



Region Hannover



Qualität
im Nahverkehr
2011|12



Wir lernen aus „Erfahrungen“

Unsere Fahrgäste haben ihre „Erfahrungen“ gemacht, jetzt ist es an uns, daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen: In diesem „Qualitätsbericht“ für die Jahre 2011 und 2012 spiegeln sich die aktuellen Noten, die die Kundinnen und Kunden den Leistungen der im Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH) zusammengeschlossenen üstra, RegioBus, DB Regio, erixx und metronom ausgestellt haben. Dieses Zeugnis ist für uns wichtig, weil wir damit eine wertvolle Planungshilfe haben, die uns deutlich zeigt, wo wir gut oder vielleicht sogar sehr gut sind, aber auch, wo das Angebotsniveau bei Bussen und Bahnen noch gehoben werden kann.

Fahrgäste interessieren sich nun einmal nicht für optimale Auslastgrade oder effiziente Abläufe im Betrieb: ihre Sicht, ob etwas rund läuft, ist eine ganz persönliche: Wie ist es etwa um Fahrzeit und Service bestellt? Und: Kann der Bus oder der Regionalexpress mit den konkurrierenden Individualverkehrsmitteln (Auto) mithalten? Nach der Abstimmung am Fahr-scheinautomaten zu urteilen – in jedem Fall! Wir freuen uns über einen erneuten Anstieg der Fahrgastzahlen um 2,8 Prozent. Über 200 Millionen Fahrten haben dem Verbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH) auch ein deutliches Einnahmepplus beschert. Und dies trotz Problemen bei der Pünktlichkeit wegen mitunter extremer Wetterereignisse oder Baustellen im Nah- und Fernverkehr. Dafür gab es Pluspunkte für das Personal. Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der GVH-Unternehmen wurden besonders gut bewertet.

Die beste Technik ersetzt eben nicht den Menschen. Hier setzen wir mit neuen Projekten und neuem Service an. Etwa mit den „Lokalen Kümmerern“ auf den Bahnhöfen der Region Hannover, die kleine Mängel beseitigen, aber auch den Fahrgästen mit Auskünften zur Seite stehen. Oder mit dem Anti-Graffiti-Team, das auftauchende Farbschmierereien an den S-Bahn-Stationen schnell beseitigt. Um das Sicherheitsgefühl der Bahn-Fahrgäste in den Abend- und Nachtstunden zu erhöhen, sind jetzt in allen S-Bahn-Fahrzeugen nicht nur Videoaufzeichnungsgeräte installiert worden, in jedem Zug ist auch ein DB-Mitarbeiter als Ansprechpartner und Problemlöser mit an Bord.

Und noch eine andere Qualität im Nahverkehr war uns wichtig: der Klima- und Umweltschutz. Im hannoverschen Stadtverkehr werden Hybridbusse über kurz oder lang technischer Standard sein; Tests mit reinen Elektrofahrzeugen laufen bereits. Auch den Ausbau des Umweltverbundes, in dem CarSharing und das Fahrrad größere Rollen spielen, werden wir weiter vorantreiben.

Der Ausbau des Nahverkehrs geht weiter: Denn nur wenn die Qualität des Angebots stimmt, wird es uns gelingen, noch mehr Menschen für eine nachhaltige Mobilität, für den Klimaschutz und ein Mehr an Lebensqualität in unserer Region zu gewinnen.

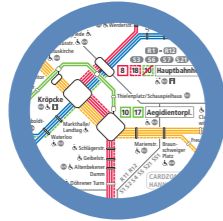
Hauke Jagau
Regionspräsident

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			
Imbissmöglichkeit			
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 sieben verschiedenen Produkten: 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



zufrieden
Gesamtwert

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 2012. Liegt der Durchschnitt über dem Zielwert, sind die Vorgaben erfüllt.

Alles im grünen Bereich?

Der grüne Haken bestätigt das für das Jahr 2012, während ein rotes Kreuz anzeigt, dass der Zielwert 2012 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 ein Handlungskonzept vorzulegen.

»Ich fühle mich wohler,
wenn mehr Personal mit-
fährt, vor allem nachts.«

S-Bahn



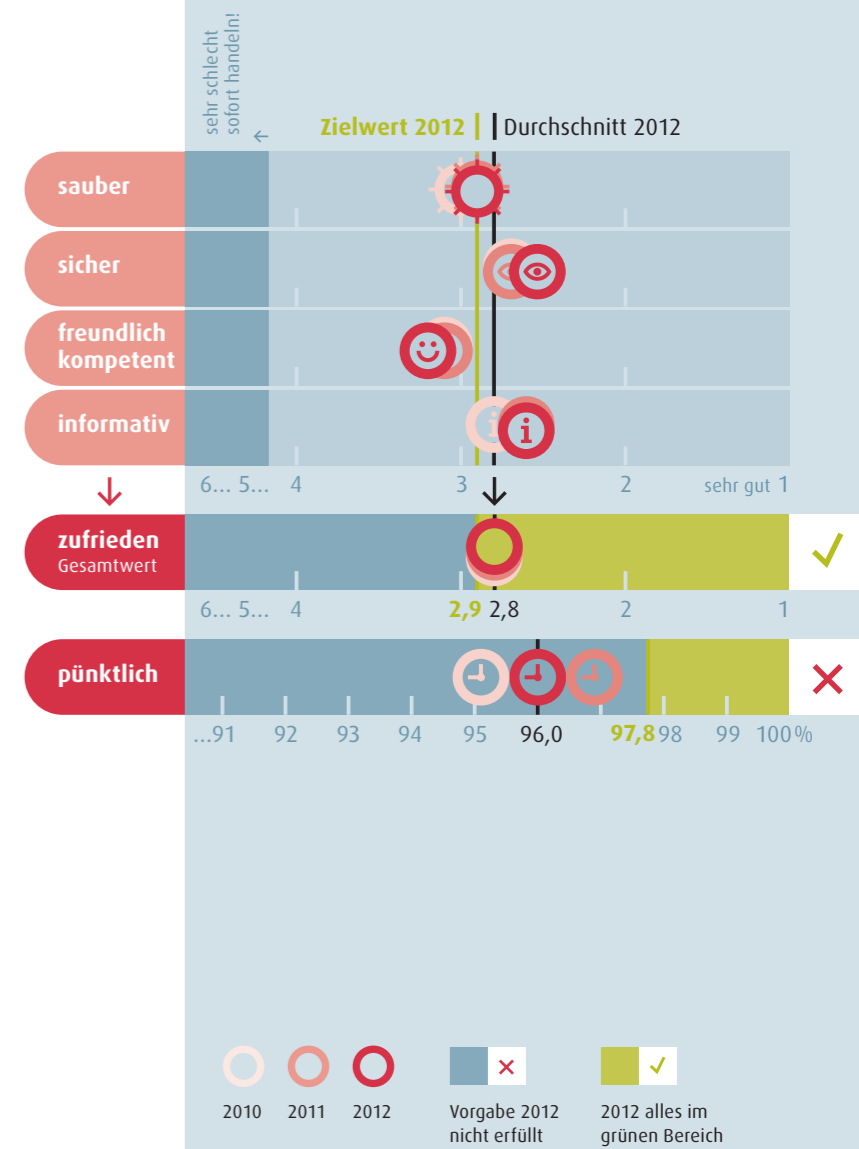
2011: Sauberkeit leicht verbessert – Fahrgäste besser informiert.

Die Kunden gaben den Leistungen der S-Bahn Hannover eine Gesamtnote von 2,8 – genau wie 2010. Die Bewertung der einzelnen Merkmale unterschied sich leicht vom Vorjahr.

Etwas verbessert hat sich der Zustand der Züge innen und außen (3,0 statt 2,9). Die Note für Informationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten oder Verspätungen verbesserte sich deutlich von 2,8 auf 2,6. Im Jahresdurchschnitt fuhren die S-Bahnen wieder wesentlich pünktlicher. Die Pünktlichkeit konnte um ca. 2 Prozentpunkte gesteigert werden, so dass der Wert bei 96,9%. Trotz dieser positiven Entwicklung liegt er immer noch unterhalb des Zielwertes von 97,7%. Bautätigkeiten auf der Strecke Neustadt – Nienburg waren der Grund dafür, dass im Oktober lediglich 95,9% erreicht werden konnten – der schlechteste Monatswert für die Pünktlichkeit. In den anderen Monaten lagen die Werte bei etwa 97%, was zeigt, dass die Betriebsqualität der S-Bahn über das gesamte Jahr gesehen stabil war.

2012: Pünktlichkeit rückläufig – Sicherheitsgefühl gesteigert.

Der Gesamtwert für die Kundenzufriedenheit liegt seit mehreren Jahren mit der Note 2,8 über dem vertraglich vereinbarten Zielwert von 2,9. Die Befragten fühlen sich vor allem abends und nachts in den S-Bahn-Zügen sicherer als 2011 – was auch mit der 2012 durchgeführten Kampagne zum Sicherheitspersonal in den S-Bahnen zusammenhängt. Nach Ansicht der Fahrgäste ist die Qualität der Betreuung durch das Zugpersonal gesunken. Der Wert für Freundlichkeit/Kompetenz der Zugbegleiter sinkt von 3,1 auf 3,2. Das Pünktlichkeitsniveau von 2011 kann die S-Bahn nicht halten – der Wert fällt auf 96,0% (Zielwert: 97,8%). Mit nur 62,5% im Dezember wurde der Gesamtwert so negativ beeinflusst, dass er trotz guter Pünktlichkeit in den übrigen Monaten nicht ausgeglichen werden kann. Östlich von Hannover waren mehrere Güterwaggons umgekippt, Gleise und Weichen wurden schwer beschädigt, es gab tagelang Verspätungen und Zugausfälle. Kurz nach diesem Unfall führte der Einbruch der Tragkonstruktion beim Neubau der Beekebrücke zusätzlich zu erheblichen betrieblichen Problemen.



»Man kann die Toiletten
jetzt gut benutzen,
sie sind schon länger
ziemlich sauber.«



RE | RB

[Regional-Express | Regionalbahn]

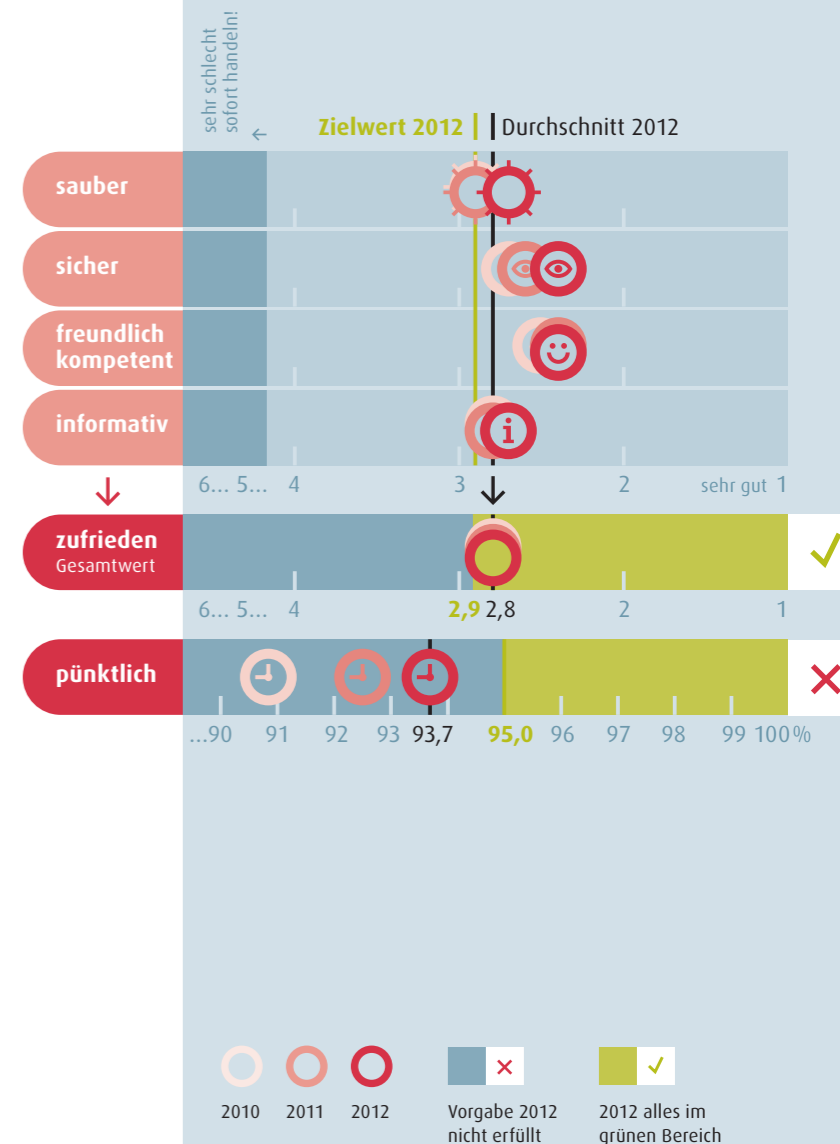
2011: Pünktlichkeitswerte wieder gestiegen – Zielwert nicht ganz erreicht.

In der Summe aller abgefragten Leistungen waren die Fahrgäste 2011 genauso so zufrieden wie 2010 – der Wert blieb bei 2,8. Die Fahrgäste gaben an, sich in den Zügen abends und nachts sicherer zu fühlen als noch vor einem Jahr. Der Wert für die Sicherheit stieg von 2,7 auf 2,6. Das Zugbegleitpersonal wurde als freundlich und kompetent wahrgenommen. Bereits Ende 2010 hatte die DB Regio Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit eingeleitet. Sie wurden 2011 fortgesetzt und konnten ihre Wirkung entfalten: Personal-schulungen, das Verteilen von Flyern und der Aushang von baustellenbedingten Fahrplan-änderungen in den Zügen.

Nach dem extremen Winter 2010 herrschten 2011 „normale“ Winterbedingungen. Der Jahrespünktlichkeitswert konnte um ca. 1,5 % auf 92,5 % gesteigert werden. Allerdings wurde der Zielwert von 95 % nicht erreicht. Ursachen waren Probleme mit den Oberleitungen und Signalen, der Diebstahl von Masterden, Streiks im Februar und März sowie Baumaßnahmen zwischen Neustadt und Hagen.

2012: Sauberer und sicherer – Pünktlichkeit noch nicht erreicht.

DB Regio hat es 2012 geschafft, dass sich die Fahrgäste deutlich sicherer in den Zügen fühlen. Die Bewertung steigt um 0,2 Punkte, so dass 2012 der gute Wert von 2,4 erreicht wird. Genauso positiv wird die Sauberkeit der Züge beurteilt. Die Fahrgäste finden vor allem die Aktionen der DB 2012 erstmalig ihre ganze Wirkung. Obwohl das Pünktlichkeitsniveau erneut gesteigert werden konnte (auf 93,7%), ist der Zielwert von 95,0 % noch nicht erreicht. Dies hängt unter anderem mit den mehrere Monate dauernden Baumaßnahmen auf der Strecke Hamburg – Lüneburg und der damit verbundenen Umleitung der Fernverkehrs-züge über die Strecke Rotenburg – Verden – Hannover zusammen. Den Fernzügen wurde Vorrang gewährt, so dass die wartenden Regionalzüge sich zusätzliche Verspätungen „einfingen“. Das Ende der Umleitung im Dezember 2012 wurde sofort in der Zunahme des Pünktlichkeitswertes auf knapp 94 % sichtbar.



»Die Zugbegleiter haben immer gute Laune. Und man kann sie alles fragen.«



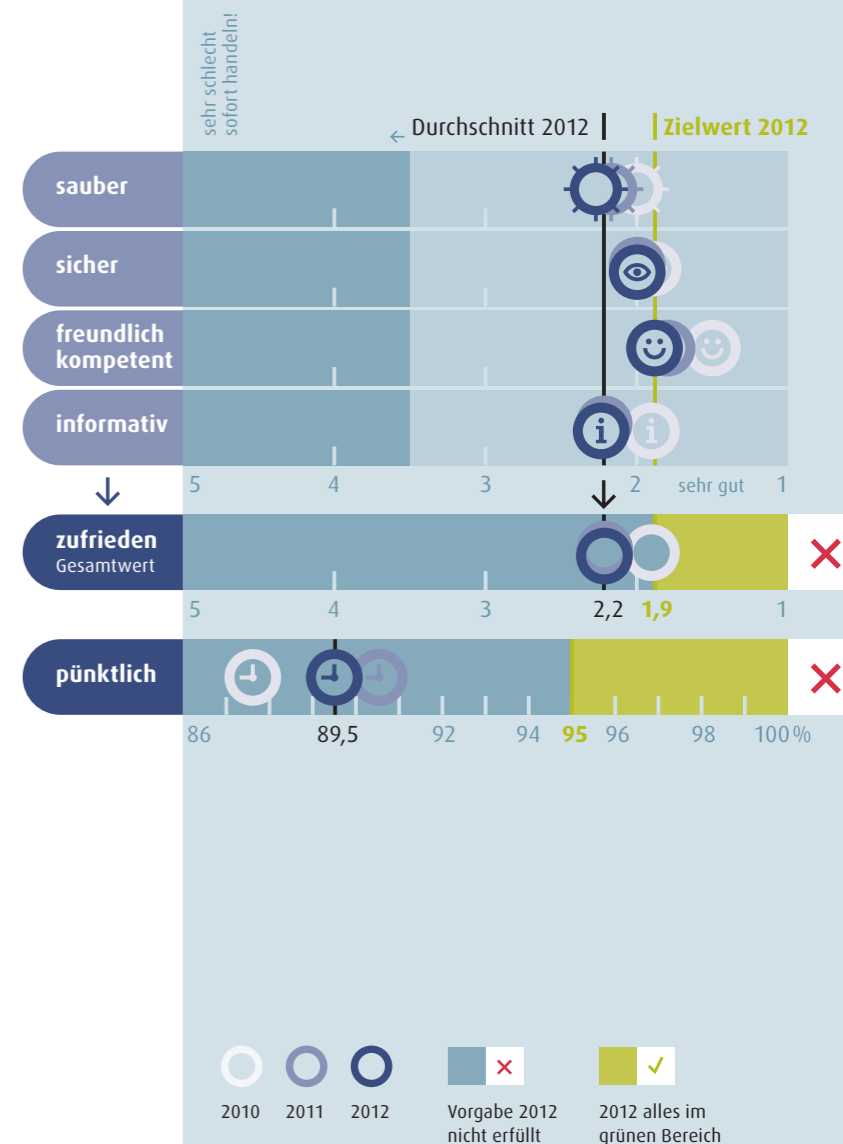
metronom

2011: Personal mit Bestnote – deutlicher Einbruch bei der Fahrgastzufriedenheit

Die Kunden gaben metronom eine Gesamtnote von 2,2. Damit wurde der Zielwert von 1,9, der in 2010 erreicht werden konnte, deutlich verfehlt. Als eine von mehreren Ursachen sah das Unternehmen die Auswirkungen der über Monate immer wieder auftretenden Streikaktionen bei metronom. Die beste Note erhielt mit 1,8 das Personal. Freundlichkeit und Kompetenz wussten die Fahrgäste nach wie vor zu schätzen. Obwohl die metronom-Züge auf der Strecke Uelzen – Hannover – Göttingen wieder pünktlicher als im Vorjahr unterwegs waren, war die Gesamtpünktlichkeit mit ca. 91 % noch weit entfernt von den vorgegebenen 95 %. 2011 wurde auf der Strecke zwischen Hamburg und Hannover mehrere Monate lang gebaut. Die dadurch entstandenen Probleme im Schienennetz wirkten sich auch auf die Bewertung der Fahrgäste im Servicebereich aus. Man nahm an, dass einzelne Kriterien stark voneinander abhängen. So führten betriebliche Probleme auch zu Schwierigkeiten bei der Weitergabe von Informationen und somit zu einer schlechteren Bewertung durch die Kunden.

2012: Züge weniger sauber – Pünktlichkeit vom Zielwert weit entfernt

Das Ergebnis der Kundenbefragung im Jahr 2012 wird durch den Zufriedenheitswert 2012 bestätigt. Geringfügige Änderungen: Die befragten Fahrgäste haben das Gefühl, dass die Züge nicht mehr ganz so sauber sind wie noch 2011. Hier könnte der Gewöhnungseffekt eine gewisse Rolle spielen, da die Reinigungsintervalle der Züge nicht verändert wurden. Knapp 90 % der Züge erreichten Ihr Ziel pünktlich. Das bedeutet: nur einer von zehn Zügen hatte eine Verspätung von mehr als fünf Minuten. Als Ursachen wurden zu über 50 % Bauarbeiten, zu ca. 25 % Störungen an Bahnübergängen, Weichen oder Signalen und zu etwa 17 % Überholen durch andere Züge festgestellt. In Summe sind das fast 95 %, die metronom nicht beeinflussen kann. Bei den restlichen ca. 5 % lagen Störungen an den Fahrzeugen wie z. B. Türstörungen vor, oder es musste auf einen verspäteten Zug gewartet werden. Die Pünktlichkeitswerte können sich erst verbessern, wenn der Umfang der Bauarbeiten auf der Strecke Hamburg – Hannover reduziert wird. Bisher ist dies in absehbarer Zeit nicht zu erwarten.



»Toll, dass es jetzt den erixx gibt.
Schicke, saubere Züge!«

erixx

**2012: Kunden geben gute Noten
trotz Anlaufschwierigkeiten**

Nach dem Gewinn der europaweiten Ausschreibung des „Heidekreuzes“ hat das Unternehmen erixx im Dezember 2011 den Betrieb auf der Strecke Hannover – Benne-mühlen (- Walsrode – Soltau – Buchholz) aufgenommen. Damit ist erixx das dritte Eisenbahnunternehmen, das innerhalb der Region Hannover Leistungen erbringt. Der Verkehrsvertrag, der die Grundlage bildet, beinhaltet qualitative Vorgaben zu den Themen Pünktlichkeit und Kundenzufriedenheit.

Damit sich erixx als neues Verkehrsunternehmen mit den räumlichen Besonderheiten und den betrieblichen Abläufen vertraut machen kann, hat die Region Hannover für die Pünktlichkeitsvorgaben ein abgestuftes Verfahren gewählt. Der Zielwert für das erste Jahr liegt bei 94,5 %. In den darauf folgenden Jahren 2013 und 2014 wird dieser Zielwert um jeweils 0,5% auf 95 % bzw. auf 95,5% erhöht. Diese 95,5% bleiben dann für die restliche Vertragslaufzeit als Zielwert erhalten.

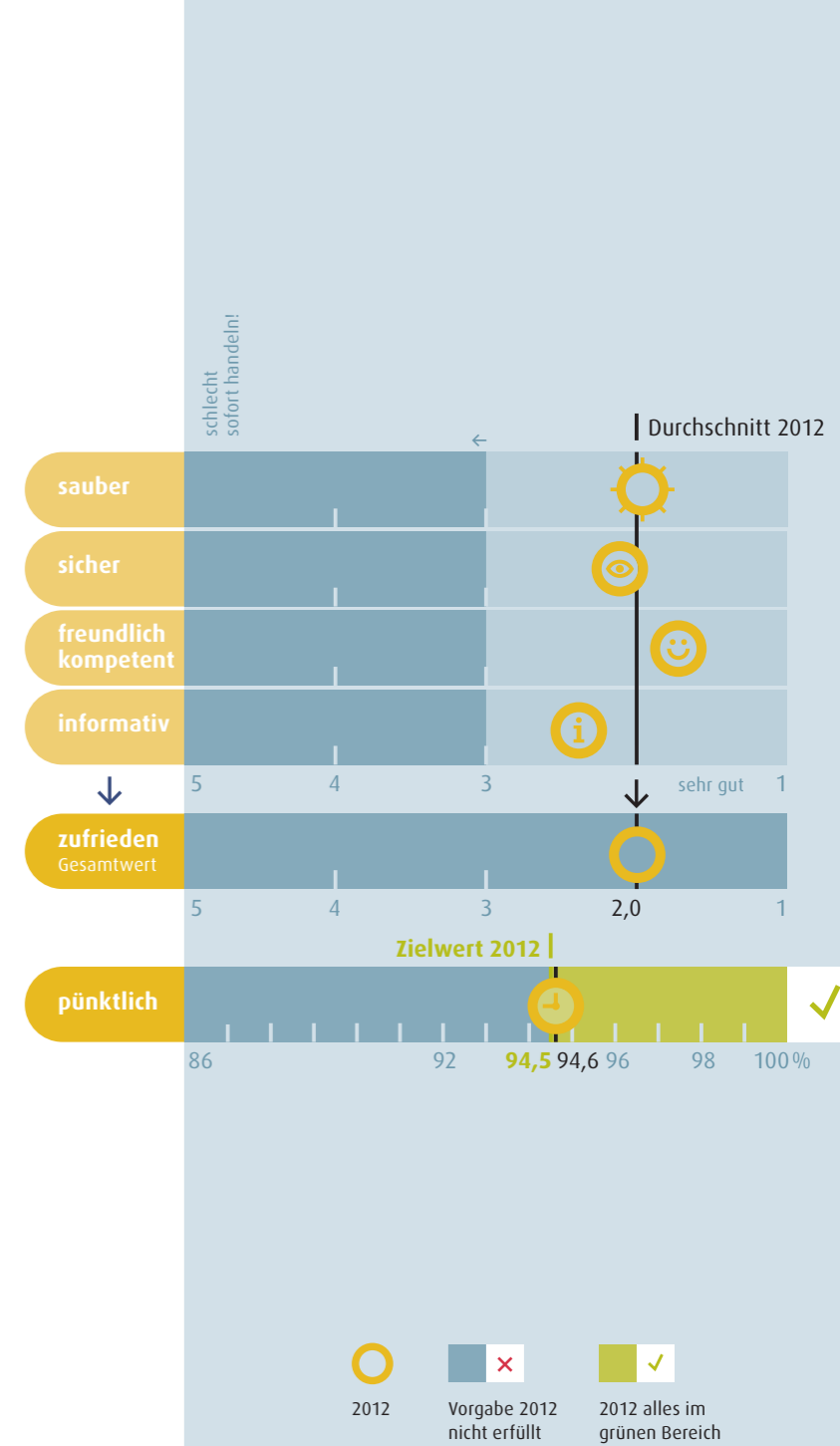
Bei der Kundenzufriedenheit wird als Maßstab für die weiteren Jahre der im ersten Jahr

ermittelte Wert als Zielmarke genommen. Das bedeutet, dass sich erixx erst ab 2013 am Zielwert messen lassen muss.

In der Darstellung rechts sind deshalb die Merkmale sauber, sicher,... nur mit den von den Fahrgästen genannten Werten angegeben.

Mit einem Gesamtwert von 94,6 % hat das Verkehrsunternehmen die Pünktlichkeitsvorgaben gemäß Vertrag für das erste Jahr erfüllt, obwohl es einige Startschwierigkeiten mit der betrieblichen Abwicklung gegeben hat. Diese konnten allerdings nach wenigen Wochen behoben werden, die Verspätungen wurden reduziert und die Pünktlichkeit stieg deutlich.

Über alle Merkmale und das gesamte Jahr betrachtet sind die Fahrgäste mit der qualitativen Leistung von erixx gut zufrieden. Mit der Note 2,0 bewerten sie den Zustand der Fahrzeuge innen und außen sowie die Sauberkeit der Toiletten. Sehr positiv sind auch die Zugbegleiter durch ihr freundliches und kundenorientiertes Verhalten aufgefallen. Sie erhalten für ihre Leistung die Note 1,8. Verbessert werden kann nach Ansicht der Fahrgäste die Weitergabe von Informationen im Störfall.



RegioBus



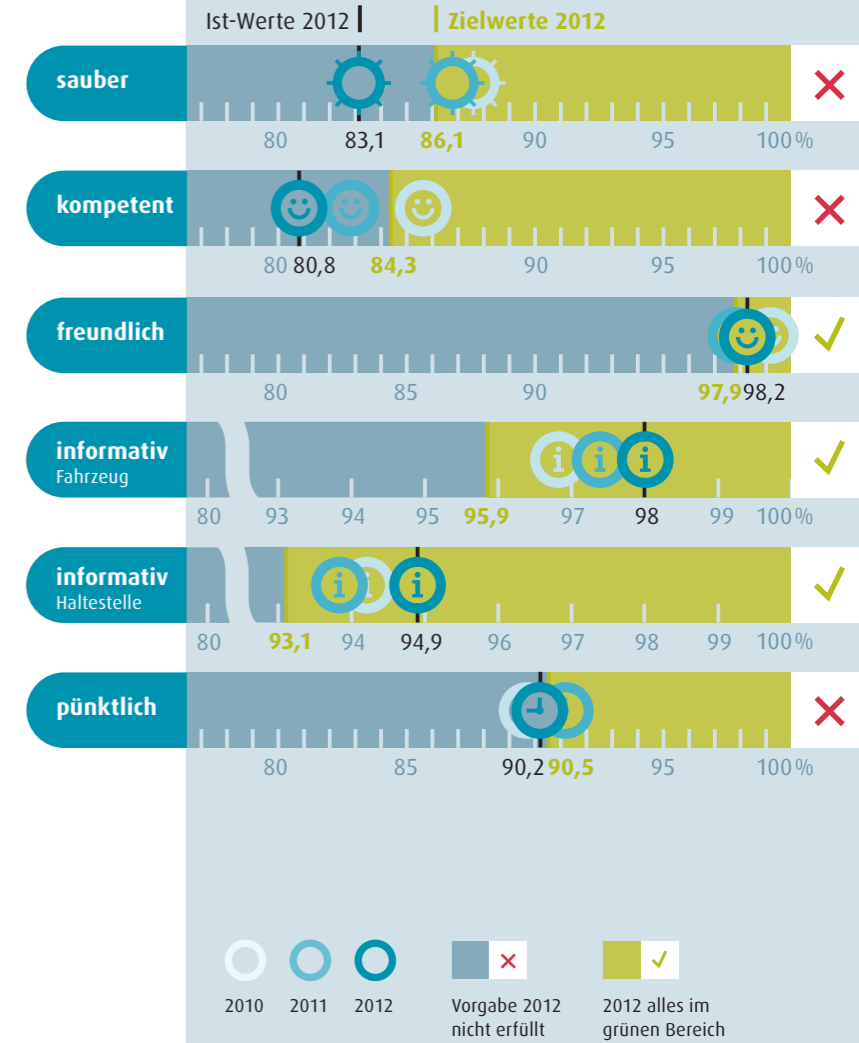
2011: Fahrgastinformation im Plus – Kompetenz zurückgefallen.

Insgesamt bestätigte die RegioBus auch 2011 wieder die guten Ergebnisse der Vorjahre. In der Mehrzahl der bewerteten Leistungskategorien übertraf sie sogar die Zielvorgaben der Region Hannover. Den besten Wert seit Jahren erreichte die Fahrgastinformation im Fahrzeug: mit einem Plus von 1,4 % wurde sie besonders positiv beurteilt. Auch bei der Bewertung der Freundlichkeit des Fahrpersonals wurden die Vorgaben erreicht. Unterschritten wurde der vereinbarte Zielwert lediglich beim Aspekt „Kompetenz des Fahrpersonals“, und zwar um 1,7 %. Nachdem das Ergebnis 2010 mit 85,7 % besonders gut ausgefallen war, lag der Wert 2011 mit 82,8 % wieder auf dem Niveau der Jahre 2008 und 2009.

»Die Fahrerinnen und Fahrer sind sehr freundlich und hilfsbereit.«

2012: Fahrgastinformation noch verbessert – Sauberkeit nicht zufriedenstellend.

Bereits in den Vorjahren war die Bewertung des Merkmals „Fahrgastinformation im Fahrzeug und an der Haltestelle“ sehr positiv ausgefallen. 2012 hat sie sich noch weiter verbessert. Auch bei der Freundlichkeit des Fahrpersonals kann die RegioBus die gesetzten Ziele mehr als erfüllen. Zwar wird die Zielvorgabe von 90,5 % im Bereich Pünktlichkeit um 0,3 % unterschritten, dieser leichte Rückgang lässt sich im Wesentlichen durch baustellenbedingte Verkehrsprobleme in der Innenstadt Hannovers erklären (Umbau Kreisverkehr Klagesmarkt und Goseriede). Der negative Trend des Vorjahres bei der Kompetenz des Fahrpersonals hat sich fortgesetzt. Die RegioBus steuert ihm entgegen: durch intensive Fahrerschulungen und ein betriebliches Gesundheitsmanagement. Der positive Effekt dieser Maßnahme wird sich aber erst in den nächsten Jahren messen lassen. Unterschritten wurde ebenfalls der Zielwert im Bereich Sauberkeit im Fahrzeug – was überwiegend witterungsbedingt ist.





üstra Stadtbus

2011: So pünktlich wie noch nie – Fahrgastinformation nicht ganz perfekt.

Im Jahr 2011 gelang es der üstra, alle Ist-Werte aus 2010 weiter zu steigern. Äußerst positiv entwickelte sich die Sauberkeit der Fahrzeuge. Der gemessene Wert stieg von 88,2% auf 93,4%!

Auch die Busse fuhren wieder wesentlich pünktlicher als noch im Vorjahr. Mit einer Pünktlichkeit von 95% erreichten die Stadt-Busse den bisher besten Wert.

Beide Ergebnisse waren sicherlich auch durch den vergleichsweise milden Winter bedingt.

Die Anforderungen an das Personal hinsichtlich Freundlichkeit und Kompetenz wurden alle erfüllt. Hier zeigt sich, dass die Mitarbeiterschulungen der üstra, die bereits seit vielen Jahren durchgeführt werden, wirken. Äußerst knapp verfehlte die üstra den Zielwert für die Fahrgastinformationen in den StadtBussen. Der Grund hierfür war ein defektes Bauteil, das inzwischen in den betroffenen Fahrzeugen ausgetauscht wurde.



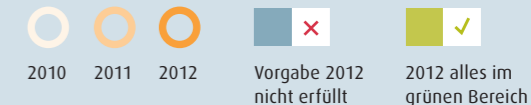
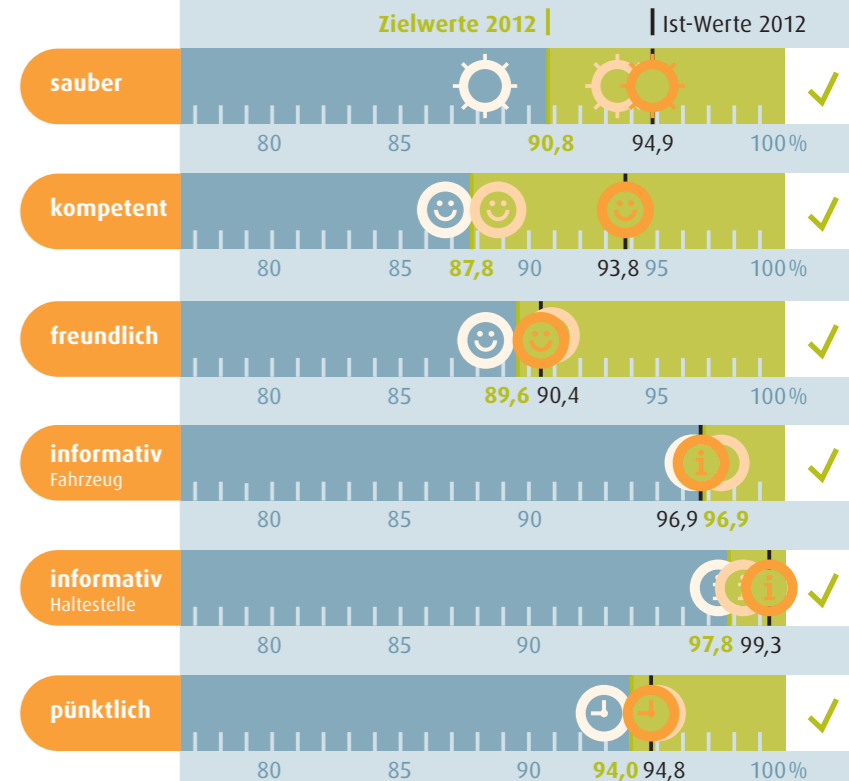
»Mir fällt auf, dass die Busse jetzt sehr sauber sind.«

2012: Fahrzeuge noch sauberer – alle Zielwerte erfüllt.

Obwohl bereits 2011 sehr gute Ergebnisse erzielt wurden, kann die üstra einzelne Werte nochmals steigern. Die Sauberkeit der Fahrzeuge verbesserte sich erneut um 1,5%.

Die Bewertung der Kompetenz des Personals liegt mit 93,8% sogar etwa 5% über dem Vorjahreswert.

Mit diesen erfreulichen Ergebnissen werden die Erwartungen der Region Hannover an die Qualität für das Jahr 2012 erfüllt.



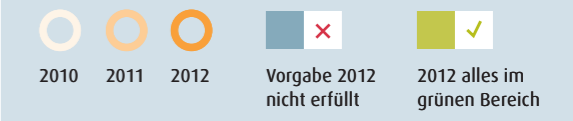
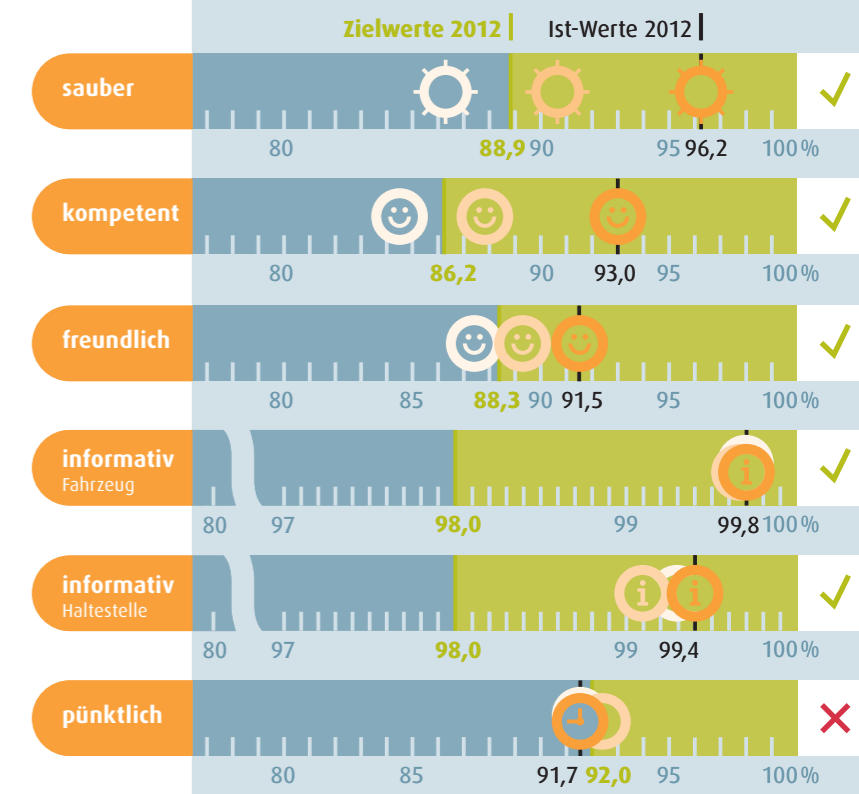


üstra Stadtbahn

2011: Noch pünktlicher und kundenorientierter – alle Vorgaben erfüllt.
 Alle qualitativen Erwartungen der Region Hannover an die Leistungen der Stadtbahn für das Jahr 2011 wurden erfüllt. Die üstra hat nicht nur die Zielvorgaben erreicht, sondern die Vorjahreswerte bei den Merkmalen Sauberkeit, Pünktlichkeit sowie bei Kundenorientierung und Kompetenz des Personals noch übertroffen.

2012: Werte noch besser als im Vorjahr – kleine Abstriche bei Pünktlichkeit.
 Der Trend setzt sich fort: Auch mit den 2012 erbrachten Leistungen hat die üstra die guten Vorjahreswerte nicht nur bestätigt, sondern teilweise sogar übertroffen. Besonders zu erwähnen sind die Werte für die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Kompetenz der Fahrer. Beide Merkmale legen erneut um ca. 5 % zu. Eine gute Leistung auf hohem Niveau. Nicht erreicht wurde die Zielvorgabe für die Pünktlichkeit. Mit 91,7 % liegt der gemessene Wert aber nur 0,3 % unter dem Zielwert. Die schlechten Werte im 4. Quartal 2012 sind die Ursache hierfür. Herbstlaub auf den Schienen, eingleisige Abschnitte auf der Linie 9 und durch Baustellen bedingte Verzögerungen auf der Linie 6 führten zu längeren Fahrzeiten.

»Die Fahrerinnen und Fahrer müssen sich sehr konzentrieren. Aber wenn man eine Frage hat, geben sie immer gern Auskunft.«



In den letzten Jahren hat die Anzahl der Wege zum Zweck der Freizeitgestaltung kontinuierlich zugenommen. Inzwischen werden mehr als ein Drittel der Wege in Deutschland in der Freizeit zurückgelegt. Diese Entwicklung ist auch bei der Nutzung von Bussen und Bahnen in der Region Hannover zu erkennen.

Meer Spaß mit Bus und Rad

Um der Bedeutung dieses Themas gerecht zu werden, fördert die Region schon seit Jahren Maßnahmen, die eine Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel im Freizeitverkehr attraktiver machen. Zum Beispiel: bessere Erschließung der Freizeitziele durch eine angepasste Verknüpfung von Bus und Bahn, Erweiterung des bestehenden Angebotes, Schaffung neuer Angebote. Ziel der Region Hannover ist es, das Angebot auch im Freizeitverkehr so zu gestalten, dass es den qualitativen Anforderungen der Fahrgäste gerecht wird. Ein erfolgreiches Beispiel hierfür ist der FahrradBus Steinhuder Meer.



FahrradBus im Naturpark Steinhuder Meer

Seit 2009 verkehrt der FahrradBus-Steinhuder Meer (Linie 835) mit einem Fahrradanhänger und umrundet fast das gesamte Steinhuder Meer zwischen Wunstorf, Steinhude, Rehburg, Münchehagen, Mardorf und Neustadt am Rübenberge. Anschlüsse an den RegionalExpress der Deutschen Bahn bestehen in Wunstorf und Neustadt.

In den Sommermonaten verkehrt die Linie 835 täglich, in der Nebensaison an den Wochenenden. Die Mitnahme des Fahrrads ist kostenlos, eine Anmeldung für die Nutzung ist nicht notwendig.

Die Fahrgäste können an 13 ausgewählten Haltestellen rund um das Steinhuder Meer den Anhänger mit ihren Fahrrädern be- und entladen.

Erste Ideen/Planungen

Erste Planungen für eine Verbesserung des Freizeitverkehrs im Bereich des Naturparks Steinhuder Meer gab es bereits seit Ende der 90er Jahre. Im Rahmen des Projektes „Europäische Charta für nachhaltigen Tourismus in Schutzgebieten“ wurde ein Runder Tisch mit Akteuren aus den Bereichen Tourismus, Kommunen und Naturschutz im Bereich des Naturparks Steinhuder Meer eingerichtet. Das Ergebnis: Ein Konzept für den Freizeitbus Steinhuder Meer.

Zur Weiterentwicklung dieses Ansatzes wurde 2007 ein neuer Arbeitskreis „Masterplan Steinhuder Meer“ eingerichtet, mit dem Ziel, ein Zukunftskonzept zur Stärkung des Tourismus im Bereich des Naturparks Steinhuder Meer zu erarbeiten. Aus dieser Initiative heraus haben die RegioBus Hannover GmbH und die Region Hannover das Konzept des FahrradBusses entwickelt. Durch die Verknüpfung der bereits vorhandenen Linien 715/716, die am Südufer des Steinhuder Meers verkehrt, und 835, die den Bereich zwischen Neustadt und München bedient, wurde ein attraktives und durchgängiges Angebot Wunstorf – München – Neustadt geschaffen.

Gemeinschaftstarif, Kneelingbusse und Flyer

Um die Nutzung des FahrradBusses für eine breite Zielgruppe attraktiv zu machen, setzten die Initiatoren parallel zu den kontinuierlichen Verbesserungen des Angebotes weitere Maßnahmen um.

So ist der Gemeinschaftstarif des Großraumverkehrs Hannover auf der gesamten Linie gültig, obwohl einige Orte in angrenzenden Landkreisen außerhalb der Region Hannover liegen.

Für die Kunden im Bereich des Naturparks Steinhuder Meer wird jährlich ein Flyer über den FahrradBus Linie 835 mit allen relevanten Informationen aufgelegt. Neben dem Linienweg mit allen Haltestellen und dem Fahrplan finden sich darin auch Tipps für Entdeckungen im Bereich des Naturparks sowie Hinweise auf weitere Informations-

möglichkeiten bei den Tourismusverbänden, bei der Steinhuder Personenschiffahrt, beim Infozentrum des Naturparks und bei den Freizeiteinrichtungen.

Um das Ein- und Aussteigen in den Bus zu erleichtern, sind sämtliche auf der Linie verkehrenden Busse als Niederflurfahrzeuge mit Kneelingfunktion ausgestattet. Das Absenken des Busses auf der Einstiegsseite erleichtert das Zusteigen.

Wie wird das Angebot angenommen?

Erfahrungsgemäß benötigt ein völlig neues Angebot einige Jahre, bis es von den Fahrgästen gut angenommen wird. Nach der Einführung des FahrradBusses 2009 haben sich die Fahrgastzahlen stetig verbessert. Im Jahr 2012 nutzten durchschnittlich täglich ca. 380 Fahrgäste den FahrradBus. Gleichzeitig transportierten die Busse im Durchschnitt täglich ca. 22 Fahrräder.



Der FahrradBus – ein Erfolg?

Der FahrradBus Steinhuder Meer ist seit seiner Einführung 2009 ein Produkt geworden, das in der ganzen Region Hannover bekannt ist und für den gesamten ÖPNV wirbt. Das Angebot wurde kontinuierlich ausgebaut; die Fahrgastnachfrage hat sich ebenfalls stetig verbessert. Obwohl die Nachfrage zur Fahrradbeförderung noch ausbaufähig ist, kann das Projekt als Erfolg bezeichnet werden. Dieser Erfolg konnte durch die gute Zusammenarbeit aller Akteure vor Ort und verschiedener Fachbereiche innerhalb der Regionsverwaltung erreicht werden.

Der FahrradBus ist eines von mehreren Projekten der Region Hannover zur qualitativen Verbesserung des Angebots im Freizeitverkehr. Die Region Hannover wird auch zukünftig die Verbesserung der Angebote im Freizeitverkehr vorantreiben.

Steinhuder Meer? Es gibt noch mehr!

Entdecken Sie die ganze Region Hannover im Öffentlichen Nahverkehr! Mit dem Taktfahrplan und guten Anschlüssen an die S-Bahnen und Regionalexpresszüge der DB erleben Sie Ihre Ausflüge stressfrei und erholsam von Anfang an.

Engagement für Qualität!

Ihre Region Hannover



Region Hannover

Der Regionspräsident

Fachbereich Verkehr
in Zusammenarbeit mit
Team Kommunikation

Text Textbearbeitung	Region Hannover Gisela Sonderhüsken
Redaktion	Region Hannover, Fachbereich Verkehr
Fotos	Region Hannover, GVH, DB Regio, RegioBus, Thomas Langreder, Svea Lorenzen, Martin Bargiel, Andreas Kolmer, Ascan Egerer, Jan Liertzer, Henning Scheffen, Jet-Foto Kranert, Jürgen Hörstel
Gestaltung	Gisela Sonderhüsken, Design-Gruppe
Druck	Region Hannover, Team Druck
Ausgabe	12/2013
Weitere Informationen	Reinhard Krallinger Hildesheimer Straße 20 30169 Hannover
Telefon	0511 616 23298
Fax	0511 616 1124336
E-Mail Internet	oepnv@region-hannover.de www.hannover.de