



# HWV-Qualitätsbericht 2014



Komm gut nach Hause



# INHALT

<b>Vorwort der Geschäftsführung</b>	<b>3</b>
<b>1 Haltestellenumfeld-Koordination (HUK)</b>	<b>4</b>
<b>2 Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen</b>	<b>8</b>
<b>3 Ergebnisse der HVV-Garantie</b>	<b>10</b>
<b>4 Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Kundenzufriedenheit</b>	<b>12</b>
4.1.1 Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	15
4.1.2 Zufriedenheit mit der Information bei Betriebsstörungen	16
4.1.3 Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	17
4.1.4 Zufriedenheit mit dem Fahrstil Bus und Schiff	18
4.1.5 Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge und Haltestellen	19
<b>4.2 Pünktlichkeit</b>	<b>22</b>
4.2.1 Bus und Schiff	22
4.2.2 U- und S-Bahn	23
<b>4.3 Mystery Shopping</b>	<b>24</b>
<b>4.4 Fahrkartenkontrollen</b>	<b>26</b>
<b>4.5 Monetäres Gesamtergebnis</b>	<b>27</b>
<b>5 Fazit</b>	<b>30</b>
<b>Impressum</b>	<b>31</b>

# VORWORT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Das Erreichen eines hohen Qualitätsniveaus im Öffentlichen Personennahverkehr setzt eine gute und enge Zusammenarbeit zwischen dem zuständigen Verkehrsverbund, den Verkehrsunternehmen und den Aufgabenträgern voraus. Für den Hamburger Verkehrsverbund bedeutet dies: die HVV GmbH definiert die Qualitätsstandards und kontrolliert deren Einhaltung, bei den Verkehrsunternehmen werden die Standards umgesetzt und gelebt und die Aufgabenträger übernehmen einen Großteil der Finanzierung. Diese Zusammenarbeit hat im HVV auch im Jahr 2014 wieder sehr gut funktioniert, denn insgesamt konnte das beste Ergebnis unseres Qualitätssteuerungsverfahrens seit Einführung im Jahr 2005 erzielt werden.

Auch beim Mystery Shopping in den HVV-Servicestellen wurde das beste Ergebnis seit Einführung der Testkäufe im Jahr 2009 erreicht. Mit Hilfe zusätzlicher Schulungen des Verkaufs- und Servicepersonals konnten die im Vorjahr aufgezeigten Mängel in den meisten Fällen behoben werden.

Das Thema Sauberkeit wird von unseren Fahrgästen immer wieder als eines der Wichtigsten genannt. Aus diesem Grund befasst sich sowohl der Beitrag der Haltestellenumfeld-Koordinatoren als auch das Kapitel zum Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) in diesem Jahr schwerpunktmäßig mit dem Thema Sauberkeit.

Der Beitrag der Haltestellenumfeld-Koordinatoren beschreibt in diesem Zusammenhang unter anderem die enge Zusammenarbeit mit der Hamburger Stadtreinigung.

Im Bericht zum Qualitätssteuerungsverfahren wird am Beispiel der Reinigung von Fahrzeugen der S-Bahn Hamburg und Haltestellen der Hochbahn skizziert, welcher Aufwand bei den Verkehrsunternehmen betrieben wird, um unseren Fahrgästen eine angenehme Fahrt im Nahverkehr zu ermöglichen. Ein Aufwand, der sich lohnt, wie auch die hervorragenden Ergebnisse 2014 wieder zeigen.



*L. Aigner*

Lutz Aigner

*D. Hartmann*

Dietrich Hartmann

Geschäftsführer  
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

# 1 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

Die Haltestellenumfeld-Koordinatoren befassten sich in 2014 erneut mit einer Vielzahl von Schnellbahn-Haltestellenumfeldern. Ziel ist, mit Hilfe einer verbesserten Zusammenarbeit der involvierten Dienststellen und Unternehmen die Aufenthaltsqualität in den Umfeldern zu verbessern.

Zum Jahresende 2014 wurden folgende Haltestellenumfelder neu aufgegriffen: Billstedt, Diebsteich, Elbgaustraße und die Busanlage Eidelstedter Platz, deren Bearbeitung in 2015 abgeschlossen werden soll.

Dabei wurde die in 2013 begonnene aktive Bearbeitung in folgenden Haltestellenumfeldern fortgesetzt und überwiegend 2014 abgeschlossen: Alte Wöhr, Bf. Bergedorf, Friedrichsberg, Hagenbecks Tierpark, Holstenstraße, Horner Rennbahn, Legienstraße, Mümmelmannsberg, Nettelburg, Neugraben, Neuwiedenthal, Rübenkamp (City Nord), Schlump, Veddel und Wilhelmsburg.

Das Themenspektrum der Haltestellenumfeld-Koordination ist mit den Aspekten Sauberkeit, Gestaltungsqualität, Grünpflege, bauliche Unterhaltung, Infrastrukturdefizite, (subjektive) Sicherheit, Barrierefreiheit, Wegeleitung, Klärung formaler Zuständigkeiten, Winterdienst und sozialen Problemen im Umfeld einer Haltestelle sehr breit angelegt.

## Zusammenarbeit mit der Stadtreinigung Hamburg



Zur Unterstützung der HUK wird seit Ende 2013 von der Stadtreinigung Hamburg in 45 ausgewählten Umfeldern die Aufenthaltsqualität anhand definierter Objekte und Kriterien bewertet. Ein Schwerpunktthema ist dabei die Sauberkeit. Hierzu wurde aus bestehenden Instrumenten der Qualitätssicherung der Stadtreinigung in Zusammenarbeit mit der HVV GmbH das Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern (DSQH) entwickelt, das sich zurzeit in der Pilotphase befindet. Von einem Prüfer der Stadtreinigung wird über Stichproben die Reinigungs- und bauliche Unterhaltungssituation in Haltestellenumfeldern objektiv erfasst und dokumentiert.

Objekte sind z. B. Papierkörbe, Gehwege oder Fahrradabstellplätze. Kriterien sind u. a. Laub, Zigarettenkippen, Graffiti oder wilde Ablagerungen. Die Objekte und Kriterien werden zusätzlich gewichtet, um verstärkt die Belange von HVV-Fahrgästen zu berücksichtigen. So haben z. B. Fäkalien ein höheres Gewicht als Zigarettenkippen.



### Objekte 2014

13,5	Zäune, Geländer, Mauern etc.
13,9	Fahradabstellplätze
13,9	Böschungen (Hänge zu Bahngleisen)
14,4	Brücken, Stützmauern, Widerlager
16,8	Werbetafeln, Litfaßsäulen, Standuhren, Telefone, Brief- und Verteilerkästen

### Kriterien 2014

16,9	Graffitis, Plakate, Aufkleber
17,4	Schmutz an Fassaden, Wänden, Dächern
17,7	Papiere, Verpackungen, Flaschen etc.
18,2	Zigarettenkippen
19,6	Kaugummis

Abbildung 1: Auswahl besonders negativ bewerteter Objekte und Kriterien im DSQH; Mittelwert über alle Merkmale in 2014: 11,4

## Auffällige DSQH-Handlungsbedarfe

Der Prüfer der Stadtreinigung sucht einmal im Monat die einzelnen Haltestellenumfelder auf. Dabei erstellt er einen Tagesbericht zum Zustand eines Haltestellenumfeldes. Dieser wird am selben Tag an die HUK weitergeleitet. Auffällige Handlungsbedarfe wie z. B. Wildwuchs, der in den Gehweg ragt, oder neben dem Haltestelleneingang liegender illegal entsorgter Müll werden im Bericht gesondert durch Fotos, textliche Ergänzungen

und Ortsangabe in einem Plan erläutert. So ist es für die Haltestellenumfeld-Koordinatoren und die formal zuständigen Akteure sehr einfach, den Handlungsbedarf schnell zu erfassen und zu lokalisieren.

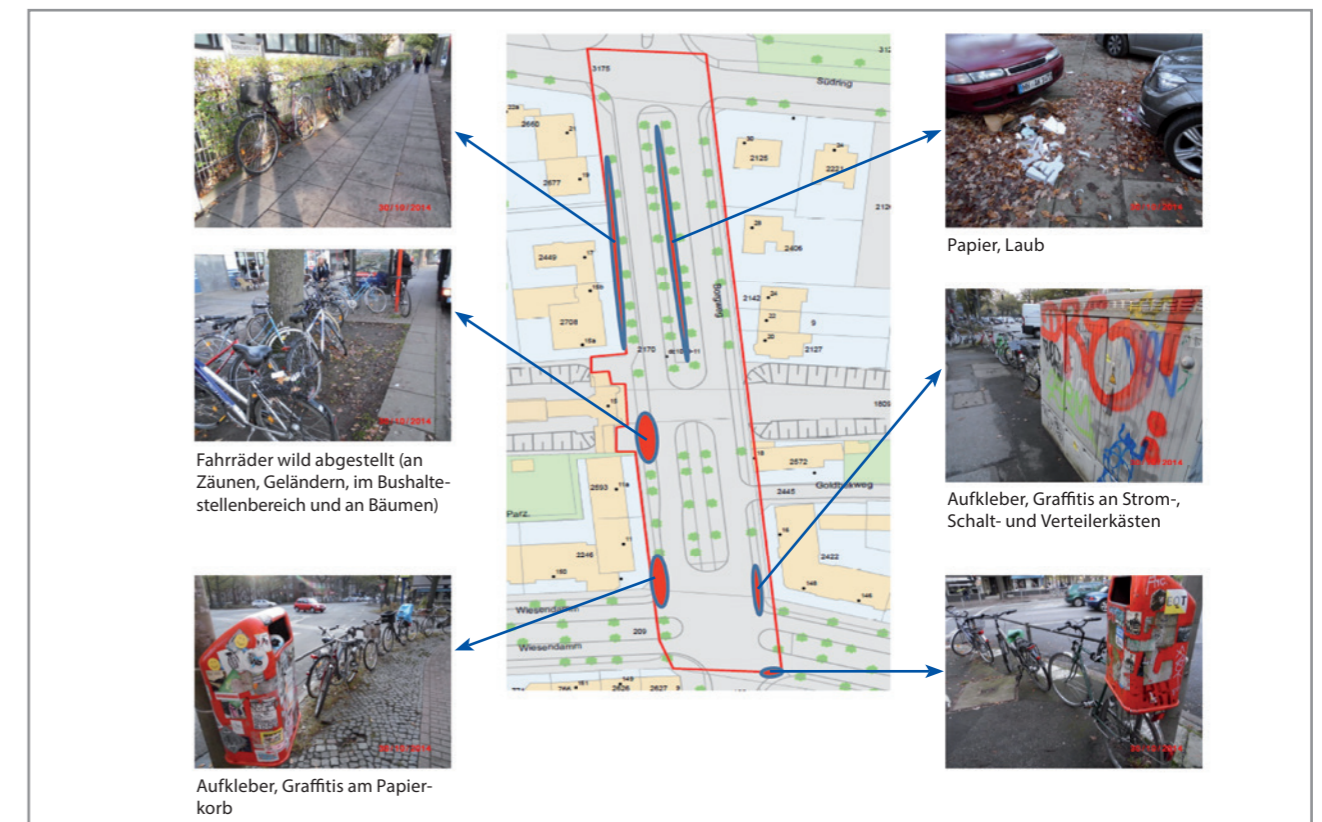


Abbildung 2: DSQH-Auffälligkeiten im Umfeld U Borgweg, 30.10.2014 (Ausschnitt DSQH-Bericht)

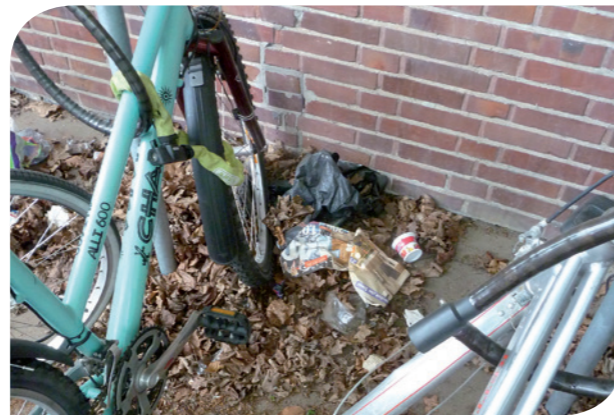
Die Haltestellenumfeld-Koordinatoren beim HVV werten die Tagesberichte aus und ergänzen diese um Hinweise auf formale Zuständigkeiten zu festgestellten Handlungsbedarfen. Der Bericht wird anschließend an die zuständigen Akteure weitergeleitet, damit dort entsprechende Maßnahmen veranlasst werden können.

Die Liste der möglichen Adressaten ist lang und sie wächst weiter: Stadtreinigung Hamburg (Hotline Saubere Stadt, Winterdienst-Hotline), Bezirksämter, DB Station&Service, Hamburger Hochbahn, Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein, DB Netz, S-Bahn Hamburg, Telekom, Hamburger Verkehrsanlagen, JCDecaux, StadtRAD (DB Rent), Deutsche Post, Stromnetz Hamburg, Kabel Deutschland, Vattenfall Fernwärme, Institut für Hygiene und Umwelt, Sprinkenhof, Otto Dörner, Hamburg Wasser und weitere private Akteure.



## Typische Themen

Auffälligkeiten in Bezug auf Sauberkeit sind u.a. kleine Müllteile (Verpackungen, Papier), die vom Wind verweht werden und sich in Randbereichen vor Zäunen sammeln. Gleiches gilt für Fahrradabstellanlagen, hier bilden sich zwischen den Reifen der abgestellten Fahrräder kleine Laub- und Müllansammlungen. Weitere typische Erscheinungen sind Zigarettenkippen, wilde Ablagerungen (z. B. Müllsäcke), Einkaufswagen, Schrottfahrer, wilde Plakatierungen und Aufkleber/Graffiti.



## Worin liegen die Ursachen für Unsauberkeiten?

Eine Ursache kann u.a. in zu kleinen Papierkörben liegen. Hier kann nachgebessert werden, indem die Gefäße vergrößert werden oder die Leerungsfrequenz erhöht wird.

Aus Gedankenlosigkeit oder Bequemlichkeit werfen Passanten ihren Kleinmüll häufig einfach weg. Hier sind Einwegverpackungen auffällig, die von Fast-Food- oder Coffee-to-go-Konsumenten übrig bleiben. Sinnvolle Lösungsansätze wären eine Reduzierung der Verpackung, eine Gewährleistung der Rückgabe von z.B. Coffee-to-go-Bechern oder die Verwendung von Mehrwegbechern bei den Kaffeetrinkern. Ebenfalls bleiben Einwegflaschen für alkoholhaltige Getränke auf der Strecke, in diesem Fall oft hinter Zäune am Wegesrand geworfen.

Beim Thema Zigarettenkippen lässt sich feststellen, dass oft Kippen auf dem Gehweg verbleiben, auch wenn sich Aschenbecher in der unmittelbaren Nähe befinden. Dieses ist insbesondere an Bushaltestellen und Haltestelleneingängen zu beobachten. Jahreszeitlich bedingt fallen große Mengen von Splitt (gegen Glätte) oder Laub an. Diese können verständlicherweise nicht sofort an allen Stellen beseitigt werden.

Am unangenehmsten ist die Kategorie Fäkalien. Darunter fallen am häufigsten Taubendreck und Fäkalien von Menschen. Beim Thema Tauben ist anzumerken, dass diese an vielen Orten verbotenerweise gefüttert werden. Eine gute Nahrungsquelle bieten auch heruntergefallene oder weggeworfene Speisereste in der Nähe von Kiosken oder Imbissen.



Regelmäßig fallen stehen gelassene Einkaufswagen und Schrottfahrer auf. Einkaufswagen werden in der Regel von der Stadtreinigung entsorgt. Dabei stellt sich die Abholung der Wagen durch ihre Eigentümer als schwierig dar, so dass sich an zahlreichen Stellen der Stadt schon größere Sammelstellen bilden. Fahruntüchtige Räder, die schon lange an einem Ort stehen, werden vom Bezirksamt abgezettelt. Der Fahrzeughalter wird aufgefordert, sein Fahrrad binnen einer Frist von 14 Tagen zu entfernen. Steht dieses nach der Frist immer noch vor Ort, wird es von der Stadtreinigung entfernt.

Flächen mit ungeklärten Zuständigkeiten fallen häufig durch eine starke Vermüllung auf.

## Unterstützung der Arbeitsgruppen

Die DSQH-Tagesberichte sind nicht nur für konkrete Hinweise nützlich. Über eine Bewertungs-Matrix, die die Objekte und Kriterien eines Haltestellenumfeldes widerspiegelt, ist z.B. erkennbar, welche Kriterien für eine schlechte Benotung eines Objektes vor allem verantwortlich sind.

Diese Dokumentation nutzen die Haltestellenumfeld-Koordinatoren auch für ihre Arbeit in den Arbeitsgruppen zu Haltestellenumfeldern.

Die DSQH-Gesamtnoten helfen bei der Einschätzung, wie ein Haltestellenumfeld im Vergleich zu anderen untersuchten Umfeldern einzuordnen ist. Die Bewertungsskala reicht von 1–30, wobei die beste Note die „1“ ist. Die Bandbreite der Gesamtnoten je Haltestellenumfeld geht von 7,0 (Überseequartier) bis 13,8 (Holstenstraße). Der Mittelwert der Erhebungen aus 45 Haltestellenumfeldern für das Jahr 2014 liegt bei der Note 11,4 und somit im oberen Mittelfeld. Diese objektive Bewertung im Rahmen des DSQH spiegelt jedoch nicht immer den subjektiven Eindruck der Fahrgäste wider. Dieser fällt oftmals schlechter aus, da optisch auffällige Kriterien wie z.B. große Graffiti den Gesamteindruck stark negativ beeinflussen können.

In Studien der Humboldt-Universität zu Berlin<sup>1)</sup> wurden Probanden zu ihrem eigenen Wegwerfverhalten (Littering) befragt.

Am häufigsten genannte Argumente/Ausreden waren:

- es handelte sich um biologisch abbaubaren Müll
- es war kein Abfallbehälter in der Nähe bzw. dieser wurde nicht gesehen
- der Abfallbehälter war überfüllt
- es wurden nur kleine Objekte weggeworfen
- Bequemlichkeit und Eile
- Gleichgültigkeit

Die Studie zeigt auch, dass die Hemmschwelle geringer ist, etwas an bereits verschmutzten Orten wegzuerwerfen.

## Aufmerksamkeit hilft

Im Rahmen der Haltestellenumfeld-Koordination werden durch die kontinuierliche Arbeit der Stadtreinigung Schwachpunkte in Haltestellenumfeldern erkannt. Dort, wo es möglich ist, werden Verbesserungen umgesetzt. Es zeigt sich aber auch, dass eine permanente Beobachtung wichtig ist. Dabei unterstützt ein HVV-Flyer zum Thema Aufenthaltsqualität im Bereich einer Haltestelle. Darin finden Anwohner und Pächter u.a. Kontaktadressen, falls ihnen etwas im Umfeld negativ auffällt. So kann z.B. die Hotline der Stadtreinigung Hamburg bei Verunreinigungen auf öffentlichen Flächen sehr schnell reagieren. Innerhalb von ein bis drei Tagen werden Verunreinigungen in der Regel entfernt. Auch die Waste-Watcher der Stadtreinigung nutzen gerne diesen Flyer. Sie sprechen vor Ort Passanten an, die z.B. Müll nicht in den Papierkorb geworfen haben und überreichen am Ende des Gesprächs den Flyer.

## 2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN

Im Jahr 2014 wurde im sechsten Jahr infolge die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüft. Zu den „HVV-Servicestellen“ zählen sowohl mit eigenem, wie auch mit Fremdpersonal betriebene Stellen, die das komplette HVV-Fahrkartenangebot verkaufen und eine Beratungsleistung bieten können, d.h. das HVV-Kundenzentrum gehört genauso dazu wie Reisebüros, U-Stores oder sonstige Kioske. „HVV-Verkaufsstellen“ sind nicht Bestandteil dieser Studie, denn dort werden lediglich die gängigsten HVV-Wertmarken verkauft, eine ausführliche Beratung kann nicht geboten werden.



2014 wurden 45 HVV-Servicestellen mit durchschnittlich 20 Testkäufen, verteilt auf Monatsmitte und Monatsende untersucht. Die Studie wurde im Zeitraum von Juli bis Oktober durch das Institut SKOPOS aus Köln realisiert. Dabei wurden insgesamt 869 verdeckte Testbesuche in HVV-Servicestellen durchgeführt.

Ziel der Untersuchung ist es anhand eines standardisierten Bewertungsbogens die Qualität der Servicestellen zu ermitteln. Für die Testkäufe wurden verschiedene Szenarien für den Kauf von Bartarif-Fahrausweisen oder Zeitkarten entwickelt. Im Rahmen der Testkäufe wurde unter anderem das Auftreten des Mitarbeiters, eine fachliche Bewertung anhand der abzugebenden

Fahrkarten-Empfehlung und die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft beurteilt. Die einzelnen Kriterien gingen in einen Gesamtindex (0-100 Indexpunkte) ein, der den Vergleich der einzelnen Stellen ermöglicht.

Insgesamt erlangten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,0 in der Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, sehr gute Werte (über 90% zufriedene Tester). Beide Werte konnten im Vergleich zum Vorjahr (2,3) deutlich verbessert werden.

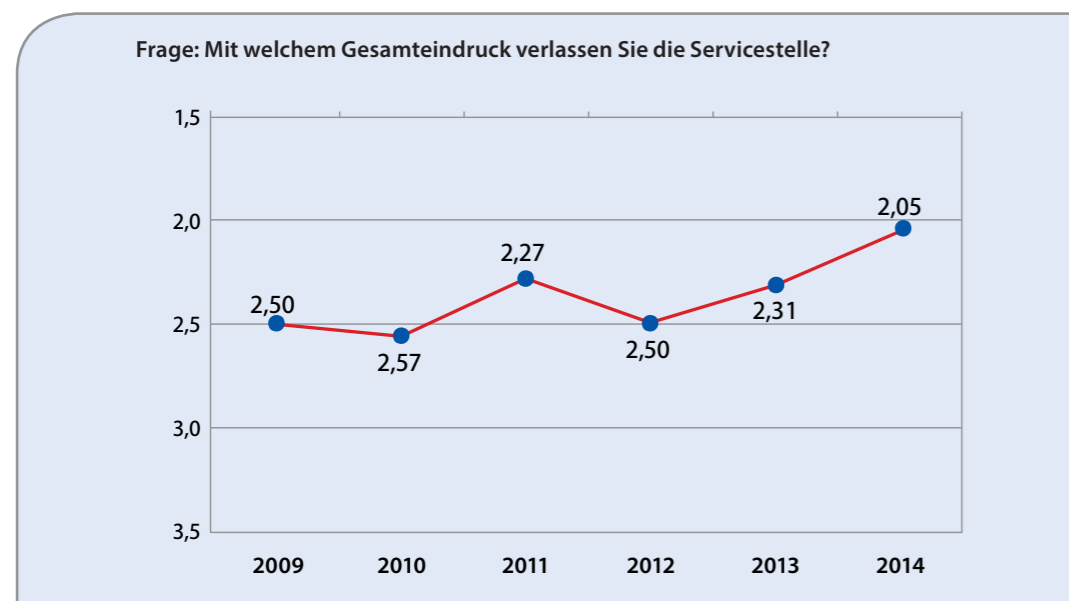


Abbildung 3: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen

Das Auftreten der Mitarbeiter wurde fast durchgängig als „freundlich“ (1,69), die Beratung als „verständlich“ und „sicher“ (jeweils Note 1,61) sowie „interessiert“ (1,88) beurteilt.

Lediglich bei der Ausführlichkeit der Beratung (2,2) gab es mehr durchschnittliche Beurteilungen. Erfreulicherweise konnten bei allen Faktoren Verbesserungen im Vergleich zu den Vorjahren erzielt werden.

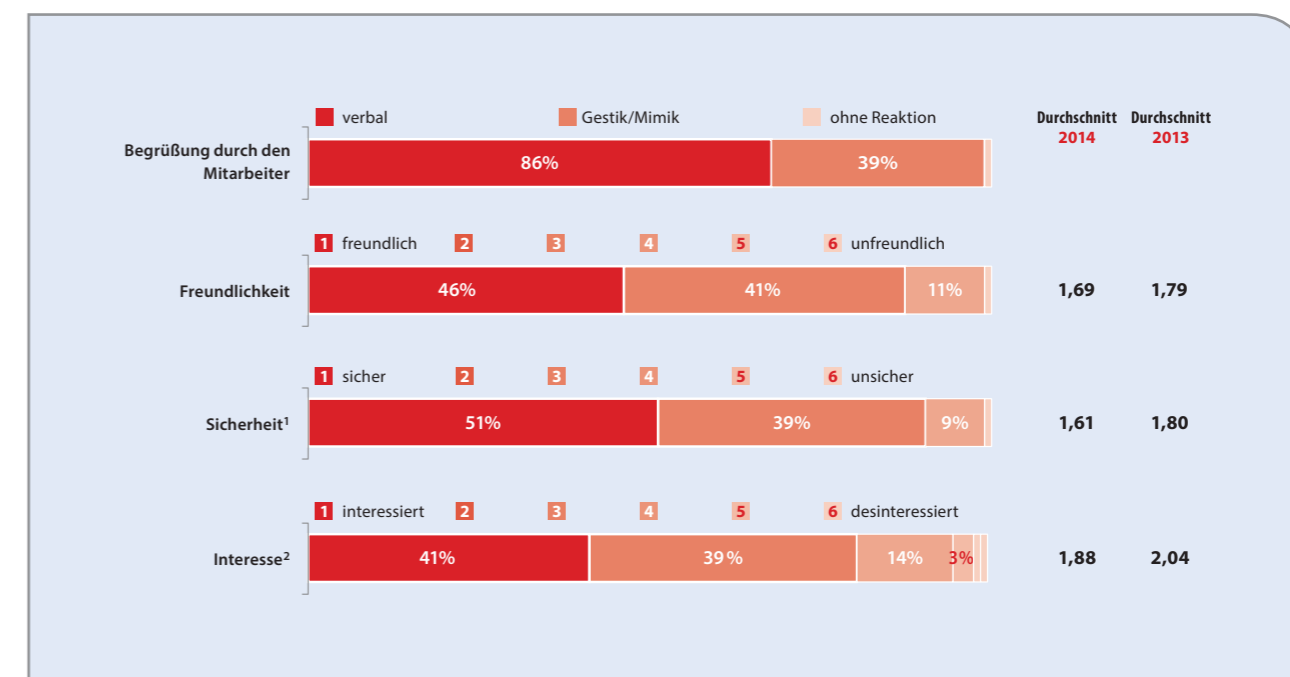


Abbildung 4: Beispielhafter Gesamtüberblick des Auftretens der Mitarbeiter in den HVV-Servicestellen im Jahr 2014 (Werte < 2% werden nicht ausgewiesen)

Basis: Alle Servicestellen, n = 869

<sup>1</sup> Ist das Auftreten des Mitarbeiters klar und souverän

<sup>2</sup> Zeigt der Mitarbeiter Interesse an den Belangen des Kunden

Im Gesamtindex zeigen sich zwischen den einzelnen Servicestellen allerdings wieder deutliche Unterschiede. Während die besten Servicestellen im Bahnhof Stade und in Tornesch deutlich über 90 Indexpunkte erreichten, erlangte die vergleichsweise am schlechtesten bewertete Servicestelle weniger als 60 Indexpunkte. Bei den schwächeren Servicestellen traten vor allem Probleme bei der Kundenwunschermittlung und fachlichen Bewertung zutage.

Auf Basis der Ergebnisse der vergangenen Jahre waren zusammen mit den Verkehrsunternehmen Zielvorgaben für die Erhebungswellen festgelegt worden. Primäres Ziel war, eine Verbesserung der Servicequalität in den Servicestellen mit einer unterdurchschnittlichen Servicequalität auf einen definierten

Mindeststandard zu erreichen. Hierfür wurde eine Zielvorgabe für den Gesamtindex von 70 Indexpunkten festgelegt.

Das aktuelle Ergebnis zeigt, dass in den meisten Fällen die aufgezeigten Mängel durch zusätzliche Schulungen behoben werden konnten. Bei 10 von 13 Servicestellen, die im Jahr 2014, nach unterdurchschnittlichen Ergebnissen im Vorjahr, erneut getestet worden sind, konnte das Ergebnis verbessert werden. Insgesamt lagen 2014 nur noch 2 von 45 Servicestellen unterhalb der Zielvorgabe von 70 Punkten. Eine dieser beiden Servicestellen wurde zwischenzeitlich geschlossen.

### 3 ERGEBNISSE DER HVV-GARANTIE

Seit Januar 2011 gibt der HVV seinen Kunden ein explizites Pünktlichkeitsversprechen in Form der HVV-Garantie und unterstreicht damit die hohe Bedeutung, die das Qualitätsmerkmal Pünktlichkeit sowohl für die Fahrgäste, als auch für die im HVV zusammengeschlossenen Unternehmen hat. Wird dieses Versprechen nicht eingehalten, erhalten Fahrgäste auf Antrag einen Teilbetrag ihres Fahrpreises als Entschädigung.

Die HVV-Garantie gilt verbundweit einheitlich bei einer um mehr als 20 Minuten verspäteten Ankunft am Fahrtziel, unabhängig vom Verspätungsgrund und schließt auch Fahrtausfälle und verpasste Anschlüsse ein, die zu einer Gesamtverspätung von mehr als 20 Minuten führen. Diese freiwillige Leistung geht damit weit über die bestehenden gesetzlichen Regelungen (Fahrgastrechte) hinaus.

Im Jahr 2014 wurden insgesamt 56.690 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 80.759 Euro gestellt. Diese Werte entsprechen nahezu exakt dem Niveau des Vorjahres (Anträge: +0,8%; Entschädigungssumme: -0,1%). Neben verschiedensten betrieblichen wie betriebsfremden Umständen gaben insbesondere mehrere Streikwellen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) in der zweiten Jahreshälfte Anlass zur Nutzung der HVV-Garantie. Ein Vergleich der beiden Halbjahre verdeutlicht dies (1. Halbjahr: 21.900 Anträge; 2. Halbjahr: 34.800 Anträge).

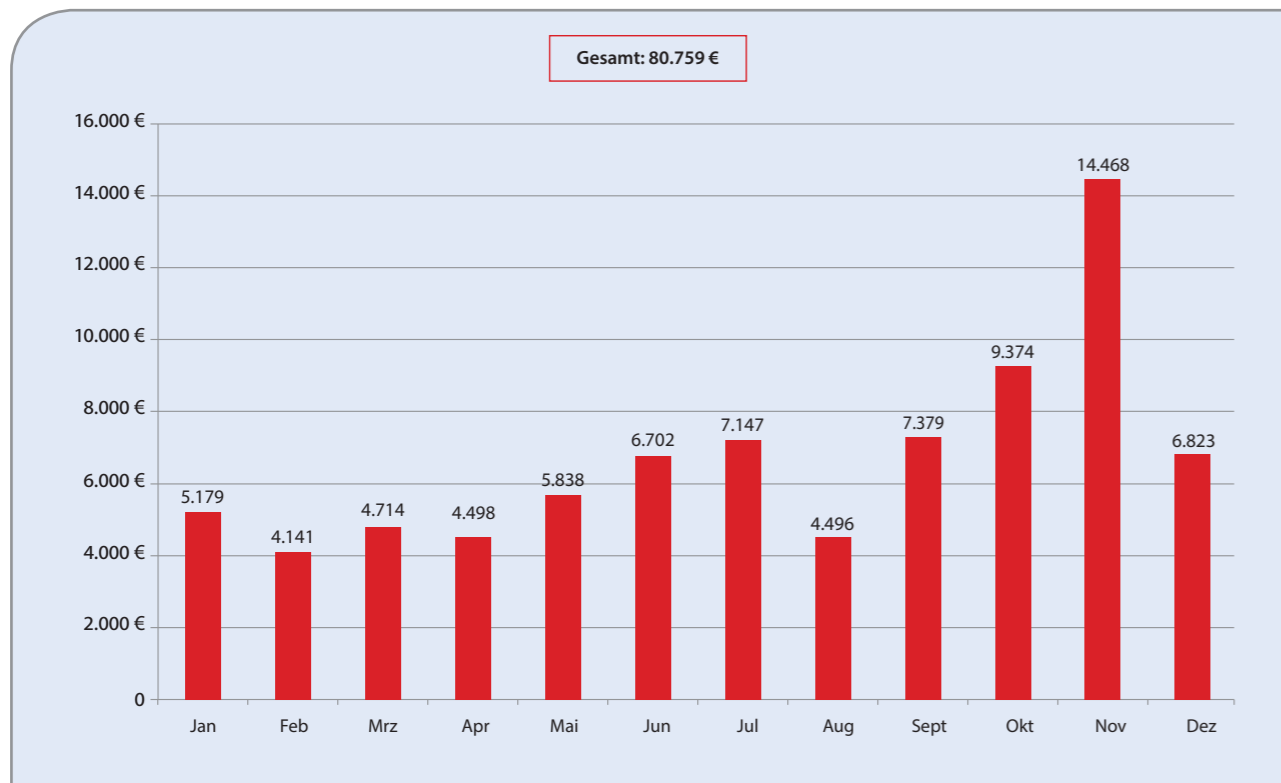


Abbildung 5: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen 2014

Etwa 3,1% aller gestellten Anträge mussten abgelehnt werden, da diese nicht den Garantiebedingungen entsprachen. Von den berechtigten Ansprüchen sind im Jahr 2014 70.500 Euro und damit gut 90% ausgezahlt worden (87% der beantragten Summe). Die restlichen 10% wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst und sind somit verfallen.

Bei im Durchschnitt täglich 155 gestellten Anträgen in Bezug auf ca. 2,46 Millionen Fahrgäste pro Tag ergibt sich mit 0,006% (1 Antrag pro 16.000 Fahrgäste) ein Quotient auf dem gleichen niedrigen Niveau wie im Vorjahr.

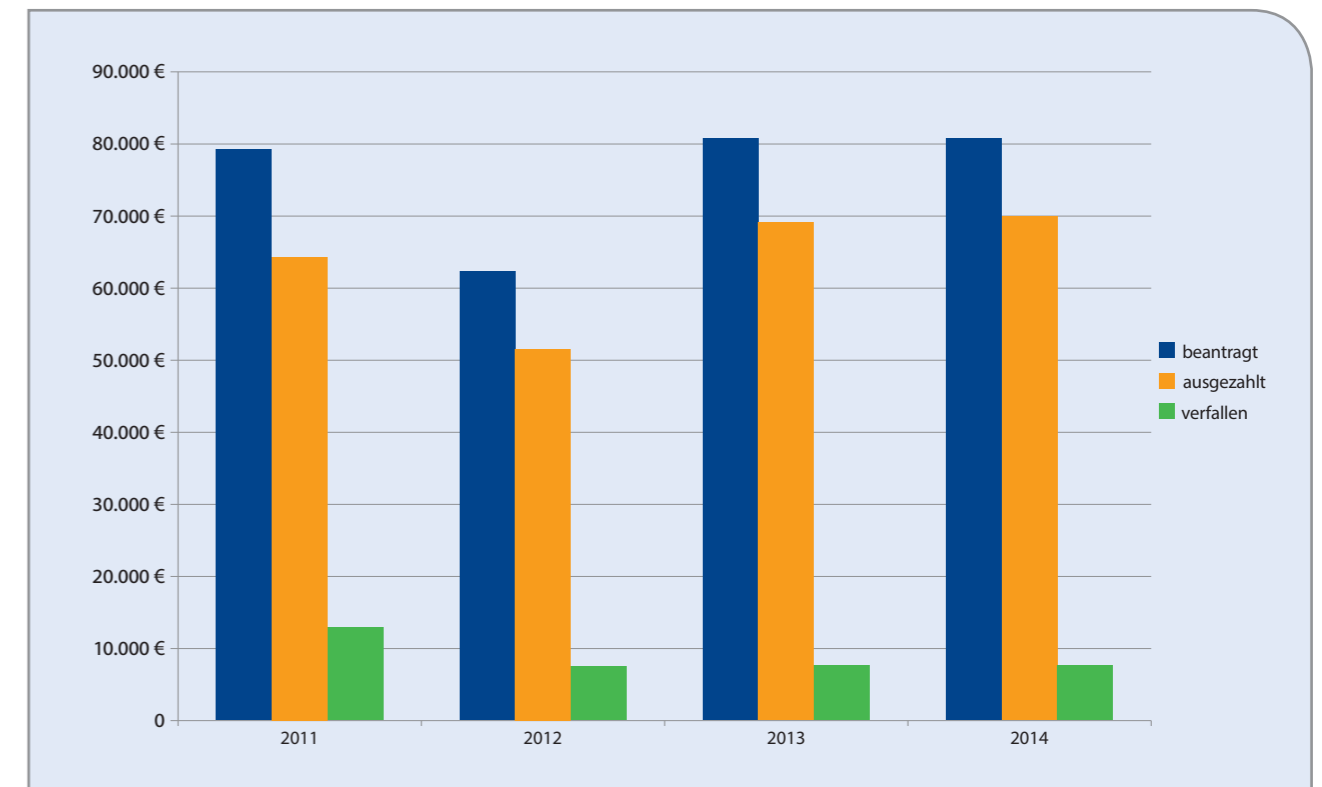


Abbildung 6: Entschädigungssummen von 2011 bis 2014

Bei einer Online-Befragung der Nutzer der HVV-Garantie im Herbst 2014 zeigten sich 72% der Befragten insgesamt mindestens zufrieden mit diesem Serviceangebot. Ebenso wurden Aspekte wie die Auszahlungsmodalitäten und der Zeitaufwand von der überwiegenden Mehrheit als angemessen betrachtet. Verständlichkeit und Handhabung wurden gut bis sehr gut bewertet. Auch wenn das Bewertungsspektrum gewisser Leistungsmerkmale wie etwa Entschädigungshöhe oder Verspätungsgrenze sehr breit gefächert war, gaben doch 97% der Befragten an, die HVV-Garantie auch zukünftig nutzen zu wollen.

Zu berücksichtigen ist dabei der Zeitraum der Befragung mitten in einer intensiven Streikphase der GDL, die die Geduld und das Wohlwollen der Fahrgäste merklich strapaziert hat. Über die inhaltliche Bewertung hinaus konnten wertvolle technische Erkenntnisse bezüglich der Abwicklung gewonnen werden, die auch bei der Weiterentwicklung der HVV-Garantie Berücksichtigung finden sollen.

Insgesamt zeigen die Nutzerzahlen und Befragungsergebnisse sowie Rückmeldungen von Kunden und beteiligten Stellen innerhalb des Verbundes, dass sich das Instrument der HVV-Garantie im Serviceportfolio des HVV etabliert hat und von unseren Fahrgästen gut angenommen wird.

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

Das Qualitätssteuerungsverfahren wurde in Zusammenarbeit zwischen der Hamburger Verkehrsverbund GmbH und den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen erarbeitet. Es dient der Beibehaltung bzw. Steigerung des heutigen Qualitätsniveaus im HVV.

Das QSV kommt im HVV-Großbereich (Stadt Hamburg inklusive direktes Umland) sowie in ausgewählten Teilnetzen außerhalb des Großbereichs (z. B. Stadtverkehr Elmshorn) zur Anwendung und hier insbesondere für die folgenden Komponenten:

- S- und U-Bahn (Fahrzeuge und ausgewählte Merkmale an Haltestellen)
- Schiff (Fahrzeuge und Anleger)
- 30 Bus-Teilnetze (Fahrzeuge und Haltestellen)

Im Jahr 2014 wurde das QSV für 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 im Bereich der KVG Stade GmbH & Co. KG und der DB Station&Service AG (St&S) statt, die jedoch aufgrund abweichender vertraglicher Regelungen finanziell unwirksam blieben.

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 daraus ein Bonus, sind sie schlechter, ergibt sich ein Malus.

Die in den Kapiteln 4.1 bis 4.4 beschriebenen Bausteine des QSV fließen wie folgt in das Gesamtergebnis ein:

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

### 4.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit werden standardisierte Fragebögen verwendet. Die Kundenbefragungen werden mit Hilfe mobiler Endgeräte in den Verkehrsmitteln (Bus, Schnellbahn, Schiff) durchgeführt. Dabei sollen die Fahrgäste Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“ vergeben. Die Befragungen erfolgen jedes Jahr in einer 3-monatigen Frühjahrswelle und einer 3-monatigen Herbstwelle. 2014 wurden insgesamt über alle Teilnetze

40.000 Fahrgäste befragt.

Die Gesamt-Kundenzufriedenheit befindet sich bereits seit Einführung des QSV im Jahr 2005 auf einem sehr guten Niveau. Der positive Trend der letzten Jahre wird durch die Gesamtnote von 2,08 über alle Merkmale und Teilnetze im Jahr 2014 weiter bestätigt.

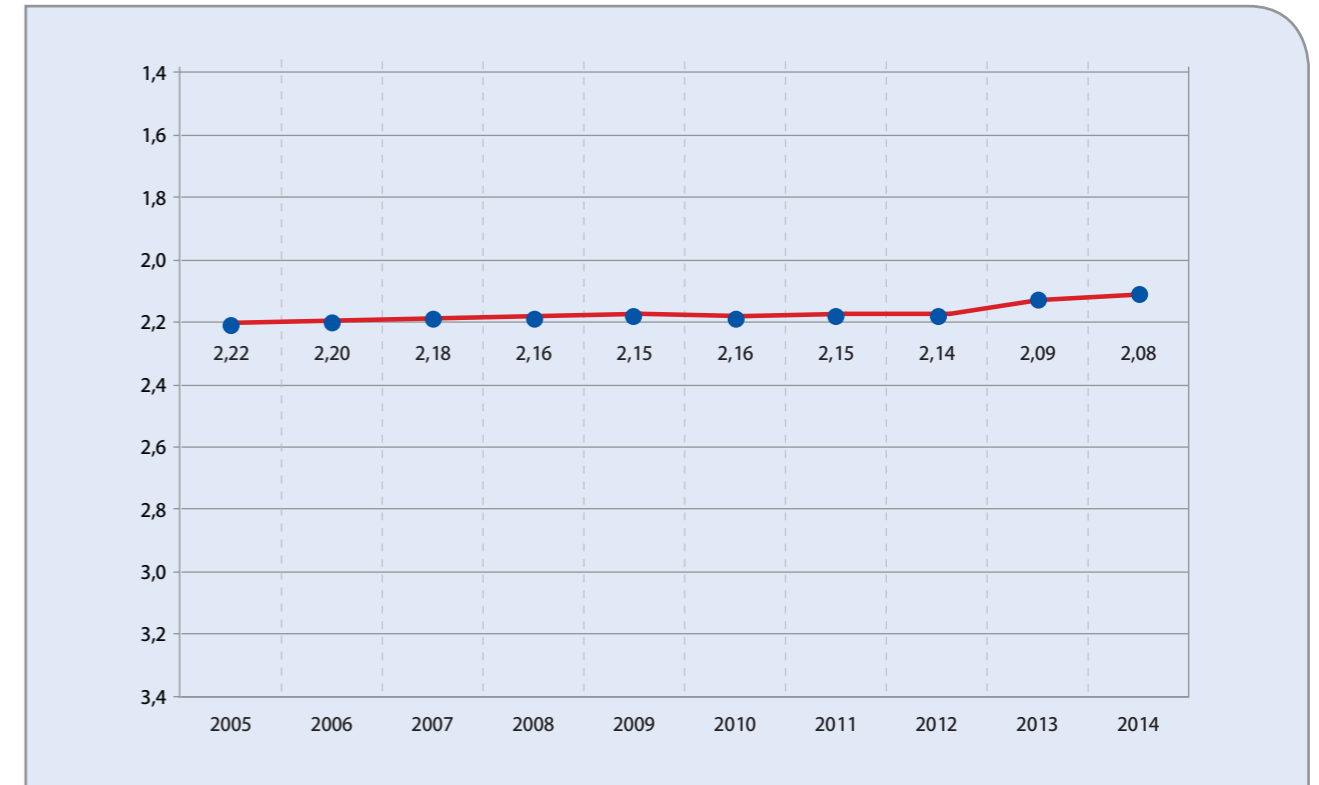


Abbildung 7: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Das Ranking der Leistungsmerkmale nach Noten in Abbildung 8 verdeutlicht, wo der größte Handlungsbedarf besteht. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Zufriedenheit mit den Leistungsmerkmalen Fahrstil (nur Bus und Schiff), Vollständigkeit und Lesbarkeit der Haltestelleninformation (nur Bus und Schiff), Funktion der Rolltreppen und Aufzüge (nur Schnellbahn) sowie

Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (nur Bus) nicht in allen Verkehrsmitteln erfragt werden.

Wie auch in den Vorjahren gibt es 2014 die größte Unzufriedenheit der Fahrgäste mit den Ansagen bei Betriebsstörungen und der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr.

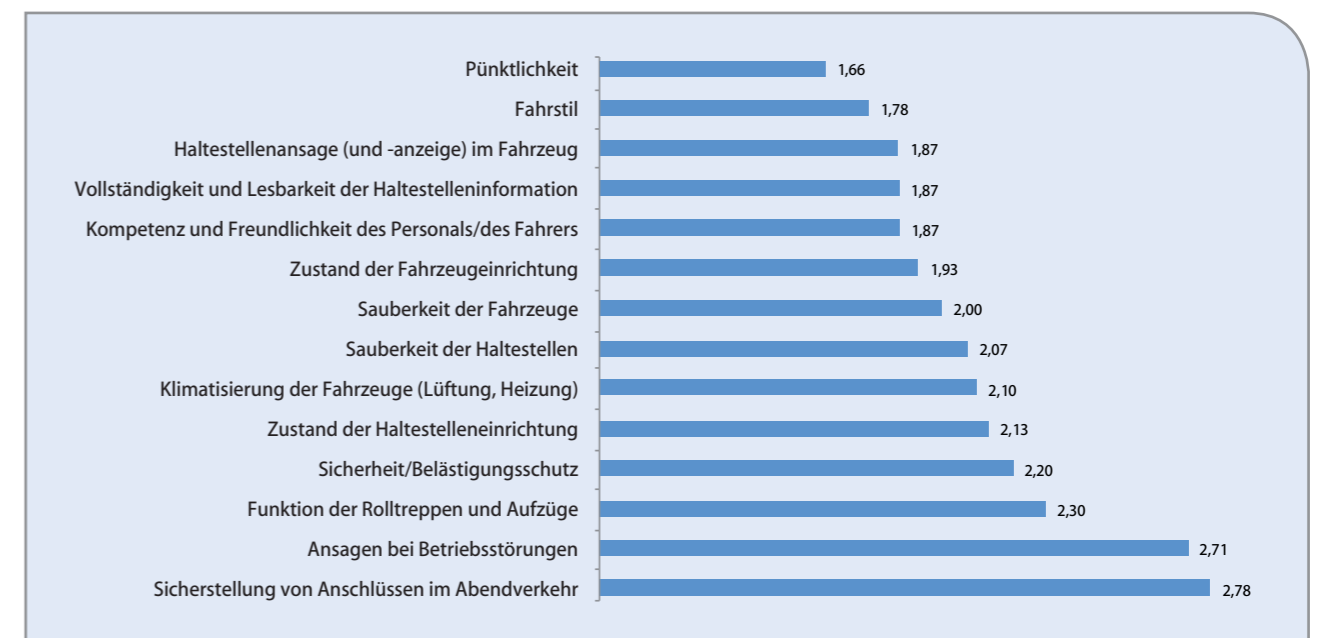


Abbildung 8: Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2014 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)

Differenziert nach Verkehrsunternehmen und Kategorie („Bus Stadt“/„Bus Umland“) sowie zu bewertender Leistungsmerkmale, stellen sich die Ergebnisse 2014 wie folgt dar:

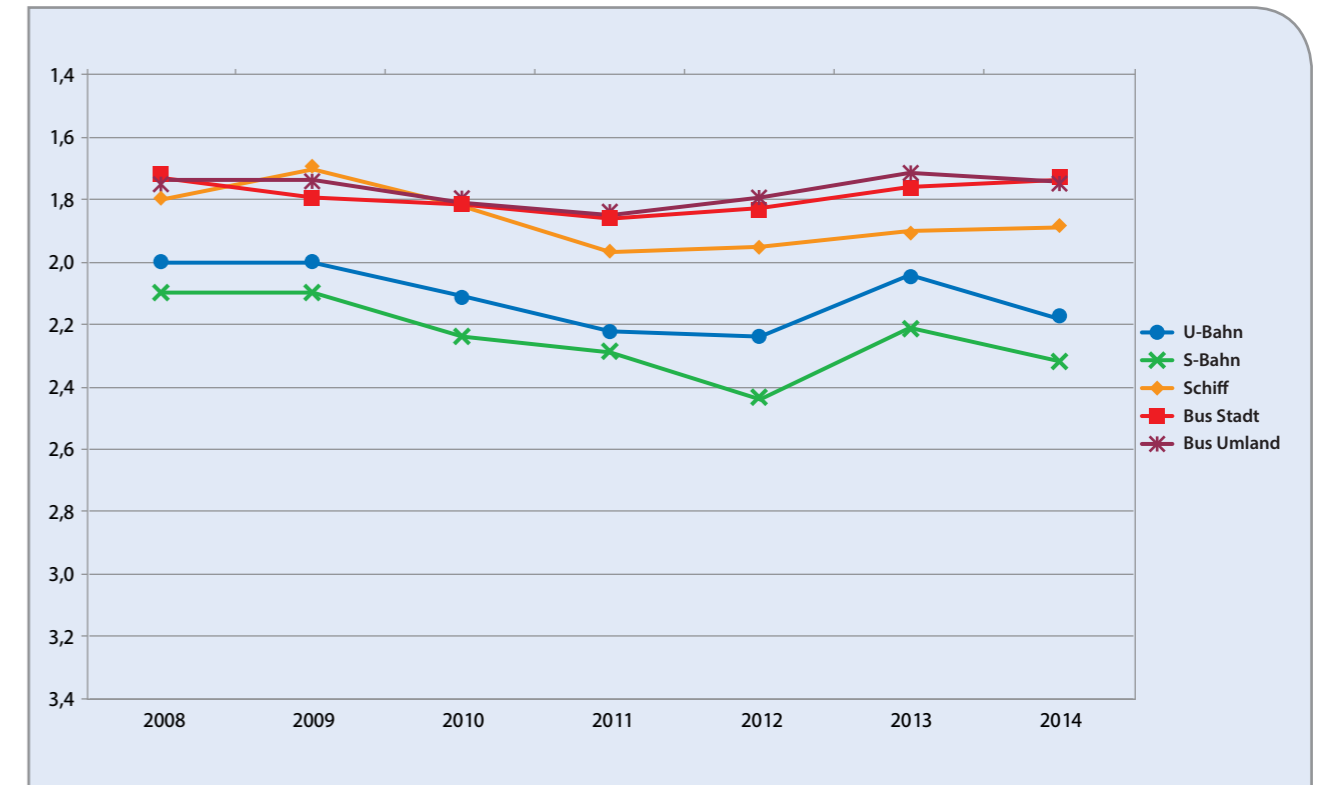
Merkmal	Kompetenz und Freundlichkeit des Personals/des Fahrers	Fahrstil	Haltestellenansage (und -anzeige) im Fahrzeug	Sauberkeit der Haltestellen	Zustand der Haltestellen	Sauberkeit der Fahrzeuge	Zustand der Fahrzeuginrichtung	Klimatisierung der Fahrzeuge (Lüftung, Heizung)	Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation	Funktion der Rolltreppen und Aufzüge	Pünktlichkeit	Ansagen bei Betriebsstörungen	Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	Sicherheit/Belästigungsschutz
U-Bahn	2,18 ↓		1,83 ↓	2,03 ↓	2,09 ↓	2,13 ↑	2,19 ↓	2,20 =		2,18 ↑	1,46 ↓	2,67 ↓		2,29 ↑
S-Bahn	2,32 ↓		1,86 ↑	2,27 ↑	2,28 ↑	2,19 ↑	2,06 =	2,38 ↓		2,39 ↑	1,66 ↓	2,96 ↑		2,45 ↑
Schiff	1,89 ↑	1,69 ↑	2,49 ↓	1,83 ↑	2,08 ↑	1,83 ↑	1,91 ↑	2,26 ↓	2,04 ↑		1,52 ↑	2,73 ↑		1,88 ↑
Bus Stadt HHA	1,75 ↑	1,87 ↑	1,71 ↑	2,16 ↑	2,09 ↑	1,92 ↑	1,84 ↑	1,97 ↑	1,80 ↑		1,77 ↑	2,81 ↑	2,79 ↑	2,16 ↑
Bus Stadt VHH	1,68 ↑	1,84 =	1,57 ↑	2,17 =	2,12 ↑	2,04 ↑	1,91 ↑	1,99 ↑	1,75 ↓		1,80 ↓	2,80 ↓	2,71 ↑	2,17 ↑
Bus Umland AK	1,81 ↓	1,90 ↑	1,97 ↑	2,27 ↑	2,45 ↑	1,88 ↑	1,98 =	2,10 ↓	1,98 ↑		2,02 ↓	3,20 ↑	2,99 ↑	2,09 ↑
Bus Umland DL	1,74 ↓	1,89 ↓	1,92 ↓	2,26 =	2,52 ↑	2,14 ↓	1,84 ↑	2,13 ↓	1,97 ↓		1,76 ↑	3,09 ↑	2,87 ↑	2,14 ↓
Bus Umland HHA	1,83 ↓	1,88 ↓	1,68 ↓	2,23 ↑	2,24 ↑	1,99 ↑	1,89 ↓	2,05 ↓	1,78 ↑		1,75 ↓	2,81 ↓	2,93 ↑	2,17 ↑
Bus Umland KVG	1,86 ↓	1,94 ↓	2,36 ↑	2,17 ↓	2,30 ↑	2,08 ↑	2,03 ↑	2,16 ↓	1,93 ↓		1,99 ↓	3,17 ↑	2,98 ↑	2,09 ↑
Bus Umland KVIP	1,60 ↑	1,86 ↓	1,64 ↑	2,21 ↑	2,29 ↑	1,88 ↑	1,81 ↑	1,95 ↑	1,78 ↑		1,81 ↓	2,72 ↑	2,85 ↑	2,09 ↓
Bus Umland VHH	1,71 ↓	1,83 ↓	1,63 ↑	2,21 ↑	2,25 ↑	2,01 ↑	1,91 ↑	2,00 ↓	1,81 ↑		1,74 ↑	2,81 ↑	2,86 =	2,09 ↑

**Tabelle 1:** Gesamtergebnis Kundenzufriedenheit differenziert nach Verkehrsunternehmen und Entwicklung zum Vorjahr (grüner Pfeil: Verbesserung, roter Pfeil: Verschlechterung, =: keine Veränderung, grau: Leistung für diese Kategorie nicht abgefragt)

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden die Fahrgäste auch gebeten aus den zu bewertenden Leistungen (siehe Abbildung 8) die 4 persönlich wichtigsten auszuwählen. Bei der Schnellbahn sind dieses neben der Pünktlichkeit (siehe Kap. 4.2) die Leistungen „Ansagen bei Betriebsstörungen“, „Sicherheit/Belästigungsschutz“ und „Sauberkeit der Fahrzeuge“.

Beim Bus/Schiff werden zusätzlich zur Pünktlichkeit die Leistungen „Kompetenz und Freundlichkeit des Personals“, „Fahrstil“ und ebenfalls „Sauberkeit der Fahrzeuge“ am häufigsten genannt. Die Befragungsergebnisse zu diesen für die Fahrgäste wichtigsten Leistungen werden im Folgenden detailliert dargestellt.

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



**Abbildung 9:** Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals

Die Ergebnisse für die Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Sicherheits- und Servicepersonals sowie Fahrer/Fahrerin haben sich gegenüber 2013 wieder verschlechtert, liegen aber abgesehen vom „Bus Umland“ immer noch leicht über dem bisher schwächsten Jahr 2012, das heißt, dem Jahr, in welchem der flächendeckende „Einstieg vorn“ eingeführt wurde.

Interessant ist, dass der Busbereich mit Werten von jeweils 1,74 („Bus Stadt“ und „Bus Umland“) am besten abschneidet, das heißt, die Zufriedenheit mit den Busfahrern/Busfahrerinnen offensichtlich sehr groß ist. Während im Schnellbahnbereich, in dem die Fahrgäste nur Kontakt zu Kontrolleuren bzw. Sicherheitspersonal haben, die Werte mit 2,18 (U-Bahn) und 2,32 (S-Bahn) nennenswert niedriger liegen.





### 4.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT DER INFORMATION BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN

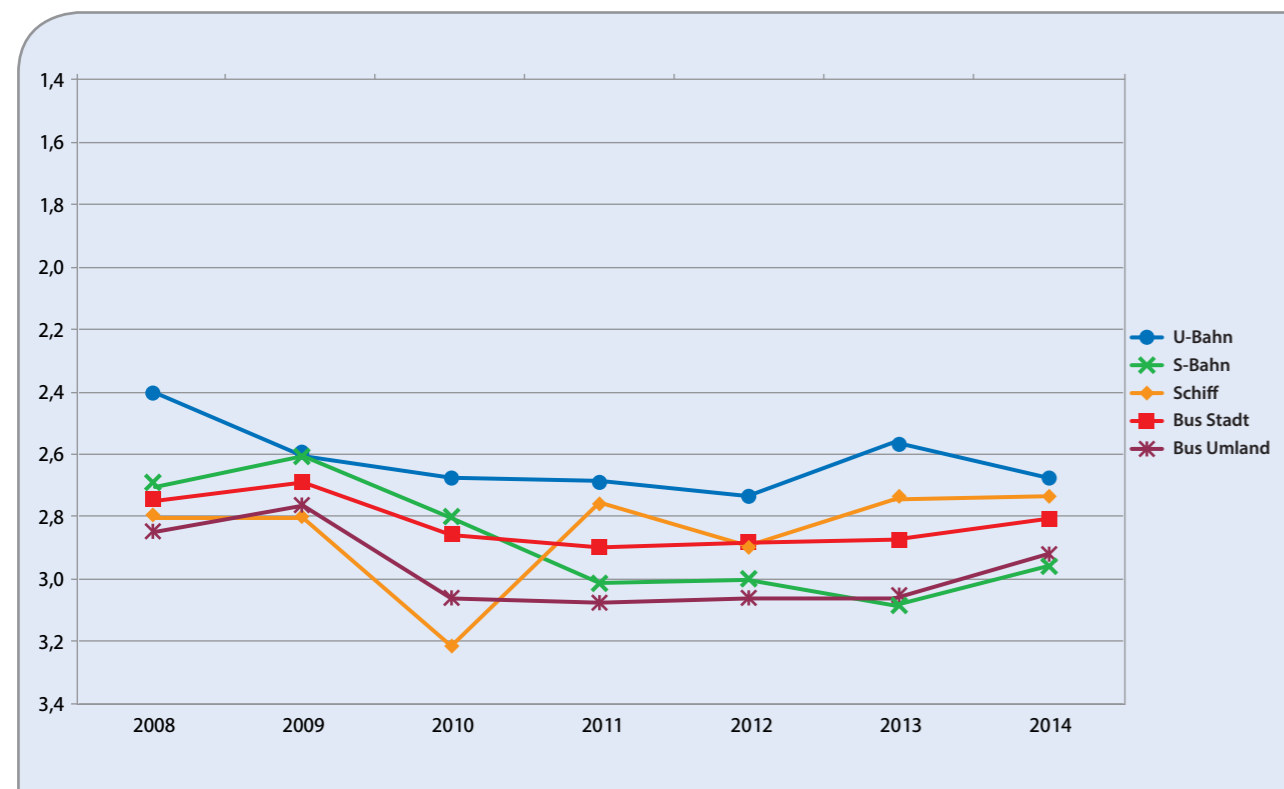


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Information bei Betriebsstörungen

Wie in den Jahren zuvor bewerten die Fahrgäste auch 2014 die Zufriedenheit mit der Information bei Störungen im Vergleich zu anderen Leistungen mit am schwächsten. Gegenüber 2013 konnten die Ergebnisse abgesehen von der U-Bahn zwar leicht verbessert werden, aber Werte zwischen 2,67 (U-Bahn) und 2,96

(S-Bahn) zeigen weiterhin Handlungsbedarf in diesem Bereich auf. Hier muss eine Verbesserung der visuellen Information auf Zugzielanzeigern in den Haltestellen und auf den Monitoren in den Fahrzeugen sowie eine deutliche Verbesserung der akustischen Ansagen in den Fahrzeugen erfolgen.

### 4.1.3 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERHEIT BZW. DEM BELÄSTIGUNGSSCHUTZ (NUR SCHNELLBAHN)

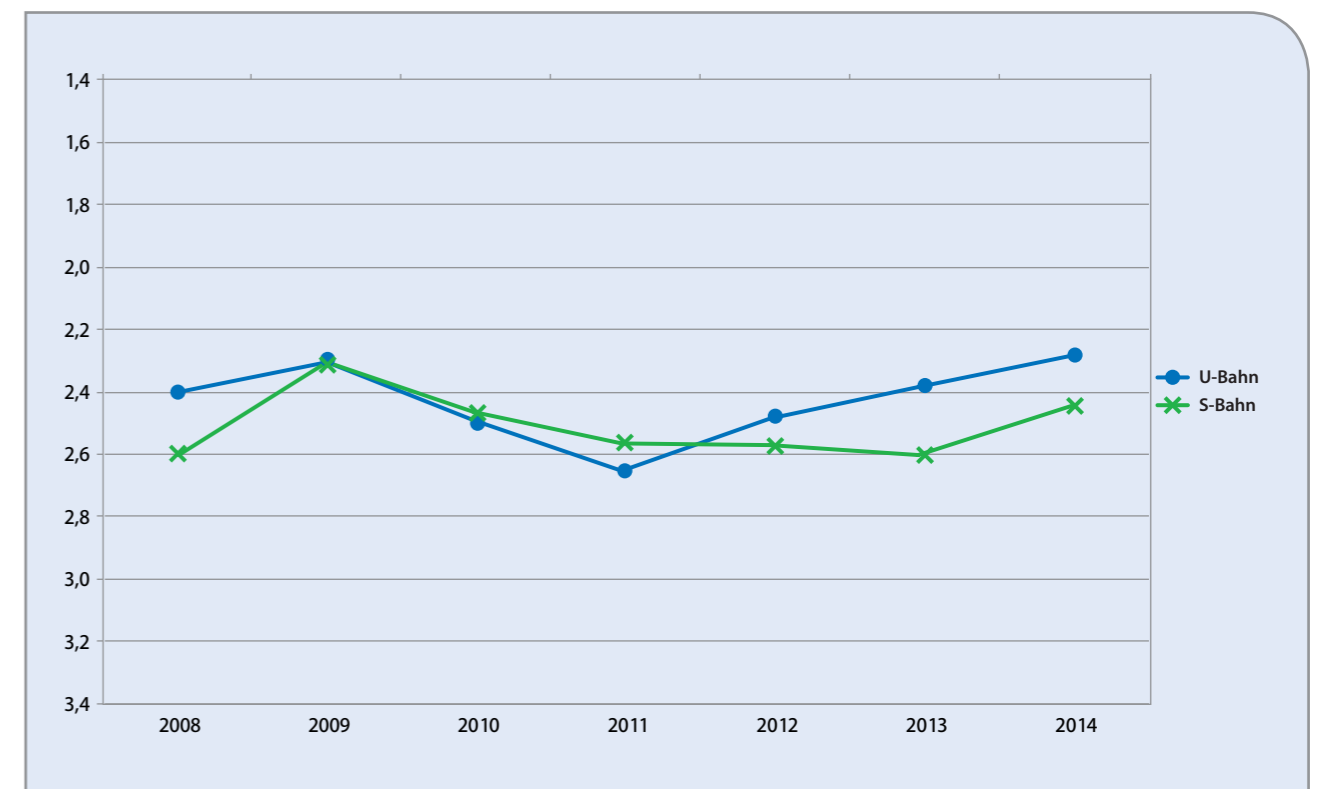


Abbildung 11: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz

Da zum einen die größten Probleme bezüglich des subjektiven Sicherheitsempfinden der Fahrgäste in der Vergangenheit im Schnellbahnbereich lagen und zum anderen dieses Merkmal im Rahmen des QSV für die Verkehrsmittel Bus und Schiff nicht finanzwirksam bewertet wird, bezieht sich Abbildung 11 nur auf den Schnellbahnbereich. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Sicherheit immer ein subjektives Empfinden jedes einzelnen Fahrgastes ist und keine objektiven Fakten wie in Polizeistatistiken widerspiegeln muss.

Die U-Bahn erzielte mit einem Wert von 2,29 ihr bestes Ergebnis seit 2008 und die S-Bahn mit einem Wert von 2,45 ihr zweitbestes Ergebnis. Die Einführung des Alkoholkonsumverbots und die Aufstockung des Sicherheitspersonals im Jahr 2011 scheinen nun 2014 auch bei der Bewertung der S-Bahn ihre Wirkung zu zeigen und führen insgesamt zu einem deutlich positiven Trend bei der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz.



### 4.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DEM FAHRSTIL BUS UND SCHIFF

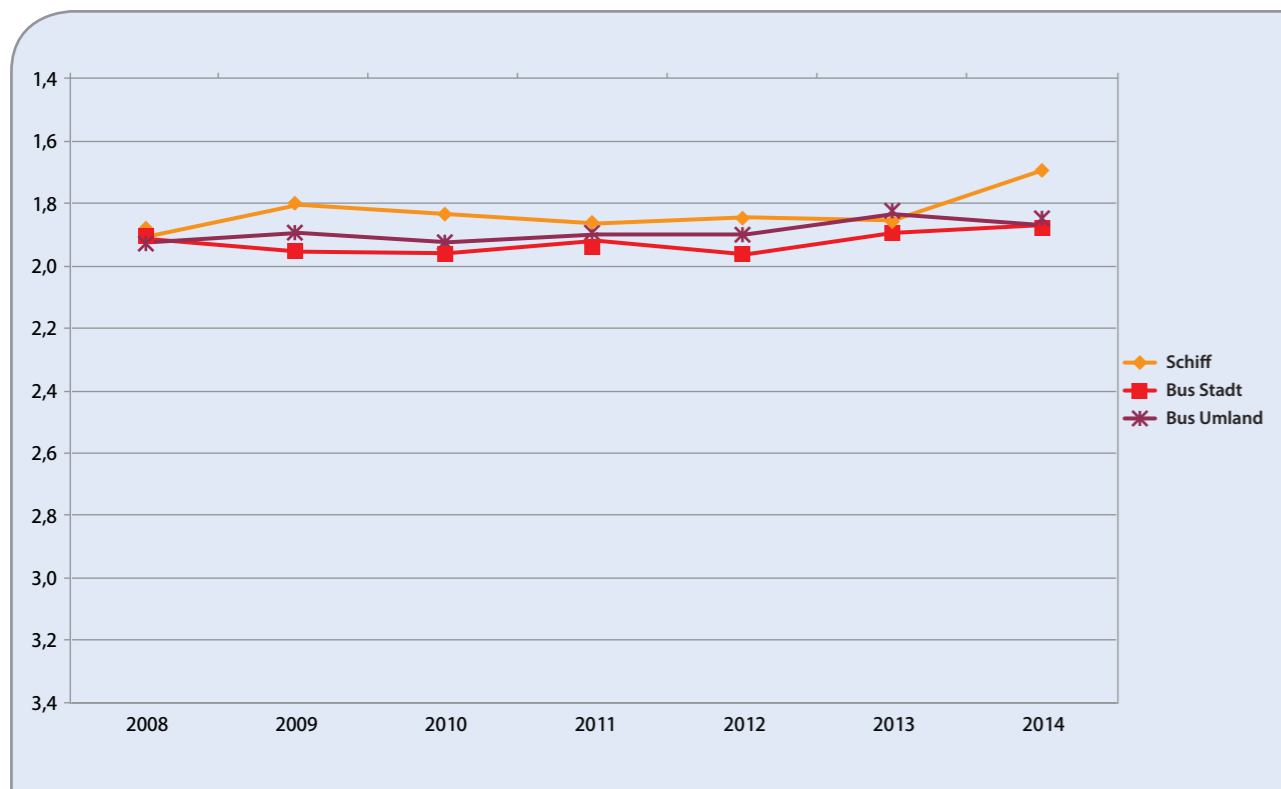


Abbildung 12: Zufriedenheit mit dem Fahrstil Bus/Schiff

Für das Merkmal Fahrstil wurde im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen mit Werten zwischen 1,69 (Schiff) und 1,87 (Bus Stadt) im Jahr 2014 das zweitbeste Ergebnis nach der Bewertung der Pünktlichkeit erzielt.



### 4.1.5 ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER FAHRZEUGE UND HALTESTELLEN

Der Reinigungszustand von Haltestellen und Fahrzeugen prägt maßgeblich die Aufenthaltsqualität für Fahrgäste. Dabei spielt sowohl der kontinuierliche Reinigungsgrundzustand als auch die kurzfristige Reaktionsfähigkeit auf äußere Einflüsse, wie z.B. Vandalismus, eine entscheidende Rolle. Ein negativer Zustand

durch Verunreinigung, Glasbruch, sonstige Sachbeschädigung oder Graffiti kann zusätzlich auch das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nachhaltig prägen und letztlich die Wahl des Verkehrsmittels beeinflussen.

#### Fahrzeuge

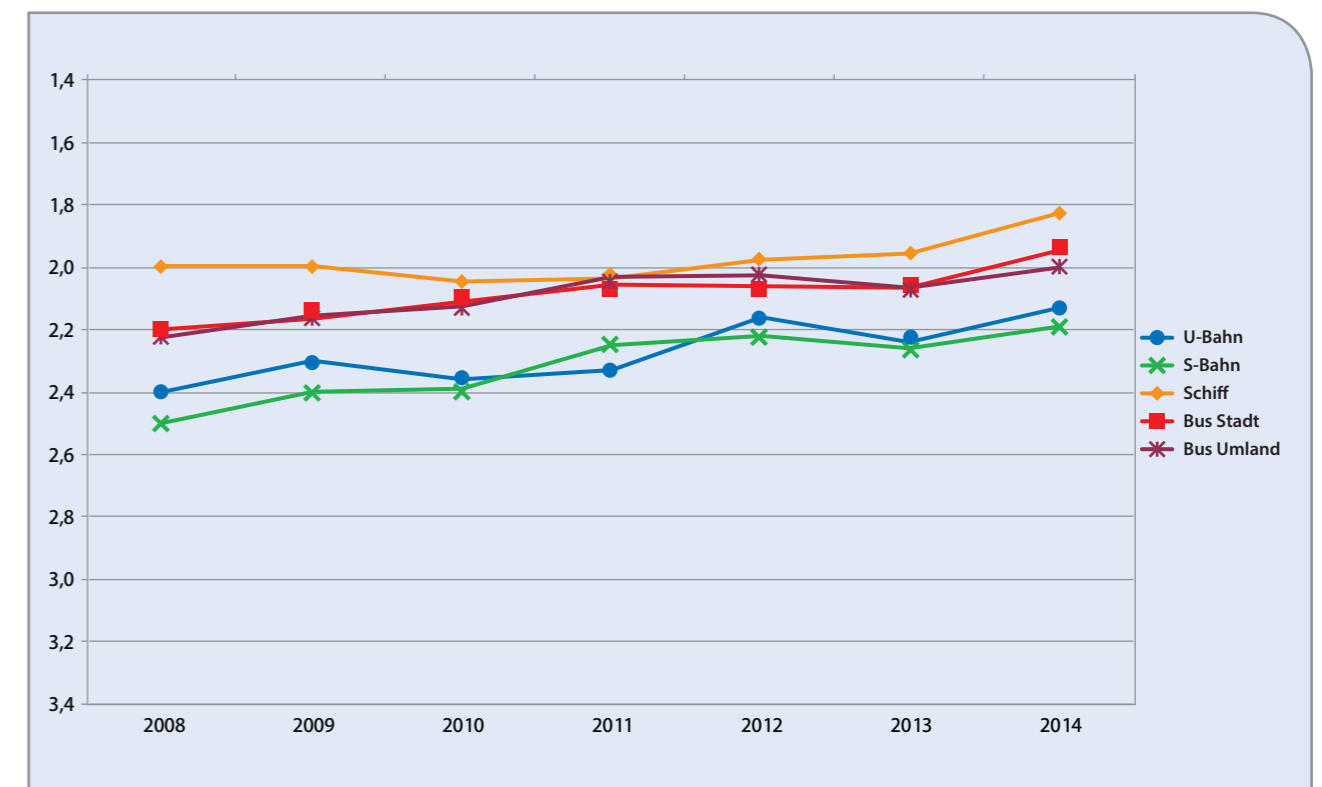


Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Sauberkeit der Fahrzeuge ist für die Fahrgäste im HVV das zweitwichtigste Qualitätsmerkmal. Erfreulicherweise erzielten alle Verkehrsmittel 2014 mit Werten zwischen 1,83 (Schiff) und 2,19 (S-Bahn) ihr bisher bestes Ergebnis seit Einführung des QSV. Damit die Fahrgäste saubere Fahrzeuge vorfinden, muss bei den Verkehrsunternehmen ein großer Aufwand betrieben werden, der im Folgenden am Beispiel der S-Bahn Hamburg kurz beschrieben wird.



Die S-Bahn unterscheidet bei der Innenreinigung der Fahrzeuge 4 Reinigungsstufen:

- Die Wendereinigung erfolgt montags bis sonntags tagsüber an den Endbahnhöfen und dauert ca. 5–10 Minuten pro Triebzug. Zum Reinigungsumfang gehören die Entfernung des Grobmülls und die Leerung der Abfallbehälter.
- Bei der täglichen, nächtlichen Tagesreinigung auf der Abstellanlage werden die Müllbehälter geleert, größere Filzstiftschmierereien entfernt und die Oberflächen punktuell gewischt sowie das Fahrzeug gefegt. Jeder Triebzug muss gemäß interner S-Bahn-Vorgabe mindestens alle 24 Stunden auf diese Weise gereinigt werden.
- Alle 20 bis 25 Tage findet eine hochwertigere Innenreinigung statt, bei der zusätzlich fast alle Oberflächen sowie die Fensterflächen komplett gewischt und z.B. Aufkleber entfernt werden.
- Bei der Hauptreinigung werden alle Inneneinrichtungsgegenstände inklusive Decken und Sitzpolster komplett gereinigt. Diese umfassende Reinigung wird ca. alle 150 Tage durchgeführt.

Insgesamt kommen so allein bei der S-Bahn Hamburg ca. 125.000 Müllsäcke pro Jahr zusammen.

Die Fahrzeugaußenreinigung wird an 2 Standorten durchgeführt. Die zu reinigende Soll-Stückzahl beträgt 54 Triebzüge pro Woche. Ein Waschvorgang dauert ca. 55 Minuten. Für die Graffiti-entfernung stehen zusätzlich während der Nacht an 2 Standorten 15 und am Tage 14 Schichten pro Woche zur Verfügung. Im Jahr wird eine Fläche von ca. 30.000 m<sup>2</sup> von Graffiti befreit. Sofern Fensterscheiben von größeren Schmierereien bzw. Graffiti betroffen sind, werden die Fahrzeuge schnellstmöglich aus dem laufenden Betrieb genommen.



## Haltestellen

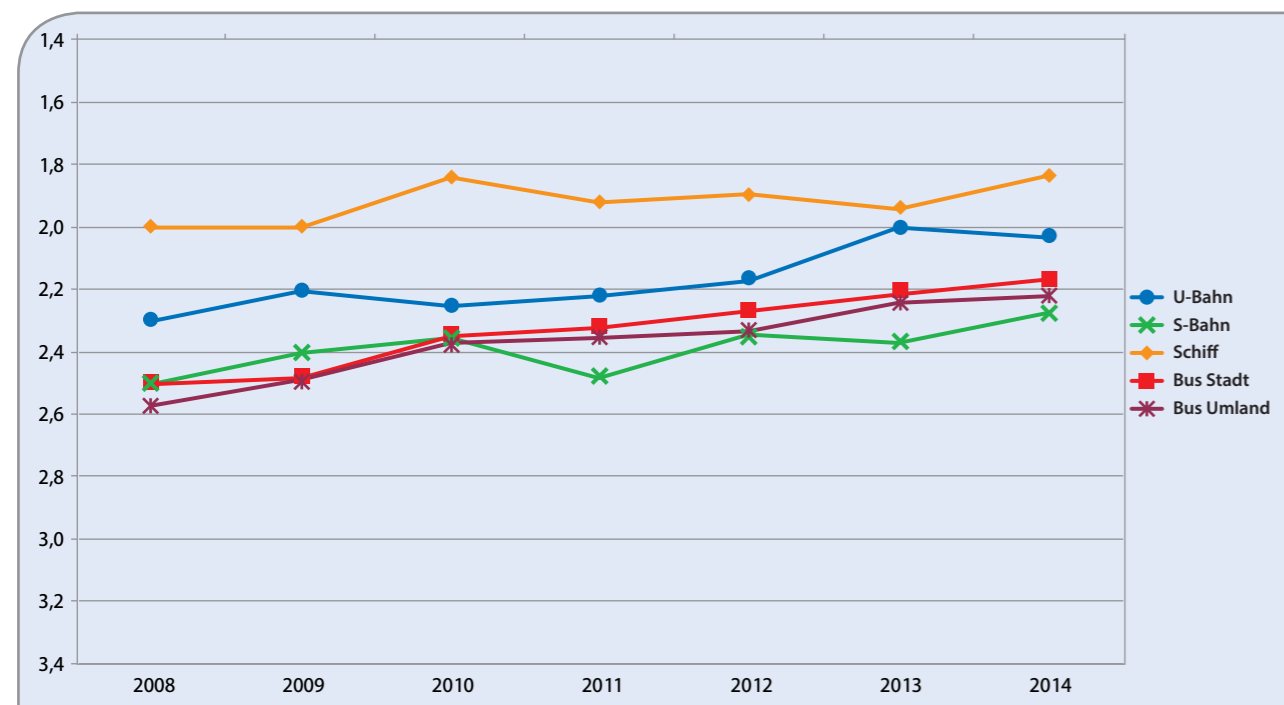


Abbildung 14: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen

Die Ergebnisse für die Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen sind mit Werten zwischen 1,83 (Schiff) und 2,27 (S-Bahn) nur unwesentlich schwächer als bei der Bewertung der Fahrzeugsauberkeit. Auch hier wurde insgesamt das beste Ergebnis seit 2008 erzielt.



Die Haltestellenreinigung setzt sich z.B. bei der Hamburger Hochbahn aus 3 Modulen zusammen:

- Die Permanentreinigung bildet die tagtägliche Reinigung auf den Haltestellen in einem Mehrschichtsystem. Hierbei erfolgt die Grobmüllbeseitigung, ein Fegen der Anlagen, die Leerung der Abfallbehälter, eine punktuelle Fleckentfernung, die Kaugummientfernung und sofern möglich die Entfernung von Graffiti im Haltestellenbereich. Entscheidend im Kampf gegen Graffiti ist die kurzfristige Beseitigung. Insbesondere bei politischen Parolen hat sich die Hochbahn zum Ziel gesetzt innerhalb von 4 Stunden die Beseitigung in Angriff zu nehmen.
- Die Grundreinigung wird in der Regel zyklisch beauftragt und in den Abend- und Nachtstunden durchgeführt. Zum Teil ist die intensive Bearbeitung von Boden und Wandflächen, die Hochdruckreinigung von Treppenanlagen, die Gleisreinigung oder die Durchführung von Gleiskachelwäschen nur während der nächtlichen Betriebspause möglich. Die Häufigkeit der Bearbeitung hängt von den örtlichen Gegebenheiten, wie Materialien, Fahrgastfrequenz und sonstigen Besonderheiten ab.
- Die Sonderreinigungen finden anlassbezogen statt. Die Beauftragung entsprechender Leistungen erfordert einerseits gute Informationen über Veranstaltungen (auch über regionale Veranstaltungen im Haltestellenbereich) und viel Erfah-

rung bzgl. adäquater Maßnahmen. Für wiederkehrende Veranstaltungen bestehen in der Regel gute Erfahrungswerte (z.B. Silvester, Alstervergnügen). Für Einzelveranstaltungen werden gezielte Reinigungsmaßnahmen ergriffen oder auch konzeptionell aufgelegt (z.B. Fußball-WM) und mit den Aktivitäten der Permanent- und Grundreinigung verzahnt.

Ein großes Problem speziell an oberirdigen, offenen Haltestellen sind die zum Teil großen Taubenpopulationen und die daraus resultierende Verschmutzung durch Taubendreck, wodurch sich viele Fahrgäste belästigt fühlen. Da in diesen Fällen häufig nur individuelle Lösungen helfen, die auch den Anforderungen des Tierschutzgesetzes entsprechen müssen, nimmt dieses Thema zunehmend Zeit in Anspruch. Aus diesem Grund arbeitet z.B. DB Station&Service, welche auch für die überwiegend oberirdigen S-Bahn-Haltestellen zuständig ist, eng mit dem Hamburger Stadtauben e.V. und der Taubenbeauftragten des Hamburger Tierschutzvereins von 1841 e.V. zusammen.

Ehrenamtliche Mitarbeiter der Vereine begleiten Reinigungs- und Umbauarbeiten in und auf den Stationen. Werden bei den Maßnahmen Taubennester oder Nestlinge gefunden, wird dafür gesorgt, dass die Tauben tierschutzgerecht entfernt und an geeigneten Plätzen wieder freigelassen werden. Nestlinge werden im Tierheim aufgezogen, ehe sie wieder in die Natur entlassen werden.

Da bisher noch keine nachhaltige Maßnahme gegen die Verschmutzung durch Taubendreck gefunden wurde, ist als weiterer Lösungsversuch nun die Einrichtung eines Taubenschlags am Hamburger Hauptbahnhof geplant.



## 4.2 PÜNKTLICHKEIT

### 4.2.1 BUS UND SCHIFF

Für Bus- und Schiffsteilnetze wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheits-erhebung 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.

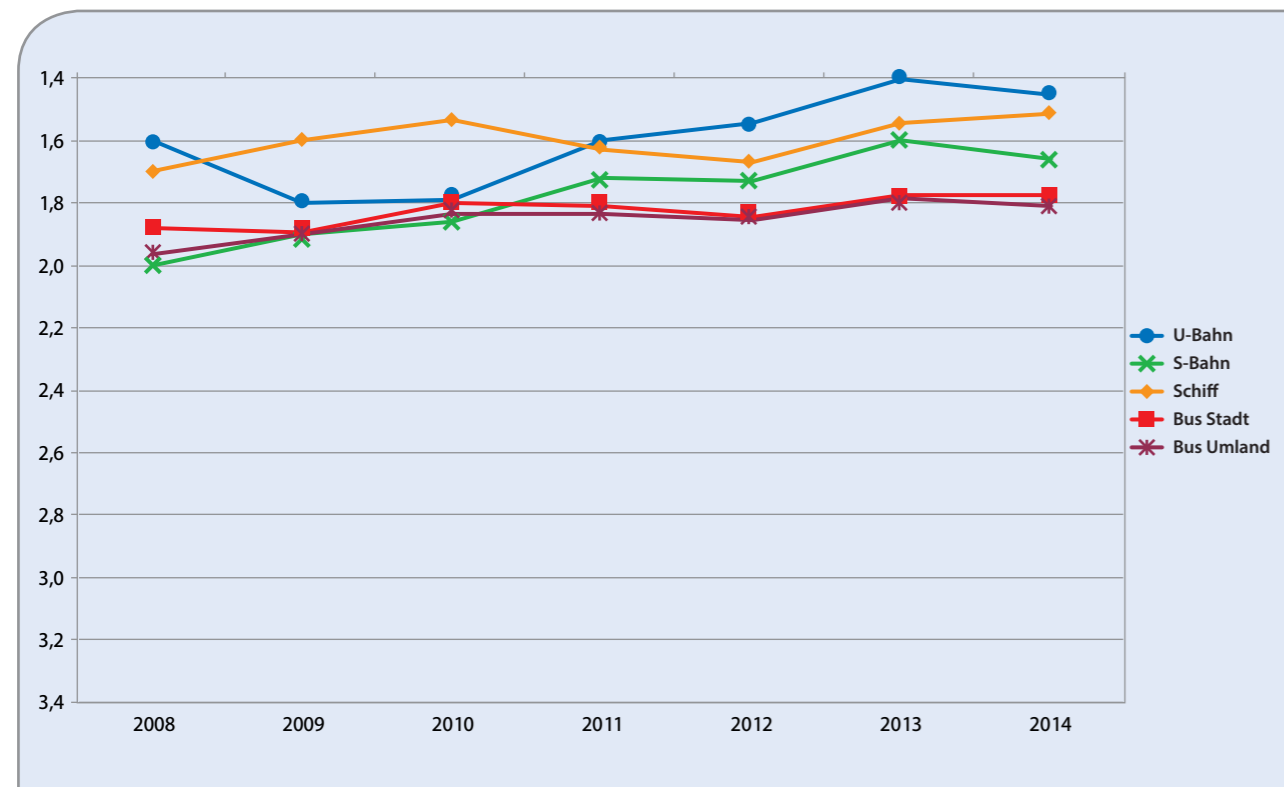


Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der Verkehrsmittel ist für die Fahrgäste das wichtigste Qualitätsmerkmal im HVV. Erfreulicherweise war die Pünktlichkeit im Jahr 2014 mit Werten zwischen 1,46 (U-Bahn) und 1,81 („Bus Umland“) auch das am besten bewertete Ergebnis unter den insgesamt 14 erhobenen Leistungsmerkmalen.

### 4.2.2 U- UND S-BAHN

Für die beiden Schienenteilnetze (U- und S-Bahn) stehen objektive, betrieblich gemessene Werte aus dem jeweiligen Betriebsleitsystem zur Verfügung. Gemessen werden alle Abfahrten an allen Haltestellen, bei der S-Bahn jedoch noch ohne den Abschnitt Neugraben – Stade. Der kumulierte Ganzjahreswert wird mit der jeweiligen Zielvorgabe von 96% bis 97% pünktlicher

Abfahrten für U-Bahn und 94,70% bis 95,70% für S-Bahn abgeglichen und bewertet.

Als verspätet gelten Abfahrten, die mit mehr als 2.59 Minuten Verspätung an einer Haltestelle beginnen.

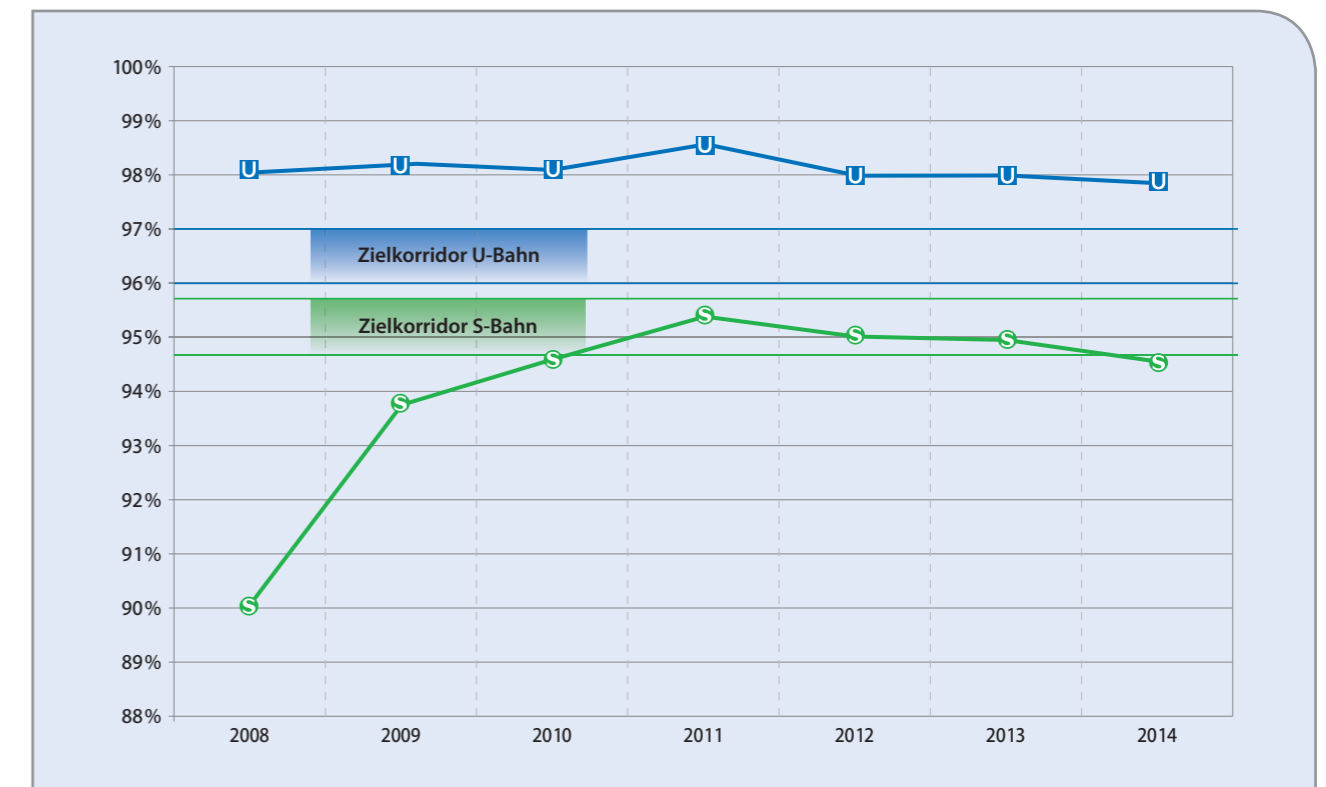


Abbildung 16: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Die objektiven Pünktlichkeitsquoten der Schnellbahnen sind zwar insgesamt noch im vorgegebenen Zielkorridor, folgen aber analog zum Ergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragungen (siehe Abbildung 16), einem leichten Abwärtstrend. So erreichte die U-Bahn mit 97,84% pünktlicher Abfahrten ihr schwächstes Ergebnis seit 2008. Die S-Bahn verfehlt mit 94,68% pünktlicher Abfahrten rechnerisch zum ersten Mal seit 2011 wieder die Zielvorgabe, wenn auch nur sehr knapp um 0,02 Prozentpunkte.

### 4.3 MYSTERY SHOPPING

Im Rahmen des Mystery Shoppings (Qualitätstests im Netz) werden Haltestellen/Anleger und Fahrzeuge/Schiffe daraufhin überprüft, ob die in den HVV-Standards geforderten Ausstattungsmerkmale vorhanden sind und ob die Ausstattung einwandfrei funktioniert bzw. nutzbar ist. Bei den U- und S-Bahn-Haltestellen werden u.a. Wegweisung, Aufzüge/Fahrtreppen, Ausstattung der Informationsvitrienen, Fahrkartenautomaten und Zugzielanzeiger bewertet. Merkmale, die in den Verantwortungsbereich von DB Station&Service fallen, werden zwar erhoben, aber nicht finanzwirksam bewertet. Dieses Vorgehen wird analog auf die entsprechenden Ausstattungsmerkmale bei der U-Bahn angewendet.

Bei den Bushaltestellen und Schiffsanlegern wird schwerpunktmäßig die Fahrgastinformation wie Beschriftung der Haltestellenfahne, Tarif- und Fahrplanaushänge überprüft. 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.



Bei den Bushaltestellen und Schiffsanlegern wird schwerpunktmäßig die Fahrgastinformation wie Beschriftung der Haltestellenfahne, Tarif- und Fahrplanaushänge überprüft. 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.

Die Ergebnisse des Mystery Shoppings für die Busverkehre sind differenziert nach folgenden Merkmalen in Abbildung 17 dargestellt:

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



Beim Mystery Shopping für die Bus- und Schiffsteilnetze können nur für die Merkmale Fahrplan- und Tarifaushang Boni erzielt werden. Bei allen anderen Merkmalen ist nur ein neutrales bzw. ein negatives Ergebnis möglich. Bei den Schnellbahn-Teilnetzen kann im Baustein Mystery Shopping für kein Merkmal ein Bonus erzielt werden.

Das Mystery Shopping erfolgt kontinuierlich über das Jahr verteilt. Je Bus-Teilnetz müssen mind. 50% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge in einem Jahr überprüft werden. 2014 wurden rund 5.700 Richtungshaltestellen (ca. 2.850 Haltestel-

len) und 1.900 Fahrzeuge kontrolliert. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich werden alle Haltestellen/Anleger (100%) sowie 120 Fahrzeugwagen der S-Bahn, 150 Fahrzeugwagen der U-Bahn und 20 Schiffe aufgenommen.

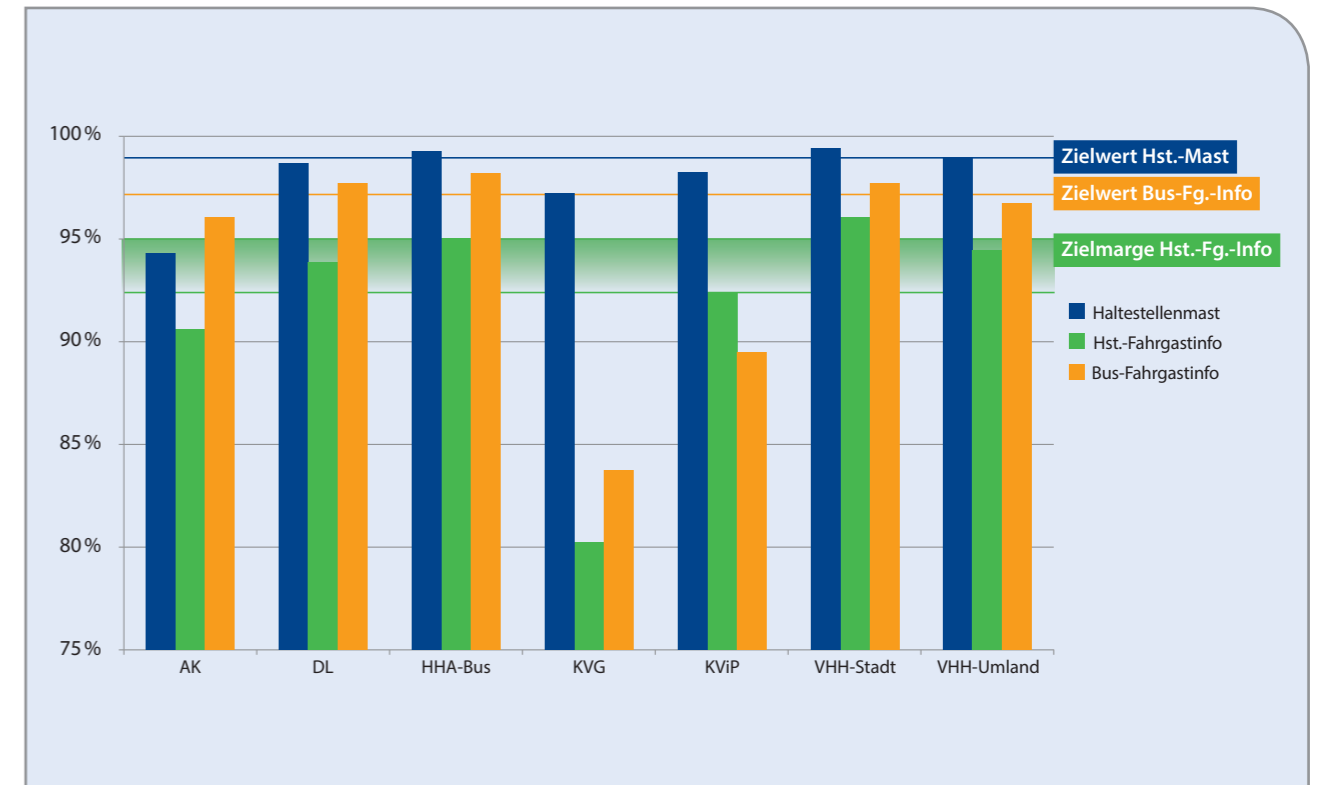


Abbildung 17: Ergebnisse Mystery Shopping 2014 in Bussen und an Bushaltestellen (Hst.), aggregierte Unternehmenswerte

Die Defizite im Busbereich liegen 2014 bei fehlenden HVV-Logos an den Fahrzeugen und veralteten MetroBus-Plänen in den Fahrzeugen sowie fehlenden Tarifinfos und Verkehrsnetzplänen an den Haltestellen, obwohl ausreichend Platz in den Vitrienen gewesen wäre.

Für den Malus beim Schiff sind fehlende oder falsche Linienzeilen und fehlende Tarifangaben auf den Anlegern sowie Mängel bei der Haltestellenanzeige und -ansage auf den Schiffen verantwortlich.



Die Ursachen für den Malus bei der U-Bahn liegen 2014 ausschließlich im Fahrzeugbereich. Veraltete Linienpläne und mangelhafte Haltestellenanzeigen sind im Wesentlichen verantwortlich für das Verfehlen der Zielvorgaben.

Bei der S-Bahn wurden alle Zielvorgaben, soweit sie selbst für die Qualitätserreichung zuständig ist, erreicht.



### 4.4 FAHRKARTENKONTROLLEN

Es wird eine feste Anzahl durchzuführender Prüferstunden je Verkehrsunternehmen bzw. Linie vom HVV vorgegeben. Diese Werte werden jedes Jahr neu ermittelt und orientieren sich an den aktuellen Fahrgastzahlen bzw. Schwarzfahrerquoten des Vorjahres. Im Rahmen des Qualitätsmanagement erfolgt ein Abgleich zwischen den geforderten Prüferstunden und den tatsächlich durchgeführten Stunden. Für jede nicht durchgeführte Prüferstunde wird eine Sanktion in Höhe von 50 Euro fällig.

2014 haben alle Verkehrsunternehmen ihre jeweilige Vorgabe erfüllt. Insgesamt wurden von den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen fast 240.000 Prüferstunden abgeleistet.



### 4.5 MONETÄRES GESAMTERGEBNIS

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 Malusbeträge 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.

2014 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre (KVG und St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent) ein Bonus von 4.960.000 € erzielt (Abbildung 18). Davon gingen 4.452.000 € in den Bonus-Malus-Pool ein. Dieses entspricht einer Steigerung von rund 450.000 € im Vergleich zum Vorjahr 2013.

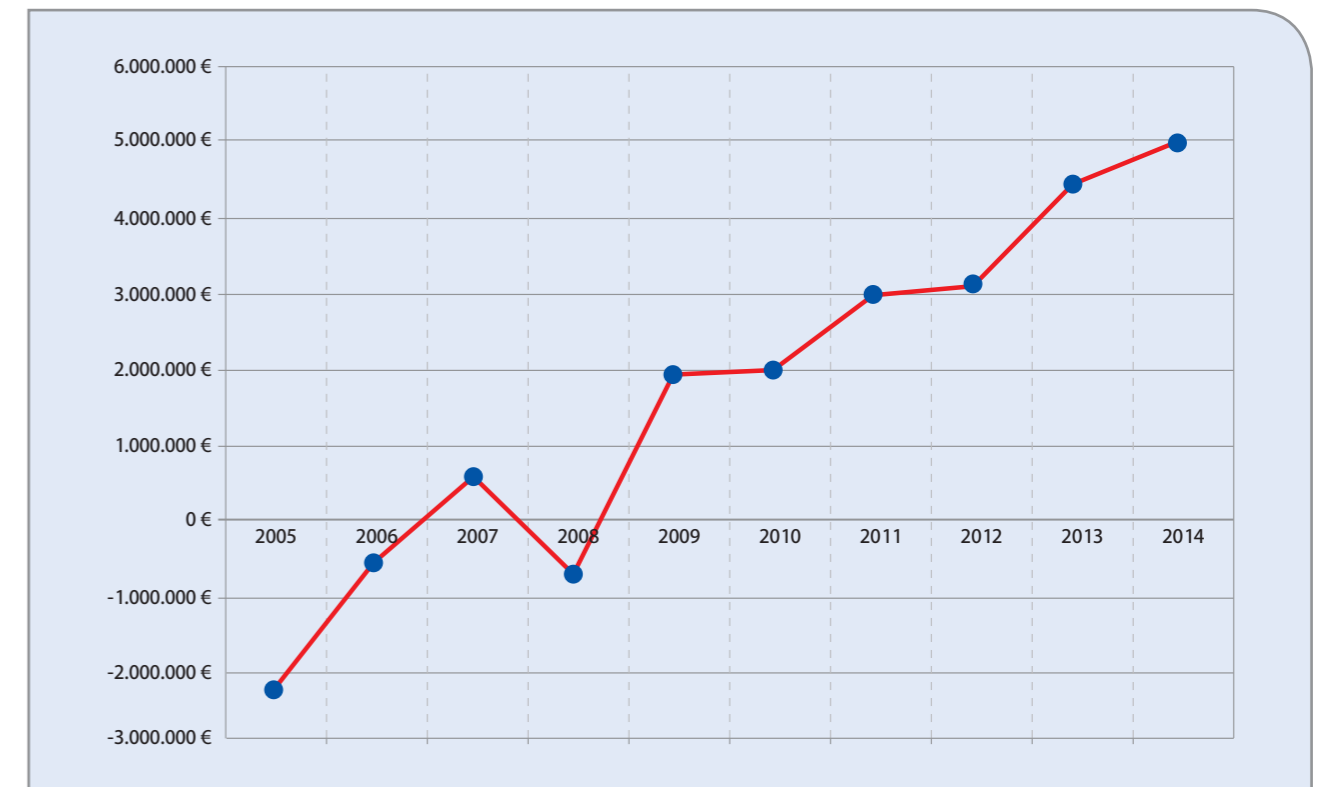


Abbildung 18: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

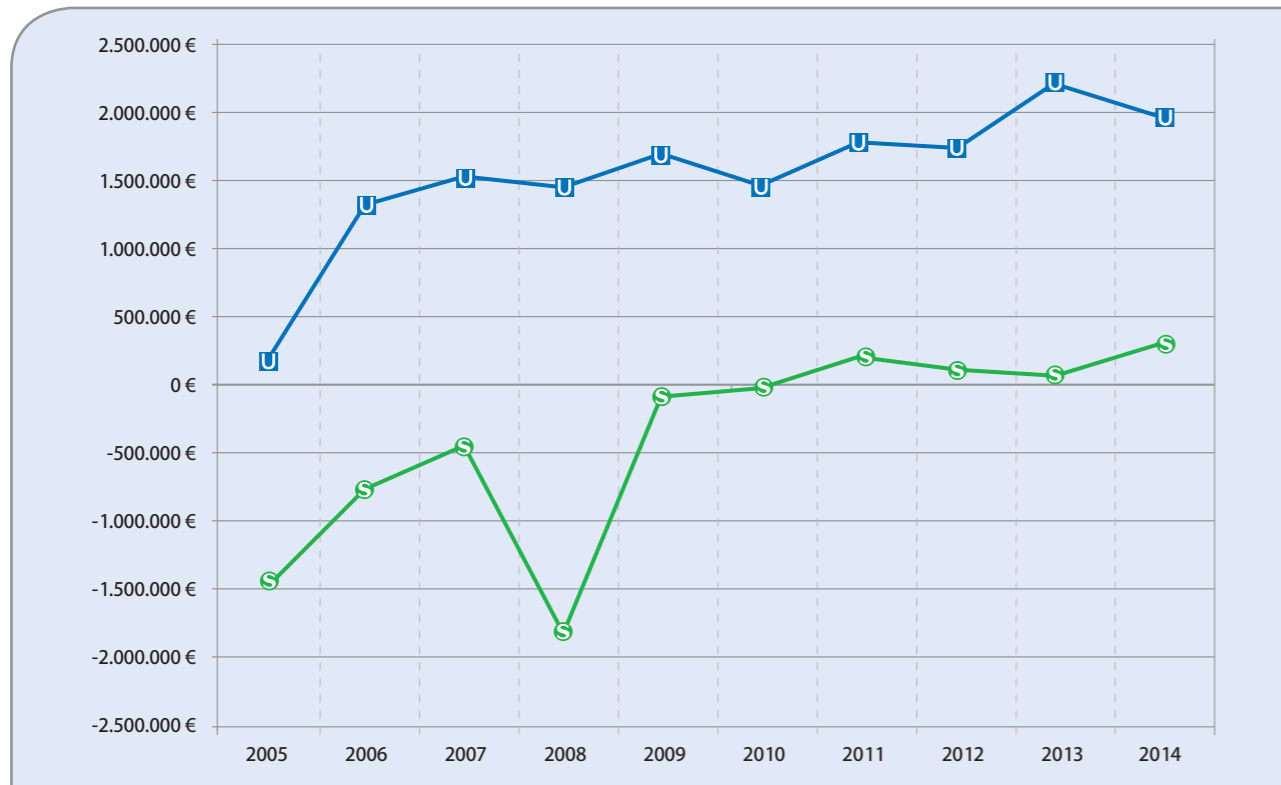


Abbildung 19: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 für U- und S-Bahn (ohne St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent)

Die S-Bahn konnte mit einem Bonus von ca. 244.000 € ihr bestes Ergebnis seit Einführung des QSV erzielen. Damit hat sie erfreulicherweise ihren leichten Abwärtstrend seit 2011 in eine posi-

tive Entwicklung umgekehrt. Der Bonus der U-Bahn fällt 2014 zwar um 261.000 € geringer aus als im Vorjahr, dennoch konnte die U-Bahn mit einem Bonus von 1,95 Mio. € ihr insgesamt zweitbestes Ergebnis erzielen.

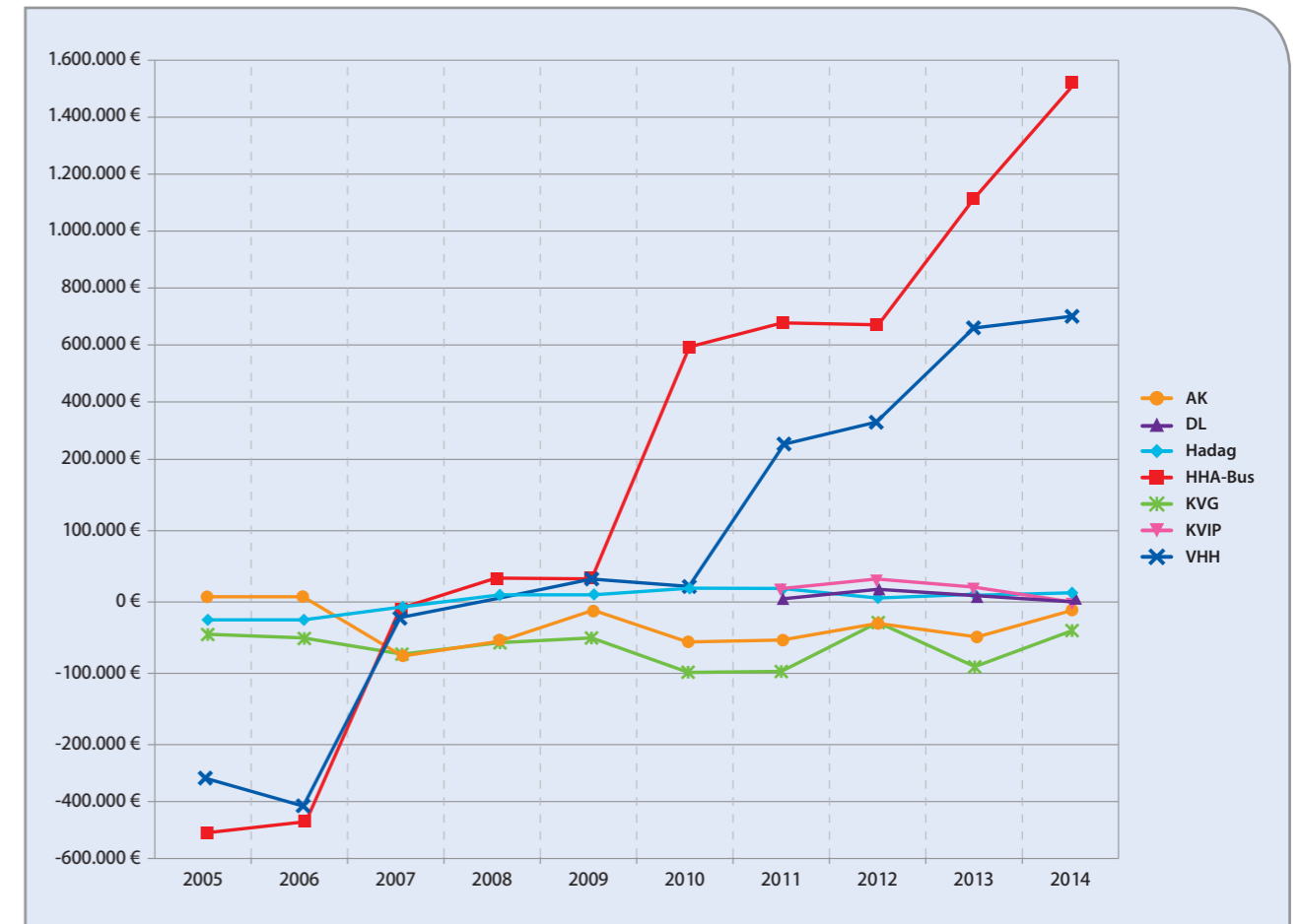


Abbildung 20: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2005 für Bus- und Schiffsunternehmen

Unter den Busunternehmen lässt sich nach wie vor ein Gefälle zwischen „Bus Stadt“ und „Bus Umland“ erkennen. So erzielten die Hochbahn und die VHH, wie in den vergangenen Jahren, den mit Abstand größten Bonus. Dabei ist zu berücksichtigen, dass z. B. DL oder KViP, welche nur mit einem Teilnetz am QSV teilnehmen solch hohe Werte aufgrund der maximalen Bonus-Malus-Marge nicht erreichen können.

Die Autokraft und die KVG liegen als einzige der 7 Busunternehmen weiterhin im Malusbereich. Erfreulicherweise konnte aber zumindest die Autokraft 2014 ihr bestes Ergebnis seit 2010 erzielen und nähert sich so allmählich wieder der Null-Linie an.

Die Hadag erzielt ihr bestes Gesamtergebnis seit 2005.



## 5 FAZIT

Auffällig im QSV-Jahr 2014 ist ein ungewöhnlich hoher Malus im Baustein Mystery Shopping. Aufgrund des wiederum sehr guten Ergebnisses bei der Kundenzufriedenheit, erzielen die Verkehrsunternehmen dennoch das insgesamt beste Qualitätsergebnis seit 2005.

Verkehrsunternehmen	Mystery Shopping	Kunden-zufriedenheit	Fahrkarten-kontrollen	Pünktlichkeit <sup>1</sup>	Gesamt-ergebnis 2014
AK	-23.345 €	141 €	0 €		-23.205 €
DL	-166 €	4.709 €	0 €		4.543 €
Hadag	-32.087 €	52.935 €	0 €		20.847 €
HHA Bus	-2.336 €	1.538.216 €	0 €		1.535.880 €
HHA U-Bahn	-147.987 €	908.415 €	0 €	1.195.283 €	1.955.710 €
KVG <sup>2</sup>	-106.920 €	-30.017 €	0 €		-136.936 €
KVIP	-24.612 €	29.227 €	0 €		4.616 €
S-Bahn	0 €	253.301 €	0 €	-9.487 €	243.814 €
VHH	29.982 €	679.349 €	0 €		709.331 €
<b>Summe</b>	<b>-307.471 €</b>	<b>3.436.276 €</b>	<b>0 €</b>	<b>1.185.796 €</b>	<b>4.314.600 €</b>

<sup>1</sup>Für Bus- und Schiffsverkehre wird die Pünktlichkeit im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen ermittelt.

<sup>2</sup>Die Ergebnisse der KVG sind nicht finanzwirksam, sondern nur nachrichtlich.

Tabelle 2: Finanzielle Ergebnisse 2014 (ohne St&S und U-Bahn-Äquivalent)

Analog zum Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) wurde auch beim erstmals 2009 durchgeführten Mystery Shopping in HVV-Servicestellen 2014 das beste Ergebnis erzielt. Zusätzlich zu den Qualitätskontrollen wurden mit der HVV-Garantie (2011) und der Haltestellenumfeld-Koordination (2013) zwei weitere Qualitätsinstrumente im HVV eingeführt. Es ist ein wesentliches Ziel des QSV die Aufenthaltsqualität in Haltestellen und Fahrzeugen zu steigern. Die HUK arbeitet an der Verbesserung der Aufenthaltsqualität bereits auf dem Weg dorthin.

Die 4 Maßnahmen – HUK, Mystery Shopping, HVV-Garantie und QSV – haben zum Ziel, die bereits vorhandene sehr gute Qualität im HVV zu erhalten bzw. kontinuierlich zu verbessern. Im Fokus stehen dabei immer die Interessen der Fahrgäste.

Dass die Bemühungen im HVV auch von den Fahrgästen registriert und honoriert werden, spiegelt sich nicht nur im sehr guten Ergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragungen im Rahmen des QSV wider, sondern auch im Ergebnis des ÖPNV-Kundenbarometers (Abbildung 21). Bei der durch TNS Infratest durchgeführten Befragung erzielte der HVV 2014 mit einer Note von 2,54 bei der Globalzufriedenheit das beste Ergebnis seit 1999. Damit liegt der HVV deutlich über der Durchschnittsnote von 2,83, welche den ÖPNV- Branchendurchschnitt in Deutschland darstellt.



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

## 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

### Druck:

Siepmann Digitaldruck GmbH

### Fotos:

Hamburger Verkehrsverbund GmbH,  
Cordula Kropke,  
Verkehrsunternehmen im HVV

### Verantwortlich beim HVV:

Regina Hoefert  
Bereich Schienenverkehr/Planung  
- Qualitätsmanagement -

### Gestaltung:

schröder ; advertising



