden Kapazitäten im Regionalbusverkehr. Trotz Förderung durch den Freistaat verblieb ein Teil der Mehrkosten für die Schüler-Verstärkerfahrten bei den Aufgabenträgern.

Mehrkosten insgesamt ca.
290.000 €
Euro

27 
Verstärkerfahrten
pro Schultag

In Pandemie-Zeiten heißt es auch im Schulbus: Abstand halten! Weil das in vollen Bussen kaum möglich ist, setzt der AVV seit vergangem Jahr zusätzliche Verstärkerbusse für Schülerfahrten ein – und hat damit das Platzangebot auf verschiedenen AVV-Regionalbuslinien deutlich erhöht. Die Maßnahme trägt dazu bei, Schüler:innen auf dem Schulweg möglichst vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus zu schützen.

Ermittlung des Bedarfs durch den AVV

Eine erste Herausforderung für den AVV war die Beantwortung der Frage, wie viele Verstärkerfahrten wo pro Schultag nötig waren. Da an bestimmten Schulen zu Schuljahresbeginn mehr Schüler angemeldet waren als im Vorjahr, wurden bereits ab dem ersten Schultag Verstärkerbusse eingesetzt. Nach Schuljahresbeginn beobachtete man die ankommenden Busse am Schulzentrum: Waren sie zu voll, wurden Fahrzeuge hinzubestell. Auch die Schulen selbst hatten erhöhte Bedarfe an den AVV gemeldet, sodass – nach Abstimmung der Angaben – auch hier Busse hinzubestell wurden. Damit wurden im AVV-Regionalbusverkehr insgesamt 27 Verstärkerfahrten pro Schultag durchgeführt.

Förderung durch den Freistaat

Die zweite Herausforderung war die Finanzierung der erheblichen Mehrkosten. Das Bayerische Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr (StMB) hatte mitgeteilt, dass die Verstärkerfahrten zu 100 Prozent gefördert würden. Tatsächlich jedoch war die Fördersumme gedeckelt auf vier Euro pro Kilometer – beziehungsweise 300 Euro pro Tag. Dies reicht jedoch für einzelne Fahrten zur Hauptverkehrszeit nicht aus, da hierfür nur für eine Stunde Fahrt ein zusätzlicher Bus mit Fahrer beauftragt werden muss. Das heißt: Die tatsächlichen Kosten waren höher als die Förderung durch den Freistaat.

Verbleibende Kosten für die Aufgabenträger

Die Restkosten verblieben bei den Aufgabenträgern. Genauer gesagt: Für das Jahr 2020 führten die Schüler-Verstärkerfahrten im AVV-Gebiet zu Gesamtkosten in Höhe von rund 290.000 Euro. Knapp 90 Prozent davon konnten mithilfe des Freistaats gedeckt werden. Bei den Aufgabenträgern verblieben demnach noch knapp 30.000 Euro.

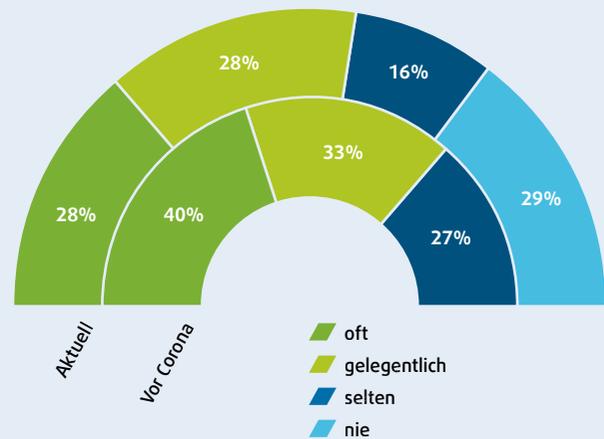




Wie sicher ist der ÖPNV?

Durch Ausgangsbeschränkungen, Kurzarbeit und Homeoffice sind die Fahrgastzahlen im ÖPNV deutlich zurückgegangen. Das Ansteckungsrisiko jedoch ist gering und nicht größer als beim Besuch im Supermarkt, wie Studien belegen.

Wie häufig nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel im Vergleich vor Corona und seit Corona?



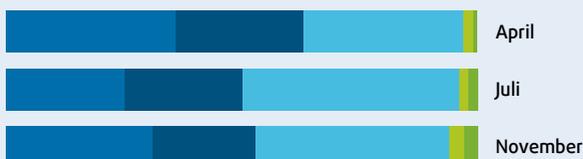
Wie diese Grafik aus dem ÖPNV-Kundenbarometer 2020 der Verkehrsforscher von Kantar zeigt, reduzierte sich die Zahl der Vielfahrer von 40 Prozent vor Corona auf aktuell 28 Prozent. Ein Viertel verzichtet seit dem Beginn der Pandemie im März 2020 sogar ganz auf die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Fast die Hälfte der Befragten nutzt den öffentlichen Personennahverkehr derzeit nie oder nur selten.

Wie fühlen Sie sich seit Pandemie-Beginn in Verkehrsmitteln? Hat sich etwas geändert?

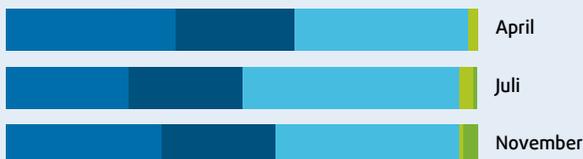
Fahrten im Pkw



Fahrten im Bus



Fahrten im Zug



- Deutlich wohler als zuvor
- wohler als zuvor
- Keine Veränderung
- Unwohler als zuvor
- Deutlich unwohler als zuvor

Als die größte Verkehrsdisruption seit dem Krieg bezeichnen Experten die Entwicklungen während der Corona-Pandemie. Im ÖPNV wirkt sich dies durch ein stark verändertes Fahr-gastverhalten aus – die Zahl der Nutzer ist deutlich weniger geworden. Immense Einnahmenverluste sind die Folge. In einer Umfrage im April 2020 äußerten rund 63 Prozent der Befragten, dass sie sich in gemeinsam genutzten Verkehrs-mitteln wie Bussen und Bahnen unwohler bzw. deutlich unwohler fühlten als vor der Pandemie. Im Sommer gingen diese Befürchtungen nur leicht auf 50 Prozent zurück, um im November 2020 wieder auf 53 Prozent im ÖPNV an-zusteigen. Ein sehr geringer Prozentsatz von nur zwei bzw. drei Prozent fühlte sich im ÖPNV wohler bzw. deutlich wohler als vor der Krise. Eine ähnliche Situation gilt für die Nutzung von Fernzügen. Wohler bzw. deutlich wohler fühlten sich die Befragten hingegen im eigenen Auto: Im April 2020 trafen etwa ein Prozent diese Aussage und im November waren es schon 22 Prozent.

Der Rückgang von Fahrgastzahlen hat verschiedene Gründe

Unterschiedliche Studien kommen zu übereinstimmenden Ergebnissen: War das eigene Auto schon vor Corona mit 49 Prozent das am häufigsten genutzte Verkehrsmittel, so hat sich dies bis November 2020 auf 61 Prozent erhöht. Die Nut-zung des ÖPNV hingegen ging im selben Zeitraum von 19 auf acht Prozent zurück (Cappgemini Research Institute). Auch eine ADAC-Studie belegt: 35 Prozent nutzen den ÖPNV seit Pandemie-Beginn weniger oder gar nicht mehr.

Der überwiegende Grund ist, dass zahlreiche Wege wegfal-len – 70 Prozent gaben dies an. Kurzarbeit und Homeoffice machen viele Fahrten zur Arbeit überflüssig. Viele Freizeit-aktivitäten fallen weg, Online-Plattformen ersetzen persön-liche Begegnungen. Aber auch die Angst, sich in gemeinsam genutzten Verkehrsmitteln mit dem Virus anzustecken, spielt eine Rolle. 43,1 Prozent gaben dies als Grund dafür an, weshalb sie den ÖPNV aktuell selten oder gar nicht nutzen.

Charité-Studie: Kein erhöhtes Risiko in Bus und Bahn

Wie steht es aber tatsächlich um die Ansteckungsgefahr in öffentlichen Verkehrsmitteln? Eine im Mai 2021 veröffent-lichte Studie der Charité Research Organisation (CRO) gibt Entwarnung: Die regelmäßige Nutzung von Bussen und Bahnen ist im Vergleich zum Individualverkehr nicht mit einem höheren Risiko einer Sars-CoV-2-Infektion verbun-den. Auch im Vergleich verschiedener Verkehrsmittel des ÖPNV wurden keine Unterschiede festgestellt.

Die Bundesländer und der Verband Deutscher Verkehrs-unternehmen (VDV) hatten die Studie in Auftrag gege-ben. Verglichen wurde das konkrete Ansteckungsrisiko von Fahrgästen in Bussen und Bahnen im Rhein-Main-Verkehrsverbund mit dem von Pendlerinnen und Pendlern, die regelmäßig mit Pkw, Motorrad oder Fahrrad unterwegs sind. 681 freiwillige Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Alter von 16 bis 65 Jahren wurden über einen Zeitraum von fünf Wochen begleitet. Erstmals gibt es damit belastbare wissenschaftliche Erkenntnisse zum tatsächlichen Infek-tionsrisiko im ÖPNV. Sie belegen, dass die Fahrt mit Bus oder Bahn so sicher ist wie die Fahrt mit dem eigenen Auto – vorausgesetzt, gewisse Rahmenbedingungen stimmen: Es sind die gängigen Hygieneregeln wie Abstand halten, Maske tragen, häufiges Lüften und Reinigen.

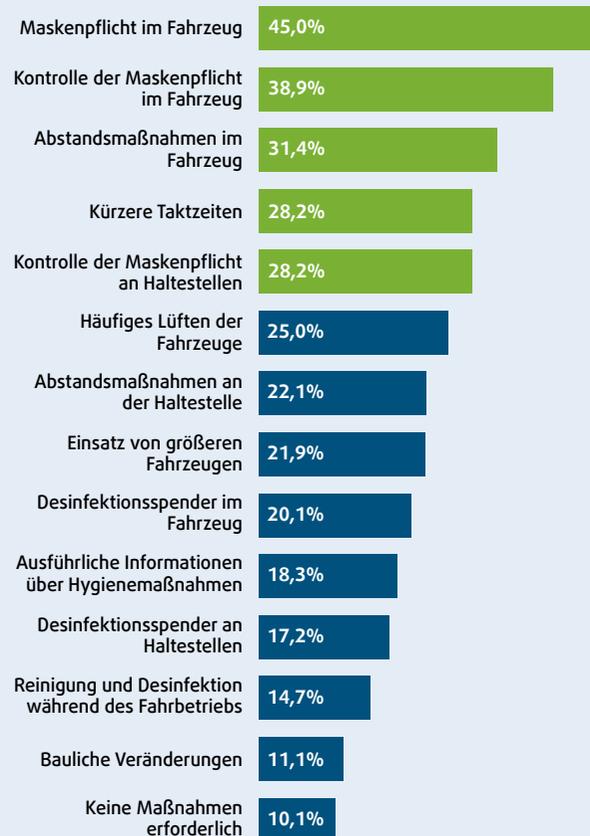
Eine Studie des Hermann-Rietschel-Instituts an der TU Berlin untersuchte im Februar 2021 die Covid-19-Ansteckung über Aerosolpartikel in einer vergleichenden Bewertung von In-nenräumen. Sie ergab für den ÖPNV ein sehr gutes Ergebnis: Beim Tragen einer Maske ist das Ansteckungsrisiko dort sogar etwas geringer als beim Einkauf im Supermarkt.

Fahrgäste zurückgewinnen – die wichtigsten Maßnahmen

Wie gewinnt man die Fahrgäste zurück? Was schafft Vertrauen? Aus der Sicht der Fahrgäste sind dies in erster Linie die Maskenpflicht in den Fahrzeugen (45 Prozent sind dieser Meinung) und deren Kontrolle (38,9 Prozent). Geeignete Maßnahmen zur Abstandeinhaltung in den Fahrzeugen werden von 31,4 Prozent als wichtig erachtet. Kürzere Taktzeiten und die Kontrolle der Maskenpflicht an den Haltestellen halten 28,2 Prozent für notwendig. Im Ranking folgen das häufige Lüften der Fahrzeuge (25 Prozent), Abstandmaßnahmen an der Haltestelle (22,1 Prozent) und der Einsatz größerer Fahrzeuge (21,9 Prozent). Hygienemaßnahmen wie Desinfektionsspender in Fahrzeugen und an Haltestellen oder die Reinigung und Desinfektion während des Fahrbetriebs werden übrigens nur nachrangig als wichtig angesehen.

Die Verkehrsunternehmen reagieren seit Langem mit entsprechenden Maßnahmen, um die Fahrgäste vor einer Sars-CoV-2-Infektion zu schützen. Für die Branche sind gerade auch die Ergebnisse der Charité-Studie eine Bestätigung dafür, dass sie schon zu Beginn der Pandemie den richtigen Weg eingeschlagen hat. Bereits seit dem Frühjahr 2020 gilt für den ÖPNV eine Maskenpflicht in Fahrzeugen und an Haltestellen, die im Verlauf der Pandemie weiter verschärft worden ist. Die Verkehrsunternehmen selbst haben darüber hinaus enorme Anstrengungen unternommen, um durch eine Angebotsausweitung für mehr Abstand in den Fahrzeugen zu sorgen. Regelmäßiges Lüften und häufige Reinigungsmaßnahmen erhöhen die Sicherheit zusätzlich.

Welche Maßnahmen sind Ihrer Meinung nach wichtig, um die Gefahr einer Ansteckung im ÖPNV zu minimieren?



Kein höheres Risiko in Bus und Bahn



Durch die Studien ergibt sich, dass die im ÖPNV schon früh getroffenen Maßnahmen das Ansteckungsrisiko in öffentlichen Verkehrsmitteln wirksam minimieren. Die wissenschaftlich fundierte Faktenlage besagt eindeutig, dass es bei konsequenter Einhaltung des Hygienekonzepts absolut möglich ist, mit einem guten Gefühl in Bus oder Bahn einzusteigen. Die Fahrgäste sind vor einem Infektionsrisiko dort ebenso gut geschützt wie in selbst genutzten Verkehrsmitteln – dafür sorgen die Verkehrsbetriebe: durch die Maskenpflicht in Bussen, Bahnen und Wartebereichen sowie entsprechende Kontrolle; durch die Ausweitung des Angebots und den Einsatz größerer Verkehrsmittel; durch regelmäßiges Lüften und Reinigen der Fahrzeuge.



Heldinnen und Helden des Alltags

Zugbegleiter und Prüfpersonal sind dem Infektionsgeschehen tagtäglich ausgesetzt. Gleichzeitig kontrollieren sie die Einhaltung der Maskenpflicht – und machen sich damit nicht immer beliebt. Was erleben diese Menschen in Zeiten der Pandemie?

„Ich werde oft in Grundsatzdiskussionen verwickelt“

Roswitha Holzbrecher, Kundenbetreuerin im öffentlichen Personennahverkehr der Bayerischen Regiobahn, erzählt von skurrilen Erlebnissen im Zusammenhang mit der Pandemie – und schildert die allgemeine Stimmung im Zug.

Wie hat sich Ihr Arbeitsalltag durch Corona verändert?

Als die Infektionszahlen in der Region nach oben schnellten, hieß es plötzlich: Abstand halten zu den Fahrgästen – und mit Unsicherheiten auf beiden Seiten klarkommen. Mit Beginn des Lockdowns waren dann kaum noch Fahrgäste im Zug. Das fühlte

sich eigenartig an. Dann bekamen wir zusätzliche Aufgaben: auf die Maskenpflicht hinweisen, Türgriffe desinfizieren...

Und wie haben die Fahrgäste reagiert?

Noch bevor es offizielle Maßnahmen gab, gingen die Leute von sich aus mehr auf Distanz und wollten beispielsweise nicht, dass ich ihr Ticket in die Hand nehme. Die Angst vor einer Infektion war groß. Das hat sich inzwischen gebessert. Trotzdem wirkt die Stimmung sehr angespannt, die Menschen sind gereizt. Die ganze Zugfahrt über FFP2-Masken tragen – gerade im Sommer ist das für viele eine Belastung.

Sind die Fahrgäste beim Thema Maskenpflicht im Allgemeinen kooperationsbereit?

Ja, schon. Natürlich gibt es konfliktbehaftete Situationen oder Menschen, die mich in Grundsatzdiskussionen verwickeln wollen. Andere werden kreativ: „Ich esse gerade“ sagte ein Fahrgast, der die ganze

Fahrt über ohne Maske vor einer Box mit Weintrauben saß. Das geht natürlich nicht.

Was war ihr skurrilstes Erlebnis in letzter Zeit?

Ein Mann mit Bart, so Mitte 30, kam kurz vor Abfahrt zum Zug gehetzt. Doch er wollte nicht einsteigen, weil er keine Maske hatte. Verzweifelt durchsuchte er alle Taschen, bis ich sagte: „Nehmen Sie doch die auf Ihrer Stirn.“ Da mussten wir beide laut lachen.

Sie verbringen jeden Tag in öffentlichen Verkehrsmitteln. Wie fühlen Sie sich dabei in Zeiten der Pandemie?

Ich persönlich hatte nie Angst vor einer Covid-Infektion. Bis heute hat sich vom Fahrpersonal niemand nachweislich im Zug angesteckt und auch der Luftaustausch alle paar Minuten macht das Fahren im ÖPNV sicher. Ich war vielmehr froh, dass ich als Kundenbetreuerin in der Regiobahn nicht mit Isolation zu kämpfen hatte – im Gegensatz zu vielen anderen Menschen während der Lockdowns.

Was wünschen Sie sich für Ihre Arbeit derzeit am meisten?

Dass langsam Bewegung ins Thema Maskenpflicht kommt, damit die Leute wieder entspannter Zug fahren können. Ansonsten bin ich froh, dass die Fahrgastzahlen langsam wieder steigen. Es hat mich nachdenklich gestimmt, als die Züge so leer waren. Da hat mir der Sinn gefehlt. Jetzt, da wieder mehr Menschen in die Sicherheit des ÖPNV vertrauen, macht auch mir die Arbeit wieder mehr Spaß.

„Als Prüfer müssen wir auch mit Anfeindungen umgehen“

Michael Sailer ist Fahrausweisprüfer für die Verkehre des AVV und der Stadtwerke. In Pandemie-Zeiten erlebt sein Team Auseinandersetzungen mit Maskenverweigerern, aber auch viel Zuspruch für seine Arbeit.

Welche unmittelbaren Auswirkungen hatte die Pandemie auf ihr Prüfer-Team?

Neben der normalen Fahrkartenkontrolle wurde plötzlich auch die Kontrolle der Maskenpflicht eine wichtige Aufgabe. Unsere Prüfer achten seit Beginn der Pandemie darauf, dass die Maskenpflicht von den Fahrgästen eingehalten wird. Denn die Fahrer können das nur bedingt – beim Einstieg – leisten. Auch wir selbst tragen FFP2-Masken bei der Kontrolle. Das ist aus unserer Sicht neben Impfungen die wichtigste Maßnahme, um das Infektionsgeschehen einzudämmen. Im Gegensatz zu den Fahrgästen sind wir nicht nur für eine kurze Fahrt, sondern den ganzen Tag mit FFP2-Masken im ÖPNV unterwegs. Mittlerweile haben wir uns an unseren Arbeitsalltag mit Masken gewöhnt.

Wie gehen Sie mit Fahrgästen um, die keine Maske tragen?

Wir fordern sie erst einmal höflich dazu auf. Anfangs haben wir bei Bedarf auch Masken ausgegeben. Wer sich aber wei-

gert, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen, den müssen wir des Fahrzeugs verweisen. Wird auch dem nicht Folge geleistet, rufen wir die Polizei zu Hilfe. Die erstattet dann Anzeige, denn nach dem Infektionsschutzgesetz ist es eine Straftat, die Maskenpflicht zu missachten.

Viele Menschen meiden den ÖPNV aus Angst vor Ansteckung. Wie geht es Ihnen?

Anfangs war es ein komisches Gefühl. Die fast leeren Fahrzeuge – und natürlich auch die Unsicherheit, wie groß das Ansteckungsrisiko tatsächlich ist. Die Fahrzeuge sind aber durch Klimaanlage und Türöffnungen hervorragend belüftet und Infektionen über Oberflächen spielen im Infektionsgeschehen nahezu keine Rolle. Auch offizielle Studien belegen, dass das Ansteckungsrisiko im ÖPNV sehr gering ist. Wir Prüfer trugen FFP2-Masken, lange bevor diese zur Pflicht wurden. Inzwischen sind auch die meisten von uns mindestens einmal geimpft.

Bemerken Sie eine Veränderung im Verhalten der Fahrgäste seit Beginn der Pandemie?

Ja, schon. Viele Menschen standen und stehen durch die Folgen der Pandemie unter Druck. Das bekommen

auch wir als Fahrausweisprüfer zu spüren. Dazu kommt oftmals die Angst, etwas falsch zu machen oder gar bestraft zu werden – Stichwort Maskenpflicht. Das führte manchmal zu Aggressivität, Anfeindungen und Übergriffen vonseiten einzelner Fahrgäste. Aktuell habe ich den Eindruck, dass es weniger Maskenverweigerer gibt und sich im Zuge der aktuellen Lockerungen auch die Stimmung in Bus und Straßenbahn wieder deutlich entspannt.

Ist die Situation schon mal eskaliert?

Ein Fahrgast ohne Fahrschein und Maske wollte flüchten. Als die Prüferin versuchte, den Fahrgast aufzuhalten, drehte er sich um, spuckte ihr ins Gesicht und rief: „Ich hab Corona!“ Auch wenn sich die Kollegin nicht infizierte – der Schock saß tief. Doch das war wirklich ein Einzelfall. Natürlich stoßen wir mit unseren Kontrollen in puncto Maskenpflicht nicht immer auf Gegenliebe. Doch von vielen Fahrgästen erhalten wir auch Zuspruch. Schließlich geht es darum, die Menschen vor Ansteckung zu schützen und den ÖPNV auch in Pandemie-Zeiten zu einem sicheren Verkehrsmittel zu machen.



Und ab morgen: Homeoffice!

Wie in fast allen Unternehmen hat Corona die Arbeitsbedingungen in der AVV-Geschäftsstelle stark verändert. Vor Beginn der Pandemie waren die Mitarbeiter:innen täglich im Büro, nur wenige hatten Laptops. Inzwischen sind mobiles Arbeiten und digitale Kommunikationstools auch im AVV nicht mehr wegzudenken.



Wie schön das doch war: Nach fast eineinhalb Jahren endlich wieder mal persönlich mit der Kollegin oder dem Kollegen zu sprechen. Was in der AVV-Geschäftsstelle vor Pandemie-Beginn selbstverständlich war, war jetzt ein echter Grund zur Freude. Als die pandemiebedingte Teamtrennung in der AVV-Geschäftsstelle aufgehoben wurde, konnten sich die Mitarbeiter wieder persönlich begegnen – wenn auch mit Abstand und Maske.

Blitzschnelle Umstellung auf mobiles Arbeiten

Im ersten Lockdown hatte der AVV alle Mitarbeiter der Geschäftsstelle blitzschnell ins Homeoffice versetzt. Kaum ein:e Mitarbeiter:in hatte bis dato mit Laptop gearbeitet. Trotz der allgemein hohen Nachfrage und zeitweisen Knappheit an Laptops war es dem AVV gelungen, sämtliche Mitarbeiter:innen innerhalb kurzer Zeit mit mobilen Arbeitsgeräten auszustatten. Auch VPN-Zugänge für einen sicheren Zugriff auf den Server waren unter tatkräftiger Mitarbeit der IT-Dienstleister rasch eingerichtet worden. Da persönliche Meetings und Sitzungen plötzlich nicht mehr möglich waren, mussten schnell

Online-Tools gefunden werden, die digitale Treffen ermöglichten. Im AVV wurden Microsoft Teams und WebEx etabliert. Aber auch mit anderen, von Partnern genutzten Systemen mussten sich die Mitarbeiter:innen vertraut machen.

Zur Sicherheit strikt getrennte Teams

Nach dem ersten Lockdown kehrte die Belegschaft vorübergehend in zwei strikt getrennten Teams ins Büro zurück. So war sichergestellt: Wäre tatsächlich ein:e Mitarbeiter:in eines Teams positiv getestet worden, hätte das andere Team den Geschäftsbetrieb aufrechterhalten können. Doch bereits im November musste wieder für alle Homeoffice angeordnet werden. Nur für besondere Erfordernisse kamen einzelne Mitarbeiter:innen ins sonst leere Büro.

Erste Schritte zum „papierlosen Büro“

Der Austausch über die neuen Kommunikationsmittel funktionierte gut. Es gab sogar einen positiven Nebeneffekt: Der AVV machte durch den Digitalisierungsschub seine ersten Schritte in Richtung „papierloses Büro“. Schließlich war man gezwungen, ohne die Aktenschränke im Büro klarzukommen.

Auch wenn weiterhin die gesetzlichen Regelungen wie FFP2-Maske bei Verlassen des Arbeitsplatzes, maximal ein Mitarbeiter pro 10 m² Bürofläche etc. gelten: Alle AVV-Mitarbeiter:innen freuen sich, Kollegen und Kolleginnen endlich wieder persönlich zu begegnen und sich auszutauschen. Damit das so bleiben kann, nehmen die Mitarbeiter:innen – ob geimpft oder ungeimpft – gern das Angebot an, zweimal wöchentlich einen freiwilligen, vom AVV gestellten Corona-Schnelltest durchzuführen.



Die Zeichen stehen auf eMobilität

Auf der AVV-Regionalbuslinie 506e Zusmarshausen–Augsburg sind seit Juli 2020 zwei vollelektrische Busse unterwegs. Auf den folgenden Seiten befragten wir den Busunternehmer, einen Fahrgastvertreter und einen Wissenschaftler nach ihren Erfahrungen mit der Elektromobilität und wie sie den Einsatz der emissionsfreien Fahrzeuge beurteilen.





Paul Kienberger, Busunternehmer und Geschäftsführer Egenberger Reisen

Herr Kienberger, Sie haben zwischenzeitlich viel Erfahrung mit eBussen gesammelt ...

Ja, wir haben dieses Projekt mitinitiiert, den Förderantrag gestellt, die zwei eCitaros gekauft und sie vor gut einem Jahr in den AVV eingebracht. Seither bedienen wir die Linie 506e mit zwei eBussen.

Wie bewerten Sie die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der eBusse?

Beides ist mindestens genauso gut wie bei unseren anderen Fahrzeugen. Bei extremer Kälte haben wir mit dem Diesel sogar eher Probleme als mit dem eBus. Aber mir stellt sich zuerst die Frage: Kann man eBus und Verbrenner überhaupt eins zu eins vergleichen oder ist das nicht eine völlig andere Sache? Ich würde das eher mit dem Umstieg vom Pferd aufs Auto im 19. Jahrhundert vergleichen. So wie sich damals mit dem Verbrennermotor alles verändert hat, sehe ich auch den Umstieg auf den Elektromotor. Das ist nicht nur ein anderer Antrieb, sondern eine komplett neue Welt.

Was ist anders beim eBus?

Abgesehen davon, dass keinerlei Verbrennungsvorgang stattfindet und die Fahrzeuge hocheffizient und klimaschonend fahren: Die Heiztechnik ist

anders, das Raumgefühl, die digitale Infrastruktur. Wenn man das erlebt, kommt richtig Begeisterung auf. Auch unsere Fahrer sind absolut begeistert von ihrem zukunftsweisenden, modernen Arbeitsplatz.

Welche Reaktionen erhalten Sie von den Fahrgästen?

Der Fahrgast will in erster Linie pünktlich von A nach B kommen – sauber, sicher, bei angenehmer Temperatur und am besten mit Sitzplatz. Das bietet der eBus natürlich. Dass es ein anderes Konzept ist, bemerkt der Gast als Erstes vorne beim barrierefreien Einstieg und dann beim ruckelfreien Beschleunigen und leisen Fahren. Und das wird schon überwiegend positiv wahrgenommen.

Ergeben sich durch die eBusse besondere Herausforderungen im betrieblichen Ablauf?

Jeder, der damit arbeitet, braucht eine zusätzliche Qualifikation. Wir haben deshalb von Anfang an den ganzen Betrieb mitgenommen, als wir die eBusse angeschafft haben und realisieren das im Team völlig problemlos. In der Werkstatt wird z. B. ein spezielles Zertifikat für den Reifenwechsel benötigt. Aber das ist auch bei anderen Herstellern so. Ansonsten hat sich wenig geändert, auch die Disposition macht das, was sie immer macht.

Wie ist es mit dem Auftanken?

Unsere eBusse haben eine Reichweite von ca. 200 Kilometern. Sie sind täglich 18, 19 Stunden im Einsatz und legen rund 500 Kilometer zurück. Das muss die Disposition natürlich beachten, aber ein Dieselmotor muss ja auch auftanken. Die Fahrzeuge sind so konzipiert, dass sie langsam oder schnell Energie aufnehmen können. Das machen wir dort, wo Energie regional zur Verfügung steht: an öffentlichen E-Tankstellen oder an einer zusätzlichen Ladestation im Innovationspark Zusmarshausen. Übrigens haben wir keinen einzigen Dieselmotor, der 100.000 Kilometer im Jahr gefahren ist – der eBus schon. Wir sehen, dass es funktioniert. Deshalb werden wir diesen Weg weitergehen.





Roland Tögel, Mitglied im AVV-Fahrgastbeirat

Herr Tögel, sind Sie regelmäßig auf der eBus-Linie unterwegs?

Ja, ich wohne in Horgau und bin wochentags täglich auf der Linie 506 bzw. 506e nach Augsburg unterwegs – mein Arbeitsplatz liegt nahe dem Theodor-Heuss-Platz. Am Staatstheater steige ich in die Straßenbahn um. Und abends auf der Rückfahrt kann ich in Augsburg-West am Park & Ride-Platz ebenfalls wieder in den eBus umsteigen. Das mache ich auch regelmäßig, obwohl ich in einem anderen Bus durchfahren könnte. Im eBus ist es einfach angenehmer und entspannter, meist ist er mit weniger Fahrgästen besetzt und es ist ruhiger. Da kann man gut runterkommen und sich nach der Arbeit entspannen.

Was empfinden Sie als besonders angenehm im eBus?

Der Komfort ist um einiges besser. Die Sitzplätze sind sehr bequem und was mir am besten gefällt: Die Fahrgeräusche sind deutlich leiser als im Diesibus. Es ist ein absolut angenehmes Fahren mit geringem Geräuschpegel.

Oft wird ja die Klimatisierung von eBussen kritisch gesehen. Wie geht es Ihnen im eBus bei unterschiedlichen Außentemperaturen – mussten Sie im Winter frieren oder im Sommer schwitzen?

Nein, überhaupt nicht. Im Sommer empfinde ich die Klimatisierung als sehr angenehm. Im Winter ist es etwas kühler in den eBussen, aber es ist nicht unerträglich kalt. Im Gegensatz zum Beispiel zur Bahn: Im ICE brauche ich selbst im Sommer immer eine Jacke, wenn ich nicht frieren will.

Gibt es noch etwas, was aus Ihrer Sicht für eMobilität im ÖPNV spricht?

Der emissionsfreie Antrieb der eBusse schont die Umwelt, das ist für mich ein wichtiger Aspekt. Auch aus diesem Grund finde ich es sehr gut, dass die eBusse von 5 Uhr morgens bis 1 Uhr nachts im Einsatz sind und nicht nur, wie ursprünglich geplant, von 8 bis 21 Uhr. Was ich übrigens sehr positiv finde ist die Tatsache, dass wir durch den eBus auf dieser Linie nun Montag bis Freitag statt dem Stundentakt tagsüber einen 30-Minuten-Takt bekommen haben.





Prof. Dr. Thoralf Knote, Wissenschaftler

Zur Person

Prof. Dr. Thoralf Knote leitet seit 2008 die Abteilung „Fahrzeug- und Verkehrssystemtechnik“ am Fraunhofer-Institut für Verkehrs- und Infrastruktursysteme (IVI). Dort stehen Technologien für neuartige Nutzfahrzeugkonzepte im Fokus. Kernthemen sind innovative Fahrzeuglösungen und Schlüsseltechnologien im Bereich des straßen- und schienengebundenen ÖPNV. Hierzu zählen der Gesamtfahrzeugentwurf, konstruktive Teillösungen, innovative Antriebe, Methoden für einen energieeffizienten Fahrzeugbetrieb sowohl im Antrieb als auch der Nebenaggregate sowie Lenkregelungs- und Fahrerassistenzsysteme. Seit zehn Jahren werden Verkehrsunternehmen und -verbände bei der Umstellung auf elektrische Antriebe beratend unterstützt.

Was muss von den Kommunen unternommen werden, damit Elektromobilität im Regionalbusverkehr erfolgreich eingeführt werden kann?

Zunächst muss man sich bewusst sein, dass Elektromobilität nicht zum Nulltarif zu haben ist. Wir sehen nicht nur höhere Beschaffungskosten, sondern auch höhere Betriebskosten, wenn zusätzliche Busse und Fahrpersonalstunden benötigt werden. Letzteres lässt sich aber minimieren, wenn die Reichweite der Busse durch Zwischenladung an wichtigen Knotenpunkten (ZOB etc.) erhöht wird. In vielen Fällen reichen auch Ladeleistungen, wie sie mit Steckern erzielt werden können, wenn z. B. längere Wendezeiten oder Pausen genutzt werden. Hier ist es die Aufgabe der öffentlichen Hand, diskriminierungsfreie Ladeinfrastruktur zu errichten. Und ja, die öffentliche Hand muss sich bewusst sein, dass elektrifizierter Busverkehr zumindest für eine Übergangszeit teurer als Dieselbusbetrieb wird.

Welche Voraussetzungen müssen vonseiten des Verbundes und der Verkehrsunternehmen erfüllt sein?

Mittelfristig wird es noch nicht den universell einsetzbaren Batteriebus geben. Dafür sind die möglichen Reichweiten noch zu kurz. Das bedeutet, dass Batteriebusse nur auf ausgesuchten Linien bzw. Linienbündeln einsetzbar sind. Für Verkehrsunternehmen ist es daher ein enormes unternehmerisches Risiko, wenn sie teure Batteriebusse und Ladeinfrastruktur beschaffen, ohne zu wissen, ob sie die Fahrzeuge nach Konzessionsende auch auf anderen Linien einsetzen können. Hier sollte man über Konzepte wie z. B. Fahrzeugpools und den Betrieb von Ladeinfrastruktur durch Dritte (Stichwort „Charging as a Service“) nachdenken. Gleiches gilt für die Dauer der Konzessionen, die man auf das rechtlich Zulässige ausdehnen sollte, wenn Elektroantriebe gefordert werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Abstimmung zwischen der Planung von Verkehrsleistungen und der Antriebsform. Wir wissen aus vielen Untersuchungen, dass sich Linien und Linienbündel unterschiedlich gut für den Einsatz von Batteriebussen



eigenen. Es liegt somit in der Hand der Aufgabenträger, den Mehraufwand durch Elektromobilität zu minimieren. Man muss nur vorher prüfen, wo Elektromobilität mit dem geringsten Mehraufwand schon heute möglich ist.

Wir müssen uns auch bewusst sein, dass Elektromobilität für Verkehrsunternehmen auch eine enorme Umstellung in vielerlei Hinsicht bedeutet. Das betrifft nicht nur die für eine Übergangszeit notwendige Abkehr von universell einsetzbaren Bussen. Das gesamte Betriebshofmanagement ändert sich, Stichworte sind z. B. Mitarbeiterqualifikation oder die feste Zuordnung von Bussen zu bestimmten Linien.

Welche Bedeutung messen Sie einem einheitlichen Ladeinfrastruktur-Management bei?

Wenn wir über Zwischenladung an wichtigen Knotenpunkten reden, dann ist dies an Grundvoraussetzungen geknüpft. Hierzu gehören einheitliche Schnittstellen (physisch und hinsichtlich Kommunikation), bei denen die Industrie aber auf einem guten Weg ist. Des Weiteren ist ein Ladeinfrastruktur-Management notwendig, das sicherstellt, dass ein Bus, der planmäßig nachgeladen werden soll, auch einen freien und leistungsfähigen Ladepunkt vorfindet. Da wird die Abstimmung zwischen den Verkehrsunternehmen eine anspruchsvolle Aufgabe sein. Im Zuge einer Ausschreibung von Verkehrsleistungen muss klar sein, ob und wie viel Ladeinfrastruktur garantiert zur Verfügung steht. Multimodal genutzte Ladeinfrastruktur ist nur geeignet, wenn die Priorität des ÖPNV geregelt ist.

Bringt die voranschreitende eMobilität im ÖPNV weitere positive Begleiterscheinungen mit sich?

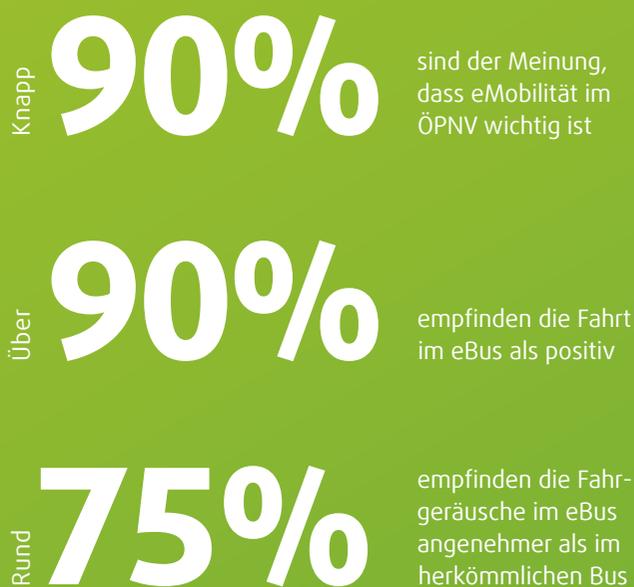
Der ÖPNV ist ein wichtiger Migrationspfad für die Elektromobilität. Er macht elektrische Antriebe für die breite Masse greifbar und behält seinen ökologischen Vorsprung gegenüber dem motorisierten Individualverkehr. Weiterhin sendet Elektromobilität im ÖPNV hinsichtlich der Dekarbonisierung eine wichtige Botschaft an die Gesellschaft: „Seht her, es geht, wenn man will!“



Was sagen die Fahrgäste zum eBus?

Leise, komfortabel und gut für die Umwelt: Die Fahrgäste sind gerne im eBus unterwegs und stellen ihm ein durchaus positives Zeugnis aus. Das erbrachte die Fahrgastbefragung nach rund einem Jahr. Die meisten der Befragten halten die Elektromobilität im ÖPNV für eine gute und wichtige Sache – als Gründe werden eine bessere CO₂-Bilanz und die Luftreinhaltung genannt.

Die leiseren Fahrgeräusche kommen besonders gut an. Auch Komfort und Klimatisierung im eBus werden als angenehm empfunden. Einige hoben als Unterschied zu herkömmlichen Bussen auch besseres WLAN und bequemere Sitze hervor.



Die neue Tram hält den AVV auf Trab

Die neue Straßenbahnlinie 3 zwischen Augsburg und Königsbrunn ist fast fertig. Im Zuge der Baumaßnahmen hat der AVV massiv umgeplant – und im Hintergrund bereits ein neues Konzept erarbeitet, damit die Vorzüge der Linie 3 für alle Fahrgäste spürbar werden.



Mit der verlängerten Straßenbahnlinie 3 nach Königsbrunn bauen die Stadtwerke Augsburg (swa) ihr Straßenbahnnetz weiter aus – und bringen Fahrgäste künftig in 30 Minuten von Königsbrunn Zentrum direkt zum Augsburger Königsplatz. Doch die Ausweitung des swa-Angebots hat weitreichende Folgen für den AVV: Um mit der Inbetriebnahme der Straßenbahn eine Parallelbedienung zu vermeiden und zeitgleich alle AVV-Regionalbuslinien im Raum Königsbrunn an die Straßenbahn anzubinden, musste ein neues Bedienkonzept für die AVV-Regionalbuslinien erarbeitet werden. Das Konzept ermöglicht es dann auch, neue Teilgebiete in Königsbrunn mit dem ÖPNV zu erschließen. Auf die neue Tram abgestimmte Linienverläufe und Bedienegebiete wurden gemeinsam mit der Stadt Königsbrunn entwickelt und werden dann mit Inbetriebnahme der Straßenbahn umgesetzt. Weil das neue Konzept auf Basis von eBussen realisiert werden soll, führte der AVV zahlreiche Gespräche mit Beratern und Vertretern der Stadt Königsbrunn. Geplant ist die Umsetzung in zwei Stufen: Bei Inbetriebnahme der neuen Straßenbahnlinie im Dezember 2021 werden die neuen Routen und Fahrpläne in bestehende Verkehrsverträge integriert. Zwei Jahre später, ab Dezember 2023, soll die Verkehrsleistung in einem neuen Verkehrsvertrag mit eBussen gefahren werden. Hier ist auch die Stadt Königsbrunn gefordert, die bereits im Oktober 2023 zum geplanten zweimonatigen Probebetrieb die nötige Infrastruktur bereitstellen muss.

Auswirkungen der Baumaßnahmen auf den Regionalbusverkehr

Auch die Baumaßnahmen entlang der neuen Straßenbahntrasse haben massive Auswirkungen. Seit Beginn der Bauarbeiten im Jahr 2020 kommt es im Regionalbusverkehr zu erheblichen Einschränkungen, weil Verkehre umgeleitet werden müssen und einzelne Haltestellen zum Teil über Wochen oder Monate hinweg nicht angefahren werden können. Insbesondere im Sommer 2020 haben Arbeiten im Bereich der zukünftigen Endhaltestelle der Straßenbahn zu langfristigen Auslagerungen der Regionalbusse aus dem Königsbrunner ZOB geführt. Seit 2021 finden zudem Baumaßnahmen am Gleiskörper und den neuen Straßenbahnhaltestellen statt, während die Bürgermeister-Wohlfarth-Straße als Hauptdurchgangsstraße aufwendig saniert wird. Die Folge: Umleitungen im Regionalbusverkehr und wiederkehrende Sperrungen der Zufahrt zum



Blick auf den Trassenverlauf von Königsbrunn auf Höhe Augsburger Straße Richtung Augsburg

ZOB. Dadurch wird die Abwicklung von insgesamt zehn AVV-Regionalbuslinien in dem zentralen Knotenpunkt gestört.

Ein Kraftakt, der sich lohnt

Ein Kraftakt für alle Beteiligten, der sich lohnt: Am 12. Dezember geht endlich die um fünfeinhalb Kilometer verlängerte Linie 3 in Betrieb und verbindet die Stadtzentren von Augsburg und Königsbrunn – mit Halt an der Universität sowie der Regionalzug Haltestelle Haunstetter Straße nahe der Hochschule. Der neue Streckenabschnitt nach Königsbrunn wird von der Tram in der Regel im 15-Minuten-Takt befahren, am Wochenende in der Nebenverkehrszeit alle 20 bzw. 30 Minuten. Die Ausweitung der Straßenbahnlinie 3 ist ein gemeinschaftliches Projekt von swa, Stadt Königsbrunn sowie Stadt und Landkreis Augsburg – und Teil der „Mobilitätsdrehscheibe“ mit ihren insgesamt fünf Projekten: Neben der Verlängerung der Straßenbahnlinie 3 gehören dazu die 2010 fertiggestellte Linie 6, der neue Königsplatz, der seit 2013 in Betrieb ist, der neue Hauptbahnhof mit geplanter Eröffnung im Jahr 2023 sowie die Straßenbahnlinie 5, für die das Genehmigungsverfahren läuft.





Video- und Chatberatung im AVV-Kundencenter

Das AVV-Kundencenter hat seine Beratungsformen im Zuge der Pandemie erweitert. Neben Vor-Ort-Beratung, Telefon- und E-Mail-Service sind nun auch Video- und Chatberatung möglich.

Die Vorteile der AVV-Videoberatung für Kunden

- » Digitale Beratung von Angesicht zu Angesicht
- » Ohne Weg ins Kundencenter
- » Schnelle Hilfestellung bei komplexen Fragen
- » Wichtige Infos direkt zum Download
- » Beratung auch per Chatfunktion



Ausschlaggebend für die Einführung der Video- und Chatberatung war die Schließung des Kundencenters für den persönlichen Kontakt während der Lockdowns. Mit dem neuen Tool wollte der AVV in Pandemie-Zeiten für die bessere Erreichbarkeit des Kundencenters sorgen und zugleich einen Ersatz für die eingeschränkte persönliche Beratung bieten.

Durch die Corona-Pandemie haben sich Videotelefonie und Chatlösungen über alle Altersgruppen hinweg etabliert. Gerade jüngere Menschen nutzen häufig Chatlösungen, um sich beraten zu lassen. Die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung sind einfach: Kunden benötigen

lediglich ein Smartphone, Tablet oder einen Computer mit aktivierter Kamera und eine stabile Internetverbindung. Gestartet werden Chat- bzw. Videoberatung über die Homepage des AVV. Außerhalb der Videoberatungszeiten können Kunden online ein Rückrufgesuch übermitteln. Das AVV-Service team ruft dann zurück oder vereinbart auf Wunsch einen festen Videoberatungstermin.

Praktisch sind die digitalen Beratungstools nicht nur in Pandemie-Zeiten. Sie entsprechen einem generellen Trend in der Bevölkerung hin zu digitalen Beratungsformen – und machen damit auch das AVV-Kundencenter fit für die Zukunft.

Interview mit Dominik Mörz, Kundenberater im AVV-Kundencenter

Wie lief die Einführung des neuen Beratungstools?
Beratung per Chat und Videofunktion – das war für uns alle neu. Die Vorbereitungen liefen während des Lockdowns. Vor dem Start haben wir einen Testzugang und eine zweistündige Schulung erhalten. Wir haben gelernt, wie man im Rahmen der Beratung Schnelltext-Bausteine nutzt oder den Bildschirm mit Kunden teilt. Diese Funktion ist übrigens sehr praktisch: Damit können wir Kunden alles live am Bildschirm zeigen und sie unterstützen, wenn sie irgendwo nicht weiterkommen.

Welche weiteren Vorteile ergeben sich aus Ihrer Sicht für die Kunden?

Viele Kunden bevorzugen die persönliche Beratung. Dafür müssen sie jetzt nicht mehr den Weg ins Kundencenter auf sich nehmen. Viele kommen ja von weiter her. Auch sie erhalten dank Videofunktion jetzt eine Beratung von Angesicht zu Angesicht. Broschüren oder Links schicken wir direkt durch. Die Kunden können sie am Ende der Beratung downloaden und in Ruhe zu Hause nachlesen. Die Videofunktion verbindet also persönliche Beratung und Regionalität mit den Vorteilen der Digitalisierung.

Wie geht es Ihnen persönlich mit den Online-Tools?

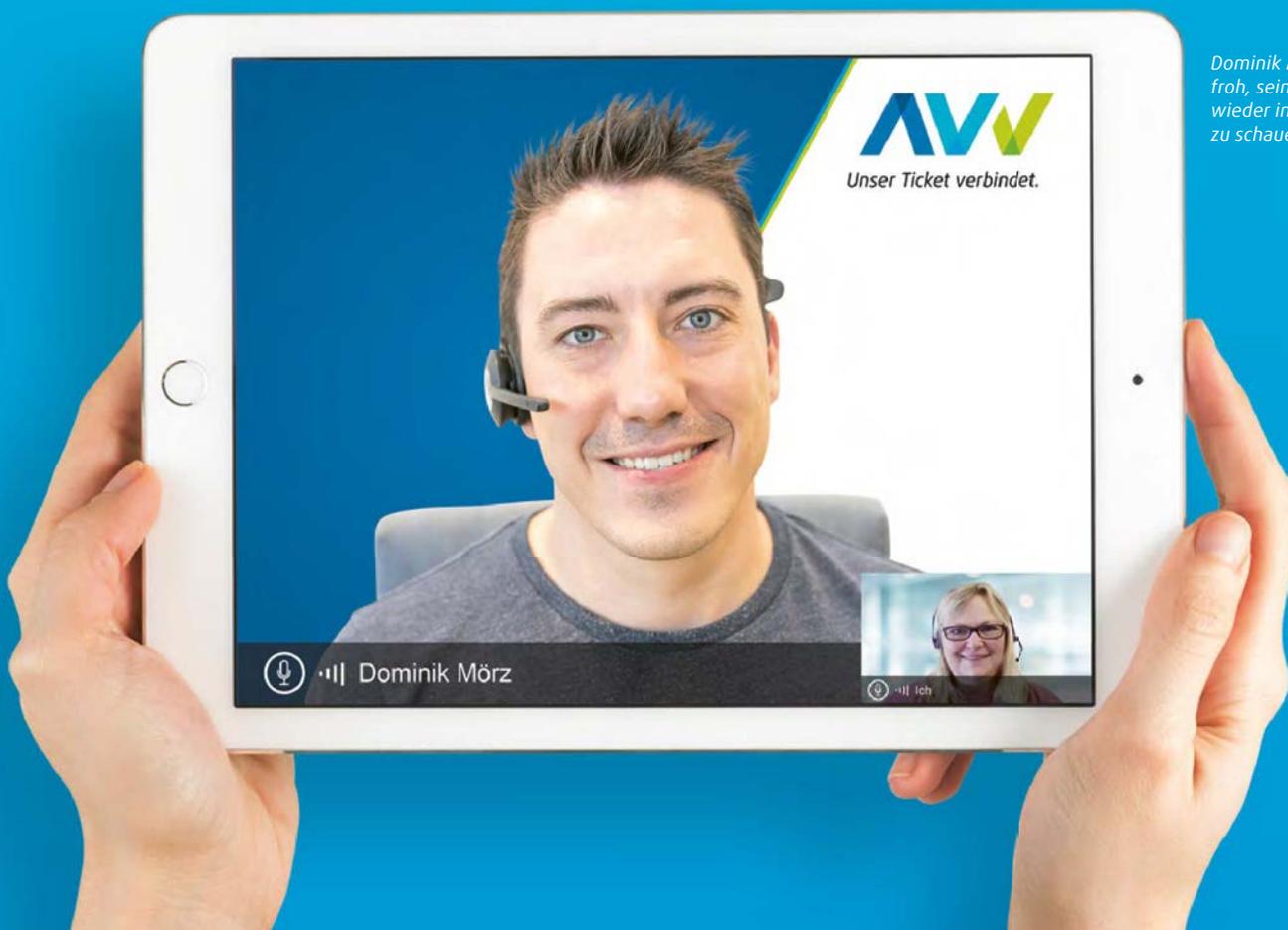
Wir sind alle begeistert. Weil wir dank des Video-Tools die Kunden endlich wieder sehen können. Unser Kundencenter war für die persönliche Beratung lange Zeit geschlossen. Das Video-Tool bringt die zwischenmenschliche Komponente zurück in die Beratung. Außerdem arbeiten wir mit den Tools deutlich effizienter: Im persönlichen Gespräch lassen sich viele Dinge leichter und schneller klären. Per Mail dagegen muss man oft fünf oder sechs Mal hin und her schreiben.

Wie werden die neuen Beratungsformen angenommen?

Die Beratung per Textchat wurde gleich zu Anfang gut genutzt. Bei der Videoberatung waren die Kunden eher verhalten. Das mag auch daran liegen, dass Textchats aufgrund des geringen Datenvolumens auch von unterwegs möglich sind. Die Videoberatung funktioniert besser von zu Hause aus. Auch wenn das Feedback der Kunden durchweg positiv ist: Das neue Angebot muss sich jetzt erst mal etablieren.



Direkt zur neuen
AVV-Videoberatung



Dominik Mörz ist froh, seinen Kunden wieder ins Gesicht zu schauen.

Gestartet: Das 365-Euro-Ticket AVV

Seit 1. August 2021 fahren Schüler:innen und Auszubildende ein ganzes Jahr lang für rund einen Euro am Tag mit dem AVV. Ehe das vom Freistaat Bayern geförderte 365-Euro-Ticket AVV in den Verkauf ging, waren beim AVV umfassende Vorbereitungen nötig.

Für rechnerisch
**1 Euro am Tag ein
ganzes Jahr** im gesamen AVV-Verbundgebiet fahren, wann und so oft man möchte.

Das A und O:
eine Ausbildungsbescheinigung für ein komplettes Schuljahr bzw. 12 Monate.

Das Jahresticket
**für Schüler:innen
und Auszubildende.**



Online auf
avv-augsburg.de/365
kann das Ticket einfach,
schnell und zeitsparend
bestellt werden.



Mit dem 365-Euro-Ticket AVV schafft der AVV ein attraktives Angebot, das junge Fahrgäste entlasten und auch langfristig für den ÖPNV gewinnen soll. Ehe das vergünstigte Ticket Realität wurde, gab es für die Beteiligten viel Abstimmungs- und Klärungsbedarf.

Berechnung der Mindereinnahmen

Zunächst wurde vonseiten des AVV geschätzt, wie viele Schüler:innen und Auszubildende in das neue 365-Euro-Angebot wechseln würden. Darauf basierend wurden die zu erwartenden Mindereinnahmen berechnet – und die Summe mit den einnahmeverantwortlichen Verkehrsunternehmen sowie dem Freistaat Bayern abgestimmt. Parallel wurden die Tarifbestimmungen erstellt gemäß der Förderbedingungen des Freistaats.

Antrag und Genehmigung

Nun galt es, sich mit allen Beteiligten zu einigen. Dazu gehörte auch die Übernahme des Selbstbehalts, denn ein Drittel der Mindereinnahmen ist von den AVV-Gesellschaftern zu tragen. Nachdem dies geglückt war, stellte der AVV den Tarifantrag, der von der Regierung von Schwaben und dem StMB genehmigt wurde.

Anpassung der Vertriebssysteme

Die größte Herausforderung des Projekts war die Umstellung der Vertriebssysteme. Bereits vor Eini-

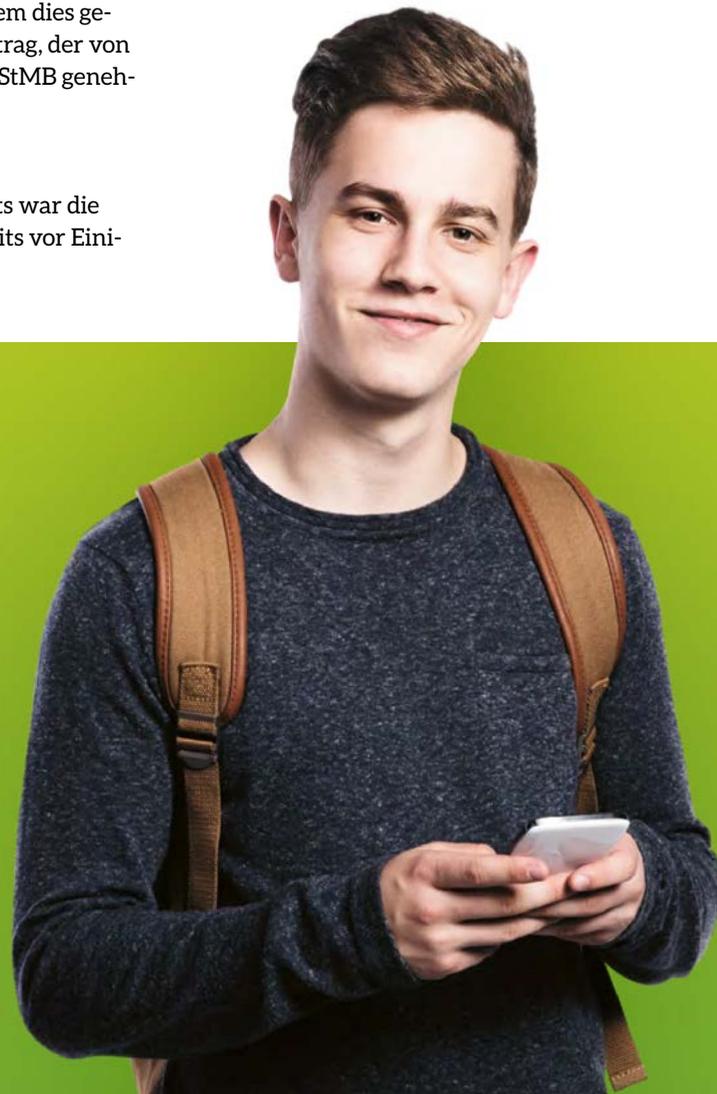
gung und Antrag mussten die unterschiedlichen Vertriebsabläufe durchgespielt und nach Klärung in den Systemen abgebildet werden: Wie wird das Ticket in den Verkaufssystemen angelegt? Wo kann es erworben werden? Wie lässt sich das Jahresticket in Raten abbilden? Wird es online bestellt oder per Antrag? Einmalzahlung, Ratenzahlung oder beides? Papier- oder Kartenticket – und mit welchen Infos drauf?

Start vom 365-Euro-Ticket AVV

Nachdem alle Fragen im Hintergrund bereits geklärt waren, konnten direkt nach der Tarifgenehmigung die Vertriebssysteme angepasst und das Ticket ab Mitte Juli bestellt werden.

Das 365-Euro-Ticket AVV ist für beliebig viele Fahrten im AVV-Verbundgebiet mit Bus, Tram und Bahn gültig – an jedem Tag und rund um die Uhr. Es gilt für ein ganzes Schuljahr oder maximal zwölf aufeinanderfolgende Monate. Das vom Freistaat geförderte Pilotprojekt läuft vorerst bis Sommer 2023.

**1 Jahr,
365 Tage,
jede
Minute.**





Tapetenwechsel: AVV in neuen Geschäftsräumen

Nach über 30 Jahren hat die AVV-Geschäftsstelle neue Räumlichkeiten bezogen. Im alten Gebäude in der Prinzregentenstraße war es endgültig zu eng geworden. Schließlich bringt ein zukunftsorientierter ÖPNV viele neue Themen, Projekte und Aufgaben mit sich – und damit auch Wachstum beim Personal. Weil das auf den bisherigen zwei Stockwerken nicht mehr möglich war, wurden neue Räume gesucht. Möglichst zentral sollten sie sein und kurze Wege zu allen wichtigen Partnern bieten: etwa zu den Gesellschaftern, zu einnahmeverantwortlichen Partnern oder zur Regierung von Schwaben. Auch die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln war ein wichtiges Kriterium. Fündig wurde der AVV in der Schranenstraße 3, dem ehemaligen HVB-Gebäude. Dort sind jetzt alle Büros auf einem Stockwerk mit genügend Platz für Entfaltung und personelles Wachstum. Den Umzug hat der AVV zwischen Dezember 2020 und Januar 2021 – trotz Corona und Teamtrennung – erfolgreich gemeistert.

Carsharing-Angebote in AVV-Abo integriert



Gute Nachrichten gab es Mitte 2021 für alle Inhaber:innen eines AVV-Abonnements.

Seither unterstützt der AVV die Nutzung von Carsharing-Angeboten mit einem monatlichen Pauschalbetrag in Höhe von sieben Euro pro Abonnement. Erster Vertragspartner sind die Stadtwerke Augsburg: Von den über 100 swa-Carsharing-Standorten liegen viele in Städten und Gemeinden im AVV-Gebiet. Mittlerweile nutzen

über 6.400 Kunden swa-Carsharing. Die Flotte umfasst über 260 Fahrzeuge. Die Maßnahme ist Teil der AVV-Innovationsinitiative, die der Freistaat Bayern im Rahmen des Programms FIONA fördert und mitfinanziert.

Abschaffung des gesonderten Nachtbus-Tarifs

Das gesonderte Nachtbus-Ticket wurde zum 1. Januar 2021 abgeschafft. Die Integration des Nachtbus-Tarifs in den regulären AVV-Tarif war eine weitere Maßnahme zur Steigerung der Attraktivität des ÖPNV. Sobald die aufgrund der Pandemie eingestellten Nachtbusse wieder fahren, kann somit jeder, der im Besitz eines AVV-Tickets ist, sämtliche AVV-Nachtbusse im Geltungsbereich des Fahrscheins nutzen – inklusive Mitnahmeregeln und ohne zusätzliche Kosten. Von der Neuerung profitieren Abonnenten, Kunden mit Monats- und Wochenkarten sowie Fahrgäste mit Tagestickets, deren Geltungsdauer auf das Betriebsende ausgeweitet wurde.

Feiern bis der Bus kommt!

Mit den AVV-Nachtlinien



Das Geschäftsjahr 2020/2021 in Zahlen

Die finanzielle Entwicklung stand im Zeichen der Covid-19-Pandemie: Obwohl die Nachfrage zeitweise um bis zu 80 Prozent einbrach, stellten die Busse und Bahnen die Mobilität kontinuierlich und zuverlässig sicher.

Ihr Partner im AVV.
84672 Thierhaupten
Telefon 08271/80-000
www.soenberger-reisen.de

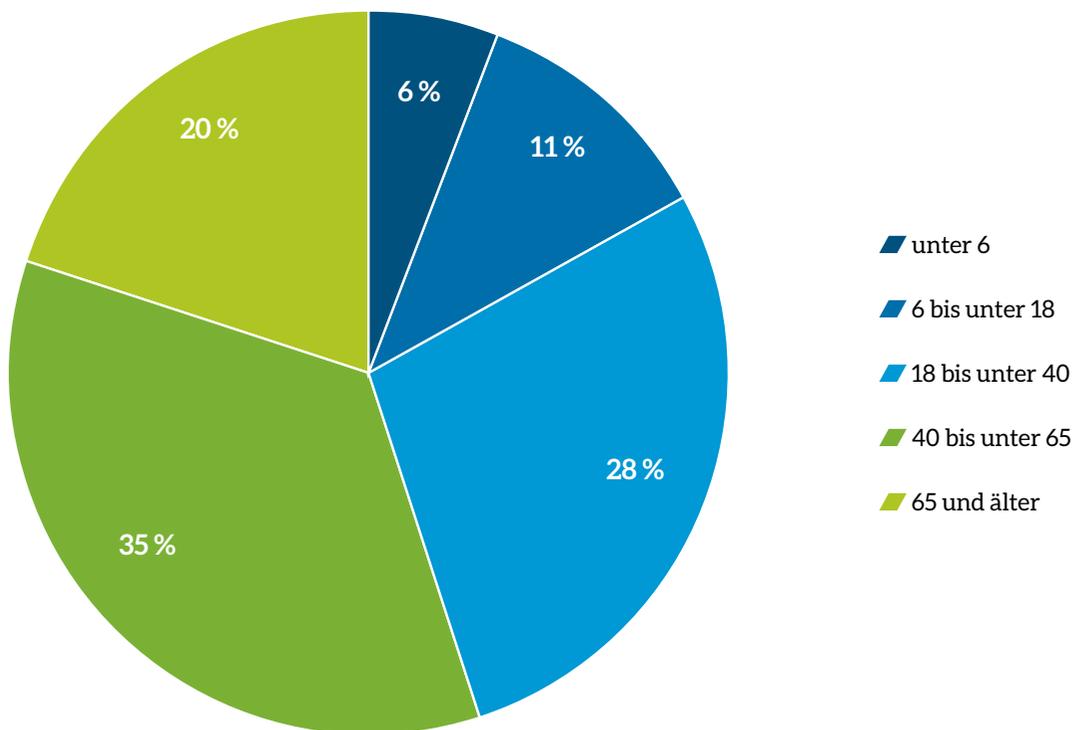
EINWOHNERENTWICKLUNG

Wohnort	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Stadt Augsburg	272.699	276.542	281.111	286.374	289.584	292.851	295.135	296.582	295.830
Landkreis Augsburg	239.004	240.911	242.697	245.600	247.539	249.838	251.534	253.468	255.900
Landkreis Aichach-Friedberg	127.250	128.435	129.294	130.916	131.399	132.596	133.596	134.655	135.024
Landkreis Dillingen*	19.877	19.917	19.991	20.153	20.182	20.506	20.643	20.714	20.790
Gesamt	658.830	665.805	673.093	683.043	688.704	695.791	700.908	705.419	707.544

Quelle: Genesis-Online Datenbank, Statistikdaten Bayern, Bayerisches Landesamt für Statistik

*Entspricht Altlandkreis Wertingen, bestehend aus Binswangen, Buttenwiesen, Laugna, Villenbach, Wertingen und Zusamaltheim

BEVÖLKERUNG NACH ALTERSGRUPPEN IM VERBUNDGEBIET 2020



Quelle: Genesis-Online Datenbank, Statistikdaten Bayern, Bayerisches Landesamt für Statistik

ENTWICKLUNG DER BETRIEBS- UND VERKEHRSLEISTUNG

Beförderungsfälle pro Jahr	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	76.267.400	77.657.100	79.766.300	78.866.300	80.191.300	82.732.600	54.417.000
Wagen-Kilometer pro Jahr	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Straßenbahn	4.603.300	4.386.000	4.537.000	4.487.000	4.481.000	4.485.000	3.711.600
Zug	5.166.000	4.477.100	4.477.100	5.234.211	5.257.800	5.306.400	5.495.500
Bus	14.413.900	14.350.700	15.642.000	18.691.000	15.354.200	15.750.300	15.958.500
Linienlänge in km	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Straßenbahn	45	45	45	45	45	45	45
Zug	217	217	217	217	217	217	217
Bus	2.782	2.959	2.940	2.935	3.028	2.987	2.956
Anzahl der Haltestellen	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bus	1.137	1.137	1.137	1.243	1.247	1.249	1.249
Schienenpersonennahverkehr	41	41	41	41	41	41	41
Straßenbahn	201	211	211	211	212	212	212

ANZAHL DER LINIEN UND VERKEHRSUNTERNEHMEN IM VERBUND

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AVV-Regionalbuslinien	124	131	132	137	136	138	138
Straßenbahnlinien	5	5	5	5	5	5	5
Regionalzuglinien	7	7	7	7	7	7	7
Stadtbuslinien	21	21	23	19	19	19	19
Verkehrsunternehmen	21	21	25	25	25	23	24

Quelle: VDV-Statistiken der Jahre 2014–2020

AVV-VERKAUFSSTATISTIK: BARTARIF

Bartarif	Veränderung 2018 zu 2019				Veränderung 2019 zu 2020		
	2018 (Stück)	2019 (Stück)	Stück	in %	2020 (Stück)	Stück	in %
Einzelfahrausweis Erwachsener	2.409.290	2.314.269	-95.021	-3,94	1.287.424	-1.026.845	-44,37
Einzelfahrausweis Kind	230.116	228.185	-1.931	-0,84	131.714	-96.471	-42,28
Streifenkarte Erwachsener	1.049.710	1.039.355	-10.355	-0,99	600.788	-438.567	-42,20
Streifenkarte Kind	74.670	71.772	-2.898	-3,88	38.632	-33.140	-46,17
TagesTicket Innenraum	226.342	250.718	24.376	10,77	133.034	-117.684	-46,94
TagesTicket Innenraum Plus	32.037	27.281	-4.756	-14,85	16.144	-11.137	-40,82
TagesTicket Zone 30-98	27.875	95.216	67.341	241,58	65.644	-29.572	-31,06
TagesTicket Zone 10-98	124.555	90.323	-34.232	-27,48	50.762	-39.561	-43,80
Summe Tageskarte/ TagesTicket	410.809	463.538	52.729	12,84	265.584	-197.954	-42,71
Kurzstrecke Erwachsener	966.185	952.927	-13.258	-1,37	615.745	-337.182	-35,38
Kurzstrecke Kind	126.653	123.697	-2.956	-2,33	77.951	-45.746	-36,98
Schulklassenticket	6.932	18.338	11.406	164,54	11.732	-6.606	-36,02
Gesamt	5.274.365	5.212.081	-62.284	-1,18	3.029.555	-2.182.526	-41,87

Anhaltende Lockdowns und Homeoffice-Regelungen führten zu massivem Fahrgastzahlen- einbruch, der sich im starken Rückgang des Bartarifs widerspiegelt.



ZEITKARTEN IM AVV

Zeitkarten	2018 (Stück)	2019 (Stück)	Veränderung 2018 zu 2019		2020 (Stück)	Veränderung 2019 zu 2020	
			Stück	in %		Stück	in %
Monatskarte für Jedermann	126.064	110.941	-15.123	-12,00	74.426	-36.515	-32,91
Wochenkarte für Jedermann	0	10.913	10.913	100	19.571	8.658	79,34
Schüler-Ferienkarte	1.130	1.421	291	25,75	934	-487	-34,27
Gesamt	127.194	123.275	-3.919	-3,08	94.930	-28.345	-22,99

Die durch die Corona-Pandemie bedingte Unsicherheit der Fahrgäste wirkt sich positiv auf die Verkaufszahlen der Wochenkarte aus. Diese Entwicklung erklärt gleichzeitig aber auch den Rückgang der Monatskarte – diese gewährte den Fahrgästen in der turbulenten Zeit zu wenig Flexibilität.

ABONNEMENTS IM AVV

Abonnements	2018 (Stück)	2019 (Stück)	Veränderung 2018 zu 2019		2020 (Stück)	Veränderung 2019 zu 2020	
			Stück	in %		Stück	in %
9-Uhr-Spar-Abo							
Schnupper-Abo							
Mobil-Abo 9 Uhr	156.098	177.833	21.735	13,92	181.734	3.901	2,19
Senioren-Abo							
Umwelt-Abo							
Mobil-Abo	136.149	157.090	20.941	15,38	165.643	8.553	5,44
Umwelt-Abo-Plus							
Mobil-Abo Premium	125.995	121.842	-4.153	-3,30	109.612	-12.230	-10,04
AboPlusCard							
	4.775	4.348	-427	-8,94	3.165	-1.183	-27,21
Firmen-Abo							
	30.960	30.136	-824	-2,66	34.526	4.390	14,57
Gesamt	453.977	491.249	37.272	8,21	494.664	3.415	0,70

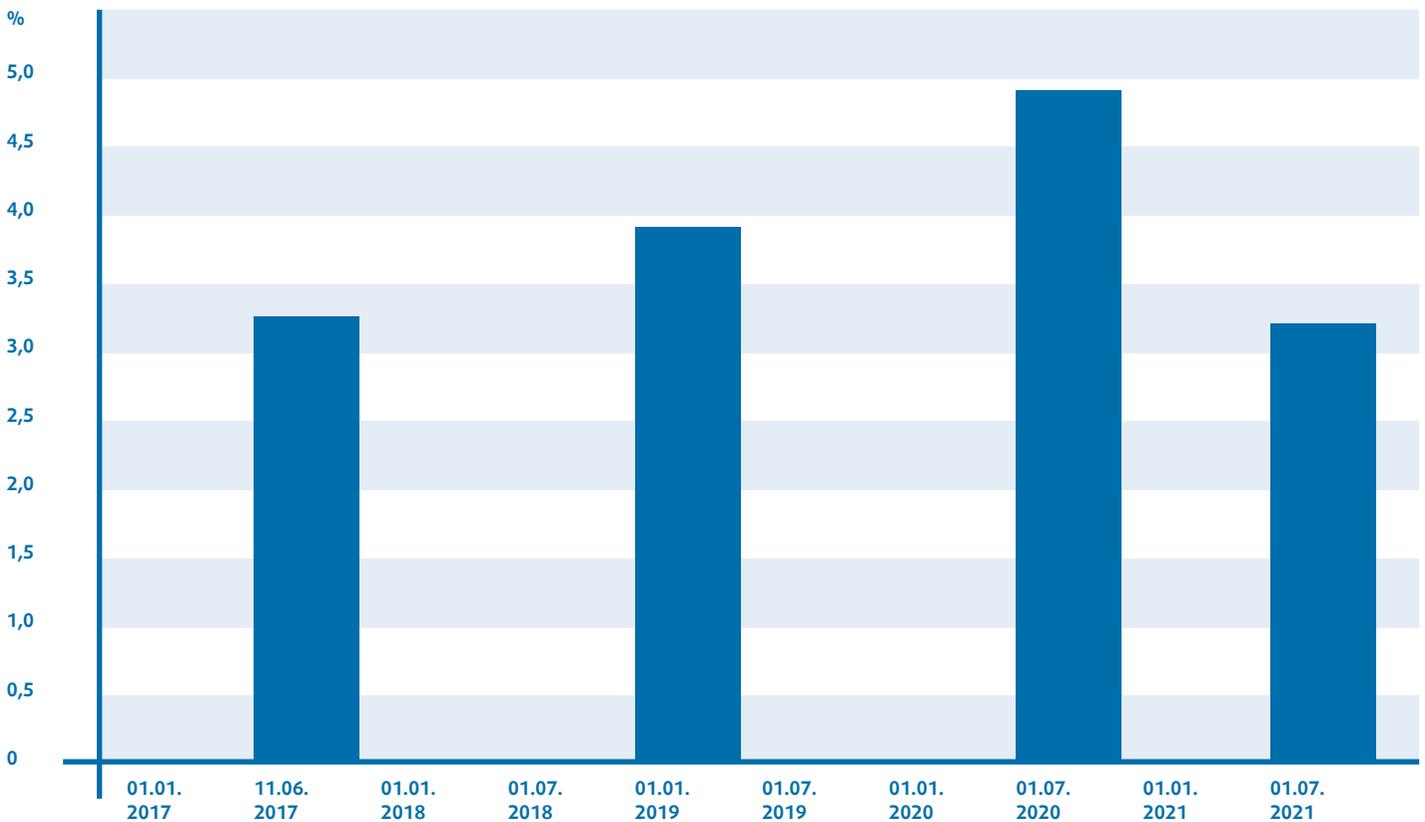
Abo-Kunden blieben dem AVV 2020 größtenteils treu und trotz der pandemiebedingten Mobilitätseinschränkungen konnten für das Mobil-Abo und das Firmen-Abo neue Kunden gewonnen werden.

AUSBILDUNGSTARIFE

Ausbildungstarife	Veränderung 2018 zu 2019				Veränderung 2019 zu 2020		
	2018 (Stück)	2019 (Stück)	Stück	in %	2020 (Stück)	Stück	in %
Schülermonatskarte	71.826	60.251	-11.575	-16,12	38.359	-21.892	-36,33
Schülerwochenkarte	33.869	30.233	-3.636	-10,74	17.322	-12.911	-42,70
Schülerticket	269.283	280.001	10.718	3,98	274.941	-5.060	-1,81
Semesterticket	84.708	75.009	-9.699	-11,45	80.635	5.626	7,50
Gesamt	459.686	445.494	-14.192	-3,09	411.255	-34.239	-7,69

Im Jahr 2020 weisen die Schülermonatskarten und Schülerwochenkarten einen deutlichen Rückgang auf. Dies ist auf die anhaltenden Schulschließungen im Jahr 2020/2021 zurückzuführen. Die Schülertickets, in denen sich insbesondere auch die Schulwegkostenträger-Tickets wiederfinden, weisen hingegen nur einen geringen Rückgang auf.

NOMINELLE DURCHSCHNITTLICHE TARIFERHÖHUNG



Von 2017 bis 2021 wurden die AVV-Tarife im Durchschnitt jährlich um 1,9% erhöht.

EINNAHMEN AUS DEM FAHRKARTENVERKAUF IM GESAMTEN AVV-GEBIET

Januar – Dezember	2019		2020	
	Stück	Einnahmen	Stück	Einnahmen
Bartarif*	5.212.081	26.643.881,84 €	3.029.555	15.765.947,12 €
allgemeiner Zeitkartentarif**	614.524	34.782.906,85 €	589.594	32.476.094,54 €
Ausbildungsverkehr***	445.494	21.806.569,64 €	411.255	20.337.029,24 €
Summe	6.272.099	83.233.358,33 €	4.030.404	68.579.070,90 €

VERÄNDERUNGEN 2020 ZU 2019

Veränderungen 2020 zu 2019				
Januar – Dezember	Stück	in %	Einnahmen	in %
Bartarif*	-2.182.526	-41,87	-10.877.934,72 €	-40,83
allgemeiner Zeitkartentarif**	-24.930	-4,06	-2.306.812,31 €	-6,63
Ausbildungsverkehr***	-34.239	-7,69	-1.469.540,40 €	-6,74
Summe	-2.241.695	-35,74	-14.654.287,43 €	-17,61

*
Einzelfahrkarte – Erwachsener
Einzelfahrkarte – Kind
Kurzstrecke – Erwachsener
Kurzstrecke – Kind
Tagesticket
Streifenkarte Erwachsener
Streifenkarte Kind

**
Monatskarte für Jedermann
Wochenkarte für Jedermann
Schüler-Ferienkarte
Mobil-Abo 9 Uhr
Mobil-Abo
Mobil-Abo Premium
Firmen-Abo
AboPlusCardBayern

Schülermonatskarte
Schülerwochenkarte
Schülerticket
Semesterticket

Bedingt durch die Corona-Pandemie sind die Einnahmen im Jahr 2020 um 17,61 % gesunken. Die zum 01.07.2020 eingeführte Tarifierhöhung von 4,9 % konnte diesen Rückgang nicht kompensieren. Auch die Stückzahlen nahmen um 35,74 % ab. Dass die Einnahmen nicht so stark eingebrochen sind wie die Stückzahlen, liegt daran, dass die Stückzahlen vor allem im Bartarif abnahmen, die Abos dagegen aber relativ stabil waren. Ein Rückgang der Stückzahlen im Bartarif wirkt sich monetär nicht so stark aus wie ein Rückgang der Stückzahlen bei den Abos.

AUSGABEN

Ausgaben in €	2017	2018	2019	2020
1. Ausgaben Geschäftsbetrieb und Finanzplan der AVV GmbH	2.890.436,89	2.808.120,26	3.360.786,87	3.241.033,43
Stadt Augsburg	1.156.174,76	1.123.248,10	1.344.314,74	1.307.434,60
Landkreis Augsburg	999.224,03	970.767,17	1.161.824,02	1.128.529,10
Landkreis Aichach-Friedberg	583.001,12	566.397,86	677.870,72	637.832,91
Landkreis Dillingen a. d. Donau	152.036,98	147.707,13	176.777,39	167.236,82
2. Finanzierung des AVV-Regionalbusverkehrs	13.799.371,86	12.806.968,40*	15.805.787,44**	16.424.242,92
Stadt Augsburg	2.801.272,48	2.599.814,59	3.208.574,86	2.767.495,38
Landkreis Augsburg	5.823.334,94	5.404.540,66	6.670.042,30	7.398.721,76
Landkreis Aichach-Friedberg	4.967.773,86	4.610.508,62	5.690.083,48	5.659.094,89
Landkreis Dillingen a. d. Donau	206.990,58	192.104,53	237.086,80	598.930,89
3. Gesamtverlust	16.689.808,75	15.615.088,66	19.166.574,31	19.665.276,35
Stadt Augsburg	3.957.447,24	3.723.062,69	4.552.889,60	4.074.929,98
Landkreis Augsburg	6.822.558,97	6.375.307,83	7.831.866,32	8.527.250,86
Landkreis Aichach-Friedberg	5.550.774,98	5.176.906,48	6.367.954,20	6.296.927,80
Landkreis Dillingen a. d. Donau	359.027,56	339.811,66	413.864,19	766.167,71

Quelle: Jahresabschluss AVV

*Sondereffekt aufgrund sehr hoher GVFG-Fördermittel für Neufahrzeugbeschaffung.

**Höhere Aufwendung aufgrund geringerer Abschläge Einnahmeaufteilung.

Impressum

Herausgeber: Augsburger Verkehrs- und Tarifverbund GmbH, Schrankenstraße 3, 86150 Augsburg, Telefon: 0821/343 77-0, info@avv-augsburg.de, www.avv-augsburg.de **Verantwortlich für den Inhalt:** Dr. Linda Kisabaka, Geschäftsführerin AVV
Druck: Industrie-Druck Haas GmbH **Konzeption, Redaktion, Gestaltung:** MAD Werbeagentur GmbH & Co. KG **Fotografie:** LIGHTHOUSE | Stefan Mayr, Fotografie & Fotoschule Augsburg, iStockphoto, Julia Pietsch, Stadtwerke Augsburg Holding GmbH

Quellenangaben „Wie sicher ist der ÖPNV?“ S. 15 bis 17:

- » Kantar Group and Affiliates: Kantar Business Breakfast – ÖPNV in Zeiten von Corona, Februar 2021
Die Quellenangaben „ÖPNV in Zeiten von Corona“:
 - Grafik S. 16 nach: DLR Mobilität in der Krise 2020
 - Capgemini Research Institute, „Shifting gears: COVID-19 and the fast-changing automotive consumer“, Januar 2021
 - ADAC Markt- und Meinungsforschung „ADAC Monitor Mobil in der Stadt“, November 2020
- » Charité Research Organisation (CRO): Studie des Corona-Infektionsrisikos im öffentlichen Personennahverkehr, Mai 2021
- » Hermann-Rietschel-Institut, TU Berlin: Covid-19-Ansteckung über Aerosolpartikel. Vergleichende Bewertung von Innenräumen hinsichtlich des situationsbedingten R-Wertes, Februar 2021

Hinweis: Alle Fotos wurden entweder vor der Corona-Pandemie aufgenommen oder sind unter Beachtung der geltenden behördlichen Vorgaben entstanden.

