



## GESAMTBERICHT FÜR DAS JAHR 2010

Öffentliche Personenverkehrsdienste in der Region Hannover

NACH ART. 7 ABS. 1 VO (EG) NR. 1370/2007



## INHALTSVERZEICHNIS

1	ERLÄUTERUNG DER REGION HANNOVER ZUM GESAMTBERICHT	2
2	DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGS-AUFTRÄGE UND DER AUSGEWÄHLTEN BETREIBER	2
3	GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN	3
3.1	BEDIENUNGSQUALITÄT	3
3.1.1	BUSVERKEHRE	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Angebotsstandard</li> <li>■ Teilnetz Hannover</li> <li>■ Teilnetze Region Hannover <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Region 1 Nord-Ost</li> <li>■ Region 2 Süd-West</li> <li>■ Region 3 Nord-West</li> </ul> </li> </ul>	
3.1.2	SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE	9
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stadtbahntakte 2010</li> <li>■ SPNV-Takte 2010</li> </ul>	
3.2	BEFÖRDERUNGSQUALITÄT	11
3.2.1	BUSVERKEHRE	11
3.2.2	SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE	13
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualitätsmerkmale Stadtbahn</li> <li>■ Qualitätsmerkmale SPNV</li> </ul>	
3.2.3	DARSTELLUNG DER SOLL- UND IST-WERTE DER ERREICHTEN QUALITÄT 2010	15
4	GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN	15
5	ÜBERSICHTSKARTEN	16
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SPNV-Netz</li> <li>■ Stadtbahnnetz</li> <li>■ Busbahnnetz</li> <li>■ Teilnetze Region Hannover</li> </ul>	

## 1 ERLÄUTERUNG DER REGION HANNOVER ZUM GESAMTBERICHT

Seit dem 3. Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. In Art. 7 (1) der VO 1370 wird von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert.

Die VO 1370/2007 definiert in Art. 2 b) die „zuständige Behörde“ wie folgt:

„Jede Behörde oder Gruppe von Behörden eines oder mehrerer Mitgliedsstaaten, die zur Intervention im öffentlichen Personenverkehr in einem bestimmten geografischen Gebiet befugt ist, oder jede mit einer derartigen Befugnis ausgestattete Einrichtung.“

Die Region Hannover ist demnach die zuständige Behörde für den gesamten ÖPNV (SPNV, Stadtbahn- und Busverkehr) in der Region Hannover.



## 2 DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGSaufträge UND DER AUSGEWÄHLTEN BETREIBER

	Öffentliche Dienstleistung	Vertrag	Fahrplankilometer	Bereiber
<b>Bus</b>	Stadtbusverkehr	ÖDLA gem. EU VO 1370/2007	12.205.560	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
<b>Bus</b>	Regionalbusverkehr	Betrauung nach „Altmark-Trans“ 2009	18.435.727	RegioBus Hannover GmbH
<b>Stadtbahn</b>	Stadtbahn Hannover	Betrauung nach „Altmark-Trans“ 2009	12.822.728	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
<b>SPNV</b>	S-Bahn Hannover, Regionalbahnen	Verkehrsvertrag DB 2006-2014	7.786.000	DB Regio AG
<b>SPNV</b>	SPNV-Netz Uelzen - Hannover - Göttingen	Verkehrsvertrag Uelzen - Hannover - Göttingen	822.728	metronom Eisenbahngesellschaft mbH

### 3 GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN

#### 3.1 BEDIENUNGSQUALITÄT

##### 3.1.1 BUSVERKEHRE

###### ■ Angebotsstandard

Die Region Hannover legt den Rahmen der ausreichenden Verkehrsbedienung für das Verkehrssystem Bus auf der Grundlage des Jahresfahrplans fest.

Als Vorgabe gilt eine Takttabelle, in deren Rahmen das konkrete Fahrplanangebot entsprechend der rechtlichen Vorgaben, der Angebotsstandards des Nahverkehrsplans und der besonderen Anforderungen des Schülerverkehrs durch die Verkehrsunternehmen ausgefüllt wird.

###### ■ Teilnetz Hannover

Bustakte Teilnetz Hannover 2010



#### Bedienungsqualität der Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Hannover

		Bedienungshäufigkeit in Minuten
Montag – Freitag	HVZ	10 / 20 / 30 <sup>1</sup>
	NVZ	15 / 30 / 60
	SVZ	60 <sup>2/3</sup>
Samstag	NVZ	15 / 30 / 60 <sup>1</sup>
	SVZ	60 <sup>2/3</sup>
Sonntag	SVZ	30 / 60 <sup>1/3</sup>

#### Erläuterungen:

<sup>1</sup> Taktverdichtung auf angebotsorientierten Direktverbindungen in das Oberzentrum Hannover oder auf nachfragestarken Relationen in der Stadt Hannover oder der Region Hannover

<sup>2</sup> Zusätzliche Nachtverkehre in den Nächten Freitag und Samstag

<sup>3</sup> Linienverkehr oder nachfrageorientierte Bedienung durch Bedarfsverkehre (RufTaxi, RufBus, AnrufSammelTaxi)

Erläuterung Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ), Schwachverkehrszeit entsprechend Nahverkehrsplan 2008, Kap. D III

**Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Hannover**

<b>Linie</b>	<b>von</b>	<b>nach</b>
60	Schulverkehr Vier Grenzen	Lüerstraße
61	Schulverkehr Haberhof	Müdener Weg
62	Schulverkehr Stöcken	Burgweg/Paul-Dohrmann-Schule
100	August-Holweg-Platz über Lister Platz, Kröpcke und Aegidientorplatz	August-Holweg-Platz
120	Ahlem	Aegidientorplatz
121	Altenbekener Damm	Haltenhoffstraße
122	Langenhagen/Im Gehäge	Vier Grenzen
123	Peiner Straße	Buchholz
124	Am Brabrinke	Stadtfriedhof Misburg
125	Meierwiesen	Anderten
126	Altgarbsen/Waldschänke	Stöcken
127	Lahe	Pferdeturm
128	Nordring	Peiner Straße
129	Wettbergen	Empelde
130	Wettbergen	Wettbergen
133	Lahe	Melanchtonstraße
134	Nordring	Peiner Straße
135	Stöcken	Stadtfriedhof Lahe/Haupteingang
136	Stöcken	Haltenhoffstraße
137	Spannhagengarten	Pferdeturm
200	August-Holweg-Platz über Aegidientorplatz, Kröpcke und Lister Platz	August-Holweg-Platz
253	Langenhagen/Zentrum	Langenhagen/Zentrum
254	Mühlenberg	Wallensteinstraße
267	Maschsee/Strandbad	Kröpcke
340	Pattensen	Messe/Ost
341	Pattensen	Messe/Ost (Expo-Plaza)
346	Laatzen/Zentrum	Rethen
363	Wallensteinstraße	Peiner Straße
420	Garbsen	Marienwerder
470	Langenhagen/Flughafen	Stöcken
480	Langenhagen/Zentrum	Garbsen
581	Stöcken	Mühlenberger Markt
610	Kaltenweide/Bf.	Langenhagen/Zentrum (Berliner Platz)
611	Kaltenweide/Bf.	Langenhagen/Zentrum (Berliner Platz)
612	Krähenwinkel	Langenhagen/Bahnhof Mitte
616	Langenhagen/Zentrum	Langenhagen/Zentrum
631	Altwarmbüchen/Schulzentrum	Buchholz/Noltemeyerbrücke

## ■ Teilnetz Region Hannover

Bustakte Teilnetz Region Hannover 2010

Bedienungsqualität der Buslinien der RegioBus Hannover GmbH in den Teilnetzen Region 1 Nord-Ost, Region 2 Süd-West und Region 3 Nord-West		
		Bedienungshäufigkeit in Minuten
Montag – Freitag	HVZ	30 / 60 <sup>1</sup>
	NVZ	60 / 120
	SVZ	60 / 120 <sup>2/3</sup>
Samstag	NVZ	30 / 60 <sup>3</sup>
	SVZ	60 <sup>1</sup> / 120 <sup>2/3</sup>
Sonntag	SVZ	60 <sup>1</sup> / 120 <sup>3</sup>

### Erläuterungen:

<sup>1</sup> Taktverdichtung auf angebotsorientierten Direktverbindungen in das Oberzentrum Hannover oder auf nachfragestarken Relationen in der Stadt Hannover oder der Region Hannover

<sup>2</sup> Zusätzliche Nachtverkehre in den Nächten Freitag und Samstag

<sup>3</sup> Linienverkehr oder nachfrageorientierte Bedienung durch Bedarfsverkehre (RufTaxi, RufBus, AnrufSammelTaxi)

Erläuterung Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ), Schwachverkehrszeit entsprechend Nahverkehrsplan 2008, Kap. D III

## ■ Teilnetz Region 1 Nord-Ost

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Region 1 Nord-Ost		
Linie	von	nach
330	Lühnde	Bemeroder Rathausplatz
370	Mehrum	Altenbekener Damm
371	Sehnde	Ahlten
372	Klein Lobke	Sehnde
390	Sehnde	Gleidingen (Laatzen)

■ Teilnetz Region 1 Nord-Ost

<b>Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 1 Nord-Ost</b>		
<b>Linie</b>	<b>von</b>	<b>nach</b>
600	Großburgwedel	Lahe
620	Großburgwedel	Fasanenkrug
621	Engensen	Großburgwedel
630	Großburgwedel	Altwarmbüchen
634	Altwarmbüchen	Engensen
635	Altwarmbüchen	Isernhagen
636	Großburgwedel	Burgdorf
638	Großburgwedel / Von Alten Straße	Großburgwedel / Bf
639	Burgdorf	Großburgwedel
640	Burgdorf	Altwarmbüchen
650	Großburgwedel	Langenhagen
651	Fuhrberg	Großburgwedel
690	Großburgwedel	Mellendorf
692	Langenhagen	Mellendorf
694	Mellendorf	Abbensen
695	Mellendorf	Plumhof
696	Mellendorf	Abbensen
697	Mellendorf	Abbensen
698	Mellendorf	Resse
905	Stadtverkehr Burgdorf	
906	Stadtverkehr Burgdorf	
907	Stadtverkehr Burgdorf	
910	Hänigsen	Burgdorf
916	Burgdorf	Schillerslage
920	Hänigsen	Burgdorf
926	Burgdorf	Ehlershausen
927	Ehlershausen	Wathlingen
930	Uetze	Burgdorf
938	Obershagen	Uetze
946	Burgdorf	Dollbergen
948	Hohenhameln	Hämelerwald
949	Hämelerwald	Lehrte
950	Dedenhausen	Schwüblingsen
962	Burgdorf	Sehnde
963	Lehrte	Klein Kolshorn
964	Stadtverkehr Lehrte	
965	Stadtverkehr Lehrte	
966	Stadtverkehr Lehrte	
967	Lehrte	Ahlten
N 62	Altwarmbüchen	Isernhagen
N 63	Altwarmbüchen	Schillerslage
N 94	Lahe	Hämelerwald
Ruffaxi	Burgdorf/Uetze	
Ruffaxi	Uetze	



■ Teilnetz Region 3 Nord-West

**Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Region 3 Nord-West**

Linie	von	nach
450	Berenbostel	Wissenschaftspark Marienwerder

**Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 3 Nord-West**

Linie	von	nach
410	Wunstorf	Garbsen
421	Neustadt	Garbsen
430	Osterwald UE	Garbsen
431	Garbsen	Seelze
440	Neustadt	Marienwerder
460	Stöckendrebber/Esperke	Nordhafen
461	Engelbostel	Nordhafen
490	Neustadt	Stöcken
491	Osterwald UE	Stöcken
570	Ahlem	Barsinghausen
573	Ringlinie Seelze	
574	Seelze	Ahlem (- Harenberg)
700	Wunstorf	Hannover
701	Stadtverkehr Wunstorf	
710	Wunstorf	Steinhude
711	Wunstorf	Steinhude
715	Wunstorf	Wiedenbrügge/Hagenburg
740	Wunstorf	Niengraben
741	Wunstorf	Niengraben
745	Wunstorf	Niengraben
760	Kolenfeld	Wunstorf
780	Luthe	Wunstorf
785	Wunstorf	Luthe (- Fliegerhorst Wunstorf)
790	Wunstorf	Liethe
801	Stadtverkehr Neustadt	
802	Stadtverkehr Neustadt	
803	Stadtverkehr Neustadt	
804	Stadtverkehr Neustadt	
820	Neustadt	Poggenhagen
830	Neustadt	Mardorf
831	Neustadt	Schneeren
835	Neustadt über Münchenhagen	Wunstorf
840	Neustadt	Mandelsloh

### Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 3 Nord-West (Fortsetzung)

Linie	von	nach
850	Neustadt	Stöckendrebber
860	Neustadt	Metel
865	Otternhagen/Poppe	Otternhagen/Schule
870	Neustadt	Esperke
N 41	Marienwerder	Schloß Ricklingen
N 43	Garbsen	Osterwald
N 57	Ahlem	Göxe
N 70	Ahlem	Dedensen
RufTaxi	Seelze	
RufTaxi	Neustadt	
RufTaxi	Wunstorf	

### 3.1.2 SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE

#### ■ Stadtbahntakte 2010

Wochentag	Montag - Freitag			Samstag			Sonntag	
	HVZ/NVZ 6:30 - 19:00	SVZ I 4:00 - 6:30 19:00 - 23:00	SVZ II 23:00 - 1:00	NVZ 10:30 - 17:30	SVZ I 6:00 - 10:30 17:30 - 23:00	SVZ II 5:00 - 6:00 23:00 - 1:00	SVZ I 9:00 - 23:00	SVZ II 5:00 - 9:00 23:00 - 1:00
<b>A - Strecke</b>								
3 Wettbergen – Altwarmbüchen	10	15	30	10	15	30	15	30
7 Wettbergen – Misburg/Nord	10	15	30	10	15	30	15	30
9 Empelde – Fasanenkrug	10	15	30	10	15	30	15	30
<b>B - Strecke</b>								
1 Langenhagen – Laatzen/Sarstedt	10	15	30	10	15	30	15	30
2 Alte Heide – Rethen	10	15	30	10	15	30	15	30
8 Hauptbahnhof – Messe/Nord	10	15	30	10	15	30	15	30
<b>C - Strecke</b>								
4 Garbsen – Roderbruch	10	15	30	10	15	30	15	30
5 Stöcken – Anderten	10	15	30	10	15	30	15	30
8 Hauptbahnhof – Messe/Nord	10	15	30	10	15	30	15	30
6 Nordhafen – Messe/Ost	10	15	30	10	15	30	15	30
11 Haltenhoffstr. – Zoo	10	15	30	10	15	30	15	30
<b>D - Strecke</b>								
10 Ahlem – Aegidientorplatz	7,5	15	15	10	15	15	10	15
17 Wallensteinstr. – Aegidientorpl.	15	-	-	20	-	-	30	-

Nähere Erläuterungen befinden sich im Nahverkehrsplan der Region Hannover

■ SPNV-Takte 2010

Wochentag		Mo. - Fr.	Sa.	So.
Bedienungszeitraum		ca. 5:00 - 24:00	ca. 5:00 - 24:00	ca. 6:00 - 24:00
S-Bahn	Linienverlauf	Takt in Min.	Takt in Min.	Takt in Min.
S 1	Hannover Hbf. – Wunstorf (-Haste – Minden)	60	60	60
S 2	Hannover Hbf. – Wunstorf – Hagen (-Nienburg)	60	60	60
S 1/2	Hannover Hbf. – Weetzen – Barsinghausen (-Haste)	30/60	30/60	30/60
S 3	Hannover Hbf. – Lehrte – Sehnde (-Hildesheim)	60	60	60
S 4	Hannover Hbf. – Langenhagen – Bennemühlen	30	30/60	60
	Hannover Hbf. – Rethen (-Hildesheim)	60	60	60
S 5	Hannover Hbf. – Langenhagen – H.-Flughafen	30	30	30
	Hannover Hbf. – Weetzen – Springe (-Hameln)	30	30/60	60
S 7	Hannover Hbf. – Lehrte – Ehlershausen (-Celle)	60	60	60
<b>übrige SPNV</b>				
R 1	Hannover Hbf. – Wunstorf (-Haste – Minden)	60	60	60
R 2	Hannover Hbf. – Wunstorf – Hagen (-Nienburg)	60	60	60
R 4	Hannover Hbf. – Bennemühlen (-Soltau)	60 <sup>*1</sup>	60 <sup>*2</sup>	120
R 8	Hannover Hbf. – Langenhagen – Großburgwedel (-Celle)	60	60	60
R 9	Hannover Hbf. – Lehrte – Dedenhausen (-Wolfsburg)	60	60	60
R 10	Hannover Hbf. – Hämelerwald – Lehrte (-Braunschweig)	60	60	60
R 11	Hannover Hbf. – Rethen (-Hildesheim)	60	60	60
R 12	Hannover Hbf. – Rethen (-Göttingen)	60	60	60

<sup>\*1</sup> = kein durchgängiges Angebot, sondern nur einzelne Fahrten

<sup>\*2</sup> = kein durchgängiges Angebot, sondern nur einzelne Fahrten



Nähere Erläuterungen befinden sich im Nahverkehrsplan der Region Hannover

## 3.2 BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT

### 3.2.1 BUSVERKEHRE

#### ■ Qualitätsmerkmale Bus

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen			
<b>Produktion</b>				
a) Pünktlichkeit	Die Fahrten sind pünktlich laut Fahrplan durchzuführen. Die Abfahrten erfolgen minutengenau oder mit einer Verspätung bis maximal 5 Min. nach Fahrplanzeit.			
b) Zuverlässigkeit	Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durchzuführen.			
c) Anschlüsse	Die Anschlüsse sind mit einer anzustrebenden Übergangszeit von max. 5 Min. (zzgl. Wegezeit) herzustellen.			
<b>Fahrzeuge</b>				
• Alter	Die Erbringung des Fahrplanangebotes ist mit Fahrzeugen folgender Altersbegrenzung durchzuführen:			
	<b>Alter</b>	<b>0 – 6 Jahre</b>	<b>7 – 12 Jahre</b>	<b>13 – 16 Jahre</b>
	SL	mind. 20% -30%	höchstens 60%	höchstens 30% - 40%
	SG	mind. 5% - 20%	höchstens 80%	höchstens 40%
• Zugänglichkeit	Die technischen Einrichtungen zur Verbesserung der Zugänglichkeit der Fahrzeuge sollen den nachfolgenden Qualitätsanforderungen entsprechen			
Niederflurigkeit				
Kneeling	Absenkung um 70-90 mm			
Rampe	manuelle Klapprampe bzw. elektrische Rampe			
Sondernutzungsfläche	Maß: mind. 90cm x 130cm			
• Ausstattung	Die folgenden Ausstattungselemente der Fahrzeuge müssen vorhanden und funktionsfähig sein			
RBL	rechnergesteuertes Betriebsleitsystem			
LSA-Beeinflussung	Zur Nutzung der vorhandenen Beschleunigungseinrichtungen sind die fahrzeugseitigen Voraussetzungen z.B. zur LSA-Beeinflussung durch die eingesetzten Busse herzustellen.			
Sprechfunk				
Sitz- + Stehplätze	In ausreichender Anzahl			
Fahrgastinfo – innen	Haltestellenansage			
	Haltestellenanzeige			
	„Wagen hält“- Anzeige			
	Lautsprecher/Bordmikrofon			
Fahrgastinfo - außen	Fahrzeugvorderseite: Liniennummer + Ziel			
	rechte Fahrzeugseite: Liniennummer + Ziel/Fahrweg			
	Fahrzeugheck: Liniennummer			
Abfallbehälter	Mindestens ein Abfallbehälter			
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug müssen frei von groben Verschmutzungen sein.			

<sup>1</sup> Die fahrzeugspezifischen Qualitätsmerkmale beziehen sich ausschließlich auf Standardlinien- (SL) und Standardgelenkbusse (SG)

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
<b>Fahrpersonal</b>	
• Kundenorientierung	Das Fahrpersonal zeichnet sich durch ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus.
• Kompetenz	Das Kriterium umfasst korrektes und verständliches Erteilen von Auskünften zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen und wichtigen Zielen für den befahrenen Linienbereich.
<b>Infrastruktur<sup>2</sup></b>	
• Haltestelle	Die Haltestellen sind mindestens mit folgenden Elementen auszustatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haltestellennamen, Liniennummer, Tarifzone, Verbund-Symbol</li> <li>• Fahrplan</li> <li>• Tarifinformation</li> <li>• Liniennetzplan (soweit infrastrukturelle Voraussetzungen gegeben)</li> </ul> Die Fahrgastinformationselemente müssen für den Kunden nutzbar sein. Darüber hinaus verbessern dynamische Fahrgastinformationselemente die stationäre Fahrgastinformation an wichtigen Haltestellen. Die Haltestellen sollen ausreichend beleuchtet sein.
• Informations- und Leittechnik	Zur datentechnischen Abbildung des Betriebsablaufes und zur Fahrgastinformation bedienen sich die Verkehrsunternehmen eines rechnergestützten Betriebsleitsystems. Zur Integration und Koordination des gesamten ÖPNV-Ablaufes in der Region Hannover nutzen die Busverkehrsunternehmen im GVH die gemeinsame Leitstelle Glocksee und deren Infrastruktur.
<b>Sicherheits- und Sonderleistungen</b>	Durchführung besonderer Marketingprojekte wie z.B. „Schüler in Bus und Bahn“, „Bustraining für spezielle Zielgruppen“, „Busbegleitservice“,....

<sup>2</sup> Vgl. Nahverkehrsplan Region Hannover 2008 Kap. E



### 3.2.2 SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE

#### ■ Qualitätsmerkmale Stadtbahn

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
<b>Produktion</b>	
a) Pünktlichkeit	Die Abfahrt aller Bahnen erfolgt minutengenau oder mit einer Verspätung von maximal 3 Min. nach Fahrplanzeit.
b) Zuverlässigkeit	Alle Bahnen verkehren laut aktuellem Fahrplan.
c) Anschlüsse	An den Stationen Aegidientorplatz und Hauptbahnhof werden alle Anschlüsse laut Fahrplan erreicht. Hierbei sind die Übergangszeiten von max. 2 Min. zu beachten.
d) Wagenbildung	Die Wagenbildung erfolgt bedarfsgerecht entsprechend der benötigten Kapazitäten.
<b>Fahrzeuge</b>	
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, ...) sind sauber und weisen keine dauerhaften Verschmutzungen auf.
• Schadensfreiheit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, ...) sind funktionsfähig und nutzbar. Die Fahrzeuge weisen keinerlei Beeinträchtigung in der Funktion auf.
<b>Stationen</b>	
• Schadensfreiheit	
<b>Fahrgastinformation/ Service</b>	
• Fahrgastinformation in den Stadtbahnen	In den Stadtbahnen erfolgen optische und akustische Informationen der Fahrgäste über das Fahrtziel und den nächsten Halt. Eine graphische Darstellung des bedienten Netzes sowie Tarifinformation sind in Form von Aufklebern (mindestens DIN A3) in jedem Wagen vorzuhalten.
• Information in den Stadtbahnwagen bei Unregelmäßigkeiten/ Störfällen	Bei kundenrelevanten Störungen ist den Kunden unverzüglich die Störung und, soweit bekannt, deren Ursache mitzuteilen. Sich daraus ergebende weitergehende Informationen bezüglich (Alternativanschlüsse, Ersatzverkehre ...) sind zu geben.
• Fahrgastinformation bei langfristig geplanten Ersatzverkehr	Die Fahrgäste werden rechtzeitig vor und während des Ersatzverkehrs durch Aushänge, Lautsprecherdurchsagen und Servicepersonal an allen betroffenen Stationen über die Maßnahmen informiert.
• Allgemeine Fahrgastinformationen durch das VU	Außen am Fahrzeug (Front und Seiten) ist das Fahrtziel und die Liniennummer anzuzeigen.
• Kundenorientierung	Das Fahrpersonal zeichnet sich durch eine verständliche Ausdrucksweise in deutscher Sprache, ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus.
• Kompetenz	Das Kriterium umfasst korrektes und verständliches Erteilen von Auskünften zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Alternativen bei Verspätungen
<b>Sicherheit</b>	
• Sicherheit in den Stadtbahnwagen	Die Kontaktmöglichkeit mit dem Fahrpersonal ist in jedem Wagen zu gewährleisten.

## ■ Qualitätsmerkmale SPNV

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
<b>Produktion</b>	
a) Pünktlichkeit	Die Abfahrt und Ankunft aller Züge erfolgt minutengenau laut Fahrplan oder mit einer Verspätung bis maximal 3 Min. nach Fahrplanzeit
b) Zugausfall/ Verlässlichkeit	Alle Züge verkehren laut aktuellem Fahrplan
c) Anschlüsse	An definierten Stationen werden alle Anschlüsse laut Fahrplan erreicht. Hierbei sind die Übergangszeiten zu beachten.
d) Zugbildung	Die Zugbildung erfolgt bedarfsgerecht entsprechend der benötigten Kapazitäten.
<b>Fahrzeuge</b>	
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, Toiletten, Abfallbehälter, ...) sind sauber und weisen keine dauerhaften Verschmutzungen auf.
• Schadensfreiheit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, Toiletten, Abfallbehälter, ...) sind funktionsfähig und nutzbar. Die Fahrzeuge weisen keinerlei Beeinträchtigung in der Funktion auf.
<b>Stationen</b>	
• Schadensfreiheit	Alle in der Verantwortung der Verkehrsunternehmen liegenden und kundenrelevanten Einrichtungen, hierzu zählen Fahrausweisautomaten und -entwerter, Fahrplanaushang sowie Fahrplaninfos bei Schienenersatzverkehr (SEV) sind frei von Schäden und nutzbar.
<b>Fahrgastinformation/ Service</b>	
• Fahrgastinformation in den Zügen	In den Zügen erfolgen optische und akustische Informationen der Fahrgäste über das Fahrtziel, den nächsten Zughalt und die Ausstiegsseite. Eine graphische Darstellung des bedienten Netzes sowie Tarifinformation sind in Form von Aufklebern (mindestens DIN A3) in jedem Wagen vorzuhalten.
• Information in den Zügen bei Unregelmäßigkeiten/ Störfällen	Bei kundenrelevanten Störungen ist den Kunden unverzüglich die Störung und, soweit bekannt, deren Ursache mitzuteilen. Sich daraus ergebende weitergehende Informationen bezüglich (Alternativanschlüsse, Schienenersatzverkehre „...“) sind zu geben.
• Kundenbetreuung in den Zügen	Jeder Zug ist mit Servicepersonal besetzt mit Ausnahme der Triebwagenzüge, soweit diese die technischen Voraussetzungen für eine Selbstabfertigung erfüllen. Die S-Bahn ist in jedem Fall ab 21:00 Uhr mit Servicepersonal zu begleiten sind. Das Servicepersonal ist in der Lage, alle wichtigen Anforderungen der Kunden (wie Informationen über Fahrplan, Anschlüsse und Tarife oder Betreuung beim Ein- und Aussteigen) zu erfüllen.
• Fahrgastinformation bei langfristig geplanten Schienenersatzverkehr	Die Fahrgäste werden rechtzeitig vor und während des Schienenersatzverkehrs durch Aushänge, Lautsprecherdurchsagen und Servicepersonal an allen betroffenen Stationen über die Maßnahmen informiert.
• Allgemeine Fahrgastinformationen durch das EVU	Außen am Fahrzeug (Front und Seiten) ist das Fahrtziel und die Liniennummer anzuzeigen.
<b>Sicherheit</b>	
• Sicherheit in den Zügen	Jeder Zug ist mit Servicepersonal besetzt. Das Servicepersonal ist in der Lage alle wichtigen Anforderungen der Kunden (wie Schutz der Fahrgäste vor Belästigung und Bedrohung) zu erfüllen. Alle S-Bahn-Fahrzeuge sind ab 21 Uhr mit Kundenbetreuern besetzt.

### 3.2.3 DARSTELLUNG DER SOLL- UND IST-WERTE DER ERREICHTEN QUALITÄT 2010



Qualitätsbericht 2010

## 4 GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN

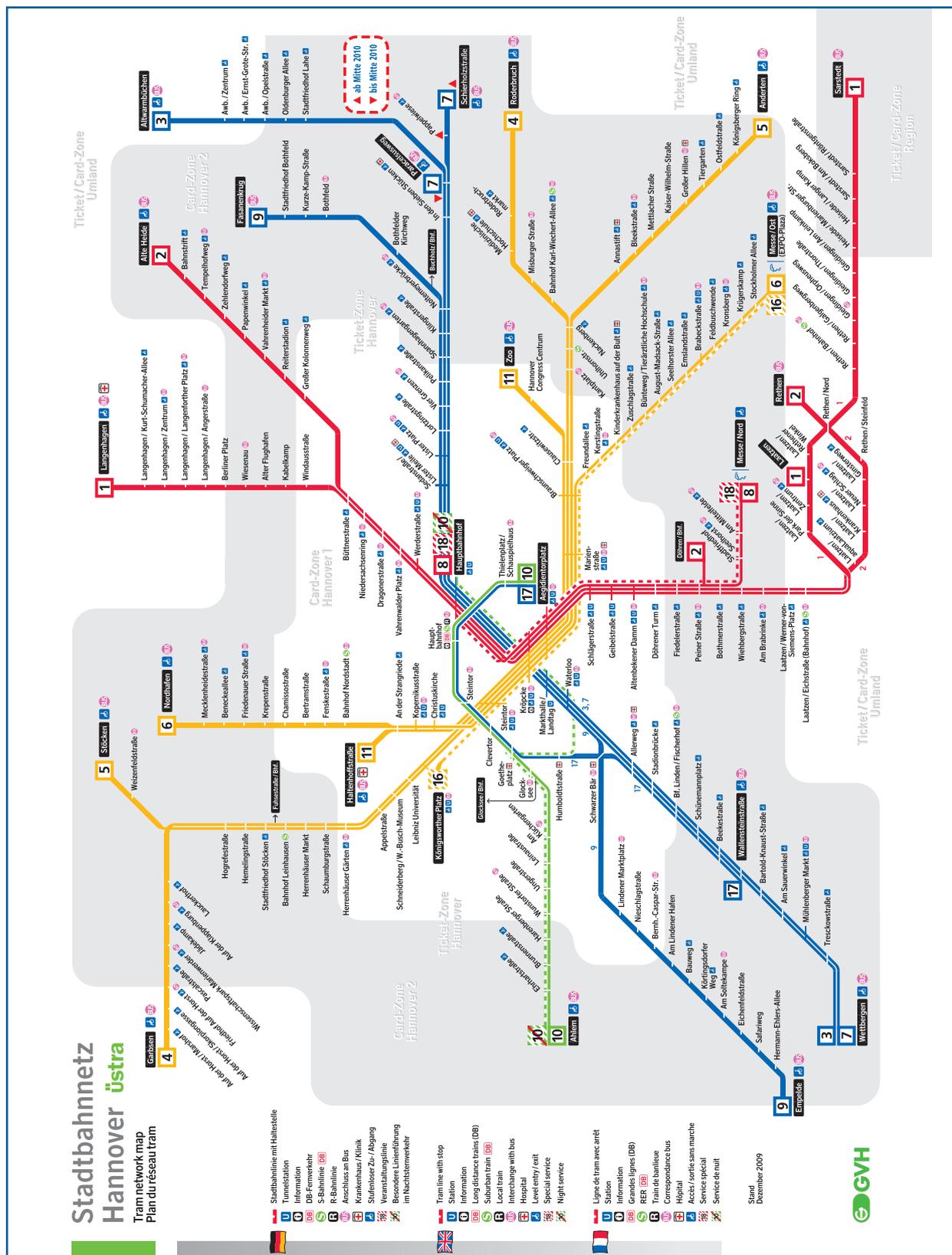
Die Region Hannover hat für die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im ÖPNV/SPNV im Jahr 2010 folgende Ausgleichsleistungen gewährt:

Verkehrssystem	Ausgleichsleistungen 2010
Bus	44.852.000 €
Stadtbahn	0 €
SPNV	75.255.102 €



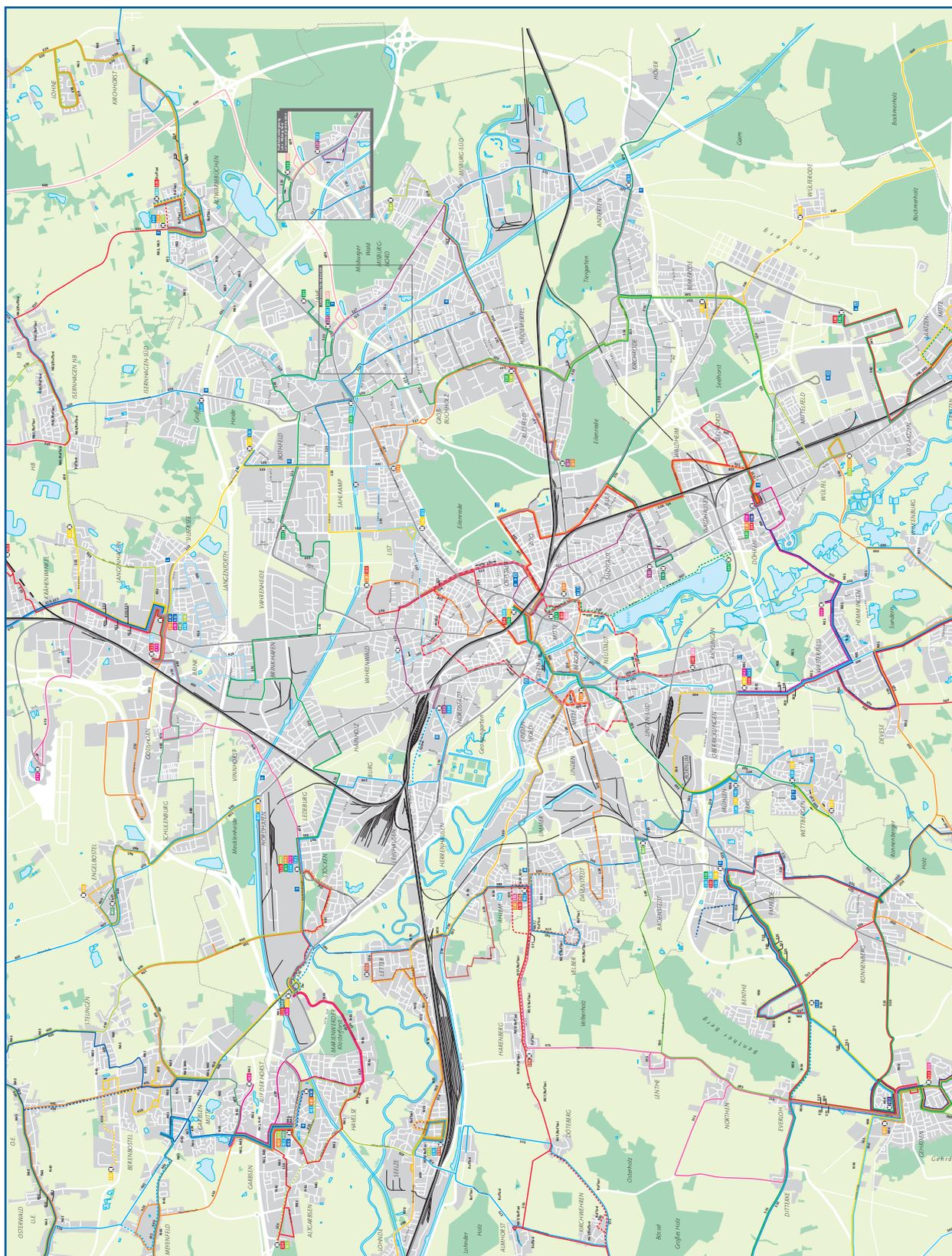


# STADTBAHNNETZ

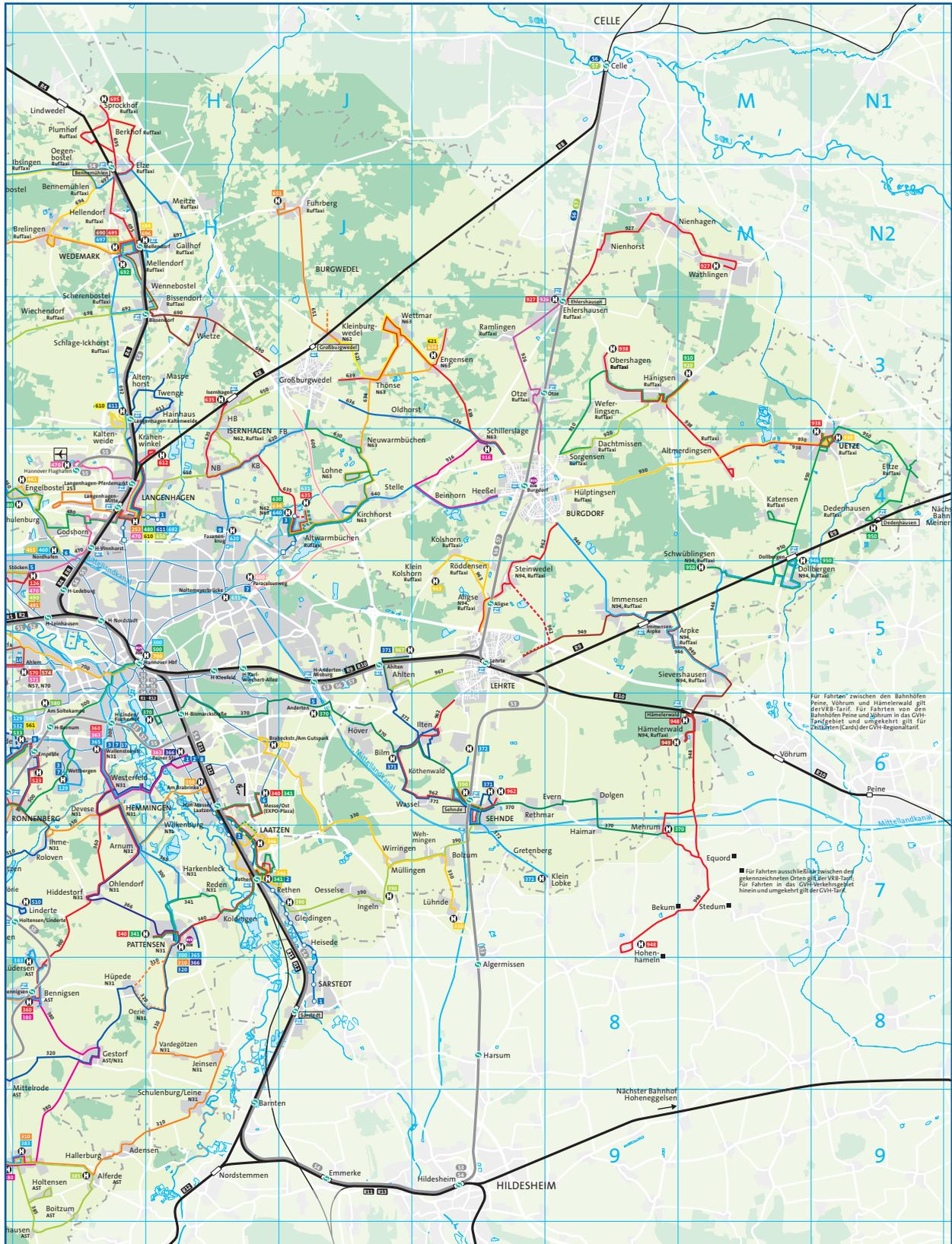




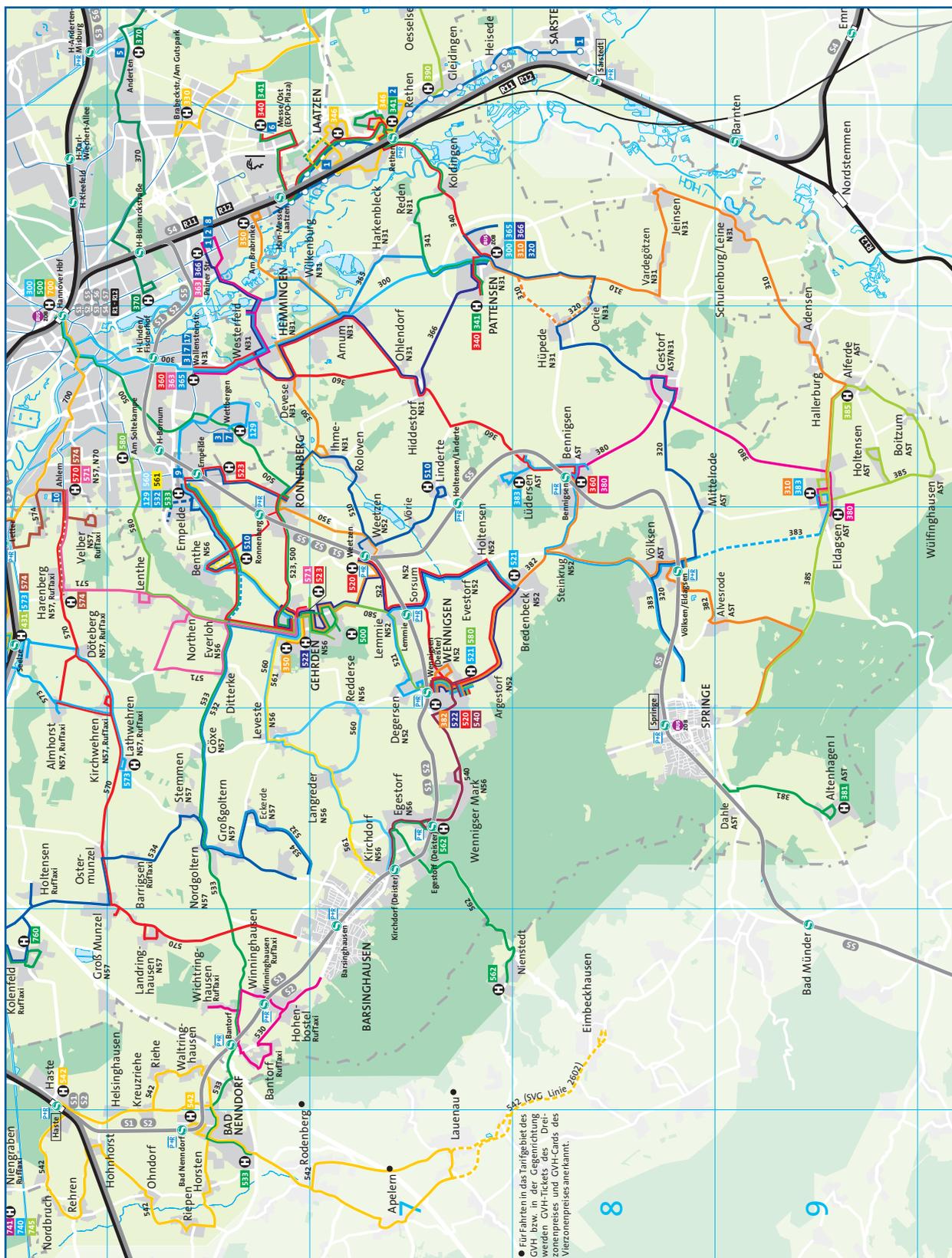
# TEILNETZ HANNOVER



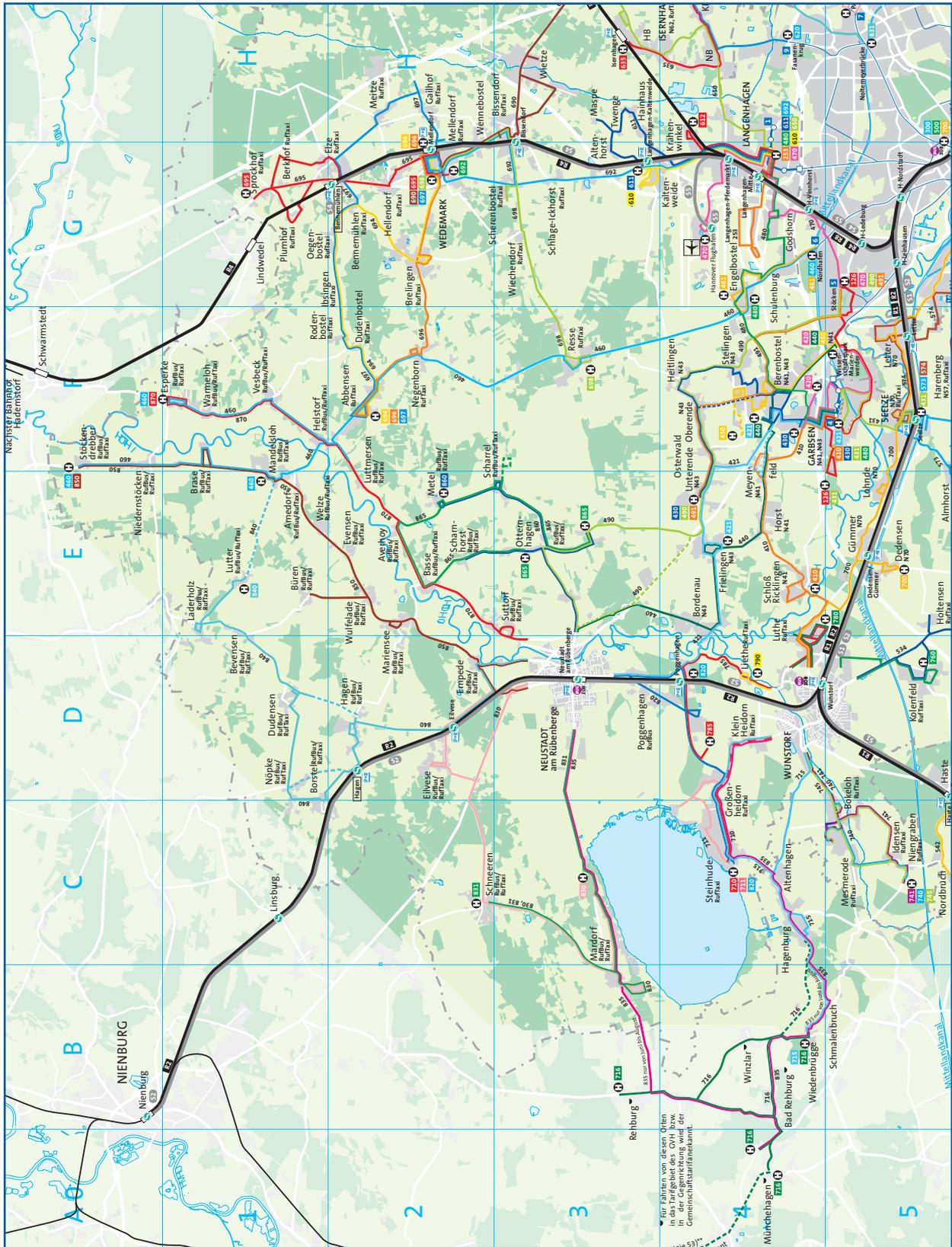
## TEILNETZ REGION HANNOVER 1 NORD-OST



## TEILNETZ REGION HANNOVER 2 SÜD-WEST



### TEILNETZ REGION HANNOVER 3 NORD-WEST









## **Region Hannover**

### **Herausgeber**

Region Hannover  
Team ÖPNV-Angebotsmanagement  
Hildesheimer Straße 18  
30169 Hannover

### **Fotos**

Andreas Kolmer,  
Thomas Langreder,  
üstra Archiv

### **Grafik**

Region Hannover,  
Team Gestaltung