

JAHRESBERICHT



# HVV-Qualitätsbericht 2017



Komm gut nach Hause





## INHALT

<b>1</b>	<b>Haltestellenumfeld-Koordination (HUK)</b>	<b>4</b>
1.1	Bearbeitung von Haltestellenumfeldern in 2017	5
1.2	Ergebnisse/Arbeitsschwerpunkte	6
1.3	Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern (DSQH)	6
1.4	Weitere Tätigkeiten der HUK	7
<b>2</b>	<b>Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen 2017</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Ergebnisse der HVV-Garantie</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)</b>	<b>12</b>
4.1	Kundenzufriedenheit	12
4.1.1	Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	16
4.1.2	Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen	17
4.1.3	Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	18
4.1.4	Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge	19
4.1.5	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe	20
4.1.6	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger	21
4.1.7	Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	22
4.2	Pünktlichkeit	23
4.2.1	Bus und Schiff	23
4.2.2	U- und S-Bahn	24
4.3	Mystery Shopping	26
4.3.1	Ergebnisse Bus und Schiff	26
4.3.2	Ergebnisse U- und S-Bahn	28
4.4	Fahrkartenkontrollen	29
4.5	Monetäres Gesamtergebnis	30
<b>5</b>	<b>Fazit</b>	<b>33</b>
	<b>Impressum</b>	<b>34</b>

# 1 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

## EINFÜHRUNG

Die Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) befasst sich seit 2013 mit der Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Hamburger Schnellbahn-Haltestellenumfeldern. Die Umfelder beeinflussen nicht nur die Wahrnehmung des ÖPNV durch den HVV-Kunden, sondern auch den Eindruck von Passanten vom angrenzenden Stadtteil. Mit Hilfe der Initiierung einer verstärkten Zusammenarbeit der zuständigen Akteure stößt die HUK die Abstimmung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität an. Dabei ist das Themenspektrum mit Sauberkeit, Gestaltungsqualität, Grünpflege, baulicher Unterhaltung, Infrastrukturdefiziten, (subjektiver) Sicherheit, Barrierefreiheit, Wegeleitung, Klärung formaler Zuständigkeiten, Winterdienst und sozialen Problemen breit angelegt.

Seit 2013 unterstützt das bei der Stadtreinigung Hamburg (SRH) angesiedelte Pilotprojekt „Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern“ (DSQH) die Arbeit der HUK. Ein DSQH-Prüfer erfasst einmal monatlich vor allem Sauberkeits- und Unterhaltungszustände von Objekten und Flächen in ausgewählten Haltestellenumfeldern. Aus diesen Daten erstellt die SRH Tagesberichte, die mit Fotos und Plänen zu besonderen Handlungsbedarfen ergänzt werden. Die HUK sichtet diese Berichte, ordnet den Hinweisen Zuständigkeiten zu und leitet entsprechend weiter.

Aufgrund des Erfolges der Tätigkeit in Haltestellenumfeldern entfristeten die fünf Finanziere (zwei Behörden und drei Verkehrsunternehmen) die HUK zum 01.01.2017. Parallel wurde das Datenbanksystem DSQH in den Dauerbetrieb überführt.



## 1.1 BEARBEITUNG VON HALTESTELLENUMFELDERN IN 2017

In 2017 wurde die Bearbeitung der elf Haltestellenumfelder Berliner Tor, Borgweg, Dammtor, Dehnhaid, Habichtstraße, Harburg, Holstenstraße, Langenfelde, Lutterothstraße, Schnel-

sen und Wandsbek-Gartenstadt abgeschlossen. Zusätzlich bearbeitete die HUK in weiteren Umfeldern größere Einzel- bzw. Sonderthemen (Tabelle 1).

Haltestellenumfeld	Termine von Arbeitsgruppen und Hinweise auf Sonderthemen
U/S Berliner Tor	Bearbeitung des Teilbereichs „Bürgerweide“; Sonderthemen „Trinkergruppen“ und „Haltestellenvordach“
U Borgweg	Bestandsaufnahme und Empfehlungen zu LSBG-Planung für gesamtes Haltestellenumfeld
R/S Dammtor	Sonderthema „Wegeleitung bei Baumaßnahmen“
U Dehnhaid	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
S Elbgaustraße S Othmarschen U/S Sternschanze	Sonderthema „Gestaltung von Flächen“
U Habichtstraße	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
S Harburg	Sonderthemen „Wilde Toilette im Zugang Großmoordamm“ und „Zuständigkeiten in der Haltestelle“ sowie Einzelmaßnahmen
S Holstenstraße	Sonderthema „Umgang mit Drogenabhängigen/Trinkergruppen“
S Langenfelde	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
U Lutterothstraße	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
A Schnelsen	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
U/S Sternschanze	Sonderthema „Sauberkeit“ des westlichen Teilbereichs
U Wandsbek-Gartenstadt	Bestandsaufnahmen im Haltestellenumfeld und Empfehlungen zur Neugestaltung des Ostpreußenplatzes
Bus Stuts Moor	Klärung von Zuständigkeiten und Abstimmung von Einzelmaßnahmen
Bus Hummelsbüttler Hauptstraße	Klärung von Zuständigkeiten

Tabelle 1: HUK-Bearbeitung von Einzel- und Sonderthemen in Haltestellenumfeldern in 2017  
In 2017 wurde mit der Bearbeitung weiterer Haltestellenumfelder begonnen, deren Abschluss für 2018 vorgesehen ist.

## 1.2 ERGEBNISSE/ARBEITSSCHWERPUNKTE

Eine Auswertung der Arbeitsergebnisse für die zwischen 2014 und 2017 in Arbeitsgruppen bearbeiteten 37 Haltestellenumfelder ergab folgende Ergebnisse:

- In den ausgewerteten Umfeldern wurden insgesamt 1.464 Handlungsbedarfe dokumentiert. Für 83 % der aufgenommenen Handlungsbedarfe wurden Maßnahmen verabredet. Drei Viertel der verabredeten Maßnahmen wurden bis Jahresende 2017 umgesetzt.
- Das Handlungsfeld „Sauberkeit“ hat mit deutlichem Vorsprung die größte quantitative Bedeutung für die Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern. Verschmutzungen durch Papier, Verpackungen und Flaschen sowie Graffiti, Plakate und Aufkleber machen dabei zusammen 60 % der Handlungsbedarfe aus.
- Die Objekte „Fahrradabstellplatz“, „Begleitgrün“ und „Gehweg“ füllen zusammen knapp ein Drittel der Handlungsbedarfe aus.
- Die Zuständigkeiten für Maßnahmen zu Handlungsbedarfen konzentrieren sich mit 40 % auf die sieben Bezirksämter, was ihre große Bedeutung für die Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern betont. Erst mit deutlichem Abstand folgen weitere Akteure.

- Für 17 % der Handlungsbedarfe wurden in den Arbeitsgruppen keine Maßnahmen verabredet. Die Hintergründe hierzu sind vielfältig: Für knapp die Hälfte dieser Handlungsbedarfe sind die Bezirksämter zuständig, diese haben aufgrund von Personal- und Unterhaltungsmittelknappheit keine Handlungsmöglichkeiten. Daneben lassen sich einzelne besonders betroffene Handlungsfelder identifizieren, zu denen regelmäßig keine oder nur in Einzelfällen Maßnahmen verabredet bzw. über das Datenbanksystem DSQH angestoßen werden konnten:

- Aufstellung zusätzlicher Fahrradbügel
- Beleuchtungsdefizite
- Trinkergruppen
- Graffiti an Brücken/(Stütz)mauern und Widerlagern
- Verschmutzte und für Passanten oder Fahrgäste einsehbare Flächen in der Zuständigkeit von DB Netz
- Verschmutzte Verteilerkästen der Versorgungsunternehmen
- Taubenkot unter DB-Brücken
- Wildplakatierung
- Reinigung überdachter Fahrradabstellanlagen
- Flächen im Verwaltungsvermögen der BWVI-Schnellbahn

Für mehrere dieser Handlungsbedarfe erhofft sich die HUK ab 2018 eine Verbesserung der Situation im Zusammenhang mit dem Senatsprogramm „Hamburg gepflegt und grün“.

## 1.3 DATENBANKSYSTEM ZUR QUALITÄTSSICHERUNG IN HALTESTELLENUMFELDERN (DSQH)

Für 2017 wurde die Stichprobe von 51 auf 40 monatlich beprobte Umfeldern mit 67 Teilbereichen reduziert, um bei gleichem Zeitbudget für DSQH intensiver Rückfragen zu Maßnahmenumsetzungen und Auswertungen durchführen zu können. Über die Weiterleitung der Berichte wurden ca. 2.500 Hinweise zu Handlungsbedarfen an über 50 Adressaten übermittelt.

In der zweiten Jahreshälfte 2017 wurden Änderungen am DSQH-Verfahren zum 1. Januar 2018 vorbereitet:

- Ausweitung auf zunächst 74 beprobte Umfeldern. Ausgewählt wurden Umfeldern mit bekannten und durch DSQH dokumentierbaren Handlungsbedarfen.
- Beprobung überwiegend zweimonatlich, bei wenigen „HotSpots“ monatlich. Als „HotSpots“ wurden zunächst bereits bekannte Umfeldern mit intensivem Handlungsbedarf ausgewählt.

Im Zusammenhang mit der Ausweitung der DSQH-Stichprobe wurden erstmalig auch zwölf wichtige Bushaltestellen ohne Schnellbahn-Haltestelle erhoben.

## 1.4 WEITERE TÄTIGKEITEN DER HUK

Neben der Initiierung und Begleitung von Arbeitsgruppen zu Haltestellenumfeldern und Busanlagen sowie der Bearbeitung und Weiterleitung von DSQH-Berichten, beschäftigen sich die HUK mit einer Reihe weiterer Themen, von denen im Folgenden exemplarisch das Thema „Gestaltung von Flächen in Haltestellenumfeldern“ aufgegriffen wird.

In 2017 wurden in Zusammenarbeit mit mehreren Schulen und einem Künstler drei Gestaltungsmaßnahmen auf mit Graffiti verunstalteten und gut in den Haltestellenumfeldern einsehbaren Flächen umgesetzt bzw. zur Umsetzung in 2018 vorbereitet.

Im Haltestellenumfeld Elbgaustraße wurde bereits in 2016 eine Fläche direkt neben dem Ausgang der Haltestelle an der Bus-

kehr Weidplan durch SchülerInnen der Stadtteilschule Eidelstedt gestaltet (Berichtserstattung im HVV-Qualitätsbericht 2016). Darauf aufbauend wurde zum Jahresende 2017 die Gestaltung aller Wandflächen in der Brückenunterführung an der Elbgaustraße durch eine Reinigung und Grundierung vorbereitet. Die eigentliche Gestaltung der mehr als 400 m<sup>2</sup> großen Flächen, basierend auf Entwürfen der SchülerInnen, beginnt im Frühjahr 2018 mit Umsetzung durch den Künstler.

Im Umfeld der Haltestelle U/S Sternschanze verschönerten SchülerInnen der benachbarten Ida-Ehre-Schule den von Graffiti verunstalteten Bunkereingang am Gehwegrand in der Straße Sternschanze zwischen den Zugängen zur U- und S-Bahn-Haltestelle (Abbildung 1 a und b).



Abbildung 1 a und b: Gestaltung des Bunkereingangs am Gehwegrand im Haltestellenumfeld Sternschanze

Bedauerlicherweise wurde die Gestaltung des Bunkereingangs bereits zwei Wochen nach Fertigstellung vollständig übersprayed. Da Gestaltungen in anderen Umfeldern nicht oder nur in kleinem Umfang nach Fertigstellung beschädigt wurden, will die HUK zukünftig bei der Standort-Auswahl stärker auf erkennbare Gefährdungen der Gestaltung achten.



Abbildung 2 a und b: Gestaltung von drei Gebäudefassaden eines Trafoshauses am Statthalterplatz im Haltestellenumfeld Othmarschen

Im Haltestellenumfeld Othmarschen gestalteten im Juni und Juli 2017 SchülerInnen der benachbarten Gymnasien Othmarschen und Christianeum ein Trafoshaus (Abbildung 2 a und b) am Statthalterplatz und die Tunnelverbindung am westlichen Zugang zur Haltestelle. Diese Gestaltung ist nach wie vor unbeschädigt und wurde gut angenommen.

## 2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN

Im Jahr 2017 hat der HVV im 9. Jahr in Folge die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüfen lassen. Untersucht wurden insgesamt 36 HVV-Servicestellen mit auf Monatsmitte und Ultimo verteilten Testbesuchen.

Die Studie wird im Zeitraum von August bis November durch das Institut SKOPOS NEXT aus Köln realisiert. Dabei wurden insgesamt 740 Tests in HVV-Servicestellen durchgeführt.

Ziel der Untersuchung ist es, anhand eines standardisierten Bewertungsbogens die Qualität der Servicestellen zu ermitteln. Bei den Testkäufen kommen verschiedene Szenarien für den Kauf von Bartarif-Fahrausweisen oder Zeitkarten zum Einsatz. Im Rahmen der Tests wird dann unter anderem das Auftreten des Mitarbeiters, eine fachliche Bewertung anhand der abzugebenden Fahrkarten-Empfehlung und die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft beurteilt. Die einzelnen Kriterien gehen in einen Gesamt-Index (0 – 100 Indexpunkte) ein, der die einzelnen Servicestellen vergleichbar macht.

Insgesamt erlangten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,0 in der Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, sehr gute Werte (Abbildung 3). Beide Werte liegen über dem Niveau des Vorjahres (2,2) und stellen auch im Zeitverlauf neue Bestwerte dar. Die HVV-Servicestellen, die mit Eigenpersonal betrieben werden, erreichen hier im Durchschnitt wieder deutlich bessere Ergebnisse als die übrigen, mit externem Personal betriebenen Servicestellen.



Abbildung 3: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen (Noten 1 – 6)

Das Auftreten der Mitarbeiter wurde fast durchgängig sehr positiv beurteilt. Zwischen 85 und 90% der Testkunden zeigten sich insbesondere mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter und

der Sicherheit in der Beratung zufrieden (jeweils Note 1,6). Die „Interessiertheit“ der Mitarbeiter (1,9) liegt ebenfalls auf einem hohen Niveau (Abbildung 4).



<sup>1</sup> Ist das Auftreten des Mitarbeiters klar und souverän | <sup>2</sup> Zeigt der Mitarbeiter Interesse an den Belangen des Kunden

Abbildung 4: Beispielhafter Gesamtüberblick des Auftretens der Mitarbeiter in den HVV-Servicestellen im Jahr 2017

(Werte < 2% werden nicht ausgewiesen)

Basis: Alle Servicestellen, n = 740

Die Beurteilung der Ausführlichkeit der Beratung (2,0) hat sich am stärksten verbessert. 75% der Testkunden zeigten sich hier mittlerweile zufrieden.

Im Gesamtindex liegt zwischen der am besten und am schlechtesten bewerteten Servicestelle ein Unterschied von fast 40 Indexpunkten. Die besten Servicestellen in Wilhelmsburg, Eidelstedt und dem Bahnhof Altona erreichen erneut über 90 Indexpunkte. Bei den schwächeren Servicestellen traten vor allem Probleme bei der Ermittlung des Kundenwunsches und der fachlichen Bewertung zutage.

Die Zielvorgabe für den Gesamtindex von 70 Indexpunkten wurde von 34 der 36 getesteten Servicestellen erreicht. Alle mit Eigenpersonal betriebenen Servicestellen lagen deutlich über diesem Zielwert.

In der Regel wird jede Servicestelle alle zwei Jahre getestet. Die Servicestellen, die unterhalb oder knapp oberhalb der Zielvorgabe liegen, werden im Jahr 2018 zur Kontrolle noch einmal getestet, um die Wirkung von Schulungsmaßnahmen zu überprüfen.

### 3 ERGEBNISSE DER HVV-GARANTIE

Das Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit ist sowohl für die HVV-Kunden als auch für die im HVV engagierten Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger von fundamentaler Bedeutung. Dies wird wiederkehrend durch Kundenbefragungen und sonstige Fahrgestrückmeldungen, sowie nicht zuletzt auch durch die Ziele und Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV) bestätigt. Seit dem Jahr 2011 unterstreicht der HVV in dieser Hinsicht seinen eigenen Anspruch ganz explizit mit dem Versprechen „Pünktlich oder Geld zurück“ in Form der verbundweit einheitlich geltenden HVV-Garantie.

lichen Regelungen hinaus, die in der Praxis des öffentlichen Nahverkehrs nur sehr eingeschränkt zur Geltung kommen.

In ihrem mittlerweile gut siebenjährigen Bestehen hat sich die HVV-Garantie als Instrument zur Rückmeldung und Qualitätssteuerung etabliert und wird von Fahrgästen und beteiligten Verkehrsunternehmen gleichermaßen gut angenommen.



Erreichen unsere Fahrgäste ihr Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten, erhalten sie auf Antrag die Hälfte des gezahlten Fahrpreises zurück. Die HVV-Garantie gilt unabhängig von der Verspätungsursache und schließt auch Fahrtausfälle, verfrühte Abfahrten und verpasste Anschlüsse ein. Dieses freiwillige Angebot geht deutlich über die bestehenden gesetz-

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 86.122 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 122.949 € gestellt. Das entspricht einer Steigerung um 22% gegenüber dem Vorjahreswert und einem Antrag pro 9.000 Fahrgäste. Neben mehreren schweren Unwettern, deren Folgen den Betrieb teilweise tagelang lahmgelegt hatten, sind die Verspätungsursachen auf verschiedenste betriebliche wie betriebsfremde Ereignisse zurückzuführen (siehe Kapitel 4.2. Pünktlichkeit).

Etwa 3% aller Anträge mussten als unberechtigt abgelehnt werden. Von den berechtigten Ansprüchen sind im Jahr 2017 103.905 € und damit 87% ausgezahlt worden. Die verbleibenden 13% wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst.

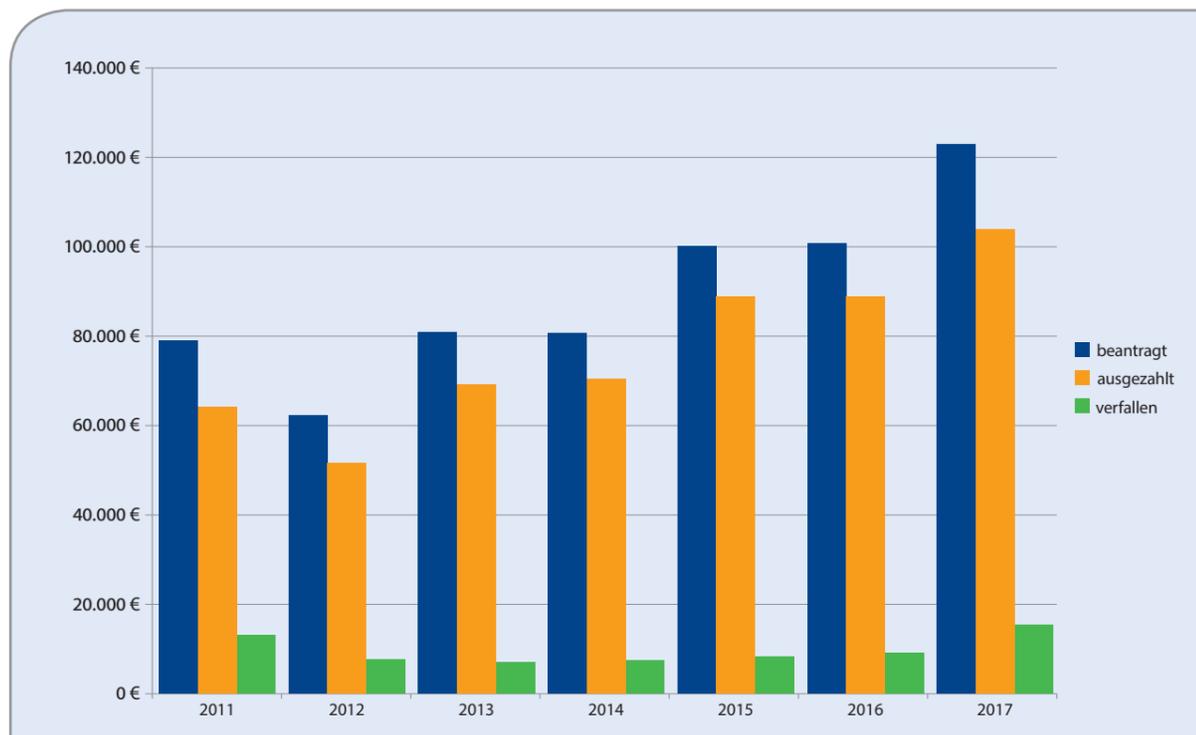


Abbildung 5: Entschädigungssummen von 2011 bis 2017

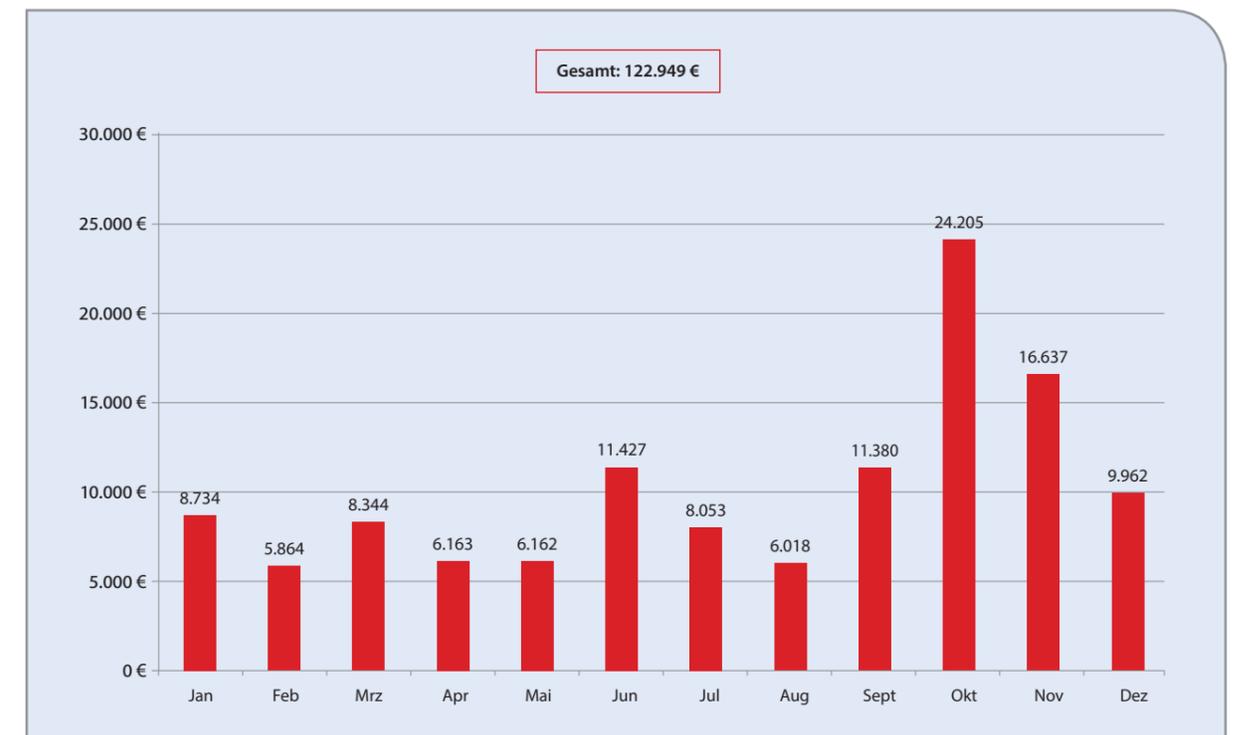


Abbildung 6: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen im Jahr 2017

## 4 ERGEBNISSE DES HVV-QUALITÄTS- STEUERUNGSVERFAHRENS (QSV)

### EINFÜHRUNG

Das Qualitätssteuerungsverfahren wurde von der Hamburger Verkehrsverbund GmbH gemeinschaftlich mit den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen erarbeitet. Es dient der Beibehaltung bzw. kontinuierlichen Steigerung des heutigen Qualitätsniveaus im HVV.

Das QSV kommt im HVV-Bereich Hamburg AB (Stadt Hamburg inklusive direktes Umland) sowie in ausgewählten Teilnetzen außerhalb von Hamburg AB (z.B. Stadtverkehr Bad Oldesloe) zur Anwendung und wird hier insbesondere für die folgenden Komponenten eingesetzt:

- S- und U-Bahn (Fahrzeuge und ausgewählte Haltestellenmerkmale)
- Schiff (Fähren und Anleger)
- 27 Bus-Teilnetze (Fahrzeuge und Haltestellen)

Für die Bewertung der Qualitätsmessergebnisse werden Zielwerte bzw. Zielmargen (Toleranzbereiche) zugrunde gelegt. Sind die Ergebnisse besser als die definierten Zielwerte bzw. -margen, so ergibt sich für das zu bewertende Verkehrsunternehmen daraus ein Bonus, sind sie schlechter, ergibt sich ein Malus.

Die vier Bausteine des QSV fließen wie folgt in das Gesamtergebnis ein:

- Kundenzufriedenheitsergebnisse: 50 %,
- Ergebnisse des Mystery Shoppings: 25 %,
- Pünktlichkeit: 25 % und
- Fahrkartenkontrollen mit 50 € je nicht geleisteter Prüferstunde

Im Jahr 2017 wurde das QSV auf Verkehre der

- Autokraft GmbH (AK)
- die linie GmbH (DL)
- Hadag Seetouristik und Fährdienst AG (Hadag)
- Hamburger Hochbahn AG (HHA)
- Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KViP)
- S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
- Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH)

angewandt. Darüber hinaus fanden Erhebungen in Teilnetzen der KVG Stade GmbH & Co.KG (u.a. Stadtverkehr Lüneburg) sowie im Verantwortungsbereich der DB Station&Service AG (St&S) statt, die jedoch aufgrund abweichender vertraglicher Regelungen nicht finanzwirksam abgerechnet werden und somit auch nicht in den QSV-Pool einfließen.

### 4.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT

#### EINFÜHRUNG

Jedes Jahr wird in einer dreimonatigen Frühjahrs- und einer dreimonatigen Herbstwelle mittels standardisierter Fragebögen die Zufriedenheit der Fahrgäste in den Verkehrsmitteln Bus, Schnellbahn und Schiff gemessen. Bei diesen Kundenbefragungen, die

mit Hilfe mobiler Endgeräte während der Fahrt durchgeführt werden, sollen die Fahrgäste zu verschiedenen Merkmalen Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“ vergeben.

2017 wurden insgesamt über alle Teilnetze 36.608 Fahrgäste befragt.

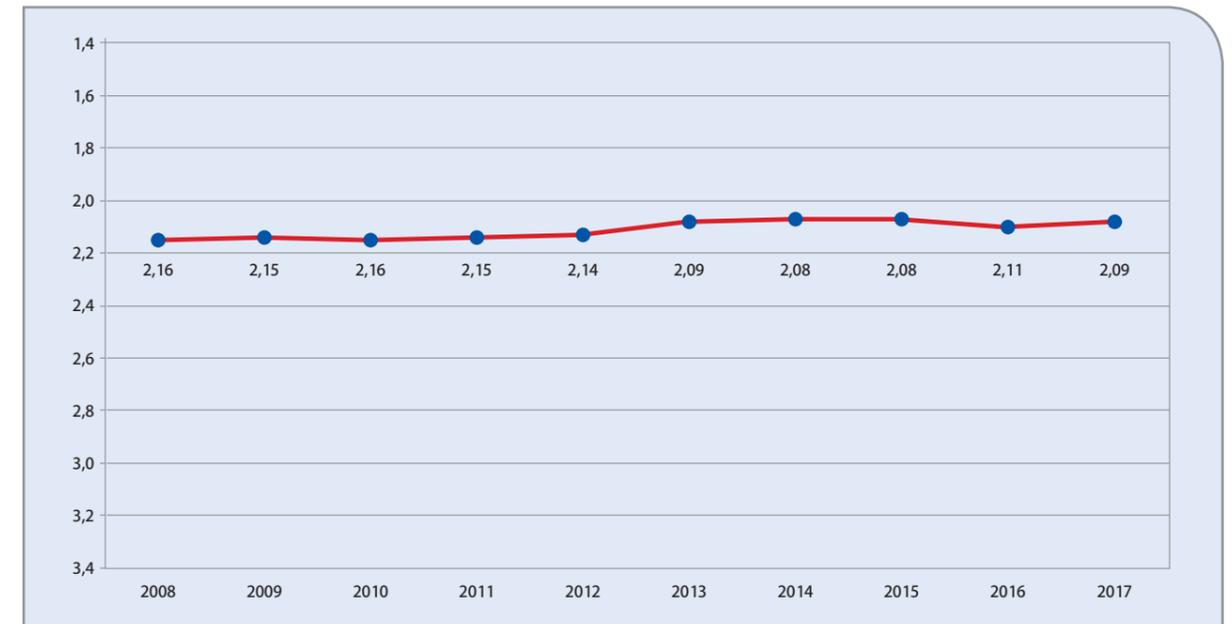


Abbildung 7: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Im Jahr 2017 verbessert sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr und erreicht mit einer Note von 2,09 wieder nahezu das bisher beste Ergebnis (Abbildung 7).

Auch wenn die Fahrgäste des HVV seit 2008 sehr zufrieden mit der durch die Verkehrsunternehmen erbrachten Leistung sind, gibt es bei einigen Merkmalen durchaus Handlungsbedarf wie Abbildung 8 zeigt.

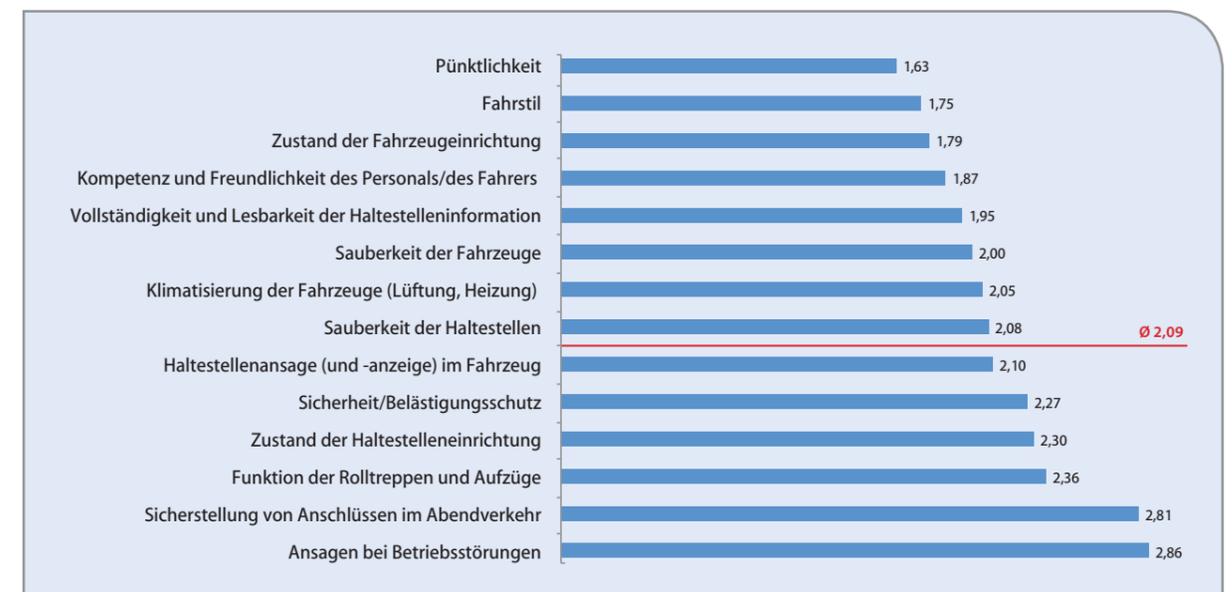


Abbildung 8: Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2017 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)

Das Ranking über alle im Rahmen der Kundenzufriedenheit erhobenen Leistungsmerkmale zeigt wie bereits in den Jahren zuvor, dass die Fahrgäste mit den Ansagen bei Betriebsstörungen und den Anschlüssen im Abendverkehr am wenigsten zufrieden sind. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Zufriedenheit mit den Anschlüssen im Abendverkehr nur im Busverkehr erfragt wird. Die Zufriedenheit mit den folgenden Leistungen wird ebenfalls nicht in allen Verkehrsmitteln erfragt: Fahrstil (nur

Bus und Schiff), Vollständigkeit und Lesbarkeit der Haltestelleninformation (nur Bus und Schiff) sowie Funktion der Rolltreppen und Aufzüge (nur Schnellbahn).

Einen Überblick über die Entwicklung der einzelnen Merkmale im Vergleich zum Vorjahr differenziert nach Verkehrsunternehmen und Kategorie, liefert die folgende Tabelle:

Merkmal	Kompetenz und Freundlichkeit des Personals/des Fahrers	Fahrstil	Haltestellenansage (und -anzeige) im Fahrzeug	Sauberkeit der Haltestellen	Zustand der Haltestelleneinrichtung	Sauberkeit der Fahrzeuge	Zustand der Fahrzeugeinrichtung (Lüftung, Heizung)	Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation und Aufzüge	Funktion der Rolltreppen und Aufzüge	Pünktlichkeit	Ansagen bei Betriebsstörungen	Sicherstellung vom Anschluss im Abendverkehr	Sicherheit/Belästigungsschutz	
U-Bahn	1,94 ↑		1,70 ↑	2,00 ↑	1,97 ↑	2,02 ↑	1,93 ↑	2,15 ↑		2,20 =	1,52 ↑	2,51 ↓	2,33 ↓	
S-Bahn	2,18 ↓		2,00 ↓	2,28 ↑	2,35 ↓	2,28 ↓	2,18 ↓	2,33 ↑		2,51 ↑	1,71 ↑	3,07 ↓	2,58 ↓	
Schiff	1,85 ↑	1,68 ↑	2,43 ↓	1,82 =	1,97 ↑	1,86 ↑	1,87 ↑	2,14 ↑	2,11 ↑		1,41 ↑	2,88 ↑	2,11 ↑	
Bus Stadt HHA	1,71 ↑	1,80 ↑	1,68 ↑	2,12 ↑	2,04 ↑	1,91 ↑	1,80 ↑	1,93 ↓	1,80 ↑		1,72 ↑	2,80 ↓	2,75 ↓	2,19 ↓
Bus Stadt VHH	1,64 ↑	1,76 ↑	1,61 ↑	2,16 ↑	2,13 =	2,00 ↑	1,84 ↑	1,94 ↑	1,79 ↑		1,74 ↑	2,98 ↓	2,72 ↓	2,17 =
Bus Umland AK	1,70 =	1,80 ↑	2,00 ↑	2,18 ↑	2,38 ↓	1,86 ↓	1,94 ↓	2,19 ↓	1,95 ↓		1,89 ↑	3,10 ↓	2,88 ↑	2,15 ↓
Bus Umland DL	1,77 ↓	1,89 ↓	1,95 ↓	2,33 ↓	2,39 ↓	2,46 ↓	2,07 ↓	2,14 ↓	2,00 ↓		1,83 ↑	3,20 ↓	2,88 ↓	2,19 ↓
Bus Umland HHA	1,70 ↑	1,84 ↑	1,65 ↑	2,11 ↑	2,16 ↓	1,86 ↑	1,72 ↑	1,80 ↑	1,85 ↓		1,79 ↓	2,62 ↑	2,87 ↑	2,02 ↑
Bus Umland KVG	1,69 ↑	1,77 ↑	2,30 ↑	2,09 ↑	2,17 ↑	1,98 ↑	1,88 ↑	2,11 ↑	1,85 ↑		1,80 ↑	3,14 ↑	2,98 ↓	2,12 ↓
Bus Umland KVIP	1,60 ↑	1,73 ↑	1,72 ↑	2,16 ↑	2,35 ↓	1,82 ↑	1,81 ↑	1,92 ↓	1,91 ↓		1,72 ↑	2,96 ↓	2,85 ↑	2,13 ↓
Bus Umland VHH	1,66 ↑	1,74 ↑	1,64 =	2,15 =	2,24 ↑	1,88 ↑	1,76 ↑	1,93 ↓	1,83 =		1,70 ↑	2,94 ↓	2,86 ↓	2,16 ↓

Tabelle 2: Gesamtergebnis Kundenzufriedenheit differenziert nach Verkehrsunternehmen und Entwicklung zum Vorjahr (grüner Pfeil: Verbesserung, roter Pfeil: Verschlechterung, =: keine Veränderung, grau: Leistung für diese Kategorie nicht abgefragt)

Von den insgesamt 138 Positionen in Tabelle 2 hat bei 60% eine Verbesserung und bei 37% eine Verschlechterung stattgefunden. 3% der Bewertungskategorien sind gegenüber dem Vorjahr unverändert. Das beste Ergebnis mit einer Bewertung von 1,41 wurde in 2017 von der Kategorie Schiff für das Merkmal Pünktlichkeit erzielt.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden die Fahrgäste zusätzlich gebeten aus den zu bewertenden Leistungen (Abbildung 8) die für sie persönlich wichtigsten vier auszuwählen.

U-Bahn/S-Bahn	
1. Pünktlichkeit	19,6 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	16,3 %
3. Sicherheit/Belästigungsschutz	12,2 %
4. Klimatisierung der Fahrzeuge	9,7 %

Schiff	
1. Pünktlichkeit	17,8 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	16,2 %
3. Zustand der Fahrzeugeinrichtung	9,6 %
4. Fahrstil	8,7 %

Bus Stadt	
1. Pünktlichkeit	19,3 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	12,3 %
3. Fahrstil	11,5 %
4. Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	10,6 %

Schnellbus	
1. Pünktlichkeit	17,6 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	12,4 %
3. Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	12,1 %
4. Fahrstil	11,6 %

Bus Umland	
1. Pünktlichkeit	19,7 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	11,8 %
3. Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	10,9 %
4. Fahrstil	10,6 %

Tabelle 3: Ranking der für die Fahrgäste wichtigsten vier Leistungsmerkmale 2017

Die Pünktlichkeit wurde von den Fahrgästen in den drei Buskategorien sowie bei der Schnellbahn und beim Schiff jeweils am häufigsten als wichtigstes und die „Sauberkeit der Fahrzeuge“ als zweitwichtigstes Merkmal genannt. Insbesondere im Busbereich wird die Bedeutung der Pünktlichkeit durch den großen Abstand von 5,2% bis 7,9% zum nachfolgenden Rang „Sauberkeit der Fahrzeuge“ unterstrichen.

Erfreulicherweise liegen die Gesamtergebnisse für die Pünktlichkeit sowie für die bei der Wichtigkeit danach am häufigsten genannten Merkmale „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers“, „Fahrstil“, „Zustand der Fahrzeugeinrichtung“, „Klimatisierung der Fahrzeuge“ und „Sicherheit/Belästigungsschutz“ fast alle über dem ohnehin guten Gesamt-Notendurchschnitt von 2,09 (Abbildung 7 und Abbildung 8). Nur das Merkmal „Sicherheit/Belästigungsschutz“, das von den Fahrgästen der U- und S-Bahn als eines der wichtigsten vier Merkmale gewertet wurde, weist mit einem unterdurchschnittlichen Ergebnis einen Handlungsbedarf auf, auch deshalb wurden im Jahr 2017 konkrete Maßnahmen zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls umgesetzt (siehe Kapitel 4.1.3.).

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse ausgewählter Leistungsmerkmale für das Jahr 2017 inkl. der jeweiligen Jahresergebnisse seit 2008 (Beginn der finanzwirksamen Durchführung des QSV) dargestellt.

### 4.1.1 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KOMPETENZ UND FREUNDLICHKEIT DES PERSONALS

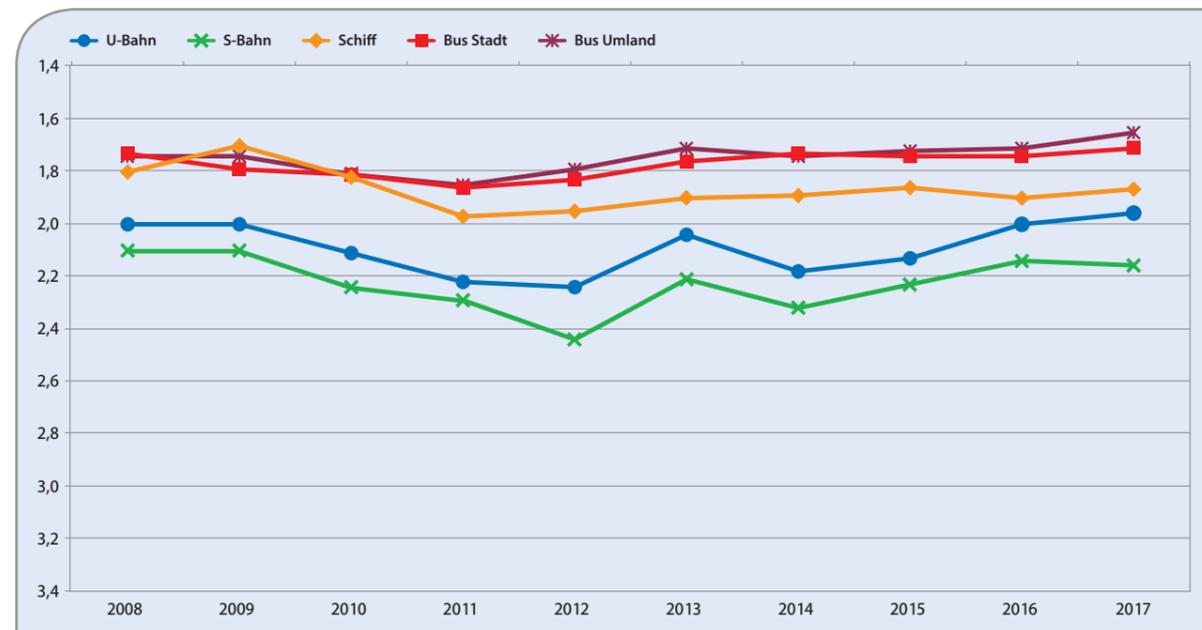


Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals – hierzu zählen sowohl das Sicherheits- und Servicepersonal (Schnellbahn, Schiff) als auch die Fahrer und Fahrerinnen (Bus) – haben sich, bis auf eine leichte Verschlechterung bei der S-Bahn, alle Werte im Jahr 2017 im Vergleich zum Vorjahr verbessert. Der nicht unerhebliche Unterschied zwischen dem besten Ergebnis mit einer Note von 1,67 für Bus Umland und dem Niveau mit 2,18 für die S-Bahn vergrößert sich. Wie bereits in 2016 hat die U-Bahn den größten Sprung im positiven Sinne gemacht.

Im Vergleich schneidet der Bus (Bus Stadt und Bus Umland) nach wie vor besser ab als die Schnellbahn (U-Bahn und S-Bahn). Hierbei muss aber erwähnt werden, dass es sich auch um verschiedene Personalgruppen handelt (Fahrer bzw. Sicherheitspersonal), die z.B. durch die unterschiedliche Kontaktdauer von den Fahrgästen anders wahrgenommen werden können.



### 4.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT ANSAGEN BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN

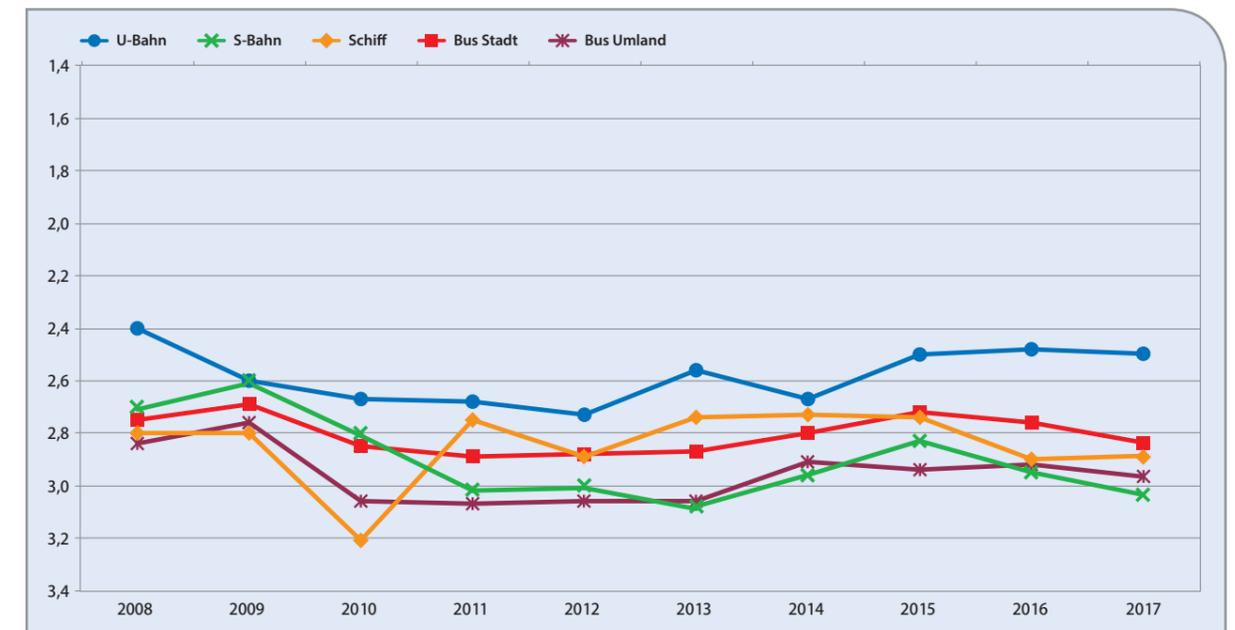


Abbildung 10: Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen (Noten 1 – 5)

In 2017 fällt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Ansagen bei Betriebsstörungen bei allen Verkehrsmitteln außer beim Schiff, das sich geringfügig verbessern konnte, im Vergleich zum Vorjahr wieder leicht ab. Nach wie vor handelt es sich hier mit Noten, die in einem befriedigenden Bereich zwischen 2,51 (U-Bahn) und 3,07 (S-Bahn) liegen, um das Merkmal mit dem stärksten Nachsteuerungsbedarf.

Verbesserungspotential bieten beispielsweise visuelle und akustische Anzeigen und Ansagen auf den Haltestellen und in den Fahrzeugen. Auch der verstärkte Einsatz digitaler Medien kann zur Verbesserung beitragen. Darüber hinaus wird vom HVV forciert, dass die Kommunikation von Störungen unternehmens- und verkehrsmittelübergreifend erfolgen soll. Hierzu steht der HVV eng mit allen Verkehrsunternehmen im Austausch.

### 4.1.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERHEIT BZW. DEM BELÄSTIGUNGSSCHUTZ

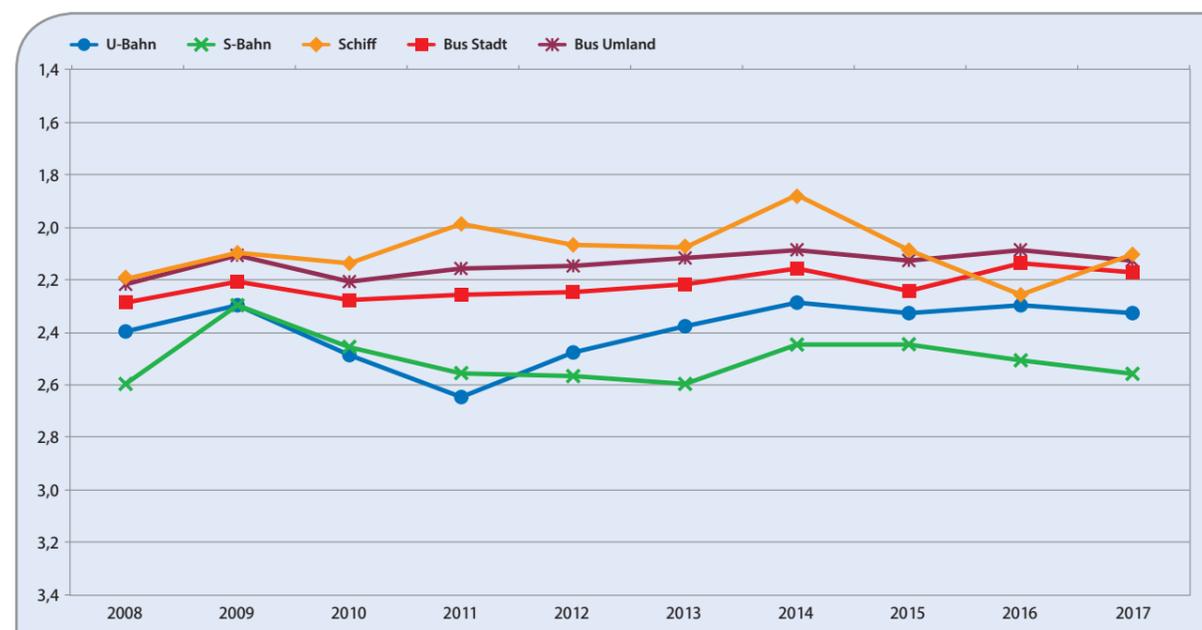


Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz (Noten 1 – 5)

Weiterhin fühlen die Fahrgäste sich tendenziell sicherer im Bus und auf dem Schiff als in der Schnellbahn – trotz der Einführung des Alkoholkonsumverbots und der Aufstockung des Sicherheitspersonals im Jahr 2011, zwei Maßnahmen die überwiegend im Schienenverkehr wirken. Die 2017 erzielten Werte liegen zwischen 2,11 (Schiff) und 2,58 (S-Bahn). Die U-Bahn verschlechtert sich in der Fahrgastbewertung nur marginal von 2,30 auf 2,33 während die S-Bahn den negativen Trend aus dem Vorjahr fortsetzt und sich in diesem Jahr von 2,51 auf 2,58 verschlechtert. Erfreulicherweise verbessert sich das Schiff bei der Zufriedenheit mit der Sicherheit und dem Belästigungsschutz gegenüber dem Vorjahr und ist mit einem Sprung von 2,26 auf 2,11 nach einer einjährigen Unterbrechung in 2016 wieder der Spitzenreiter bei diesem Merkmal.

Im Rahmen der Sicherheitspartnerschaft im HVV werden durch die Beteiligten (u.a. Landes- und Bundespolizei, Sicherheitswachen der Verkehrsunternehmen und der HVV GmbH) weiterhin verschiedene Anstrengungen unternommen, das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste in den Fahrzeugen und Haltestellen des HVV zu verbessern. So ist im Jahr 2017 das Sicherheitspersonal bei U- und S-Bahn nochmals um 50 auf 590 Mitarbeiter aufgestockt worden.

### 4.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KLIMATISIERUNG DER FAHRZEUGE

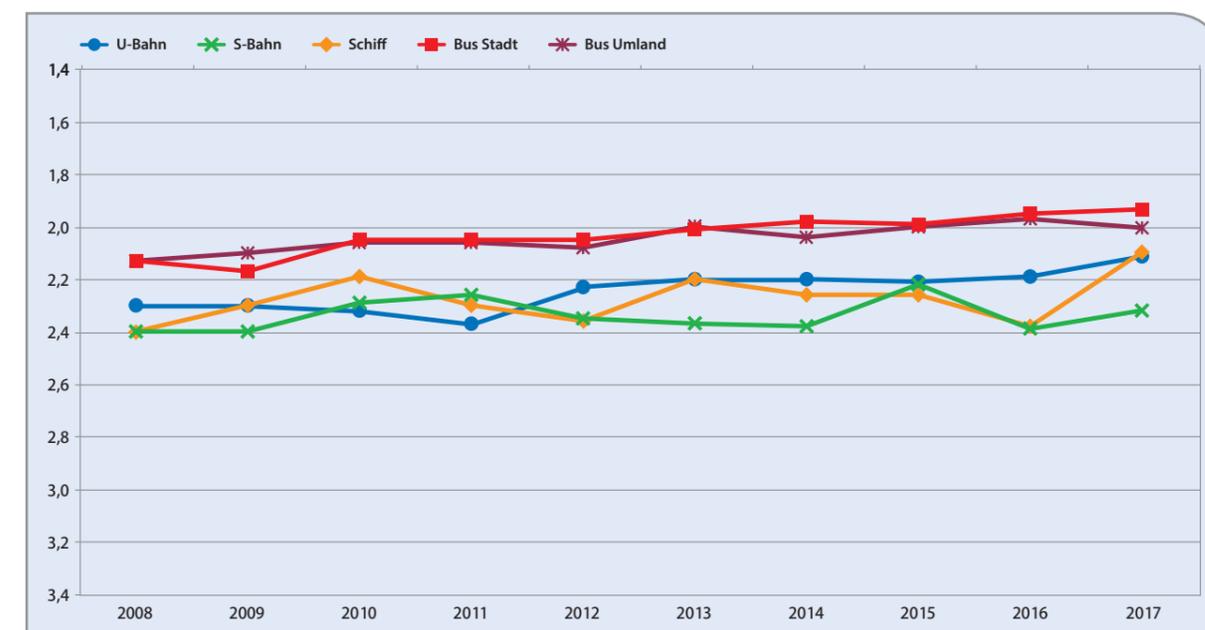


Abbildung 12: Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge (Noten 1 – 5)

Um die Fahrgäste bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel vor extremen Temperaturen zu schützen und ein Beschlagen der Scheiben bei hoher Luftfeuchtigkeit zu verhindern, ist eine gute Klimatisierung der Fahrzeuge wichtig. Abgesehen von einer geringfügigen Verschlechterung beim Bus Umland lässt sich hier bei den Verkehrsmitteln Bus und U-Bahn seit 2008 ein positiver Trend erkennen, was sicherlich auch an der Inbetriebnahme von neuen Fahrzeugen mit Klimaanlage liegt, entsprechend den Vorgaben der aktuellen HVV-Qualitätsstandards. Zudem hat sich in 2017 auch die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Klimatisierung der Schiffe und der S-Bahn verbessert. Die Noten liegen 2017 zwischen 1,93 für Bus Stadt – im Busbereich sind bereits 100% der Fahrzeuge mit Klimaanlage ausgestattet – und 2,33 bei der S-Bahn. Zukünftig ist bei der S-Bahn durch den Einsatz der neuen Fahrzeuge ein weiterer Anstieg der Zufriedenheit mit der Klimatisierung zu erwarten.

### 4.1.5 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER FAHRZEUGE/SCHIFFE

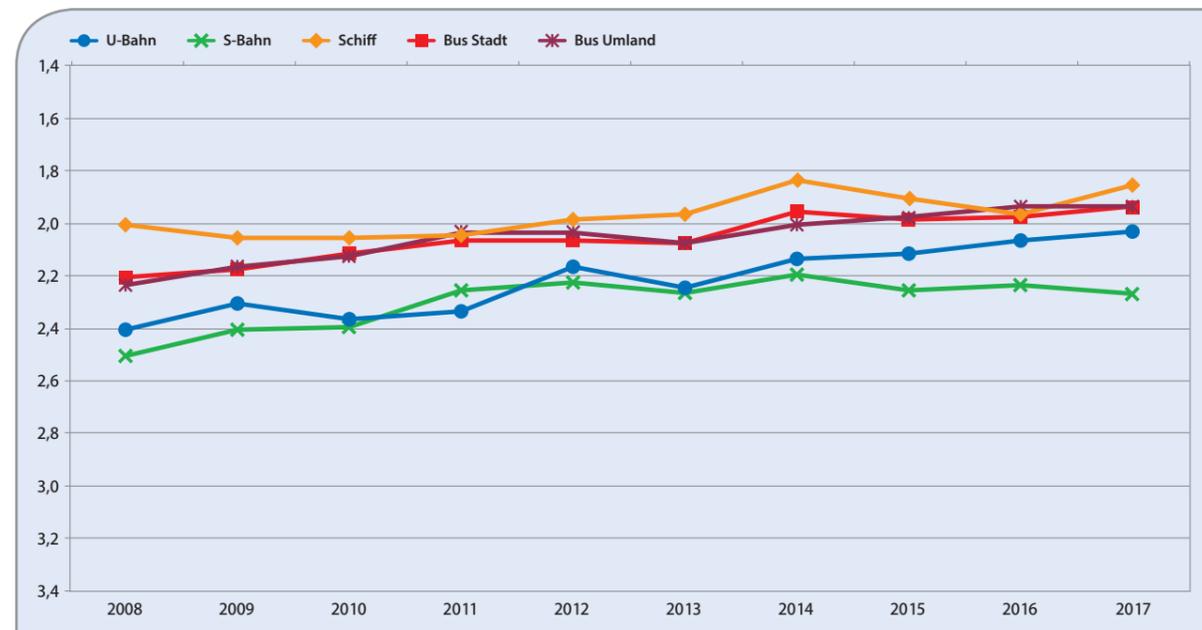


Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

Bei der Entscheidung zur Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln spielt die Sauberkeit der Fahrzeuge für die Fahrgäste eine zentrale Rolle. Dies spiegelt sich auch in der Gewichtung der Sauberkeit als zweitwichtigstes Merkmal durch die Fahrgäste wieder (Tabelle 3). 2017 liegen die Bewertungen durch die Fahrgäste weiterhin in einem guten Bereich zwischen 1,86 (Schiff) und 2,28 (S-Bahn).



### 4.1.6 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER HALTESTELLEN/ANLEGER

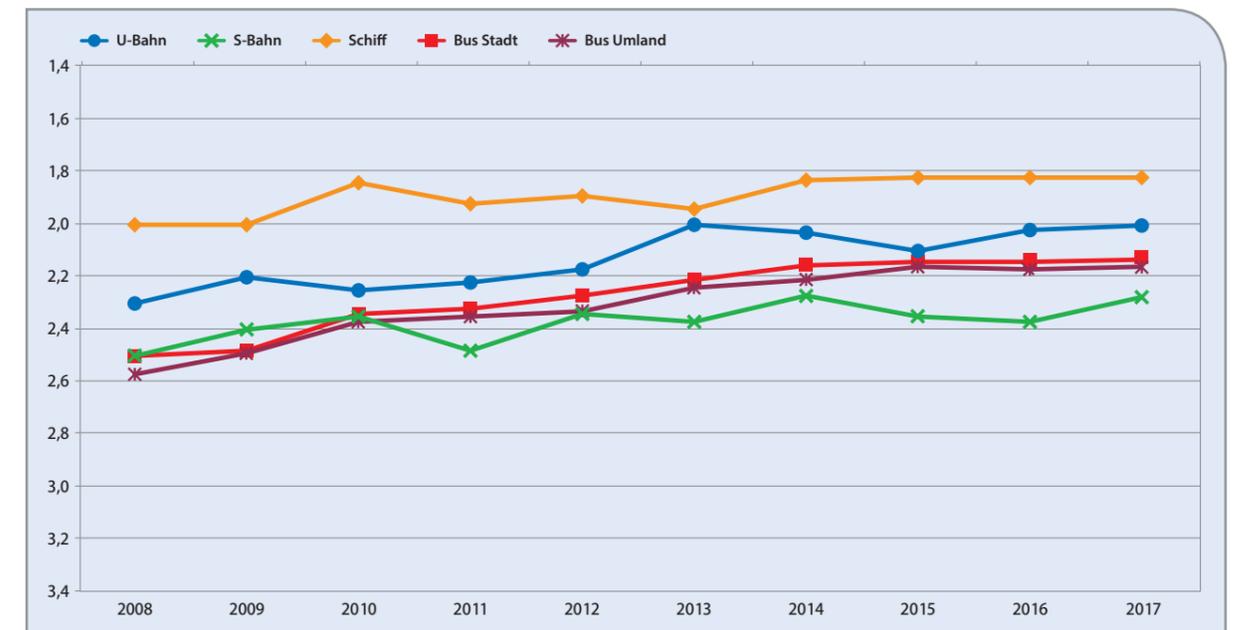


Abbildung 14: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger (Noten 1 – 5)

Neben der Sauberkeit der Fahrzeuge wirkt sich auch die Sauberkeit der Haltestellen und Fähranleger auf die Zufriedenheit und das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel aus. Als sauber gelten Haltestellen, die in einem ordentlichen Zustand sind und dem Fahrgast nicht durch Müll oder Verunreinigungen wie z.B. Schmierereien auffallen.

Maßnahmen wie die regelmäßige Reinigung und Instandhaltung der Haltestellen, sowie vom HVV durchgeführte Qualitätskontrollen im Rahmen des Mystery Shopping und die Beseitigung von Handlungsbedarfen in Haltestellenumfeldern (Kapitel 1) tragen zu einer Verbesserung der Sauberkeit bei.

Wie in den vergangenen Jahren wurde in 2017 die Sauberkeit der Fähranleger von den Fahrgästen im Vergleich zu den Haltestellen der anderen Verkehrsmittel mit einer Note von 1,82 als am besten bewertet. In Summe mit der positiven Bewertung der Sauberkeit der Fähren ist dies ein erfreuliches Ergebnis für das Verkehrsmittel Schiff hinsichtlich der generellen Sauberkeit. Am dringlichsten sind Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit zwar nach wie vor in den S-Bahn-Haltestellen erforderlich, allerdings verbesserte sich ihr Wert in 2017 recht deutlich von 2,37 auf 2,28. Insgesamt liegt die Kundenzufriedenheit mit der Sauberkeit bei Werten von 1,82 bis 2,28 in einem guten Bereich.

### 4.1.7 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERSTELLUNG VON ANSCHLÜSSEN IM ABENDVERKEHR

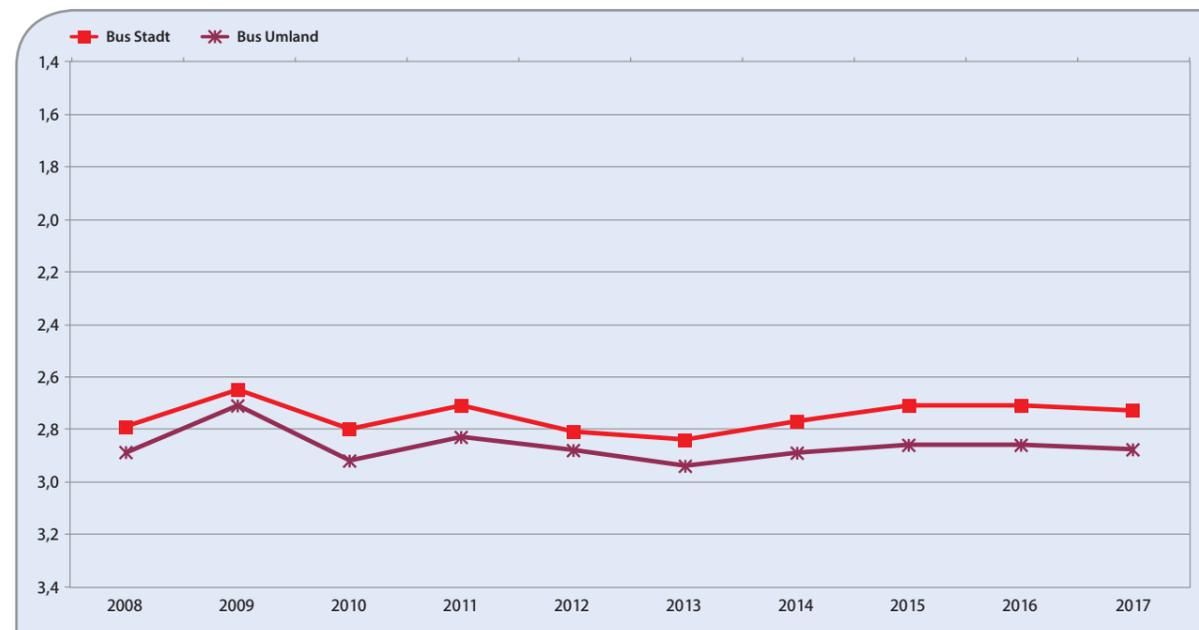


Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (Noten 1–5)

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Anschlussicherung im Abendverkehr wird nur für den Busbereich erfragt und nicht für Schiff und Schnellbahn. Im Busbereich ist die Sicherung von Anschlüssen in den Abend- und Nachtstunden von großer Bedeutung, denn insbesondere am Stadtrand und im Umland dient der Bus als Abbringer von der Schnellbahn.

Verpasste Anschlüsse führen bei gleichzeitig nicht vorhandenen alternativen Fahrmöglichkeiten zu langen Wartezeiten.

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Zufriedenheit mit der Anschlussicherung im Abendverkehr leicht verschlechtert. Die Anschlussicherung im Busnetz Stadt wird mit einem Wert von 2,74 zwar besser bewertet als im Busnetz Umland (2,88), allerdings schneidet dieses Merkmal auch in 2017 mit einem nur befriedigenden Ergebnis insgesamt mit am schlechtesten ab (Abbildung 8).



## 4.2 PÜNKTLICHKEIT

### 4.2.1 BUS UND SCHIFF

#### EINFÜHRUNG

Für Bus- und Schiffsteilnetze wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheitserhebung befragten Fahrgäste ermittelt. Auch bei Befragungen in Schnellbahnen (U- und S-Bahn) wird nach der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit gefragt. Die Ergebnisse fließen jedoch nicht finanzwirksam ins QSV ein, da die Pünktlichkeit hier objektiv erhoben wird, siehe Kapitel 4.2.2.

Pünktlichkeit bedeutet sowohl die Vermeidung von zu frühen Abfahrten als auch von Verspätungen. Beides ist ein Ärgernis für die Fahrgäste und sollte so selten wie möglich vorkommen.

Jedoch ist es durch schwer vorhersehbare Ereignisse wie Staus, Unfälle, Falschparker, schlechte Witterungsbedingungen und schwankende Fahrgastzahlen nicht immer möglich, die reale verkehrliche Situation in der Planung optimal abzubilden. Auch Baustellen und Umleitungen führen oft zu kurzfristigen Streckenänderungen im Linienverlauf, die ebenfalls zu Verspätungen und einer Verschlechterung der Anbindungen im Busverkehr führen.

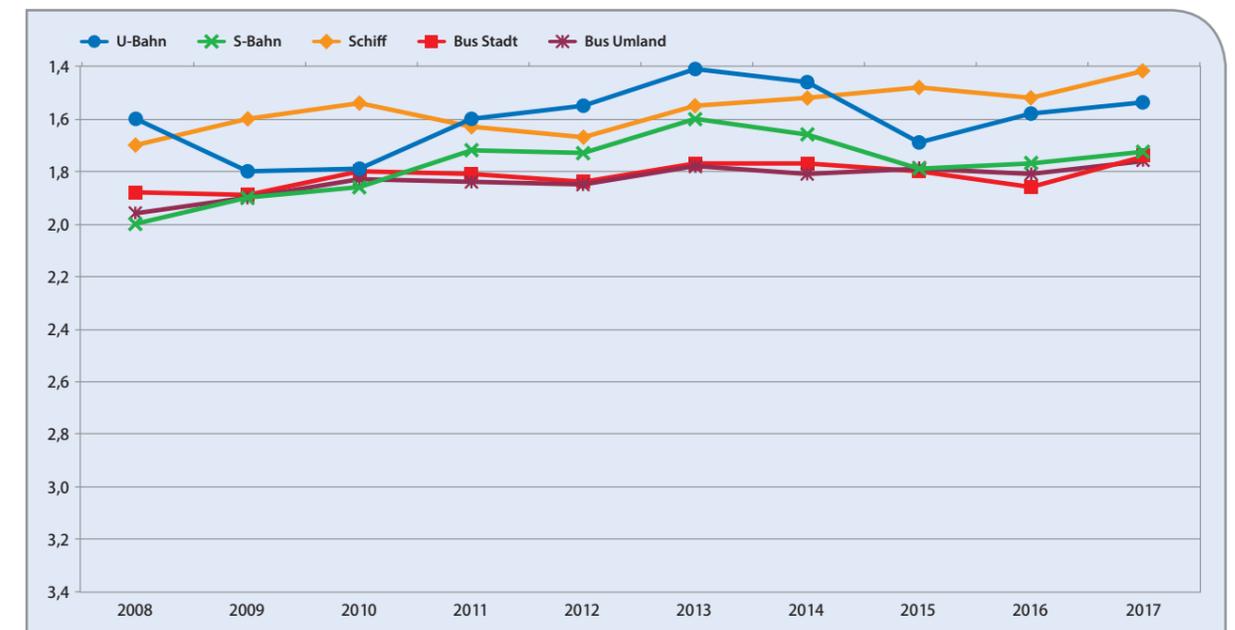


Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (Noten 1–5)

Vor diesem komplexen Planungshintergrund sind die sehr guten Noten für die Pünktlichkeit im HVV als besonders positiv hervorzuheben. Die Ergebnisse liegen in 2017 zwischen 1,41 (Schiff) und 1,76 (Bus Stadt). Somit gehört die Pünktlichkeit bereits seit 2008 in allen fünf abgebildeten Kategorien (U-Bahn, S-Bahn, Schiff, Bus Stadt, Bus Umland) zu dem am besten bewerteten Merkmal unter den bis zu 14 Leistungsmerkmalen.

## 4.2.2 U- UND S-BAHN

### EINFÜHRUNG

Für die beiden Schienenteilnetze (U- und S-Bahn) stehen objektive, betrieblich gemessene Werte aus dem jeweiligen Betriebsleitsystem zur Verfügung. Gemessen werden jeweils alle Abfahrten an allen Haltestellen („Stationspünktlichkeit“). Der je Verkehrsunternehmen kumulierte Ganzjahreswert der Pünktlichkeit wird mit der jeweiligen HVV-Zielvorgabe von 96 % bis 97 % pünktlicher Abfahrten für die U-Bahn und 94,7 % bis 95,7 % für die S-Bahn abgeglichen und anschließend auch finanziell bewertet. Unterschreiten die Verkehrsunternehmen die

Zielmarge, wird ein Malusbetrag fällig, der in den QSV-Abrechnungspool einfließt. Warum die Pünktlichkeitsvorgaben grundsätzlich unterschiedlich sind, ist ausführlich im HVV-Qualitätsbericht 2015 beschrieben.

Als verspätet gelten Abfahrten von U- und S-Bahn, die mit mehr als 2.59 Minuten Verspätung an einer der über 150 Haltestellen im Schnellbahnnetz beginnen.

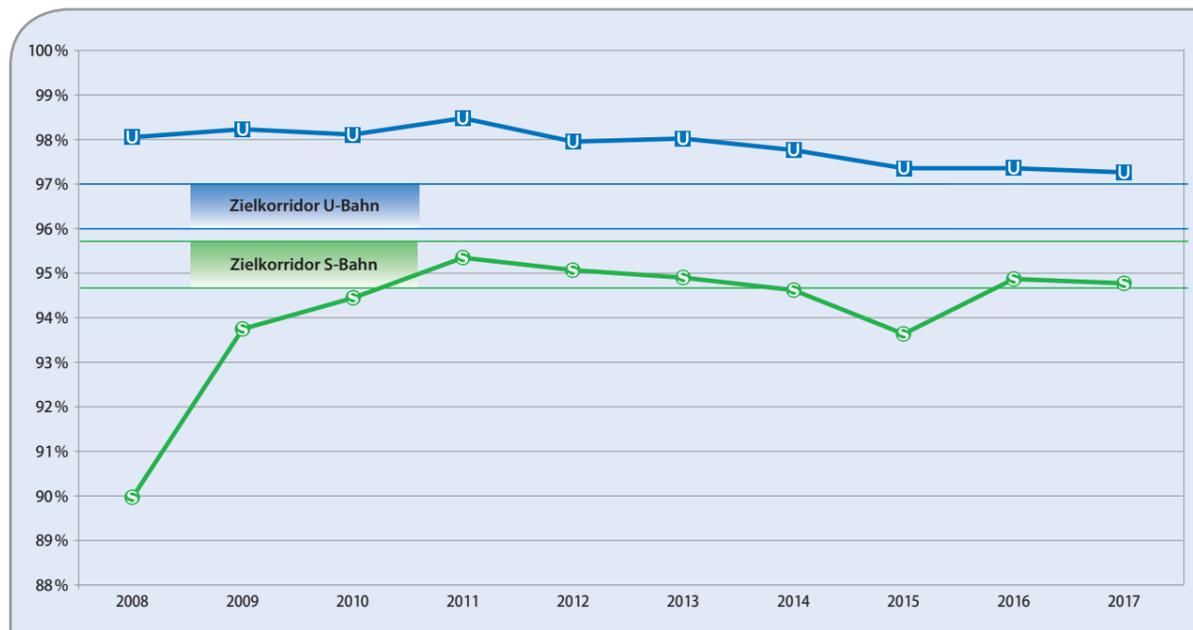


Abbildung 17: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

S-Bahn und U-Bahn konnten die Pünktlichkeitsvorgaben des HVV im Jahr 2017 einhalten.

Der Jahrespünktlichkeitswert bei der S-Bahn lag mit 94,72 % knapp über der unteren Grenze des festgelegten Zielkorridors von 94,7 % bis 95,7 %, in dem weder Bonus noch Malus anfallen. Damit wird im zweiten Jahr infolge kein Malus fällig, den die S-Bahn noch in 2015 zahlen musste. Der Jahrespünktlichkeitswert der U-Bahn betrug im Jahr 2017 97,26 % und lag damit wie in den vergangenen Jahren seit Beginn der finanzwirksamen

Messung des QSV über der oberen Grenze des Zielkorridors von 96,0 % – 97,0 %. Bei der Zeitreihe der Pünktlichkeitswerte der U-Bahn ist in den letzten Jahren allerdings auch ein leichter Abwärtstrend zu beobachten.

Die weitgehende Unabhängigkeit der U-Bahn-Linien voneinander – im Gegensatz zur Situation bei der S-Bahn, bei der alle vier bzw. sechs Linien über jeweils zwei Richtungsgleise des Hamburger Hauptbahnhofs verkehren – ist weiterhin ein entschei-



dender Vorteil des U-Bahn-Netzes. Im S-Bahn-Netz können sich Verspätungen trotz der aufwendigen Arbeit der S-Bahn-Leitstelle bei auftretenden Störungen und Verzögerungen im Betriebsablauf dagegen schnell auf weitere, zunächst von einer Verspätung nicht betroffene Linien auswirken und so zu Folgeverspätungen im Gesamtnetz führen.

Neben Verspätungen aus Gründen, die unmittelbar im Verantwortungsbereich der Verkehrsunternehmen liegen (z.B. technische Fahrzeugmängel, Bahnsteigwenden, Flügelvorgänge, Fehldispositionen), spielen bei Verspätungen vor allem nur begrenzt beeinflussbare externe Ursachen eine Rolle und wirken sich negativ auf die Pünktlichkeit der U- und S-Bahnen im HVV aus. So sind bei der S-Bahn auch im Jahr 2017 betriebsfremde Personen in den Gleisanlagen, Polizei- oder Notarzteinsätze und Störungen durch Stürme für einen erheblichen Anteil der Verspätungen verantwortlich gewesen. Dieser Anteil von „externen Ursachen“ hat laut Analyse des Verkehrsunternehmens in den vergangenen Jahren leider stetig zugenommen. Ziel der Verkehrsunternehmen und des HVV ist es, mit wirksamen Maßnahmen (z.B. die Einzäunung von weiteren Streckenabschnitten, Einrichtung von neuen Weichen) den Verspätungsursachen entgegen zu wirken und den Betrieb nach Störungen schnell wieder zu stabilisieren.

Die stetig steigenden Fahrgastzahlen im Schnellbahnverkehr des HVV können an Haltestellen mit einem umfangreichen Fahrgastwechsel vor allem in den Hauptverkehrszeiten morgens und abends zu Verspätungen führen, wenn der Fahrgastwechsel oder eine gleichmäßige Verteilung der Fahrgäste auf die verschiedenen Wagen eines Zuges nicht mehr problemlos funktionieren. Auch für diese Fälle suchen die Verkehrsunternehmen HOCHBAHN und S-Bahn weiterhin sehr intensiv nach geeigneten Maßnahmen und Instrumenten für einen zügigen und sicheren Fahrgastwechsel ohne Beeinträchtigung der Pünktlichkeit. Hierbei muss, neben dem Einsatz von technischen und betrieblichen Lösungen, mitunter auch das gewohnte Fahrgastverhalten beeinflusst werden.

Da die Pünktlichkeit in der Bewertung der jährlichen QSV-Kundenzufriedenheitserhebung eines der wichtigsten abgefragten Merkmale ist, haben alle Beteiligten einen besonderen Fokus auf die Stabilität und weitere Optimierung dieses für die Schnellbahnen so bedeutenden Leistungsmerkmals.

## 4.3 MYSTERY SHOPPING

### EINFÜHRUNG

In den HVV-Qualitätsstandards sind die genauen Vorgaben und Richtlinien zu der Beschaffenheit und Mindestausstattung von Fahrzeugen/Schiffen und Haltestellen/Anlegern festgeschrieben. Die Überprüfung des Erfüllungsgrades der HVV-Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Mystery Shoppings durch Qualitätskontrollen im Netz. Wie bei der Kundenzufriedenheitsbefragung werden auch für diese Erhebung mobile Endgeräte zur schnelleren Datenverarbeitung genutzt.

Bei den U- und S-Bahn-Haltestellen werden u.a. Wegweisung, Aufzüge/Fahrtreppen, Ausstattung der Informationsvitrinen, Fahrkartensysteme und Zugzielanzeiger überprüft und je nach Zustand bewertet. Merkmale, die in den Verantwortungsbereich von DB Station&Service fallen, werden zwar erhoben und dokumentiert, bisher aber nicht finanzwirksam bewertet. Erst mit Beginn des neuen S-Bahn-Vertrages ab Ende 2018 wird es hier Änderungen geben. Dieses Vorgehen wird analog auf die entsprechenden Ausstattungsmerkmale bei der U-Bahn angewendet. Die Bushaltestellen und Schiffsanleger werden schwerpunktmäßig auf die Fahrgastinformation wie z.B. die Beschriftung

der Haltestellenfahne oder die Tarif- und Fahrplanausgänge überprüft und bei den Fahrzeugen steht bei allen Verkehrsmitteln die Information an und im Fahrzeug im Fokus. Dazu zählen Aushänge und Anzeigen ebenso wie die automatische Haltestellenansage.

Boni können beim Mystery Shopping für die Bus- und Schiffsnetzwerke ausschließlich für die Merkmale Fahrplan- und Tarifaushang erzielt werden, denn bei allen anderen Merkmalen ist lediglich ein neutrales bzw. ein negatives Ergebnis möglich. Bei den Schnellbahn-Teilnetzen kann im QSV-Baustein Mystery Shopping für kein Merkmal ein Bonus erzielt werden.

Das Mystery Shopping erfolgt kontinuierlich über das Jahr verteilt. Je Bus-Teilnetz werden mind. 50% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge in einem Jahr überprüft. In den Teilnetzen Schnellbahn und Schiff muss dagegen jede Haltestelle bzw. jeder Anleger erfasst werden, sowie mind. 120 bis 150 Wagen und 20 Schiffe.

Im Busbereich beträgt die Anzahl der in 2017 kontrollierten Richtungshaltestellen rund 4.200 (dies entspricht ca. 2.140 Haltestellen) von rund. 8000 Richtungshaltestellen und die Anzahl der kontrollierten Fahrzeuge ca. 1.580. Somit wurden insgesamt

etwa 52% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge aufgenommen. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich wurden alle Haltestellen/Anleger sowie 127 Wagen der S-Bahn und 167 Wagen der U-Bahn aufgenommen.

### 4.3.1 ERGEBNISSE BUS UND SCHIFF

Die erhobenen Merkmale des Mystery Shoppings für die Busverkehre werden den drei Gruppen Haltestellenmast, Haltestellen-Fahrgastinformation und Bus Fahrgastinformation wie folgt zugeordnet:

- Haltestellenmast: Haltestellen-Symbol, Namenszeile, Tarifzeile, Linienzeile, Mastfarbe
- Haltestellen-Fahrgastinformation: Fahrpläne, Tarifinfo, ggf. Verkehrsnetzplan
- Bus-Fahrgastinformation: Informationen am und im Fahrzeug wie Haltestellenansagen/-anzeigen

Auch die Fahrgastunterstände werden im Rahmen des Mystery Shoppings miterhoben, allerdings liegt die Zuständigkeit für diese beim jeweiligen Baulastträger. Mängel, die in der Verantwortung der Baulastträger liegen, werden den Verkehrsunternehmen nicht berechnet.

2017 wurden am Haltestellenmast am häufigsten falsche, fehlende/verblichene oder beklebte Linienzeilen bemängelt. Bei diesem Merkmal, wie auch beim HVV-Logo in der Tarifzeile, bei den Liniennummern und beim Haltestellensymbol wurde der Zielwert von 99% nicht ganz eingehalten. Im Schnitt über alle Verkehrsunternehmen wurden Werte von 97,4% (Linienzeilen), 97,5% (HVV-Logo in der Tarifzeile), 97,7% (Liniennum-

mern) und 98,5% (Haltestellensymbol) erreicht. Damit liegt für die Merkmale am Haltestellenmast das Gesamtergebnis von 98,5% für die Gruppe in 2017 im Gegensatz zum Vorjahr knapp im negativen Bereich.

Wie in den beiden Vorjahren fallen in 2017 die meisten Mängel innerhalb der Merkmalsgruppe Haltestellen-Fahrgastinformation bei den Verkehrsnetzplänen an, hier wurde im gesamten Busnetz ein Wert von 90,3% erreicht. Die abgewerteten Verkehrsnetzpläne waren meist alt und verblichen oder fehlten vollständig. Alle anderen Merkmale der Gruppe Haltestellen-Fahrgastinformation liegen in der Zielmarge zwischen 92% und 95% oder überschreiten diese. Daher liegt auch das mit 94,3% leicht verbesserte Gesamtergebnis dieser Merkmalsgruppe in der Zielmarge.

Bei der Bewertung der Fahrzeuge (Merkmalsgruppe Bus-Fahrgastinformation) schneiden die Merkmale Metrobusplan und Nutzungshinweise mit Werten von 82,6% und 83,3% über alle Verkehrsunternehmen am schlechtesten ab. Häufigste Gründe für die schlechte Bewertung waren veraltete oder fehlende

Pläne. Abgesehen davon wurde auch beim HVV-Logo am Fahrzeug, bei der Haltestellenanzeige und -ansage und bei der Fahrtzielanzeige hinten der Zielwert von 97% verfehlt. Für die gesamte Merkmalsgruppe wurde in 2017 nur ein Wert von 96,2% erreicht, der unter dem Zielwert und unter dem Vorjahresergebnis bleibt.

Generell unterscheiden sich die Bewertungsergebnisse im Mystery Shopping beim Bus Umland stark von den Ergebnissen beim Bus Stadt. Im Umland besteht nach wie vor ein größerer Handlungsbedarf bei der Haltestellenpflege.

Bei den Schiffen sorgten wie bereits in den beiden Vorjahren fehlende bzw. falsche Haltestellenansagen und -anzeigen für einen Malus.



### 4.3.2 ERGEBNISSE U- UND S-BAHN

Im Jahr 2017 mussten bei den Qualitätskontrollen des HVV an den über 150 Schnellbahnhaltestellen und in knapp 300 Wagen von U- und S-Bahn (167/127) verhältnismäßig wenige Mängel an den Merkmalen dokumentiert werden.

Aus diesem Grund, und weil verschiedene Merkmale erstmals mit dem Start des neuen S-Bahn-Verkehrsvertrages zum Fahrplanwechsel 2018/2019 im QSV finanzwirksam abgerechnet werden, sind im Jahr 2017 weder für die U-Bahn noch für die S-Bahn in der zusammenfassenden Berechnung dieses Bausteins Malus-Beträge angefallen. Grundsätzlich sehr positiv ist, dass systematische bzw. strukturelle Mängel wiederholt nicht festgestellt werden konnten. Die Vorgaben hinsichtlich der HVV-Qualitätsstandards werden von den Verkehrsunternehmen sehr sorgfältig umgesetzt.

Vor allem die wichtigen technischen Einrichtungen zur Fahrgastinformation wie Zugzielanzeiger oder die Fahrkartenautomaten zum Vertrieb der HVV-Fahrkarten wiesen bei den Stichprobenprüfungen des HVV fast keine Mängel auf. So mussten im Rahmen der Haltestellenbegehungen bei über 550 Fahrkartenautomaten von U- und S-Bahn bzw. DB Vertrieb insgesamt nur 4 größere Mängel aufgenommen werden (U-Bahn: farbgestörtes Display; S-Bahn: Bedienungsmaske eingefroren). Wiederholt waren Fahrkartenautomaten mit Aufklebern beklebt

oder beschmiert, welche das Erscheinungsbild störten. Die eigentliche Funktion der Fahrkartenautomaten wurde durch diese Art von Mangel aber nicht beeinträchtigt. Bei den Zugzielanzeigern war das Qualitätsniveau ebenfalls sehr hoch: von den knapp 1.200 geprüften Zugzielanzeigern auf den Bahnsteigen von U- und S-Bahn wiesen lediglich bei der S-Bahn zwei Zugzielanzeiger größere (Ausfall) sowie zwei weitere kleinere Mängel auf (Anzeigedefekte). In einigen Fällen waren Aufkleber oder Beschmierungen der Grund für eine teilweise Abwertung.

Die Aushänge in den Informationsvitrinen auf den U- und S-Bahn-Bahnsteigen, d.h. Fahrpläne, Verkehrsnetzpläne, Schnellbahnpläne, Tarifaushänge, Nutzungsbedingungen waren in den allermeisten Fällen auf dem aktuellen Stand, dazu gepflegt und nach den Vorgaben des HVV Corporate Design in den Vitrinen angeordnet. Bei der U-Bahn wurden auf der Linie U1 die Linienbänder – diese hängen in den HVV-Informationsvitrinen auf den Bahnsteigen und in den Schalterhallen aus – teilweise abgewertet, da das Symbol zur Barrierefreiheit für mehrere im Laufe des Jahres 2017 barrierefrei ausgebaute Haltestellen auf dem nordöstlichen Linienabschnitt fehlte. Hierbei ist der Spagat zu beachten, zwischen dem schnell voranschreitenden barrierefreien Ausbaus der Haltestellen („Lift-Programm“ der HOCHBAHN) und der Notwendigkeit, die Informationsmedien immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Die HOCHBAHN

tauschte die bemängelten ca. 160 Linienbänder der Reihe nach aus, so dass zu Beginn des Jahres 2018 alle Aushänge wieder aktuell waren. Nichtsdestotrotz gab und gibt es einen zeitlichen Versatz, aber auch weil die Herstellung und Aufhängung der Linienbänder mit Zeitaufwand und Kosten verbunden ist.

Nicht immer funktionstüchtig waren Aufzüge, die an Haltestellen die Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste herstellen. Sowohl Baumaßnahmen im Umfeld der Aufzüge, die Reparatur von Störungen oder die Erneuerung von Aufzugsanlagen waren Ursachen dafür. Handelt es sich um planmäßige Wartungsarbeiten wird von einer Abwertung abgesehen, sind die Aufzüge aus technischen Gründen defekt, gilt dies als Mangel. Da an den Aufzügen im Rahmen des Mystery Shoppings bislang nur Stichprobenkontrollen durchgeführt werden, ist das Ziel des HVV und der betroffenen Verkehrsunternehmen, die Verfügbarkeit der Aufzüge zukünftig kontinuierlich und automatisch zu messen und das Qualitätsniveau damit lückenlos zu überwachen. Denn die ständige Verfügbarkeit der Aufzugsanlagen ist, im Sinne der Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, eins der wichtigen Ziele der Qualitätssteuerung. Um dies zu erreichen hat die Betreiberin der Hamburger S-Bahn-Stationen, DB Station&Service, bis Anfang 2017 bundesweit d.h. auch im Hamburger S-Bahn-Netz alle Aufzüge mit modernen Sensoren zur Fernüberwachung ausgestattet. Mithilfe dieser Fernüberwachung ist es wie schon bei der U-Bahn möglich, eine entsprechende Messung der Verfügbarkeiten durchzuführen. Die Aufgabe des HVV ist es nun, eine

angemessene Regelung zur Bewertung der Verfügbarkeitsqualität bei U- und S-Bahn zu finden und in die HVV-Qualitätsstandards zu überführen.

Stationäre Einrichtungen in Haltestellen, die wiederholt abgewertet werden, sind Informationsvitrinen, Haltestellenschilder (mit dem Namen der Haltestelle und der Wegeleitung) oder Empfangsinformationen (mit dem Name der Haltestelle und Liniensymbolen sowie S- oder U-Symbol) insbesondere in den Zugangsbereichen zu Tunnelhaltestellen. In den allermeisten Fällen wurden Abwertungen aufgrund von Vandalismus vorgenommen. Aufkleber, Beschmierungen, zerstörte Scheiben sind dabei die häufigsten Gründe für die Mängelaufnahme. In diesen Fällen zeigt sich die Notwendigkeit einer häufigen Kontrolle, Reinigung, Wartung und ggf. Instandsetzung der Haltestelleneinrichtungen durch die Verkehrsunternehmen, damit Schäden schnell beseitigt und Nachahmer nicht angeregt werden.

In den Fahrzeugen von S- und U-Bahn werden bei den Qualitätsprüfungen Abwertungen vorgenommen, wenn die innen im Wagen aufgeklebten Pläne (HVV-Schnellbahnplan, Nutzungsbedingungen, Tarifzonenplan) nicht aktuell oder beschädigt sind oder wenn die Anzeige/Durchsage der nächsten Haltestelle nicht korrekt funktioniert. Insgesamt zeigte sich auch in 2017 in dem QSV-Prüfungsbereich „Fahrzeug“ ein erfreulich gutes Qualitätsniveau, so dass es erneut nur zu wenigen Abwertungen im Rahmen der Qualitätsprüfung kam. Bei der U-Bahn waren 98,7% und bei der S-Bahn knapp 98,0% der geprüften Merkmale ohne Mängel.



### 4.4 FAHRKARTENKONTROLLEN

#### EINFÜHRUNG

Für jedes Jahr wird vom HVV Ausschuss für Betriebswirtschaft (ASB) eine feste Anzahl durchzuführender Prüferstunden je Verkehrsunternehmen bzw. Linie vorgegeben. Diese Werte orientieren sich an den aktuellen Fahrgastzahlen bzw. Schwarzfahrerquoten des Vorjahres und berücksichtigen auch den Vordereinstieg. Im Rahmen des Qualitätssteuerungsverfahrens erfolgt ein Abgleich zwischen den geforderten Prüferstunden und den tatsächlich durchgeführten Stunden. Für jede nicht durchgeführte Prüferstunde wird eine Sanktion in Höhe von 50 € fällig.

Im Jahr 2017 konnten alle Verkehrsunternehmen bis auf die VHH ihre Vorgaben bei den zu leistenden Prüfstunden erfüllen. Der VHH werden 1.184 aus dem Vorjahr versäumte nachzuholende Prüfstunden als Malus angerechnet, wobei in Summe bei den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen eine positive Bilanz bei den Prüferstunden zu verzeichnen ist. Insgesamt wurde eine Prüfleistung von 251.129 Stunden in 2017 erbracht.

## 4.5 MONETÄRES GESAMTERGEBNIS

### EINFÜHRUNG

Für die monetäre Bewertung der Qualitätsmessergebnisse wird als Bezugsgröße der gesamte mit dem zu bewertenden Verkehrsangebot verbundene Umsatz je Teilnetz zugrunde gelegt. Die Bonus-Malus-Marge wird auf maximal 5% dieser Bezugsgröße begrenzt und ist somit gedeckelt. Für U- und S-Bahn wird die Bezugsgröße „Umsatz“ zusätzlich zur Berücksichtigung der Aufwendungen für die Infrastrukturunterhaltung um 25% reduziert.

Die Bonus-Malus-Zahlungen werden gepoolt, dabei sind Bonuszahlungen begrenzt auf die Höhe der anfallenden Malusse aller am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen. Reichen die Malus-

beträge zur Bedienung der Boni nicht aus, erfolgt die Ausschüttung der Boni an die Unternehmen prozentual auf die zur Verfügung stehende Summe.

Der oben beschriebene „Bonusdeckel“ ist für Verkehre auf schleswig-holsteinischem Gebiet aufgehoben. Das heißt, kann ein sich rechnerisch ergebender Bonus aus dem Bonus-Malus-Pool nicht oder nicht in vollem Umfang bedient werden, so übernimmt der bzw. die schleswig-holsteinischen Aufgabenträger den jeweils auf sie entfallenden nicht gedeckten Bonusanteil. Diese Regelung gilt nicht für Verkehre auf Hamburger Gebiet.



Abbildung 18: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

2017 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre (KVG und St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent) ein Bonus-Malus-Saldo von 6.527.911 € erzielt (Abbildung 18). Davon entfielen 6.018.812 € auf den Bonus- Malus-Pool, das sind rund 1.500.000 € mehr als im Vorjahr.

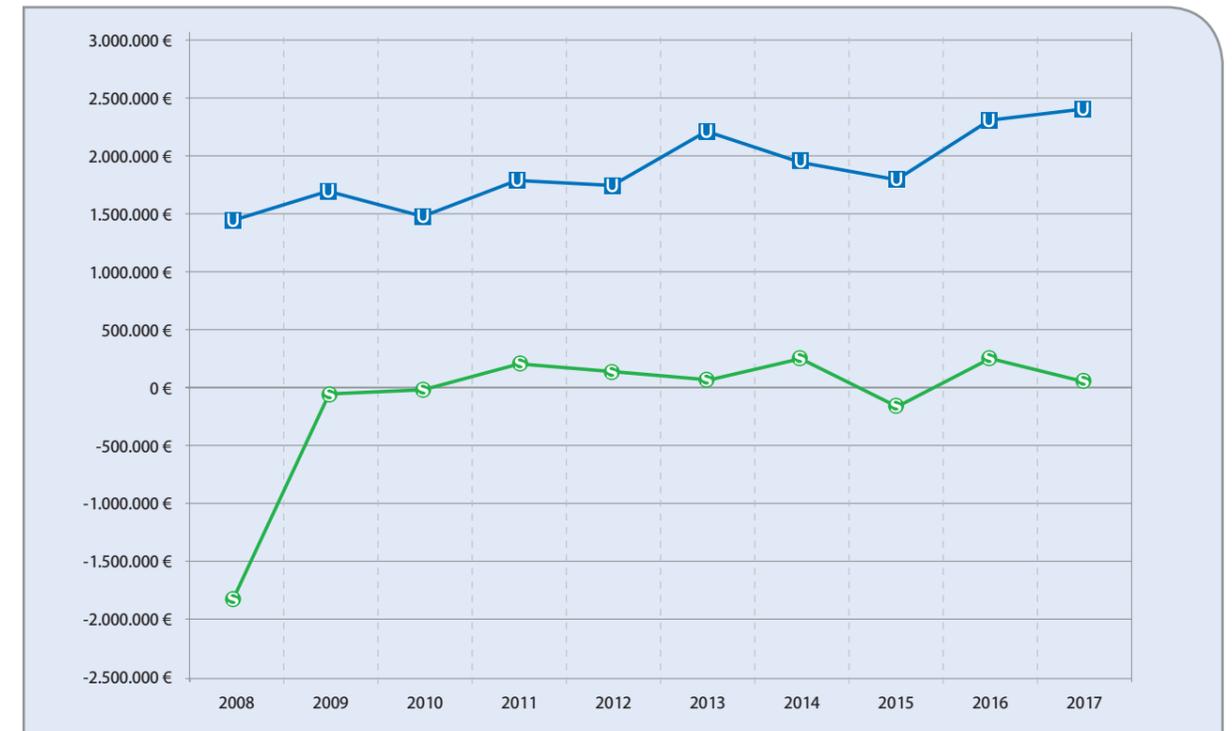


Abbildung 19: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für U- und S-Bahn (ohne St & S bzw. U-Bahn-Äquivalent)

Die Hauptursache ist die deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheitsergebnisse bei fast allen Verkehrsunternehmen, die sich maßgeblich positiv auf die Saldoentwicklung der VHH, der HHA (Bus und U-Bahn) und der Hadag auswirkte (Abbildung 19, Abbildung 20). Nur die S-Bahn, die AK und DL hatten eine leichte Verschlechterung bei der Kundenzufriedenheit zu verzeichnen.

Dies ist auch der Grund dafür, dass die S-Bahn ihre positive Saldoentwicklung von 2016 nicht weiter fortsetzen konnte, gleichwohl sich ihr Saldo weiterhin im Bonusbereich bewegt.



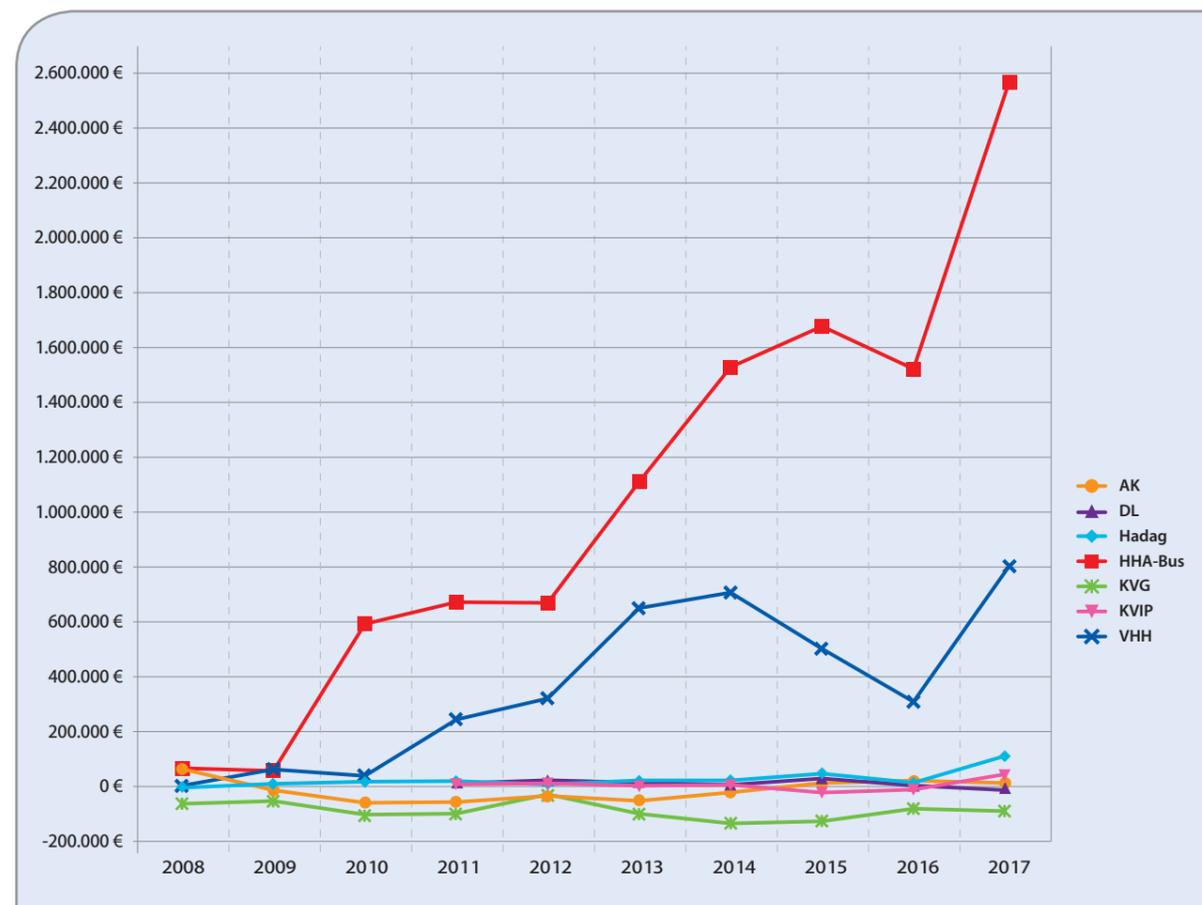


Abbildung 20: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für Bus- und Schiffsunternehmen

Auch DL verschlechterte sich wegen der Kundenzufriedenheit und erreichte deshalb wie in den Jahren zuvor keinen positiven Saldo. Die KVG schnitt mit einem Ergebnis im Malusbereich ab (die Ergebnisse in den Teilnetzen der KVG sind allerdings nicht finanzwirksam). Die Bonus-Malus-Saldoentwicklung der KVG ist im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen weiterhin am schwächsten, verbesserte sich aber geringfügig gegenüber dem Vorjahr aufgrund des erreichten Bonus im Baustein Kundenzufriedenheit.

## 5 FAZIT

Das QSV-Gesamtergebnis 2017 konnte aufgrund des geringeren Malus im Mystery Shopping und der deutlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr um rund

1.572.000 € (Wert QSV-Gesamtergebnis 2016: 4.366.689 €) gesteigert werden, trotz Verschlechterung des Ergebnisses für den Baustein Pünktlichkeit.

Verkehrsunternehmen	Mystery Shopping (Saldo) <sup>1</sup>	Kunden-zufriedenheit (Saldo)	Fahrkarten-kontrollen	Pünktlichkeit <sup>2</sup>	Gesamt-ergebnis 2017
Autokraft	-18.908 €	30.573 €	-	-	11.664 €
Die Linie	-12.145 €	-4.871 €	-	-	-17.016 €
Hadag	8.871 €	98.038 €	-	-	106.909 €
HHA Bus	320.302 €	2.247.037 €	-	-	2.567.338 €
HHA U-Bahn	-	2.017.998 €	-	436.360 €	2.454.358 €
KVG <sup>3</sup>	-154.229 €	74.492 €	-	-	-79.737 €
KVIP	-3.578 €	46.244 €	-	-	42.666 €
S-Bahn	-	47.261 €	-	-	47.261 €
VHH	-226.216 €	1.091.047 €	-59.200 €	-	805.631 €
<b>Summe</b>	<b>-85.903 €</b>	<b>5.647.818 €</b>	<b>-59.200 €</b>	<b>436.360 €</b>	<b>5.939.075 €</b>

<sup>1</sup> Im Schnellbahnbereich kann im Mystery Shopping kein Bonus erzielt werden.

<sup>2</sup> Für Bus- und Schiffsverkehre wird die Pünktlichkeit im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen ermittelt.

<sup>3</sup> Die Ergebnisse der KVG sind nicht finanzwirksam sondern nur nachrichtlich.

Tabelle 4: Finanzielle Ergebnisse 2017 (ohne St&S und U-Bahn-Äquivalent)

In der Gesamtheit ergibt sich aus dem Qualitätssteuerungsverfahren unter Berücksichtigung der Ergebnisse der HUK, der HVV-Garantie, dem Mystery Shopping in den HVV-Servicestellen und dem „ÖPNV-Kundenbarometer“, dass der HVV im Hinblick auf die Qualität der von den Verkehrsunternehmen für die Fahrgäste erbrachten Leistungen mit einem besseren Ergebnis als im Vorjahr ein erfolgreiches Jahr 2017 vorzuweisen hat:

- Im Rahmen der AG-Arbeit der HUK gelingt es bis Ende 2017 drei Viertel aller in bisher 37 Haltestellenumfeldern verabredeten Maßnahmen zur Beseitigung von Handlungsbedarfen umzusetzen. Nach wie vor ist die Sauberkeit das bedeutendste Handlungsfeld bei den ermittelten Handlungsbedarfen.
- Insgesamt konnte für das Mystery Shopping in den Servicestellen das beste Ergebnis seit Messungsbeginn im Jahr 2009

erreicht werden. Wie im Vorjahr ist positiv hervorzuheben, dass die mit Eigenpersonal betriebenen Servicestellen im Durchschnitt wieder deutlich bessere Ergebnisse als die mit externem Personal betriebenen Servicestellen aufweisen.

- Bei den im Rahmen der HVV-Garantie gestellten und angenommenen Anträgen gibt es im Vergleich zu 2016 eine Steigerung zu verzeichnen. Die beantragten Entschädigungssummen in 2017 sind um 22% der beantragten Entschädigungssummen in 2016 gewachsen, während die ausgezahlten Entschädigungssummen um 17% gestiegen sind. Zum einen ist dies ein Indiz dafür, dass sich die HVV-Garantie bei den Fahrgästen etabliert hat. Darüber hinaus lässt sich ein Großteil der Steigerung durch den starken Anstieg der wetterbedingten Verkehrsausfälle im Oktober/November 2017 im Vergleich zu den Vorjahren erklären.

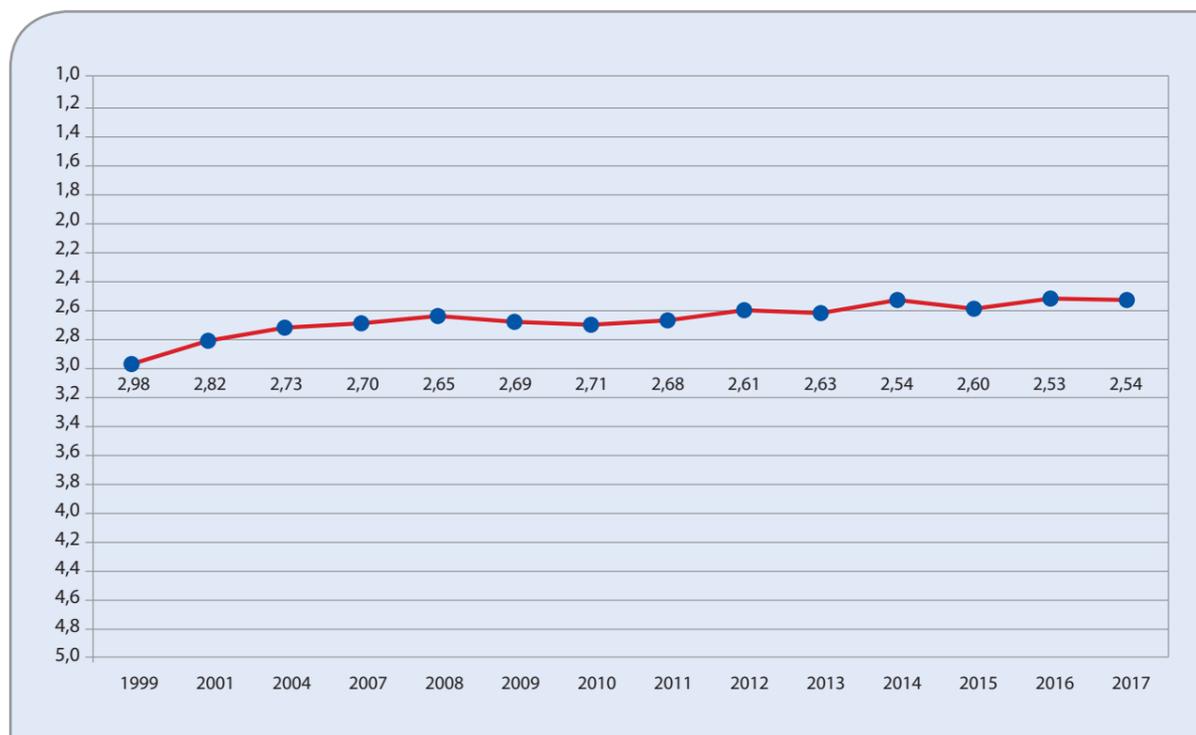


Abbildung 21: Globalzufriedenheit, ÖPNV-Kundenbarometer, 1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden (Quelle: Kantar TNS)

- In der HVV-Kundenzufriedenheitsbefragung verbesserte sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit und erreicht mit einer Note von 2,09 nahezu das bisher beste Ergebnis. Besonders zufrieden zeigten sich die Fahrgäste wieder mit Merkmalen wie der Pünktlichkeit (1,63) und der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (2,00) bzw. Haltestellen/Anleger (2,08). Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr im Busbereich (2,81) sowie mit den Ansagen bei Betriebsstörungen (2,86).

Neben eigenen Erhebungen nimmt der HVV an dem von Kantar TNS durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer zur Messung der Kundenzufriedenheit teil. Im Jahr 2017 erzielt der HVV mit einer Note von 2,54 sein zweitbestes Ergebnis seit Teilnahmebeginn 1999 (Abbildung 21). Im bundesweiten Vergleich der teilnehmenden Verkehrsverbände erreichte der HVV bei der Gesamtzufriedenheit wie in 2016 den zweiten Platz. Dies bestätigt die guten QSV-Ergebnisse und somit auch das hohe Qualitätsniveau im HVV.

## IMPRESSUM

**Herausgeber:**  
 Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV),  
 Steindamm 94, 20099 Hamburg  
 Telefon: 0 40 / 32 57 75 - 0  
 Telefax: 0 40 / 32 57 75 - 820  
 E-Mail: info@hvv.de

**Verantwortlich beim HVV:**  
 Therese Löning  
 Bereich Schienenverkehr/Planung  
 – Qualitätsmanagement –

**Gestaltung:**  
 schröder; advertising

**Fotos:**  
 © Hamburger Verkehrsverbund GmbH  
 © Verkehrsunternehmen im HVV  
 © Frithjof Ohm + Matthias Pretzsch GbR (Seite 18)  
 © TEREK Gebäudedienste GmbH (Seite 20)  
 © Torben Simon (Seite 2)