



WIR SORGEN FÜR QUALITÄT

Fahrgäste legen Wert auf Pünktlichkeit und saubere Fahrzeuge. Sie möchten sich sicher fühlen, freundlich behandelt und gut informiert werden. Wer entscheidet, welche Qualität sie im Nahverkehr der Region erwarten können und was passiert bei mangelhafter Qualität?

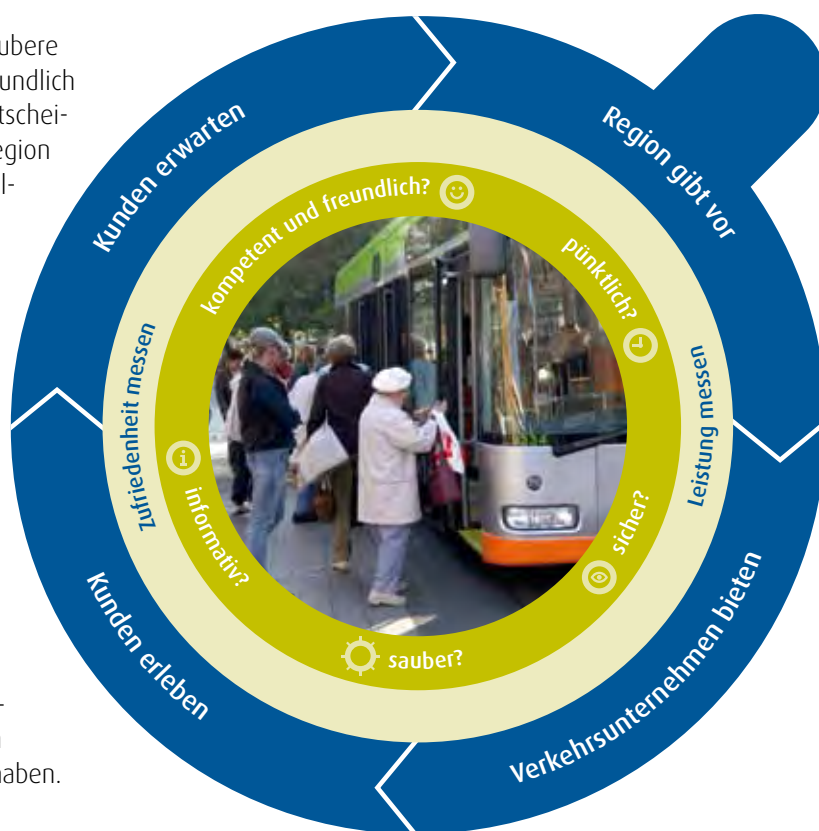
Verantwortlich für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) ist die Region Hannover. Derzeit sind vier Verkehrsunternehmen in ihrem Auftrag unterwegs: üstra, RegioBus, DB-Regio und metronom. Die Region definiert, welche Qualität den Fahrgästen in der Region Hannover geboten werden soll und prüft ein- bis zweimal jährlich, ob die vorgegebenen Qualitätsstandards erreicht werden.

Verfehlt ein Auftragnehmer vorgegebene Qualitäten, ist er verpflichtet, kurzfristig gegenzusteuern. Gravierende Abweichungen können für das Unternehmen auch finanzielle Folgen haben.

In der Region Hannover werden bei wesentlichen Merkmalen bereits heute gute Werte erreicht – zum Beispiel bei der Pünktlichkeit. Das soll auch in Zukunft so bleiben. Ziel ist es, auch andere Qualitäten weiter zu verbessern. Dabei müssen die Mittel so eingesetzt werden, dass der ÖPNV trotzdem bezahlbar bleibt.

WIE WIRD DIE QUALITÄT GEMESSEN?

Hundert Prozent Qualität – das wäre schön! Auch wenn sich alle Beteiligten Mühe geben, ist das nicht zu schaffen. Unwetter, Unfälle und Baustellen lassen sich nicht verhindern; Fahrgäste und Personal sind Menschen und verhalten sich nicht immer einwandfrei. Daneben müssen Toleranzen bei der Messgenauigkeit einkalkuliert werden. Den Verkehrsunternehmen wird deshalb ein gewisser Spielraum gelassen.



KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNGEN, QUALITÄTS-TESTER UND MESSUNGEN | Es kommen unterschiedliche Methoden zur Anwendung: Bei allen Unternehmen werden Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit gefragt, bei Stadtbahn und Bus-Unternehmen stützt sich die Bewertung auch auf die Ergebnisse von Qualitätstestern.

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit werden bei allen Verkehrsunternehmen anhand exakter Messungen überprüft.

FAKTENBLÄTTER

FAKTENBLÄTTER NAHVERKEHR



SAUBER? | Damit sich die Fahrgäste im Verkehrsmittel wohl fühlen, legt die Region großen Wert auf Sauberkeit. Fußboden, Scheiben, Sitze, Außenflächen, Wände und Decken des Fahrzeugs dürfen keine groben Verschmutzungen aufweisen.

SICHER? | Nicht nur tagsüber, sondern auch abends und nachts sollen sich die Fahrgäste in den Fahrzeugen und an den Haltestellen und Stationen sicher fühlen. Dazu tragen auch Zugbegleiter/innen und Sicherheitskräfte bei.

WELCHE QUALITÄTEN WERDEN GEMESSEN?

PÜNKTLICH? | Stadtbahnen gelten bis zu einer Verspätung von 3 Minuten als pünktlich, bei Bussen und Eisenbahnen werden 5 Minuten toleriert. Fahrten, die nicht durchgeführt werden oder ausfallen, werden von der Region nicht bezahlt.

So viele Nahverkehrszüge waren in der Region Hannover im Jahr 2008 pünktlich

- | | |
|---------------------------------|-------|
| • Regionalexpress/ Regionalbahn | 95,6% |
| • S-Bahn | 96,8% |
| • Metronom | 94,1% |



FREUNDLICH UND KOMPETENT? | Das Personal in den Zügen und Bussen ist ein wichtiger Gesprächspartner für die Fahrgäste. Kompetenz, ein gepflegter Eindruck, Höflichkeit sowie Präsenz und Aufmerksamkeit haben einen sehr hohen Stellenwert. Die Region erwartet, dass das Personal freundlich und hilfsbereit ist und verständlich und korrekt Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen und wichtigen Zielen geben kann.

INFORMATIV? | Informationen vor und während der Fahrt sind für den Fahrgast von entscheidender Bedeutung – nicht nur während des normalen Betriebsablaufs, sondern auch bei Störungen. Die Region gibt vor, welche Informationen im oder am Fahrzeug und an der Haltestelle vorhanden sein müssen und überprüft, wie diese im Normalbetrieb und im Störfall bei den Fahrgästen ankommen: Funktioniert die Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer? Werden die Haltestellen angesagt? Ist der Haltestellenmast mit Fahrplänen, Liniennummern, Verbundsymbol und Tarifinformationen ausgestattet?

Vorgaben gibt es auch für die Fahrzeuge. So ist festgelegt, welchen Komfort, welche Sitzplatzkapazitäten und welche Ausstattung für mobilitätseingeschränkte



Menschen sie bieten und welche Umweltstandards eingehalten werden müssen.

WIE WIRD SICHERGESTELLT, DASS DIE VEREINBARTE QUALITÄT TATSÄCHLICH DELIVERT WIRD?

Die Einhaltung der Standards wird regelmäßig überprüft. Wird das vereinbarte Qualitätsniveau nicht erreicht, ist das Unternehmen verpflichtet, die aufgetretenen Mängel abzustellen. Gelingt das nicht, können die Zuschüsse an die Eisenbahn-Unternehmen gemin-



FAKTENBLÄTTER

FAKTENBLÄTTER NAHVERKEHR

dert werden. So hat die Region im Jahr 2008 die Zahlungen für die S-Bahn gekürzt, weil der Pünktlichkeits-Zielwert unterschritten wurde.

Bei den direkt beauftragten kommunalen Verkehrsunternehmen wirkt ein anderer Mechanismus: Sind die Fahrgäste zufriedener als vereinbart und das wirtschaftliche Ergebnis positiv, können die Mitarbeiter von üstra und RegioBus Bonuszahlungen bekommen. Wird der Zielwert für die Kundenzufriedenheit unterschritten, gelten für die Einhaltung der wirtschaftlichen Zielwerte strengere Maßstäbe.

Die Qualitätssteuerung der Region Hannover entspricht bereits den Anforderungen der seit Dezember 2009 gültigen EU-Verordnung 1370/2007:

- Es werden Anreize zu guter Qualität gegeben.
- Künftig wird über die erbrachte Qualität jährlich und öffentlich berichtet.

Mehr Informationen über den Nahverkehr in der Region Hannover finden Sie unter **WWW.HANNOVER.DE**



Region Hannover

Der Regionspräsident

Kontakt

Fachbereich Verkehr
oepnv@region-hannover.de
Hildesheimer Str. 18
30169 Hannover

Redaktion

Region Hannover, Team ÖPNV-Marketing,
Katja Striefler

Fotos und Grafik

Thomas Langreder, Christian Weske, üstra, metronom;
Gisela Sonderhüsken, Design-Gruppe

Layout

Region Hannover, Team Gestaltung,
Christina Larek

Druck

Team Druck, Region Hannover

Ausgabe

02/2010