



HVV-Qualitätsbericht 2016



Komm gut nach Hause





INHALT

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) | 4 |
| 1.1 | Arbeitsweise der HUK in AGs | 4 |
| 1.1.1 | Arbeit der Haltestellenumfeld-AG Elbgaustraße | 4 |
| 1.1.2 | Bilanz der AG-Arbeit im Haltestellenumfeld Elbgaustraße | 6 |
| 1.2 | Haltestellenumfeld-AGs: Ergebnisse bis 2016 | 7 |
| 2 | Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen 2016 | 10 |
| 3 | Ergebnisse der HVV-Garantie | 12 |
| 4 | Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV) | 14 |
| 4.1 | Kundenzufriedenheit | 14 |
| 4.1.1 | Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals | 18 |
| 4.1.2 | Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen | 19 |
| 4.1.3 | Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz | 20 |
| 4.1.4 | Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge | 21 |
| 4.1.5 | Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe | 22 |
| 4.1.6 | Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger | 23 |
| 4.1.7 | Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr | 24 |
| 4.2 | Pünktlichkeit | 25 |
| 4.2.1 | Bus und Schiff | 25 |
| 4.2.2 | U- und S-Bahn | 26 |
| 4.3 | Mystery Shopping | 28 |
| 4.3.1 | Ergebnisse Bus und Schiff | 28 |
| 4.3.2 | Ergebnisse U- und S-Bahn | 30 |
| 4.4 | Fahrkartenkontrollen | 31 |
| 4.5 | Monetäres Gesamtergebnis | 32 |
| 5 | Fazit | 35 |
| | Impressum | 36 |

1 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

Die Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) befasst sich seit 2013 mit der Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern, die nicht nur einen unmittelbaren Einfluss auf den Eindruck eines Passanten beim Eintritt in einen Stadtteil haben, sondern auch auf das Nutzungserlebnis von HVV-Kunden. Ein positiver Wandel gelingt über die Initiierung einer verstärkten Zusammenarbeit der zuständigen Akteure, u.a. durch die Gründung von Arbeitsgruppen (AG). Dabei ist das Themenspektrum mit Sauberkeit, Gestaltungsqualität, Grünpflege, baulicher Unterhaltung, Infrastrukturdefiziten, (subjektive) Sicherheit, Barrierefreiheit, Wegeleitung, Klärung formaler Zuständigkeiten, Winterdienst und sozialen Problemen breit angelegt.

Die HUK erhält Informationen zu Umfeldern durch eigene Begehungen. Ergänzend gibt es Hinweise von zuständigen Akteuren im Haltestellenumfeld wie z.B. den Verkehrsunternehmen. Eine weitere Informationsgrundlage sind die regelmäßigen DSQH-Berichte (Datenbanksystem zur Qualitätssicherung an Haltestellenumfeldern, siehe auch HVV-Qualitätsbericht 2014), die monatlich von der Stadtreinigung Hamburg erstellt werden.

1.1 ARBEITSWEISE DER HUK IN AGs

Ein zentrales Element der HUK-Arbeitsweise ist die Einrichtung einer AG mit dem Hauptziel der Verringerung von Problemen, die als „Handlungsbedarfe“ bezeichnet werden. Inzwischen gibt es Erfahrungen aus über 30 von der HUK ins Leben gerufenen AGs. Nachfolgend wird anhand des Haltestellenumfelds Elbgaustraße im Bezirk Eimsbüttel ein exemplarischer Überblick zum Vorgehen innerhalb einer AG gegeben. Bei diesem Haltestellenumfeld mit Bus- und Schnellbahnanschluss sowie einem Parkhaus der P+R-Betriebsgesellschaft, handelt es sich zusätzlich um eine bedeutende Schnittstelle zwischen den Stadtteilen Eidelstedt und Lurup, die werktäglich von über 20.000 HVV-Kunden sowie von zahlreichen Fußgängern passiert wird.

Vorgehen innerhalb einer AG gegeben. Bei diesem Haltestellenumfeld mit Bus- und Schnellbahnanschluss sowie einem Parkhaus der P+R-Betriebsgesellschaft, handelt es sich zusätzlich um eine bedeutende Schnittstelle zwischen den Stadtteilen Eidelstedt und Lurup, die werktäglich von über 20.000 HVV-Kunden sowie von zahlreichen Fußgängern passiert wird.

1.1.1 ARBEIT DER HALTESTELLENUMFELD-AG ELBGAUSTRASSE

Die erste gemeinschaftliche Begehung des Haltestellenumfelds Elbgaustraße fand im Dezember 2014 mit Vertretern der Stadtreinigung Hamburg, der DB Station&Service, aus dem Bezirksamt (BA) Eimsbüttel (Management des öffentlichen Raumes und der Regionalbeauftragte), dem Polizeikommissariat 27 und einem Mitarbeiter des Landeskriminalamtes (LKA) aus dem Bereich der städtebaulichen Kriminalprävention statt. Mit letzterem führt die HUK vor jeder AG-Begehung eine Sichtung des Haltestellenumfeldes bei Dunkelheit durch, damit auch von Beginn an Erkenntnisse zur subjektiven Sicherheit von der AG mitberücksichtigt werden. Beim gemeinsamen Entdecken von Handlungsbedarfen mit der AG wird an die Teilnehmer appelliert, sich in die Rolle eines Passanten oder HVV-Kunden zu versetzen. Durch den Vor-Ort-Termin kommt es zum unmittelbaren Erleben, Sehen oder gar Riechen von Missständen. Dies ist intensiver als das bloße Durchschauen von Fotos und hilft den Beteiligten, einen guten Eindruck von der Gesamtsituation zu erhalten. Zudem ergeben sich während der Begehung häufig erste gemeinsame Ansatzpunkte zur Beseitigung von Handlungsbedarfen.

Im Anschluss dokumentiert die HUK die Situation im untersuchten Haltestellenumfeld in einem knappen Ergebnisprotokoll (Auszug siehe Tabelle 1), aus welchem die AG-Teilnehmer die Handlungsschritte entnehmen können, die in ihrer Verantwortung liegen. Das Protokoll für das Haltestellenumfeld Elbgaustraße umfasste zu Beginn mehr als 60 Bearbeitungspunkte und wuchs mit der Anzahl der Sitzungen um viele nachträglich aufgenommene Erkenntnisse. Zusätzlich zum Ergebnisprotokoll vervollständigen Fotos zu den einzelnen Handlungsbedarfen, ein „Plan der Zuständigkeiten“ und eine Liste mit Ansprechpartnern die Dokumentation. Mithilfe der Dokumentation durch Fotos kann im Zeitverlauf geprüft werden, bei welchen Handlungsbedarfen Verbesserungen eingetreten sind. In der Regel gibt es in allen Umfeldern Unklarheiten bezüglich einzelner Zuständigkeiten für Flächen oder Objekte. An der Elbgaustraße wurde z.B. in der Nähe der Buskehre eine Gehwegfläche mit Fahrradbügeln „entdeckt“, die in der Zuständigkeit der DB Netz AG, zuständig v.a. für die Schieneninfrastruktur und angrenzende Bereiche, lag und nicht, wie vermutet, beim Bezirksamt. Dies fließt in den Plan der Zuständigkeiten ein, auf dem mit bunt

markierten Flächen in einem Kartenausschnitt die Zuständigkeitsbereiche der AG-Teilnehmer festgehalten werden. Somit bietet er bei zukünftig aufkommenden Zuständigkeitsfragen

einen schnellen Überblick. Damit man weiß, wen man kontaktieren sollte, wird von der HUK eine „Liste der ersten Ansprechpartner“ zu den Zuständigkeitsbereichen erstellt.

| Bereich | Handlungsbedarf Begehung | Nächste Schritte |
|---|---|--|
| Vorplatz Ecke Zufahrt Weidplan/Elbgaustraße Unterhalb der Brücke (westl. vom Ausgang) | Insbesondere zwischen den Fahrradbügeln: Laub und Kleinmüll. An Gebäudewand befinden sich auch größere Müllteile. | Klären: Säuberung der Fläche |
| Weidplan, östl. Kurvenbereich | Beleuchtung: In diesem Bereich ist es sehr dunkel. In der Mitte der Kurve befindet sich ein hoher Lichtmast. Die Leuchte wird z.T. von den Ästen einer Birke verdeckt. Selbst, wenn diese zurückgeschnitten werden sollten, dürfte dieser Bereich weiterhin einen dunklen Eindruck machen | BA klären: Rückschnitt Baum-Äste LSBG klären: zusätzliche Beleuchtung |
| Vorplatz (inkl. Bushaltestelle), östl. Ausgang | Hinweisschild Stadtteilkulturzentrum Eidelstedter Bürgerhaus: Wird genutzt. Im unteren Teil leicht beschädigt | BA: Klären Sondernutzung Zuständigkeit für Instandsetzung Schild? |
| Vorplatz (inkl. Bushaltestelle), östl. Ausgang | WC-Wegweisung (Rtg. Pissoir) ist beklebt und nicht lesbar. | Klären: Wegweisung säubern |
| Elbgaustraße, unter den diversen Brücken | ICE-Graffiti-Bemalung (u. a. mit Schlümpfen, Obelix) aus den frühen 90er Jahren ist beschädigt (blättert ab) und verdeckt. Eine Restauration erscheint unzumutbar. Wände müssten komplett instandgesetzt und Oberflächen behandelt werden. | Klären: Welche Möglichkeiten gibt es die Flächen zu verschönern? |

Tabelle 1: Auszug Ergebnisprotokoll der Handlungsbedarfe an der Elbgaustraße

Die AG-Elbgaustraße traf sich nach der Bestandsaufnahme insgesamt dreimal im Eidelstedter Bürgerhaus, letztmalig im April 2016. Bei einem Informationsaustausch über die Situation im Haltestellenumfeld Elbgaustraße im Regionalausschuss Stellingen im November 2015 wurde deutlich, dass die Bürger bereits seit vielen Jahren vor allem mit der Sauberkeit und dem baulichen Erscheinungsbild unzufrieden sind. Vorab wurde mit den AG-Teilnehmern ein schriftlicher Sachstandsbericht zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität erstellt.

Das konstruktive Brückenbauwerk liegt in der Zuständigkeit der DB Netz AG, von der zur Jahreswende 2015/16 bereits die Stützwände instand gesetzt wurden. Eine ästhetische Gestaltung von Brückenwänden ist jedoch kein Aufgabengebiet von DB Netz und daher weder mit Personal noch Sachmitteln hinterlegt. Die Behörde für Umwelt und Energie, die Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation sowie DB Station&Service erklärten sich bereit, die Gestaltung der Wände finanziell zu unterstützen. Eine Schulklasse der Stadtteilschule Eidelstedt gestaltete mit einem Hamburger Künstler im Rahmen eines Kunstunterricht-Projektes Entwürfe für eine Verschönerung der Seitenwände. Die Vermittlung der Kontakte erfolgte in Zusammenarbeit mit HVV, Bezirkspolitik und dem Bezirksamt Eimsbüttel. Im Oktober 2016 erfolgte als Auftakt die Gestaltung einer kleineren Fläche am Ausgang der Brückenunterführung, die von der Öffentlichkeit sehr positiv angenommen wurde.

Darüber hinaus bildete sich im März 2016 unter HUK-Regie eine separate AG mit dem Ziel einer ansprechenden Wandgestaltung der Brückenunterführung an der Elbgaustraße: „Insgesamt ist die Querung durch den Tunnel unangenehm: Optisch marodes Bauwerk, grauer Farbton überwiegt. Für Fußgänger und Fahrradfahrer kaum Abstand zum motorisierten Straßenverkehr. Tauben(-Fäkalien), manchmal auch tote Tauben“ (Auszug Ergebnisprotokoll der Handlungsbedarfe an der Elbgaustraße).

1.1.2 BILANZ DER AG-ARBEIT IM HALTESTELLENUMFELD ELBGAUSTRASSE

Welche Bilanz kann nach drei Jahren AG-Arbeit am Haltestellenumfeld Elbgaustraße gezogen werden?

Auf den ersten Blick sieht das Haltestellenumfeld Elbgaustraße zwar nicht auffallend verändert aus, bei genauerer Betrachtung sind jedoch viele Verbesserungen zu bemerken.

- Die auffälligste Veränderung ist vermutlich die Wandgestaltung der Stadtteilschule Eidelstedt unter der Brücke.
- Insgesamt scheint es sauberer geworden zu sein. Die Stadtreinigung hat ihre Arbeit deutlich intensiviert. Die Änderung im Wegereinigungsverzeichnis wurde erfolgreich beantragt. Die Reinigungsfrequenz im Bereich des Bahnhofs wurde ab 1. April 2016 von zweimal auf fünfmal/Woche erhöht.

Der an die Wandmalerei angrenzende Fahrradstellplatz erscheint deutlich sauberer als im Vergleich zum Zustand 2013. Damals standen hier sogar noch Mülltonnen. Die monatlichen Qualitätsstichproben der Stadtreinigung Hamburg ergaben für das gesamte Umfeld eine Verbesserung der sauberkeitsorientierten Werte, der Mittelwert 2016 liegt aber immer noch über dem Mittelwert aller untersuchten Umfelder.

- Der Müllstandort der Deutschen Bahn mit zahlreichen Waschbetonboxen am östlichen Haltestellenzugang wirkt gepflegter. Die Müllboxen wurden gesäubert und von Wildwuchs befreit. Um Rattenbefall entgegen zu wirken, wurden an den Türen Lochbleche angebracht. Eine lose rote Mülltonne, die auf dem Gehweg stand, ist entfernt worden.
- Die große Seitenwand mit dem Schriftzug „Elbgaustraße“, von der die Farbe bereits abblätterte, wurde gestrichen und die daran befindlichen nicht genutzten Kaugummi-automaten wurden entfernt.
- Die hölzerne Deckenverkleidung im Durchgangsbereich zum P+R-Haus wurde gestrichen.

- Die Beleuchtungssituation in der Kehre Weidplan hat sich verbessert. Dazu trägt ein zusätzlicher Lichtmast an der Elbgaustraße bei. In der Kehre wurden Äste zurückgeschnitten und die Köpfe der alten Lichtmasten erneuert und ebenfalls mit hellerem Leuchtmittel versehen.
- Ungefähr zehn Zuständigkeiten in Bezug auf Unterhaltung, Pflege und Sauberkeit konnten geklärt werden, so auch z. B. für eine Bodenfläche, die gerade mal einen Quadratmeter groß ist.
- Und auch so etwas ist ein Erfolg: Eine monatelang an einem Kasten angelehnte Gehwegplatte konnte entfernt werden.

Erfahrungsgemäß vergehen bis zur Umsetzung konkret ausgearbeiteter Maßnahmen oftmals einige Monate. Dies ist nicht zuletzt den knappen finanziellen und zeitlichen Ressourcen bei einigen Zuständigen geschuldet. Insgesamt wurden während der AG-Zeit 89 Handlungsbedarfe aufgelistet. Ungefähr die Hälfte der verabredeten Maßnahmen konnte von den Zuständigen bereits umgesetzt werden, andere befinden sich zumindest in der Planung an einem fortgeschrittenen Punkt. Die P+R-Betriebsgesellschaft wird die Kapazität der gesicherten Fahrradstellplätze im P+R-Parkhaus bis Anfang 2018 um 54 zusätzliche Plätze erweitern. Die Umsetzung der neuen B+R-Qualitätskriterien (u.a. Erhöhung der verfügbaren Stellplätze, neue B+R-Möblierungselemente, Reinigungskonzept) der öffentlich zugänglichen Bereiche ist für 2019 vorgesehen. Aufgrund der Abhängigkeiten der an der Planung zu Beteiligten wird mit einer Umsetzung frühestens ab 2019 gerechnet. Nach der Umsetzung wird es mehr Fahrradstellplätze geben, die für eine Verringerung von Fahrrad-Wildparkern, die häufig Barrieren für Fußgänger darstellen, sorgen. In der Konsequenz wird der Bereich auch optisch aufgeräumter wirken.

Die AG an der Elbgaustraße ist abgeschlossen, aber die HUK beobachtet weiterhin aktuelle Entwicklungen und begleitet laufende Maßnahmenumsetzungen.

1.2 HALTESTELLENUMFELD-AGs: ERGEBNISSE BIS 2016

Seit 2013 ist die HUK in über 75 U- und S-Bahn-Haltestellenumfeldern aktiv, wobei in 30 dieser Umfelder AGs zur Bearbeitung von Handlungsbedarfen eingerichtet wurden. Innerhalb der AG-Arbeit wurden 1.155 Handlungsbedarfe dokumentiert, von denen für 82 % bereits Maßnahmen verabredet wurden, die bis Dezember 2016 bereits zu zwei Dritteln umgesetzt wurden.

Thematisch lassen sich die 1.155 aufgenommenen Handlungsbedarfe in eine Vielzahl unterschiedlicher Handlungsfelder unterteilen (Abbildung 1).

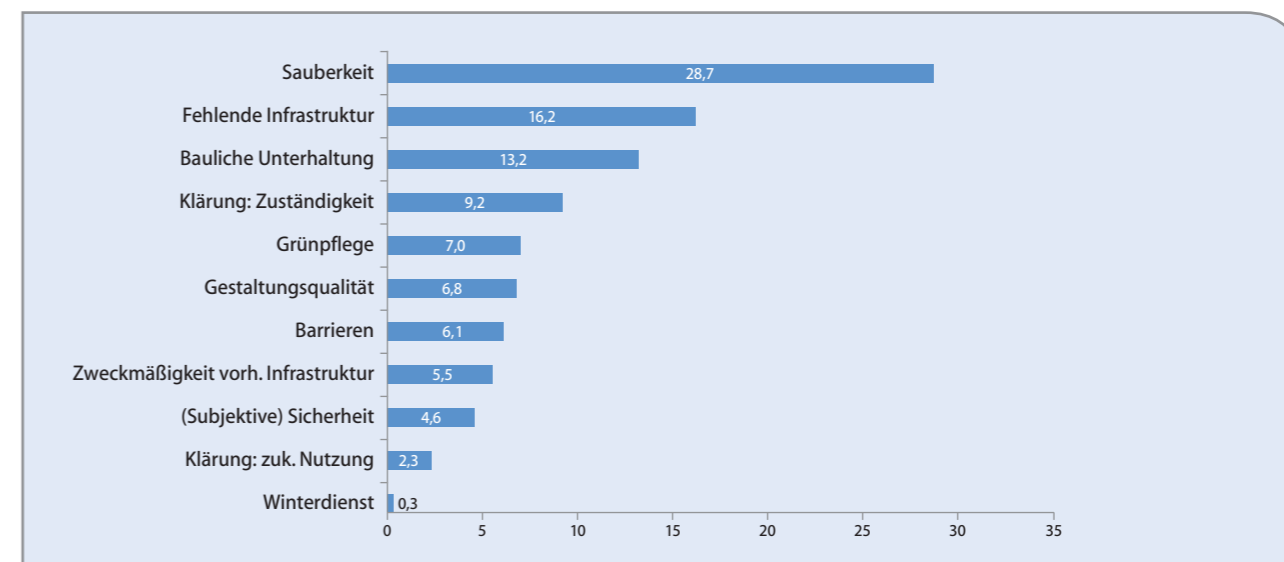


Abbildung 1: Anteile der aufgegriffenen Handlungsfelder 2013 – 2016 in % (100 % = 1.155 Handlungsbedarfe)

Mit einem Anteil von 28,7% ist die „Sauberkeit“ quantitativ das bedeutendste Handlungsfeld. Auch die HVV-Passantenbefragungen zur Beurteilung der Aufenthaltsqualität in 2015 und 2016 zeigten, dass genau dieses Thema den häufigsten

Auslöser für die Unzufriedenheit mit einem Haltestellenumfeld darstellt. Somit ist die Verbesserung der Sauberkeit der wichtigste Hebel, um bei Passanten und Fahrgästen eine größere Allgemeinzufriedenheit zu erreichen.

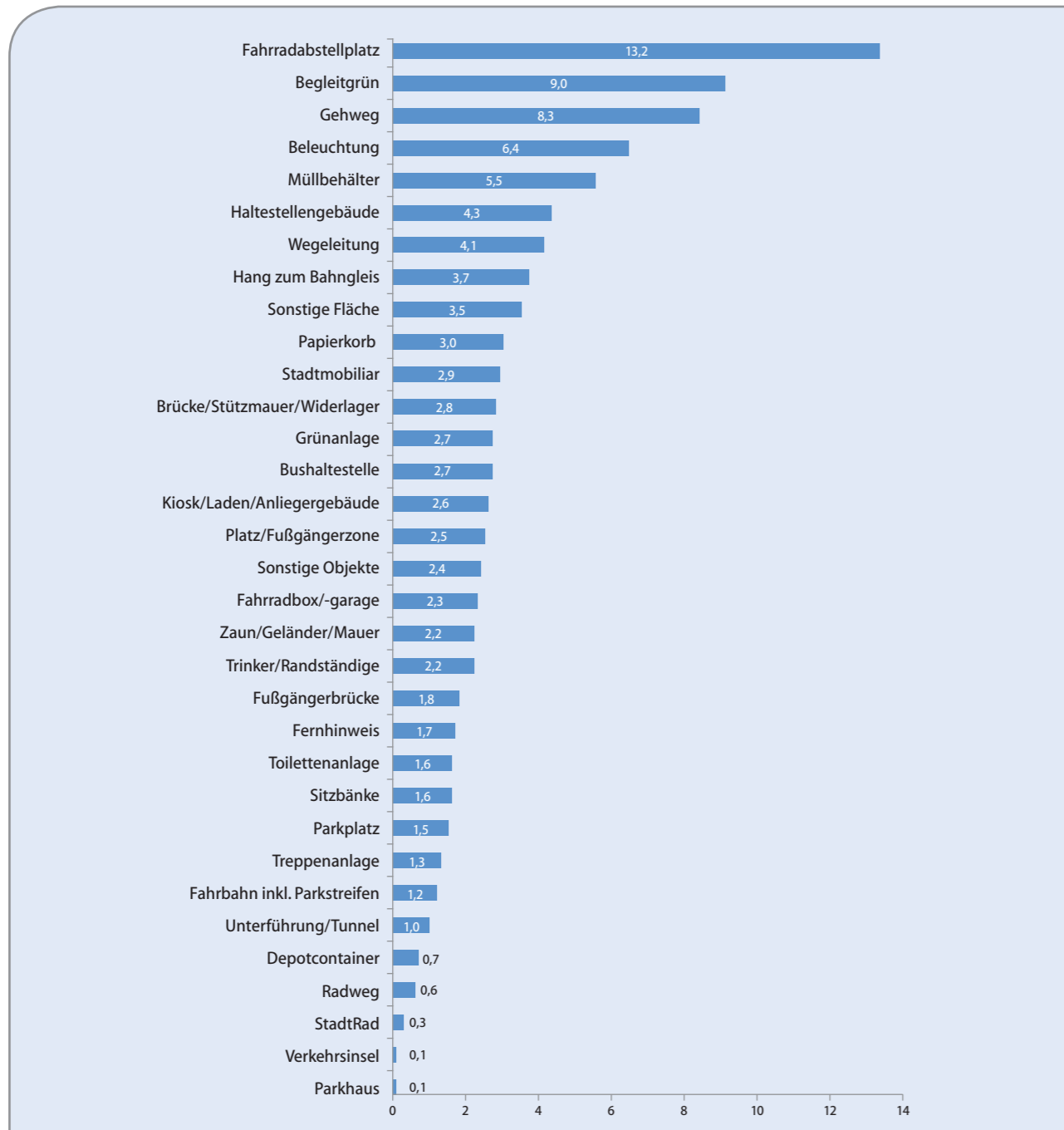


Abbildung 2: Anteile der Objekte der aufgefundenen Handlungsfelder 2013 – 2016 in % (100% = 1.155 Handlungsbedarfe)

Bei den aufgefundenen Handlungsbedarfen spielen verschiedene „Objekte“ wie Fahrradabstellplätze, Müllbehälter etc. eine Rolle. Aus der Gliederung der Handlungsbedarfe nach Objektschwerpunkten (Abbildung 2) ergibt sich, dass insbesondere die Objekte „Fahrradabstellplatz“, „Begleitgrün“ und „Gehweg“

stark vertreten sind. Ihr Anteil macht ein Drittel aller Objekte aus. Beim Objekt „Fahrradabstellplatz“ ist beispielsweise Stellplatzmangel oder fehlende Sauberkeit die Ursache für einen Handlungsbedarf.

Die Zuständigkeiten für Maßnahmen zu Handlungsbedarfen (Abbildung 3) konzentrieren sich mit 41% auf die sieben Bezirksämter, was ihre große Bedeutung für die Verbesserung der

Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfelder betont. Mit deutlichem Abstand folgen weitere Akteure.

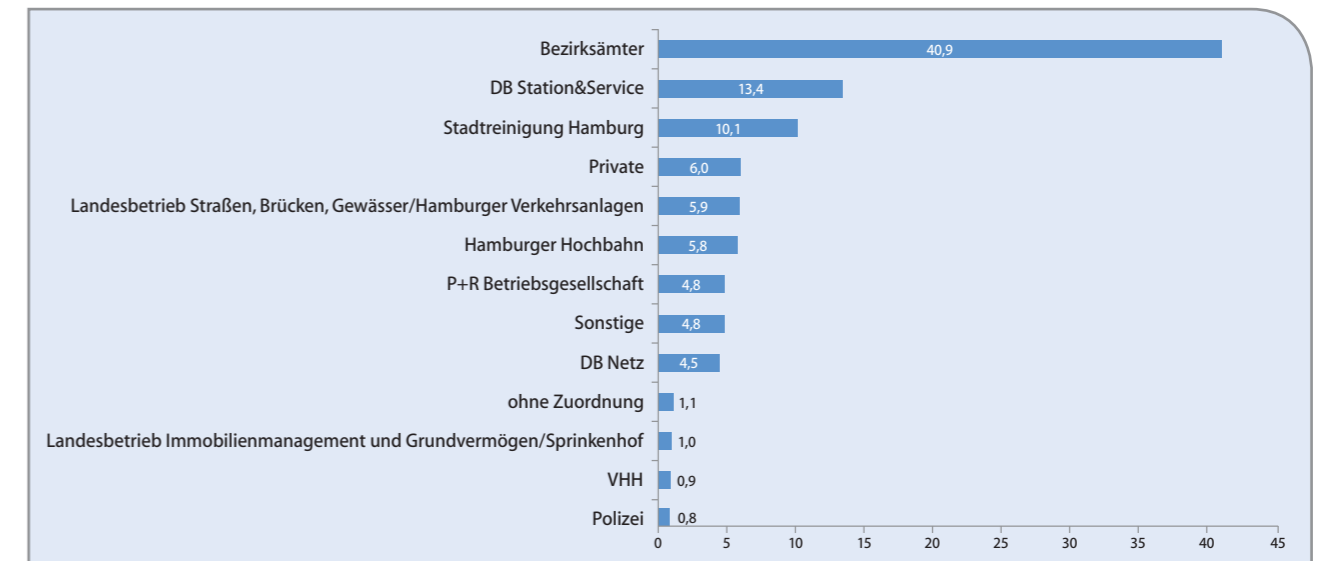


Abbildung 3: Anteile der Zuständigkeiten 2013 – 2016 in % (100% = 1.155 Handlungsbedarfe)

Für 18% der Handlungsbedarfe wurden in den Arbeitsgruppen keine Maßnahmen verabredet. Die Hintergründe hierzu sind vielfältig, allerdings sind für rund die Hälfte dieser Handlungs-

bedarfe die Bezirksämter zuständig. Diese haben aber aufgrund von Personal- und Unterhaltungsmittelknappheit häufig kaum Handlungsmöglichkeiten.



2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN

Im Jahr 2016 hat der HVV im achten Jahr in Folge die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüfen lassen. Untersucht wurden insgesamt 42 HVV-Servicestellen mit auf Monatsmitte und Ultimo verteilten Testbesuchen.

Die Studie wird im Zeitraum von Juli bis Oktober durch das Institut Ipsos Loyalty aus Hamburg realisiert. Dabei wurden insgesamt 756 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 2,2 in der Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, weiterhin gute Werte. Beide Werte liegen auf dem Niveau des Vorjahres. Die HVV-Servicestellen, die mit Eigenpersonal betrieben werden, erreichen hier im Durchschnitt wieder deutlich bessere Ergebnisse als die übrigen, mit externem Personal betriebenen Servicestellen.

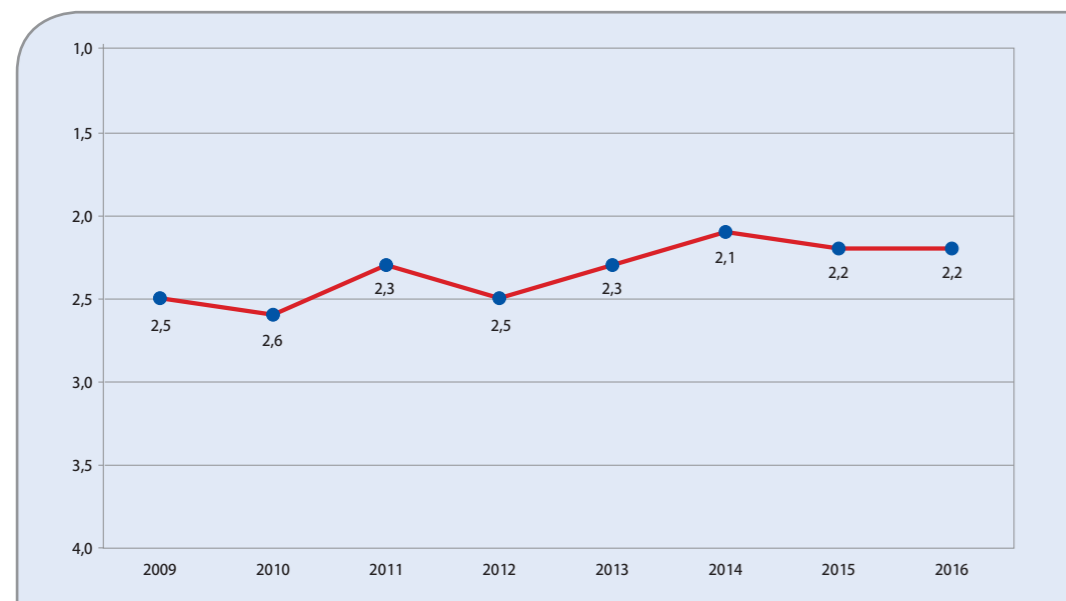
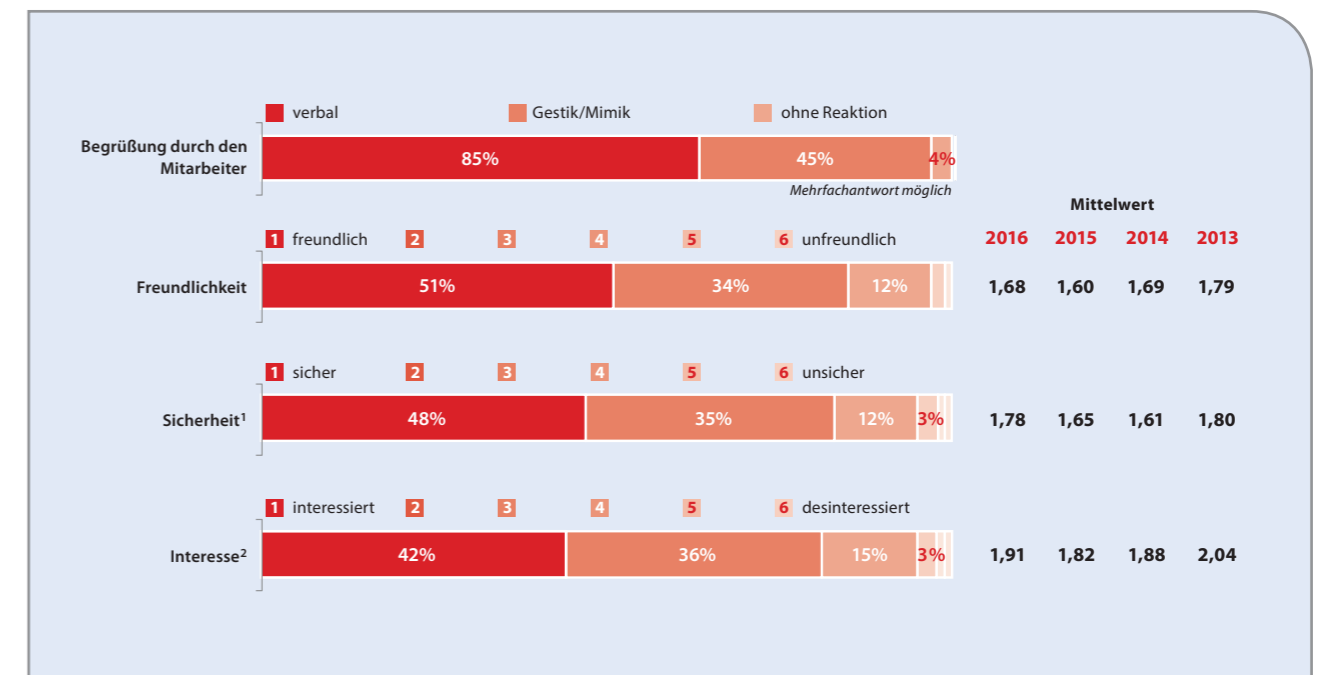


Abbildung 4: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen (Noten 1 – 6)

Das Auftreten der Mitarbeiter wurde fast durchgängig als „freundlich“, die Beratung als „verständlich“ (jeweils Note 1,7) und „sicher“ (1,8), sowie „interessiert“ (1,9) beurteilt. Lediglich bei der Ausführlichkeit der Beratung (2,2) gab es mehr durch-

schnittliche Beurteilungen. In 30% der Tests wurde die Ausführlichkeit nicht mit 1 oder 2 bewertet. Auch bei den Einzelmerkmalen zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen Eigen- und Fremdpersonal.



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

Abbildung 5: Beispielhafter Gesamtüberblick des Auftretens der Mitarbeiter in den HVV-Servicestellen im Jahr 2016 (Werte < 2% werden nicht ausgewiesen)

Basis: Alle Servicestellen, n = 756

Im Gesamtindex liegt zwischen der am besten und am schlechtesten bewerteten Servicestelle ein Unterschied von über 30 Indexpunkten. Die besten Servicestellen in Schnelsen und Lauenburg erreichen über 90 Indexpunkte. Bei den schwächeren Servicestellen treten vor allem Probleme bei der Ermittlung des Kundenwunsches und der fachlichen Bewertung zutage.

Die Zielvorgabe für den Gesamtindex von 70 Indexpunkten wird von 37 der 42 getesteten Servicestellen erreicht. Alle mit Eigenpersonal betriebenen Servicestellen liegen deutlich über die-

sem Zielwert. In der Regel wird jede Servicestelle alle zwei Jahre getestet. Die von Fremdpersonal betriebenen Servicestellen, die unterhalb der Zielvorgabe liegen, werden jedoch im Jahr 2017 zur Kontrolle noch einmal getestet, um die Wirkung von Schulungsmaßnahmen zu überprüfen.

Insgesamt ist das Ergebnis im Vergleich zu 2015 auch deshalb als positiv zu werten, weil der Anteil der Tests in Servicestellen mit eigenem Personal im Jahr 2016 deutlich geringer ist als im Vorjahr.

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 Fahrgegrüßmeldungen, 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.

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

In ihrem mittlerweile gut sechsjährigen 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 gesetzli-

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 70.553 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 100.728 € gestellt. Das entspricht etwa einem Antrag pro 13.000 Fahrgäste. Damit befindet sich das Antragsvolumen auf Vorjahresniveau. Die Verspätungsursachen sind auf verschiedenste betriebliche wie betriebsfremde Gegebenheiten zurückzuführen (siehe Kapitel 4.2. Pünktlichkeit). Der am stärksten betroffene Regionalverkehr wurde unter anderem mit Schäden an der Schieneninfrastruktur, kurzfristigen Kapazitätsengpässen, sowie einem frühen Wintereinbruch mit massivem Schneebruch konfrontiert.

Etwa 2,5% aller Anträge mussten als unberechtigt abgelehnt werden. Von den berechtigten Ansprüchen sind im Jahr 2016 88.808 € und damit 91% ausgezahlt worden. Die verbleibenden 9% wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst.

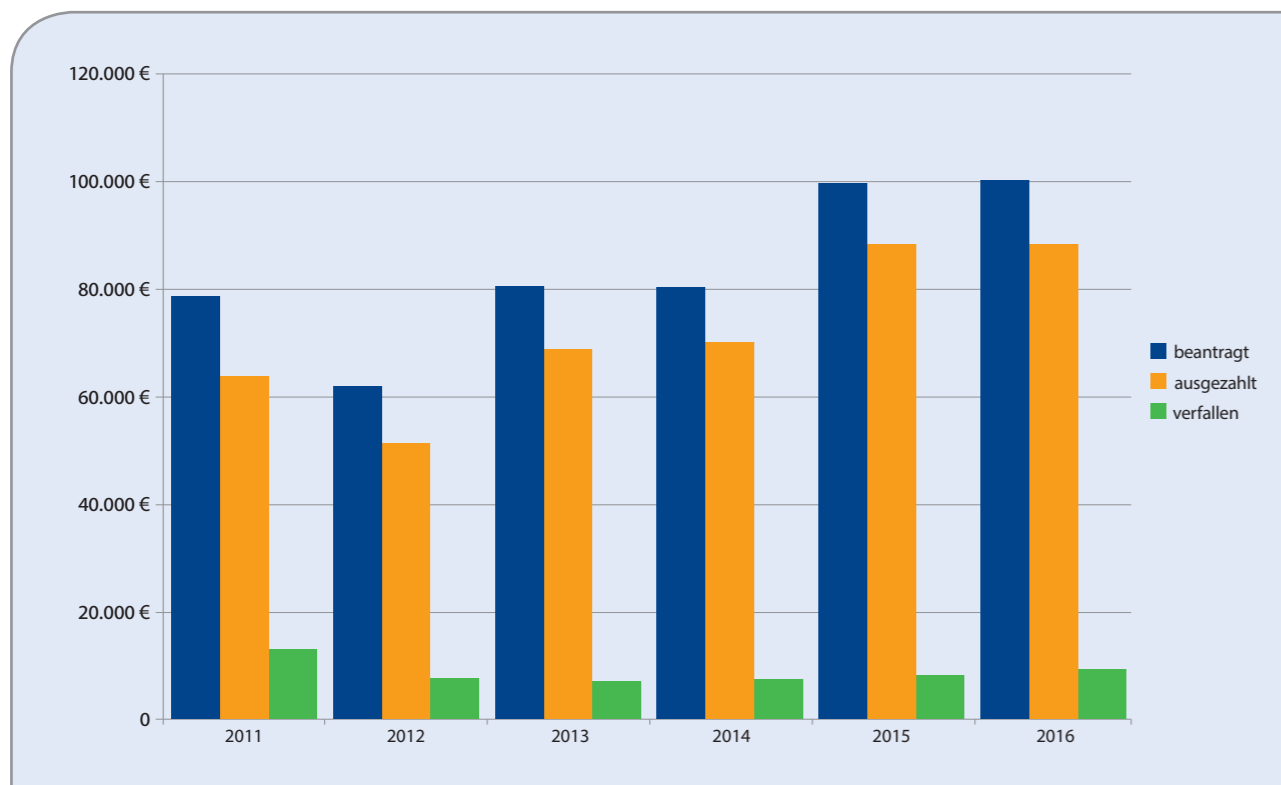


Abbildung 6: Entschädigungssummen von 2011 bis 2016

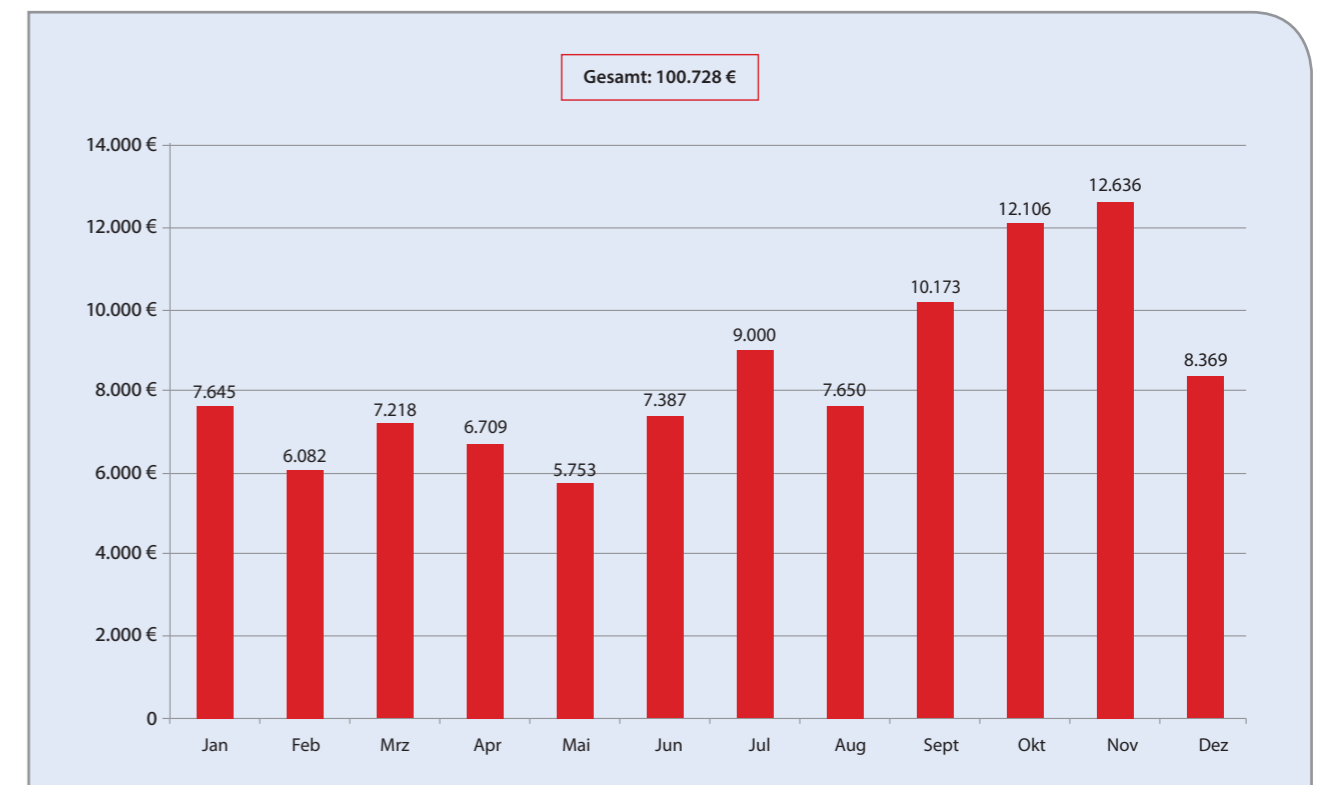


Abbildung 7: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen im Jahr 2016

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:

- U- und S-Bahn (Fahrzeuge und ausgewählte Haltestellenmerkmale)
- Schiff (Fähren und Anleger)
- 28 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 2016 wurde das QSV auf Verkehre der

- Autokraft GmbH (AK)
- Verkehrsbetrieb 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 Kundenbefra-

gungen, 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.

2016 wurden insgesamt über alle Teilnetze 37.624 Fahrgäste befragt.

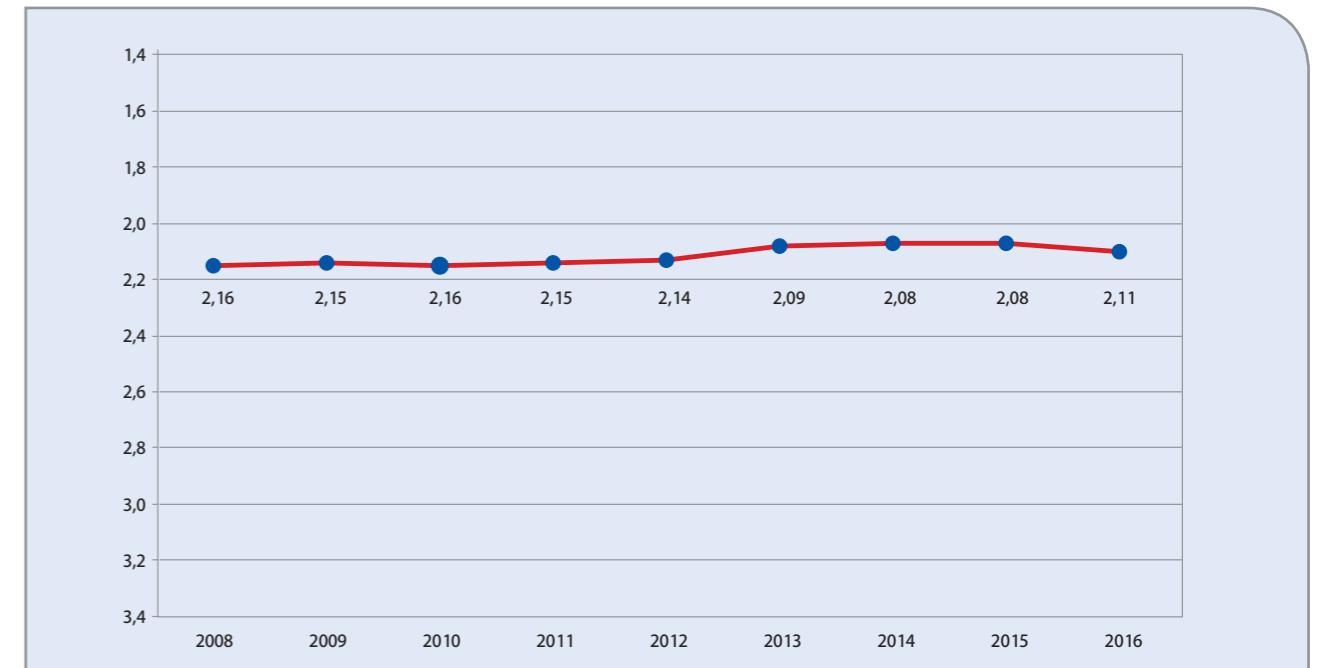


Abbildung 8: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Im Jahr 2016 ist die Gesamt-Kundenzufriedenheit mit einer Note von 2,11 nahezu so gut wie das bisher beste Ergebnis (Abbildung 8). Aufgrund der geringfügigen Änderung von Anteilen im Rahmen der Aktualisierung der Fahrgastzahl 2016 und einer weiteren methodisch-rechnerischen Anpassung ist der gewichtete Gesamtwert für die Kundenzufriedenheit um 0,03 Punkte gesunken.

Ohne diese Anpassungen wäre ein identischer Gesamtzufriedenheitswert von 2,08 wie in den beiden Vorjahren 2015 und 2014 erreicht worden. 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 9 zeigt.

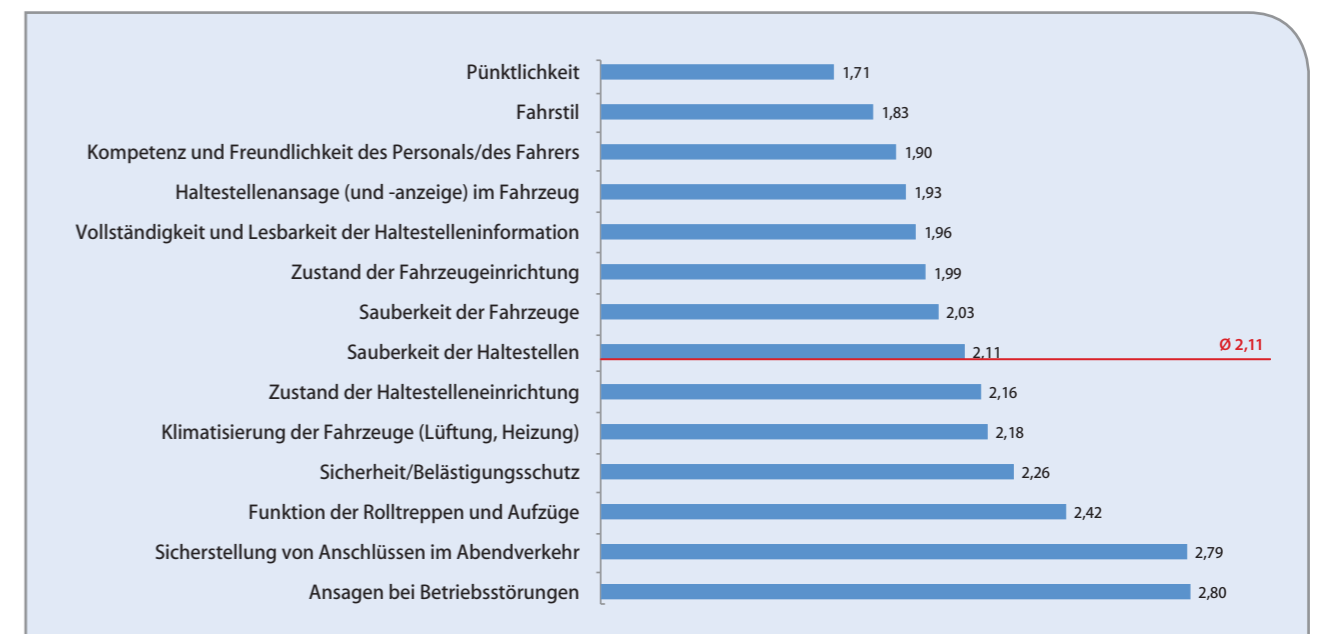


Abbildung 9: Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2016 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)

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 Verkehrsmittel 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 | Klimatisierung der Fahrzeuge (Lüftung, Heizung) | Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation und Aufzüge | Funktion der Rolltreppen | Pünktlichkeit | Ansagen bei Betriebsstörungen | Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr | Sicherheit/Belästigungsschutz |
|-----------------|--|----------|---|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|---|---|--------------------------|---------------|-------------------------------|--|-------------------------------|
| U-Bahn | 2,00 ↑ | | 1,79 ↓ | 2,02 ↑ | 2,04 ↑ | 2,06 ↑ | 2,07 ↑ | 2,19 ↑ | | 2,20 ↑ | 1,58 ↑ | 2,48 ↑ | | 2,30 ↑ |
| S-Bahn | 2,14 ↑ | | 1,98 ↑ | 2,37 ↓ | 2,34 ↓ | 2,23 ↑ | 2,06 ↑ | 2,39 ↓ | | 2,64 ↓ | 1,77 ↑ | 2,95 ↓ | | 2,51 ↓ |
| Schiff | 1,90 ↓ | 1,81 ↓ | 2,28 ↑ | 1,82 = | 2,08 ↓ | 1,96 ↓ | 2,07 ↓ | 2,38 ↓ | 2,19 ↓ | | 1,52 ↓ | 2,90 ↓ | | 2,26 ↓ |
| Bus Stadt HHA | 1,73 ↓ | 1,84 ↑ | 1,73 ↓ | 2,15 ↑ | 2,09 ↑ | 1,95 ↑ | 1,85 ↑ | 1,92 ↑ | 1,82 ↓ | | 1,84 ↓ | 2,75 ↓ | 2,71 ↑ | 2,13 ↑ |
| Bus Stadt VHH | 1,78 ↓ | 1,90 ↓ | 1,78 ↓ | 2,18 ↓ | 2,13 = | 2,08 ↓ | 1,95 ↓ | 2,03 ↓ | 1,91 ↓ | | 1,95 ↓ | 2,81 ↓ | 2,71 ↓ | 2,17 ↑ |
| Bus Umland AK | 1,70 ↑ | 1,83 ↑ | 2,09 ↓ | 2,25 ↑ | 2,34 ↑ | 1,84 ↑ | 1,90 ↑ | 2,12 ↓ | 1,93 ↑ | | 1,99 ↑ | 3,09 ↑ | 2,95 ↑ | 2,11 ↑ |
| Bus Umland DL | 1,73 ↑ | 1,87 ↑ | 1,94 ↑ | 2,27 = | 2,38 ↑ | 2,09 ↑ | 1,88 ↑ | 2,11 ↑ | 1,94 ↑ | | 1,84 ↑ | 3,17 ↑ | 2,85 ↑ | 2,03 ↑ |
| Bus Umland HHA | 1,77 ↓ | 1,87 ↓ | 1,69 ↑ | 2,15 ↑ | 2,14 ↑ | 1,98 ↑ | 1,84 ↑ | 1,83 ↑ | 1,82 ↑ | | 1,65 ↑ | 2,74 ↓ | 2,94 ↓ | 2,22 ↑ |
| Bus Umland KVG | 1,80 ↑ | 1,88 ↑ | 2,37 ↓ | 2,14 ↓ | 2,25 ↑ | 2,02 ↓ | 1,97 ↓ | 2,13 ↓ | 1,89 ↑ | | 1,88 ↑ | 3,17 ↓ | 2,92 ↑ | 2,07 ↑ |
| Bus Umland KVIP | 1,79 ↓ | 1,90 ↓ | 1,73 ↓ | 2,19 ↓ | 2,31 ↑ | 1,93 ↓ | 1,84 ↓ | 1,85 ↑ | 1,84 ↑ | | 2,01 ↓ | 2,83 ↑ | 2,87 ↓ | 2,08 ↓ |
| Bus Umland VHH | 1,68 ↓ | 1,78 ↑ | 1,64 ↓ | 2,15 ↑ | 2,26 ↑ | 1,91 ↑ | 1,82 ↑ | 1,90 ↑ | 1,83 ↓ | | 1,74 ↑ | 2,81 ↑ | 2,82 ↓ | 2,08 ↑ |

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 55,80% eine Verbesserung und bei 42,02% eine Verschlechterung stattgefunden. Insbesondere die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem Zustand der Haltestelleneinrichtung hat sich für die meisten Fahrgäste gegenüber dem Vorjahr gesteigert.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden die Fahrgäste zusätzlich gebeten aus den zu bewertenden Leistungen (Abbildung 9) die für sie persönlich wichtigsten vier auszuwählen.

| U-Bahn/S-Bahn | |
|----------------------------------|--------|
| 1. Pünktlichkeit | 19,6 % |
| 2. Sauberkeit der Fahrzeuge | 16,4 % |
| 3. Sicherheit/Belästigungsschutz | 11,0 % |
| 4. Klimatisierung der Fahrzeuge | 9,7 % |

| Schiff | |
|----------------------------------|--------|
| 1. Pünktlichkeit | 17,6 % |
| 2. Sauberkeit der Fahrzeuge | 16,5 % |
| 3. Klimatisierung der Fahrzeuge | 9,2 % |
| 4. Sicherheit/Belästigungsschutz | 8,9 % |

| Bus Stadt | |
|---|--------|
| 1. Pünktlichkeit | 19,6 % |
| 2. Sauberkeit der Fahrzeuge | 12,0 % |
| 3. Fahrstil | 11,7 % |
| 4. Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers | 10,2 % |

| Schnellbus | |
|---|--------|
| 1. Pünktlichkeit | 18,7 % |
| 2. Sauberkeit der Fahrzeuge | 12,7 % |
| 3. Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers | 12,3 % |
| 4. Fahrstil | 11,2 % |

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

Tabelle 3: Ranking der für die Fahrgäste wichtigsten vier Leistungsmerkmale 2016

Die Pünktlichkeit wurde von den Fahrgästen in den drei Buskategorien sowie bei der Schnellbahn und beim Schiff jeweils am häufigsten als wichtigstes Merkmal genannt. Insbesondere im Busbereich wird diese Wichtigkeit durch den Abstand von mind. 6% je Buskategorie zur Wichtigkeit des am zweithäufigsten genannten Merkmals „Sauberkeit der Fahrzeuge“ unterstrichen.

Erfreulicherweise liegen die Gesamtergebnisse für die Pünktlichkeit sowie für die am zweithäufigsten genannten Merkmale „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers“ und „Fahrstil“ über dem ohnehin guten Gesamtdurchschnitt von 2,11 (Abbildung 8 und Abbildung 9). Dagegen besteht seitens der Verkehrsunternehmen besonders bei den

Merkmalen „Sicherheit/Belästigungsschutz“ und „Klimatisierung der Fahrzeuge“ ein deutlicher Handlungsbedarf.

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse ausgewählter Leistungsmerkmale für das Jahr 2016 inkl. der jeweiligen Jahresergebnisse seit 2008 (Beginn der finanzwirksamen Durchführung des QSV) dargestellt.

4.1.1 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KOMPETENZ UND FREUNDLICHKEIT DES PERSONALS

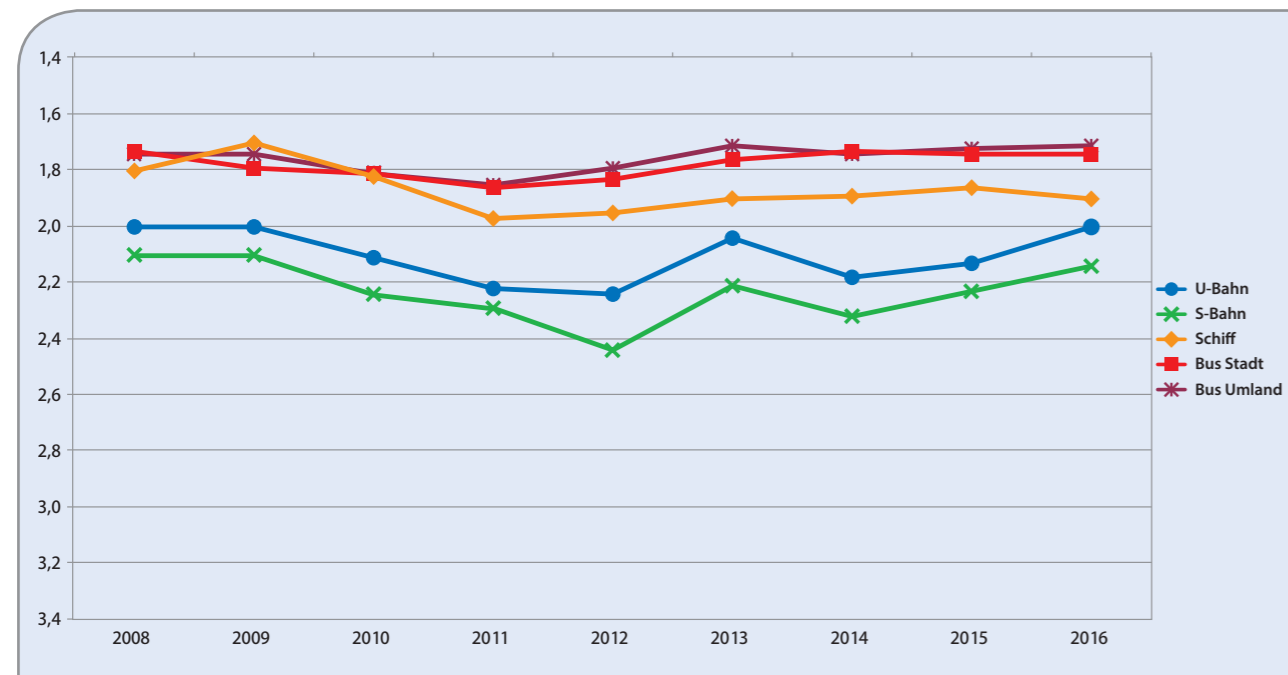
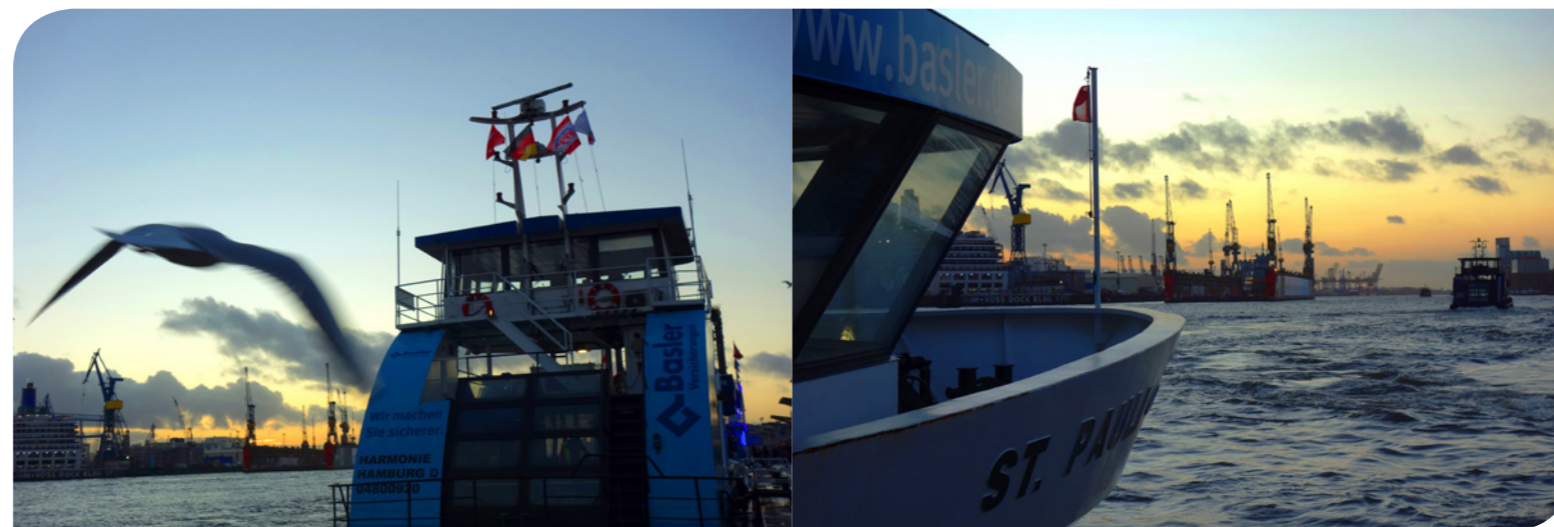


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

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) – sind, abgesehen vom Teilnetz „Schiff“, alle Werte im Jahr 2016 auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr geblieben oder haben sich verbessert. Den größten Sprung im positiven Sinne hat die U-Bahn gemacht.

Auch wenn die Werte in 2016 dichter beieinander liegen, so bleibt zwischen dem besten Ergebnis mit einer Note von 1,71 für „Bus Umland“ und dem schwächsten Ergebnis mit 2,14 für die S-Bahn noch immer ein nicht unerheblicher Unterschied bestehen. Bei diesem Vergleich muss aber erwähnt werden, dass es sich hier eben auch um zwei verschiedene Personalgruppen handelt (Fahrer und Sicherheitspersonal), die durch die unterschiedliche Kontaktdauer von den Fahrgästen anders wahrgenommen werden können.



4.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT ANSAGEN BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN

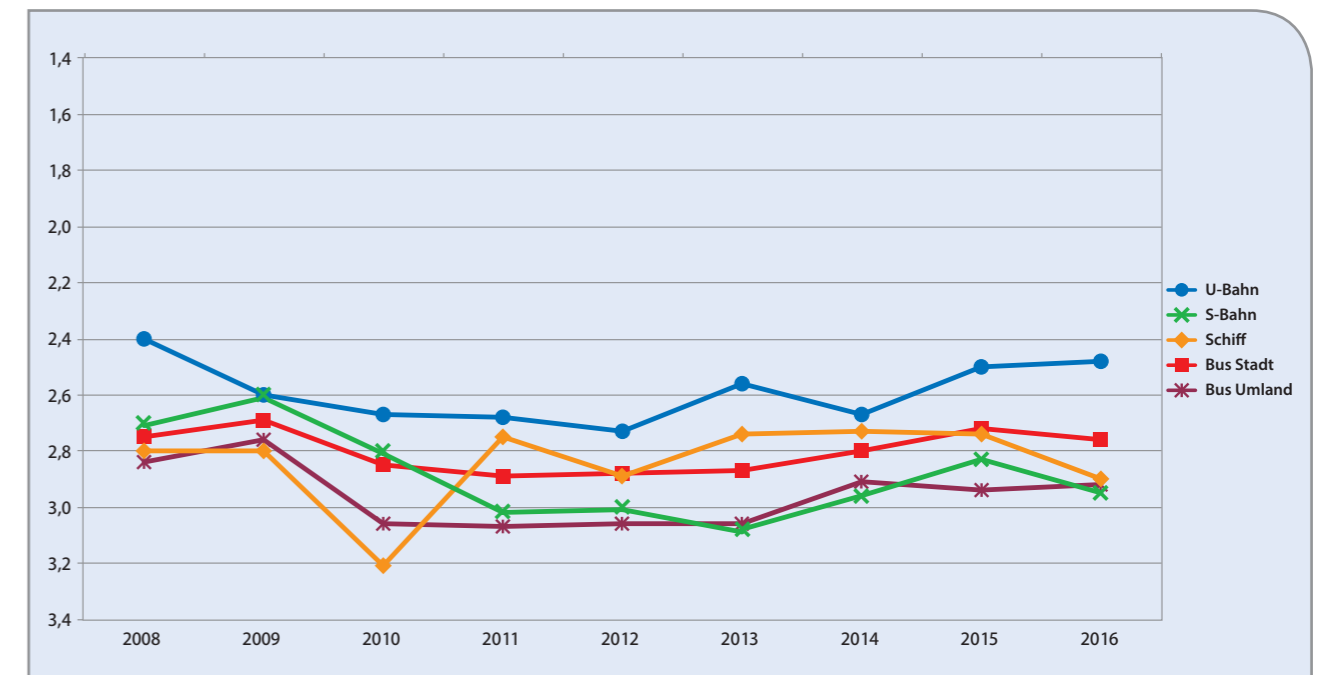


Abbildung 11: Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen (Noten 1 – 5)

2016 kann für das Merkmal Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen das beste Ergebnis seit 2009 erzielt werden. Dennoch muss hier mit Noten, die zwischen Werten von 2,48 (U-Bahn) und 2,95 (S-Bahn) in einem nur befriedigenden Bereich liegen, nach wie vor nachgesteuert werden. Verbesserungspotential bieten visuelle und akustische Anzeigen und

Ansagen auf den Haltestellen und in den Fahrzeugen. Auch der verstärkte Einsatz digitaler Medien könnte zur Verbesserung beitragen. Darüber hinaus sollte die Kommunikation von Störungen stärker zentralisiert werden und unternehmens- und verkehrsmittelübergreifend erfolgen.

4.1.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERHEIT BZW. DEM BELÄSTIGUNGSSCHUTZ

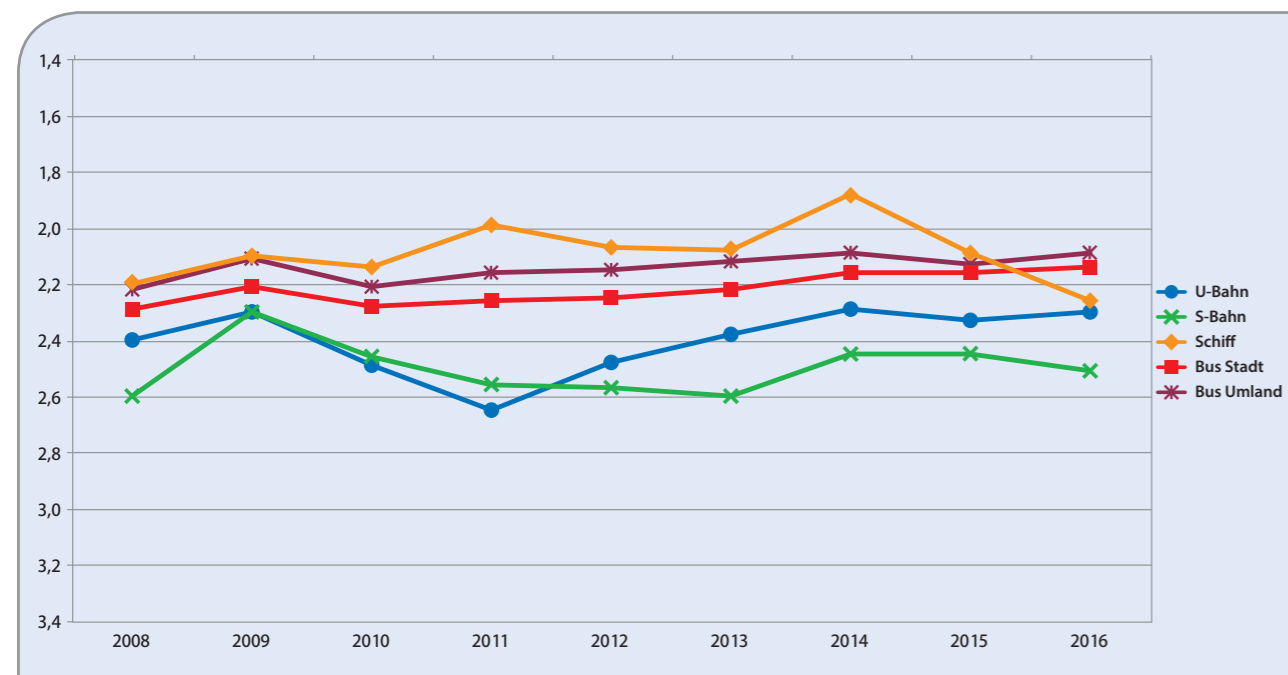


Abbildung 12: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz (Noten 1 – 5)

Nach wie vor fühlen die Fahrgäste sich deutlich sicherer im Bus als in der Schnellbahn – trotz der Einführung des Alkoholkonsumverbots und der Aufstockung des Sicherheitspersonals im Jahr 2011, d.h. zwei Maßnahmen die überwiegend im Schienenverkehr wirken. Die 2016 erzielten Werte liegen zwischen 2,09 (Bus Umland) und 2,51 (S-Bahn). Während die U-Bahn gegenüber dem Vorjahr einen leicht positiven Trend zu verzeichnen hat, kann die S-Bahn den Vorjahreswert nicht halten und verschlechtert sich in der Fahrgastbewertung geringfügig von 2,45 auf 2,51. Besonders auffällig ist zudem die negative Entwicklung der Zufriedenheit mit der Sicherheit und dem Belästigungsschutz auf dem Schiff. Erstmals seit 2008 ist das Schiff für dieses Merkmal nicht mehr Spitzenreiter und erreicht in 2016 nur einen Wert im Mittelfeld der fünf Kategorien von 2,26.

Im Rahmen der Sicherheitspartnerschaft im HVV werden durch die Beteiligten (u.a. Landes- und Bundespolizei, Sicherheitswachen der Verkehrsunternehmen und der HVV) weiterhin verschiedene Anstrengungen unternommen, das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste in den Fahrzeugen und Haltestellen des HVV zu verbessern.

4.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KLIMATISIERUNG DER FAHRZEUGE

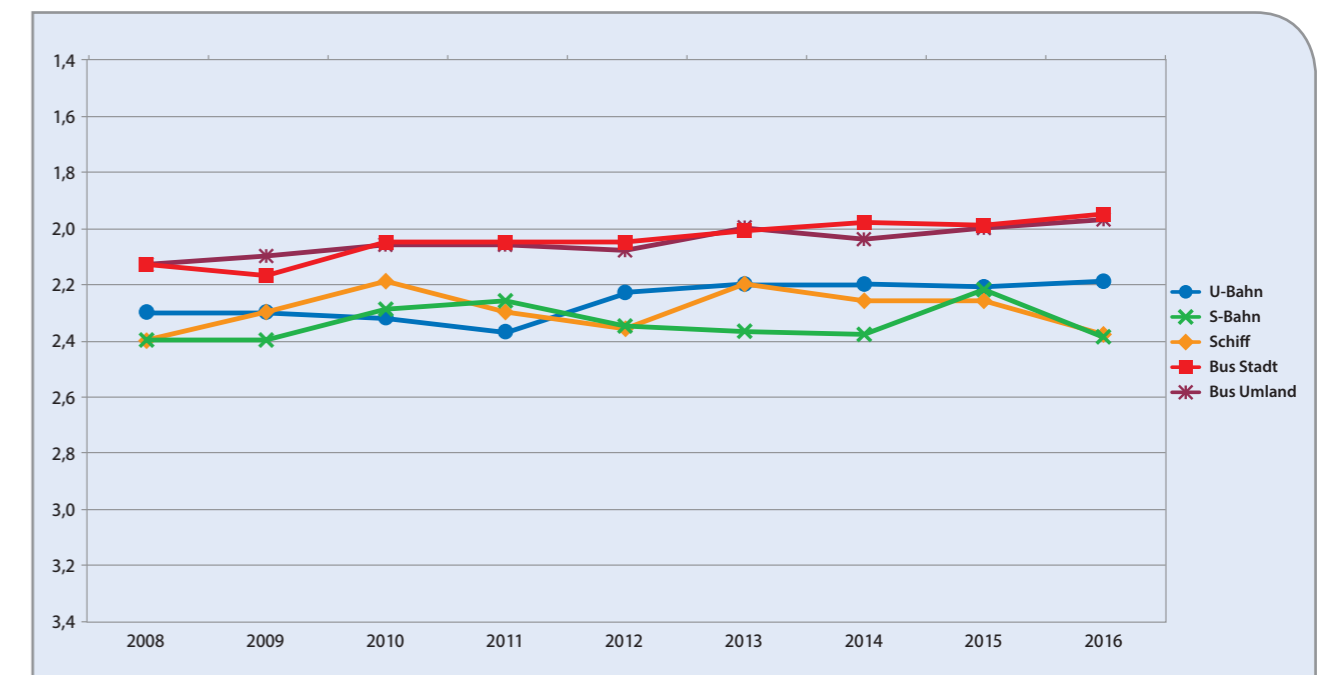


Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge (Noten 1 – 5)

Um sowohl die Fahrgäste bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel vor extremen Temperaturen zu schützen als auch um ein Beschlagen der Scheiben bei hoher Luftfeuchtigkeit zu verhindern, ist eine gute Klimatisierung der Fahrzeuge wichtig. Insgesamt lässt sich hier bei den Verkehrsmitteln Bus und U-Bahn

seit 2008 ein positiver Trend erkennen, was sicherlich auch an der zunehmenden Ausrüstung der Fahrzeuge mit Klimaanlage liegt. Die Noten liegen 2016 zwischen 1,95 für Bus Stadt – im Busbereich sind bereits 100% der Fahrzeuge mit Klimaanlage ausgestattet – und 2,39 bei der S-Bahn.



4.1.5 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER FAHRZEUGE/SCHIFFE

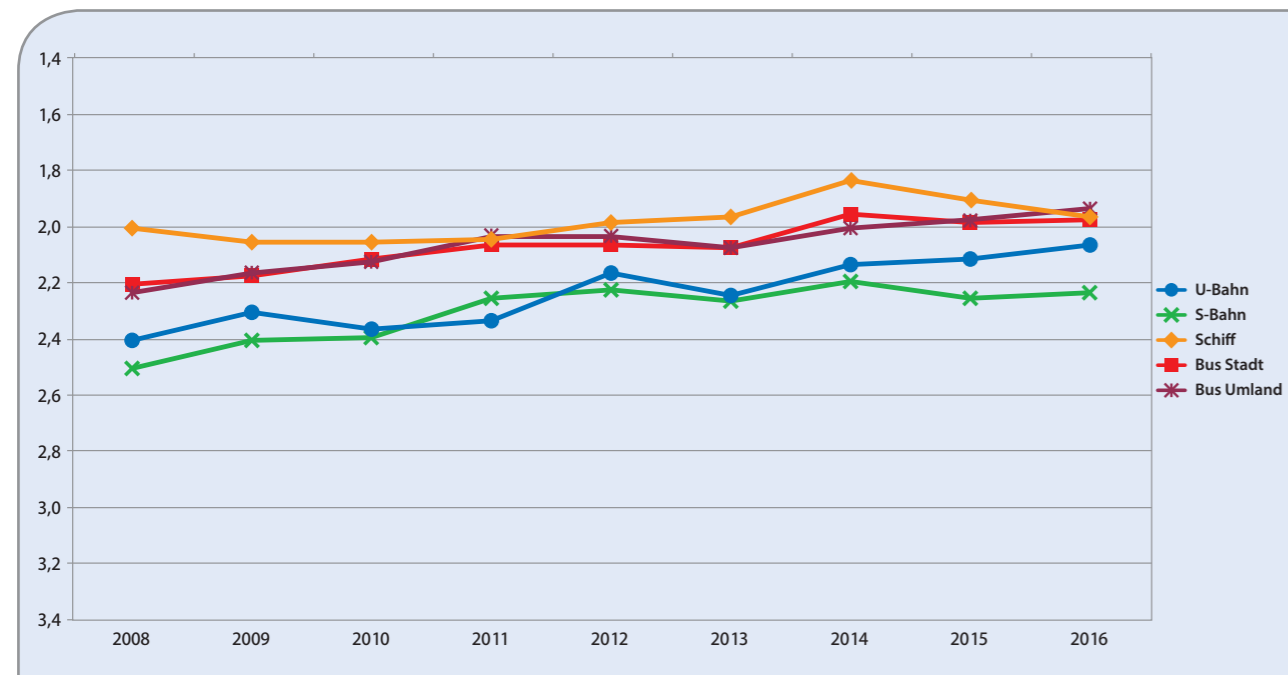


Abbildung 14: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

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). 2016 liegen die Bewertungen durch die Fahrgäste weiterhin in einem guten Bereich zwischen 1,93 (Bus Umland) und 2,23 (S-Bahn).



4.1.6 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER HALTESTELLEN/ANLEGER

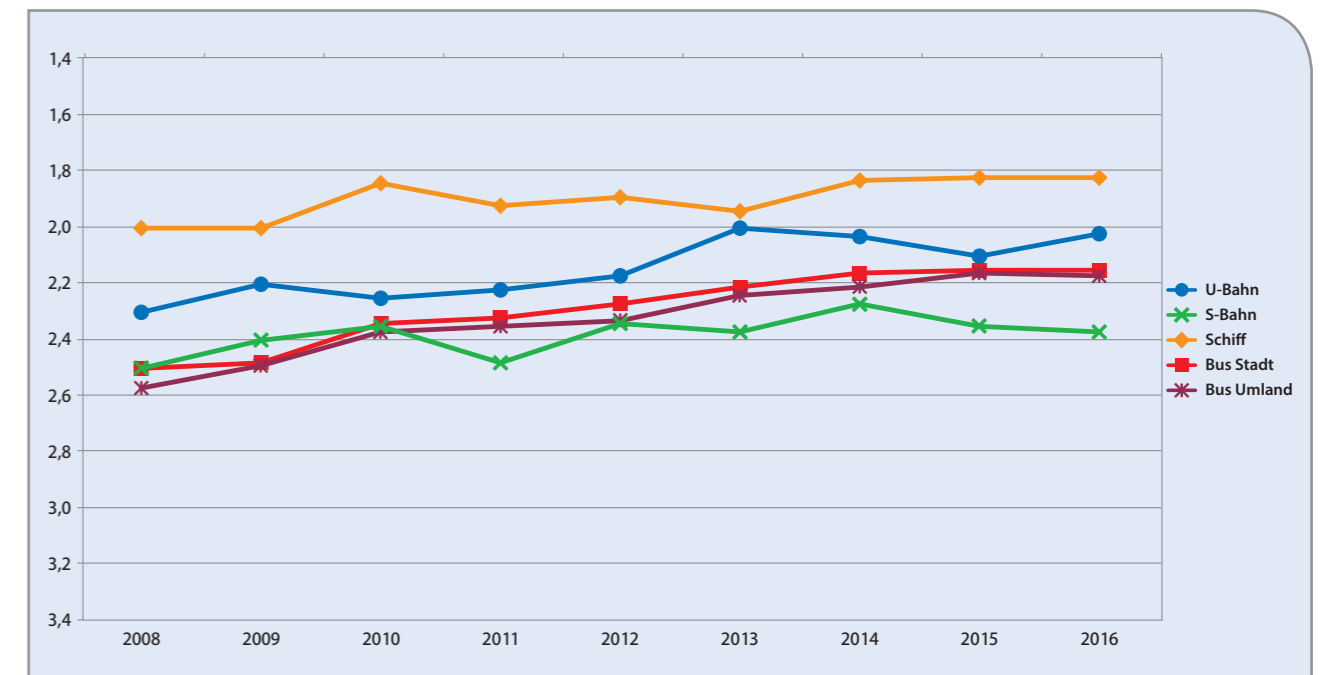


Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger (Noten 1 – 5)

Neben der Sauberkeit der Fahrzeuge wirkt sich auch die Sauberkeit der Haltestellen und Anleger 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 Unrat oder Verunreinigungen wie z. B. Schmierereien auffallen.

Wie in den vergangenen Jahren wird in 2016 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 nach wie vor in den S-Bahn-Haltestellen erforderlich, denn ihr Wert verschlechtert sich in 2016 weiter von 2,35 auf 2,37. Dennoch liegt die Kundenzufriedenheit mit der Sauberkeit bei Werten von 1,82 bis 2,37 insgesamt in einem guten Bereich.

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.

4.1.7 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERSTELLUNG VON ANSCHLÜSSEN IM ABENDVERKEHR

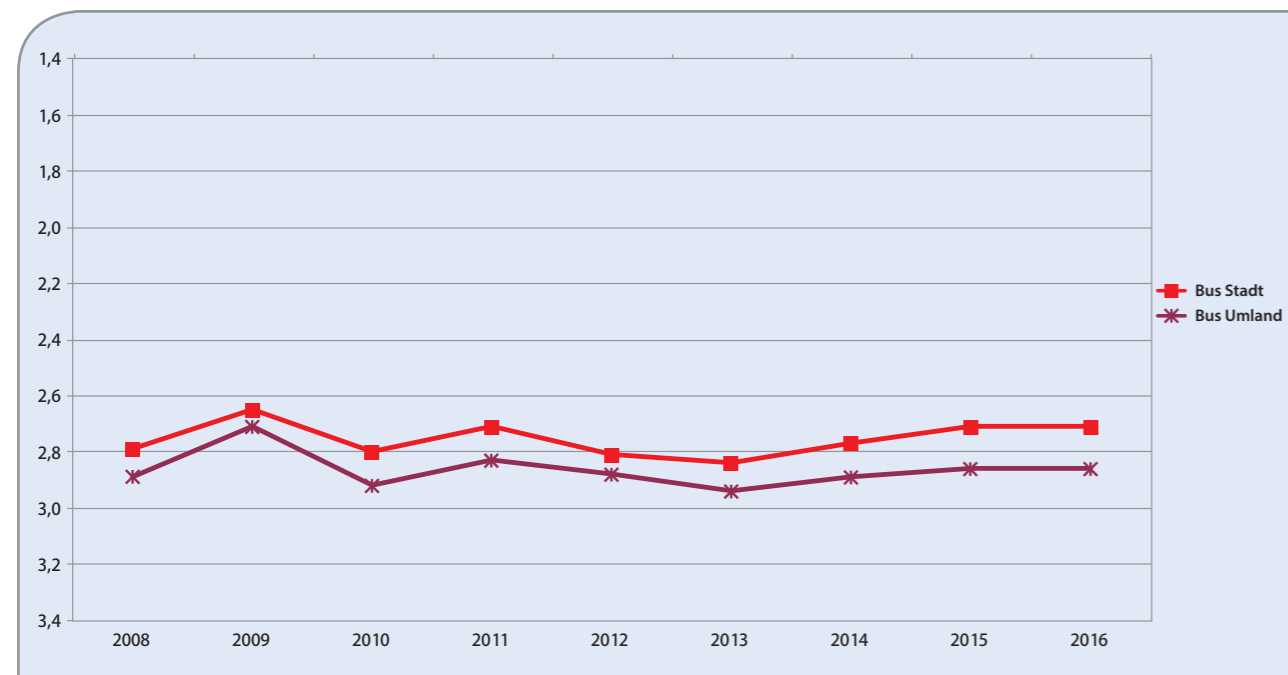


Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (Noten 1 – 5)

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Anschlussicherung im Abendverkehr wird nur für den Busbereich erfragt und nicht für Schiff und Schnellbahn. Besonders im Busbereich ist die Sicherung von Anschlüssen bei einer starken Taktausdünnung in den Abend- und Nachtstunden von großer Bedeutung, da das Busnetz auch Gebiete und Haltestellen anbindet, die fernab von zentralen Umstiegspunkten, an abgelegenen Orten liegen und

einem Fahrgast somit bei einer schlechten Anschlussicherung, z.B. bei zu kurzen Umstiegszeiten, längere Wartezeiten ohne Alternativanschlüsse bevorstehen.

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Zufriedenheit mit der Anschlussicherung im Abendverkehr nicht verändert. Die Anschlussicherung im Busnetz Stadt wird mit einem Wert von 2,71 zwar besser bewertet als im Busnetz Umland (2,86), allerdings schneidet dieses Merkmal auch in 2016 mit einem nur befriedigenden Ergebnis im Vergleich mit am schlechtesten ab (Abbildung 9). In der Stadt sind die Fahrgäste am zufriedensten mit der Anschlussicherung in den Teilnetzen Rahlstedt (2,51) und Bergedorf (2,56) und am unzufriedensten im Teilnetz Hamm-Billstedt (2,89). Im Busnetz im Umland erzielt das Teilnetz Vier- und Marschlande die beste Note von 2,66. Mit einem deutlichen Abstand erhält dagegen das Teilnetz Ahrensburg-Stadt die schlechteste Note von 3,0 für die Anschlussicherung im Abendverkehr.



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.

Pünktlich meint sowohl die Vermeidung von zu frühen Abfahrten als auch von Verspätungen. Beides ist ein Ärgernis für die Fahrgäste, das so selten wie möglich vorkommen sollte.

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

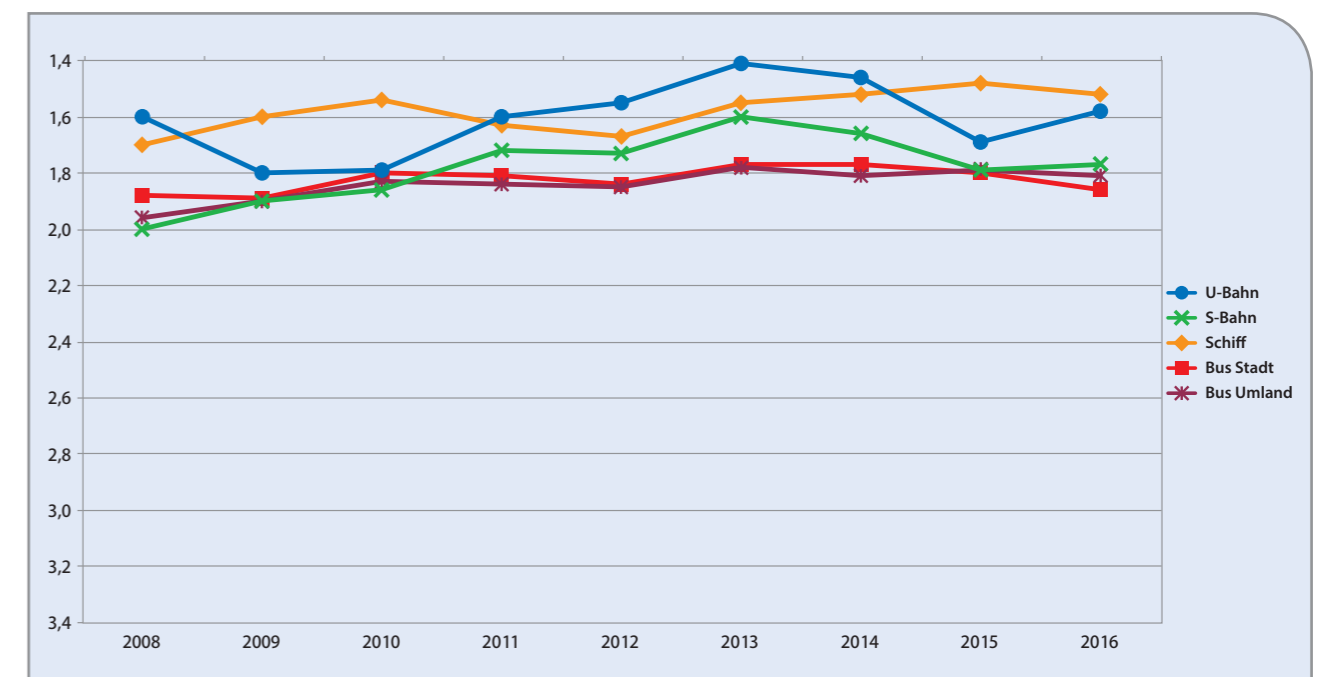


Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (Noten 1 – 5)

Gerade vor dem komplexen Planungshintergrund sind die sehr guten Noten für die Pünktlichkeit im HVV als besonders positiv hervorzuheben. Die Ergebnisse liegen zwischen 1,52 (Schiff) und 1,86 (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 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.

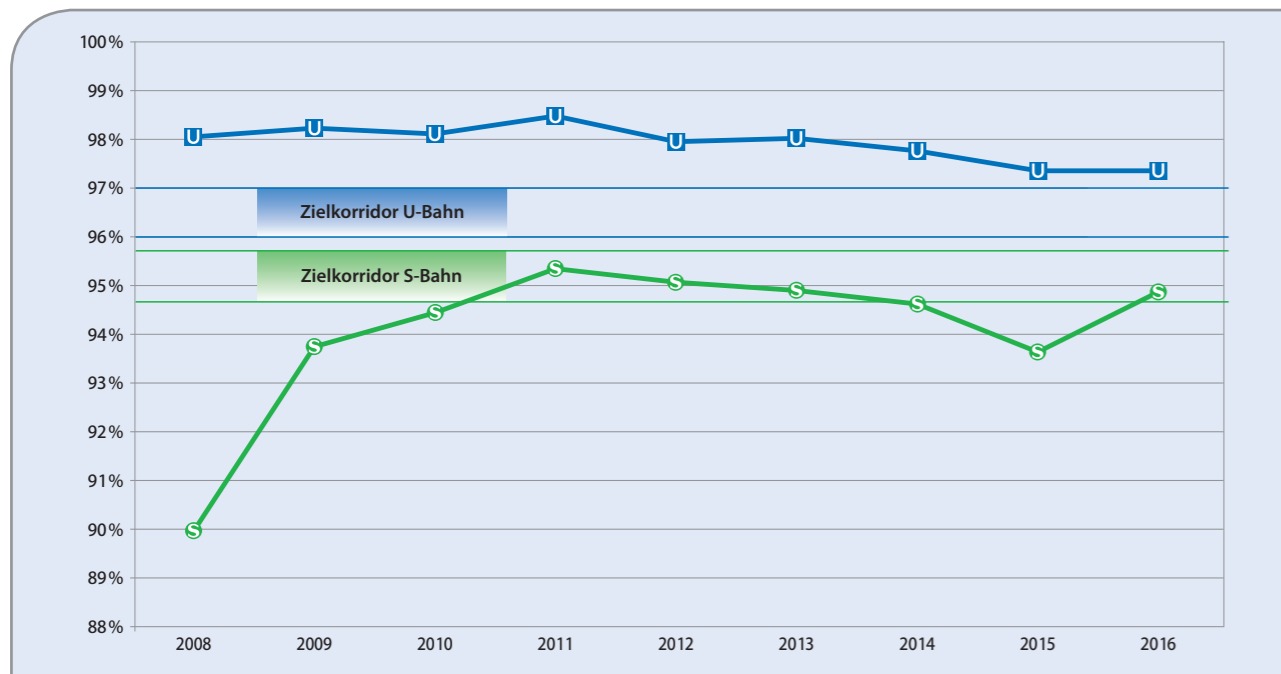


Abbildung 18: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Nachdem die S-Bahn in den vergangenen beiden Jahren 2014 und 2015 ihren Pünktlichkeits-Zielkorridor nicht erreichen konnte, liegt der Pünktlichkeitswert für das Jahr 2016 mit 94,93% knapp über der unteren Grenze von 94,7%. Damit erfüllt die S-Bahn die HVV-Vorgabe und es wird in diesem Jahr erstmals seit zwei Jahren kein Malus fällig.

Wie in den Vorjahren ist der Pünktlichkeitswert der U-Bahn im Jahr 2016 weiterhin auf einem hohen und stabilen Niveau und

liegt mit 97,43% exakt auf der Höhe des Vorjahres 2015. Vor allem die Unabhängigkeit der U-Bahn-Linien voneinander – im Gegensatz zur Situation bei der S-Bahn, bei der alle vier bzw. sechs Linien nacheinander über jeweils zwei Richtungsgleise des Hamburger Hauptbahnhofs verkehren – ist ein entscheidender Vorteil im U-Bahn-Netz. Im S-Bahn-Netz können sich Verspätungen trotz der Arbeit der Dispositionszentrale dagegen schnell auf weitere, zunächst von einer Verspätung nicht betroffene Linien auswirken und so zu Folgeverspätungen führen.



Im HVV-Qualitätsbericht 2015 wurden die Gründe für Verspätungen im Schienennetz von U- und S-Bahn detailliert dargestellt. Neben Verspätungen aus betrieblichen Gründen, die unmittelbar im Verantwortungsbereich der Verkehrsunternehmen liegen (z.B. technische Fahrzeugmängel, Bahnsteigwenden, Flügel-Vorgänge, Fehldispositionen), spielen vor allem von den Verkehrsunternehmen begrenzt beeinflussbare externe Ursachen eine große Rolle und wirken immer wieder negativ auf die Pünktlichkeit der U- und S-Bahnen im HVV. So sind weiterhin betriebsfremde Personen in den Gleisanlagen, Polizei- oder Notarzteinsätze und Störungen an der Infrastruktur (Weichen, Signale) für einen erheblichen Anteil der Verspätungen im Jahr 2016 verantwortlich gewesen. Ziel des HVV ist es, mit unterschiedlichen Maßnahmen (z.B. die Einzäunung von weiteren Streckenabschnitten, Einrichtung von neuen Weichen) entsprechenden Verspätungsursachen entgegen zu wirken.

Auch die weiter steigende Fahrgastnachfrage kann insbesondere an Haltestellen mit einem umfangreichen Fahrgastwechsel in den Hauptverkehrszeiten morgens und abends zu Verspätungen führen, wenn das Ein- und Aussteigen oder die eigenständige Verteilung der Fahrgäste auf die verschiedenen Wagen eines Zuges nicht mehr reibungslos funktioniert. Für diese Fälle untersuchen die Verkehrsunternehmen, z.B. die HHA, mit welchen Instrumenten ein zügiger und gleichzeitig sicherer Fahrgastwechsel auch in Zukunft möglich ist und nicht zu Lasten der Pünktlichkeit wirkt.

Da die Pünktlichkeit in der Bewertung der jährlichen QSV-Kundenzufriedenheitserhebung eines der wichtigsten abgefragten Merkmale ist, haben alle Beteiligten einen besonderen Fokus sowohl auf die Stabilität als auch auf die Optimierung dieses 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, Fahrkartenautomaten 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 Fahrplanaushänge 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 Fahrzeuge und 20 Schiffe.

Im Busbereich beträgt die Anzahl der in 2016 kontrollierten Richtungshaltestellen rund 5.330 (dies entspricht ca. 2.665 Haltestellen) von rund 8.000 Richtungshaltestellen und die Anzahl der kontrollierten Fahrzeuge ca. 1.420. Somit wurden insgesamt

etwa 67% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge aufgenommen. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich wurden alle Haltestellen/Anleger sowie 151 Fahrzeugwagen der S-Bahn, 189 Fahrzeugwagen der U-Bahn und 16 Schiffe 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.

2016 wurden am Haltestellenmast am häufigsten ausgebliebene oder beklebte HVV-Logos in der Tarifzeile bemängelt. Bei diesem Merkmal als auch bei den Linienzeilen wurde der Zielwert von 99% im Schnitt über alle Verkehrsunternehmen mit Werten von 98,39% und 98,87% knapp nicht erreicht. Da aber die anderen Merkmale den Zielwert alle überschreiten, liegt das Gesamtergebnis für die Gruppe im positiven Bereich.

Wie im Vorjahr fallen in 2016 die meisten Mängel innerhalb der Merkmalsgruppe Haltestellen-Fahrgastinformation bei den Verkehrsnetzplänen an, hier wurde im gesamten Busnetz nur ein Wert von 84,82% erbracht. Überwiegend waren die abgewerteten Verkehrsnetzpläne 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 das Gesamtergebnis der Merkmalsgruppe mit 93,18% in der Zielmarge.

Bei den Fahrzeugen (Merkmalsgruppe Bus-Fahrgastinformation) schneidet das Merkmal „Nutzungshinweise“ bei der Bewertung der Erheber mit einem Wert von 74,3% über alle Verkehrsunternehmen am schlechtesten ab, da oftmals der Tausch der Nutzungshinweise versäumt wird. Dies führt dazu, dass in vielen

Fahrzeugen veraltete Nutzungshinweise hängen. Abgesehen davon war die Qualität in den Fahrzeugen weitestgehend akzeptabel. Somit konnte über das gesamte Netz betrachtet auch der Zielwert von 97% in 2016 für diese Merkmalsgruppe erreicht werden.

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 Haltestellen-Ansagen und -Anzeigen für einen Malus.



4.3.2 ERGEBNISSE U- UND S-BAHN

Auch im Jahr 2016 wurden bei den Qualitätskontrollen an den über 150 Schnellbahnhaltestellen bzw. in mehr als 300 Wagen von U- und S-Bahn verhältnismäßig wenige Mängel an den Merkmalen gefunden, für die eine Bewertung im QSV vorgenommen wird. Aus diesem Grund, und weil verschiedene Merkmale erst mit dem Start des neuen S-Bahn-Verkehrsvertrages zum Fahrplanwechsel 2017/2018 im QSV finanzwirksam abgerechnet werden, sind 2016 weder für die U-Bahn noch für die S-Bahn in der zusammenfassenden Berechnung dieses Bausteins Malus-Beträge angefallen. Grundsätzlich sehr positiv: systematische bzw. strukturelle Mängel mussten nicht festgestellt werden, die Vorgaben hinsichtlich der HVV-Qualitätsstandards werden von den Verkehrsunternehmen gut umgesetzt.

Vor allem die technisch wichtigen Einrichtungen wie Zugzielanzeiger zur Fahrgastinformation oder die Fahrkartenautomaten zum Vertrieb der HVV-Fahrkarten wiesen bei den Stichprobenprüfungen in aller Regel keine Mängel auf. So mussten im Rahmen der Haltestellenbegehungen bei über 550 Fahrkartenautomaten von HHA und S-Bahn bzw. DB Vertrieb insgesamt nur fünf gewichtige Mängel aufgenommen werden (u.a. defekter Automat bzw. zerkratzte Touchdisplays). Zwar waren verschiedene Fahrkartenautomaten mit Aufklebern beklebt oder beschmiert, die eigentliche Funktion wird durch diese Art von Mangel aber zunächst nicht beeinträchtigt.

Auch die Aushänge in den Informationsvitrinen auf den U- und S-Bahn-Bahnsteigen, d.h. Fahrpläne, Verkehrsnetzpläne, Schnellbahnpläne, Tarifaushänge, Nutzungsbedingungen waren in den meisten Fällen aktuell, gepflegt und nach den Vorgaben des HVV Corporate Design in den Vitrinen angeordnet.

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 sind Ursachen dafür, dass die Aufzüge außer Betrieb sind. 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 bislang nur Stichprobenkontrollen im Rahmen des Mystery Shoppings durchgeführt werden, ist das Ziel des HVV, aber auch der betroffenen Verkehrsunternehmen, die Verfügbarkeit der Aufzüge in naher Zukunft auch kontinuierlich und elektronisch zu messen, zu bewerten und damit letztlich besser zu überwa-

chen. Denn der nachhaltige Betrieb der Aufzugsanlagen im Sinne der Barrierefreiheit ist eins der wichtigen Ziele der Qualitätssteuerung.

Stationäre Einrichtungen in Haltestellen, die wiederholt abgewertet werden mussten, sind Informationsvitrinen, Haltestellenschilder (mit Namen der Haltestelle und der Wegeleitung) oder Empfangsinformationen (mit Name der Haltestelle und Liniensymbolen sowie U- oder S-Symbol) insbesondere in den Zugangsbereichen zu Tunnelhaltestellen. In den allermeisten Fällen wurde eine Abwertung aufgrund von Vandalismus vorgenommen. Aufkleber, Beschmierungen, zerstörte Scheiben sind die häufigsten Gründe für die Mängelaufnahme. In diesen Fällen zeigt sich die Notwendigkeit der fortwährenden regelmäßigen Kontrolle und Reinigung sowie Instandsetzung der Haltestelleneinrichtungen durch die Verkehrsunternehmen, damit Schäden so schnell wie möglich wieder beseitigt werden und Nachahmer nicht angeregt werden.

In den Fahrzeugen von U- und S-Bahn gab es vor allem Abwertungen, wenn die innen im Wagen aufgeklebten Pläne (HVV-Schnellbahnplan, Nutzungsbedingungen, Tarifzonenplan) nicht aktuell oder beschädigt waren oder wenn die Anzeige/Durchsage der nächsten Haltestelle nicht korrekt funktionierte. Insgesamt zeigte sich aber auch 2016 in dem QSV-Prüfungsbereich „Fahrzeug“ ein erfreulich gutes Qualitätsniveau.



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 2016 konnten alle Verkehrsunternehmen bis auf die VHH ihre Vorgaben bei den zu leistenden Prüferstunden erfüllen. Der VHH werden 1.186 aus dem Vorjahr versäumte nachzuholende Prüferstunden 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 247.000 Stunden in 2016 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.

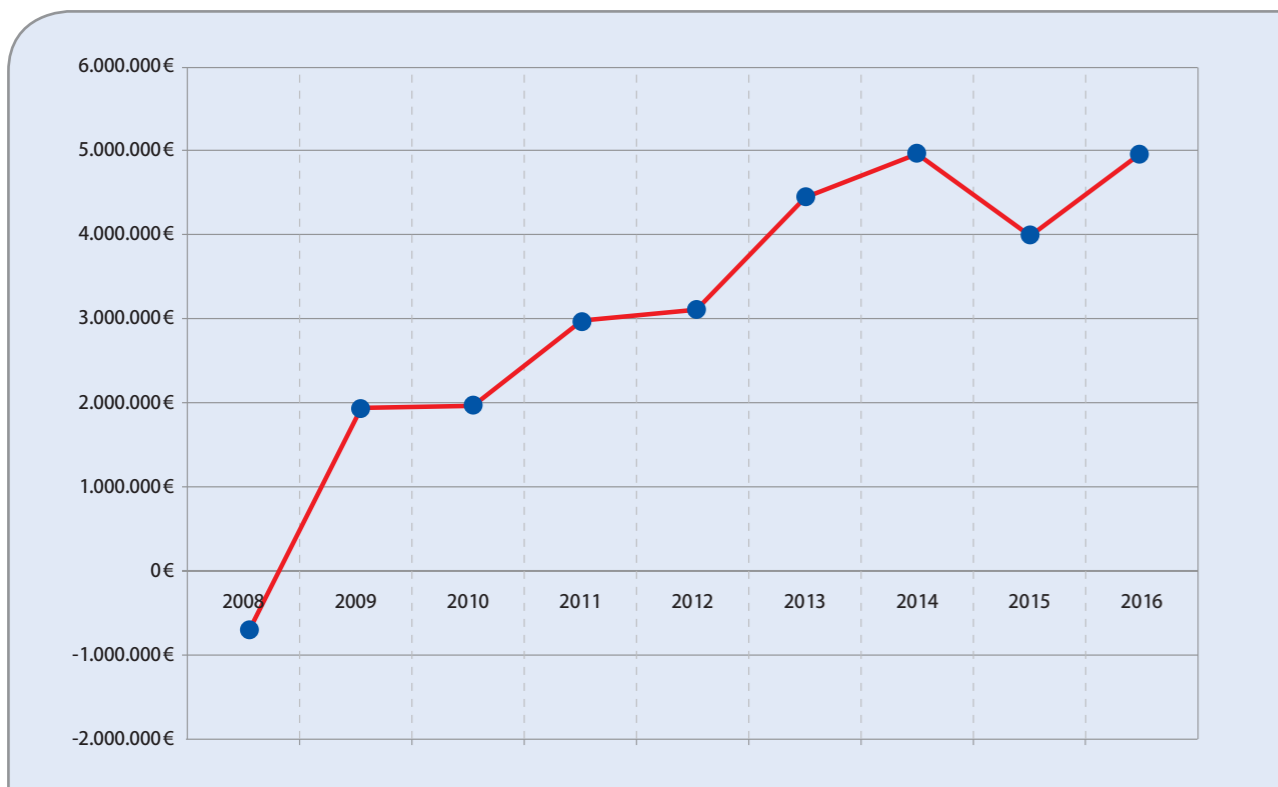


Abbildung 19: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

2016 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre (KVG und St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent) ein Bonus-Malus-Saldo von 4.953.647 € erzielt (Abbildung 19). Davon gingen 4.449.599 € in den Bonus- Malus-Pool ein, d.h. rund 500.000 € mehr als im Vorjahr 2015.

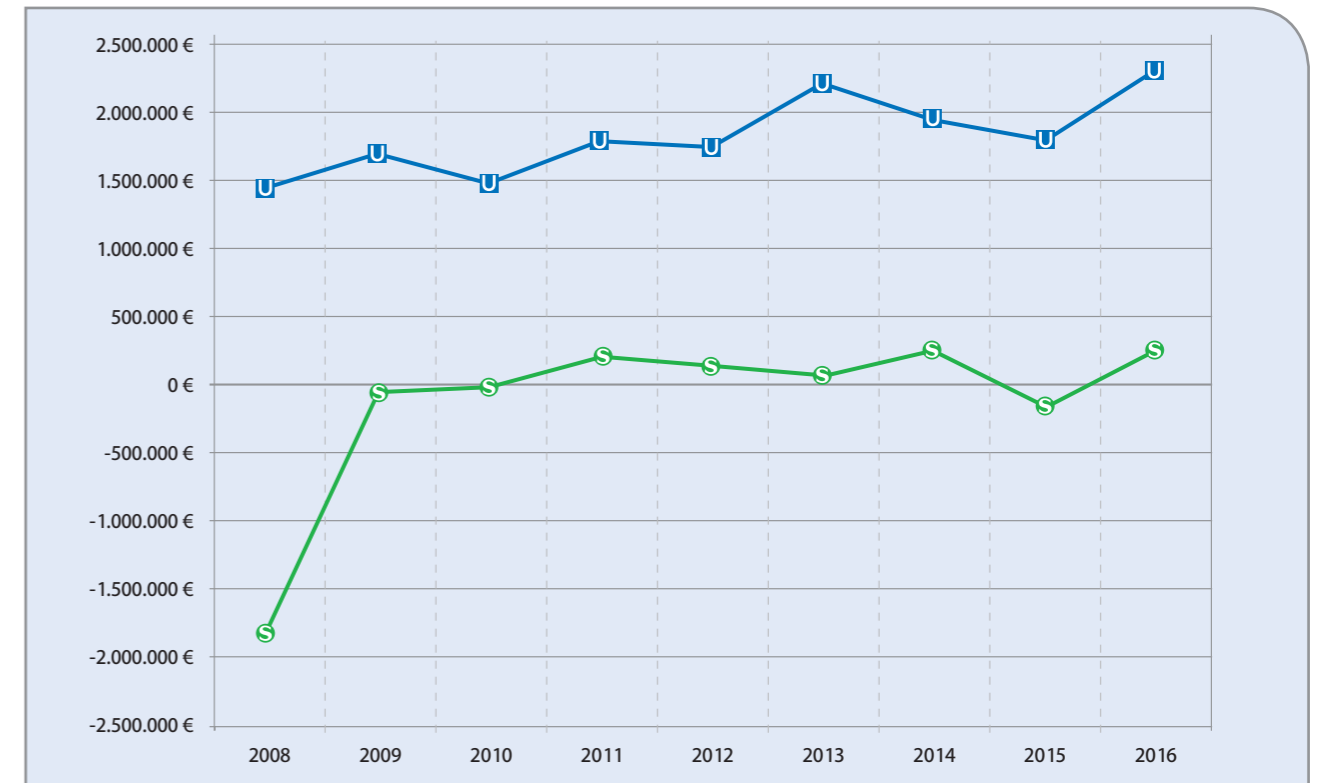


Abbildung 20: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für U- und S-Bahn (ohne St & S bzw. U-Bahn-Äquivalent)

Die Hauptursache ist die deutliche Verbesserung der Pünktlichkeitswerte im Schnellbahn-Bereich, die sich auch auf die Bonus-Malus-Saldoentwicklung für die U- und S-Bahn positiv auswirkt (Abbildung 20). Die U-Bahn erzielte einen Bonus von 2.342.823 € und auch die S-Bahn bewegt sich mit einem Saldo von 243.982 € in 2016 erfreulicherweise wieder im Bonusbereich.



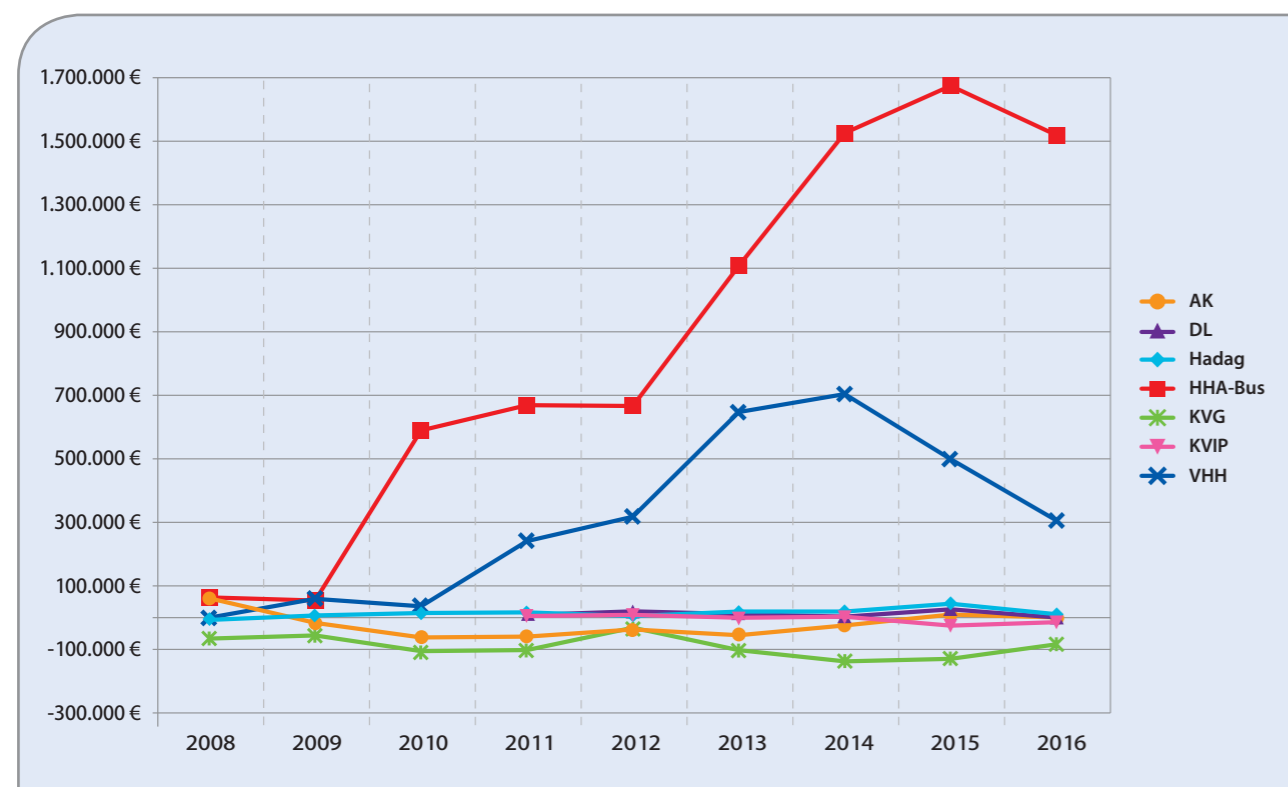


Abbildung 21: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für Bus- und Schiffsunternehmen

Die besten Ergebnisse in der Bonus-Malus-Saldoentwicklung im Jahr 2016 erzielen HHA-Bus und die VHH, wobei beide Unternehmen sich gegenüber dem Vorjahresergebnis aber trotzdem verschlechtert haben. Bei der VHH ist dies in erster Linie dem niedrigeren Saldo im Baustein Kundenzufriedenheit geschuldet. HHA-Bus kann den hohen Saldo von 2015 im Baustein Mystery Shopping in 2016 nicht erreichen.

In 2016 kann die KVG sich im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen bei der Bonus-Malus-Saldoentwicklung am stärksten verbessern. Trotz einer Verbesserung um rund 45.000 €, die einem besseren Ergebnis im Baustein Mystery Shopping zu Grunde liegt, ist die Veränderung noch nicht so positiv, dass die KVG den Malusbereich verlässt (hypothetisch, da die Teilnetze der KVG bislang nicht finanzwirksam sind). Die Linie erzielt auch eine Verbesserung, kann aber wie die KVG in 2016 keinen positiven Bonus-Malus-Saldo vorweisen. Erfreulich ist, dass die Autokraft in 2016 ihren positiven Saldo weiter vergrößert.

5 FAZIT

Trotz Verschlechterung der Ergebnisse für die Bausteine Mystery Shopping und Fahrkartenkontrollen im Vergleich zum Vorjahr, konnte das QSV-Gesamtergebnis 2016 aufgrund der größeren

Kundenzufriedenheit und der deutlichen Verbesserung der Pünktlichkeitswerte im Schnellbahnbereich um rund 540.000 € zu 2015 (Wert QSV-Gesamtergebnis 2015: 3.772.073 €) gesteigert werden.

| Verkehrsunternehmen | Mystery Shopping (Saldo) ¹ | Kundenzufriedenheit (Saldo) | Fahrkartenkontrollen | Pünktlichkeit ² | Gesamtergebnis 2016 |
|---------------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
| Autokraft | - 10.851 € | 34.041 € | - | - | 23.190 € |
| Die Linie | - 14.071 € | 1.232 € | - | - | -12.839 € |
| Hadag | - 8.970 € | 21.278 € | - | - | 12.308 € |
| HHA Bus | - 4.207 € | 1.533.383 € | - | - | 1.529.177 € |
| HHA U-Bahn | - | 1.645.747 € | - | 697.076 € | 2.342.823 € |
| KVG ³ | - 86.649 € | 3.738 € | - | - | - 82.911 € |
| KVIP | - 19.403 € | 21.379 € | - | - | 1.975 € |
| S-Bahn | - | 243.982 € | - | - | 243.982 € |
| VHH | - 148.041 € | 516.326 € | - 59.300 € | - | 308.985 € |
| Summe | - 292.193 € | 4.021.106 € | - 59.300 € | 697.076 € | 4.366.689 € |

¹ Im Schnellbahnbereich kann im Mystery Shopping kein Bonus erzielt werden.

² Für Bus- und Schiffsverkehre wird die Pünktlichkeit im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen ermittelt.

³ Die Ergebnisse der KVG sind nicht finanzwirksam sondern nur nachrichtlich.

Tabelle 4: Finanzielle Ergebnisse 2016 (ohne St&S und U-Bahn-Äquivalent)

In der Gesamtheit ergibt sich aus dem Qualitätssteuerungsverfahren unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Haltestellenumfeldkoordination, 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 leicht besseren Ergebnis als im Vorjahr ein erfolgreiches Jahr 2016 vorzuweisen hat:

- Im Rahmen der AG-Arbeit der HUK gelingt es bis Ende 2016 zwei Drittel aller in bisher 30 Haltestellenumfeldern verabredeten Maßnahmen zur Beseitigung von Handlungsbedarfen umzusetzen. Wie in den beiden Vorjahren ist die Sauberkeit das bedeutendste Handlungsfeld bei den ermittelten Handlungsbedarfen.

- Insgesamt liegen die Werte für das Mystery Shopping der Servicestellen mit dem zweitbesten Ergebnis auf dem Niveau des Vorjahres. Positiv hervorzuheben ist, dass die mit HVV-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 2015 ebenfalls kaum eine Veränderung. Die Entschädigungssummen in 2016 weichen nicht nennenswert von den Entschädigungssummen in 2015 ab. Dieses Ergebnis stimmt ebenfalls mit der guten Bewertung der Pünktlichkeit im HVV überein.

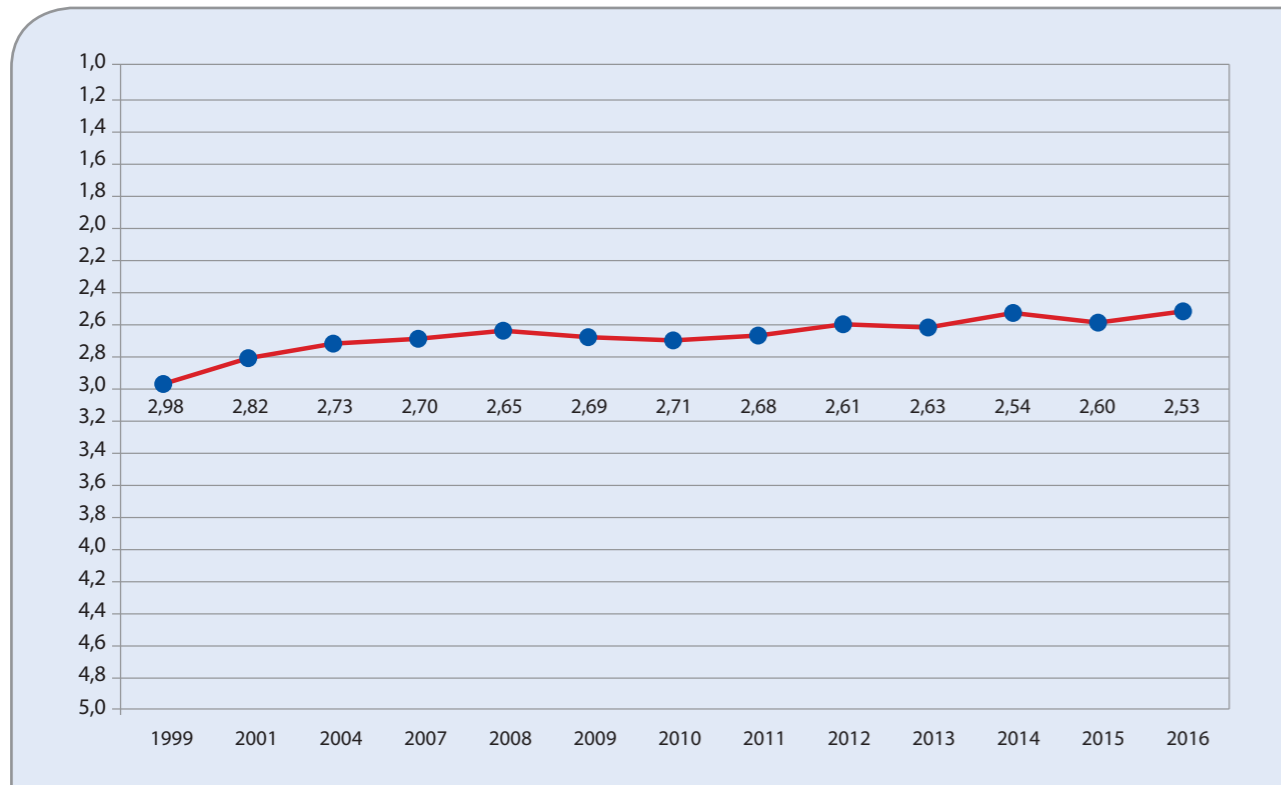


Abbildung 22: Globalzufriedenheit, ÖPNV-Kundenbarometer, 1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden (Quelle TNS Infratest)

Neben eigenen Erhebungen nimmt der HVV an dem von TNS-Infratest durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer zur Messung der Kundenzufriedenheit teil. Im Jahr 2016 erzielt der HVV mit einer Note von 2,53 sein bisher bestes Ergebnis seit Teilnahmebeginn 1999 (Abbildung 22). Im bundesweiten Vergleich erreichte der HVV bei der Gesamtzufriedenheit den zweiten Platz.

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
© Christian Hinkelmann