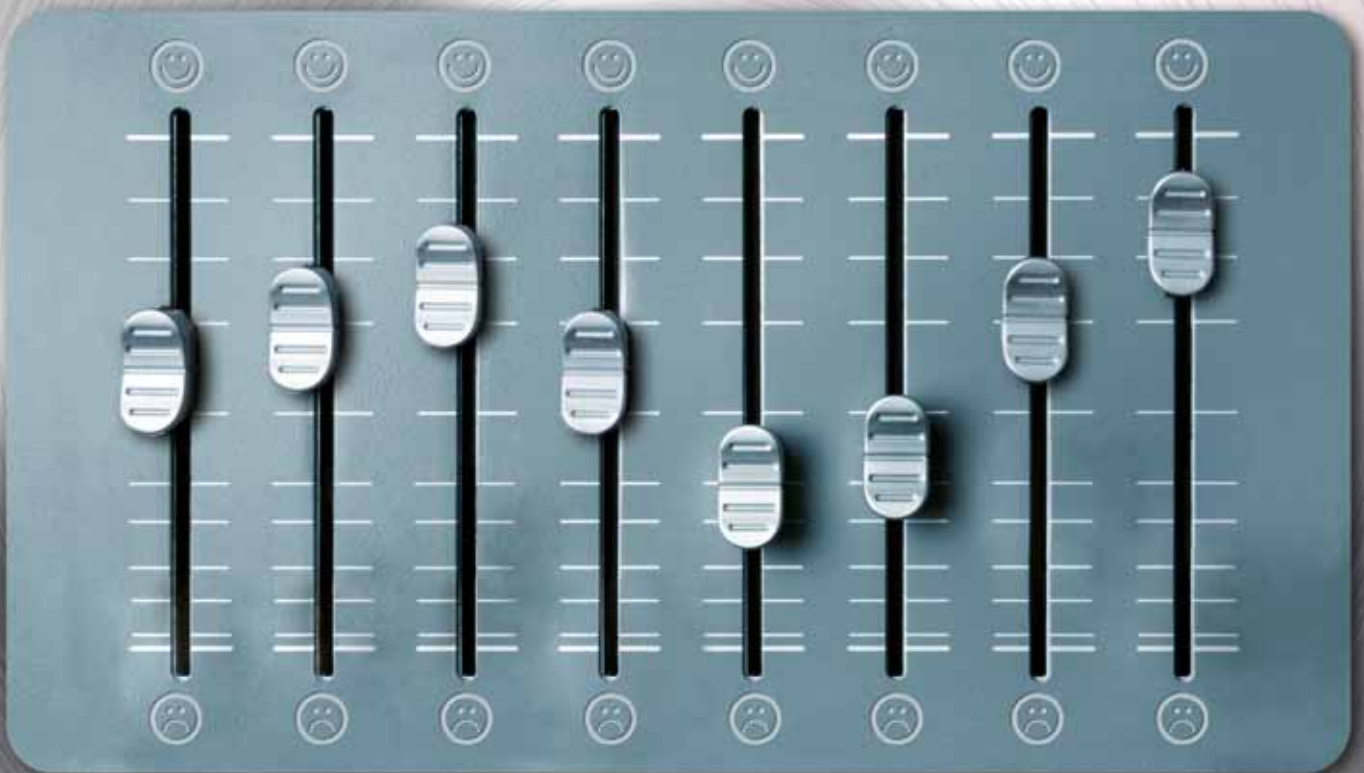




HVV-Qualitätsbericht ***2012***



Mehr als ein Ziel



Mehr als ein Ziel

717,2 Mio. Fahrgäste waren im Jahr 2012 mit Bussen, Bahnen und Fähren im HVV unterwegs – das sind rund 20,5 Mio. mehr als im Jahr davor.



Inhalt

Vorwort	5
1. Alkoholkonsumverbot und Sicherheitsempfinden	6
2. Ergebnisse der HVV-Garantie	10
3. Ergebnisse des Qualitätssteuerungsverfahrens	12
3.1 Qualitative und finanzielle Ergebnisse insgesamt	12
3.2 Qualitative Ergebnisse und Trends im Einzelnen	16
3.2.1 Kundenzufriedenheit mit ausgewählten Merkmalen	16
3.2.1.1 Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit	16
3.2.1.2 Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge	17
3.2.1.3 Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	17
3.2.1.4 Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	19
3.2.1.5 Zufriedenheit mit der Information bei Störungen	20
3.2.1.6 Zufriedenheit mit der Vollständigkeit der Information an den Haltestellen Bus/Schiff	21
3.2.2 Pünktlichkeitsergebnisse U-Bahn und S-Bahn	22
3.2.3 Ergebnisse des Mystery-Shoppings	24
3.2.4 Zuverlässigkeit	25
4. Fahrkartenkontrollen	26
5. Zusammenfassung	26
Anhang: Erläuterung des Qualitätssteuerungsverfahrens	28

Vorwort

In der zweiten Jahreshälfte 2011 waren zwei wichtige Neuerungen im HVV beschlossen worden. Zum einen die Vereinbarung über die Sicherheitspartnerschaft und zum anderen das Alkoholkonsumverbot, welches medial ein bundesweites Echo fand. Im zurückliegenden Jahr 2012 konnte erstmals über ein volles Jahr die Wirkung der beiden Entscheidungen beobachtet werden. Das ist für uns Anlass, in unserem diesjährigen Qualitätsbericht darauf besonders einzugehen. Es ist erfreulich festzustellen, dass beide Maßnahmen die erhoffte positive Wirkung entfalten.

Die Ergebnisse unseres Qualitätssteuerungsverfahrens für das Jahr 2012 zeigen nun schon zum wiederholten Mal, dass die Qualität des öffentlichen Nahverkehrsangebotes bei den Kunden auf ein ganz überwiegend positives Echo stößt. Das finanzielle Bewertungsergebnis zeigt erneut einen hohen Bonussaldo. Sowohl bei den Beurteilungen durch unsere Kunden wie auch bei den Qualitätstests durch unsere Mitarbeiter gibt es nur wenige Kritikpunkte. Diese wollen wir uns gezielt anschauen und gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen die erkannten Schwachstellen konsequent angehen und abbauen. Mit

der Qualitätsorientierung unseres Angebotes und den ständig steigenden Fahrgastzahlen wollen wir auch künftig ein wichtiger Pfeiler des dynamischen Wachstums der Metropolregion Hamburg sein.

In einem weiteren Kapitel stellen wir die Ergebnisse der im Jahr 2011 eingeführten HVV-Garantie dar. Mit diesem innovativen Angebot bieten wir unseren Fahrgästen eine Entschädigung an, wenn sie aufgrund von Störungen im Betriebsablauf zu spät an ihrem Ziel ankommen. Die Verkehrsunternehmen können zwar einen Großteil der Störungen nicht verhindern, da die Ursachen außerhalb ihres Einflussbereiches liegen, aber wir können mit diesem Angebot zumindest ein klein wenig die Verärgerung über Verspätungen lindern, wie die Reaktion der Kunden zeigt.

Unser Dank gilt den Verkehrsunternehmen für den engagierten Einsatz und natürlich den Fahrgästen, die mit ihrer Verkehrsmittelwahl zeigen, dass man in Hamburg und der Region auch sehr gut ohne Auto mobil sein kann.



L. Aigner

Lutz Aigner

D. Hartmann

Dietrich Hartmann

Geschäftsführer
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

1. Alkoholkonsumverbot und Sicherheitsempfinden



Plakat zur Bekanntmachung des Alkoholkonsumverbots und Piktogramm

In der zweiten Jahreshälfte 2011 hatten die Verkehrsunternehmen im HVV auf politische Initiative des Senates ein Alkoholkonsumverbot für die Verkehrsmittel und Bahnhöfe ausgesprochen. Dem war eine intensive Diskussion vorausgegangen und ein hohes mediales Echo zu verzeichnen. Im zurückliegenden Jahr 2012 konnte nun erstmals über ein volles Jahr die Wirkung des Verbotes beobachtet werden.

Ebenso war 2012 das erste Jahr, in dem die Vereinbarungen zur Sicherheitspartnerschaft voll zur Wirkung kamen. Kernpunkte der am 5. Juli 2011 abgeschlossenen Vereinbarung über eine „Partnerschaft zur Erhöhung der Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) auf dem Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg“ waren zum einen die Aufstockung des Sicherheitspersonals um 110 Mitarbeiter, was einer Steigerung von etwa 25 Prozent entspricht. Zum anderen sollte die Zusammenarbeit der operativ tätigen Partner weiter intensiviert und optimiert werden. So gibt es z. B. seit Beginn der Partnerschaft ein gemeinsames Lagebild, durch welches eine aufeinander abge-

stimmte Einsatz- und Kräfteplanung insbesondere hinsichtlich der Sicherheitsdienste der Verkehrsunternehmen ermöglicht wird.

Beide Aspekte waren für uns Anlass, in unserer alljährlichen Imageanalyse die Befragten speziell nach ihren Einstellungen zum Alkoholkonsumverbot und zu verschiedenen Sicherheitsaspekten zu befragen.

Bemerkenswertes Ergebnis ist, dass die Bekanntheit und Akzeptanz des Alkoholkonsumverbotes gegenüber dem Vorjahr noch einmal gestiegen sind. Mit nunmehr 92% kennt das Alkoholkonsumverbot jetzt praktisch jeder (2011: 79%). Selbst drei Viertel derjenigen, die den HVV gar nicht nutzen, kennen das Verbot. Auch die Zustimmung ist von dem ohnehin hohen Wert von 82% noch einmal gestiegen auf jetzt 89%. Sogar in der von dem Verbot am ehesten betroffenen Gruppe der 16- bis 29-Jährigen liegt die Zustimmung mit 77% bei mehr als Dreivierteln (siehe Bilder 1 und 2).

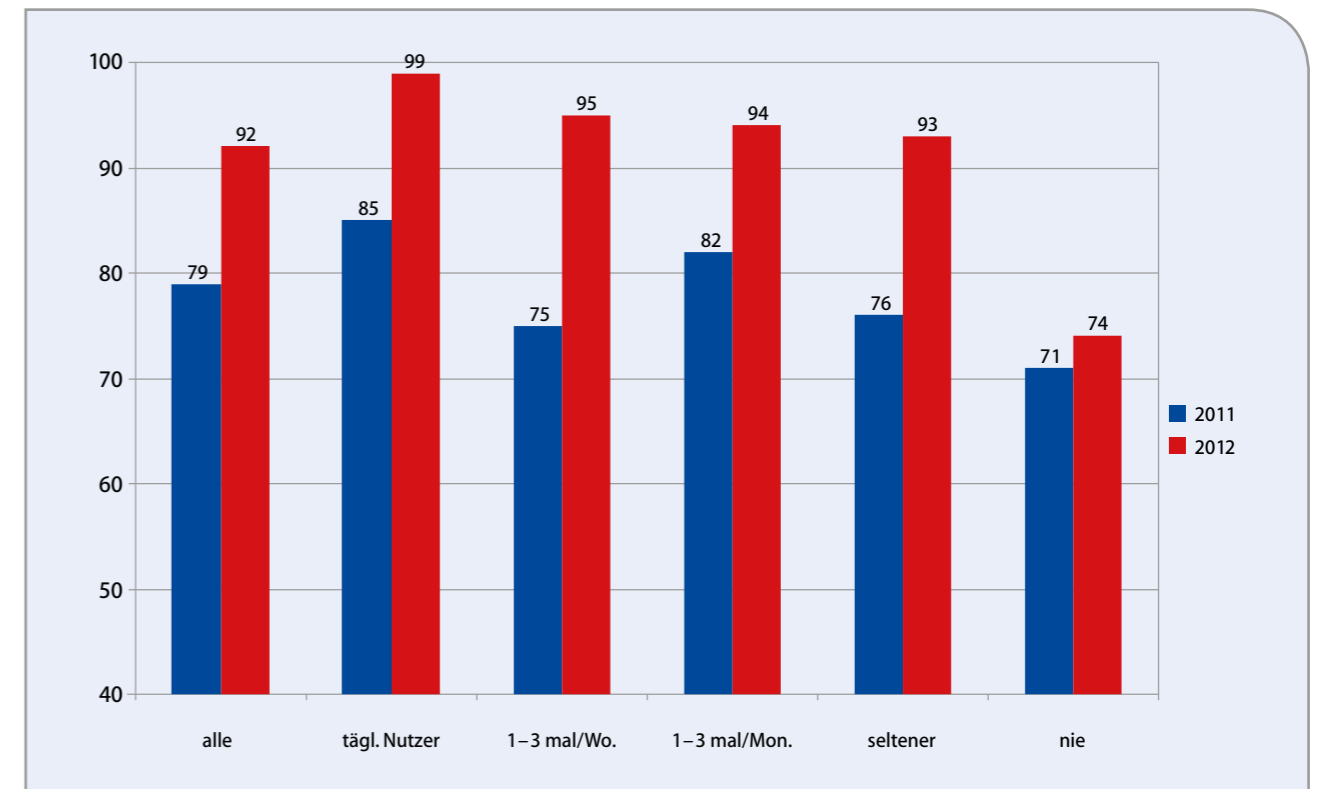


Bild 1: Bekanntheit des Alkoholkonsumverbotes

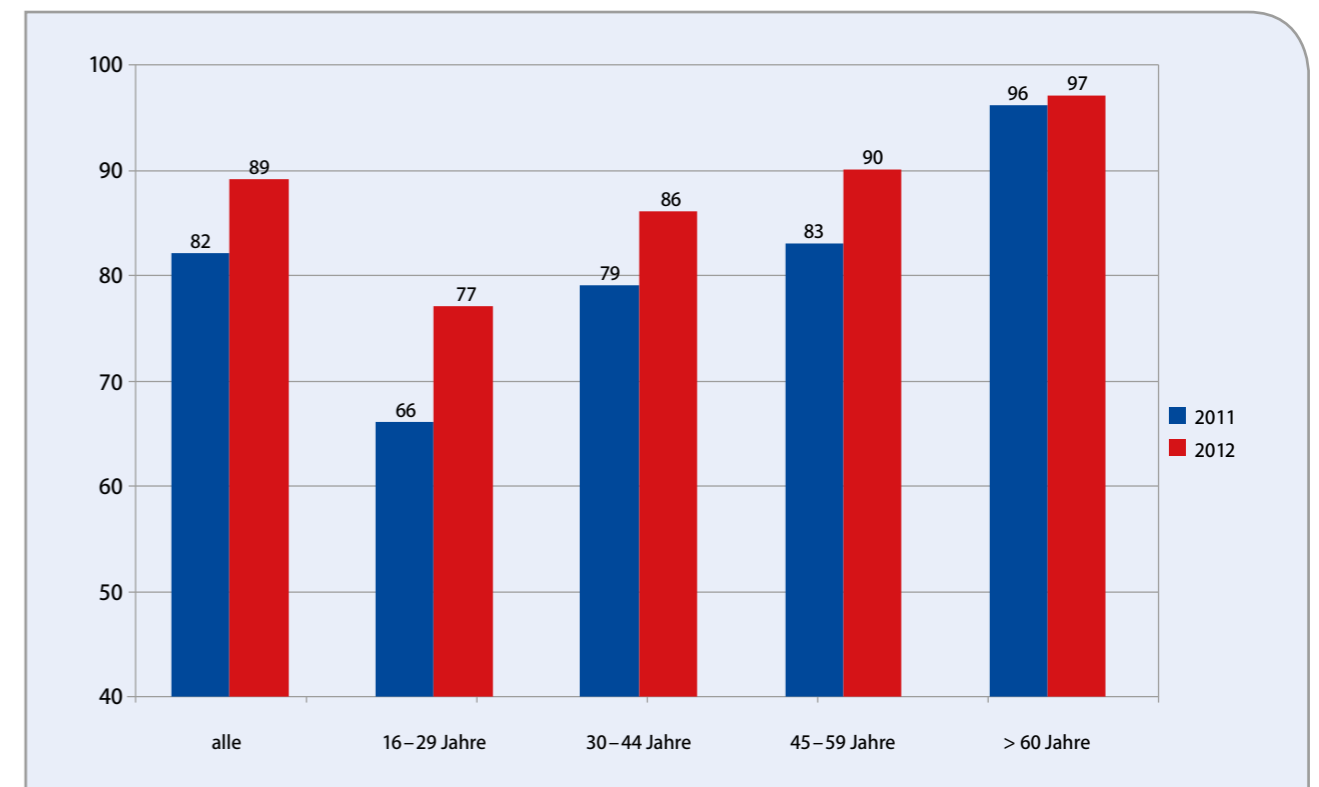


Bild 2: Akzeptanz des Alkoholkonsumverbotes

Nicht nur die Atmosphäre und die Sauberkeit in den Zügen und Bahnhöfen haben sich seither nach Ansicht der Fahrgäste verbessert, auch auf das subjektive Sicherheitsempfinden hat das Alkoholkonsumverbot nach Meinung von mehr als 40% der Befragten einen positiven Effekt. Diese Einschätzung wird von Männern und Frauen gleichermaßen geteilt.

Allgemein kann festgehalten werden, dass tagsüber praktisch kein Unsicherheitsempfinden besteht. Das Sicherheitsgefühl wird auf einer Skala von 1 (sehr sicher) bis 5 (sehr unsicher) mit 1,7 sehr gut bewertet, wobei es auch keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen gibt. In den Abendstunden sinkt die Bewertung auf einen Wert von 2,8. Hier liegt der Anteil derjenigen, die sich unsicher oder sehr unsicher fühlen bei etwa einem Viertel, wobei der Anteil bei den Frauen mit einem Drittel rund doppelt so hoch ist wie bei den Männern, die nur zu einem Sechstel ein Unsicherheitsgefühl konstatieren. Das Unsicherheitsgefühl bezieht sich dabei nicht nur auf den Aufenthalt in Bahnhöfen und Zügen, sondern in gleichem Maße auch auf den Weg von und zum Bahnhof, einem Bereich also, der von den Verkehrsunternehmen nicht beeinflusst werden kann.

Als häufigste Gründe für das Unsicherheitsgefühl werden befürchtete Belästigungen durch unangenehm oder aggressiv auftretende Personen genannt. Dabei ist die diesbezügliche Unsicherheit überraschenderweise bei jungen Leuten größer als bei den Älteren. Die in der öffentlichen Diskussion häufig beklagte zu geringe Personalpräsenz oder unübersichtliche Bahnhöfe treten demgegenüber als Gründe für Unsicherheit deutlich in den Hintergrund. Zu diesem Befragungsergebnis passt auch, dass auf die Frage nach Bahnhöfen, die als besonders unsicher empfunden werden, in erster Linie solche genannt werden, an denen sich häufig als unangenehm empfundene Personen aufhalten, allen voran der Hauptbahnhof. Insofern ist die Initiative des Senates, den Hauptbahnhof gemeinsam mit Polizei und Verkehrsunternehmen besonders in den Fokus zu nehmen, zu begrüßen.



Zwischen der Zufriedenheit der Menschen mit einem Merkmal und der Wichtigkeit besteht ein Zusammenhang. Mit zunehmender Zufriedenheit sinkt in der Regel die Bedeutung eines Merkmals in den Augen der Befragten und umgekehrt. Insofern ist die Tatsache, dass die Personalstärke nicht mehr die führende Rolle bei der wahrgenommenen Unsicherheit spielt, sicher auch mit auf die beschlossene Sicherheitspartnerschaft zurückzuführen, in deren Zusammenhang noch einmal eine deutliche Personalaufstockung stattgefunden hat. Hinsichtlich der Personalstärke im U- und S-Bahn-Netz nimmt Hamburg eine Spitzenstellung in Deutschland ein. Diese gilt es zu halten, denn bei einem Nachlassen auf diesem Sektor können schnell wieder die negativen Wahrnehmungen der Kunden früherer Jahre zurückkehren.

Mit der Sicherheitspartnerschaft und dem Alkoholkonsumverbot ist eine Entwicklung angestoßen worden, deren positive Wirkungen sich sowohl objektiv wie auch subjektiv messen lassen. So haben sich die Fallzahlen des gemeinsamen polizeilichen Lagebildes im zweiten Halbjahr 2012 gegenüber dem zweiten Halbjahr 2011 um rund ein Viertel verringert. Parallel dazu haben auch die Zufriedenheitswerte der Kunden hinsichtlich des subjektiven Sicherheitsgefühls eine positive Richtung eingeschlagen. Alles in Allem zeigt sich damit, dass die Verantwortlichen in Hamburg einen erfolgversprechenden Weg eingeschlagen haben, die Sicherheit der Fahrgäste im öffentlichen Nahverkehr auf einem hohen Niveau zu gewährleisten.



2. Ergebnisse der HVV-Garantie

Das Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit ist nach allen vorliegenden Erkenntnissen das für unsere Fahrgäste wichtigste Qualitätsmerkmal. Folgerichtig setzen die Verkehrsunternehmen hier auch einen Schwerpunkt ihrer Qualitätsanstrengungen. Um die

Bedeutung dieses Aspektes zu unterstreichen, gibt der HVV seinen Kunden seit Anfang 2011 ein Garantieverprechen in Verbindung mit einer entsprechenden Entschädigungsleistung bei Nichteinhaltung.



HVV-Garantie Symbol/Marke

Eine Entschädigung im Rahmen der HVV-Garantie erfolgt bei einer verspäteten Ankunft am Fahrtziel um mehr als 20 Minuten. Dies schließt auch Fahrtausfälle und verpasste Anschlüsse ein, die zu einer Gesamtverspätung von mehr als 20 Minuten führen, d. h. auch kleine Verspätungen, die zu einem Anschlussverlust führen, sind in die Entschädigungsregelung einbezogen.

Diese freiwillige Leistung geht weit über die gesetzliche Regelung der Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr hinaus. So bezieht der HVV sämtliche Verkehrsmittel ein und entschädigt seine Fahrgäste sogar bei allen fremd verursachten Verspätungen und höherer Gewalt, obwohl er diese Ursachen, die für einen erheblichen Anteil der Verspätungen und Ausfälle verantwortlich sind, nicht durch eigenes Handeln beeinflussen kann. Zudem ist der HVV der erste große Verbund in Deutschland, der seinen Fahrgästen eine derart weitreichende Regelung flächendeckend für alle Verkehrsmittel anbietet.

Der Bekanntheitsgrad der HVV-Garantie ist laut der Imageanalyse 2012 mit einem Wert von etwa 45% zwar fünf Prozent-

punkte niedriger als 2011, was angesichts der umfangreichen Einführungskampagne im ersten Jahr jedoch ein sehr moderater Rückgang ist. Die Bewertung dieser Maßnahme liegt mit einem Wert von 2,3 auf einer Sechskerskala auf dem gleichen hohen Niveau wie 2011.

Insgesamt hat es im Jahr 2012 44.541 Anträge gegeben mit einer beantragten Entschädigungssumme von 62.255 Euro (siehe Bild 3). Im Vorjahr lagen diese Werte bei 58.897 Anträgen bzw. 79.116 Euro Entschädigungssumme. Der deutliche Rückgang gegenüber dem letzten Jahr ist auf die damalige Streiksituation zurückzuführen. Insgesamt war das zweite Halbjahr deutlich antragsstärker als das erste, vor allem das letzte Quartal brachte nochmal einen Schub infolge vieler Störungen im Bahnbereich, die in der Regel im Herbst häufiger auftreten als in den anderen Jahreszeiten.

Von den Entschädigungsanträgen wurden knapp 5% abgelehnt. Das ist eine etwas höhere Quote als 2011; zurückzuführen auf ein im letzten Quartal 2012 etabliertes automatisiertes Er-

kennen von fehlerhaften Anträgen. Verfallen sind rd. 10% der beantragten Entschädigungen. Das ist ein deutlicher Rückgang gegenüber 2011, als dieser Wert bei 17% lag. Der durchschnittliche Entschädigungsbetrag lag mit 1,40 Euro um 6 ct über dem Wert des Vorjahres, nicht zuletzt eine Folge der Tarifierhebung zu Jahresbeginn.

Die ausgezahlten Beträge belaufen sich 2012 auf rd. 49.000 Euro. Der Unterschied zu den beantragten Beträgen erklärt sich zum einen aus den verfallenen Anträgen, zum anderen aus

dem Umstand, dass in 2012 auch noch Beträge aus 2011 ausgezahlt wurden bzw. beantragte Beträge des Jahres 2012 erst im laufenden Jahr 2013 ausgezahlt werden.

Setzt man die Zahl der Anträge in Relation zur Zahl der Fahrgäste, so ergibt sich eine Antragsquote von etwa 0,06 Promille, d. h. von den rd. 2,3 Millionen Fahrgästen täglich beantragen durchschnittlich 150 eine Entschädigung. Diese geringe Quote korreliert mit der hohen Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit, wie sie in den Kapiteln 3.2.1.1 und 3.2.2 beschrieben wird.

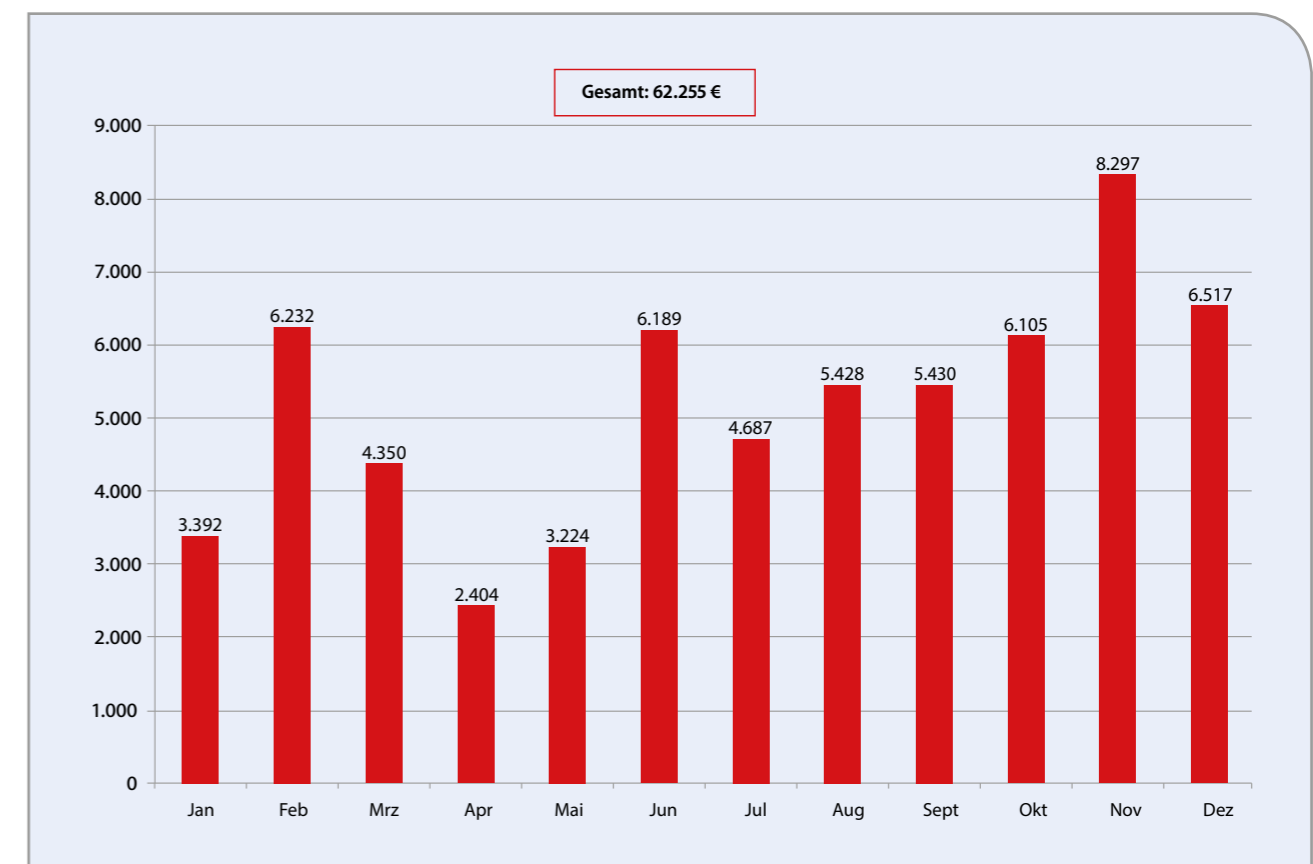


Bild 3: Verlauf der beantragten Entschädigungssummen 2012

3. Ergebnisse des Qualitätssteuerungsverfahrens

Das Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) bewertet auf Basis einer gemeinsam unterzeichneten Vereinbarung die Verkehrsleistungen der Hamburger Hochbahn AG (Hochbahn), der S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn), der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH) einschließlich der Pinneberger Verkehrsgesellschaft mbH (PVG) sowie der Hadag Seetouristik und Fährdienst AG (Hadag). Daneben wird das Verfahren auch im Zusammenhang mit Verkehrsverträgen für Busleistungen in verschiedenen

Kreisen angewandt. In diesem Zusammenhang sind auch die Unternehmen Autokraft GmbH (Autokraft) und Verkehrsbetrieb die Linie GmbH (DL) sowie die Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KVIP) am QSV beteiligt. Für die KVG Stade GmbH & Co. KG (KVG) sowie DB Station & Service AG (DB Station & Service) erfolgt aufgrund abweichender vertraglicher Regelungen nur eine qualitative, keine finanzwirksame Bewertung. Die Funktionsweise des Verfahrens ist im Anhang beschrieben.

3.1 Qualitative und finanzielle Ergebnisse insgesamt

In den vergangenen Jahren ist über alle Qualitätsmerkmale ein positiver Trend in den Ergebnissen festzustellen. Im Jahr 2011 war mit dem bislang besten Ergebnis ein Niveau erreicht, bei dem weitere Steigerungen immer schwerer zu erreichen sind. Dieses positive Ergebnis konnte dennoch in 2012 mit einem er-

neut hohen Bonusüberschuss noch einmal leicht übertroffen werden. Die kontinuierliche Entwicklung hin zu einem deutlich positiven Ergebnis zeigt, dass die Verkehrsunternehmen erfolgreich an der Beseitigung der festgestellten Mängel oder Defizite gearbeitet und eine Qualitätsverbesserung erreicht haben.

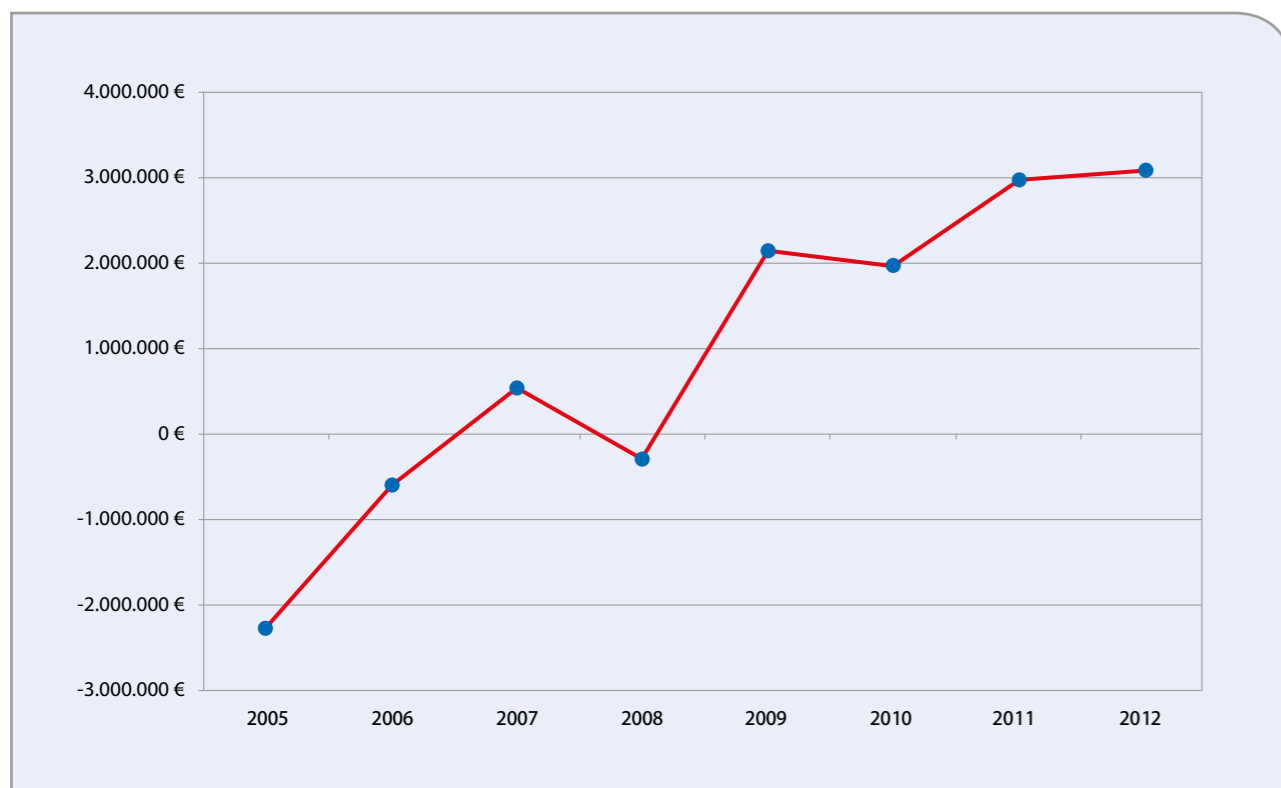


Bild 4: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 über alle Verkehrsunternehmen

Betrachtet man die einzelnen Verkehrsunternehmen, so ergibt sich folgendes Bild:

Die U-Bahn weist weiterhin das insgesamt beste Ergebnis auf. Auch 2012 wurde wieder ein sehr hoher positiver Saldo erreicht. Die wesentliche Ursache dafür ist die hervorragende Pünktlichkeit der U-Bahn, die erneut über 98% lag. Aber auch gute Kundenzufriedenheitswerte tragen zu dem Ergebnis bei.

Bei der S-Bahn ist ein, mit Ausnahme des Jahres 2008 infolge niedriger Pünktlichkeit, kontinuierlicher Verbesserungsprozess festzustellen, der von einem zunächst deutlichen Malussaldo hin zu einem Bonusergebnis geführt hat. Nachdem die S-Bahn 2011 zum ersten Mal ein positives Gesamtergebnis erreicht hatte, konnte dieses Resultat auch im abgelaufenen Jahr 2012 wiederholt werden.

Die Entwicklung bei den U- und S-Bahnen zeigt Bild 5:

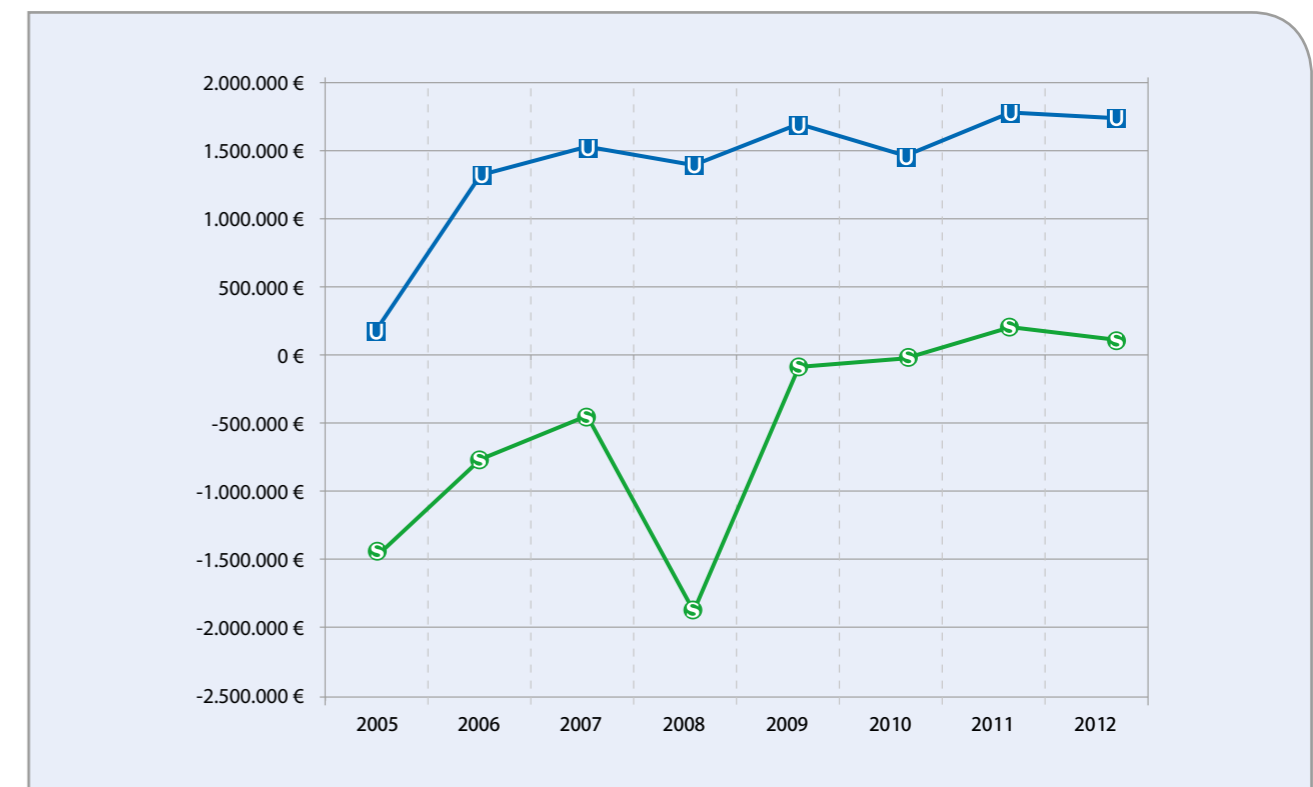


Bild 5: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 für U- und S-Bahn

Die Entwicklung bei den Bus- und Schiffsunternehmen zeigt Bild 6:

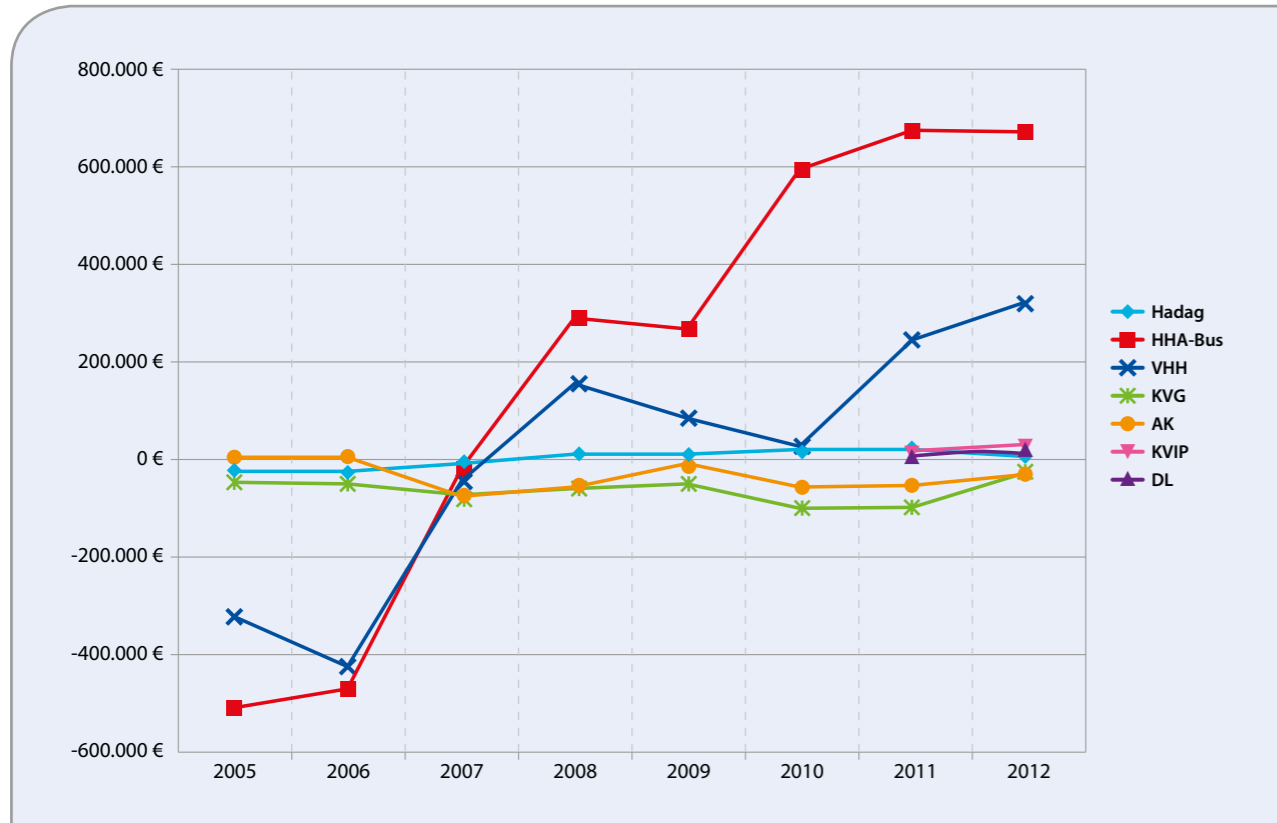


Bild 6: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 für Bus- und Schiffsunternehmen

Auch im Bussektor konnte das sehr positive Ergebnis des Jahres 2011 wiederholt werden. Die beiden größten Busunternehmen Hochbahn und VHH weisen auch die absolut höchsten Bonus-salden auf. Nachdem die PVG mit Wirkung zum 1.1.2012 vollständig in die VHH integriert worden ist, ist in Bild 6 nur noch ein gemeinsamer Wert ausgewiesen, zur besseren Vergleich-

barkeit auch für die Vorjahre. Auch bei den kleineren Partnern hat sich das Ergebnis des Jahres 2011 im Wesentlichen bestätigt. Hadag, KVIP und DL liegen im positiven, Autokraft und KVG bewegen sich dagegen im negativen Bereich. Die beiden Unternehmen DL und KVIP sind seit 2011 im QSV vertreten.



Verkehrsunternehmen	Finanzielles Ergebnis der Bonus-Malus-Ansprüche in €, ca.	Ausschöpfung des max. möglichen Bonus bzw. Malus in %, ca.
Hochbahn U-Bahn	+ 1.737.000	17,9
Hochbahn Bus	+ 672.000	6,4
S-Bahn	+ 126.500	1,5
VHH	+ 321.000	6,2
Autokraft	- 36.000	14,2
KVIP	+ 21.500	8,4
DL	+ 10.500	7,9
Hadag	+ 6.500	1,0

Tabelle 1: Finanzielle Ergebnisse

Trotz der insgesamt positiven Entwicklung gibt es unterschiedliche Tendenzen bei einzelnen Aspekten, auf die im nachfolgenden Kapitel 3.2 näher eingegangen wird.



3.2 Qualitative Ergebnisse und Trends im Einzelnen

3.2.1 Kundenzufriedenheit mit ausgewählten Merkmalen

3.2.1.1 Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit

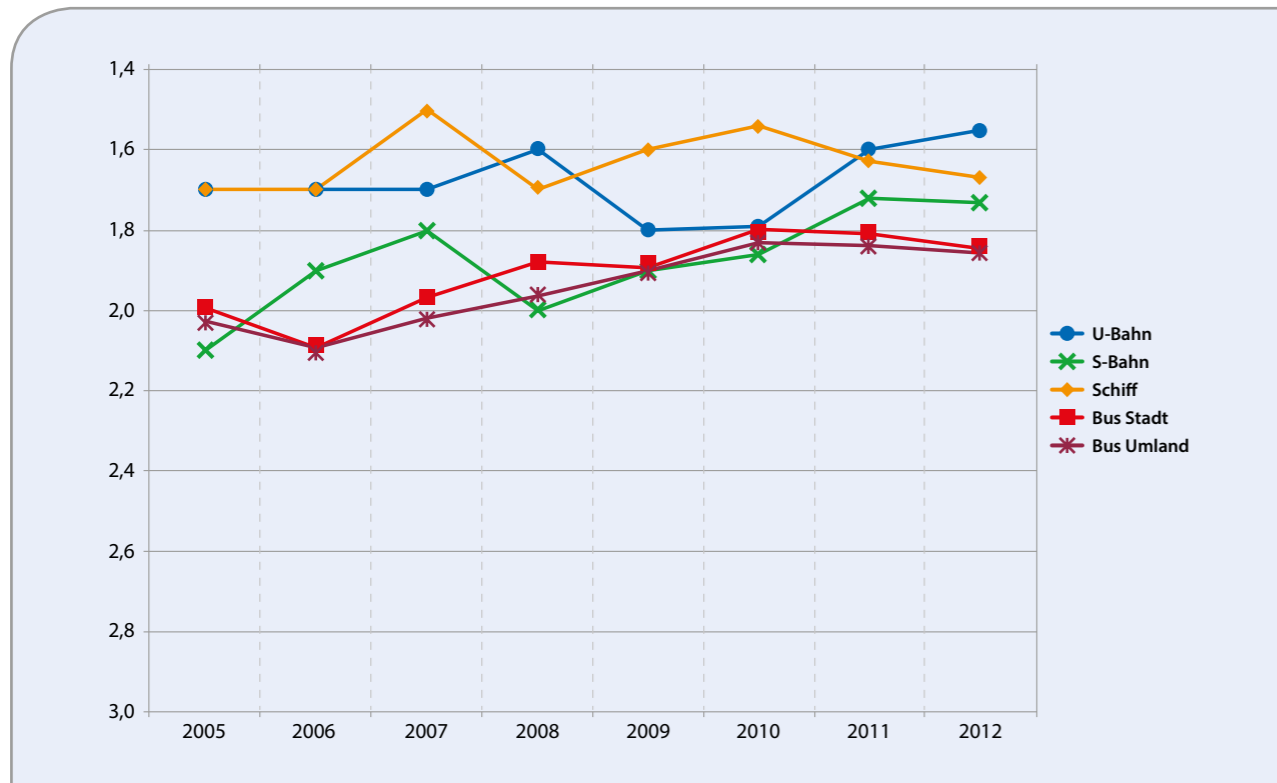


Bild 7: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit ist das mit Abstand wichtigste Qualitätskriterium für die Fahrgäste (siehe auch Kap. 3.2.2). Die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit liegt bei allen Verkehrsmitteln im HVV auf einem ausgesprochen guten Niveau. Die U-Bahn hat mit einem Wert von 1,5 den besten Wert seit Messbeginn erreicht, gefolgt vom Schiff mit einem Wert von 1,67. Auch die S-Bahn konnte ihren besten Wert aus dem Jahr 2011 mit 1,73 bestätigen. Die Busse liegen mit Werten von gut 1,8 ebenfalls auf einem hervorragenden Niveau. Aufgrund der hohen Bedeutung des Merkmals Pünktlichkeit hat dieses Ergebnis maßgeblichen Anteil an der insgesamt hohen Zufriedenheit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Hamburg.



3.2.1.2 Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge

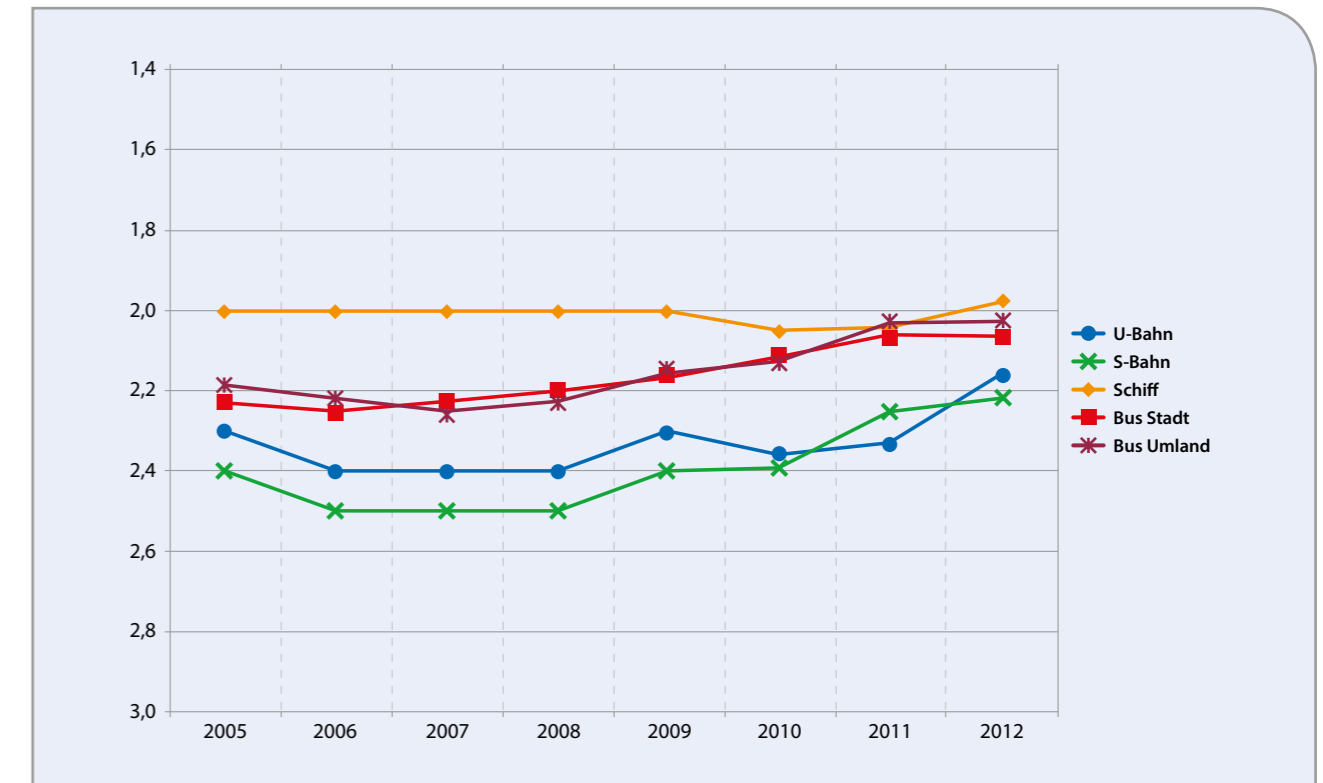


Bild 8: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Sauberkeit der Fahrzeuge ist aus Sicht der Fahrgäste nach der Pünktlichkeit das zweitwichtigste Qualitätsmerkmal und wird ebenfalls positiv bewertet, wenn auch nicht ganz so hoch wie die Pünktlichkeit. Die Schiffe haben erstmals einen Wert unter 2,0 erreicht, während die Busse ihren hohen Wert von 2011 mit knapp über 2,0 verteidigen konnten. Die U-Bahn hat eine deutliche Verbesserung auf 2,16 zu verzeichnen, die S-Bahn eine

leichte Verbesserung auf 2,22. Die Entwicklung der Sauberkeitsbewertung der Fahrzeuge zeigt, dass die Reinigungskonzepte der Verkehrsunternehmen gut funktionieren. Sauberkeitsbewertungen von 2,0 oder knapp darüber sind für die Verhältnisse öffentlicher Verkehrsunternehmen sehr erfreulich.

3.2.1.3 Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz

Im U- und S-Bahn-Bereich ist das Sicherheitsgefühl nach der Pünktlichkeit und der Sauberkeit der Fahrzeuge das drittwichtigste Merkmal aus Sicht der Fahrgäste. Bei diesem Thema ist allerdings immer wieder darauf hinzuweisen, dass die Zufriedenheit nicht nur durch das tatsächliche eigene Erleben und das Wahrnehmen von Sicherheitskräften und Sicherheitseinrichtungen geprägt wird, sondern nicht unwesentlich auch von Berichten in den Medien über sicherheitsrelevante Vorfälle, sogar aus anderen Städten wie erst jüngst wieder aus Berlin. Dass

das Sicherheitsgefühl von den Fahrgästen überwiegend positiv wahrgenommen wird, zeigt allein schon die Tatsache, dass das Merkmal in der Wichtigkeit nur noch an dritter Stelle liegt, während es bei Befragungen vor 10–15 Jahren noch an erster Stelle lag, noch vor der Pünktlichkeit! Zwischen Zufriedenheit und Wichtigkeit gibt es insofern einen Zusammenhang, als mit zunehmender Zufriedenheit die Wichtigkeit eines Merkmals meist zurückgeht.

Das Bild 9 zeigt, dass im U- und S-Bahn-Bereich 2010 insgesamt ein Rückgang zu verzeichnen war, der auf sicherheitsrelevante Vorfälle in den Monaten Mai und Juni am Jungfernstieg und auf anderen Haltestellen ebenso zurückzuführen war, wie auf bundesweite Berichte. Dieser Einbruch in der Zufriedenheit konnte erst 2012 zumindest bei der U-Bahn teilweise wieder wettgemacht werden. Die S-Bahn verharrt noch auf dem Niveau von 2011. Bei Bussen und Schiffen waren die Schwankungen geringer, da die Bedeutung des Merkmals nicht so hoch ist wie bei den Bahnen.

Die Entwicklung zeigt, dass das Vertrauen in eine sichere Fahrt mit den Bahnen durch öffentlichkeitswirksame Vorfälle schnell verloren geht, aber nur langsam wiederkehrt. Die im Juli 2011

vereinbarte Sicherheitspartnerschaft und die in dem Zusammenhang vorgenommene Aufstockung des Sicherheitspersonals, die in 2012 voll wirksam wurde, ist sicher der richtige Weg, um Vertrauen zurückzugewinnen. Auch die Einführung des Alkoholkonsumverbotes leistet einen gewissen Beitrag, wie unter Kapitel 1 beschrieben.

Festzuhalten bleibt, dass Hamburg im bundesweiten Vergleich der Metropolen hinsichtlich der Anstrengungen und Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit in Bussen und Bahnen eine führende Position einnimmt, erst recht nach der Vereinbarung über die Sicherheitspartnerschaft, auf die in Kapitel 1 näher eingegangen worden ist.

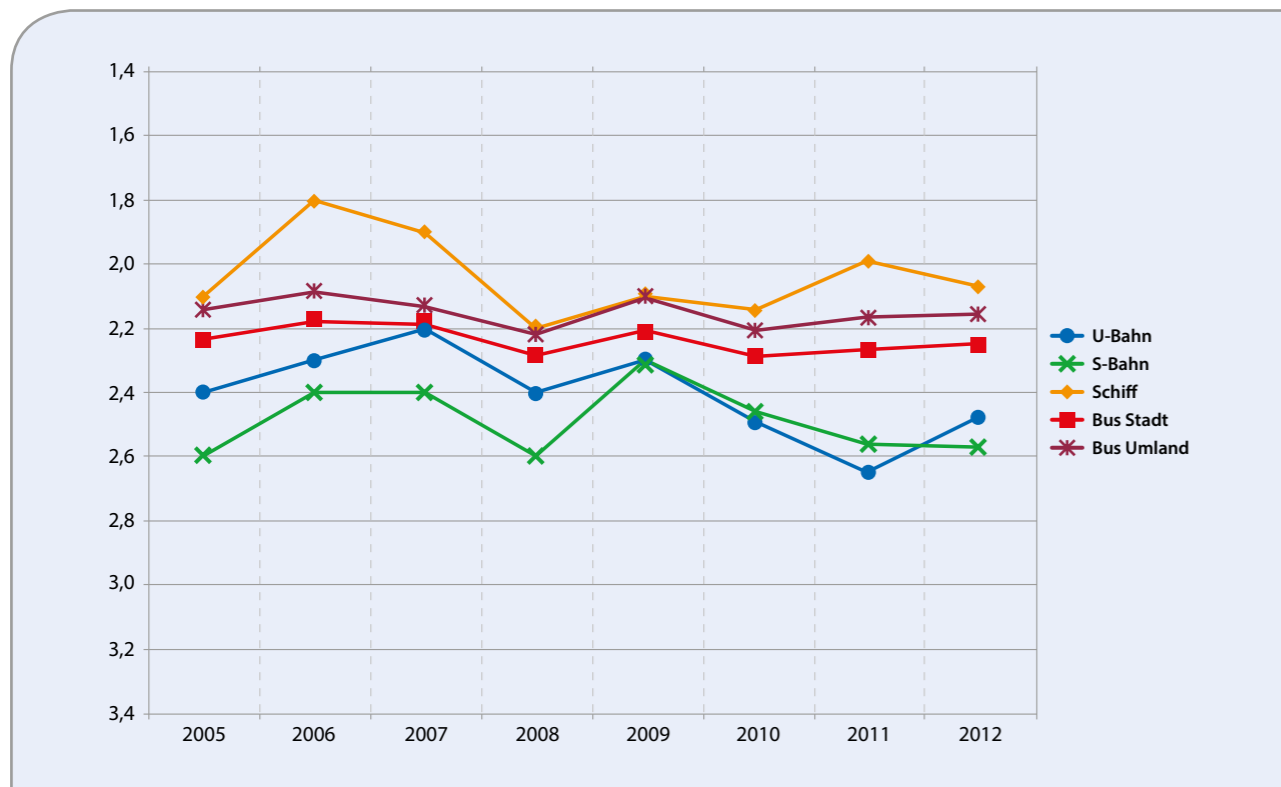


Bild 9: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz

3.2.1.4 Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals

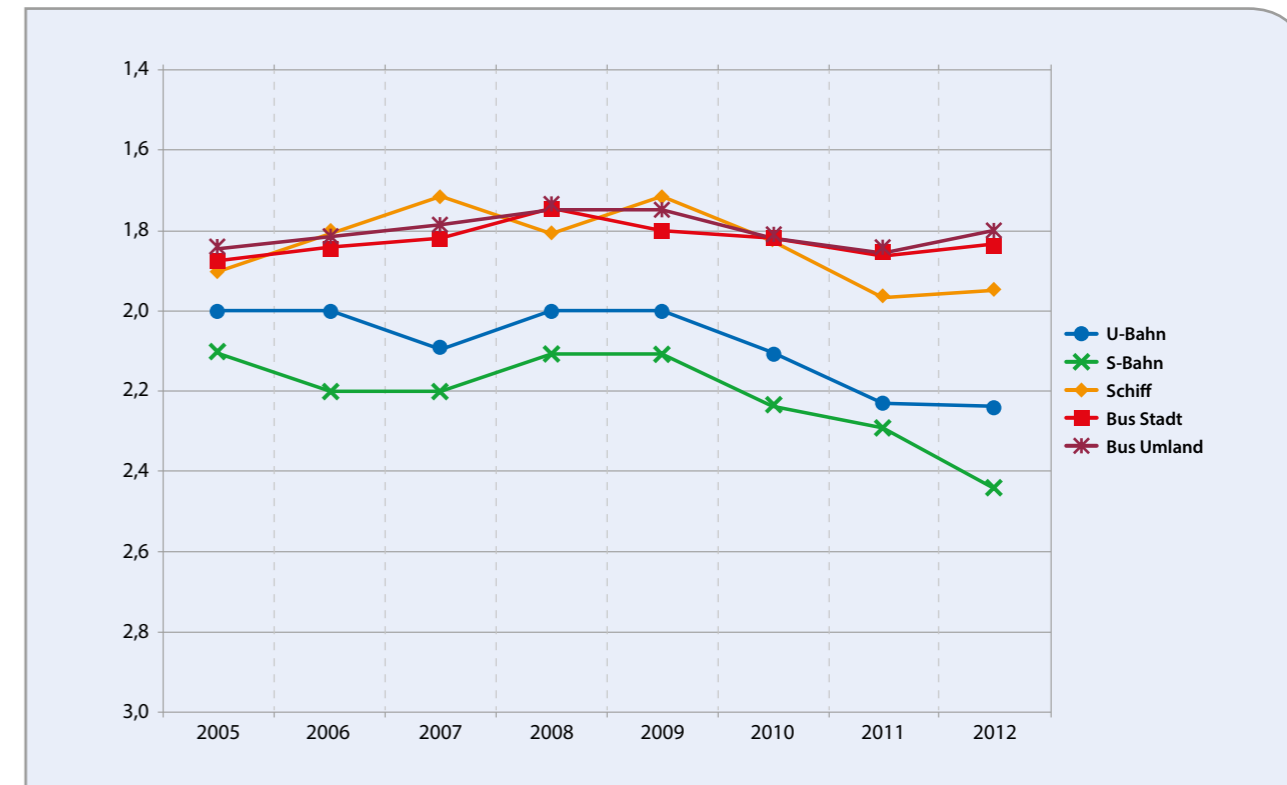


Bild 10: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals

Die Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals bewegt sich bei Bussen und Schiffen mit Werten um etwa 1,8 auf einem recht guten Niveau. Bei diesen Verkehrsmitteln konnte der zuletzt zu beobachtende, leichte Abwärtstrend auch gestoppt werden. Dies gilt für U-Bahn und S-Bahn leider nicht. Hier ist der Abwärtstrend ungebrochen, wenn auch bei der U-Bahn etwas abgeschwächt. Diese Entwicklung korreliert auch mit in den letzten Jahren steigenden Beschwerdezahlen zum Themenkomplex Personal. Insbesondere die Schienen-Verkehrsunternehmen sollten in den regelmäßigen Schulungseinheiten für das Sicherheits- und Servicepersonal darauf eingehen und auf eine Umkehr des Trends hinarbeiten.



3.2.1.5 Zufriedenheit mit der Information bei Störungen

Die Zufriedenheit mit der „Information bei Störungen“ hat sich im Jahr 2012 auf dem gleichen Niveau eingestellt wie im Vorjahr. Lediglich beim Schiff hat es einen Rückgang gegeben, wobei in der Zufriedenheit der Schiffsfahrgäste allerdings ohnehin eine stärkere Schwankung zu verzeichnen ist. Das Zufriedenheitsniveau kann, mit Einschränkung bei der U-Bahn, nicht voll zufriedenstellen und bietet durchaus Potenzial nach oben. Da vor allem U- und S-Bahn in den zurückliegenden Jahren einerseits bessere Ergebnisse zu verzeichnen hatten, andererseits einiges zur Verbesserung der Störungsinformation getan haben, ist zu analysieren, warum dennoch die Zufriedenheitswerte niedriger sind als früher.

Allerdings ist die von Umfang und Inhalt her „richtige“ Information bei einer Störung nicht immer leicht zu treffen. Der Fahr-

gast möchte natürlich vor allem schnell wissen, warum es eine Störung gibt und wie lange sie dauert. Gerade Letzteres kann aber am Beginn einer Störung allenfalls als Schätzung angesagt werden, da die Verkehrsunternehmen meist selbst nicht wissen, wie lange ein Stau anhält oder wie lange die Polizei benötigt, um Personen, die sich im Gleisbereich aufhalten, zu entfernen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, in welchen Zeitintervallen Ansagen stattfinden. Angesichts der großen Zahl Personen, die erreicht werden muss, und der hohen Fluktuation der Fahrgäste, sind eigentlich kurze Intervalle erforderlich. Zu häufige Ansagen empfinden dagegen diejenigen, die sie mehrmals hören, als lästig. Hier das richtige Maß zu finden, ist ein Balanceakt. Ihn erfolgreich zu bewältigen, beeinflusst aber sicher die Zufriedenheit der Fahrgäste.

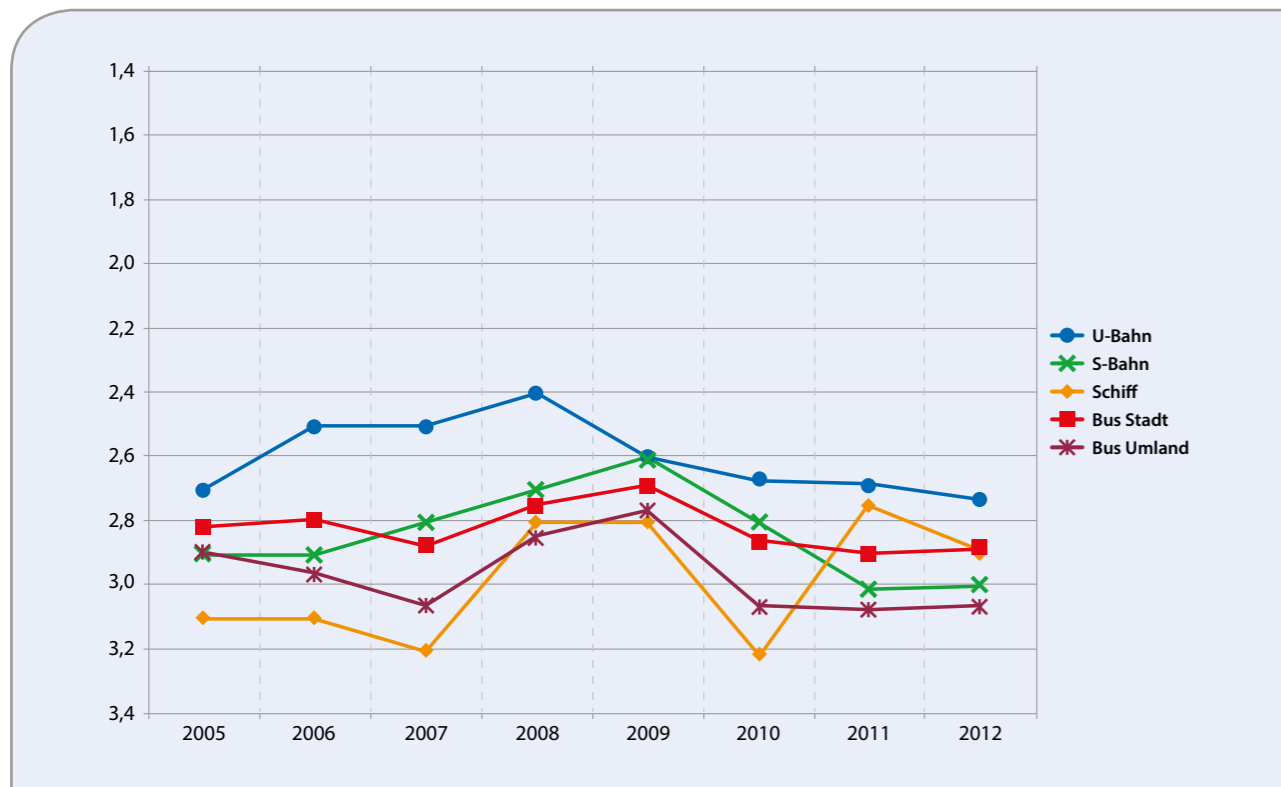


Bild 11: Zufriedenheit mit der Information bei Störungen

3.2.1.6 Zufriedenheit mit der Vollständigkeit der Information an den Haltestellen Bus/Schiff

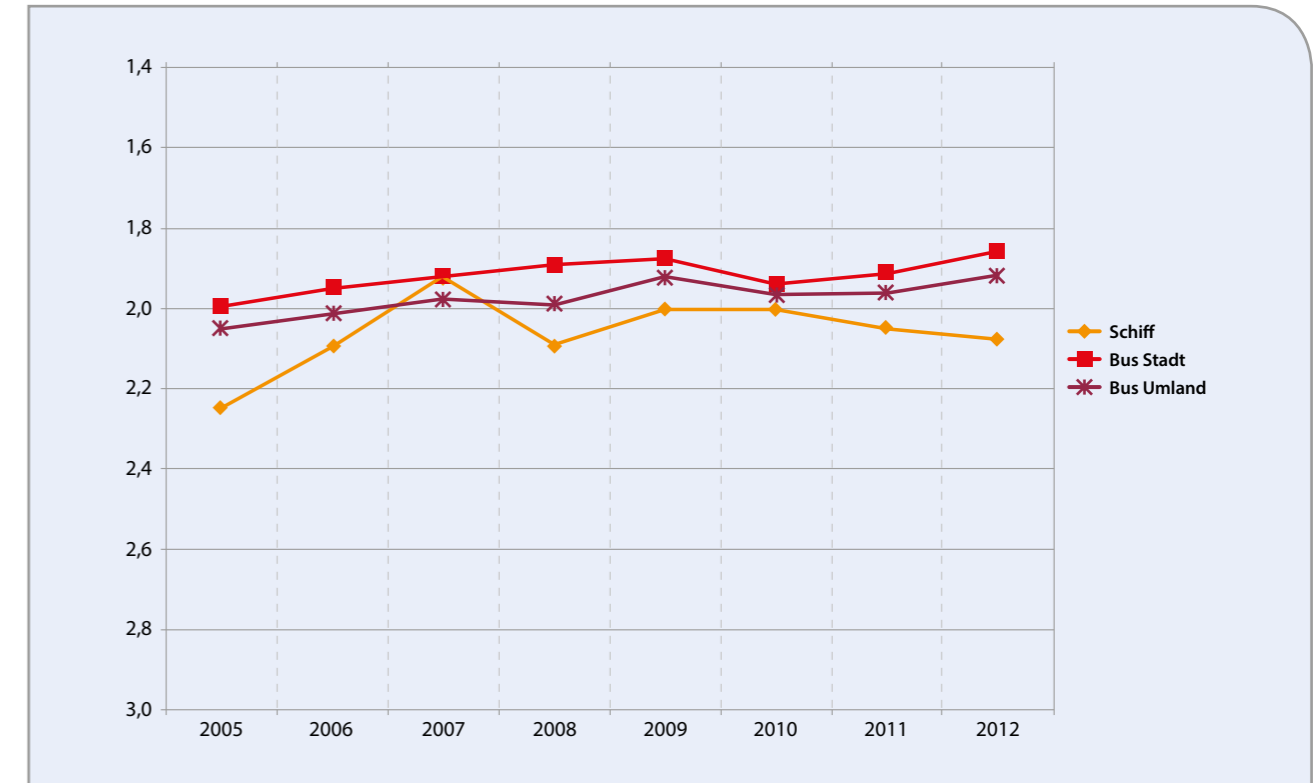


Bild 12: Zufriedenheit mit der Vollständigkeit der Information an den Haltestellen von Bus und Schiff

Die Informationen an den Bus- und Schiffshaltestellen sind immer wieder Opfer von Schmierereien und Zerstörungen, ein Umstand, der bei U- und S-Bahn-Haltestellen relativ selten vorkommt. Deshalb wird bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen im Bus- und Schiffssektor speziell eine Frage nach der Vollständigkeit und Lesbarkeit der Haltestelleninformation gestellt, um ein Bild davon zu bekommen, wie intensiv und erfolgreich die Verkehrsunternehmen die Schadenbeseitigung betreiben.

An den Zufriedenheitswerten zwischen 1,8 und 2,1 ist abzulesen, dass die Fahrgäste den Verkehrsunternehmen in dieser Hinsicht ein gutes Zeugnis ausstellen. Dennoch gibt es bei diesem Qualitätsaspekt im Bussektor Verbesserungspotential, wie die Ergebnisse des Mystery-Shoppings unter Punkt 3.2.3 zeigen. Dies ist nicht unbedingt ein Widerspruch, da bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen alle Kunden befragt werden, unabhängig davon, wie häufig sie den HVV nutzen. Für die häufigen Nutzer ist die Information naturgemäß nicht von gleich großer Bedeutung wie für die Seltennutzer, was dazu führt, dass die Häufignutzer tendenziell eher bessere Benotungen abgeben.



3.2.2 Pünktlichkeitsergebnisse U- und S-Bahn

In der nachstehenden Grafik sind die Pünktlichkeitsmessergebnisse der Betriebsleitsysteme von U- und S-Bahn dargestellt. Gemessen werden alle Abfahrten an allen Haltestellen, wobei Abfahrten mit einer Verspätung von 3 Minuten und mehr als verspätet gelten. Gemessen wird in Sekunden.

Marke und damit deutlich über der vorgegebenen Zielmarge von 96–97%. Diese sehr hohe Pünktlichkeit ist der wesentliche Grund für den hohen Bonusanspruch, den die U-Bahn sich auch in 2012 wieder erworben hat. Im Jahr 2012 hat die S-Bahn mit einer Pünktlichkeitsquote von 95,13% zum zweiten Mal den vorgegebenen Zielkorridor des Verbundes von 94,7–95,7% erreicht.

Die Pünktlichkeit der U-Bahn bewegt sich seit Jahren auf einem sehr hohen Niveau. Die Werte liegen immer über der 98%-

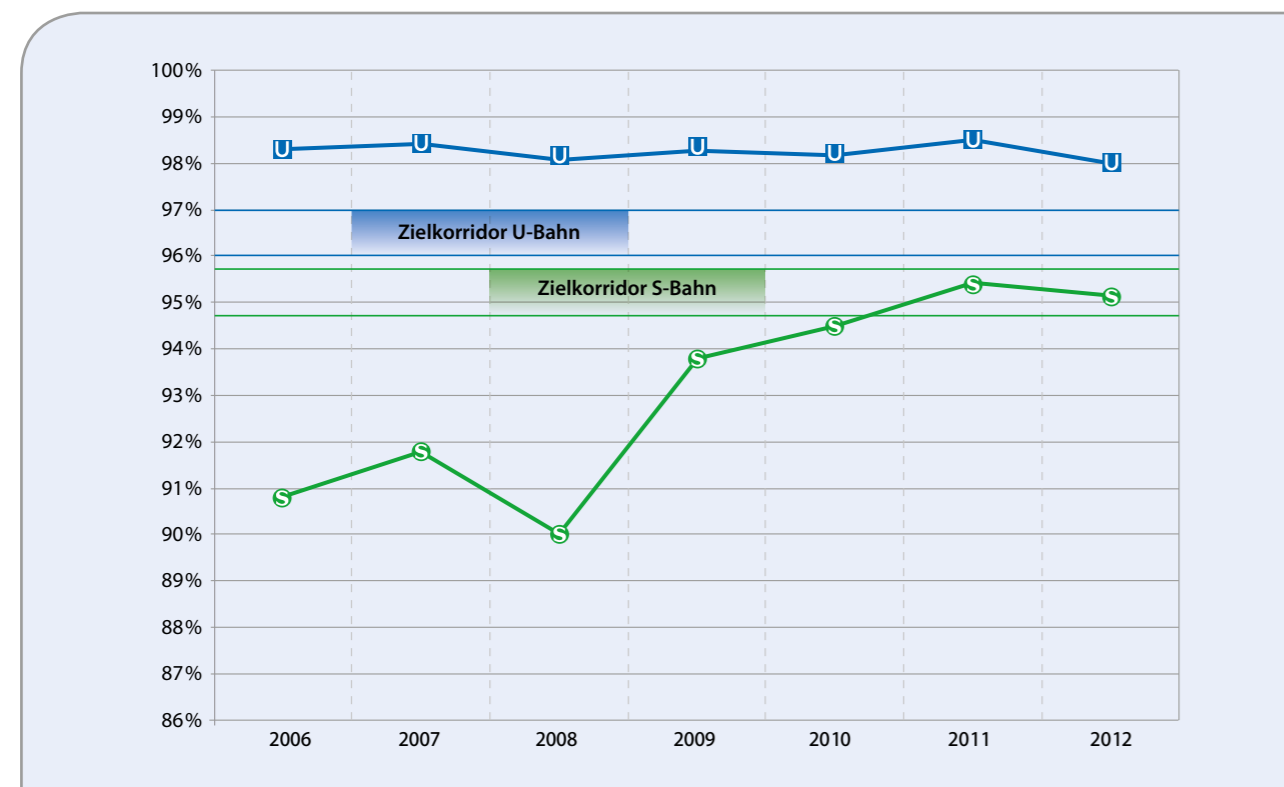


Bild 13: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Auf die unterschiedlichen Betriebsbedingungen der beiden Netze von U- und S-Bahn und die daraus folgenden unterschiedlichen Zielvorgaben für die zu erreichende Pünktlichkeit wurde im Bericht 2011 ausführlicher eingegangen, so dass dies

hier nicht wiederholt werden soll. Lediglich der Hinweis sei noch einmal erlaubt, dass trotz der unterschiedlichen Höhe beide Zielvorgaben gleichermaßen anspruchsvoll sind.



3.2.3 Ergebnisse des Mystery-Shoppings

Die Ergebnisse der Qualitätstests (sog. Mystery-Shopping) fallen zwar überwiegend positiv aus, zeigen aber in einzelnen Punkten Schwächen.

Bei den Fahrzeugen wird beim Mystery-Shopping die Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformation an und in den Fahrzeugen getestet, d. h. die erforderlichen Aushänge und die technischen Informationsmedien wie Ansagen und Anzeigen. Während bei U- und S-Bahn die vorgegebenen Ziele erreicht wurden, war dies bei den anderen Verkehrsmitteln nicht überall der Fall. Bei den Bussen haben nur die Hochbahn, die VHH und DL die Zielvorgabe erfüllt, die anderen verfehlen sie teilweise deutlich. Die Ursachen verteilen sich auf verschiedene Aspekte wie fehlende Aushänge oder nicht funktionierende Haltestellenansagen oder -anzeigen. Beim Schiff ist ausschließlich der letztgenannte Aspekt verantwortlich für das Verfehlen der Zielvorgabe.



Beim Mystery-Shopping bezüglich der Haltestellen haben die U-Bahn, Hochbahn Bus und die Hadag alle Vorgaben erfüllt. Die S-Bahn hat, soweit sie selbst für die Qualitätserreichung zuständig ist, ebenfalls die Ziele erreicht. Lediglich hinsichtlich des Zustandes der Vitrinen sowie der Verfügbarkeit der Rolltreppen und Aufzüge gibt es einzelne Mängel, beides Verantwortungsbereiche von DB Station & Service. Bei den übrigen Busunternehmen sind Mängel bei der Fahrgastinformation an den Haltestellen zu verzeichnen gewesen. Im Bild 14 ist das Ergebnis für die drei an den Bus-Haltestellen auszuhängenden Informationselemente dargestellt. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass der Verkehrsnetzplan nur bei den Haltestellen im Kernbereich des HVV bei denjenigen Haltestellen vorgesehen ist, an denen ein Fahrgastunterstand mit einer entsprechenden Aushangvitrine vorhanden ist. Deshalb gibt es bezüglich dieses Merkmals nur Ergebnisse bei den hier verkehrenden Unternehmen Hochbahn, VHH inklusive PVG sowie bei der Hadag.

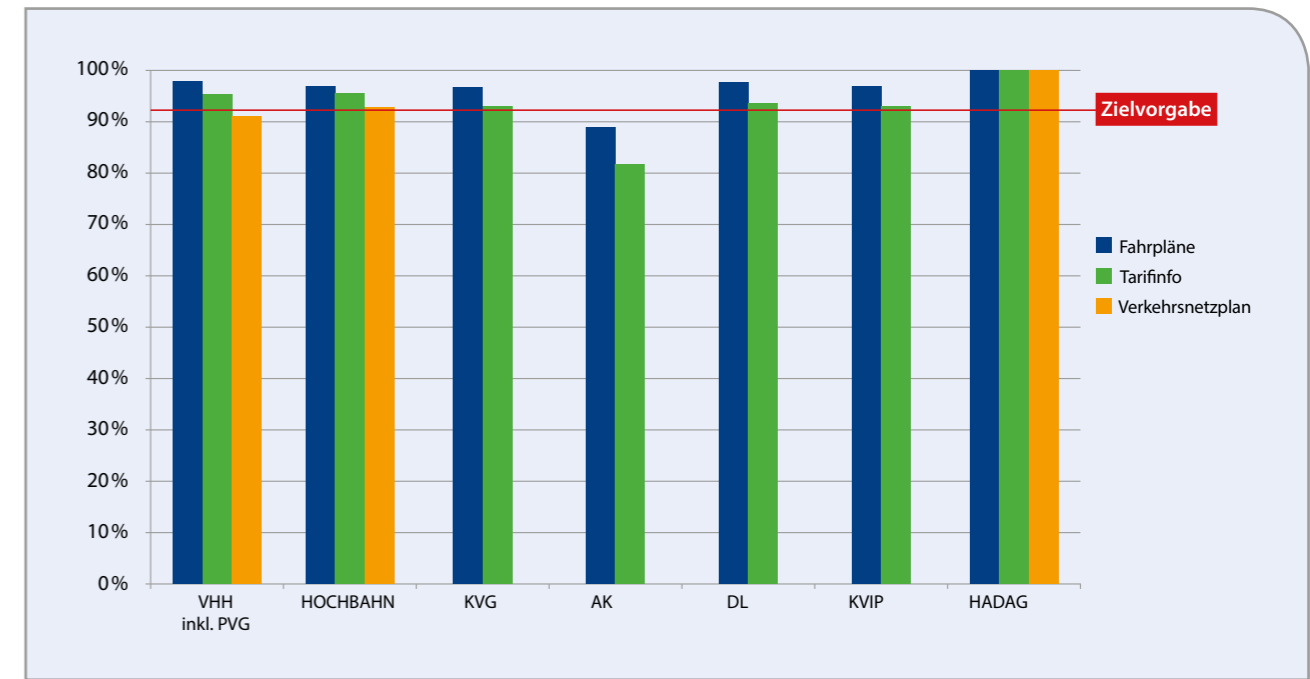


Bild 14: Erreichte Qualitätswerte bezüglich der Aushänge an Bushaltestellen

Am besten sind insgesamt die Ergebnisse bezüglich der Fahrplanaushänge, sicher auch das wichtigste Informationsmedium an den Bushaltestellen. Hier gibt es größere Defizite nur im Bereich der Autokraft, ebenso wie bei den Tarifaushängen. Bei den Verkehrsnetzplänen gibt es bei VHH/PVG kleinere Defizite, wo-

bei die in der Regel nicht durch das Fehlen der Pläne verursacht wurden, sondern ältere Planversionen noch nicht durch die neueren Ausgaben ersetzt worden waren. Zum Teil waren Pläne auch durch die Sonneneinstrahlung verblichen und hätten aus dem Grund ersetzt werden müssen.

3.2.4 Zuverlässigkeit

Beim Thema Zuverlässigkeit geht es darum, inwieweit die im Fahrplan vorgegebenen Fahrten auch tatsächlich durchgeführt werden. Oder anders ausgedrückt: in welchem Umfang fallen fahrplanmäßig vorgesehene Fahrten aufgrund von Störungen aus.

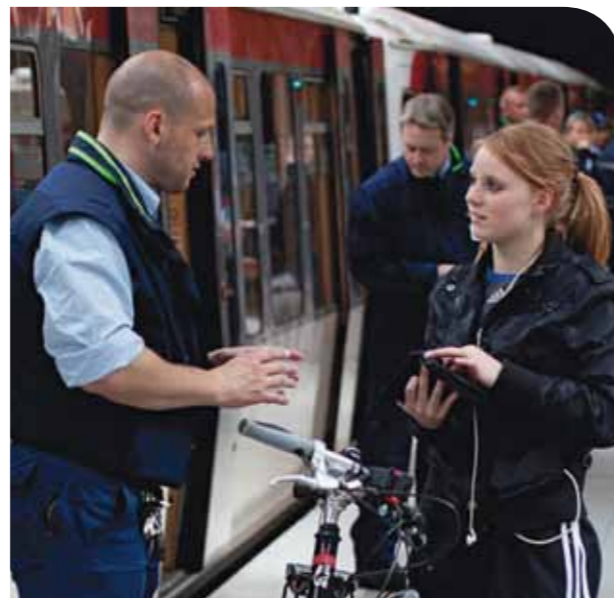
Hier hat es lediglich bei der S-Bahn eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr gegeben. Ansonsten sind keine wesentlichen Änderungen zu verzeichnen.

4. Fahrkartenkontrollen



Entsprechend einer Vereinbarung zwischen dem HVV und den Verkehrsunternehmen ist ein bestimmter Umfang an Fahrkartenkontrollen durchzuführen, um die Einnahmesicherheit zu gewährleisten und das Schwarzfahren soweit wie möglich zurückzudrängen.

Das gemeinsam erarbeitete neue Kontrollkonzept soll dazu beitragen, dass dieses Ziel besser erreicht wird als in der Vergangenheit. Im Rahmen des Qualitätssteuerungsverfahrens wird geprüft, ob die Vorgaben hinsichtlich des Kontrollum-



fangs eingehalten worden sind oder nicht. Im letzteren Fall würden Malusbeträge für die Unternehmen anfallen. Das ist im Jahr 2012 allerdings nicht der Fall, da alle Vorgaben erfüllt worden sind.



5. Zusammenfassung

Auch im Jahr 2012 zeigt die Qualitätsorientierung der Verkehrsunternehmen im HVV insgesamt ein gutes Ergebnis. Der positive Trend der letzten Jahre hat sich im Jahr 2012 fortgesetzt. Das erreichte Qualitätsniveau konnte erneut verbessert werden.

Einzelne Ergebnisse zeigen aber auch nicht zufriedenstellende Entwicklungen und machen deutlich, dass hier gegengesteuert werden muss, um das anspruchsvolle Qualitätsniveau zu sichern. Das HVV-Qualitätssteuerungsverfahren zeigt hierzu den Unternehmen konkrete Handlungsfelder und regionale Schwer-

punkte auf. Rechtzeitiges Handeln ist notwendig, um negative Einflüsse einzelner Merkmale auf die Gesamtzufriedenheit mit den öffentlichen Verkehrsangeboten zu vermeiden.

Die positiven Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens korrespondieren mit dem jährlich in vielen Städten und Regionen nach einheitlichen Methoden erhobenen Kundenbarometer von TNS-Infratest. Im bundesweiten Qualitätsvergleich steht der HVV hier in der Spitzengruppe der Verkehrsverbände.



Anhang



Inhalt

Erläuterung des Qualitätssteuerungsverfahrens	30
1.1 Zuständigkeiten	30
1.2 Funktionalitäten	30
1.3 Qualitätsmessungen und -bewertungen	32
1.3.1 Kundenzufriedenheit	33
1.3.2 Qualitätstests (Mystery-Shopping)	35
1.3.3 Pünktlichkeit	35

Erläuterung des Qualitätssteuerungsverfahrens

1.1 Zuständigkeiten

Der Hamburger Verkehrsverbund (HVV) hat im Rahmen des Kooperationsvertrages mit den Verkehrsunternehmen vereinbart, ein Qualitätssteuerungsverfahren einzuführen. Dieses Verfahren soll mit Hilfe von Anreizen und Sanktionen dafür sorgen, dass die Fahrgäste im HVV trotz der seit einigen Jahren veränderten Rahmenbedingungen im öffentlichen Personenverkehr und dem zunehmenden Kostendruck seitens der öffentlichen Haushalte auch in Zukunft ein qualitativ hochwertiges Nahverkehrsangebot nutzen können.

Grundlegende Zielsetzung des Verbundes bei der Entwicklung des Verfahrens zur Sicherung der Qualität war, alle Verkehrsunternehmen im Verbund, unabhängig von Art und Umfang der von ihnen erbrachten Leistung, einem vergleichbaren Qualitätssteuerungsanreiz zu unterwerfen und einen mit Boni und Malussen bewerteten Qualitätswettbewerb zwischen den Unternehmen zu initiieren. Um dieses Ziel zu erreichen, war jedoch ein differenziertes Vorgehen erforderlich.

Zum einen waren die von den Verbundgrenzen abweichenden Zuständigkeiten der Aufgabenträger des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) der Länder zu berücksichtigen, deren Zuständigkeit sich an den Ländergrenzen orientiert und die ihre eigenen landesweiten Qualitätssicherungsansätze umsetzen wollten. Um für die Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht praktikable Brüche an den Ländergrenzen zu vermeiden, wurde mit den SPNV-Aufgabenträgern der Länder Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern vereinbart, dass diese für den regionalen SPNV länderübergreifend zuständig sein sollten, während die S-Bahn als ganz überwiegend im Ballungskernraum tätiges Verkehrsunternehmen in die vom HVV zu entwickelnde Verbundqualitätssteuerung integriert werden sollte, ebenfalls länderübergreifend.

Zum anderen waren die sehr unterschiedlichen Strukturen im Verbundraum zu berücksichtigen. Einerseits gibt es den großstädtisch strukturierten Kernbereich des Verbundes, bestehend aus Hamburg und den daran angrenzenden Verdichtungs-zonen in den Kreisen. Andererseits gibt es in den Umlandkreisen weite Bereiche, die überwiegend ländlich strukturiert sind und

die nur vereinzelt städtische Strukturen aufweisen (z.B. Lüneburg oder Elmshorn). Der Verkehr in den ländlichen Bereichen ist gekennzeichnet davon, dass es sich ganz überwiegend um Schülerverkehr handelt, der qualitätssteuerungstechnisch anders zu behandeln ist, als der städtische Verkehr.

Die verschiedenen Zuständigkeiten sind in Bild 1 dargestellt.

Der HVV hat im ersten Schritt ein Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) für den sogenannten Kernbereich des Verbundes entwickelt. In einer zweiten Entwicklungsstufe soll später noch ein etwas einfacheres System für die ländlichen Bereiche folgen.

1.2 Funktionalitäten

Im Folgenden wird das Qualitätssteuerungsverfahren für den Kern-HVV beschrieben. Das Besondere an diesem Verfahren, mit dem über 80 Prozent des Verkehrsaufkommens im HVV erfasst wird, ist der unternehmens- und aufgabenträgerübergreifende Ansatz mit einem unmittelbaren Qualitätswettbewerb zwischen den Unternehmen. Die Ergebnisse der Qualitätsmessungen und -bewertungen werden für alle Beteiligten gemeinsam offengelegt und diskutiert. Die Finanzabwicklung ist so angelegt, dass die Zahlungsströme nicht zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen fließen, sondern unmittelbar zwischen den Verkehrsunternehmen. Der HVV erstellt aufgrund der Qualitätsergebnisse eine Bonus-Malus-Berechnung für alle Teilnetze und aggregiert diese zu Unternehmenswerten. Dann wird analog zum Vorgehen bei der Einnahmenaufteilung ein Bonus-Malus-Pool gebildet und ein Zahlungsplan erstellt, nach dem die zu Maluszahlungen verpflichteten Unternehmen den bonusberechtigten ihre Ansprüche auf direktem Weg ausgleichen.



Bild 1: Qualitätssteuerung im Verbundgebiet

Am Verfahren beteiligt sind die Hochbahn, die S-Bahn, die VHH/PVG sowie die Hadag. Daneben wird das Verfahren auch im Zusammenhang mit Verkehrsverträgen für Busleistungen in verschiedenen Kreisen angewandt. In diesem Zusammenhang sind auch die Unternehmen Autokraft und DL sowie die KVIP am QSV beteiligt. Für die KVG sowie DB Station & Service erfolgt aufgrund abweichender vertraglicher Regelungen nur eine qualitative, keine finanzwirksame Bewertung.

Zum Zwecke der Qualitätsbewertung wurde das HVV-Netz in Teilnetze eingeteilt, je eins für U-Bahn, S-Bahn und Schiff sowie etwa 30 Teilnetze im Busbereich. Die Einteilung im Busbereich orientierte sich an konkret anstehenden oder in Zukunft denkbaren Vergabelosen. Als Grundlage für die Bestimmung der Bonus-Malus-Marge wird der Gesamtertrag eines jeden Teilnetzes herangezogen, bestehend aus den Fahrgeldeinnahmen, den Ausgleichszahlungen für Schüler- und Schwerbehindertenbeförderung sowie dem Aufgabenträgerentgelt. Im Fall der vertragslosen Verkehrsleistungen wird anstelle des Aufgabenträgerentgeltes der Defizitausgleich des Unternehmenseigentümers herangezogen (Bild 2). Um die Zielsetzung eines vergleichbaren wirtschaftlichen Risikos aus der Qualitätssteuerung

zu gewährleisten, werden bei U- und S-Bahn von diesem Gesamtertrag zur Berücksichtigung der Infrastrukturinstandhaltungsaufwendungen pauschal 25 Prozent abgezogen, da derartige Aufwendungen bei Bus- und bei Schiffsverkehrsunternehmen nicht aus deren Erträgen zu leisten sind. Bezogen auf diese Gesamteinnahmen wurde die Bonus-Malus-Marge mit +/- 5 Prozent festgelegt. Damit liegt der qualitätsabhängige Einnahmenanteil aller einbezogenen Verkehrsleistungen bei immerhin rund 25 Millionen Euro.

Im Rahmen der Diskussion mit den Aufgabenträgern über die Einführung eines Bonus-Malus-Systems anstelle eines reinen Sanktionsverfahrens konnte zwischen den Aufgabenträgern leider noch keine einheitliche Meinung über die im Falle eines Bonusüberhangs notwendigen Zuzahlungen erreicht werden. Insofern gibt es hinsichtlich der Boni nunmehr die einschränkende Bedingung, dass die Boni über alle Unternehmen nicht größer sein dürfen als die Summe der angefallenen Malusse. Diese Einschränkung ist aus Sicht des HVV nicht befriedigend, war aber im Hinblick auf die grundsätzliche Akzeptanz von Boni in Kauf zu nehmen. Allerdings verfallen in einem Abrechnungsjahr entstehende Malusüberhänge nicht, sondern sie werden

rechnungstechnisch ins Folgejahr übertragen und stehen dort als zusätzliche Bonusmasse zur Verfügung, quasi als eine Art Jackpot. Auf diese Weise wird das Geld im System gehalten und arbeitet als zusätzlicher Qualitätsanreiz.

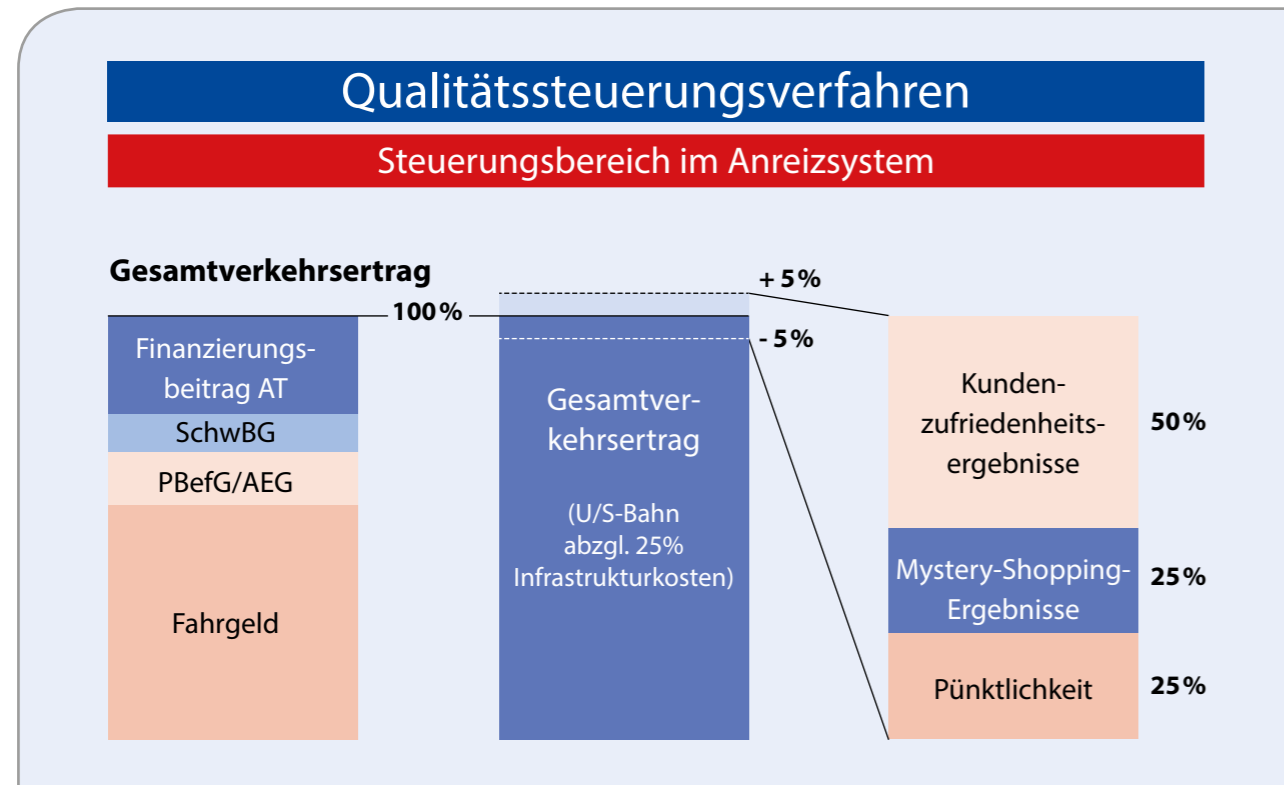


Bild 2: Steuerungsbereich im Anreizsystem

1.3 Qualitätsmessungen und -bewertungen

Die im Kooperationsvertrag vereinbarten Qualitätsstandards beschreiben in tabellarischer Form je Qualitätsmerkmal den vom Verkehrsunternehmen zu liefernden Standard, daneben das aus Kundensicht gewünschte Ergebnis, sowie die Art der Kontrollen zur Standardeinhaltung und die Konsequenzen bei Nichteinhaltung. Die Kontroll- und Sanktionsbestimmungen stellen weitgehend auf regelmäßige Erhebungen und Messungen im Netz ab bzw. auf die Auswertung von Betriebsleitsystemen.

Die Qualitätsbewertung besteht aus den drei Komponenten Kundenzufriedenheit, Qualitätstests (Mystery-Shopping) sowie Pünktlichkeit. Die Kundenzufriedenheitsergebnisse gehen zu 50 Prozent, die beiden anderen Bereiche zu je 25 Prozent in die Bewertung ein. Die verfügbare Bonus-Malus-Masse wird entsprechend dieser Gewichtung auf die drei Bereiche aufgeteilt und innerhalb der Bereiche weiter auf die Einzelmerkmale bzw. Gruppen von Merkmalen feinverteilt (Bild 3).

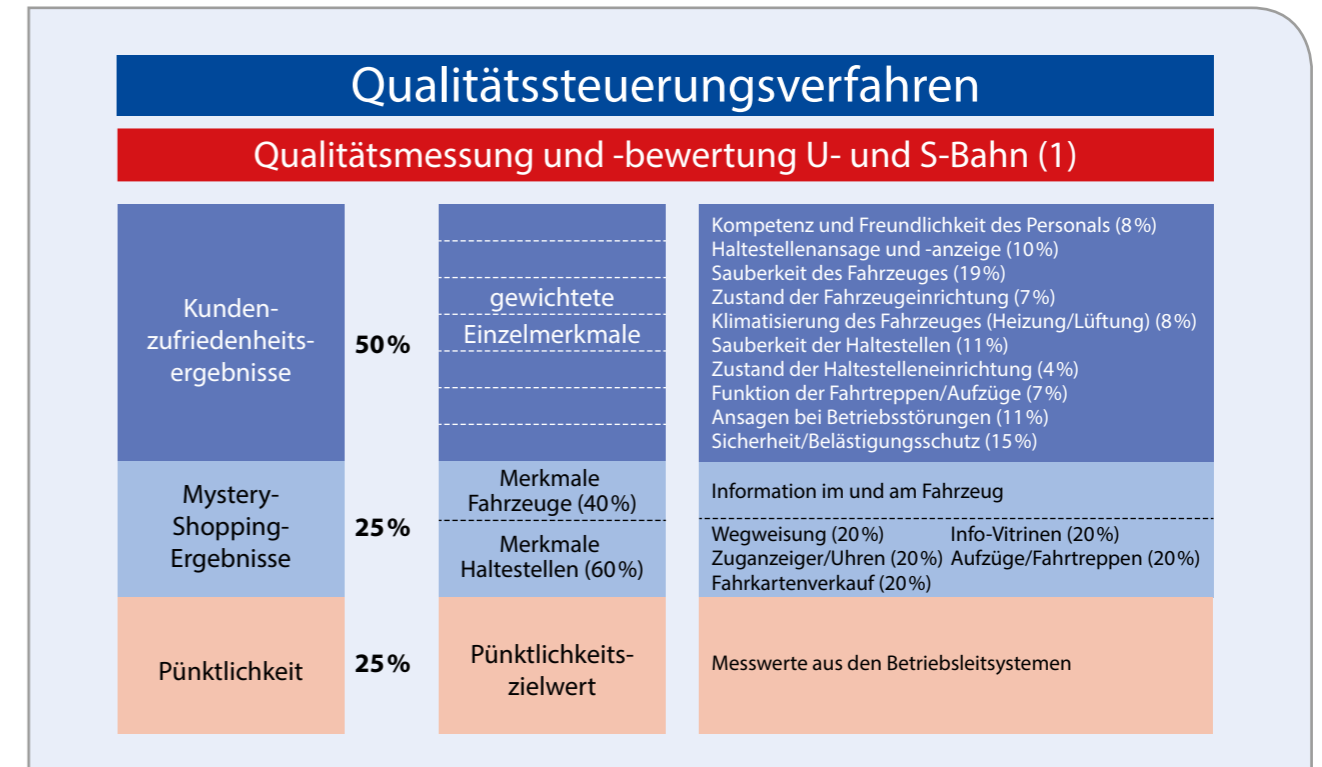


Bild 3: Erhobene Qualitätsmerkmale und deren Gewichtung am Beispiel von U- und S-Bahn

1.3.1 Kundenzufriedenheit

Bei den Kundenzufriedenheitserhebungen werden 10 bis 12 Fragen zu verschiedenen Qualitätsaspekten (je nach Verkehrsmittel) gestellt. Die Befragungen erfolgen im Fahrzeug, sodass eine saubere Zuordnung der Ergebnisse zu den Verkehrsunternehmen gewährleistet ist, ohne dass der Fahrgast wissen muss, mit wessen Fahrzeug er gerade unterwegs ist. Dies ist besonders wichtig im Bussektor, wo eine Reihe verschiedener Anbieter im Netz unterwegs sind, die vom Kunden nicht unbedingt erkannt werden. Die Erhebungen erfolgen in zwei Wellen pro Jahr jeweils von März bis Mai und von September bis November. Es wurden bewusst die Übergangsjahreszeiten gewählt, um einen breiten „Wettermix“ zu erreichen und Einflüsse von Extremwetterlagen möglichst außen vor zu lassen. Je Teilnetz werden abhängig vom Fahrgastaufkommen 900 bis 1.200 Fahrgäste pro Jahr befragt. Die Stichproben werden innerhalb der Teilnetze aufgeteilt auf die Linien entsprechend der Fahrgastzahlen, auf die einzelnen Tagesarten sowie Stundengruppen, sodass ein möglichst ausgewogenes Meinungsbild aller Fahrgäste erzielt wird.

Auf der Grundlage einer Status-quo-Erhebung wurden anfangs die künftig zu erreichenden Zielwerte für die erhobenen Merkmale festgelegt. Ebenso wurden aufgrund der Befragungsergebnisse die Gewichte ermittelt, mit denen die einzelnen Fragen in die Bewertung eingehen.

Die Fahrgäste geben ihre Zufriedenheitsbewertung auf einer Fünferskala an. Die Stichprobe gewährleistet eine Signifikanz des Ergebnisses von 95 Prozent, bezogen auf die erste Nachkommastelle. Zur finanziellen Bewertung der Ergebnisse wird rund um den gesetzten Zielwert eine Toleranzmarge definiert. Wird der Toleranzbereich unterschritten (die Kundenbewertung also besser), wird je 0,1 Prozentpunkt 20 Prozent des auf das Merkmal entfallenden Bonusbetrages gezahlt. Je 0,1 Punkt schlechterer Bewertung wird analog 20 Prozent des zugehörigen Malusbetrages fällig.

Die Kundenzufriedenheitserhebungen werden von einem neutralen Institut im Auftrag des HVV durchgeführt.



1.3.2 Qualitätstest (Mystery-Shopping)

Im Rahmen des Mystery-Shoppings werden Haltestellen und Fahrzeuge daraufhin überprüft, ob die in den Standards geforderten Ausstattungsanforderungen erfüllt werden und ob die Ausstattung einwandfrei funktioniert. Für die einzelnen Merkmalsgruppen werden Zielwerte definiert, die sich zwischen 92 und 97 Prozent bewegen. Bei Nichterreichen der Zielwerte werden je 1 Prozentpunkt Unterschreitung 10 Prozent des zugehörigen Malus fällig. Bei den U- und S-Bahn-Haltestellen werden Wegweisung, Aufzüge und Fahrtreppen, Informationsvitrinen, Fahrkartenautomaten sowie Zuganzeiger und Uhren bewertet. Bei den Bus- und Schiffshaltestellen geht es schwerpunktmäßig um die Fahrgastinformation. Bei den Fahrzeugen steht bei allen Verkehrsmitteln die Information an und im Fahrzeug im Fokus, Aushänge und Anzeigen ebenso wie akustische Informationen.

Beim Mystery-Shopping gibt es vom Grundsatz her keine Boni, da hier lediglich die Einhaltung der Standards geprüft wird. Aller-

1.3.3 Pünktlichkeit

Die Bewertung der Pünktlichkeit erfolgt bei U- und S-Bahn auf Basis von Daten der Betriebsleitsysteme. Beide Systeme messen die Pünktlichkeit in Sekunden und zwar in Form einer Vollerhebung jeder einzelnen Abfahrt. Als Pünktlichkeitsgrenzwert gilt 2.59 Minuten, d. h. ab 3 Minuten gilt eine Abfahrt als verspätet. In die Bewertung gehen alle verspäteten Fahrten ein, unabhängig von deren Ursache. Die Zielmarge liegt bei der U-Bahn zwischen 96 und 97 Prozent. Bei der S-Bahn, die stärkeren Störeinflüssen unterliegt als die U-Bahn, liegt sie zwischen 94,7 und 95,7 Prozent. Darüber gibt es je 0,1 Prozentpunkt 5 Prozent des zugehörigen Bonus, darunter wird je 0,1 Prozentpunkt 2 Prozent des zugehörigen Malus fällig. Das schnellere Greifen des Bonus im Vergleich zum Malus trägt dem Umstand Rechnung, dass die Zielwerte anspruchsvoll definiert sind und deshalb ein Übererfüllen besonders zu honorieren ist.

Bildquellen:

Titel: © iStockphoto und © molaruso - Fotolia.com

Fotos: © Kevin Beutler, Seite 14 links

© HVV und Verkehrsunternehmen

dings wird in einem speziellen Punkt eine Ausnahme von diesem Grundsatz gemacht: Im Bereich der Fahrplan- und Tarifaushänge an Bus- und Schiffshaltestellen besteht die Möglichkeit, einen Bonus zu erreichen, wenn ein besonders hoher Qualitätswert erzielt wird (> 95 Prozent). Mit dieser Ausnahme sollen besondere Anstrengungen der Unternehmen bei der Pflege der Aushänge stimuliert und belohnt werden, da die Aushänge bekanntlich immer wieder beschädigt oder entwendet werden.

Sauberkeit und Personalverhalten werden im Mystery-Shopping nicht miterhoben. Zur Erhebung dieser eher weichen Merkmale wären besondere Schulungen des Erhebungspersonals erforderlich, auf die aus Kostengründen verzichtet wird. Die weichen Merkmale werden ausschließlich über die Kundenzufriedenheitserhebungen erfasst.

Für die Qualitätstests setzt der HVV eigenes, speziell geschultes Personal ein.

Bei Bus und Schiff erfolgt die Pünktlichkeitsbewertung nicht auf Basis von Messwerten, sondern auf Grundlage von Kundenzufriedenheitsbewertungen. Insbesondere im Busbereich wären erhebliche Mengen von Pünktlichkeitsdaten zu verarbeiten, worauf aus Aufwandsgründen verzichtet wird. Die Bewertung der Pünktlichkeit mithilfe von Kundenzufriedenheitsdaten hat sich im Laufe der Testphase bewährt und wurde deshalb jetzt auch nach der Scharfschaltung des QSV beibehalten. Das bedeutet, dass im Bus- und Schiffsbereich insgesamt 75 Prozent der Bonus-Malus-Bewertungen auf Basis von Kundenzufriedenheitsergebnissen vorgenommen werden.

Das gesamte Verfahren wurde in einer dreijährigen Testphase intensiv getestet, so dass HVV und Verkehrsunternehmen Erfahrungen sammeln konnten. Nach erfolgreichem Abschluss dieser Tests wurde mit Wirkung zum 1.1.2008 das Qualitätssteuerungsverfahren scharf geschaltet.

