

JAHRESBERICHT



# HVV-Qualitätsbericht 2018



Komm gut nach Hause





# INHALT

<b>1</b>	<b>Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)</b>	<b>4</b>
1.1	Kundenzufriedenheit	4
1.1.1	Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	8
1.1.2	Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen	9
1.1.3	Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	10
1.1.4	Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge	11
1.1.5	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe	12
1.1.6	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger	13
1.1.7	Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	14
1.2	Pünktlichkeit	15
1.2.1	Bus und Schiff	15
1.2.2	U- und S-Bahn	16
1.3	Mystery Shopping	18
1.3.1	Ergebnisse Bus und Schiff	18
1.3.2	Ergebnisse U- und S-Bahn	20
1.4	Fahrkartenkontrollen	20
1.5	Monetäres Gesamtergebnis	22
<b>2</b>	<b>Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen 2018</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>Haltestellenumfeld-Koordination (HUK)</b>	<b>27</b>
3.1	Bearbeitung von Haltestellenumfeldern in 2018	28
3.2	Ergebnisse/Arbeitsschwerpunkte	29
3.3	Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern (DSQH)	30
3.4	Weitere Tätigkeiten der HUK	30
<b>4</b>	<b>Ergebnisse der HVV-Garantie</b>	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>Fazit</b>	<b>33</b>
	Impressum	35

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

## EINFÜHRUNG

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

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

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

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

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

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

Im Jahr 2018 wurde das QSV auf Verkehre der

- Autokraft GmbH (AK)
- Hadag Seetouristik und Fährdienst AG (Hadag)
- Hamburger Hochbahn AG (HHA)
- Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KViP)
- S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
- Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH (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. Aus Gleichbehandlungsgründen in Bezug zu St&S werden auch im Bereich der U-Bahn einige Merkmale nicht finanzwirksam bewertet.

## 1.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT

### EINFÜHRUNG

Jedes Jahr wird in einer dreimonatigen Frühjahrs- und einer dreimonatigen Herbstwelle mittels eines standardisierten Fragenkatalogs die Zufriedenheit der Fahrgäste in den Verkehrsmitteln Bus, Schnellbahn und Schiff gemessen. Bei diesen Kunden-

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

2018 wurden insgesamt über alle Teilnetze 36.575 Fahrgäste befragt.

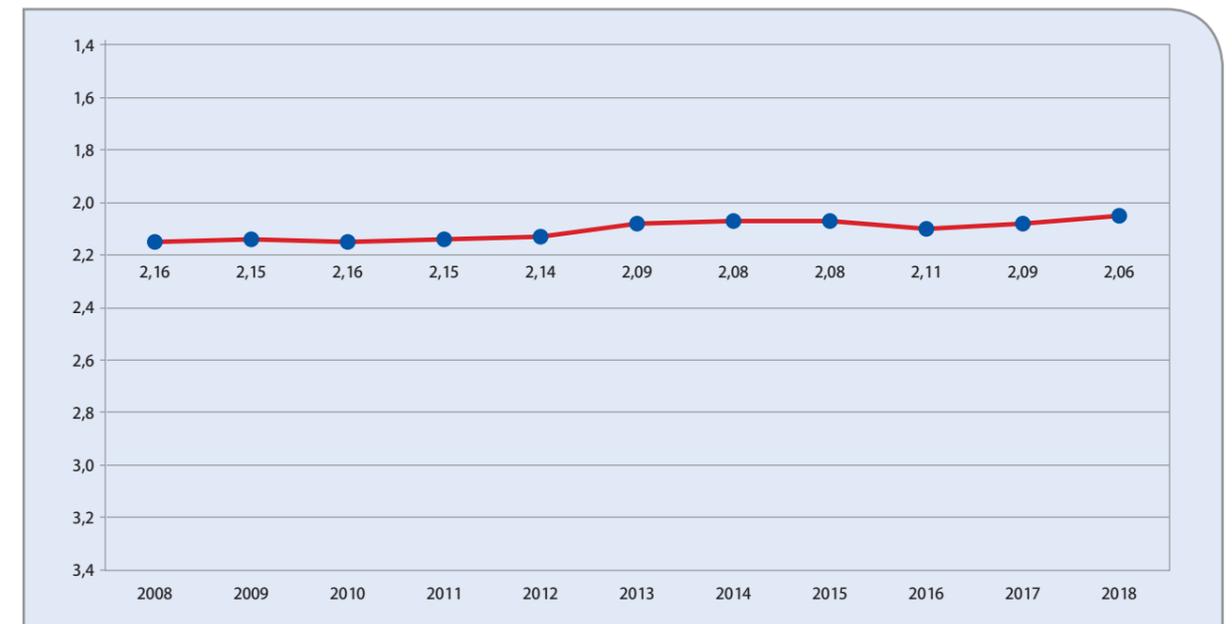


Abbildung 1: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Im Jahr 2018 verbessert sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr nochmals leicht und erreicht mit einer Note von 2,06 ihr bisher bestes Ergebnis (Abbildung 1).

Auch wenn die Fahrgäste des HVV seit 2008 sehr zufrieden mit der durch die Verkehrsunternehmen erbrachten Leistung sind, gibt es bei einigen Merkmalen weiterhin Handlungsbedarfe, wie Abbildung 2 zeigt.

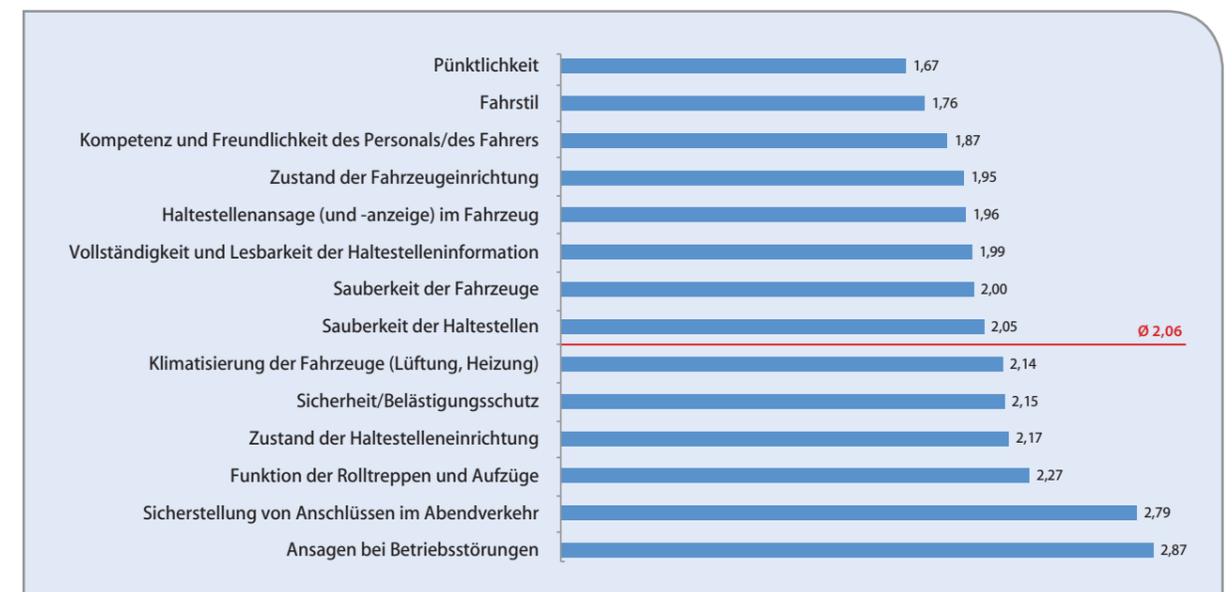


Abbildung 2 Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2018 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)

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

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

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

Merkmal	Kompetenz und Freundlichkeit des Personals (des Fahrers)	Fahrstil	Haltestellenansage (und -anzeige) im Fahrzeug	Sauberkeit der Haltestellen	Zustand der Haltestelleneinrichtung	Sauberkeit der Fahrzeuge	Zustand der Fahrzeugeinrichtung (Lüftung, Heizung)	Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation und Aufzüge	Funktion der Rolltreppen	Pünktlichkeit	Ansagen bei Betriebsstörungen	Sicherstellung vom Anschlüssen im Abendverkehr	Sicherheit/Belästigungsschutz	
U-Bahn	2,07 ↓		1,75 ↓	1,93 ↑	2,00 ↓	2,00 ↑	1,99 ↓	2,16 ↓		2,12 ↑	1,44 ↑	2,56 ↓	2,32 ↑	
S-Bahn	2,15 ↑		1,88 ↑	2,21 ↑	2,26 ↑	2,22 ↑	2,03 ↑	2,36 ↓		2,42 ↑	1,78 ↓	2,93 ↑	2,23 ↑	
Schiff	1,87 ↓	1,78 ↓	2,68 ↓	1,84 ↓	2,28 ↓	1,95 ↓	2,12 ↓	2,36 ↓	2,31 ↓		1,62 ↓	3,10 ↓	2,15 ↓	
Bus Stadt HHA	1,66 ↑	1,76 ↑	1,66 ↑	2,14 ↓	2,05 ↓	1,93 ↓	1,77 ↑	1,86 ↑	1,77 ↑		1,71 ↑	2,76 ↑	2,71 ↑	2,08 ↑
Bus Stadt VHH	1,57 ↑	1,72 ↑	1,61 =	2,10 ↑	2,03 ↑	2,02 ↓	1,83 ↑	1,94 =	1,78 ↑		1,72 ↑	2,86 ↑	2,77 ↓	2,07 ↑
Bus Umland AK	1,64 ↑	1,75 ↑	1,86 ↑	2,17 ↑	2,39 ↓	1,83 ↑	1,93 ↑	2,04 ↑	2,00 ↓		1,97 ↓	3,25 ↓	3,01 ↓	2,03 ↑
Bus Umland HHA	1,67 ↑	1,75 ↑	1,64 ↑	2,17 ↓	2,14 ↑	2,00 ↓	1,77 ↓	1,85 ↓	1,77 ↑		1,73 ↑	2,66 ↓	2,76 ↑	2,09 ↓
Bus Umland KVG	1,68 ↑	1,78 ↓	2,53 ↓	2,10 ↓	2,18 ↓	1,99 ↓	1,94 ↓	2,20 ↓	1,89 ↓		1,80 =	3,25 ↓	2,93 ↑	2,06 ↑
Bus Umland KVIP	1,59 ↑	1,75 ↓	1,65 ↑	2,12 ↑	2,27 ↑	1,75 ↑	1,68 ↑	1,90 ↑	1,98 ↓		1,77 ↓	3,02 ↓	2,89 ↓	1,90 ↑
Bus Umland VHH	1,62 ↑	1,72 ↑	1,71 ↓	2,13 ↑	2,23 ↑	1,95 ↓	1,80 ↓	1,91 ↑	1,83 =		1,74 ↓	2,90 ↑	2,80 ↑	2,00 ↑

**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)

Von den insgesamt 125 Positionen in Tabelle 1 hat bei ca. 54 % eine Verbesserung und bei ca. 43 % eine Verschlechterung stattgefunden. Ca. 3 % der Bewertungskategorien sind gegenüber dem Vorjahr unverändert. Das beste Ergebnis mit einer Bewertung von 1,44 wurde im Berichtsjahr von der U-Bahn für das Merkmal Pünktlichkeit erzielt.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden die Fahrgäste zusätzlich gebeten aus den zu bewertenden Leistungen (Abbildung 2) die für sie persönlich wichtigsten vier auszuwählen.

U-Bahn/S-Bahn	
1. Pünktlichkeit	20,0 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	17,1 %
3. Sicherheit/Belästigungsschutz	10,8 %
4. Klimatisierung der Fahrzeuge	9,7 %

Schiff	
1. Pünktlichkeit	17,3 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	16,5 %
3. Klimatisierung der Fahrzeuge	9,7 %
4. Zustand der Fahrzeugeinrichtung	9,0 %

Bus Stadt	
1. Pünktlichkeit	19,8 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	12,5 %
3. Fahrstil	11,2 %
4. Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	10,9 %

Schnellbus	
1. Pünktlichkeit	19,1 %
2. Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	14,3 %
3. Sauberkeit der Fahrzeuge	13,5 %
4. Fahrstil	11,6 %

Bus Umland	
1. Pünktlichkeit	20,6 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	12,4 %
3. Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	11,7 %
4. Fahrstil	10,3 %

**Tabelle 2:** Ranking der für die Fahrgäste wichtigsten vier Leistungsmerkmale 2018

Die Pünktlichkeit wurde wie in den Vorjahren von den Fahrgästen in den drei Buskategorien sowie bei der Schnellbahn und beim Schiff jeweils am häufigsten als wichtigstes und die „Sauberkeit der Fahrzeuge“ als zweitwichtigstes Merkmal genannt. Insbesondere im Busbereich wird die Bedeutung der Pünktlichkeit durch den großen Abstand von bis zu 8 Prozentpunkten zum nachfolgenden Rang „Sauberkeit der Fahrzeuge“ unterstrichen.

Erfreulicherweise liegen die Gesamtergebnisse für die Pünktlichkeit sowie für die bei der Wichtigkeit danach am häufigsten genannten Merkmale „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Kompetenz und Freundlichkeit des Personals“, „Fahrstil“, „Zustand der Fahrzeugeinrichtung“ und „Klimatisierung der Fahrzeuge“ fast alle über dem ohnehin guten Gesamt-Notendurchschnitt von 2,06 (Abbildung 1 und Abbildung 2). Das Merkmal „Sicherheit/Belästigungsschutz“, das von den Fahrgästen der U- und S-Bahn ebenfalls als eines der wichtigsten vier Merkmale gewertet wurde, weist mit einem weiterhin leicht unterdurchschnittlichen Ergebnis ggf. Handlungsbedarfe auf, auch wenn in den

Vorjahren 2016 und 2017 bereits konkrete Maßnahmen zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls umgesetzt wurden (vgl. u.a. HVV-Qualitätsbericht 2017 Kapitel 4.1.3.). Zudem sind alle U- und S-Bahn-Haltestellen sowie die meisten Fahrzeuge mittlerweile mit Videoüberwachung ausgestattet und es gibt auf allen Bahnsteigen der U- und S-Bahn Notrufsäulen. Gleichwohl ist festzuhalten, dass eine Bewertung mit der Note 2,15 auch kein grundsätzliches Unsicherheitsgefühl der Fahrgäste in den HVV-Verkehrsmitteln aufzeigt.

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse ausgewählter Leistungsmerkmale für das Jahr 2018 inkl. der jeweiligen Jahresergebnisse seit 2008 (erstes Jahr der finanzwirksamen Durchführung des QSV) dargestellt.

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

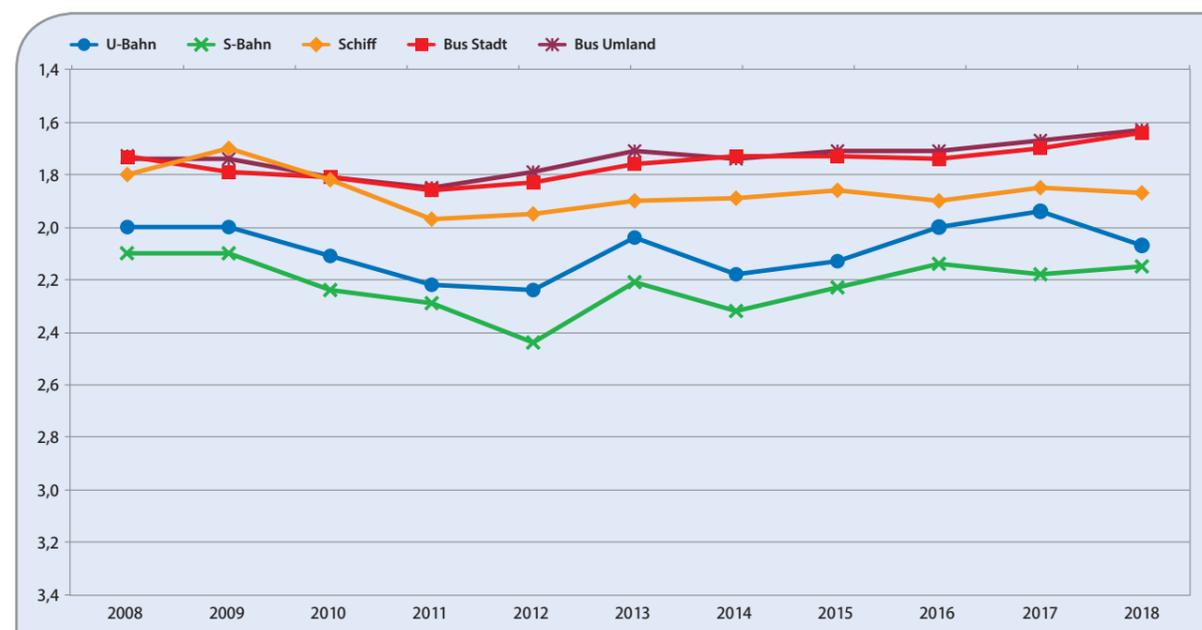


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals – hierzu zählen sowohl das Sicherheits- und Servicepersonal (Schnellbahn, Schiff) als auch die Fahrerinnen und Fahrer (Bus) – hat sich der Wert der S-Bahn, im Vergleich zum Vorjahr, 2018 wieder leicht verbessert. Gleichwohl liegt der Wert wie in den Vorjahren weiterhin um ca. 0,5 Punkte unter dem Niveau von Bus Stadt und Umland. Nach einer kontinuierlichen Verbesserung in den vorangegangenen Jahren musste die U-Bahn bei der Befragung in 2018 eine Verschlechterung ihres Wertes auf 2,07 hinnehmen, dies entspricht aber weiterhin dem Niveau der Zufriedenheitswerte in den Vorjahren.

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



### 1.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT ANSAGEN BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN



Abbildung 4: Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen (Noten 1 – 5)

In 2018 steigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Ansagen bei Betriebsstörungen bei der S-Bahn und dem Bus-Stadt im Vergleich zum Vorjahr leicht an. Bei den anderen Verkehrsmitteln, allen voran dem Schiff, sinkt sie dagegen leicht ab.

Wie auch in den vergangenen Jahren hat dieses Merkmal mit Noten, die in einem befriedigenden Bereich zwischen 2,56 (U-Bahn) und 3,10 (Schiff) liegen, die größte Notwendigkeit zur Verbesserung. Hierzu gibt es bereits einen engen Austausch zwischen HVV und Verkehrsunternehmen, um die Kommunikation gegenüber den Fahrgästen in Störungsfällen sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen sowie ortsunabhängig (z.B. über die HVV-Website oder Twitter-Accounts der Verkehrsunternehmen) und perspektivisch auch verkehrsmittelübergreifend zu verbessern.

Zugunsten der Bewertung Schiff muss festgehalten werden, dass hier aufgrund der besonderen Betriebssituation auf dem Wasser bzgl. der Informationen zu Störungen keine unmittelbare Vergleichbarkeit mit den auf der Straße und den Schienen verkehrenden Verkehrsmitteln vorhanden ist.

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

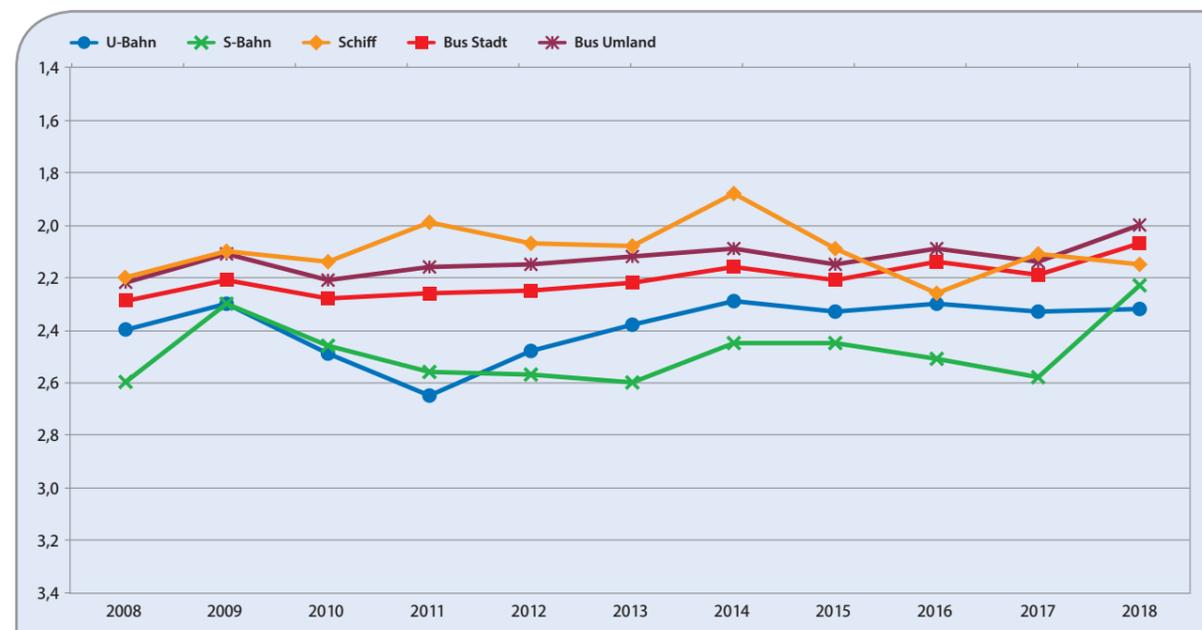


Abbildung 5: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz (Noten 1 – 5)

Über fast alle Verkehrsmittel ist bei diesem sehr wichtigen Merkmal für die Fahrgäste ein stabiler sowie leicht positiver Trend abzulesen.

Auch 2018 fühlten sich die Fahrgäste im Bus und auf dem Schiff den Bewertungen nach grundsätzlich etwas sicherer als in der Schnellbahn. Die 2018 erzielten Werte liegen zwischen 2,00 (Bus-Umland) und 2,32 (U-Bahn). Erstmals seit 2011 liegt der Wert der S-Bahn (2,23) bei diesem Befragungsmerkmal wieder über dem der U-Bahn. Die Fahrgäste haben im Jahr 2018 die Zufriedenheit mit dem Aspekt der Sicherheit und dem Belästigungsschutz auf dem Schiff leicht schlechter bewertet als im Vorjahr, so dass Bus Stadt und Bus Umland bei diesem Merkmal am Besten bewertet wurden.

Grundsätzlich ist bei den Unterschieden Bus/Schnellbahn festzuhalten, dass Fahrgäste in den Bussen mit den Busfahrer und Busfahrerinnen in Konfliktsituationen in aller Regel direkte Ansprechpartner haben, während in der Schnellbahn zunächst nur indirekte Kommunikation mit dem Triebfahrzeugführer oder der Triebfahrzeugführerin aus einem Wagen heraus möglich ist. Gleiches gilt bei der Nutzung der auf allen Bahnsteigen von U- und S-Bahn vorhandenen Notrufsäulen.

Im Rahmen der sogenannten „Sicherheitspartnerschaft im HVV“, die es mittlerweile seit 2011 gibt, werden durch die Beteiligten (u.a. Landes- und Bundespolizei, Sicherheitswachen der Verkehrsunternehmen und HVV GmbH) nach wie vor verschiedene Maßnahmen durchgeführt, um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste in den Fahrzeugen und Haltestellen des HVV stetig zu erhöhen. So werden nicht nur Schwerpunkteinsätze und regelmäßige Streifen durchgeführt, sondern auch zahlreiche Großveranstaltungen in Hamburg begleitet.



### 1.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KLIMATISIERUNG DER FAHRZEUGE

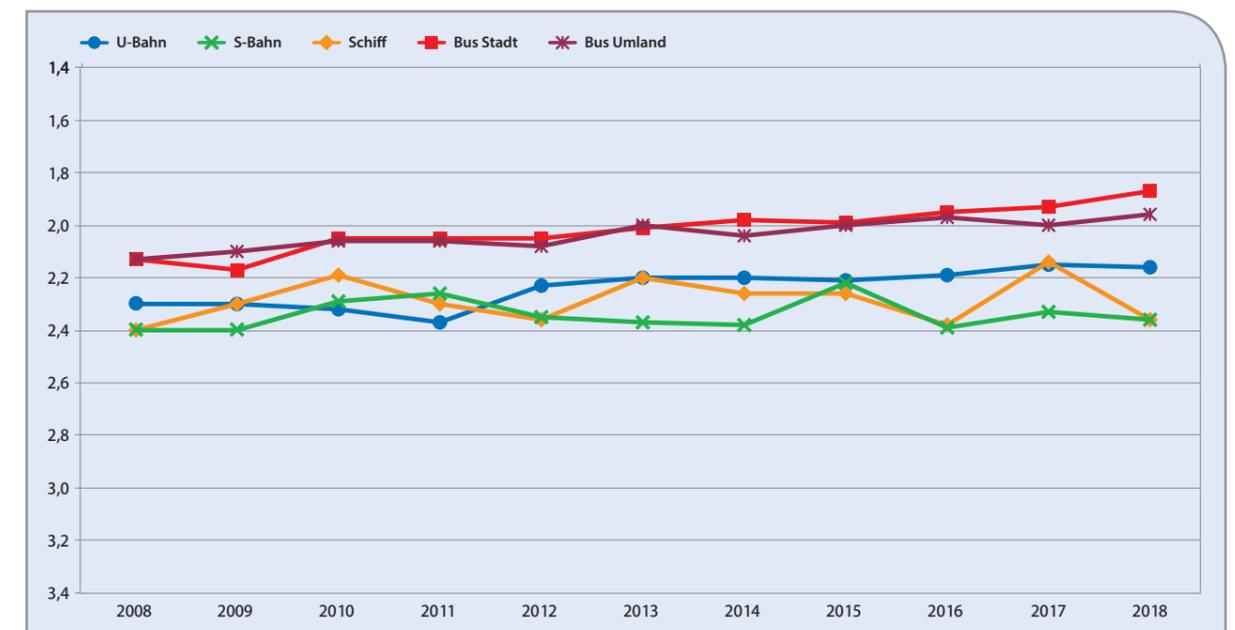


Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge (Noten 1 – 5)

Um die Fahrgäste bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel vor extremen Temperaturen zu schützen und ein Beschlagen der Scheiben bei hoher Luftfeuchtigkeit zu verhindern, ist eine gute Klimatisierung der Fahrzeuge wichtig.

Nach einer geringfügigen Verschlechterung 2017 setzt sich der positive Trend der vorangegangenen Jahre bei Bus Umland 2018 fort. Bei der U-Bahn ist erstmals seit einigen Jahren ein marginaler Rückgang erkennbar. Auch bei der S-Bahn ist die Zufriedenheit mit diesem Merkmal wieder leicht zurückgegangen.

Zukünftig ist bei der S-Bahn durch den Einsatz der neuen Fahrzeuge der Baureihe 490, die seit dem Fahrplanwechsel 2018/2019 sukzessive im S-Bahn-Netz in Betrieb genommen werden, ein weiterer Anstieg der Zufriedenheit mit der Klimatisierung zu erwarten.

Aber auch die weitere Auslieferung von U-Bahn-Fahrzeugen der Baureihe DT5, die bisher insbesondere auf der U3 und U4 eingesetzt werden, führt zu einem höheren Grad an Fahrzeugen bei der Schnellbahn, die über eine Klimaanlage verfügen.

Grundsätzlich werden Temperaturen von Menschen teils sehr unterschiedlich wahrgenommen, so dass dies bei den Befragungsergebnissen zu berücksichtigen ist. Die Kolleginnen und Kollegen vom Blog der HOCHBAHN hatten hierzu 2014 einen lesenswerten Beitrag geschrieben: [https://dialog.hochbahn.de/gute-fahrt/heizung\\_in\\_u-bahn\\_und\\_bus/](https://dialog.hochbahn.de/gute-fahrt/heizung_in_u-bahn_und_bus/)

Bei den Schiffen ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Klimatisierung von 2,14 (2017) auf 2,36 zurückgegangen ohne dass hierfür ein vom Verkehrsunternehmen zu verantwortender Grund erkennbar ist. Die auch in den letzten Jahren schwankende Bewertung der befragten Fahrgäste bei der Bewertung dieses Merkmals ist sehr wahrscheinlich auch auf die bauliche Situation auf den Schiffen zurückzuführen, mit einem geschützten Innenraum und offenem Deck.

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

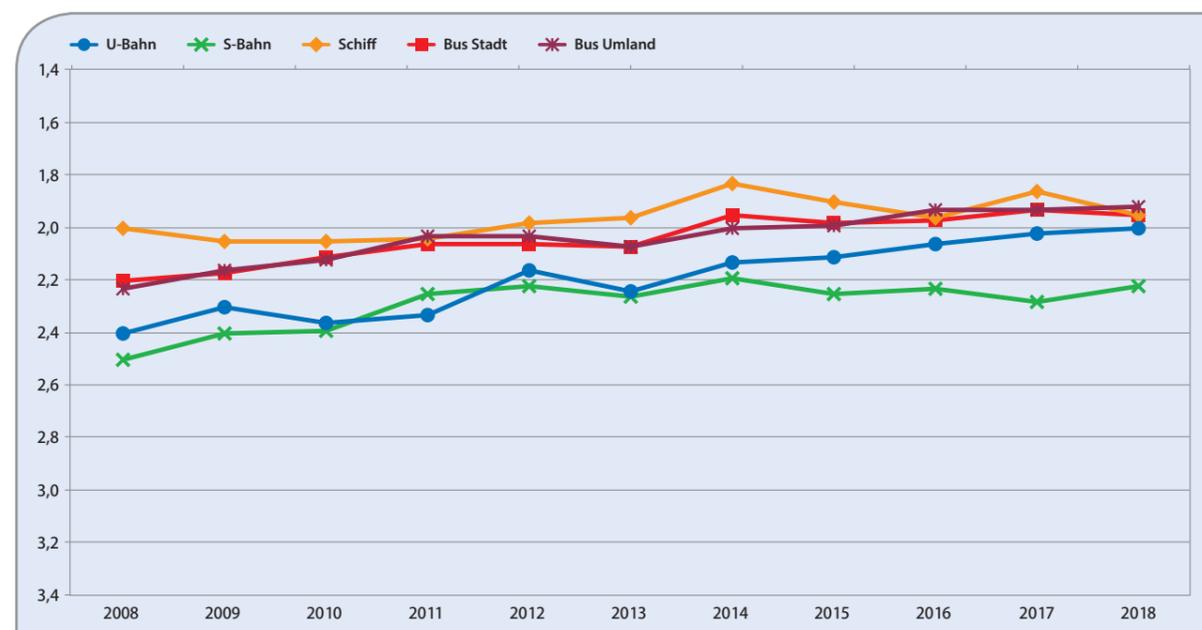


Abbildung 7: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

Bei der Entscheidung zur Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln stellt die Sauberkeit der Fahrzeuge für die Fahrgäste ein wichtiges Kriterium dar. Dies spiegelt sich auch in der Gewichtung der Sauberkeit als zweitwichtigstes Merkmal durch die Fahrgäste wider (Tabelle 2). 2018 haben sich die Bewertungen von Bus Stadt, Bus Umland und Schiff leicht verschlechtert, während bei U- und S-Bahn eine leichte Verbesserung erkennbar ist.

Im Hinblick auf die U-Bahn ist festzustellen, dass der Einsatz von Fahrzeugen der Baureihe DT5 ohne Abfallbehälter sowie der sukzessive Rückbau von Abfallbehälter in den Fahrzeugen der Baureihe DT4 offenbar nicht dazu geführt hat, dass die Sauberkeit, anders als von einigen Fahrgästen angenommen, sich in beiden Fahrzeugtypen verschlechtert hat.



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

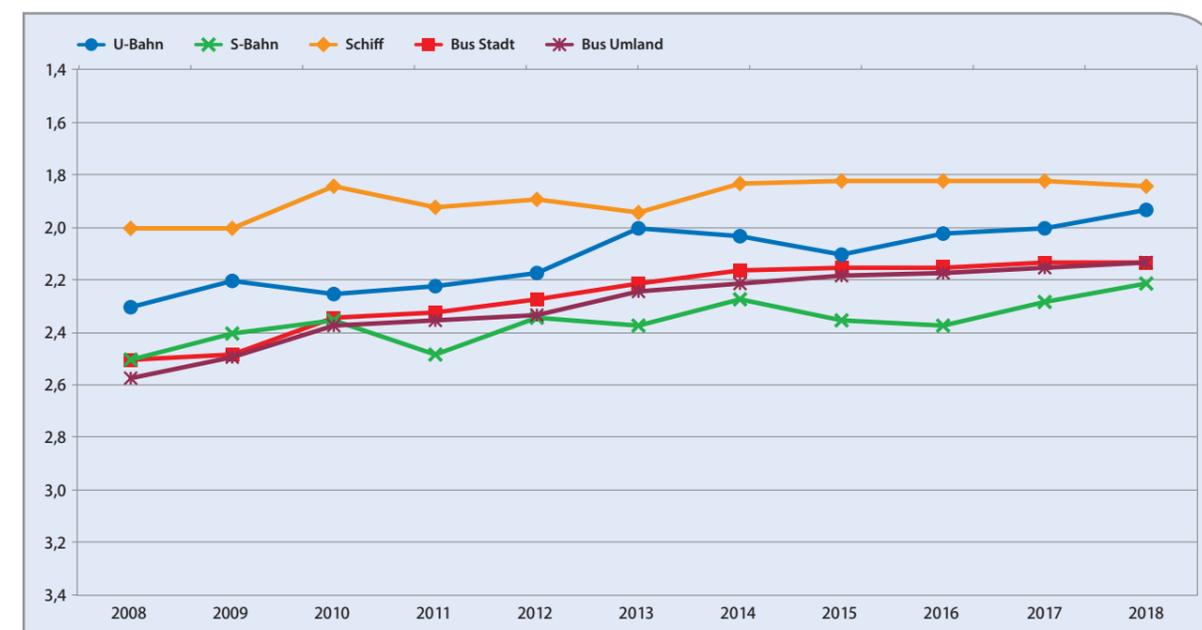


Abbildung 8: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger (Noten 1 – 5)

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

Wie schon in den vorangegangenen Jahren wurde auch in 2018 die Sauberkeit der Fähranleger von den Fahrgästen im Vergleich zu den Haltestellen der anderen Verkehrsmittel mit einer Note von 1,84 als am besten bewertet. Sie hat sich im Vergleich zu 2017 jedoch leicht verschlechtert. In Summe mit der, trotz eines leichten Rückgangs, weiterhin positiven Bewertung der Sauberkeit der Fähren ist dies erneut ein gutes Ergebnis für das Verkehrsmittel Schiff hinsichtlich der generellen Sauberkeit.

Am dringlichsten sind Maßnahmen zur Verbesserung der Sauberkeit zwar nach wie vor in den S-Bahn-Haltestellen erforderlich. Neben den neuen Bodenflächen in den unterirdischen S-Bahn-Stationen, die aufgrund ihrer Helligkeit einer besonders intensiven Reinigung bedürfen, sind vor allem Beschmierungen oder die Verunreinigung durch Flüssigkeiten sowie überfüllte

Mülleimer Anlass für Beschwerden durch Fahrgäste. Allerdings setzt sich der positive Trend der letzten Jahre auch in 2018 fort. So stieg der Zufriedenheitswert von 2,28 in 2017 auf nun 2,21 in 2018. Dies liegt sicherlich auch daran, dass die S-Bahn Hamburg zusammen mit dem Stationsbetreiber DB Station&Service neue Wege geht und Stationen wie in Bahrenfeld, Sternschanze oder Bergedorf mit (farbigen) Klebefolien ausstattet oder neue Gestaltungselemente ausprobiert.

Insgesamt liegt die Kundenzufriedenheit bei der Frage nach der Sauberkeit an den Haltestellen bei Werten von 1,84 bis 2,21 weiterhin in einem grundsätzlich guten Bereich, vor allem die vergleichsweise gute Bewertung der U-Bahn-Haltestellen ist hervorzuheben.

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

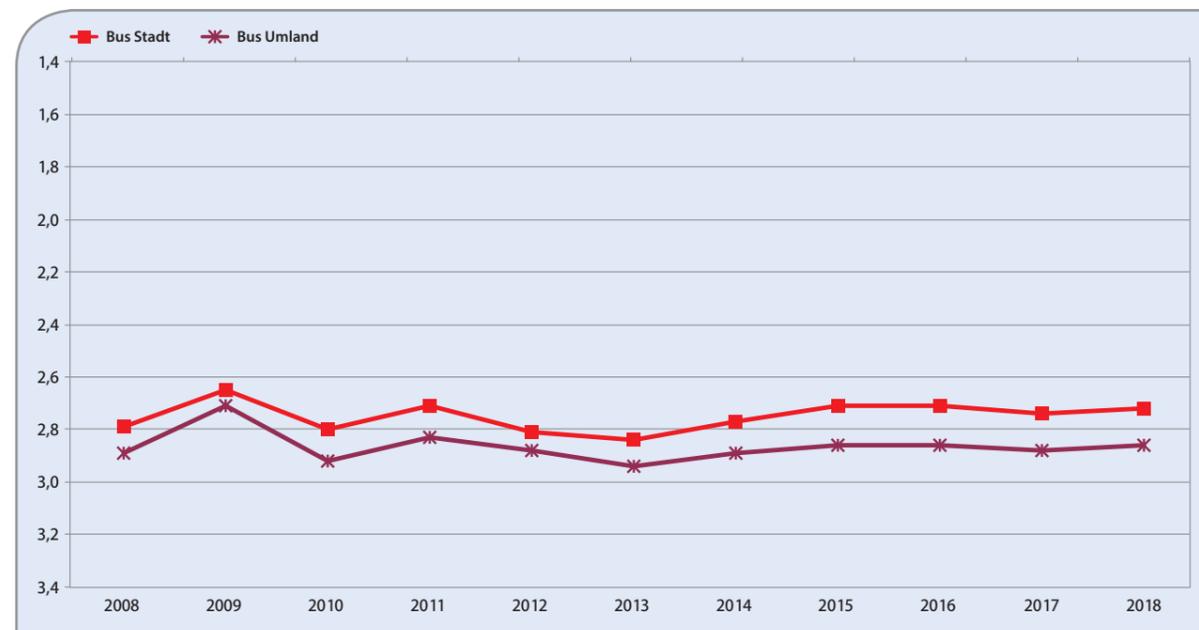


Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (Noten 1–5)

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Anschlusssicherung im Abendverkehr wird nur für den Busbereich erfragt und nicht für Schiff und Schnellbahn.

nicht vorhandenen alternativen Fahrmöglichkeiten zu langen Wartezeiten.

Im Busbereich ist die Sicherung von Anschlüssen in den Abend- und Nachtstunden von großer Bedeutung, denn insbesondere am Stadtrand und im Umland dient der Bus als Abbringer von der Schnellbahn. Verpasste Anschlüsse führen bei gleichzeitig

Im Vergleich zu 2017 hat sich die Zufriedenheit mit der Anschlusssicherung im Abendverkehr 2018 im Busnetz Stadt leicht verbessert. Dabei wird die Anschlusssicherung im Busnetz Stadt mit einem Wert von 2,76 leicht besser bewertet als im Busnetz Umland (2,86) (Abbildung 9).



## 1.2 PÜNKTLICHKEIT

### 1.2.1 BUS UND SCHIFF

#### EINFÜHRUNG

Für Bus- und Schiffsteilnetze wird die Gesamtpünktlichkeit 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 auf ihrer jeweils aktuellen Fahrt gefragt. Die Ergebnisse fließen jedoch nicht finanzwirksam ins QSV ein, da die Pünktlichkeit hier objektiv erhoben wird, siehe Kapitel 4.2.2.

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

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

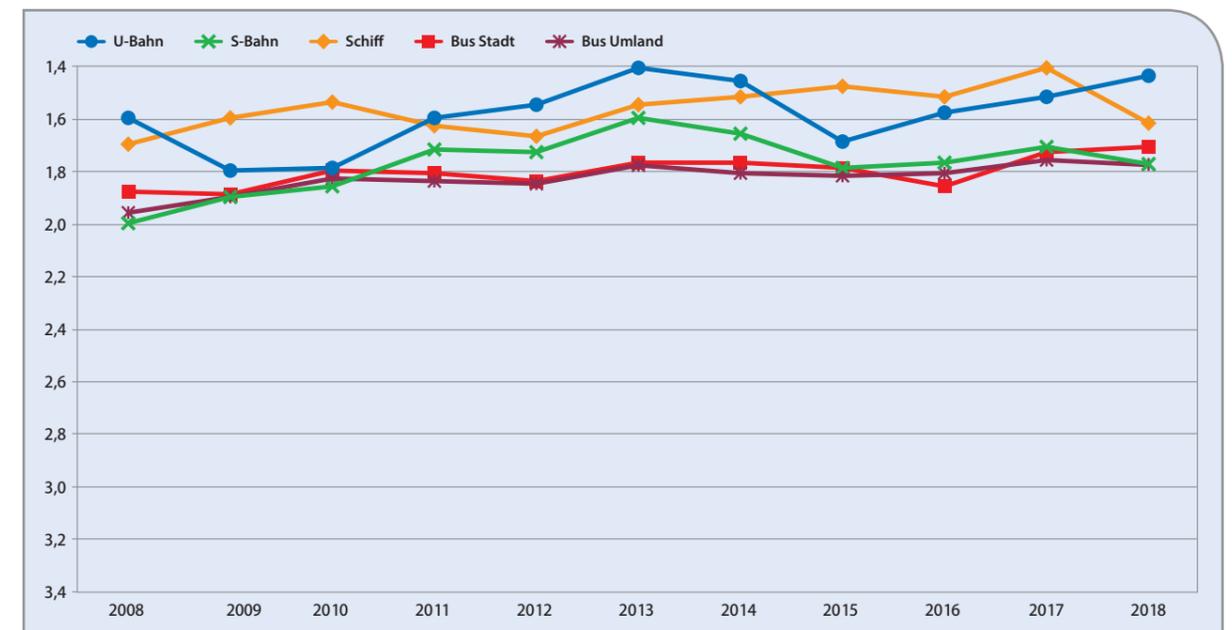


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (Noten 1–5)

Vor diesem komplexen Planungshintergrund sind die sehr guten Noten für die Pünktlichkeit im HVV als besonders positiv hervorzuheben. Die Ergebnisse liegen in 2018 zwischen 1,44 (U-Bahn) und 1,79 (Bus Umland). 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 Leistungsmerkmalen.



### 1.2.2 U- UND S-BAHN

#### EINFÜHRUNG

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

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

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

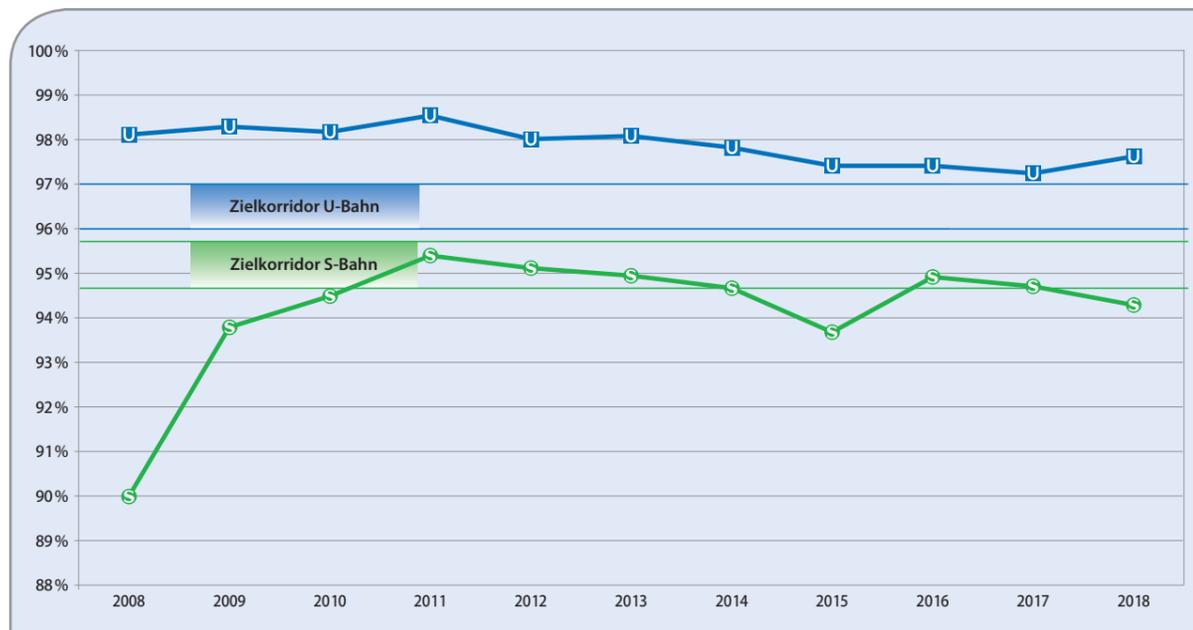


Abbildung 11: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Der Jahrespünktlichkeitswert bei der S-Bahn lag mit 94,3 % knapp unter der unteren Grenze des festgelegten Zielkorridors von 94,7 % bis 95,7 %, in dem weder Bonus noch Malus anfallen. Damit wird erstmals seit 2015 wieder ein Malus für die S-Bahn fällig. Der Jahrespünktlichkeitswert der U-Bahn betrug im Jahr 2018 97,64 % und lag damit wie auch schon in den vergangenen Jahren seit Beginn der finanzwirksamen Messung des QSV über der oberen Grenze des Zielkorridors von 96,0 % – 97,0 %. Im Vergleich zu 2017 verbesserte sich die Pünktlichkeit der U-Bahn wieder und stoppte den Abwärtstrend der letzten Jahre.

Die weitgehende Unabhängigkeit der U-Bahn-Linien voneinander – im Gegensatz zur Situation bei der S-Bahn, bei der alle vier bzw. sechs Linien über jeweils zwei Richtungsgleise des Hamburger Hauptbahnhofs verkehren – ist weiterhin ein entscheidender Vorteil des U-Bahn-Netzes bei der Erreichung der Pünktlichkeitsziele. Im S-Bahn-Netz können sich Verspätungen trotz der aufwendigen Arbeit der S-Bahn-Leitstelle bei auftretenden Störungen und Verzögerungen im Betriebsablauf diesen wieder zu stabilisieren dagegen schnell auf weitere, zunächst von einer Verspätung nicht betroffene Linien auswirken und so zu Folgeverspätungen im Gesamtnetz führen.



Neben Verspätungen aus Gründen, die unmittelbar im Verantwortungsbereich der Verkehrsunternehmen liegen (z.B. technische Fahrzeugmängel, Bahnsteigwenden, Flügelvorgänge, Fehldispositionen), spielen bei Verspätungen vor allem nur begrenzt beeinflussbare externe Ursachen eine Rolle und wirken sich negativ auf die Pünktlichkeit der U- und S-Bahnen im HVV aus. Insbesondere bei der S-Bahn sind wie auch in den Vorjahren im Jahr 2018 betriebsfremde Personen in den Gleisanlagen, Polizei- oder Notarzteinsätze und Störungen durch Witterungseinflüsse für einen erheblichen Anteil der Verspätungen verantwortlich gewesen. Dieser Anteil von „externen Ursachen“ hat laut Analyse des Verkehrsunternehmens in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Ziel der Verkehrsunternehmen und des HVV ist es daher, mit wirksamen Maßnahmen (z.B. die Einzäunung von weiteren Streckenabschnitten, Einrichtung von neuen Weichen, Grünrückschnitt) den Verspätungsursachen entgegenzuwirken und den Betrieb nach Störungen schnell wieder zu stabilisieren. Der Anteil externer Verspätungsursachen hat auch 2018 zugenommen.

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

## 1.3 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/Rolltreppen, 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 Schiffsteilnetze ausschließlich für die Merkmale Fahrplan- und Tarifaushang erzielt werden, denn bei allen anderen Merkmalen ist lediglich ein neutrales bzw. ein negatives Ergebnis möglich. Bei den Schnellbahn-Teilnetzen kann im QSV-Baustein Mystery Shopping für kein Merkmal ein Bonus erzielt werden.

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

Im Busbereich beträgt die Anzahl der in 2018 kontrollierten Richtungshaltestellen rund 4.350 (dies entspricht ca. 2.175 Haltestellen) von rund. 8000 Richtungshaltestellen und die Anzahl der kontrollierten Fahrzeuge ca. 1.450. Somit wurden ins-

gesamt etwa 54% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge aufgenommen. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich wurden alle Haltestellen/Anleger sowie 122 Wagen der S-Bahn und 170 Wagen der U-Bahn aufgenommen.

### 1.3.1 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.

2018 wurden am Haltestellenmast die Liniennummern in den Linienrauten von den Erhebern am häufigsten beanstandet. Bei diesem Merkmal, wie auch bei der Tarifzeile mit dem HVV-Logo und bei den Linienzeilen wurde der Zielwert von 99% nicht ganz eingehalten. Im Schnitt über alle Verkehrsunternehmen wurden Werte von 96,9% (Liniennummern), 97,8% (HVV-Logo in der Tarifzeile) und 97,9% (Linienzeilen). Mit 99,29% hat

das Haltestellensymbol, anders als im Vorjahr, die 99% übertraffen. Damit liegt für die Merkmale am Haltestellenmast das Gesamtergebnis von 98,6% für die Gruppe 2018 etwas höher als im Vorjahr.

Wie in den drei Vorjahren fallen in 2018 die meisten Mängel innerhalb der Merkmalsgruppe Haltestellen-Fahrgastinformation bei den Verkehrsnetzplänen an, hier wurde im gesamten Busnetz ein Wert von 86,9% erreicht. Die abgewerteten Verkehrsnetzpläne waren meist überholt, nicht lesbar oder nicht vorhanden. Alle anderen Merkmale der Gruppe Haltestellen-Fahrgastinformation finden sich in der Zielmarge zwischen 92% und 95% wieder oder überschreiten diese. Trotz des verschlechterten Ergebnisses bei den Verkehrsnetzplänen liegt das Ergebnis aus dieser Gruppe 2018 mit 92,9% noch im Zielkorridor.

Bei der Bewertung der Fahrzeuge (Merkmalsgruppe Bus-Fahrgastinformation) werden die Merkmale Nutzungshinweise und Metrobusplan mit Werten von 88,3% und 91,5% gemessen an allen Verkehrsunternehmen am schlechtesten bewertet. Häufigste Gründe für die schlechte Bewertung waren veraltete oder nicht existente Pläne. Abgesehen davon wurde wie auch schon im vorigen Jahr beim HVV-Logo am Fahrzeug, bei der Haltestellenanzeige und bei der Haltestellenansage der Zielwert von 97% verfehlt.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass u.a. in den Fahrzeugen der KVG ein umfangreicher Austausch der Fahrzeugrechner/-drucker stattgefunden hat, welche auch für die automatisierte Anzeige und Ansage von Haltestellen zuständig ist. Die Fahrzielanzeige hinten fällt mit 99,1% mittlerweile in diesen Bereich. Für die gesamte Merkmalsgruppe wurde in 2018 ein Ergebnis von 97,2% erreicht, der über dem Zielwert liegt und das Vorjahresergebnis eklatant übertrifft.

Alles in Allem unterscheiden sich die Erhebungsergebnisse im Mystery Shopping beim Bus Umland nach wie vor stark von den Ergebnissen beim Bus Stadt. Im Umland besteht immer noch ein größerer Handlungsbedarf bei der Haltestellenpflege.

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



### 1.3.2 ERGEBNISSE U- UND S-BAHN

Im Jahr 2018 mussten bei den Qualitätskontrollen des HVV an den über 150 Schnellbahnhaltestellen und in knapp 300 Wagen von U- und S-Bahn (170/122) erneut verhältnismäßig wenige Mängel an den im Rahmen des Mystery Shoppings zu prüfenden Merkmalen dokumentiert werden.

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

Vor allem die wichtigen technischen Einrichtungen zur Fahrgastinformation wie Zugzielanzeiger oder die Fahrkartenautomaten zum Vertrieb der HVV-Fahrkarten wiesen bei den Stichprobenprüfungen des HVV fast keine Mängel auf. So mussten im Rahmen der Haltestellenbegehungen bei über 540 Fahrkartenautomaten von U- und S-Bahn bzw. DB Vertrieb insgesamt nur sechs größere Mängel aufgenommen werden (U-Bahn: außer Betrieb; S-Bahn: Bedienungsanzeige eingefroren, Automat außer Betrieb). Auch in 2018 waren Fahrkartenautomaten mit Aufklebern beklebt oder beschmiert, welche das Erscheinungsbild störten. Die eigentliche Funktion der Fahrkartenautomaten wurde durch diese Art von Mangel aber nicht beeinträchtigt. Bei den Zugzielanzeigern war das Qualitätsniveau wie in den Vorjahren weiterhin sehr hoch: von den erneut ca. 1.200 geprüften Zugzielanzeigern auf den Bahnsteigen von U- und S-Bahn wiesen lediglich bei der S-Bahn mehrere Zugzielanzeiger größere (meist Ausfall) sowie einige weitere kleinere Mängel auf (Anzeigedefekte). In einigen Fällen waren Aufkleber oder Beschmierungen, z.T. aber auch Verschmutzungen durch Staub, Taubenkot oder Spinnweben der Grund für eine teilweise Abwertung.

Die Aushänge in den Informationsvitriolen auf den U- und S-Bahn-Bahnsteigen, d.h. Fahrpläne, Verkehrsnetzpläne, Schnellbahnpläne, Tarifaushänge, Nutzungsbedingungen waren in den allermeisten Fällen auf dem aktuellen Stand, dazu gepflegt und nach den Vorgaben des HVV Corporate Design in den standardi-

sierten Vitriolen angeordnet. An besonders exponierten Vitriolenstandorten wurde bei der Begehung der Stationen festgestellt, dass durch die Sonneneinstrahlung die Linien der „U3“ und „AKN“ in den Schnellbahnplänen z.T. bereits nach einem halben bis drei Viertel Jahr z.T. deutlich verblichen waren. Nach Auskunft des für den Druck und die Beschaffung der Schnellbahnpläne zuständigen zentralen Verkehrsunternehmens lag dies in einer nicht ausreichenden Druckqualität der zuständigen Druckerei, die daraufhin gewechselt worden ist. Es ist davon auszugehen, dass im Jahr 2019 die Schnellbahnpläne wieder in der gewohnten Qualität in den Vitriolen der Schnellbahnhaltestellen aushängen.

Nicht immer funktionstüchtig waren Aufzüge, die an Haltestellen der U- und S-Bahn im Regelfall die Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste herstellen. Sowohl Baumaßnahmen im Umfeld der Aufzüge, die Reparatur von Störungen oder die Erneuerung von Aufzugsanlagen waren Ursachen dafür. Handelt es sich um planmäßige Wartungsarbeiten wird von einer Abwertung abgesehen, sind die Aufzüge aus technischen Gründen defekt, gilt dies als Mangel. Grundsätzlich ist ein Großteil der Aufzüge im HVV betriebsbereit, Fahrgäste können vor oder während einer Fahrt den Betriebszustand auch über die HVV-Aufzugskarte prüfen: <https://geofox.hvv.de/jsf/showElevatorStates.seam>

Da bei den Aufzügen im Rahmen des Mystery Shoppings bislang nur Stichprobenkontrollen durchgeführt werden, ist das Ziel des HVV und der betroffenen Verkehrsunternehmen weiterhin, die Verfügbarkeit der Aufzüge kontinuierlich und automatisch zu messen und das Qualitätsniveau damit soweit wie möglich lückenlos zu überwachen. Denn die höchstmögliche Verfügbarkeit der Aufzugsanlagen ist, im Sinne der Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, eins der wichtigen Ziele der Qualitätssteuerung. Sind Aufzüge gestört, sind Fahrgäste gezwungen Umwege auf sich zu nehmen oder andere Verkehrsmittel zu nutzen.

Um die Verfügbarkeitsmessungen umzusetzen, hatte die Betreiberin der Hamburger S-Bahn-Stationen, DB Station&Service, bis Anfang 2017 alle Aufzüge im Hamburger S-Bahn-Netz mit modernen Sensoren zur Fernüberwachung ausgestattet. Mithilfe dieser Fernüberwachung ist es wie schon bei der U-Bahn mög-

lich, eine entsprechende Messung der Verfügbarkeiten durchzuführen. Nach dem die Qualität der Verfügbarkeitsmessung in 2018 grobenteils bestätigt werden konnte, bleibt es die Aufgabe des HVV, eine angemessene Regelung zur Bewertung der Verfügbarkeitsqualität bei U- und S-Bahn zu finden und 2019/2020 in HVV-Qualitätsstandards zu überführen.

Stationäre Einrichtungen in Haltestellen, die auch in 2018 wiederholt abgewertet werden mussten, sind „Informationsvitriolen“, „Haltestellenschilder“ (mit dem Namen der Haltestelle und der Wegeleitung) oder „Empfangsinformationen“ (mit dem Name der Haltestelle und Liniensymbolen sowie S- oder U-Symbol) insbesondere in den Zugangsbereichen zu Tunnelhaltestellen. In den allermeisten Fällen wurden dabei Abwertungen aufgrund von Vandalismus vorgenommen: Aufkleber, Beschmierungen, zerstörte Scheiben sind die häufigsten Gründe für die Mängelaufnahme. In diesen Fällen zeigt sich die Notwendigkeit einer sehr regelmäßigen Kontrolle, Reinigung, Wartung und ggf. Instandsetzung der Haltestelleneinrichtungen durch die Verkehrsunternehmen oder Infrastrukturbetreiber. Positiv zu erwähnen ist das sehr gute Schadensbeseitigungsmanagement der Hochbahn. Aber auch kurze Reaktionszeiten sind notwendig, damit Schäden schnell beseitigt und Nachahmer nicht angeregt werden. Es ist in diesem Zusammenhang auch im Hinblick auf die hohen Kosten für die Schadensbeseitigung festzuhalten, dass ohne mutwillige Beschmierungen und Zerstörungen ein besseres Qualitätsniveau an den Haltestellen erreicht werden könnte, vor allem bezüglich des Eindrucks einer

Haltestelle, die auch als „Visitenkarte“ für den ÖPNV gilt.

In den Fahrzeugen von S- und U-Bahn werden bei den Qualitätsprüfungen Abwertungen vorgenommen, wenn die innen im Wagen aufgeklebten Pläne (HVV-Schnellbahnplan, Nutzungsbedingungen, Tarifzonenplan) nicht aktuell oder beschädigt sind oder wenn die Anzeige/Durchsagen der nächsten Haltestelle nicht korrekt funktioniert. Insgesamt zeigte sich in 2018 wie auch im Vorjahr in dem QSV-Prüfungsbereich „Fahrzeug“ ein sehr gutes Qualitätsniveau, so dass es erneut nur zu wenigen Abwertungen im Rahmen der Qualitätsprüfung kam. Bei der U-Bahn waren insgesamt 99,1% (2017: 98,7%) und bei der S-Bahn knapp 98,0% (2017: 98,0%) der geprüften Merkmale schadensfrei. Durch das Einfließen von neuen Fahrzeugen bei U- und S-Bahn stehen Fahrgästen vermehrt digitale Anzeigen in den Fahrzeugen zur Verfügung („Fahrgastfernsehen“), die insbesondere auch die nächste Haltestelle, ein sogenanntes Linienband mit den weiteren Haltestellen oder auch z.T. den Betriebszustand von Aufzügen anzeigen. Auch diese Anzeigen werden von dem HVV hinsichtlich ihrer Nutzbarkeit durch die Fahrgäste in Zukunft intensiv geprüft und entsprechend bewertet.

### 1.4 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 2018 konnten alle Verkehrsunternehmen bis auf die VHH ihre Vorgaben bei den zu leistenden Prüfstunden erfüllen. Der VHH werden 3.474,5 nicht geleistete Prüfstunden als Malus angerechnet, wobei in Summe bei den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen eine positive Bilanz bei den Prüferstunden zu verzeichnen ist. Insgesamt wurde eine Prüfleistung von 260.857 Stunden in 2018 erbracht.

## 1.5 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 12: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

2018 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre (KVG und St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent) ein Bonus-Malus-Saldo von 8.162.889,89 € erzielt (Abbildung 12). Davon entfielen 7.301.772 € auf den Bonus-Malus-Pool, das sind rund 1.350.000 € mehr als im Vorjahr.

Die Hauptursache ist die weitere durchschnittliche Verbesserung der Kundenzufriedenheitsergebnisse. Die Hadag hatte dagegen eine deutliche Verschlechterung ihrer Kundenzufriedenheitswerte in 2018 zu verzeichnen. Dies ist auch der Grund dafür, dass die Hadag ihre positive Saldo-Entwicklung aus den letzten Jahren nicht wiederholen konnte und in 2018 erstmals in den Malus-Bereich rutscht.

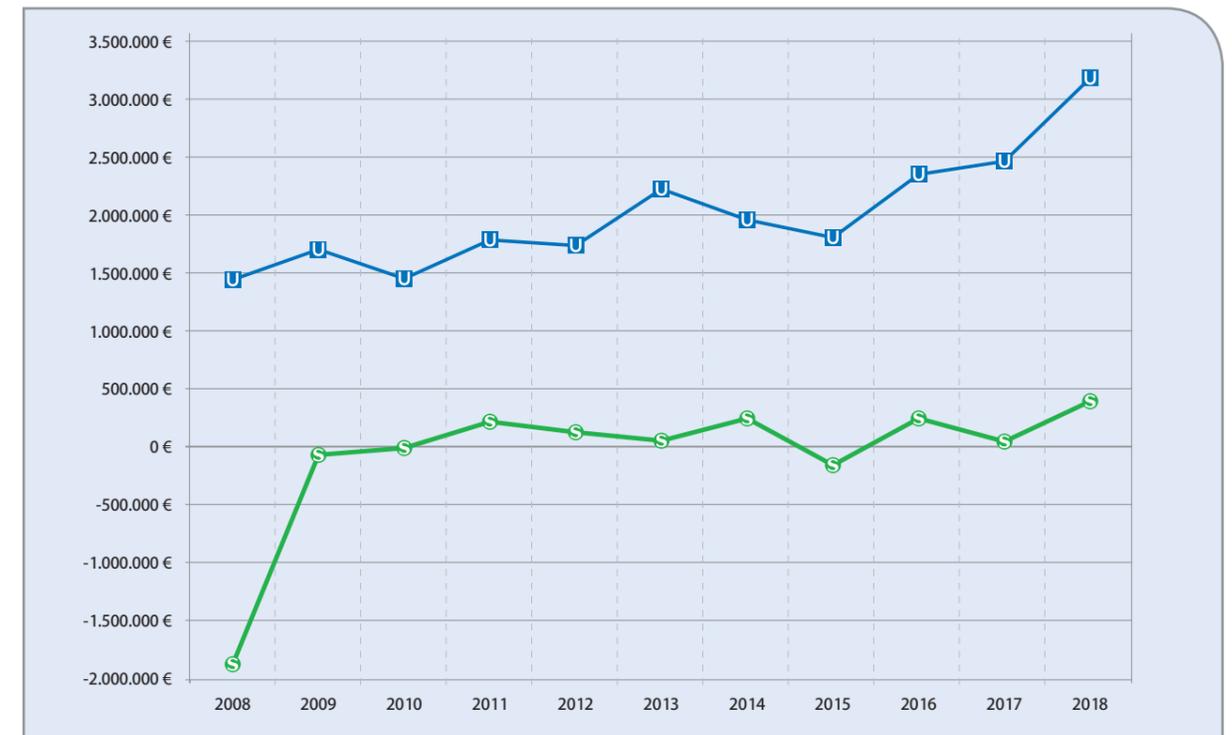


Abbildung 13: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für U- und S-Bahn (ohne St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent)



## 2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN 2018

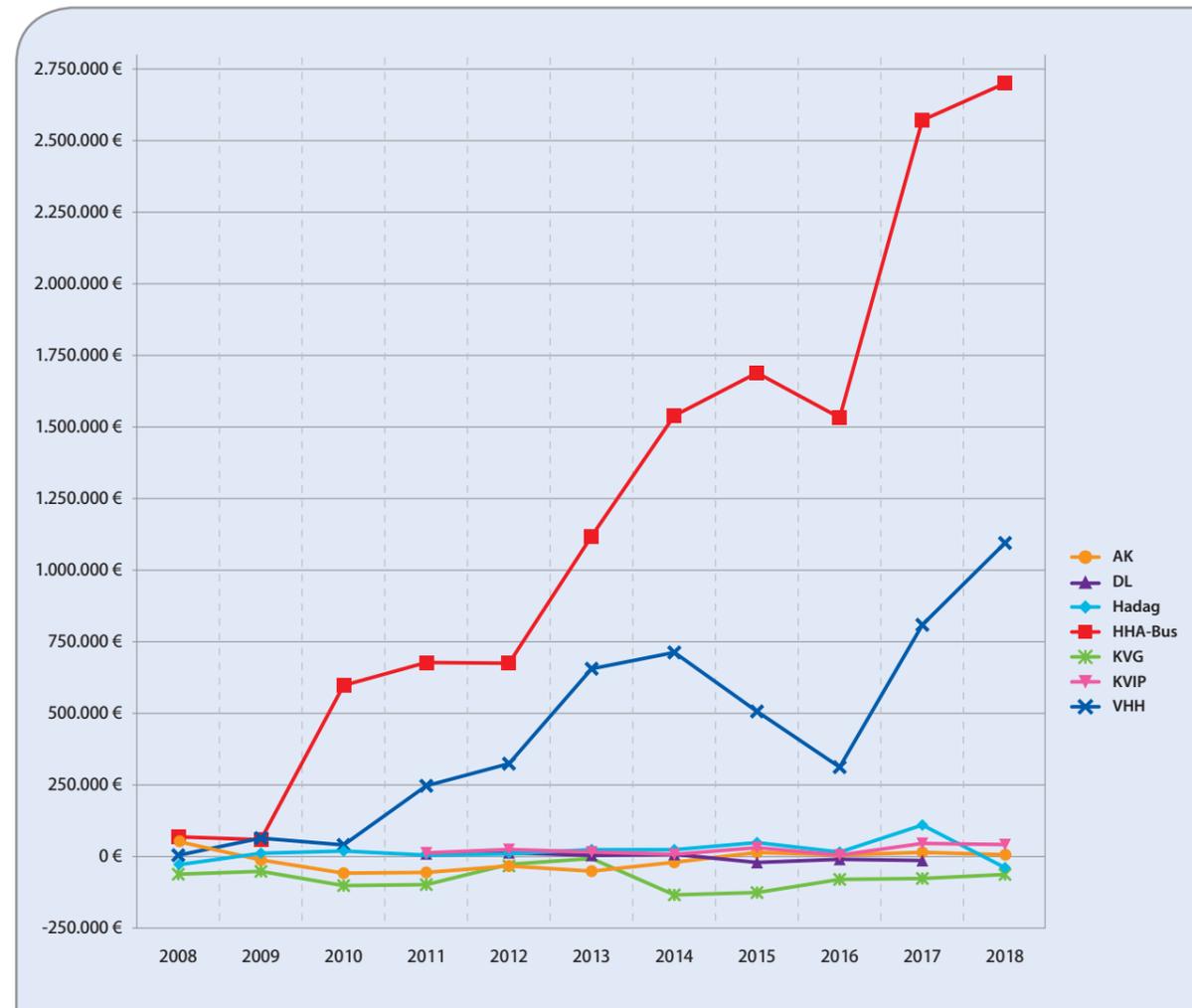


Abbildung 14: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für Bus- und Schiffsunternehmen

Die KVG schnitt ebenso wie erstmals die Hadag mit einem Ergebnis im Malusbereich ab (die Ergebnisse in den Teilnetzen der KVG sind allerdings bislang nicht finanzwirksam). Die Bonus-Malus-Saldoentwicklung der KVG ist im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen weiterhin am schwächsten, verbesserte sich aber geringfügig gegenüber dem Vorjahr aufgrund des erreichten Bonus im Baustein Kundenzufriedenheit.

Im Jahr 2018 hat der HVV erneut die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüfen lassen. Untersucht wurden in dieser, im 10. Jahr stattfindenden Untersuchung, insgesamt 35 HVV-Servicestellen mit auf Monatsmitte und Ultimo verteilten Testbesuchen.

Insgesamt erlangten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,1 in der Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, sehr gute Werte, die allerdings knapp hinter den Werten aus dem Vorjahr liegen.

Die Studie wurde im Zeitraum von Ende August bis Anfang November durch das Institut SKOPOS NEXT aus Köln realisiert. Dabei wurden insgesamt 645 Tests in HVV-Servicestellen durchgeführt.

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

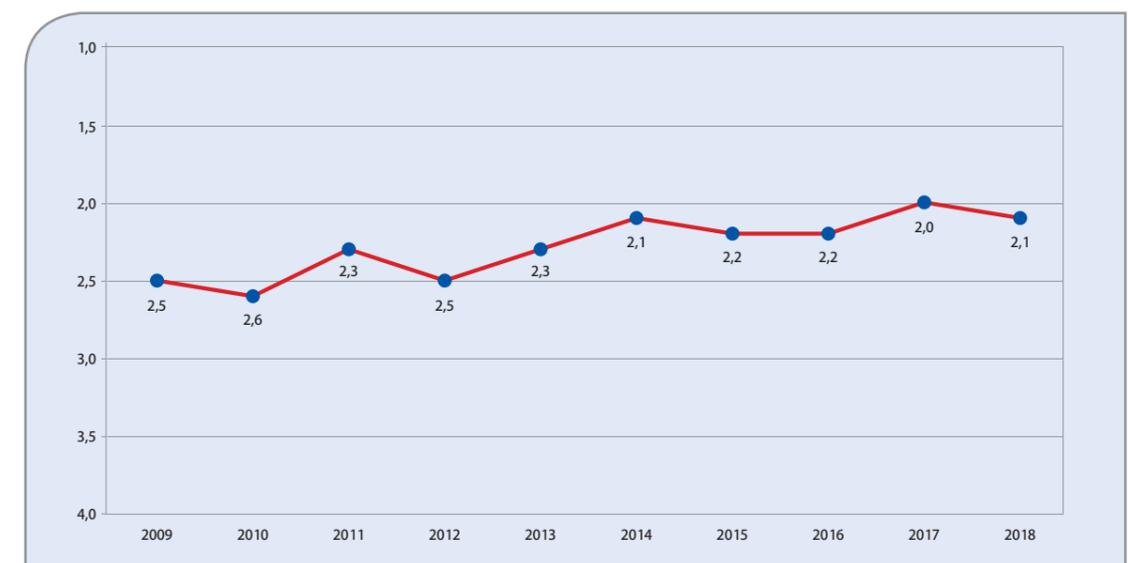


Abbildung 15: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen (Noten 1 – 6)

Einen Bestwert erreichen mit 83,3% die mit Fremdpersonal betriebenen Servicestellen. Erstmals liegen diese damit sogar 2 Indexpunkte vor den mit eigenem Personal betriebenen Servicestellen, die in der Vergangenheit durchschnittlich etwa 4–5 Indexpunkte vorne lagen.

Allerdings zeigt sich in diesem Zusammenhang auch die unterschiedliche Kundenfrequenz und Belastung der Servicestellen: Während in den Servicestellen mit externem Personal die Wartezeit bis zur Beratung bei unter 3 Minuten lag, ist diese bei Servicestellen mit eigenem Personal auf durchschnittlich 7 Minuten

angestiegen. In der Folge wird auch die Ausführlichkeit der Beratung (2,1) im Vergleich zum Vorjahr (2,0) als etwas weniger umfassend wahrgenommen.

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die Sicherheit in der Beratung werden weiterhin sehr positiv beurteilt (jeweils Note 1,6). Mindestens 85 % der Testkunden zeigten sich hier zufrieden (Skalenwerte 1+2). Die Bewertung der Interessiertheit der Mitarbeiter (2,1) hat sich gegenüber dem Vorjahr (1,9) allerdings leicht verschlechtert.



Abbildung 16: Beispielhafter Gesamtüberblick des Auftretens der Mitarbeiter in den HVV-Servicestellen im Jahr 2018 (Werte < 2 % werden nicht ausgewiesen)

Basis: Alle Servicestellen, n = 740

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

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

Im Gesamtindex liegt zwischen der am besten und am schlechtesten bewerteten Servicestelle ein Unterschied von über 30 Indexpunkten. Die besten Servicestellen in Neu Wulmstorf und Tornesch sind diesmal Servicestellen mit externem Personal, gefolgt von der AKN-Servicestelle in Quickborn. Sieben Servicestellen erreichen aktuell Indexwerte von über 90 Punkten. Bei den schwächeren Servicestellen traten vor allem Probleme bei

der Ermittlung des Kundenwunsches und der optimalen Fahrkartempfehlung zutage.

Die Zielvorgabe für den Gesamtindex von 70 Indexpunkten wurde von 33 der 35 getesteten Servicestellen erreicht. In der Regel wird jede Servicestelle alle 2 Jahre getestet. Diejenigen Servicestellen, die unterhalb oder nur knapp oberhalb der Zielvorgabe liegen, werden im Jahr 2019 zur Kontrolle allerdings direkt noch einmal getestet, um die Wirkung von Schulungsmaßnahmen überprüfen zu können.

### 3 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

#### EINFÜHRUNG

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

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

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



### 3.1 BEARBEITUNG VON HALTESTELLENUMFELDERN IN 2018

In 2018 wurde die Bearbeitung der zehn Haltestellenumfelder Barmbek, Eidelstedt, Farmsen, Harburg, Harburg Rathaus, Landungsbrücken, Königstraße, Ochsenzoll, Rauhes Haus und Rothenburgsort abgeschlossen. Zusätzlich bearbeitete die HUK in weiteren Umfeldern größere Einzel- bzw. Sonderthemen.

Haltestellenumfeld	Termine von Arbeitsgruppen und Hinweise auf Sonderthemen
U/S Barmbek	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen; Sonderthema „Tauben unter DB-Brücken Fuhlsbüttler Straße“
R/S Dammtor	Sonderthemen „Wegweisung während Baumaßnahmen, Schäden, Barrieren“
A/S Eidelstedt	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen; Sonderthema „Beleuchtung unter Brücken“
S Elbgaustraße	Sonderthema „Gestaltung von Flächen“
U Farmsen	Bestandsaufnahme mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen mit Empfehlungen für Planungen von LSBG (Busbeschleunigung) und P + R-Betriebsgesellschaft (B+R)
U HafenCity Universität	Sonderthema „Barrierefreier Zugang zur Haltestelle und Fahrrad-Wildparker“
S Harburg	Sonderthemen „Zuständigkeiten in der Haltestelle“, „Sauberkeit an den Zuwegungen“ und „Wilde Toilette/Obdachlosenquartier im Zugang Großmoordamm“ sowie Einzelmaßnahmen
S Harburg Rathaus	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
S Holstenstraße	Sonderthemen „Runder Tisch wg. Trinker-/Drogenszene“, „Planungsvorhaben B+R u. Veloroute 13“ und „Öffentliche Toilette“
S Königstraße	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen (Fortsetzung im 4. Quartal 2019 wg. Baumaßnahmen)
U/S Landungsbrücken	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen; Sonderthema „Fahrrad-Wildparker/B+R-Angebot“
S Mittlerer Landweg	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen und der Gebietsentwicklung
U Ochsenzoll	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
S Othmarschen	Sonderthema „Gestaltung von Flächen“
R Rahlstedt	Sonderthema „Fehlende Wegeleitung zwischen Busanlagen und R-Bahnhof für mobilitätseingeschränkte Menschen“
U Rauhes Haus	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
S Rothenburgsort	Arbeitsgruppe mit Vertretern zuständiger Dienststellen und Unternehmen
U/S Sternschanze	Sonderthemen „Sauberkeit im westlichen Teilbereich“ und „(Subjektive) Sicherheit im Haltestellenumfeld“
Div. Bushaltestellen	Klärung von Zuständigkeiten und Initiierung von Einzelmaßnahmen

**Tabelle 3:** HUK-Bearbeitung von Einzel- und Sonderthemen in Haltestellenumfeldern in 2018  
Bei einzelnen Haltestellenumfeldern ist ein Abschluss der Bearbeitung für 2019 vorgesehen.

### 3.2 ERGEBNISSE/ARBEITSSCHWERPUNKTE

Eine Auswertung der Arbeitsergebnisse für die zwischen 2014 und 2018 in Arbeitsgruppen bearbeiteten 49 Haltestellenumfelder ergab folgende Ergebnisse:

- In den ausgewerteten Umfeldern wurden insgesamt 1.987 Handlungsbedarfe dokumentiert. Für vier Fünftel der aufgenommenen Handlungsbedarfe wurden Maßnahmen verabredet. Drei Viertel der verabredeten Maßnahmen wurden bis Jahresende 2018 umgesetzt.
- Knapp die Hälfte der Handlungsbedarfe lassen sich den folgenden sieben (von insgesamt 33) Objekten zuordnen.

- Das Handlungsfeld „Sauberkeit“ hat weiterhin mit deutlichem Vorsprung die größte quantitative Bedeutung für die Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern. Dies entspricht auch der zentralen Erkenntnis aus den seit 2015 durchgeführten drei Befragungen von Fahrgästen und Passanten. Verschmutzungen durch „Papier, Verpackungen, Flaschen“ sowie „Graffiti, Plakate, Aufkleber“ haben dabei zusammen einen Anteil von knapp 60 %.

Objekt	Anteil	Typische Handlungsfelder
Fahrradabstellplatz	11%	Fahrrad-Wildparker = Fehlende Fahrradbügel; Verschmutzung vorhandener Anlagen mit Kleinmüll/Verpackung und Laub
Gehweg	9%	Verschmutzung mit Kleinmüll/Verpackungen und Laub/Fugengrün (Wildkraut in Fugen zw. Gehwegplatten); Barrieren; Unterhaltungsdefizite
Begleitgrün	9%	Mangelnde Grünpflege; Verschmutzung mit Kleinmüll/Verpackungen
Beleuchtung	6%	Fehlende, nicht funktionierende oder zu schwache Beleuchtung
Wegeleitung	6%	Fehlende oder falsche Wegeleitung; Aufkleber und Moos/Flechten oder ausgebliebene/beschädigte Wegeleitung
Haltestellengebäude	5%	Graffiti und Plakate auf der Fassade; bauliche Schäden/Unterhaltungsdefizite
Sonstige Objekte	5%	Automaten, Bekleidungscontainer, Schilderträger, Streusandkisten, Infovitrienen: beschädigt; ohne Funktion; unklare Zuständigkeit; Verschmutzung durch Aufkleber/Graffiti und Kleinmüll/Verpackungen

**Tabelle 4:** Typische Handlungsbedarfe in Haltestellenumfeldern

- Die Zuständigkeiten für Maßnahmen zu Handlungsbedarfen konzentrierten sich wie schon in den Vorjahren mit knapp 40 % auf die sieben Bezirksämter, was ihre große Bedeutung für die Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern betont. Erst mit deutlichem Abstand folgten weitere Akteure.
- Für 17 % der Handlungsbedarfe wurden in den Arbeitsgruppen keine Maßnahmen verabredet. Die Hintergründe hierzu sind vielfältig: Für knapp die Hälfte dieser Handlungsbedarfe sind die Bezirksämter zuständig. Diese haben aber aufgrund von Personal- und Unterhaltungsmittelknappheit nur eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten. Daneben lassen sich einzelne besonders betroffene Handlungsfelder identifizieren, zu denen regelmäßig nur in Einzelfällen Maßnahmen angestoßen werden konnten:
  - Aufstellung zusätzlicher Fahrradbügel
  - Graffiti und Plakate an Brücken/(Stütz)mauern und Widerlagern,
  - Beleuchtungsdefizite,
  - Verschmutzte und für Passanten oder Fahrgäste einsehbare Flächen in der Zuständigkeit von DB Netz,
  - Trinkergruppen und ihre Begleiterscheinungen,
  - Grünpflegedefizite.

### 3.3 DATENBANKSYSTEM ZUR QUALITÄTSSICHERUNG IN HALTESTELLENUMFELDERN (DSQH)

Für 2018 wurde die Stichprobe von auf 74 Umfelder (109 Teilbereiche) erweitert mit überwiegend zweimonatlicher Beprobung. Neu in der Stichprobe enthalten sind die Umfelder von drei wichtigen Bushaltestellen ohne Schnellbahn-Haltestelle. Über die Weiterleitung der Berichte wurden ca. 2.500 Hinweise zu Handlungsbedarfen an über 50 Adressaten übermittelt.

In 2018 verbesserte sich gegenüber dem Vorjahr der Gesamtmittelwert über alle Teilbereiche/Umfelder. Nach Einschätzung der HUK ist dies zumindest teilweise auf das neue Senatsprogramm „Hamburg gepflegt und grün“ und die damit eingeführte Steuerungsverantwortung der Stadtreinigung Hamburg zurückzuführen. Daneben ergibt auch der Vergleich 2018 gegenüber 2014 (Start von DSQH) eine deutliche Verbesserung des Gesamtmittelwerts.

### 3.4 WEITERE TÄTIGKEITEN DER HUK

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

fentlichen Flächen in Haltestellenumfeldern eine Nassreinigung zu initiieren. Im Zusammenhang mit dem Senatsprogramm „Hamburg gepflegt und grün“ verbesserte die Stadtreinigung Hamburg in 2018 ihre Möglichkeiten zur Nassreinigung von Flächen. In Folge konnte zunächst eine regelmäßige Entfernung von Taubenkot im Umfeld Barmbek unter den Brücken Fuhlsbüttler Straße initiiert werden (Abbildung 16 a und b). Hiervon profitieren insbesondere zahlreiche Fußgänger und Fahrradfahrer, die diesen Bereich queren.

Bisher war es der HUK praktisch unmöglich, auf z. B. durch Taubenkot oder Getränkereste verschmutzten zumeist überdachten öf-

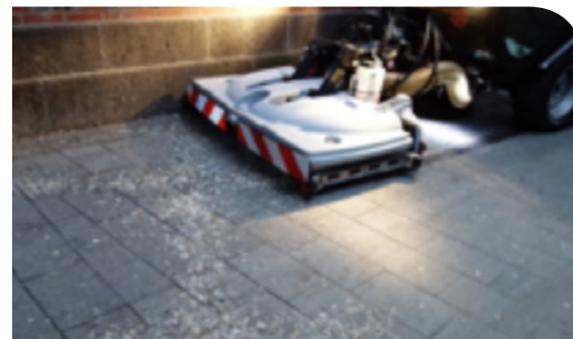
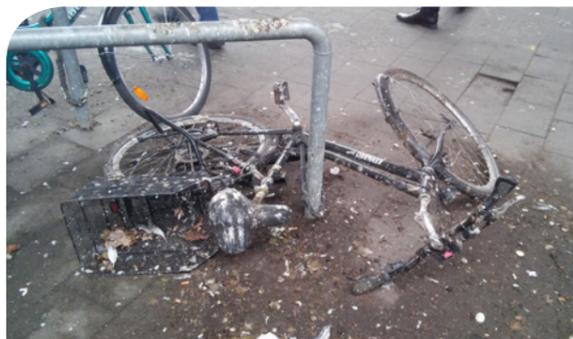


Abbildung 16 a und b: Umfeld Barmbek: Verschmutzung unter den DB-Brücken Fuhlsbüttler Straße

Ab Sommer 2018 konnte dann eine regelmäßige Nassreinigung auf der stark mit Flüssigkeitsresten verschmutzten überdachten Busanlage Barmbek und später auf den verschmutzten Treppenanlagen im Haltestellenumfeld Wilhelmsburg (Abbildung 17 a und b) sowie unter dem Dach der U-Bahn-Haltestelle St. Pauli verabredet werden.



Abbildung 17 a und b: Nassreinigung auf der Busanlage Barmbek und im Umfeld Wilhelmsburg

Perspektivisch will die Stadtreinigung Hamburg auch ihre Möglichkeiten verbessern, Kaugummis zu entfernen.

## 4 ERGEBNISSE DER HVV-GARANTIE

Auch im Jahr 2018 standen die Verkehrsunternehmen im HVV mit dem Angebot der HVV-Garantie zu ihrem Versprechen „Pünktlich oder Geld zurück“. Dieses im gesamten Verbund einheitlich geltende Serviceangebot trägt seit inzwischen acht Jahren dem hohen Stellenwert des Qualitätsmerkmals Pünktlichkeit Rechnung. Kundenbefragungen und sonstige Fahrgastrückmeldungen, aber auch Bestrebungen der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sowie die Ziele und Ergebnisse des Qualitätssteuerungsverfahrens bestätigen diesen Stellenwert wiederkehrend.

ein. Dieses freiwillige Angebot geht deutlich über die bestehenden gesetzlichen Regelungen hinaus, die in der Praxis des öffentlichen Nahverkehrs nur sehr eingeschränkt zur Geltung kommen.

Neben anderen Kanälen und Maßnahmen bildet die HVV-Garantie einen weiteren Baustein im Rahmen der allgemeinen Qualitätssteuerung und wird von Fahrgästen in steigendem Maße genutzt.

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 ungeplante Fahrtausfälle, verfrühte Abfahrten und verpasste Anschlüsse

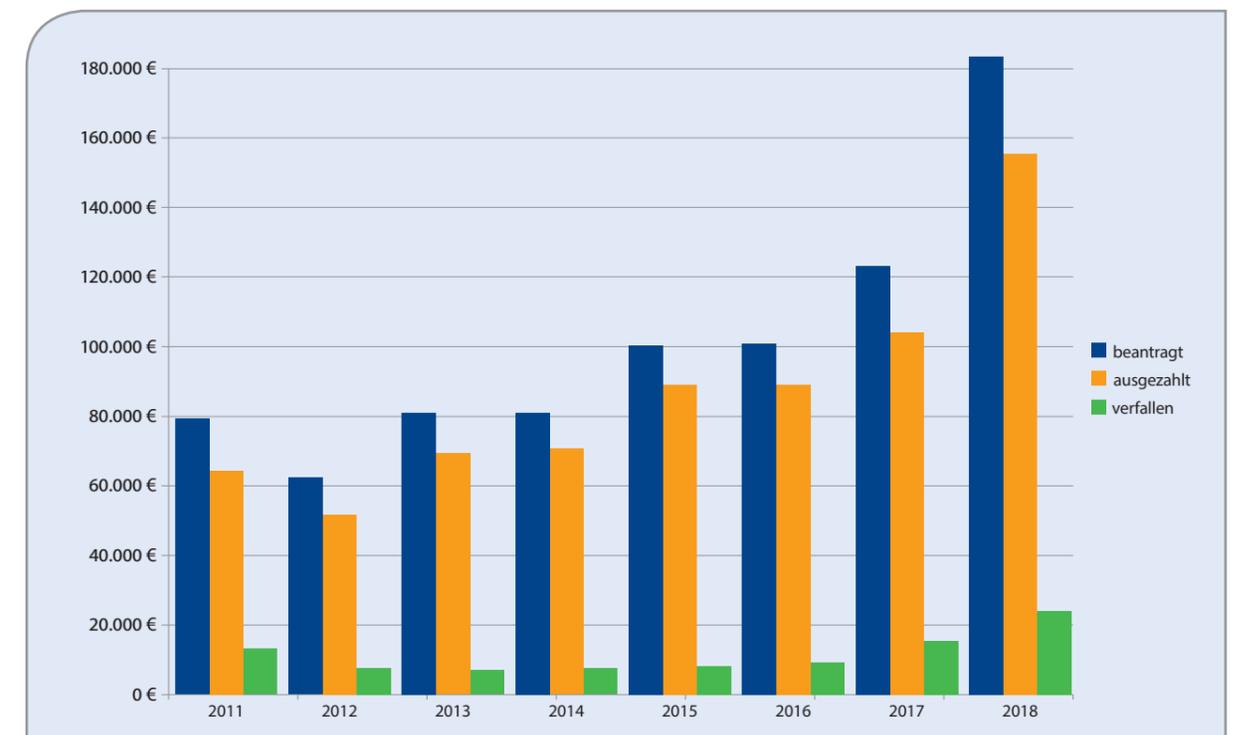


Abbildung 17: Entschädigungssummen von 2011 bis 2018

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 128.838 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 183.082 € gestellt. Das entspricht einer Steigerung um 49% gegenüber dem Vorjahreswert und einem Antrag pro 6.000 Fahrgäste. Ein Grund für diesen deutlichen Anstieg ist der größere Bekanntheitsgrad der HVV-Garantie aufgrund einer zunehmenden Medienberichterstattung im Jahr 2018. Darüber hinaus ist auffällig, dass nicht mehr nur wetterbedingte Ausnahmesituationen (Stürme etc.) für neue Rekorde

der Garantie-Inanspruchnahme gesorgt haben sondern auch vergleichsweise „normale“ Störungen im betrieblichen Ablauf.

Etwa 2% aller Anträge mussten als unberechtigt abgelehnt werden. Von den berechtigten Ansprüchen sind im Jahr 2018 153.110 € und damit 85% ausgezahlt worden. Die verbleibenden 13% wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst.

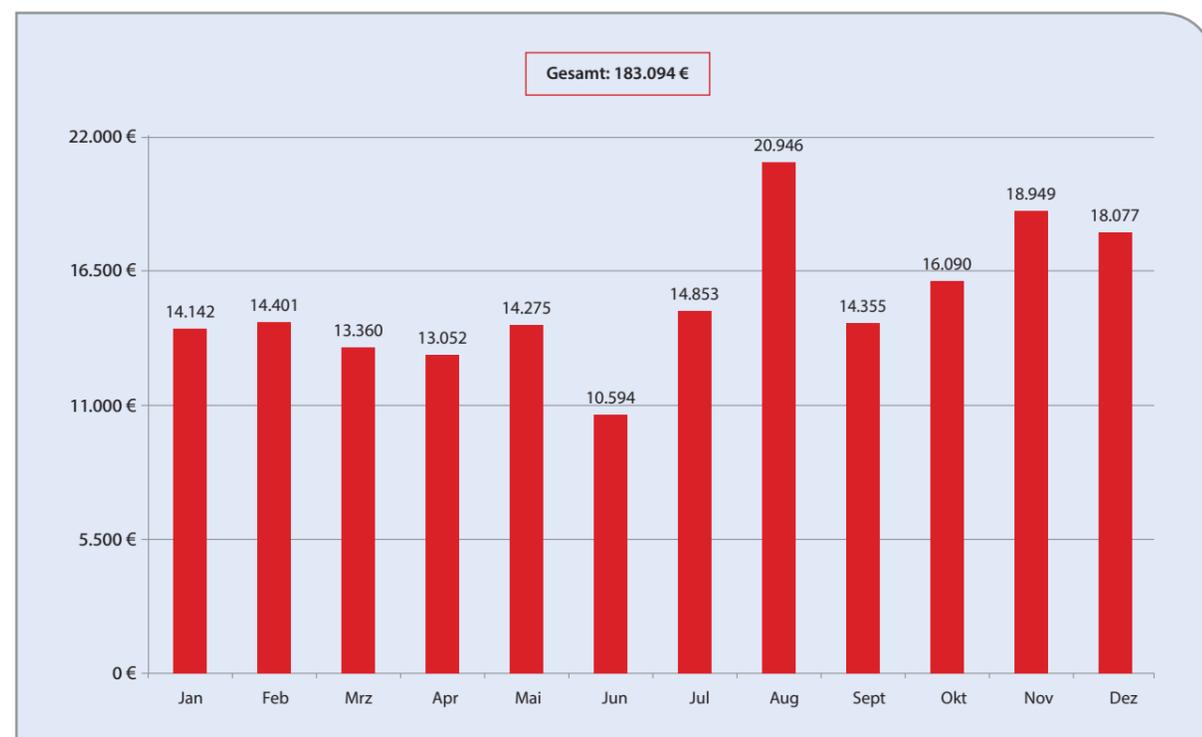


Abbildung 18: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen im Jahr 2018

## 5 FAZIT

Das QSV-Gesamtergebnis 2018 konnte aufgrund des geringeren Malus im Mystery Shopping und der deutlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr um rund

1.350.000 € (Wert QSV-Gesamtergebnis 2017: 5.939.075 €) gesteigert werden, trotz Verschlechterung des Ergebnisses für den Baustein Pünktlichkeit.

Verkehrsunternehmen	Mystery Shopping (Saldo) <sup>1</sup>	Kunden-zufriedenheit (Saldo)	Fahrkarten-kontrollen	Pünktlichkeit <sup>2</sup>	Gesamt-ergebnis 2018
Autokraft	-498 €	31.529 €	-	-	31.031 €
Hadag	-25.350 €	-16.665 €	-	-	-42.015 €
HHA Bus	-35.143 €	2.731.222 €	-	-	2.696.079 €
HHA U-Bahn	-	2.026.267 €	-	1.135.959 €	3.162.226 €
KVG <sup>3</sup>	-106.200 €	40.400 €	-	-	-65.800 €
KVIP	-30.684 €	69.366 €	-	-	38.682 €
S-Bahn	-	603.823 €	-	-213.743 €	390.080 €
VHH	46.971	1.218.268 €	-173.750 €	-	1.091.489 €
<b>Summe</b>	<b>-150.904 €</b>	<b>6.704.210 €</b>	<b>-173.750 €</b>	<b>922.216 €</b>	<b>7.301.772 €</b>

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

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

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

Tabelle 5: Finanzielle Ergebnisse 2018 (ohne St&S und U-Bahn-Äquivalent)

In der Gesamtheit ergibt sich aus dem Qualitätssteuerungsverfahren unter Berücksichtigung der Ergebnisse der HUK, der HVV-Garantie, dem Mystery Shopping in den HVV-Servicestellen und dem „ÖPNV-Kundenbarometer“, dass der HVV im Hinblick auf die Qualität der von den Verkehrsunternehmen für die Fahrgäste erbrachten Leistungen auch in 2018 wieder ein erfolgreiches Jahr vorzuweisen hat.

- In der HVV-Kundenzufriedenheitsbefragung verbesserte sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit weiter und erreicht mit einer Note von 2,06 das bisher beste Ergebnis. Besonders zufrieden zeigten sich die Fahrgäste weiterhin mit Merkmalen wie der Pünktlichkeit (1,67) und der Kompetenz des Personals/des Fahrers (1,87). Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr im Busbereich (2,79) sowie mit den Ansagen bei Betriebsstörungen (2,87).

- Im Rahmen der AG-Arbeit der HUK gelingt es bis Ende 2018 drei Viertel aller in bisher 49 Haltestellenumfeldern verabredeten Maßnahmen zur Beseitigung von Handlungsbedarfen umzusetzen. Nach wie vor ist die Sauberkeit das bedeutendste Handlungsfeld bei den ermittelten Handlungsbedarfen.

- In der Wahrnehmung der HUK führte das in 2018 neu eingeführte Senatsprogramm „Hamburg gepflegt und grün“ zu einer Verbesserung der Reinigungsaktivitäten. Wesentlicher Bestandteil des Senatsprogramms ist die Einführung einer übergreifenden Steuerungsverantwortung der SRH im Sinne einer Auslöse- und Überwachungsverantwortung für den Reinigungs- und Pflegezustand des öffentlichen Raums. HUK-Hinweise auf Handlungsbedarfe, die eigentlich in die Zuständigkeit Dritter fallen (z. B. mit Graffiti beschmierte Schaltkästen), wurden darüber verstärkt an die SRH weitergeleitet. Die SRH nahm daraufhin für eine Maßnahmenumsetzung Kontakt zu den Dritten auf oder setzte diese stellvertretend selbst um.

- Insgesamt konnte für das Mystery Shopping in den Servicestellen das zweitbeste Ergebnis (2,1, wie 2014) seit Messungsbeginn im Jahr 2009 erreicht werden. Die mit externem Personal betriebenen Servicestellen liegen auf hohem Niveau knapp vor den Servicestellen, die mit eigenem Personal betrieben werden.
- Bei den im Rahmen der HVV-Garantie gestellten und angenommenen Anträgen gibt es dagegen, wie auch schon 2017, eine Steigerung zu verzeichnen. Die beantragten Entschädigungssummen in 2018 sind um 49% der beantragten Entschädigungssummen in 2017 gewachsen, während die ausgezahlten Entschädigungssummen um rund 50% gestiegen sind. Zum einen ist dies ein Indiz dafür, dass sich die HVV-Garantie bei den Fahrgästen weiter etabliert hat.

Neben eigenen Erhebungen nimmt der HVV an dem von Kantar TNS durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer zur Messung der Kundenzufriedenheit teil. Im Jahr 2018 erzielt der HVV mit einer Note von 2,58 sein drittbestes Ergebnis seit Teilnahmebeginn 1999 (Abbildung 19). Im bundesweiten Vergleich der teilnehmenden Verkehrsverbände erreichte der HVV bei der Gesamtzufriedenheit wie in den vorangegangenen Jahren (2016/2017) den zweiten Platz. Dies bestätigt die guten QSV-Ergebnisse und somit auch das hohe Qualitätsniveau im HVV.

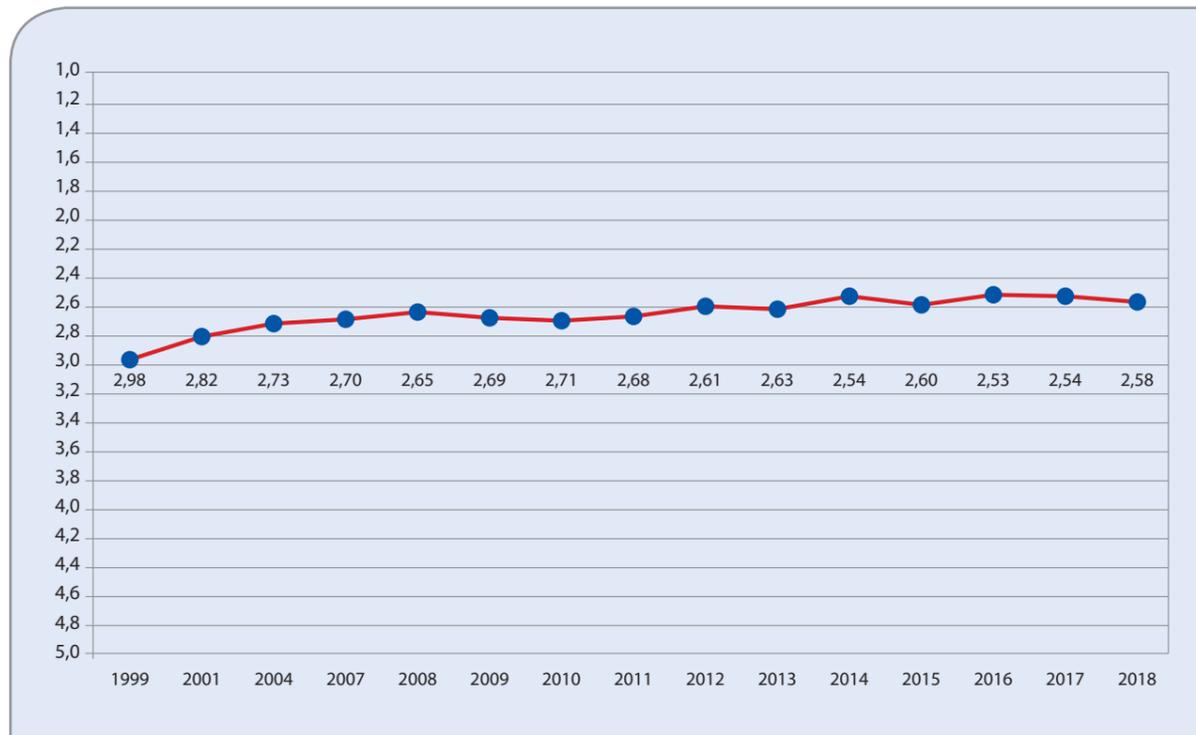


Abbildung 19: Globalzufriedenheit, ÖPNV-Kundenbarometer, 1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden (Quelle: Kantar TNS)

## 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:**  
 Bereich Schienenverkehr/Planung  
 – Qualitätsmanagement –

**Gestaltung:**  
 schröder; advertising

**Fotos:**  
 © Hamburger Verkehrsverbund GmbH  
 © Verkehrsunternehmen im HVV  
 © 123rf.com  
 © gettyimages.de