

**HAN
NOV
ER** 



**QUALITÄT
IM NAHVERKEHR 2013**



Region Hannover



WIR KÜMMERN UNS

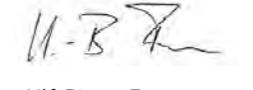
Es ist leider so: Graffiti, Müll und andere Verschmutzungen senken offensichtlich die Hemmschwelle, Normen zu verletzen. Dieses als Broken-Windows-Theorie bekannte Phänomen lässt sich auch im Öffentlichen Personennahverkehr beobachten. Wenn ein Wartehäuschen beschmiert ist, zieht das häufig weitere Zerstörungen nach sich; wenn ein paar leere Getränkebehälter auf dem Bahnsteig liegen, türmt sich nicht selten in Null-Komma-Nichts ein kleiner Müllberg auf. Dagegen kann man etwas tun. Die Region Hannover hat deshalb die Projekte „Lokaler Kümmerner“ (LokK) und „Graffiti-Team“ ins Leben gerufen.

Unsere „LokKs“ wie auch die Mitarbeiter des „Graffiti-Teams“ helfen, die S-Bahn-Stationen und das städtische Umfeld in Schuss zu halten: Sie sind in den Stationen präsent und sorgen dafür, dass Schmierereien und Schmutz – auch im Stationsumfeld – gar nicht erst zum Problem werden. Beide Projekte steigern die Aufenthaltsqualität in den Stationen und helfen zugleich, die Aufwendungen für die Instandhaltung und den Ersatz von zerstörten Anlagen zu senken.

Mehr Sicherheit und Sauberkeit im Nahverkehr: Das kommt bei unseren Fahrgästen positiv an. Dies spiegelt sich auch in den aktuellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit. Auch Pünktlichkeit, die Kompetenz und Freundlichkeit des Sicherheits- und Servicepersonals tragen dazu bei, Busse und Bahnen als Verkehrsmittel für Alltag und Freizeit noch attraktiver zu machen. Und was gut ist, wird stark nachgefragt. Über 200 Millionen Fahrten wurden im letzten Jahr mit dem Großraum-Verkehr Hannover (GVH) unternommen. Tendenz: weiter steigend! Auch hier hat die Region Hannover reagiert. Seit dem letzten Fahrplanwechsel verkehren mehr Stadtbahnen zum Feierabend, auch die S-Bahn ist in den Spät- und Abendstunden im Stundentakt unterwegs und es gibt weitere zusätzliche Nachtfahrten im Bus- und Schienenverkehr. Das Gesamtvolumen aller Maßnahmen umfasst über 200 000 zusätzliche Fahrplankilometer.

Aber jede Fahrt mit üstra, DB, RegioBus, metronom oder erixx beginnt und endet nun einmal an einer Haltestelle, und die muss vorzeigbar sein. Auch darum werden wir uns in Zukunft weiterhin kümmern!


Hauke Jagau
Regionspräsident

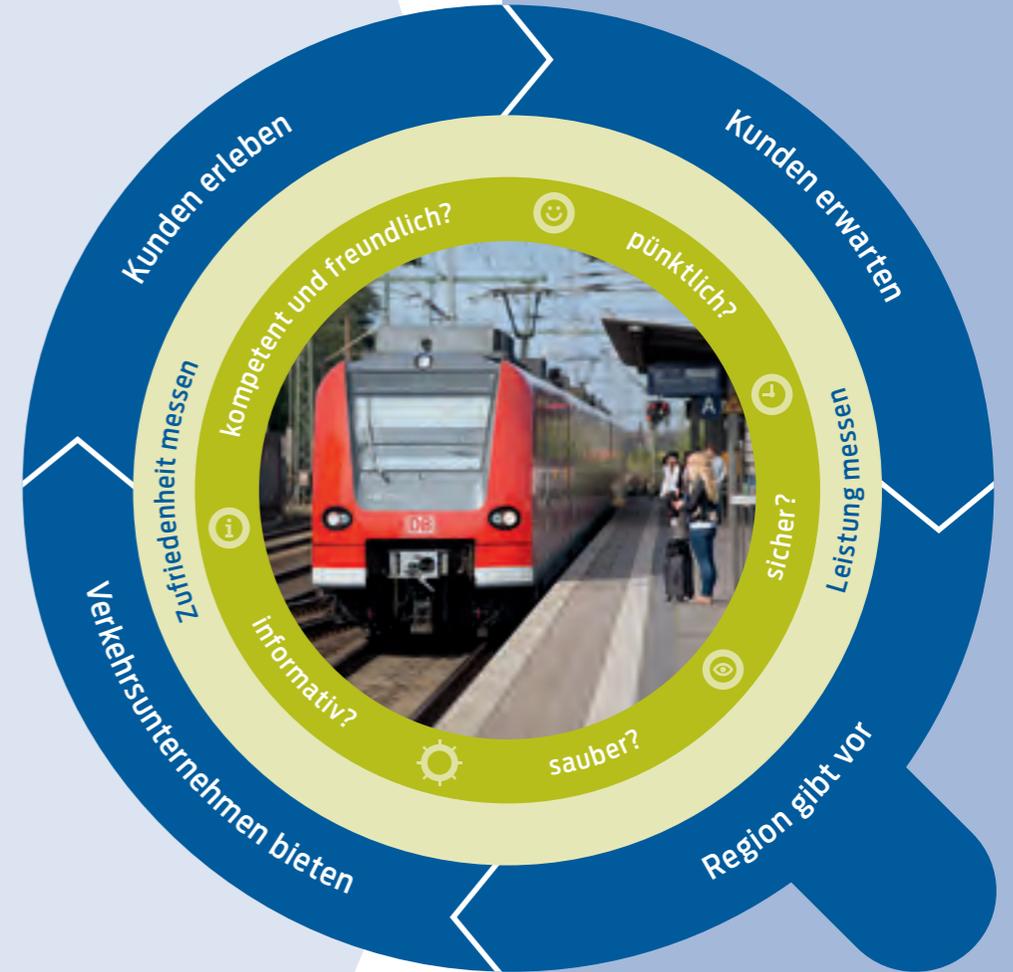

Ulf-Birger Franz
Dezernent für Wirtschaft, Verkehr und Bildung

Welche Qualität hat das Verkehrsangebot in der Region Hannover? In diesem Bericht können sich alle, die sich für den Öffentlichen Nahverkehr interessieren, darüber informieren. Wie wird die Qualität gemessen? Wie entwickeln sich die Qualitätsmerkmale für jedes Verkehrsunternehmen von Jahr zu Jahr? Werden die Vorgaben der Region Hannover eingehalten?

WIR SORGEN FÜR QUALITÄT.

Öffentliche Verkehrsmittel sind attraktiv, wenn Busse und Bahnen pünktlich fahren. Fahrgäste legen Wert auf saubere Fahrzeuge, sie möchten sich sicher fühlen, freundlich und kompetent behandelt und gut informiert werden. Die Region Hannover ist für die Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs auf Straße und Schiene verantwortlich. Verschiedene Verkehrsunternehmen erbringen die Leistungen im Auftrag der Region Hannover. Die Menge und die Qualität des Verkehrsangebots wird von der Region Hannover verbindlich festgelegt.

Wir wollen einen attraktiven ÖPNV anbieten, den viele Fahrgäste gern nutzen. Qualität hat deshalb für uns einen hohen Stellenwert. Wir geben den Verkehrsunternehmen Qualitätsstandards vor und prüfen ein- bis zweimal jährlich, ob diese tatsächlich erreicht werden. Erfüllen die Verkehrsunternehmen die Anforderungen nicht, hat das finanzielle Folgen für die Unternehmen. Verfehlt ein Auftragnehmer die vorgegebene Qualität, ist er verpflichtet, kurzfristig gegenzusteuern. Unser Ziel ist es, die gute Qualität des Nahverkehrs in den Bereichen zu erhalten, wo sie schon besteht, und geringere Qualitäten Jahr für Jahr zu verbessern. Dabei müssen wir die Mittel so einsetzen, dass der ÖPNV trotzdem bezahlbar bleibt.





WIE MESSEN WIR QUALITÄT?

Hundert Prozent Qualität – das wäre schön! Auch wenn sich alle Beteiligten Mühe geben, ist das nicht zu schaffen. Für Unwetter, Unfälle auf der Strecke, Streik oder Baumaßnahmen sind die Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich zu machen. Auch Toleranzen bei der Messgenauigkeit muss man einkalkulieren. Deshalb lassen wir den Verkehrsunternehmen einen gewissen Spielraum.

Bei der Erhebung der Daten kommen unterschiedliche Methoden zur Anwendung. Die Zufriedenheit wird bei den Eisenbahnunternehmen ausschließlich aus Kundensicht dargestellt (mit Schulnoten von 1 bis 6 bzw. 1 bis 5). Bei den Bus-Unternehmen und bei der Stadtbahn wird die Zufriedenheit jetzt auch einheitlich abgefragt und in die Bewertung einbezogen. Eine Darstellung im Qualitätsbericht ist ab dem nächsten Jahr vorgesehen, wenn auch Vergleichswerte aus den Vorjahren vorliegen. Die Grafik links zeigt als schematische Darstellung einen Ausschnitt aus dem Fragenkatalog. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit überprüfen alle Verkehrsunternehmen anhand von Messungen.

	vollständig zufrieden	zufrieden	teils/teils
Erscheinungsbild			
Kenntnisse/Kompetenz			
Höflichkeit/Freundlichkeit			
Präsenz			
Sicherheitsempfinden			
Information			

Bewertung von Personal, Service und Reiseverlauf (Ausschnitt)

Was messen wir?

Fünf Verkehrsunternehmen stellen das Verkehrsangebot in der Region bereit. Sie erbringen ihre Leistungen mit S-Bahn, Regional-Express/Regionalbahn, metronom, erixx, RegioBus, üstra Stadtbus und Stadtbahn.

Wo messen wir?

Das Qualitätsmanagement gilt für die Region Hannover. In der Karte rechts sind zur Orientierung die wichtigsten Schienenverbindungen abgebildet.





WELCHES SIND DIE KRITERIEN?

Zufriedenheit insgesamt:

Bei den Eisenbahnen werden die Bewertungen der Fahrgäste in einem Gesamtergebnis zusammengefasst. Der Gesamtwert für die Zufriedenheit setzt sich zusammen aus den Bewertungen der Kriterien sauber, sicher, freundlich/kompetent, informativ und weiteren Merkmalen. Der Durchschnitt, der sich daraus ergibt, bildet den Gesamtwert (Grafik rechts).

Geringe Abweichungen von der Vorgabe bei einzelnen Kriterien toleriert die Region Hannover. Erst ab einer vorher vereinbarten Mindestnote müssen die Verkehrsunternehmen reagieren und gegensteuern.



Sauber

Damit sich die Fahrgäste im Verkehrsmittel wohl fühlen, legen wir großen Wert auf Sauberkeit. Die Kriterien: Fußboden, Scheiben, Sitze, Außenflächen, Wände und Decken des Fahrzeugs sind frei von groben Verschmutzungen.



Sicher

Nicht nur tagsüber sondern auch abends und nachts sollen sich die Nutzer des Öffentlichen Personennahverkehrs in den Fahrzeugen und an den Haltestellen und Stationen sicher fühlen. Dafür sorgen in den Fahrzeugen auch Sicherheitskräfte oder Zugbegleiter, die man jederzeit ansprechen kann.



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. Unsere Vorgabe: Das Personal ist freundlich und hilfsbereit, und es gibt verständlich und korrekt Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen und wichtigen Zielen.



Informativ

Informationen vor und während der Fahrt sind für den Fahrgast von entscheidender Bedeutung – nicht nur während des normalen Betriebsablaufs, vor allem auch bei Störungen. Wir schreiben vor, welche Informationen im oder am Fahrzeug und an der Haltestelle vorhanden sein müssen und prüfen, wie diese im Normalbetrieb und im Störfall bei den Fahrgästen ankommen.

Zum Beispiel: Funktioniert die Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer? Werden die Haltestellen angesagt? Ist der Haltestellenmast mit Fahrplänen, Liniennummern und Tarifinformationen ausgestattet?



Pünktlich

Busse gelten als pünktlich, wenn sie nicht später als fünf Minuten nach den im Fahrplan angekündigten Zeiten abfahren. Die Eisenbahn und die Stadtbahn sind bereits dann unpünktlich, wenn sie drei Minuten nach der Fahrplanzeit abfährt. Fahrten, die nicht durchgeführt werden oder ausfallen, werden von der Region nicht bezahlt.

Zielwert || Durchschnitt



Wie zufrieden sind die Kunden?

Die schwarze Linie markiert den erreichten Wert für die Zufriedenheit mit den Leistungen insgesamt.

Was war das Ziel?

Die grüne Linie markiert die Vorgabe der Region für 2013. Liegt der Durchschnitt über dem Zielwert, sind die Vorgaben erfüllt.

Alles im grünen Bereich?

Der grüne Haken bestätigt das für das Jahr 2013, während ein rotes Kreuz anzeigt, dass der Zielwert 2013 nicht erreicht wurde.

Wie war die Entwicklung?

Die aufgehellten Symbole zeigen die Ergebnisse der beiden Vorjahre. So kann man nachvollziehen, ob sich die Leistungen verbessert oder verschlechtert haben.

Dunkelgrauer Bereich: ab hier ist vom Verkehrsunternehmen ein Handlungskonzept vorzulegen.

»Ich fahre mit der S-Bahn zur Arbeit. Kein Stau, keine Parkplatzsorgen.«



S-BAHN

Personal freundlicher – Pünktlichkeitsniveau leicht verbessert

2013 haben die Fahrgäste die Leistung der S-Bahn mit einer Note von 2,7 bewertet – eine leichte Steigerung im Vergleich zum vorigen Jahr.

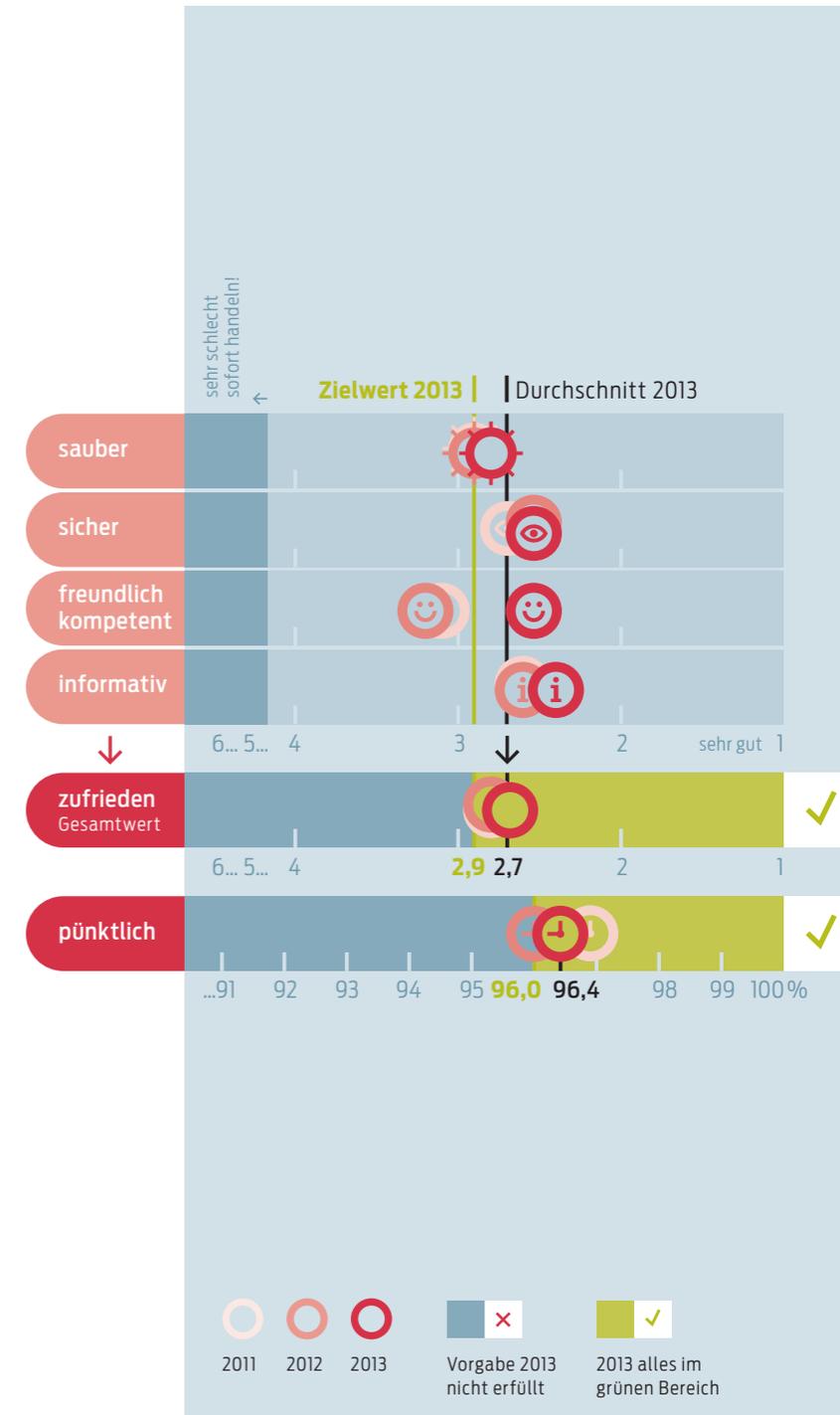
Der Vorjahreswert für das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste von 2,6 wird auch 2013 gehalten.

Das Zugbegleitpersonal erhält eine gute Bewertung: sie steigt von 3,2 Punkten im Vorjahr auf 2,6 Punkte. Vor allem die Qualität der Betreuung und die Verfügbarkeit des Personals verbessern sich fühlbar.

Man vermutet, dass die regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen erste Erfolge zeigen.

Positiv ist den Fahrgästen aufgefallen, dass sie mit Informationen über Unregelmäßigkeiten und Verspätungen besser versorgt wurden als im Jahr davor. Der Wert hat sich um 0,2 auf 2,4 verbessert.

Der Jahresdurchschnittswert für Pünktlichkeit konnte 2013 wieder leicht gesteigert werden. Mit 96,4 % liegt er über dem Zielwert von 96,0 %.



»Es geht ja nicht immer ohne Störungen. Aber wenigstens wird man als Fahrgast jetzt besser informiert.«



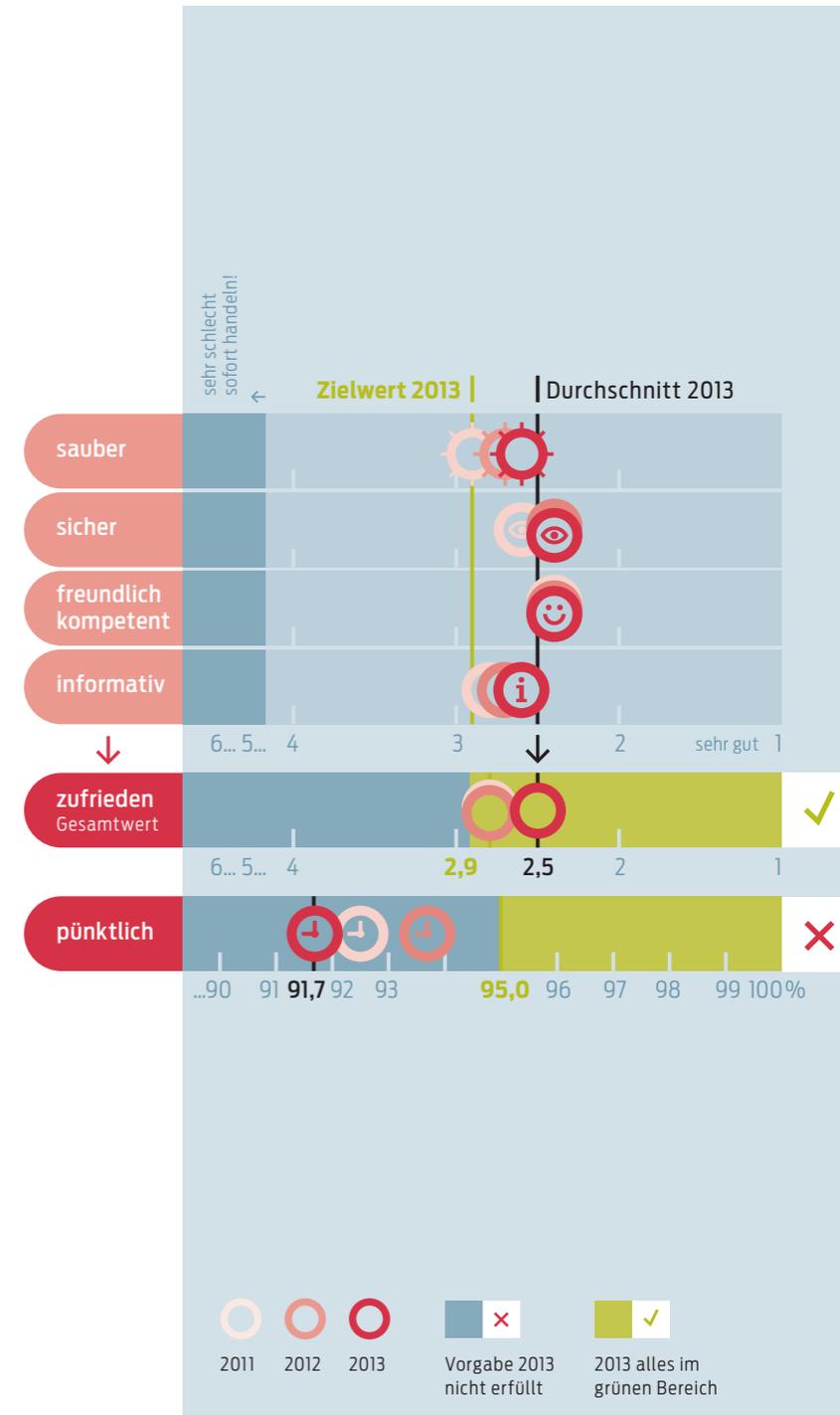
RE | RB

[Regional-Express | Regionalbahn]

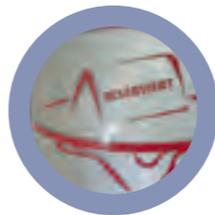
Fahrgäste weiterhin zufrieden – Pünktlichkeit problematisch

Die DB Regio konnte ihre Fahrgäste 2013 von der konstanten Qualität ihrer Leistungen überzeugen. Der Gesamtwert für die Zufriedenheit steigt auf 2,5 – eine deutliche Qualitätsverbesserung bei Regionalbahn und Regional-Express. Die Sicherheit in den Zügen erreicht mit 2,4 erneut einen guten Wert. Die Qualität der Informationen bewerten die Befragten mit 2,6 Punkten – 0,1 Punkte besser als im Jahr davor. Die Kompetenz des Personals und der freundliche Umgang mit den Fahrgästen werden mit 2,4 Punkten ebenso als gut eingestuft. Zufriedener als 2012 sind die Fahrgäste auch mit den Informationen im Störfall und mit der Sauberkeit der Züge.

Die Pünktlichkeitswerte des Vorjahres werden nicht erreicht: Mit 91,7 % liegt der Wert um 3,3 % unter dem Zielwert von 95 %. Aufgrund massiver Auswirkungen des Sturmtiefs „Christian“ im Oktober und des Orkantiefs „Xaver“ im Dezember wurde der Betrieb auf mehreren Linien wegen zahlreicher umgestürzter Bäume und heruntergerissener Oberleitungen teilweise ganz eingestellt.



»Ganz egal zu welcher Tageszeit man einsteigt – die Züge sind immer sehr sauber.«

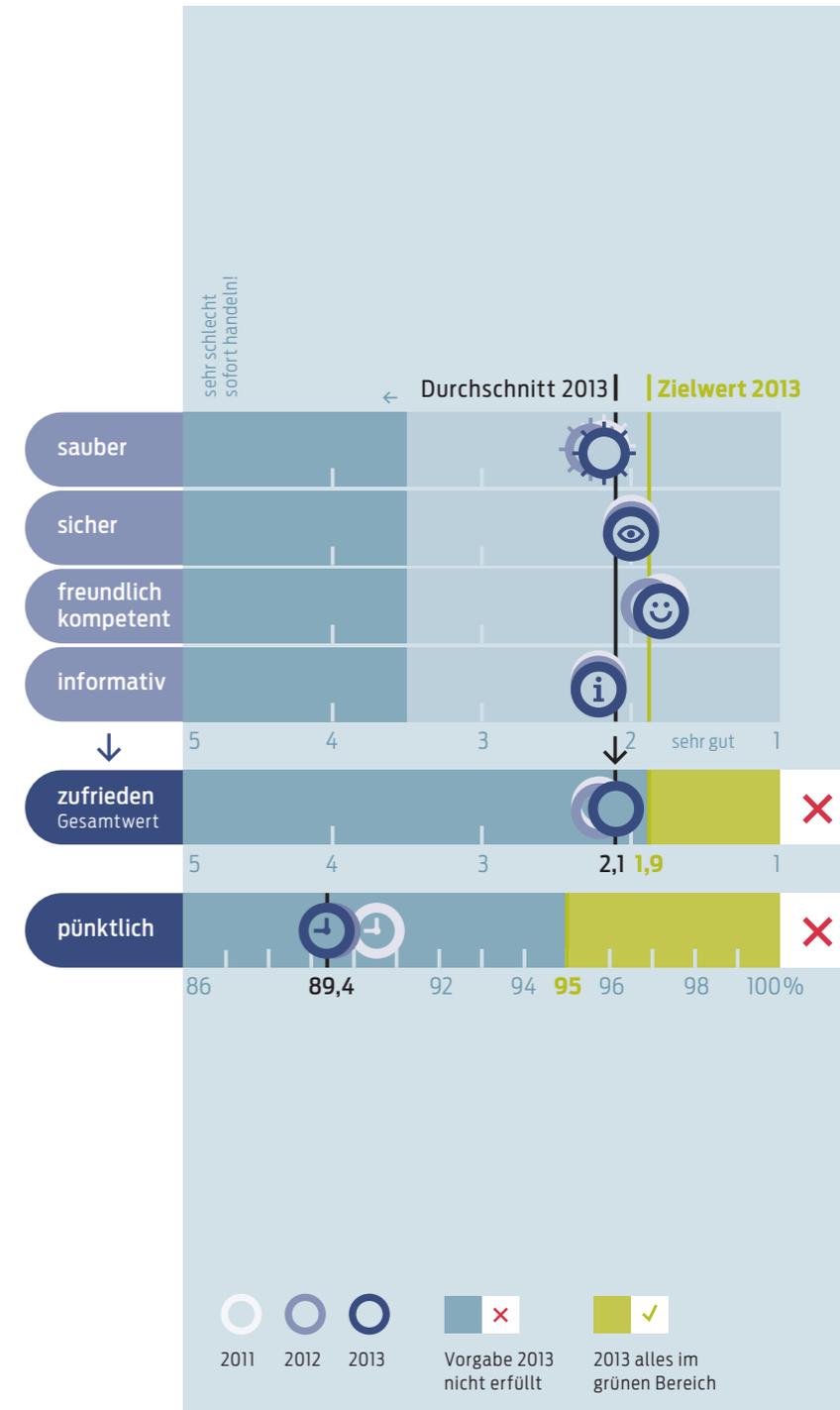


METRONOM

Ausgezeichnetes Personal – Pünktlichkeit bleibt bei ca. 90%

Insgesamt bewerten die Kunden die Leistung von metronom mit der guten Note 2,1 und somit wieder besser als im Vorjahr (2,2). Besonders zufrieden sind die Fahrgäste mit dem Erscheinungsbild, der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter. Auch die gute Qualität der Weitergabe von Informationen bei Störungen kann im Jahr 2013 gehalten werden.

Die regelmäßige Reinigung der Fahrzeuge zahlt sich aus. Bei der Sauberkeit setzt sich der positive Trend der letzten Jahre fort. Der Wert liegt 2013 bei 2,2 Punkten. Die Gesamtpünktlichkeit liegt bereits im dritten Jahr in Folge bei ca. 90%. Auf der Strecke Uelzen – Hannover – Göttingen treten immer wieder die gleichen Probleme auf, die bisher nicht beseitigt werden konnten. Vor allem Baustellen im Schienennetz, daraus folgende Zugverspätungen und Überholvorgänge durch den Fernverkehr erschweren die planmäßige und pünktliche Durchführung des Betriebes. Der Zielwert von 95% wird verfehlt.



»Der Schienenersatzverkehr
läuft super, tolle Organisation!«



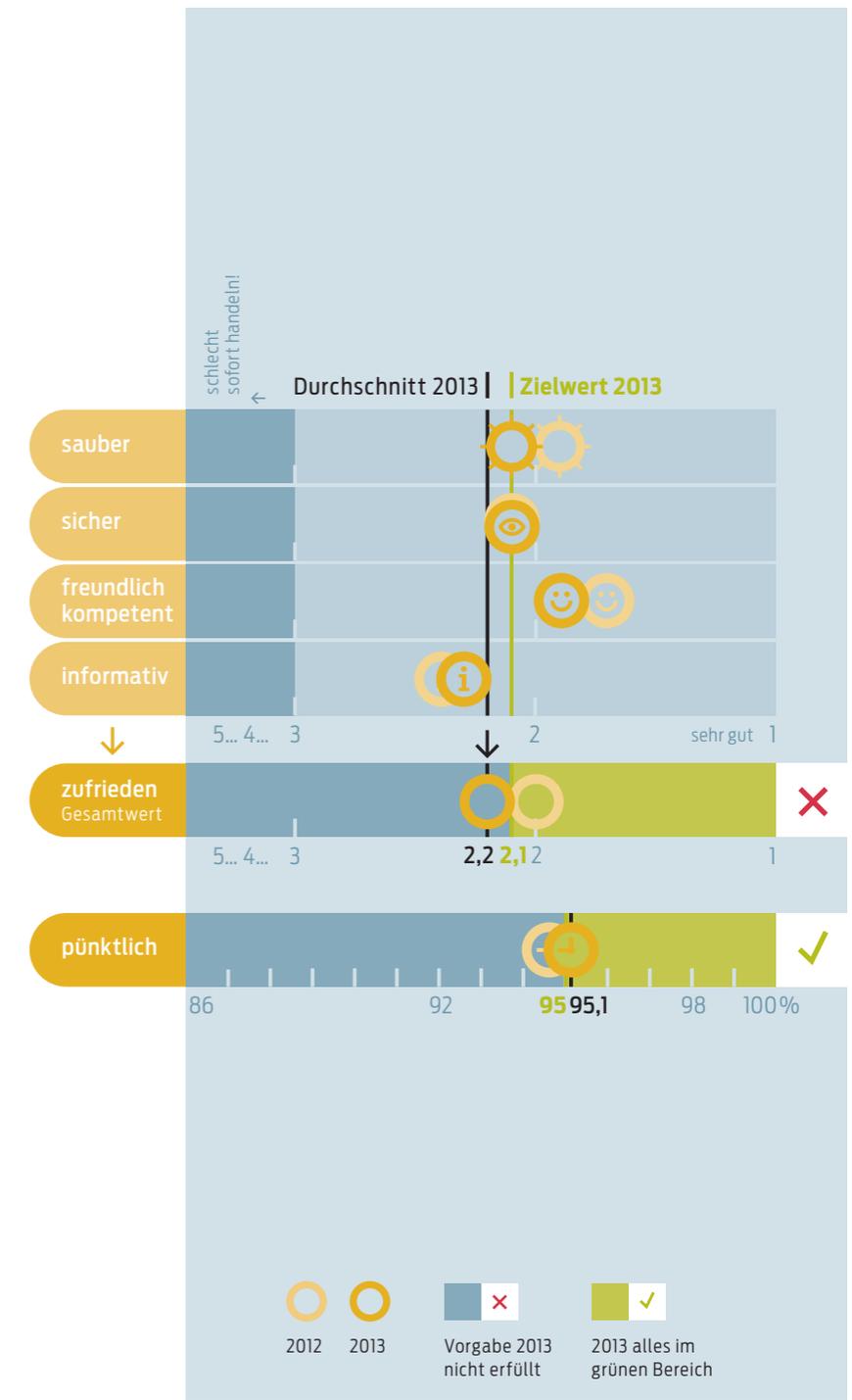
ERIXX

Zielwert für die Pünktlichkeit erreicht – Informationen bei Störungen verbessert

Die Fahrgäste bewerten die Gesamtleistung von erixx im Jahr 2013 mit der Note 2,2. Damit wird der Zielwert von 2,1 nur knapp verfehlt.

Die beste Note erhält das Personal: Mit 1,9 geben die Befragten vor allem der Freundlichkeit und der Kompetenz der Zugbegleiter eine gute Note. Zwar ist ein leichter Rückgang des Werts zu erkennen (2012: 1,8), jedoch auf einem sehr hohen Niveau.

Die Fahrgäste fühlen sich besser informiert als im Vorjahr, zum Beispiel bei Störungen: die Note verbessert sich von 2,4 auf 2,3. Der Wert für die Pünktlichkeit liegt 2013 bei 95,1 % und damit knapp über dem vertraglich geregelten Zielwert von 95 %. Nur in den Monaten Juni und Oktober wurde die Zielvorgabe von 95 % deutlich unterschritten. Während im Juni der dreitägige Stellwerksausfall in Hodenhagen für erhebliche Verspätungen sorgte, waren es im Oktober mehrere Kollisionen mit Bäumen und witterungsbedingte Störungen – Ursachen, die nicht im Einflussbereich des Unternehmens liegen.



»Als Kunde fühlt man sich bei der RegioBus gut informiert«

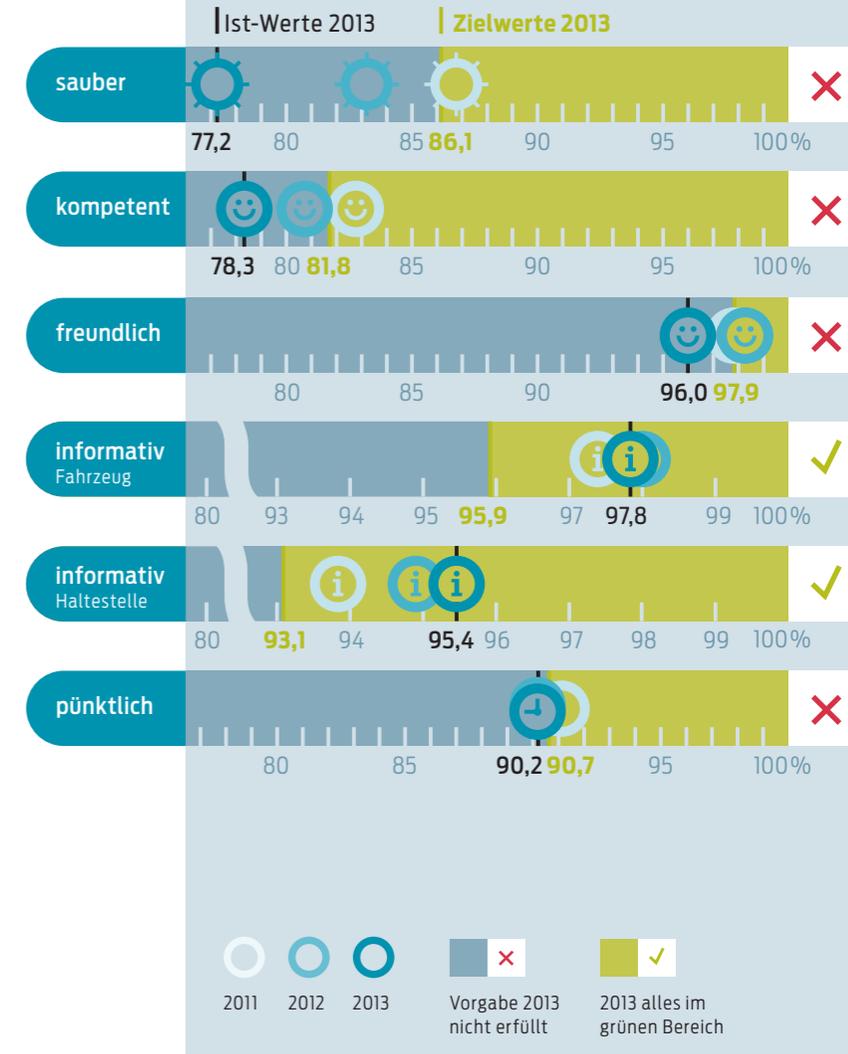


REGIOBUS

Positiver Trend bei den Informationen – Pünktlichkeit nicht ganz erreicht

Der positive Trend bei den Fahrgastinformationen an den Haltestellen setzt sich 2013 fort. Der Wert kann erneut um 0,5% gesteigert werden und liegt nun sogar bei 95,4%. Für die Information an den Fahrzeugen wird mit 97,8% ebenfalls ein sehr guter Wert erreicht – er liegt deutlich über dem Zielwert von 95,9%.

Die Busse sind 2013 genau so pünktlich wie 2012. Allerdings liegt das Ergebnis jetzt knapp unter dem Zielwert, der mit 90,7% neu vereinbart wurde. Beeinträchtigt wurde die Pünktlichkeit durch das hohe Verkehrsaufkommen im Stadtgebiet von Hannover und durch lange andauernde Baumaßnahmen im Umland, die teilweise weite Umfahrungen erforderlich machten: zum Beispiel die ganzjährige Sperrung der Bahnbrücke in Seelze oder die Sanierung der B6 in Garbsen. Die Merkmale Freundlichkeit und Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer sind 2013 erneut rückläufig. Bei beiden Kriterien konnten die Zielwerte nicht erreicht werden. Die RegioBus hat bereits 2012 mit Schulungen begonnen, um die Entwicklung zu verbessern.





»Ich kenne mich nicht so aus in Hannover.
Der Busfahrer hat mir geholfen, die
richtige Verbindung zu finden.«

üstra STADTBUS

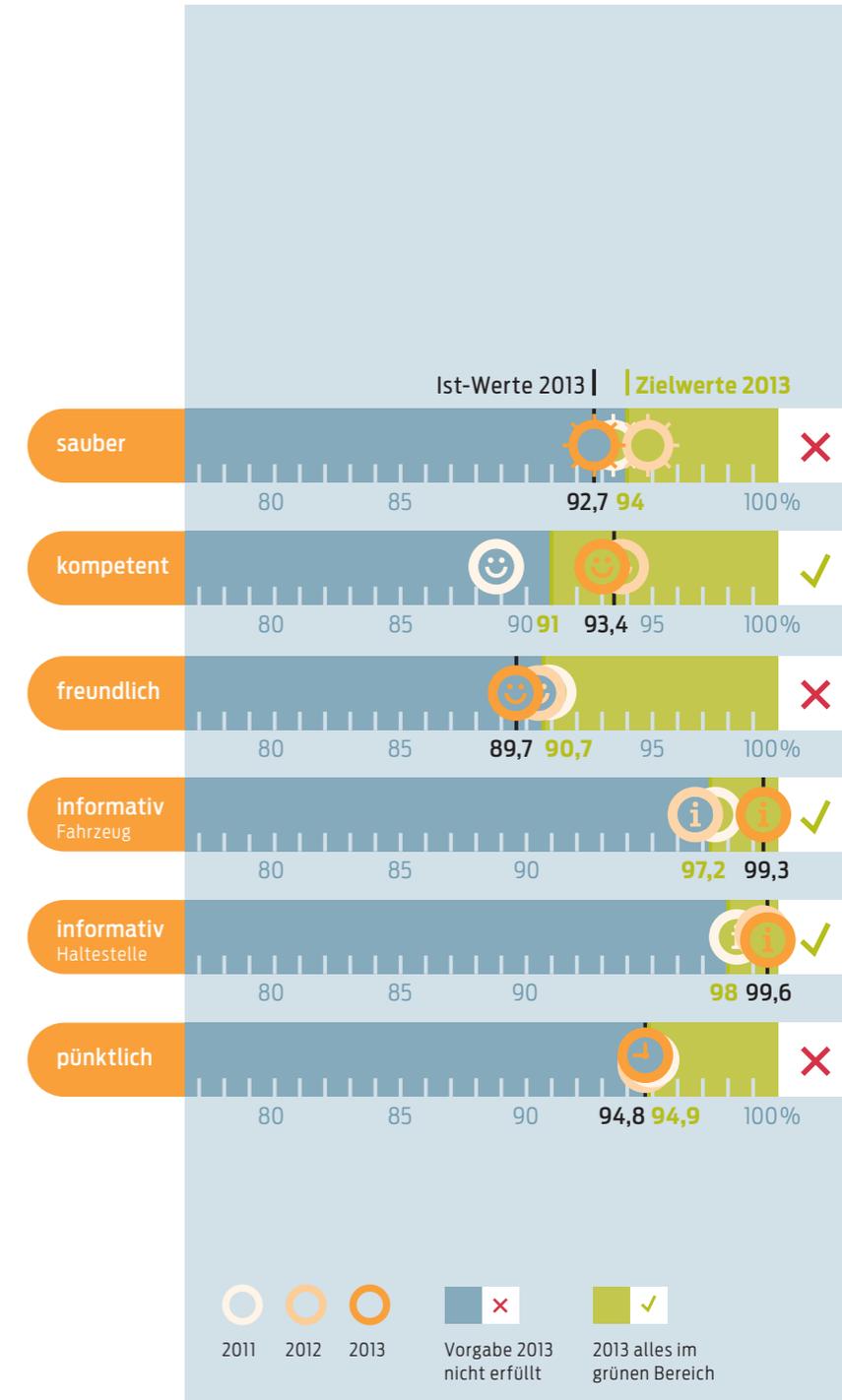
Personal kompetent – Pünktlichkeit verfehlt den Zielwert nur ganz knapp

Nachdem in den letzten drei Jahren die Sauberkeit der Fahrzeuge immer besser wurde, sinkt der Wert im diesem Jahr um 2,2 % auf 92,7 %.

Das Personal konnte zwar mit 89,7 % bei der Freundlichkeit den Zielwert von 90,7 % nicht erreichen, dafür bewerten die Testkunden die Kompetenz der üstra-Fahrerinnen und Fahrer mit 93,4 % sehr gut.

Die gesetzten Zielwerte zur Qualität der Fahrgastinformationen konnte die üstra weit übertreffen. Hier erreicht der Wert bei den Fahrzeugen 99,3 % und bei den Haltestellen 99,6 %.

Der Zielwert für die Pünktlichkeit (94,9 %) wurde mit 94,8 % nur knapp verfehlt.





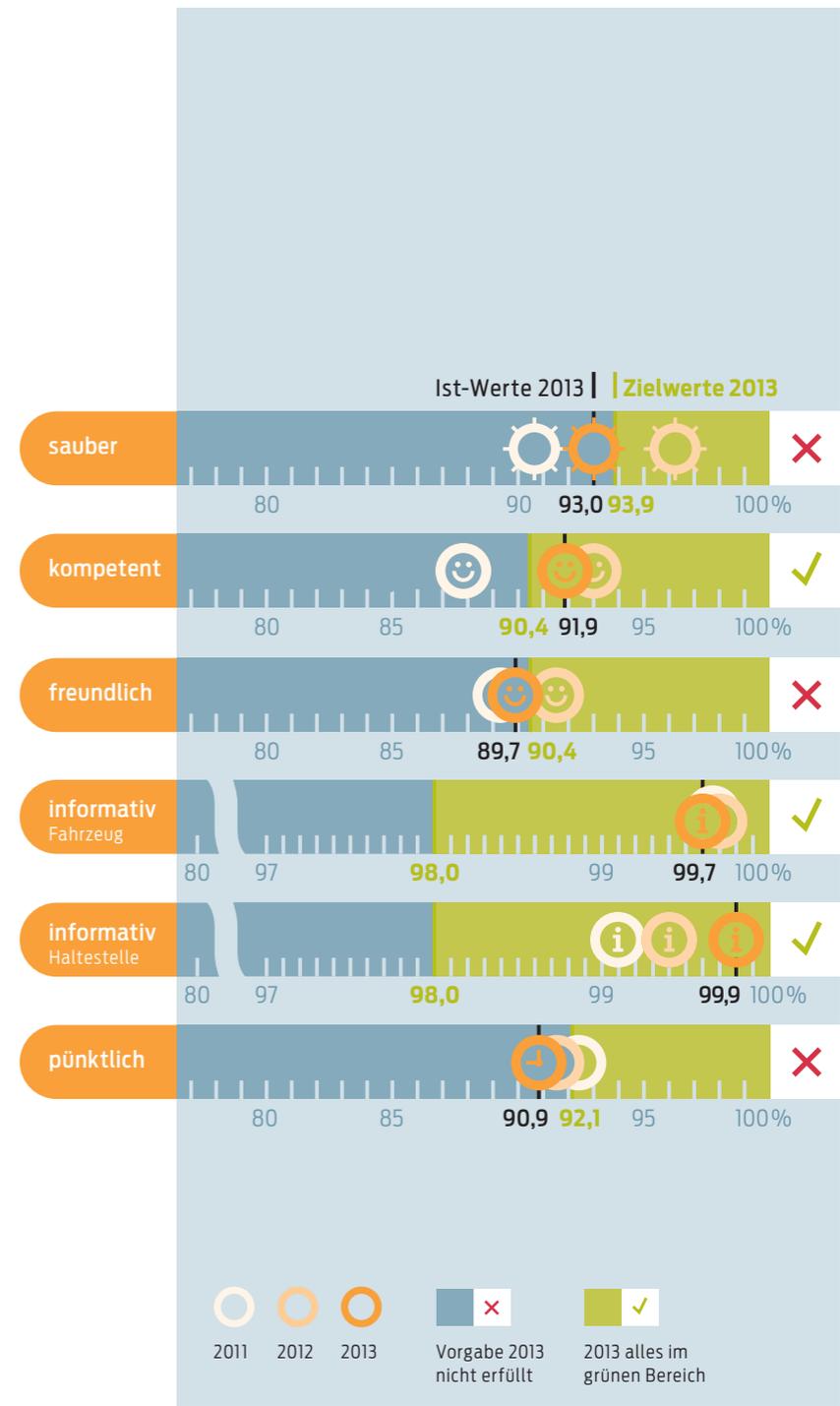
»In den Fahrplänen und Linienplänen kann ich mich gut orientieren.«

üstra STADTBahn

Fahrgastinformation nahezu perfekt – Sauberkeit rückläufig

Die Fahrgastinformation sowohl an den Haltestellen als auch in und an den Stadtbahnfahrzeugen erfüllt schon seit Jahren die vorgegebenen Standards der Region. Bei Werten von über 99 % gibt es kaum noch Verbesserungspotenzial. Nach wie vor auf hohem Niveau ist die Sauberkeit der Fahrzeuge. Allerdings kann der Zielwert von 93,9 % nicht ganz erreicht werden. Positiv fällt die Kompetenz der Stadtbahnfahrerinnen und -fahrer auf. Zwar liegt der Wert 2013 unter dem Vorjahreswert, aber dennoch deutlich über dem geforderten Zielwert von 90,4 %.

Eine leichte Abnahme der Pünktlichkeit ist auch bei den Stadtbahnen zu erkennen. Mit 90,9 % liegt das Pünktlichkeitsniveau um ca. 1 % unterhalb des Zielwertes von 2013.



PILOTPROJEKTE FÜR ATTRAKTIVE STATIONEN

Schmierereien an den Wänden, demolierte Mülleimer, mutwillig zerstörte Informationselemente – Schäden durch Graffiti und Vandalismus sind bundesweit im Trend und leider auch an den Stationen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in der Region Hannover zu beobachten.

Beschädigte Bahnhöfe können nicht als attraktive „Visitenkarte“ des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) und der Städte in der Region wirken. Schlimmer noch: Fahrgäste empfinden derart verunstaltete Stationen subjektiv als unsichere Orte.

Graffititeam und Lokaler Kümmerer

Die Region Hannover sieht ihre Verantwortung als Aufgabenträger des ÖPNV und engagiert sich für die Aufwertung der S-Bahn-Stationen. Die Pilotprojekte „Graffititeam“ und „Lokaler Kümmerer“, bis Ende 2015 befristet, wirken nachhaltig und wahrnehmbar. Verschiedene Bausteine werden gleichzeitig eingesetzt, um Synergien zu entwickeln und dadurch die Nachhaltigkeit der Maßnahmen zu steigern.



Folgende Ziele sollen dadurch erreicht werden:

Graffiti schnell entfernen

Ein geschultes Graffititeam entfernt Tags und Graffitis innerhalb einer 72-Stunden-Frist. Fremdenfeindliche oder rassistische Graffitis werden sogar innerhalb von 24 Stunden beseitigt.

Agieren statt reagieren

Durch den Einsatz von Malerfacharbeiten werden die SPNV-Stationen kreativ gestaltet.

Synergien nutzen

Der Lokale Kümmerer ist vor Ort und gibt zeitnah Rückmeldung an die DB Station & Service AG zur Beseitigung der Schäden.

Gestalten und kooperieren

Tunnel und Unterführungen werden durch langfristige Kooperationen mit lokalen Dritten künstlerisch gestaltet – wie zum Beispiel in Sehnde, Hämelerwald, Burgdorf oder Wennigsen.



Das Graffititeam

Das Graffititeam hat die Aufgabe, die SPNV-Stationen, Zuwegungen, Tunnel und Unterführungen von Graffiti zu reinigen, zu überstreichen und kleine Ausbesserungsarbeiten vorzunehmen. Geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen diese Arbeiten im Auftrag der DB Station & Service AG durch und verbessern damit die Aufenthaltsqualität der Fahrgäste an den SPNV-Stationen. Zusätzliche Malerfacharbeiten werten die Stationen durch kreative Gestaltung mit Farbnuancen und Materialien auf. Damit wird längerfristig und nachhaltig ein Wohlfühlklima geschaffen und eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht. Erfahrungen zeigen, dass dies zu einer stärkeren Verbundenheit mit dem „eigenen“ Bahnhof oder der „eigenen“ Station führt.

Der Lokale Kümmerer

Lokale Kümmerer sind aktiv in den Städten Neustadt a. Rbge., Wunstorf, Seelze, Sehnde, in der Gemeinde Wennigsen und in der Landeshauptstadt Hannover an den S-Bahnstationen Karl-Wiechert-Allee und Kleefeld. Der Lokale Kümmerer betreut die SPNV-Station und das städtische Umfeld und übernimmt zusätzlich Reinigungsaufgaben. Er kontrolliert Aufzüge, Fahrkartenautomaten und Vitrinen auf Funktionsfähigkeit, meldet zeitnah Schäden an DB Station & Service AG

und übernimmt kleinere Serviceaufgaben für Bahnkunden. Er bietet auch Hilfestellung für Ratsuchende und mobilitätseingeschränkte Personen an.

Die ersten Ergebnisse

Die Resonanz auf die Arbeit des Lokalen Kümmerers und des Graffititeams ist sehr positiv. Der Lokale Kümmerer wird von den Fahrgästen als hilfsbereit wahrgenommen, seine Arbeit an und um die S-Bahn-Stationen erfährt große Wertschätzung. Der gepflegte und saubere Eindruck der Stationen und des städtischen Umfelds wird genauso positiv erwähnt wie die schnelle Beseitigung von Graffiti. Mit dem Einsatz des Lokalen Kümmerers und des Graffititeams sowie der künstlerischen Gestaltung von Stationen und Unterführungen hat die Region Hannover Synergien entwickelt und die Aufenthaltsqualität verbessert – durch saubere S-Bahnstationen und ein gepflegtes direktes städtisches Umfeld.



ENGAGEMENT FÜR **QUALITÄT!**

Ihre Region Hannover



Region Hannover

REGION HANNOVER

Fachbereich Verkehr

Hildesheimer Straße 20
30169 Hannover
Telefon: 0511 616-0
Fax: 0511 616 22499

oePNV@region-hannover.de

Redaktion:

Region Hannover, Fachbereich Verkehr

Text:

Fachbereich Verkehr in Zusammenarbeit mit Team Kommunikation,
Textbearbeitung Gisela Sonderhüsken

Fotos:

Region Hannover, DB Regio, RegioBus, erixx, DB Station & Service AG,
Christian Stahl, Thomas Langreder, Martin Bargiel, Andreas Kolmer,
Helbig/Hiltmann, Henning Scheffen

Gestaltung:

Gisela Sonderhüsken, Design-Gruppe

Druck:

BenatzkyMünstermann GmbH & Co. KG

Ausgabe:

11/2014

Weitere Informationen:

Reinhard Krallinger
Telefon: 0511 616 23298

www.hannover.de