



Region Hannover



# Qualität

im Nahverkehr  
2009





## Die Qualität zählt

Die Menschen in der Region Hannover sind Nahverkehrsexperten. Jede und jeder unserer 1,1 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner – ob Kleinkind oder Seniorin – hat 2009 rein rechnerisch etwa 230 Fahrten mit den Bussen und Bahnen des Verbundes Großraumverkehr Hannover (GVH) unternommen. Eine Zahl, die aus unserer Sicht zunächst unterstreicht, dass man in Hannover und seinem Umland auch ohne Auto mobil sein kann.

Die Nutzerinnen und Nutzer des Nahverkehrs in der Region Hannover sind aber auch kritische Kunden, gerade weil sie so „erfahren“ sind. Zurecht erwarten die Fahrgäste von den GVH-Partnern üstra, RegioBus, DB Regio und metronom mehr als eine reine Beförderung von A nach B. Pünktliche Verbindungen, saubere Fahrzeuge, eine ausgeklügelte Fahrgastinformation, kompetentes Service- und Sicherheitspersonal sind für

die Zufriedenheit der Kunden genauso wichtig wie eine funktionierende Infrastruktur, Umsteigekomfort oder abgestimmte Anschlüsse auf den weiterführenden Verkehr.

Die Region Hannover als „Bestellerin“ sämtlicher Verkehrsleistungen im öffentlichen Nahverkehr auf Schiene und Straße hat deshalb für alle Unternehmen im GVH verbindliche Qualitätsstandards festgelegt, deren Einhaltung regelmäßig überprüft wird. In der vorliegenden Broschüre wollen wir Sie über die Methoden und Kriterien der Qualitätssicherung informieren und natürlich über das aktuelle Niveau der Leistungen im regionalen Nahverkehr. Vor allem Ihre Anregungen helfen uns dabei, die Stärken unseres Nahverkehrssystems weiter auszubauen, und da, wo es noch hakelt, die Schwachstellen zu beseitigen. Letztlich zählt die Qualität.

  
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 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 (ÖPNV) auf Straße und Schiene verantwortlich. Verschiedene Verkehrsunternehmen erbringen die Leistungen im Auftrag der Region. Die Menge und die Qualität des Verkehrsangebots wird von der Region Hannover verbindlich festgelegt.

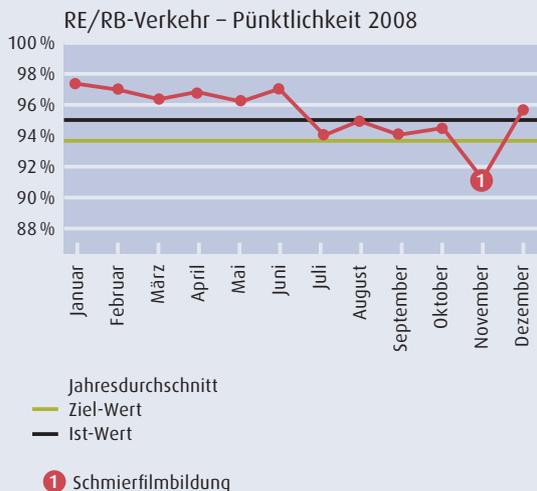
Wir wollen einen attraktiven ÖPNV anbieten, den viele Fahrgäste gern nutzen. Qualität hat deshalb für uns einen hohen Stellenwert. Wir geben den Verkehrsunternehmen Qualitätsstandards vor und prüfen ein- bis zweimal jährlich, ob diese tatsächlich erreicht werden. Erfüllen die Verkehrsunternehmen die Anforderungen nicht, hat das finanzielle Folgen für das 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 Qualitätsstandards Jahr für Jahr zu verbessern. Dabei müssen wir die Mittel so einzusetzen, dass der ÖPNV trotzdem bezahlbar bleibt.







## Wie messen wir Qualität?

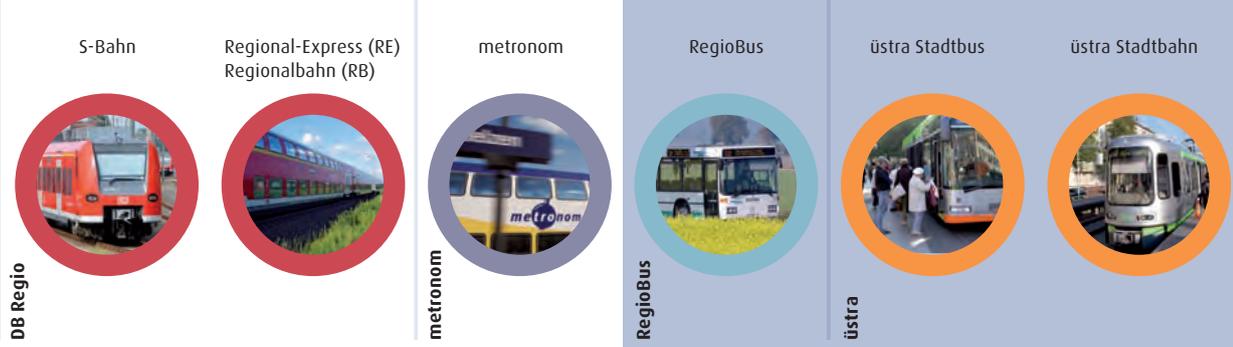


Hundert Prozent Qualität – das wäre schön! Auch wenn sich alle Beteiligten Mühe geben, ist das nicht zu schaffen. Für Unwetter, Unfälle auf der Strecke, Streik oder Baumaßnahmen sind die Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich zu machen. Auch Toleranzen bei der Messgenauigkeit muss man einkalkulieren. 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 stützt sich die Bewertung bisher nur auf die Ergebnisse von Qualitätstestern. Zukünftig wird die Zufriedenheit, die bei den Kunden direkt abgefragt wird, auch bei üstra und RegioBus in die Bewertung einbezogen.

Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit überprüfen alle Verkehrsunternehmen anhand von Messungen. Die Grafik links zeigt als Beispiel die Pünktlichkeit von Regionalexpress und Regionalbahn im Jahr 2008. Man sieht, dass die Werte pro Monat sehr unterschiedlich ausfallen. Im November zum Beispiel konnte der Sollwert aufgrund von Störungen nicht erreicht werden.

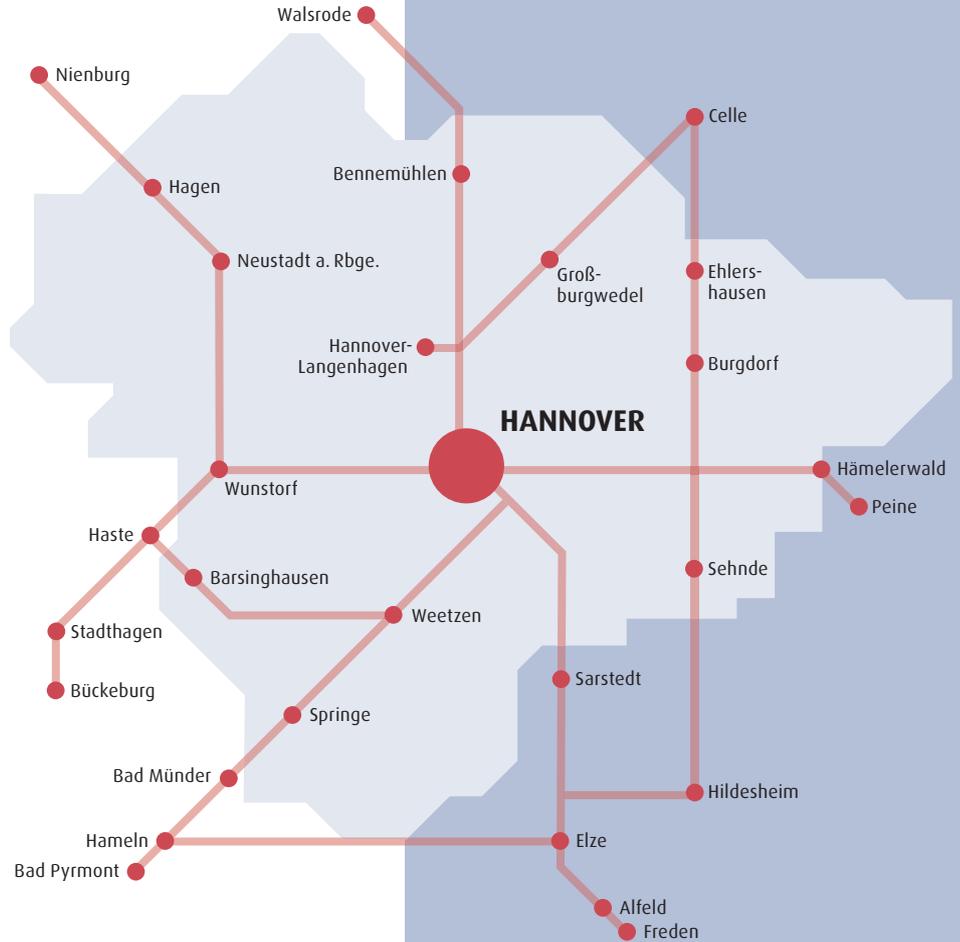


### Was messen wir?

Vier Verkehrsunternehmen stellen das Verkehrsangebot in der Region bereit. Sie erbringen ihre Leistungen mit sechs verschiedenen Produkten: S-Bahn, Regional-Express/Regionalbahn, metronom, RegioBus, üstra Stadtbuss und üstra 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. 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 sondern 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, Verbundsymbol 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 2009. Liegt der Durchschnitt über dem Zielwert, sind die Vorgaben erfüllt.

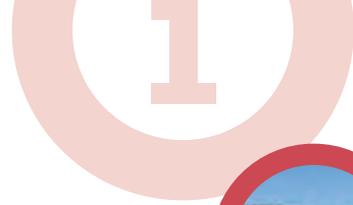
#### Alles im grünen Bereich?

Der grüne Haken bestätigt das für das Jahr 2009, während ein rotes Kreuz anzeigt, dass der Zielwert 2009 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.

»Es ist so viel angenehmer,  
mit der S-Bahn in die City zu  
fahren. Wir haben kein  
Parkplatzproblem mehr.«



# S-Bahn

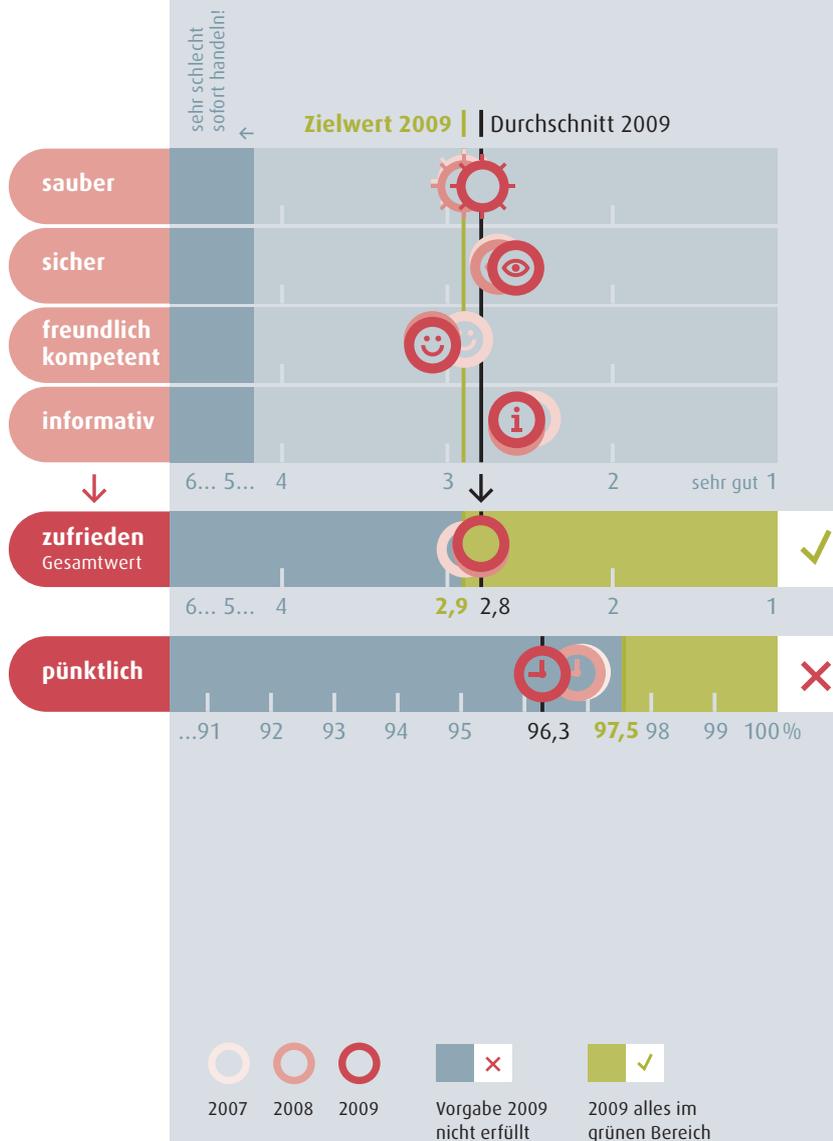
## Fahrgäste sind zufrieden – Pünktlichkeit hat durch Baumaßnahmen nachgelassen

2009 sind die Fahrgäste mit der S-Bahn insgesamt genauso zufrieden wie im Jahr 2008. Kritisch urteilen sie über die Sauberkeit der Zugtoiletten und die Information bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen.

Nur jeder fünfte Fahrgast weiß, dass nach 21 Uhr in jeder S-Bahn Kundenbetreuer mitfahren – das könnte einer der Gründe sein, weshalb die Fahrgäste mit der „Verfügbarkeit von Sicherheitspersonal“ sehr unzufrieden sind.

Die Pünktlichkeit hat deutlich nachgelassen: 2008 fuhren 97,5 % der Züge pünktlich, 2009 nur noch 96,3 %. Wie ist das zu erklären? Unter anderem gab es Probleme mit eingefrorenen Weichen und Signalen (Anfang und Ende 2009). Im Juli wirkte sich die Entgleisung eines Güterzuges mit gefährlicher Ladung in Hannover-Linden mehrere Tage lang auf die Pünktlichkeit der gesamten S-Bahn aus.

Da auf mehreren Strecken gleichzeitig Bauarbeiten an Gleisen durchgeführt wurden, überlagerten sich verschiedene Verspätungsursachen.





# RE | RB

[Regional-Express | Regionalbahn]

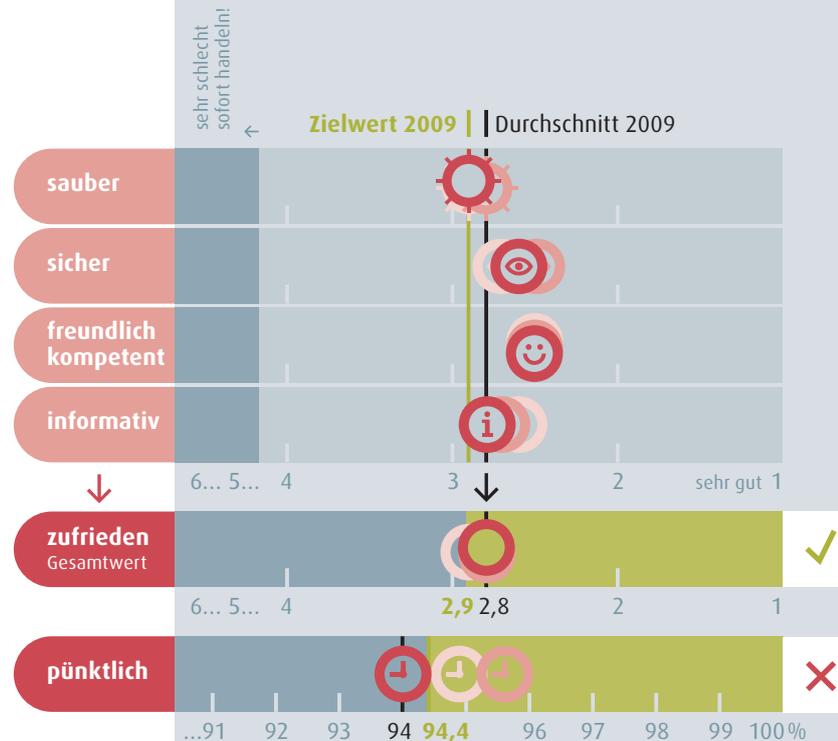


## Fahrgäste deutlich zufriedener – Probleme mit Pünktlichkeit

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Regional-Express und der Regionalbahn erreicht mit der Durchschnittsnote 2,8 das Vorjahresniveau. Zufriedener sind die Fahrgäste mit der Verfügbarkeit von Zugbegleitern, verschlechtert hat sich nach ihrem Urteil die Sauberkeit der Zugtoiletten.

Den guten Wert bei der Pünktlichkeit können Regional-Express und Regionalbahn nicht halten – 2008 waren 95,6% der Züge pünktlich, 2009 nur 94,0%. Hauptursache für die geringere Pünktlichkeit waren neben dem ausgeprägten Winterwetter technische Probleme mit dem Schienennetz. So führte zum Beispiel der Ausfall eines Großrechners im Stellwerk Hannover im Dezember 2009 zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen mit bundesweiter Auswirkung.

»Wenn ich nachts alleine unterwegs bin, freue ich mich immer, wenn ich das Zugpersonal sehe.«



2007 2008 2009

Vorgabe 2009 nicht erfüllt

2009 alles im grünen Bereich

»Umsteigen, Verbindungen,  
Auskünfte,... die Zugbegleiter  
wissen wirklich gut Bescheid«



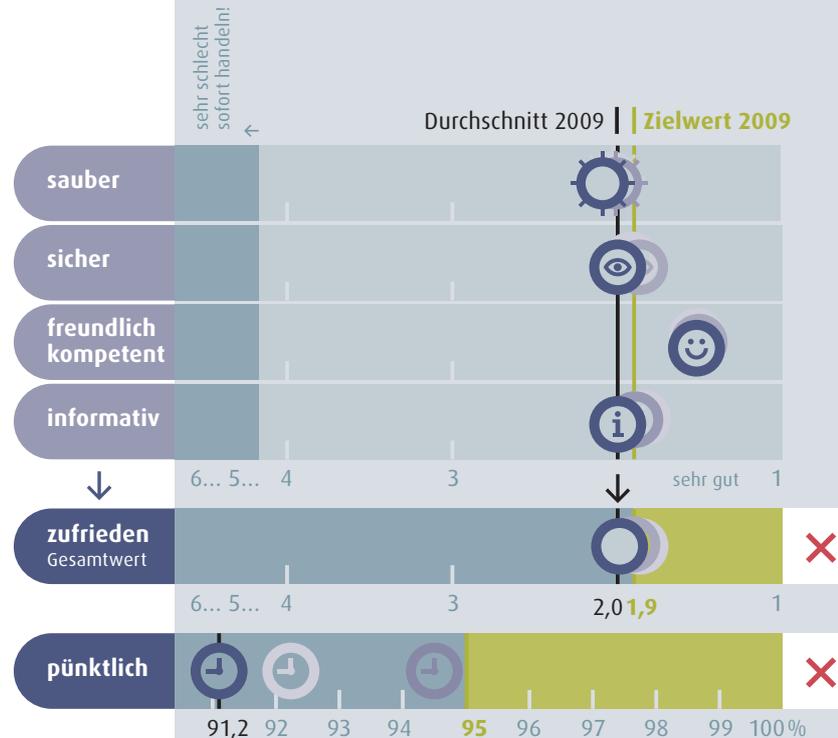
# metronom

## Fahrgäste nach wie vor sehr zufrieden – Pünktlichkeit deutlich unter dem Zielwert

Die Note für Zufriedenheit ist mit 2,0 etwas schlechter ausgefallen als im Vorjahr, doch die Vorgabe wurde nur sehr knapp verfehlt. Herausragend ist nach wie vor die sehr hohe Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Freundlichkeit und Kompetenz des Personals. Weniger zufrieden sind die Fahrgäste mit der Sauberkeit der Toiletten sowie der Sicherheit im Zug abends und nachts.

Der Zielwert für die Pünktlichkeit (95,0%) wird 2009 mit 91,2% deutlich unterschritten, er konnte in keinem Monat erreicht werden. Das liegt einerseits an Bauarbeiten und Überholvorgängen durch den Fernverkehr, vor allem aber am langen, harten Winter.

Wie stark der Einfluss von Winterwetter sein kann, zeigte sich am 31.12.2009: Oberleitungen waren eingefroren, an Signalen und Bahnübergängen gab es Störungen. An diesem Tag lag der Pünktlichkeitswert nur bei 26,5%! So konnte im Dezember lediglich ein Gesamtwert von 81,5% erreicht werden.





»Immer nett und hilfsbereit.  
Man merkt, dass die  
Fahrerinnen und Fahrer  
gut geschult werden.«

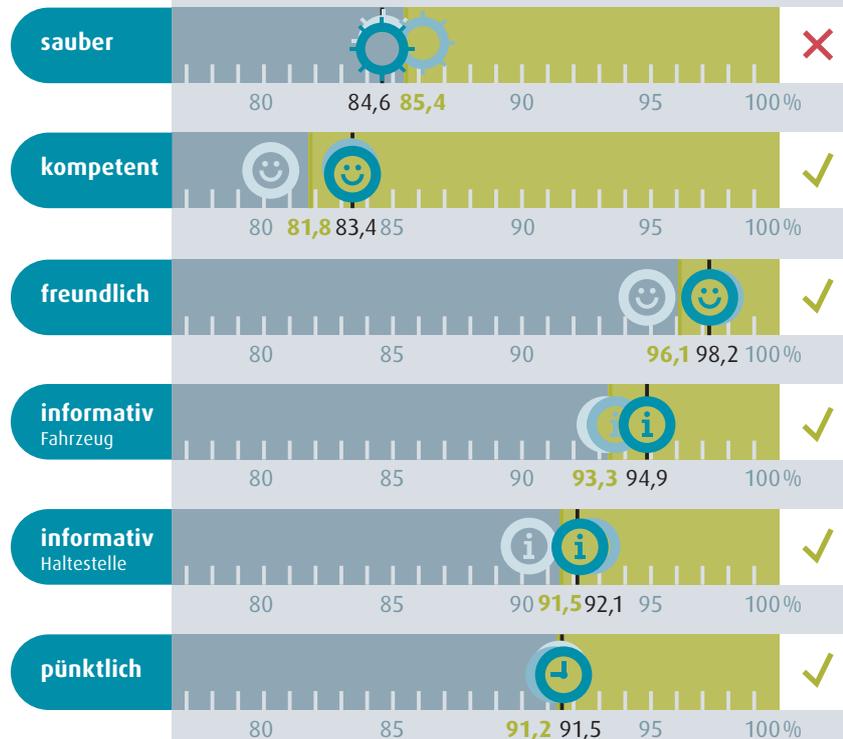
# RegioBus

## Spitze bei Freundlichkeit – Sauberkeit nur knapp verfehlt

Bei fünf von sechs Kriterien hat die RegioBus die vorgegebenen Zielvorgaben der Region Hannover zum Teil deutlich übertroffen. 98 % der getesteten Fahrerinnen und Fahrer werden als freundlich eingestuft – ein Spitzenwert! Hier wirken sich die kontinuierlichen Schulungen aus. Deutlich besser als im Vorjahr ist die Bewertung der Fahrgastinformation in den Fahrzeugen ausgefallen: In 94,9 % der überprüften Busse wird dieses Kriterium erfüllt; die technische Ausstattung der Fahrzeuge hat sich kontinuierlich verbessert. Lediglich bei der Sauberkeit der Fahrzeuge konnte das hohe Niveau der Vorjahre nicht ganz erreicht werden.



Ist-Werte 2009 | Zielwerte 2009



○ 2007  
○ 2008  
○ 2009

✗  
Vorgabe 2009  
nicht erfüllt

✓  
2009 alles im  
grünen Bereich



# üstra Stadtbus



## Fahrgastinformation auf hohem Niveau – Pünktlichkeit knapp verfehlt.

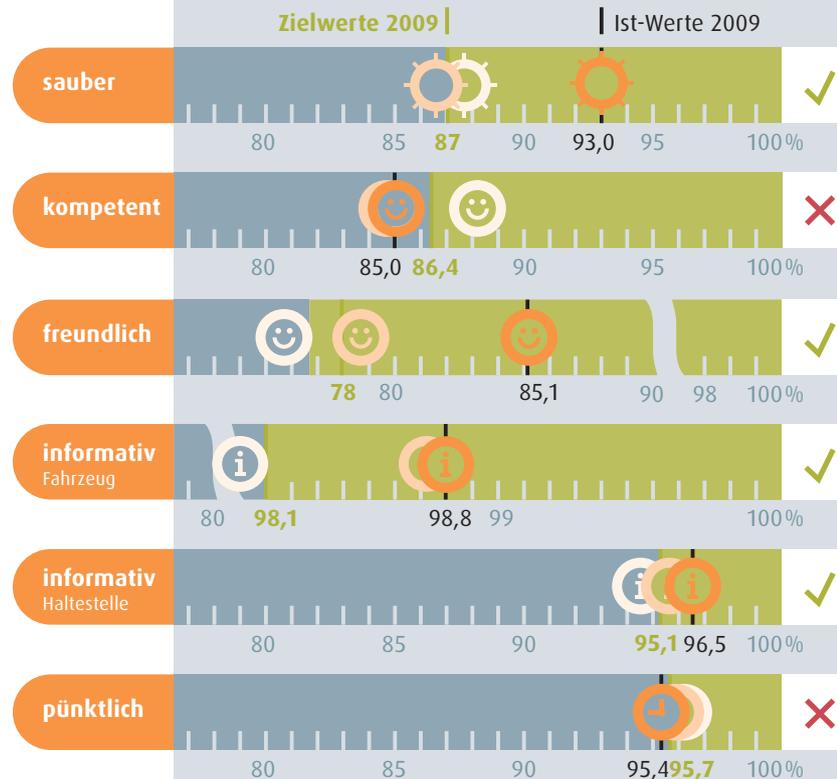
Die Fahrzeuge sind so sauber wie vereinbart, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als freundlich wahrgenommen.

Trotz intensiver Schulung der Fahrerinnen und Fahrer wird das Ziel bei der Kompetenz noch nicht erreicht.

Zur Qualität der Fahrgastinformation in den Fahrzeugen und an den Haltestellen konnte die üstra die gesetzten Ziele erreichen – der Zielwert für die Information im Fahrzeug wird sogar weit übertroffen.

Die Vorgaben hinsichtlich der Pünktlichkeit sind knapp verfehlt. Die Ursache dafür waren Baustellen und außergewöhnlich hohes Verkehrsaufkommen – wie zum Beispiel in der Adventszeit 2009, wo es in der Innenstadt zu starken Verspätungen vor allem bei den Buslinien 121, 128/134 und 100/200 kam.

»Die Haltestellen-Anzeigen im Bus sind wirklich sehr übersichtlich. Ich bin noch nie falsch ausgestiegen.«



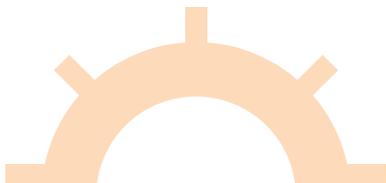
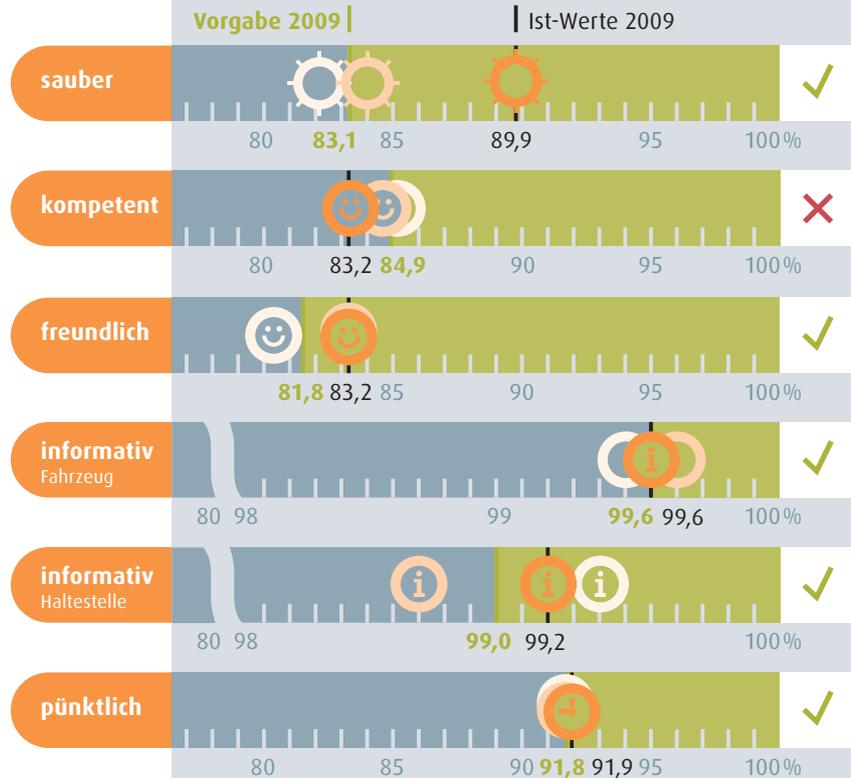


»Die Wagen sind Tag und Nacht  
im Einsatz. Erstaunlich,  
dass sie immer sauber sind.«

# üstra Stadtbahn

## Saubere Fahrzeuge – Mitarbeiterschulungen weiterhin notwendig

Die Stadtbahnen der üstra machen einen sehr sauberen Eindruck. Der Wert für Sauberkeit konnte gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden und liegt weit über dem Zielwert. Ein Grund dafür: die Qualitätsgespräche zwischen üstra und den Reinigungsfirmen. Ein weiterer: stichprobenartige Kontrollen ohne Ankündigung. Die Vorgaben der Region zur Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer werden nicht erreicht, deshalb hat die üstra im Jahr 2010 die Verbesserung der Mitarbeiterkompetenz zu einem Schwerpunkt der Arbeit gemacht. Ob Schulung und Weiterbildung wirken, wird sich im nächsten Jahr zeigen.



**Ein Beispiel für konkrete Maßnahmen:  
Verbesserung der Aufenthaltsqualität  
in den Stationen**

# Aktion »Wohlfühlklima«

## **Die Ausgangslage**

Der Zustand der DB Stationen in der Region Hannover wurde von den Fahrgästen als schlecht beurteilt. Mutwillige Zerstörung, Graffiti und Verschmutzung gaben immer wieder Anlass zu Unmut und Beschwerden. Deshalb hat die Region Hannover gemeinsam mit DB Station & Service 2008 das Projekt „Verbesserung der Aufenthaltsqualität“ initiiert – mit dem Ziel, die Stationen der Region Hannover so in Stand zu halten, dass Reisende sich dort gern aufhalten und der Nahverkehr ein besseres Image erhält.

## **Woher kam das Geld?**

Finanziert wurde die Aktion durch Zugausfälle: Wenn die Qualitätsvorgaben für den Betrieb nicht eingehalten werden, müssen die Verkehrsunternehmen Abzüge bei der Vergütung hinnehmen. Dieses Geld hat die Region wieder in die Infrastruktur investiert, damit es den Fahrgästen zu Gute kam, die unter schlechter Qualität leiden mussten.





#### **Was wurde getan?**

Wir haben Graffiti beseitigen lassen. Ein Maler war regelmäßig im Einsatz, um flexibel und kurzfristig auch neu hinzugekommene Schäden zu beseitigen. Zuerst wurden alle Stationen bewertet. Dort wo es am wichtigsten war hat der Maler begonnen.

#### **Das Ergebnis kann sich sehen lassen!**

Die Aktion war sehr wirkungsvoll, das Ergebnis ist ansprechend. Die Aufenthaltsqualität hat sich merklich verbessert. Auch wenn an einigen Stationen immer wieder Schmierereien angebracht werden – wir geben nicht auf in diesem „Beharrungswettbewerb“.

#### **Positive Effekte verstärken**

Die Aktion startete im Jahr 2008 und wurde 2009 fortgesetzt, um die positiven Effekte zu verstärken und zu stabilisieren. Unser Ziel ist es auch weiterhin, das Klima in den Verkehrsstationen so nachhaltig zu verändern, dass der ÖPNV in seiner Gesamtheit gestärkt und positiv im Gedächtnis der Bürger verankert wird.

# 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,  
üstra, GVS, metronom  
Thomas Langreder, Ascan Egerer  
DB Station&Service AG, Martin Bargiel

Gestaltung

Gisela Sonderhüsken  
Design-Gruppe, Team Gestaltung

Druck

Region Hannover, Team Druck

Ausgabe

09/2010

Weitere Informationen

Reinhard Krallinger  
Hildesheimer Straße 20  
30169 Hannover

Telefon  
Fax

0511 616 23298  
0511 616 1124336

E-Mail  
Internet

[oepnv@region-hannover.de](mailto:oepnv@region-hannover.de)  
[www.hannover.de](http://www.hannover.de)