

Geschäftsbericht 2022

Hans-Jürgen Pfeiffer
Geschäftsführer

20.06.2023



Themen

1. SPNV		4
1.	Leistungsbericht SPNV 2022	5
1.2	Qualitätsübersicht SPNV 2022	6
1.3	Fahrgastentwicklung SPNV	10
2. Sonderverkehre		15
3. ÖPNV		
3.1	Neue Plus- und TaktBus-Linien	16
4. Investitionen		
4.1	Haltestellen und Infrastruktur	19
4.2	Haltestellenprojekt VVO - ZVON	20
4.3	Kundenkontaktsystem im ZVON	21

Themen

5. Tarif

5.1	Fahrgastzahlen und Umsätze ZVON	24
5.2	9-Euro-Ticket	25
5.3	SemesterTicket Hochschule Zittau / Görlitz	26
5.4	Tarifänderungen im ZVON-Tarif	27
5.5	Neue Tarifpunkte / grenzüberschreitende Linien	28

6. Marketing / Öffentlichkeitsarbeit **30**

7. Projekte **38**



Entwicklung im SPNV 2022

Leistungsübersicht SPNV 2022

Verkehrsunternehmen	Soll - Zkm	Ist - Zkm	Ausfall - Zkm	SEV/BNV - Km
DLB (OSN) <i>RE1, RE2, RB60, RB61</i>	2.828.183	2.760.479	67.704	28.060
DLB (3LN) <i>L7, RE2</i>	209.701	191.849	17.852*	17.714*
ODEG <i>RB64, RB65 (Zittau - Landesgrenze)</i>	1.885.026	1.870.565	14.461	174.648**
SOEG	58.000	58.000	-	7.061***
Gesamt	4.980.910	4.880.893	100.017	227.483

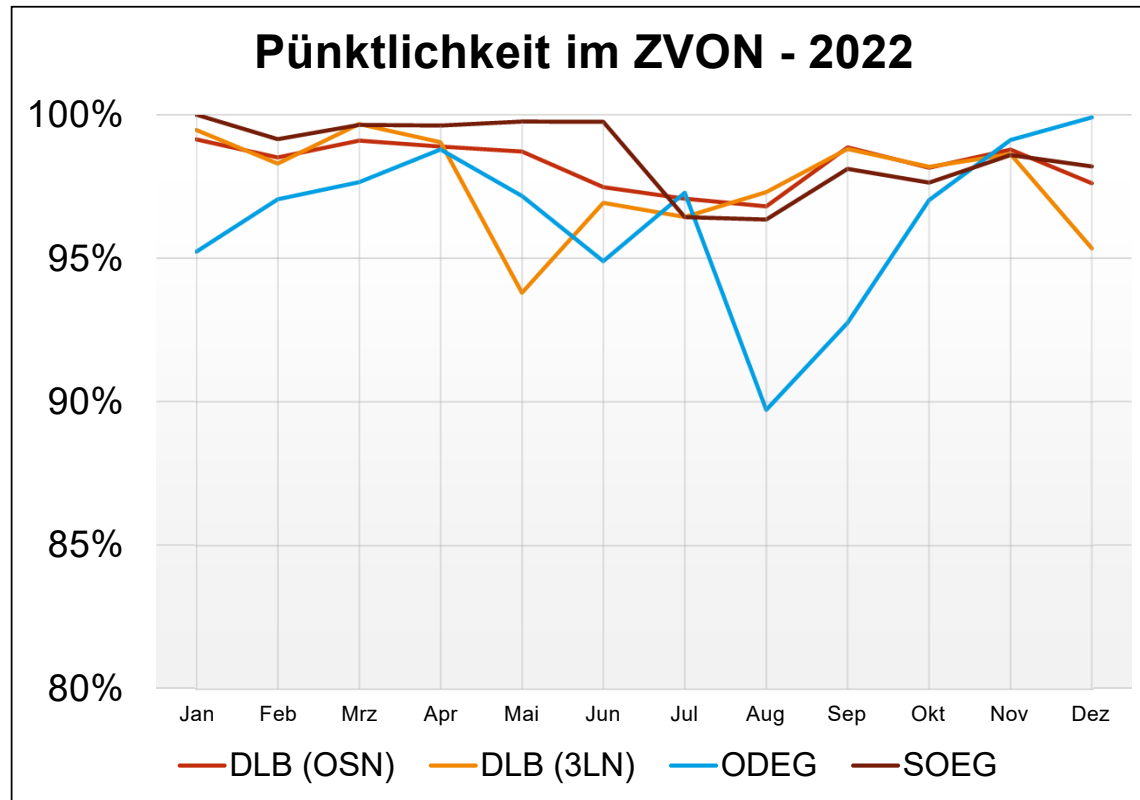
* inkl. Ausfall / SEV Seifhennersdorf – Varnsdorf pivovar Kocour

** Kabeldiebstahl auf der Neißealbahn Zittau – Görlitz

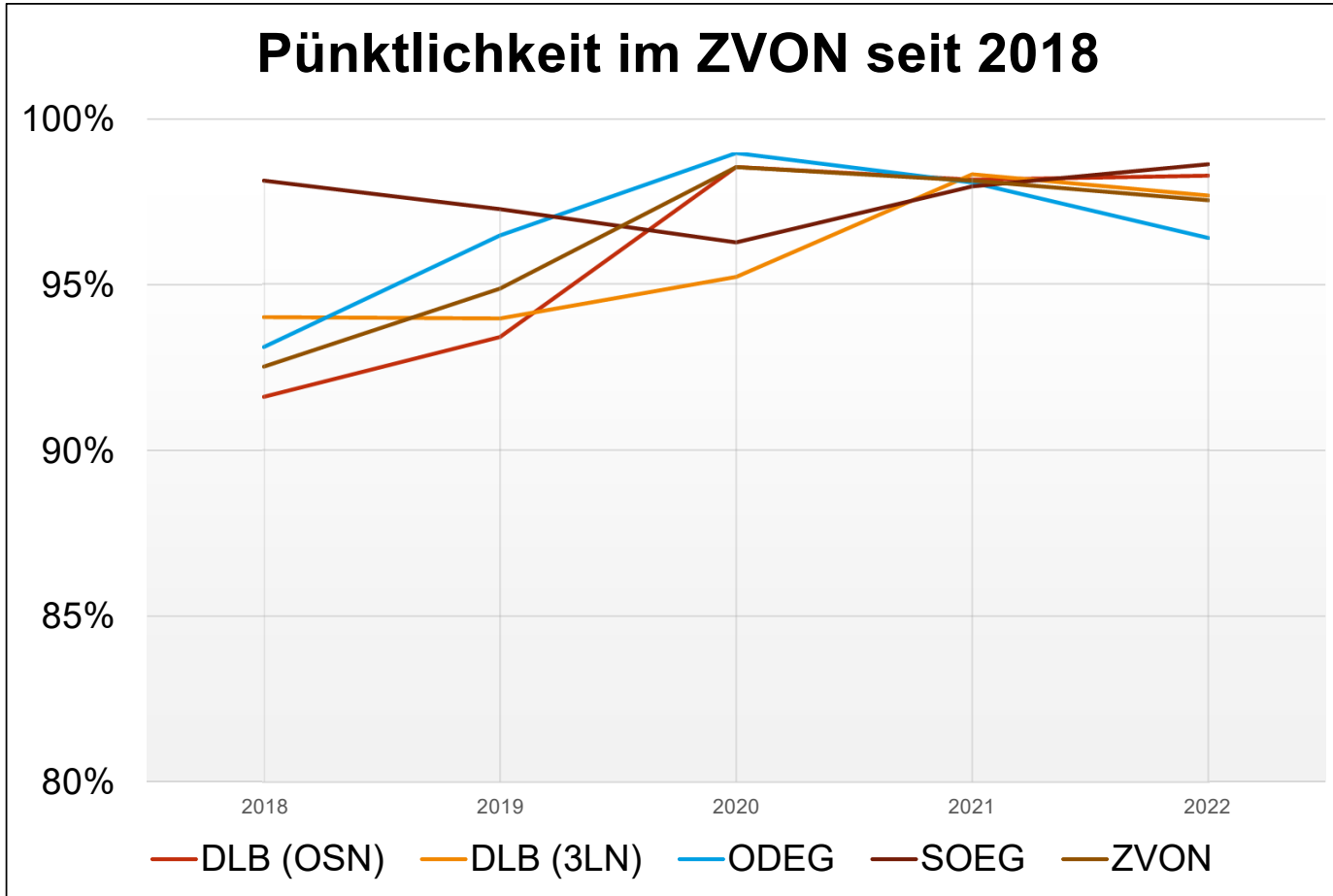
*** Brückenarbeiten in Zittau; SEV Zittau – Zittau Vorstadt in der Zeit vom 28.02.2022 bis 30.06.2022

Qualitätsübersicht SPNV 2022

Verkehrsunternehmen	DLB (OSN)	DLB (3LN)	ODEG	SOEG
Pünktlichkeit in %	98,3	97,7	96,4	98,6

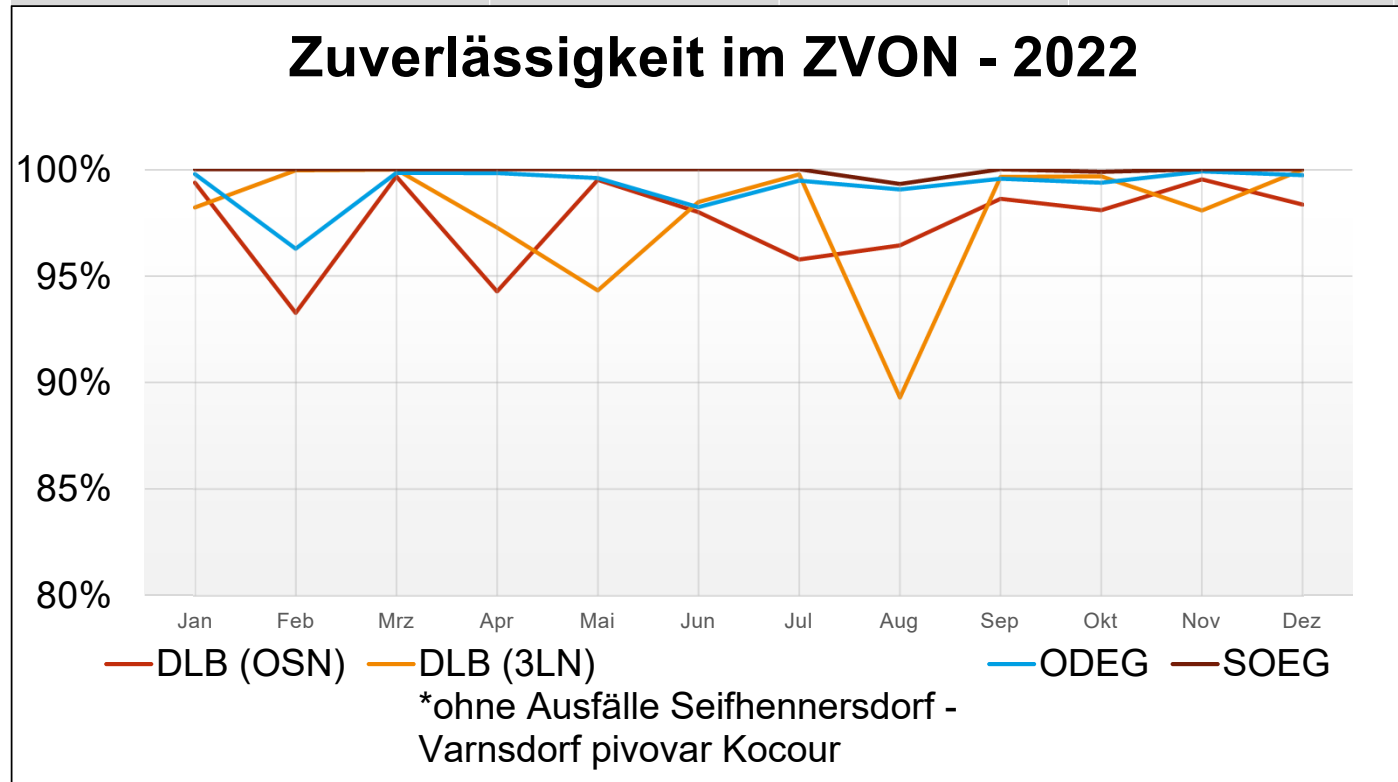


Qualitätsübersicht SPNV 2022



Qualitätsübersicht SPNV 2022

Verkehrsunternehmen	DLB (OSN)	DLB (3LN)	ODEG	SOEG
Zuverlässigkeit in % (Basis: Soll-Leistung)	97,6	97,9*	99,2	100



Qualitätsübersicht SPNV 2022

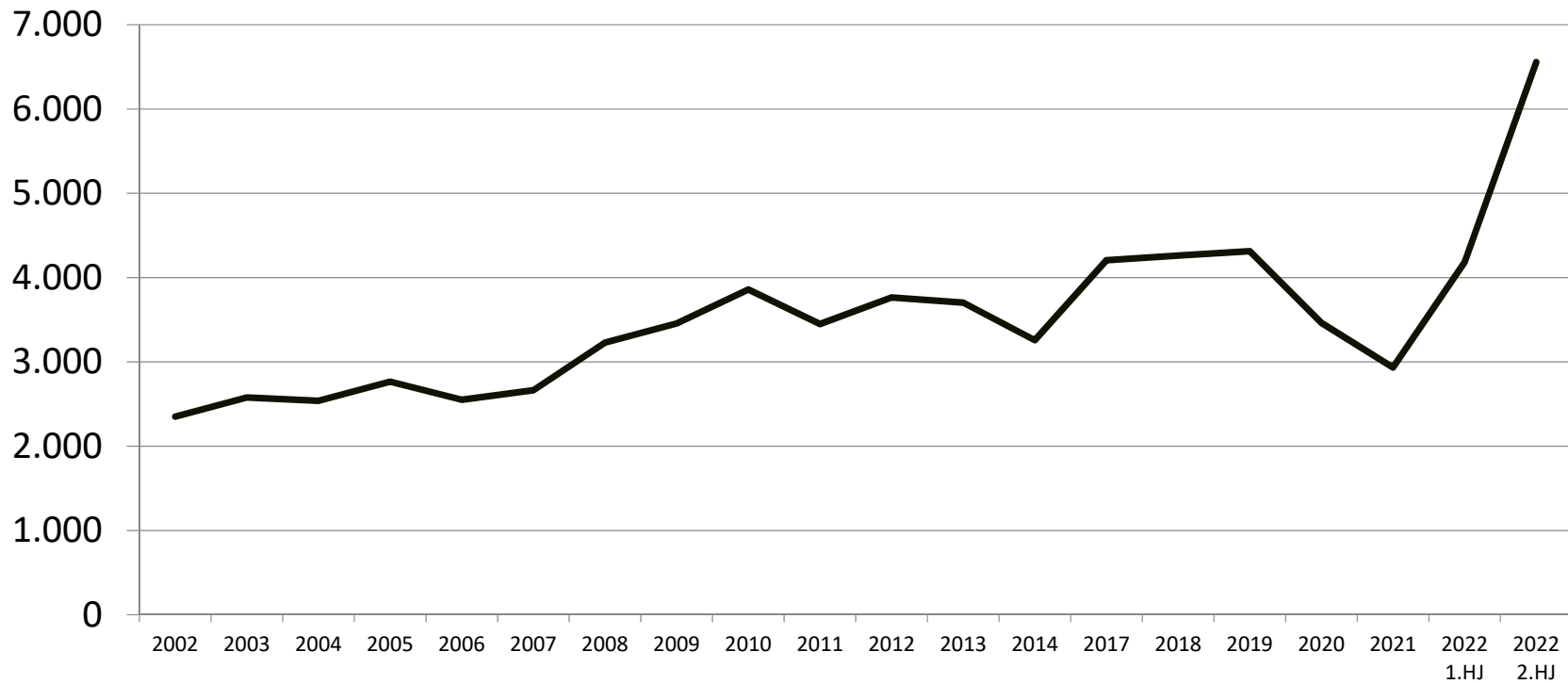
<i>Verkehrsunternehmen</i>	<i>DLB</i>	<i>ODEG</i>
ZVON-Qualitätskontrollfahrten	363	247
Anteil an Gesamtfahrten in %	0,7	1,1

- » Pünktlichkeit
 - » Ausfall und SEV / BNV
 - » Fahrzeug (Zugbildung, Auslastung, Klimatisierung)
 - » Personal (Präsenz im Fahrzeug / auf Bahnsteig, Kontrolle & Verkauf, Beratung & Hilfestellung, Freundlichkeit, Erscheinungsbild)
 - » Sauberkeit und Schadensfreiheit (Fahrzeug, Bahnsteig, Zuwege, Tunnel)
 - » Fahrgastinformation (Fahrpläne, Informationen, DFI / DSA, Ansagen, WLAN)
 - » Barrierefreiheit (Fahrzeug, Bahnsteig)
 - » Anschlüsse
 - » Gesamteindruck der Fahrt
- Regelmäßiger Ergebnisaustausch mit Verkehrsunternehmen
- Kontinuierliche Weiterentwicklung / Ausweitung der Kontrollfahrten

Fahrgastentwicklung KBS 230 Dresden – Bischofswerda – Görlitz (RE1 / RB60)

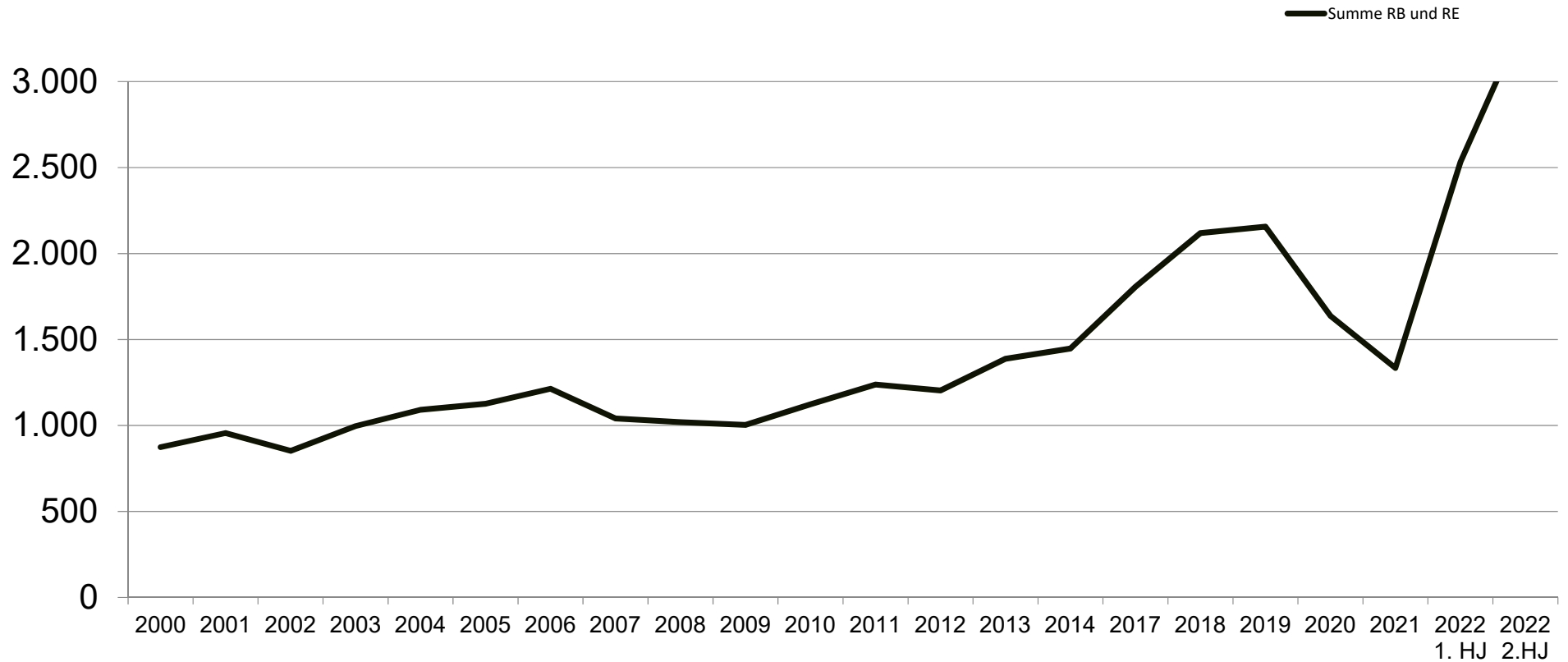
Einsteiger 2002-2022 Mo-Fr

— Summe RE und RB



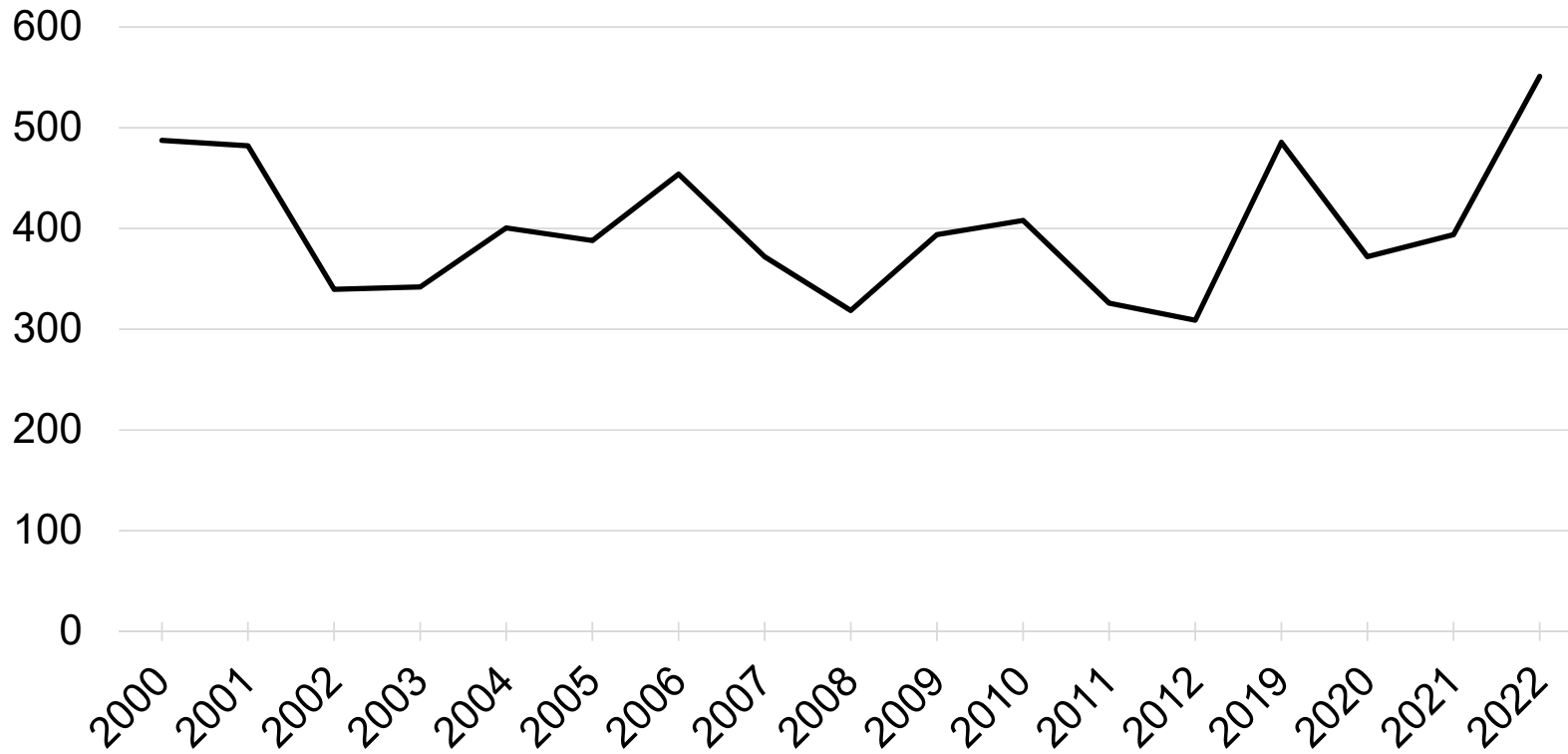
Fahrgastentwicklung KBS 235 Dresden – Bischofswerda – Zittau (Liberec) (RE2 / RB61)

Einsteiger 2000-2022 Mo-Fr

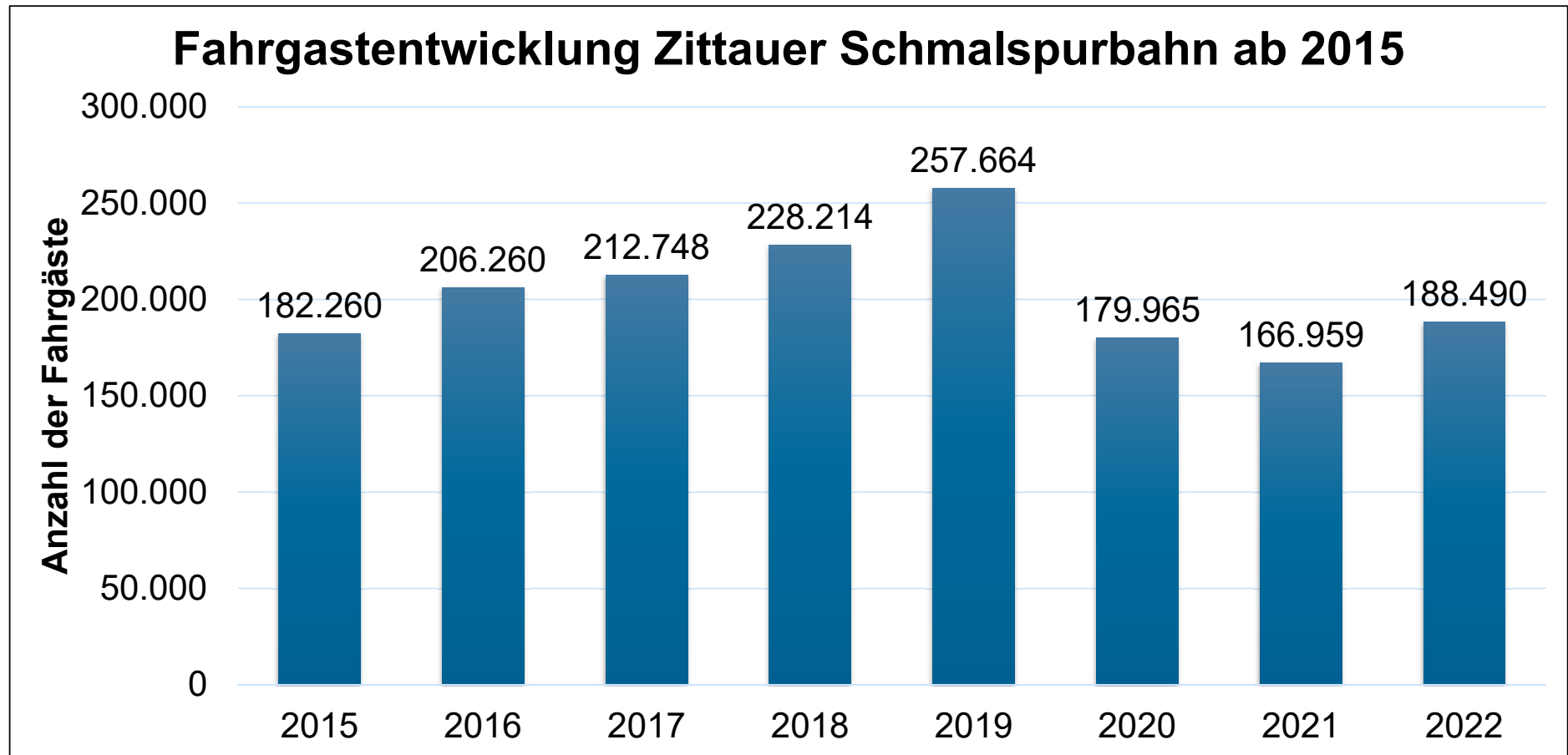


Fahrgastentwicklung KBS 229 Görlitz – Hoyerswerda (RB64)

Einsteiger 2000-2012 und ab 2019 OE64 Mo-Fr



Fahrgastentwicklung bei der SOEG





Sonderverkehre 2022

Sonderverkehre

- » Shuttlebus Karl-May-Spiele Bischofswerda und Dampfsonderzug zur Premiere der OSEF
- » Shuttlebus zum WeGoApartWithArt-Festival in Neukirch
- » Unterstützung KunstBus
- » Unterstützung der Veranstaltung „Historik-Mobil“ mit zusätzlichen Fahrtenangeboten
- » Unterstützung von Sonderfahrten der Ostsächsischen Eisenbahnfreunde (OSEF)
- » Umfangreiche Zusatzbestellungen zum Lausitz Kirchentag 2022 in Görlitz und dem Landeserntedankfest in Zittau





Entwicklung im ÖPNV 2022

ÖPNV

Neue Plus- und TaktBus-Linien

» Landkreis Bautzen

PlusBus-Linie 500 Bautzen – Königswartha – Hoyerswerda

PlusBus-Linie 503 Bautzen – Großdubrau – Uhyst

PlusBus-Linie 510 Bautzen – Cunewalde – Löbau

PlusBus-Linie 535 Bischofswerda – Elstra – Kamenz

PlusBus-Linie 536 Hoyerswerda – Spreetal – Schleife

TaktBus-Linie 504/505 Bautzen – Radibor – Neschwitz – Königswartha

TaktBus-Linie 512/267 Bautzen – Neukirch – Steinigtwolmsdorf – Neustadt

TaktBus-Linie 513 Bautzen – Obergurig – Oppach – Taubenheim

» Landkreis Görlitz

PlusBus-Linie 401 Ebersbach – Rumburk – Seifhennersdorf – Varnsdorf –
Großschönau



Investitionen 2022

Investive Maßnahmen

Maßnahmen		Investitions- summe	ZVON-Zuschuss
Bad Muskau	Barrierefreier Umbau Lindenhof	135.206 €	22.663 €
Bischofswerda	Barrierefreier Ausbau von drei Bushaltestellen Lph 5-8	132.905 €	13.127 €
Burkau	Barrierefreier Gestaltung Bushaltestelle OT Großhänchen	55.923 €	16.731 €
Hochkirch	Barrierefreier Ausbau von zwei Bushaltestellen OT Wuischke	100.050 €	29.145 €
Landkreis Bautzen	Barrierefreier Umbau von neun Bushaltestellen	405.027 €	126.308 €
Neißeau	Umgestaltung der Bushaltestelle Grundschule Zodel	227.600 €	70.440 €
SOEG	Austausch von Weichholzschwelen und Instandsetzung Dampfliok 99 749	1.060.000 €	320.000 €
Zittau	Barrierefreier Umbau von 13 Bushaltestellen	1.835.992 €	410.283 €

Haltestellenprojekt VVO-ZVON

Aktueller Stand

» ZVON gesamt:

ca. 42 % der Steige im ZVON sind fertiggestellt

→ vom Rest sind ca. 17 % in Vorbereitung (anstehende oder im Bau befindliche Steige)

» Landkreis Görlitz:

ca. 46% der Steige fertiggestellt

→ vom Rest sind ca. 28 % in Vorbereitung

» Landkreis Bautzen (nur ZVON)

ca. 41 % der Steige fertiggestellt

→ vom Rest sind ca. 7 % in Vorbereitung

Kundenkontaktsystem im ZVON

Aktueller Stand:

- » Ausschreibung zur Beschaffung eines mandantenfähiges Software-Systems zur Erfassung und Bearbeitung von Kundenanliegen am 20.06.2022
- » Vergabe an rms GmbH laut Umlaufbeschluss vom 12.10.2022
- » Go-Live beim ZVON am 31.03.2023

Kosten:

- » Erstellung Gesamtsystem inkl. Lizenzrechte: 74.500 Euro
- » Wartung, Softwarepflege / -support: 14.500 Euro p.a.
- » Hosting / Betrieb: 5.160 Euro p.a.

Vorteile:

- » Zentrale Anliegenfassung über alle Eingangskanäle
- » Strukturierte und effiziente Bearbeitung von Anliegen
- » Transparente Bearbeitungsstände
- » Erhalt von exakten Angaben zur Fahrt, Linie, Haltestelle über Schnittstellen

Kundenkontaktsystem im ZVON

- » Richtige Zuordnung der Zuständigkeit durch automatisches Routing
- » Einhaltung von Fristen bei der Anliegen-Bearbeitung / Anforderung von Stellungnahmen
- » Stärkung des Qualitätsmanagements durch umfassende Auswertungen
- » Schnellere Handlungsfähigkeit durch Frühwarnsystem

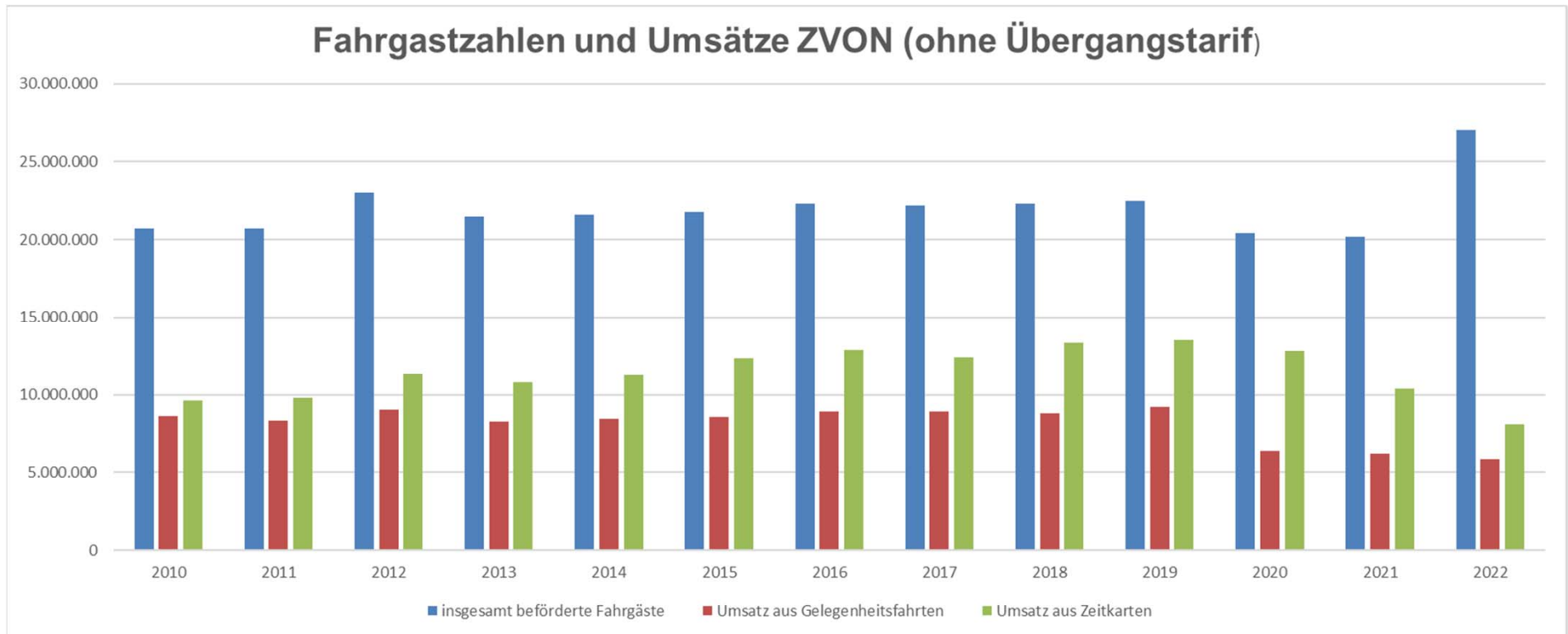
Ausblick:

- » Integration weiterer Mandanten (LK GR, LK BZ, Stadt GR) in 2023



Schwerpunktthemen
Bereich Tarif / Vertrieb

Fahrgastzahlen und Umsätze ZVON



9-EURO-Ticket

- » im Rahmen des Entlastungspaketes der Bundesregierung
- » in den Sommermonaten Juni, Juli und August erhältlich
- » gültig Bundesweit im ÖPNV und SPNV (ohne SPFV wie z.B. ICE/EC/IC)
- » für Bestandskunden als auch Neukunden für 9,00 Euro pro Monat (monatsscharf, nicht gleitend)
- » Bestandskunden sollten durch Reduktion des Bankeinzugs oder Erstattung entlastet werden
- » kurzfristige Aufnahme in die Vertriebstechnik
- » Ausgabe als personalisiertes Ticket (ggf. händische Eintragung des Namens)
- » Verkauf in den Zügen von DLB, ODEG, SOEG, im Bus (außer GVB), an den stationären Automaten der GVB an Haltestellen, im personalbedienten Verkauf
- » HandyTicket Deutschland, DB Navigator



	Abonnements	übrige Zeitkarten	Einzel-/Mehrfahrtenkarten	Tageskarten	9-Euro-Tickets
Mai 22	22.659	3.143	166.323	16.708	
Jun 22	22.589	104	56.771	1.979	30.141
Jul 22	22.496	72	50.971	1.662	25.456
Aug 22	20.957	1.498	53.799	2.340	21.512

SemesterTicket Hochschule Zittau / Görlitz

- » mit der Hochschule Zittau/Görlitz wurde ein Vertrag zur Einführung eines SemesterTickets ab 01.09.2022 geschlossen
- » besteht aus den Bestandteilen ZVON und SPNV
- » das SemesterTicket gilt in allen öffentlichen Nahverkehrsmitteln im ZVON-Tarifgebiet und durch den SPNV-SemesterTicket-Vertrag mit der Länderbahn GmbH (DLB) sachsenweit im SPNV
- » Studierendenausweis mit Gültigkeitsvermerk gilt als Fahrausweis
- » die Kosten sind Bestandteil des Semesterbeitrages für alle Studenten
- » Ticket wird bei Einschreibung/Rückmeldung automatisch erworben

Vorderseite



Rückseite



Änderungen ZVON-Tarif zum 1.8.2022

- » Anpassung nahezu aller Angebote
- » Abschaffung des Rabattes auf Fahrausweise, die über HandyTicket Deutschland erworben werden
- » Abschaffung der Jahreskarte
- » geringere Erhöhung der Preise der Abo-Monatskarte als Ausgleich zur entfallenden Jahreskarte (teilweise sogar konstant)
- » Abschaffung des FerienTickets VVO-ZVON
- » Fortbestand des FerienTickets Sachsen vereinbart
- » Anpassung des Übergangstarifs VVO-ZVON

Fahrausweis	Wert bis 31.07.2022	Wert ab 01.08.2022
Anpassung Preis je Tarifeinheit	0,29 €	0,31 €
Einstiegspreis Einzelfahrt normal	1,60 €	1,70 €
Maximalpreis Einzelfahrt normal	10,70 €	11,50 €
Rabatt HandyTicket Deutschland	4 %	0 %

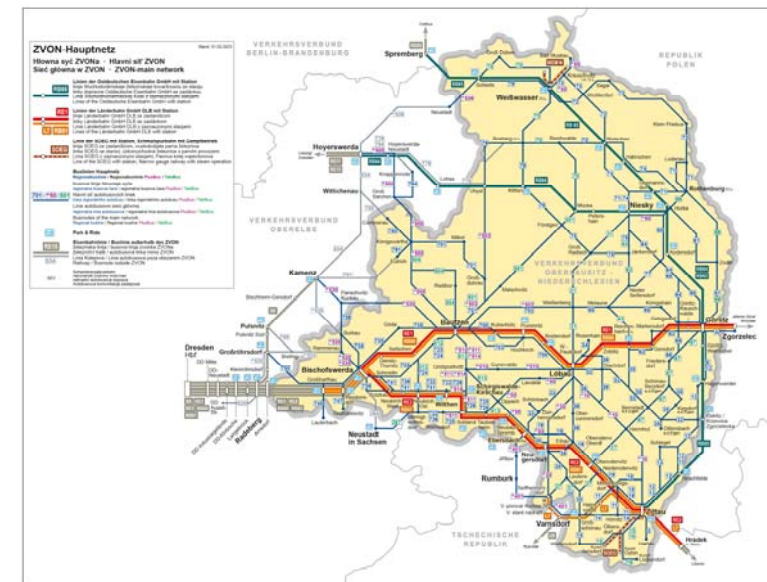
Neue Tarifpunkte und grenzüberschreitende Linien

Linie 401

- » die Orte Jiříkov und Rumburk wurden als ZVON-Tarifpunkte in den ZVON-Tarif integriert
- » mit einem ZVON-Fahrausweis oder einem Ticket, das im Verbund gilt, ist eine Weiterfahrt oder ein Umstieg innerhalb des jeweiligen Ortes (Jiříkov, Rumburk, Varnsdorf) erlaubt
- » die im ZVON liegenden Orte Ebersbach, Seifhennersdorf und Großschönau wurden in den DÚK-Tarif integriert
- » Fahrausweise zum DÚK-Tarif von und zu diesen Orten gelten zur Weiterfahrt innerhalb des jeweiligen Tarifpunktes

Grenzüberschreitende Fahrten nach Zgorzelec

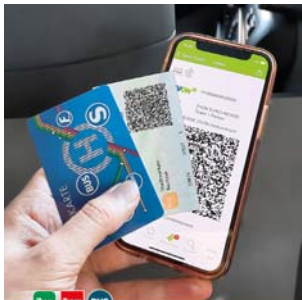
- » Integration als ZVON-Tarifpunkt ab 11.12.2022
- » ZVON-Tarif gilt in den Zügen der DLB zwischen Görlitz und Zgorzelec
- » auf den Linien 3, 4 und 5 des Stadtverkehrs Zgorzelec
- » zum 02.01.2023 Verlängerung der Linie A bis Zgorzelec und Einführung EuropastadtTicket





Schwerpunktthemen
Bereich Marketing /
Öffentlichkeitsarbeit

Neuer Auftritt für den ZVON



**Fahrkarte?
Hier entlang!**
Ticketkauf im ZVON

ZVON»
Wir bewegen die Region.



**Viele Semester –
ein Ticket**
SemesterTicket

In Kooperation mit:
 Hochschule
Zittau/Görlitz

ZVON»
Wir bewegen die Region.



**Älter? Prima!
Los geht's!**
SeniorenTickets

ZVON»
Wir bewegen die Region.



**Ein Tag,
ein Ticket.**
Tageskarten

ZVON»
Wir bewegen die Region.



**Ganz easy
unterwegs.**
JugendTickets

ZVON»
Wir bewegen die Region.



ZVON»

**GRUPPEN
TICKET** >>> **ZVON**»

**MITNAHME
TICKET** >>> **ZVON**»

**JUGEND
TICKET** >>> **ZVON**»

**ZVON
TICKETS** >>> **ZVON**»

**SENIOREN
TICKET** >>> **ZVON**»

**TAGES
TICKET** >>> **ZVON**»

**PENDLER
TICKET** >>> **ZVON**»

Medien 2022

- » Herausgabe des ZVON – Kundenmagazin (2 Ausgaben)
 - » Verteilung mit der Sächsischen Zeitung – Auflage: 130.000 Stück
- » ZVON-Hausaufgabenheft für alle Grundschüler im Verbund
 - » Auflage ca. 25.000 Stück
- » Alle Medien zur Anpassung des Verbundtarifes im August 2022
- » Aktualisierung des ZVON-Liniennetzplanes



Kommunikation 2022

- » Unterstützung des Landkreises Görlitz bei der Vorbereitung der Einführung des neuen Busnetzes im nördlichen Bereich
 - » Neues Busunternehmen
 - » Neues Netz
- » Erstmals erscheint kein ZVON-Fahrplanbuch im Dezember 2022
 - » Kommunikation Vertriebsstellen
 - » Kommunikation Fahrgast
- » Vorbereitung neues Kundenkontaktsystem
- » Kommunikation 9-EURO-Ticket
- » Einführung SemesterTicket an der Hochschule Zittau-Görlitz
 - » Kampagne zur Kommunikation
 - » Ausstattung der Erstsemesterbeutel
 - » Kommunikation mit Hochschule



Ihr Partner im



Veranstaltungen und Kooperationen 2022

- »» Komm`Rum Tag April 2022
- »» Weiterentwicklung ENT+
 - »» Neue touristische Partner
- »» Unterstützung des Kunstabusses
- »» Unterstützung der Sternradfahrt des Landkreises Görlitz
 - »» Präsentation vor Ort
 - »» Unterstützung der Kommunikation
- »» Kommunikation des Sonderverkehrs für ev. Kirchentag in Görlitz und des Landeserntedankfestes in Zittau
- »» Kommunikation der Schau-Rein-Aktion - Woche der offenen Unternehmen
- »» Unterstützung und Kommunikation der Sonderverkehrsleistungen der OSEF (Dampfzug Karl-May-Spiele, Maschinenhaustage usw.)



Neuer Busplatz in Großpostwitz

- » Veranstaltung zur Übergabe des neuen Busplatzes
- » Pressearbeit



ZVON Grenzüberschreitender Verkehr

- » Kampagnenfortführung grenzüberschreitender Nahverkehr
 - » Großflächen
 - » Social Media
 - » Fahrgastkommunikation

In Vorbereitung für 2023:

- » Zugbeklebung bei der ODEG
- » Kommunikation im Zug





Projekte

Weiterentwicklung EURO-NEISSE-Tickets – ENT future 2020



Europäische Union. Europäischer
Fonds für regionale Entwicklung.
Evropská unie. Evropský fond pro
regionální rozvoj.

Kooperationsprogramm Freistaat Sachsen – Tschechische Republik 2014-2020

Projektzeitraum: 01.10.2016 bis 30.09.2021
(genehmigte Projektverlängerung)

Projektkosten: 664.999,50 Euro → VON GmbH: 453.808,50 Euro
→ KORID: 211.191,00 Euro

Projektförderung: 565.249,57 Euro → VON GmbH: 385.737,22 Euro
→ KORID: 179.512,35 Euro
entspricht **85%** Projektförderung

Projektpartner: Lead-Partner: VON GmbH
Projektpartner: KORID Liberec

20.06.2023

ZVON»

Weiterentwicklung EURO-NEISSE-Tickets – ENT future 2020



Europäische Union. Europäischer
Fonds für regionale Entwicklung.
Evropská unie. Evropský fond pro
regionální rozvoj.

Projektzeitraum: 01.10.2016 bis 30.12.2021 (genehmigte Projektverlängerung)
Abschlussworkshop 30.09.2021

Projektergebnisse:

- Weiterentwicklung des Tarifsystems
- Ansätze für ein Einnahmeaufteilungsverfahren
- Weiterentwicklung von Vertriebsstrukturen
- Touristische Kooperation, Bildung einer Dachmarke für den ÖPNV im Dreiländereck, Voraussetzungen für eine gemeinsame Organisationsstruktur

Abschließende Projektpublikation in 3 Sprachen am 22.9.2021



Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien
Rathenauplatz 1 - 02625 Bautzen

Hans-Jürgen Pfeiffer

Geschäftsführer

Tel.: 03591 – 32 69 10

Fax: 03591 – 32 69 50

E-Mail: h.pfeiffer@zvon.de

www.zvon.de

ZVON »»
Wir bewegen die Region.