

Hamburger Verkehrsverbund



Bericht 2011

Mehr als ein Ziel

HVV



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

jeden Tag nutzen rund zwei Millionen Fahrgäste den HVV. Einige davon haben wir auf ihren Wegen durch die Stadt begleitet. Freuen Sie sich auf persönliche Einblicke und tauchen Sie ein in ein aufregendes Hamburg.

Wir wünschen eine unterhaltsame Lektüre!

Inhalt

GRUSSWORT

Erfolg ist kein Selbstgänger..... 4

VORWORT

Moderne Mobilität für Metropole und Region..... 5

ANGEBOT UND SERVICE

10 Jahre Metrobus in Hamburg..... 6

Busbeschleunigung..... 8

Bike+Ride..... 9

Projekt „Demografischer Wandel“..... 9

Mobilitätsverbund..... 10

HVV-Garantie..... 10

Ergebnisse der Qualitätssteuerung 2011..... 11

Vergabe der S-Bahn-Leistungen..... 11

Vergabe von Busteilnetzen..... 12

Achsenkonzept Schienennahverkehr..... 12

Neue Sicherheitspartnerschaft..... 12

Alkoholkonsumverbot im HVV..... 13

TARIF UND VERTRIEB

Ausweitung des Onlineverkaufs..... 14

Neues Prüfkonzept..... 16

Qualitätsverbesserung auf Basis von Mystery Shopping..... 17

E-Ticketing..... 17

Handyticket..... 17

WERBUNG UND KOMMUNIKATION

Anzeige des Jahres 2011: HVV erreicht den 2. Platz..... 18

Aktionen/Werbung zur Umwelthauptstadt 2011..... 20

Kampagne zum „Einstieg vorn“..... 20

ÖPNV-Kundenbarometer..... 22

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen..... 23

Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes..... 24

Entsprechenserklärung 2011 zum Hamburger..... 26

Corporate Governance Kodex..... 28

Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2011..... 29

Daten des Verbundes..... 30

Impressum..... 31

Erfolg ist kein Selbstgänger

Es erscheint beinahe schon selbstverständlich: Auch 2011 stieg die Fahrgastzahl im HVV wieder an, sie erreichte fast die 700-Millionen-Marke. Aber selbstverständlich ist dieser Erfolg keineswegs. Vielmehr bedarf es fortwährender Anstrengungen, um die hohen Erwartungen der Fahrgäste zu erfüllen. Der vorliegende Bericht dokumentiert, was im HVV im Jahr 2011 unternommen wurde, um diesen Ansprüchen weiterhin gerecht zu werden.

Auch in Zukunft werden wichtige Verbesserungen auf den Weg gebracht: So steht der Ausbau des Bussystems ganz oben auf der Prioritätenliste des Hamburger Senats, hier werden in den kommenden Jahren wichtige Investitionen in die Verkürzung der Fahrzeiten und den Komfortzuwachs getätigt. Das Fahrplanangebot wird laufend an die ständig steigende Nachfrage angepasst, der barrierefreie Ausbau von Schnellbahnhaltestellen wird weiter forciert, die Inbetriebnahme der U4 in die Hafencity steht kurz bevor.

Darüber hinaus läuft die Weiterentwicklung elektronischer Vertriebswege auf Hochtouren. Ausbau des Online-Ticketings, Einführung von Smartphone-Apps für Fahrplanauskunft und Ticketkauf und nicht zuletzt die Einbeziehung anderer Mobilitätsdienstleister in den Vertrieb (Stichwort Mobilitätsverbund) dokumentieren den Anspruch des HVV, auf die sich schnell verändernden und wachsenden Bedürfnisse des Marktes zu reagieren.

Die Fahrgäste im HVV honorieren dies mit einer hohen Zufriedenheit: Die aktuellen Ergebnisse des ÖPNV-Kundenbarometers bedeuten den 2. Platz unter den teilnehmenden Verkehrsverbänden in Deutschland.



Andreas Rieckhof



Staatsrat der Behörde für Wirtschaft,
Verkehr und Innovation der Freien und
Hansestadt Hamburg
Aufsichtsratsvorsitzender des
Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Moderne Mobilität für Metropole und Region

Die Metropolregion Hamburg bildet einen stabilen Wachstumspol in Deutschland. Der Hamburger Verkehrsverbund ist im Kern dieser Region das verbindende Element. Wachsende Fahrgastzahlen im regionalen Schienenverkehr unterstreichen dies. Der HVV und die Verkehrsunternehmen tragen der wichtigen Rolle des öffentlichen Nahverkehrs durch Weiterentwicklung des Angebots und des Vertriebs Rechnung. Aufeinander abgestimmte Qualitätssteuerungssysteme sowie durchlässige Grenzen zwischen den verschiedenen Tarifgebieten unterstützen den Zusammenhalt der Metropolregion.

In der innerstädtischen Mobilität Hamburgs wächst die Bedeutung des öffentlichen Nahverkehrs ebenfalls. Um die Grundlage für einen weiteren Ausbau und eine hohe Qualität zu sichern, ist eine unserer Aufgaben, für eine solide Finanzierung zu sorgen. Dazu gehört unter anderem, etwas gegen eine zu hohe Zahl von Schwarzfahrern zu unternehmen. Zu diesem Zweck entwickelten wir ein effektiveres Fahrkartenprüfkonzept mit dem Vorneeinstieg als einem wesentlichen Element. Die große Mehrheit unserer Fahrgäste stimmt diesem Vorgehen zu, obwohl das

Vorneeinstiegen und das Zeigen der Fahrkarte von ihnen eine Umgewöhnung erforderte – dafür ein herzliches Dankeschön!

Eine noch höhere Akzeptanz erzielte das seit September 2011 im HVV geltende Alkoholkonsumverbot. Seiner Einführung ging eine kontroverse Debatte über den Sinn der Maßnahme voraus. Mittlerweile wissen wir: Das Verbot wird von den Fahrgästen begrüßt und die Aufenthaltsqualität in den Fahrzeugen und Bahnhöfen hat sich spürbar verbessert.

Weitere Angebotsverbesserungen werden folgen: Die Information unserer Fahrgäste in Echtzeit und der barrierefreie Ausbau der Schnellbahnhaltestellen sind zwei wichtige Projekte, an denen wir zusammen mit den Verkehrsunternehmen arbeiten.



Lutz Aigner



Dietrich Hartmann

Geschäftsführer
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

Angebot und Service

- 10 Jahre Metrobus in Hamburg
 - Busbeschleunigung
 - Bike+Ride
- Projekt „Demografischer Wandel“
 - Mobilitätsverbund
 - HVV-Garantie
- Ergebnisse der Qualitätssteuerung 2011
 - Vergabe der S-Bahn-Leistungen
 - Vergabe von Busteilnetzen
- Achsenkonzept Schienennahverkehr
 - Neue Sicherheitspartnerschaft
 - Alkoholkonsumverbot im HVV

9:30 Aumühle
„Die Stullen sind geschmiert.“

11:30 Buxtehude
„Fahrräder ausladen. Auf geht's!“

13:30 Altes Land
*„Picknick auf der Wiese.
Mist, Wasserflasche ausgelaufen.“*

*Ein Tag mit Lieselotte (65) und Achim Husemann (66),
Rentner aus Aumühle*

17:30 Fischbek
*„Ab nach Hause.
Abendessen, frisch machen.“*

20:00 Bergedorf
„Lesung in der Sternwarte.“

22:00 Aumühle
„Noch ein Cognac bei Müllers.“

Angebot und Service

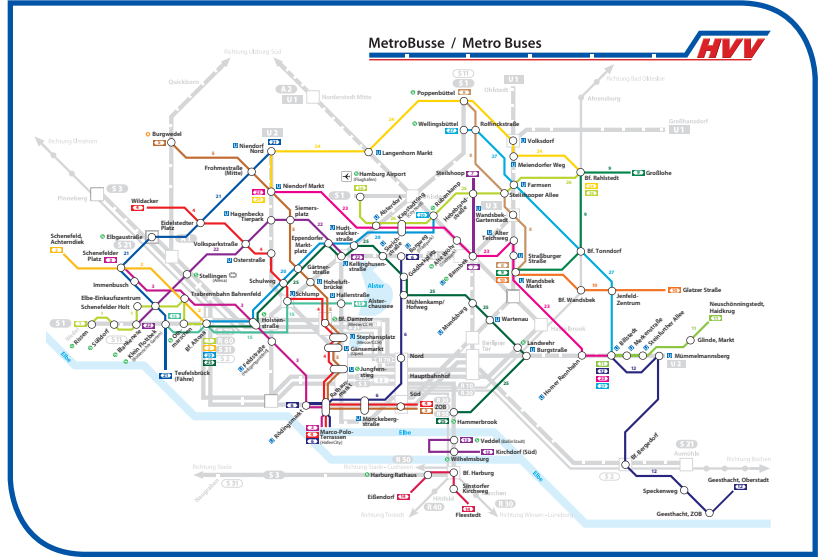
10 Jahre Metrobus in Hamburg

Im Juni 2011 konnte der Metrobus das erste „runde“ Jubiläum feiern. Zehn Jahre zuvor wurde dieses besondere Busverkehrsangebot im HVV eingeführt. Vorausgegangen war eine intensive Analyse und Planung mit dem Ergebnis, die Transparenz des Angebots zu verbessern, es mit einer Taktgarantie zu versehen und die tangentialen Verkehrsbeziehungen zwischen den Schnellbahnachsen stärker auszugestalten. Um die Transparenz und Übersichtlichkeit zu verbessern, wurden die Metrobus-Linien in einem eigenen Plan zusammengefasst, der sich in seiner Darstellung an den Netzplan der Schnellbahnen im HVV anlehnt. Zentraler Punkt bei der Gestaltung des neuen Verkehrsangebots war ein garantierter Mindesttakt von zehn Minuten, um den Fahrgästen

der wichtigsten Buslinien einen Fahrplan anzubieten, der den Schnellbahnen vergleichbar ist. Die Fahrgastzahlen auf den Metrobus-Linien sind in den zehn Jahren seit der Einführung von 420.000 je Werktag um insgesamt 27 Prozent auf 533.000 gestiegen. Auf den tangentialen Verbindungen mit den Liniennummern 20–27 ist der Fahrgastzuwachs von 144.000 auf 194.000 je Werktag mit einer Steigerung von 34 Prozent noch sehr viel höher.

Zunehmend kritisch ist bei allen Erfolgen, dass der Busverkehr durch äußere Einflüsse im Straßenraum in seiner Pünktlichkeit und Stabilität häufig beeinträchtigt wird. Staus und dadurch verursachte Unpünktlichkeit sowie Pulkbildung, verbunden mit einer unregelmäßigen Auslastung der Fahrzeuge, erfordern neue Anstrengungen, um die Erfolge des Metrobusses am Verkehrsmarkt weiterhin sicherzustellen.

Entsprechend der gestiegenen Fahrgastnachfrage wurden zusätzliche Fahrten in das Angebot integriert, auf zahlreichen Verbindungen die Bedienung auf Gelenkbusse oder Doppel-Gelenkbusse umgestellt und neue Streckenabschnitte in Betrieb genommen. Der Erfolg des Metrobusses hat mittlerweile auf einigen Strecken dazu geführt, dass die Fahrzeuge im 5-Minuten-Takt und abschnittsweise in noch kürzeren Abständen fahren, um die hohe Nachfrage angemessen zu berücksichtigen.



Busbeschleunigung

Jährlich steigende Fahrgastzahlen mit Zuwachsraten von 2 bis 3 Prozent lösen einen dringenden Handlungsbedarf für den Ausbau des öffentlichen Nahverkehrs in Hamburg aus. Die bisher praktizierte Verbesserung des Busverkehrsangebots durch den Einsatz größerer Fahrzeuge, durch Taktverdichtungen sowie durch punktuelle Maßnahmen zur Busbeschleunigung stößt zunehmend an technische und betriebliche Grenzen. Der Hamburger Senat hat sich daher 2011 für eine grundlegende Optimierung des Bussystems entschieden.

Die für die Beschleunigungsmaßnahmen vorgesehenen Linien wurden nach dem Grad der Belastung und der Optimierungsmöglichkeit ausgewählt. Vordringlicher Handlungsbedarf besteht wegen der hohen Nachfrage und niedriger Reisegeschwindigkeiten auf den Verkehrskorridoren der Metrobus-Linien 2, 3, 5, 6, 7, 20 und 25 sowie im Bereich des Eidelstedter Platzes mit den Linien 4 und 21. Ergänzend hierzu sind Maßnahmen auf den Metrobus-Linien 1, 23 und 26 und gegebenenfalls auf weiteren Linien vorgesehen, da auch hier in den letzten Jahren die Fahrgastzahlen deutlich gestiegen sind.

Das Spektrum an möglichen Maßnahmen reicht von einer durchgehenden Bevorrechtigung der Busse an allen Ampeln (Lichtsignalanlagen) über die Anlage von zusätzlichen Bussonderfahrstreifen und den Ausbau der Haltestellen für einen barrierefreien und schnelleren Ein- und Ausstieg bis hin zu einer konsequenten Ahndung des verbotswidrigen Parkens in zweiter Reihe. Unter Federführung der Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (BWVI) werden von den zuständi-

gen Behörden gemeinsam mit dem Hamburger Verkehrsverbund (HVV) und den betroffenen Verkehrsunternehmen die notwendigen Maßnahmen identifiziert, geplant und umgesetzt. Die Infrastrukturmaßnahmen zur Busbeschleunigung sind die Voraussetzung für weitere Angebotsausweitungen, die bei steigender Fahrgastnachfrage notwendig sind. Hierzu gehört sowohl die Verdichtung der Fahrpläne als auch die Umstellung weiterer nachfragestarker Linien auf Gelenkbusbetrieb. Somit ist das Busbeschleunigungsprogramm unverzichtbar, um den Fahrgästen im HVV auch in Zukunft ein umfassendes und verlässliches Angebot anbieten zu können.

Bike+Ride

Die Mitnahme von Fahrrädern in den Schnellbahnen ist aus Kapazitätsgründen zeitlich begrenzt. Neben den in Hamburg sehr beliebten Leihrädern werden deshalb gut gestaltete, leicht zu nutzende und sichere Fahrradabstellmöglichkeiten an den Haltestellen gebraucht. In Hamburg und vor allem im Umland ist das Potenzial dieser B+R-Anlagen noch nicht ausgeschöpft. An vielen Stellen übersteigt die Nachfrage das Angebot, teilweise entsprechen die Abstellanlagen nicht den Anforderungen der Kunden. Um B+R zu fördern, gründete sich eine Unterarbeitsgruppe der AG Verkehr der Metropolregion Hamburg, an der sich auch der HVV beteiligte. In der Folge wurde an allen Stationen in der Metropolregion das B+R-Angebot erfasst und ausgewertet. Auf dieser Grundlage entstand ein Konzept, das auf der Internetseite der Metropolregion Hamburg zu finden ist.

Zusätzlich wurden in einer Broschüre das B+R-Konzept und das 2010 fertiggestellte P+R-Konzept zusammengefasst. So wird eine schnelle Übersicht über diese inhaltlich eng verknüpften Themen ermöglicht.

Angebot und Service

Projekt „Demografischer Wandel“

Der Hamburger Verkehrsverbund beschäftigt sich seit 2010 in einem breit angelegten Projekt mit den Entwicklungen des demografischen Wandels und den hieraus resultierenden Auswirkungen auf das Mobilitäts- und Siedlungsverhalten der Bevölkerung in der Metropolregion.

Erste Überlegungen hierzu hat der HVV im April 2011 im Rahmen eines Workshops mehr als 30 Vertretern aus Verkehrsunternehmen, Stadtplanung und Verwaltung vorgestellt. Als besonders wichtig wurden von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Themen „flexible Angebotsformen“, „nahtlose, barrierefreie Mobilitätsketten“ und „Senienschulung zum ÖPNV“ identifiziert.

Parallel wurde die Zusammenarbeit mit den Seniorenverbänden intensiviert. So gründete sich beispielsweise ein Ausschuss „Seniorenfreundlicher ÖPNV“, dem Seniorenvertreter aus Hamburg und dem Umland sowie der Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V. (LAG) angehören.

Mobilitätsverbund

Das Stichwort Intermodalität spielt bei der Nutzung von Verkehrsmitteln eine zunehmend wichtige Rolle. Wege werden vor allem in Städten immer häufiger mittels Kombination verschiedener Verkehrsmittel zurückgelegt. Zudem nimmt die Festlegung auf ein Verkehrsmittel ab. Der Mobilitätsverbund setzt genau hier an, indem durch die gezielte Abstimmung von Angeboten eine attraktive, spontan nutzbare und umweltfreundliche Alternative zum privaten Pkw eröffnet wird. Der öffentliche Personennahverkehr bildet dabei den zentralen Baustein eines Mobilitätsangebots, das die gesamte Wegeketten „von Tür zu Tür“ umfasst.

Der HVV verfolgt auf dem Weg zum Mobilitätsverbund ein Gesamtkonzept, das auf drei Säulen beruht:

1. Die räumlich-organisatorische Integration zielt auf die optimale Gestaltung der Schnittstellen zwischen Fuß- und Radverkehr, ÖPNV, Carsharing, Elektromobilität und motorisiertem Individualverkehr. Der HVV engagiert sich gemeinsam mit Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen u. a. für den zügigen barrierefreien Ausbau von Haltestellen, die Erweiterung des Bike+Ride-Angebots, die räumliche Verknüpfung mit dem Hamburger Stadrad-System sowie den Aufbau einer Ladeinfrastruktur für Elektromobile in P+R-Anlagen und an Schnellbahnstationen.

2. Die informationstechnische Integration bezieht sich auf den unkomplizierten Zugang zu Informationen über intermodale Angebote. So wird die Fahrplanauskunft Geofox schrittweise um Funktionalitäten wie ein Fußwege-Routing sowie Informationen über Verknüpfungsmöglichkeiten mit anderen Verkehrsmitteln ergänzt. Zudem erfolgt 2012 die Markteinführung einer Smartphone-App, die ebenfalls ein umfassendes Informationsangebot bereitstellen wird.

3. Die tariflich-vertriebliche Integration fokussiert schließlich auf die Vereinfachung des tariflichen Gefüges und der Vertriebswege innerhalb des Mobilitätsverbundes. Abo-Kunden des HVV erhalten schon heute Sonderkonditionen bei der Nutzung von Carsharing, Elektromobilen und Stadtrad. Mit der Einführung des E-Tickets bietet sich die Option, ein gemeinsames Medium für die bargeldlose Abrechnung in Anspruch genommener Leistungen bereitzustellen.

HVV-Garantie

Im Januar 2011 etablierte der HVV als erster großer Verkehrsverbund eine umfassende Pünktlichkeitsgarantie. Jeder Fahrgast, der aufgrund von Verspätungen oder Fahrtausfällen mehr als 20 Minuten zu spät an seinem Ziel ankommt, hat Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von mindestens 50 Prozent des Fahrpreises. Die Garantie gilt unabhängig von der Ursache der Verspätung oder des Fahrtausfalls. Mit dem Versprechen „Gutes Geld für gute Leistung, schlechte Leistung – Geld zurück!“ will der HVV die Zufriedenheit der Fahrgäste verbessern, die Kundenbindung stärken und die Glaubwürdigkeit seines Leistungsversprechens untermauern.

Im Jahr 2011 gingen insgesamt 58.932 Anträge mit einer beantragten Entschädigungssumme von rund 79.000 Euro ein. Die Zahl der gestellten Anträge war 2011 ganz deutlich von den Streiks im regionalen Eisenbahnverkehr geprägt. In den Monaten April, Juni und Juli war die Metronom-Eisenbahngesellschaft, im August die AKN betroffen. Ansonsten ist das Antragsniveau eher niedrig, was als Beleg für die insgesamt hohe Pünktlichkeit der HVV-Verkehrsmittel zu werten ist. Auch in den Kundenzufriedenheitsbefra-

gungen wird das Merkmal „Pünktlichkeit“ regelmäßig als gut bewertet.

Laut der HVV-Imageanalyse 2011 ist der Bekanntheitsgrad der Garantie sehr hoch: Über 50 Prozent der Befragten kannten sie und bewerteten sie zugleich sehr gut. Insbesondere in den kritischen Streikmonaten trug die HVV-Garantie dazu bei, die Verärgerung der Fahrgäste zu mildern.

Aufbauend auf den Erfahrungen des ersten Jahres wird der HVV diesen Service weiterentwickeln. Seit der Einführung der Barcodierung auf den Entschädigungsbescheiden ist der Ablauf in den Servicestellen deutlich einfacher und schneller geworden. Ein nächster Schritt wird sein, das Kontaktformular mit der persönlichen „MeinHVV“-Seite zu verknüpfen und damit das wiederholte Eingeben der persönlichen Daten überflüssig zu machen.



Ergebnisse der Qualitätssteuerung 2011

Auch im Jahr 2011 wurde das Anfang 2008 eingeführte Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) im HVV angewendet. Dabei werden in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Qualitätstests und Pünktlichkeit Qualitätskennwerte erhoben und finanziell bewertet. Schlechte Leistungen unterhalb der vereinbarten Zielvorgaben werden mit einem Malus belegt, während Boni ausgelobt werden, wenn eine Zielvorgabe übertroffen wird.

Die Ergebnisse des Jahres 2011 sind insgesamt positiv zu werten. Es zeigt sich ein deutlicher Bonusüberschuss, viele Zielvorgaben sind übererfüllt worden. Allerdings hat sich bei den Kundenzufriedenheitsergebnissen, die überwiegend ein positives Bild geben, der Wert für das subjektive Sicherheitsgefühl noch nicht wieder von der 2010 eingetretenen Verschlechterung erholt. Auch die Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Sicherheits- und Servicepersonals im U- und S-Bahn-Bereich ist noch verbesserungsbedürftig.

Nach wie vor auf hohem Niveau liegt indes die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit. Die Werte der U-Bahn haben sich noch einmal verbessert und liegen bei 98,6 Prozent. Auch die S-Bahn hat mit einem Wert von 95,4 Prozent erstmals die Zielvorgabe des Verbundes erfüllt. Beide Ergebnisse sind im bundesweiten Vergleich absolute Spitzenwerte.

Angebot und Service

Vergabe der S-Bahn-Leistungen

Die S-Bahn-Verkehrsleistungen wurden zuletzt im Jahr 2007 direkt an die S-Bahn Hamburg GmbH vergeben. Aufgrund der sehr langen Beschaffungszeiten von neuen Fahrzeugen ist eine Nachfolgevereinbarung notwendig. Ein Direktvergabe-Verfahren ist jedoch mit verschiedenen Nachteilen und nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs vom Februar 2011 auch mit erheblichen rechtlichen Risiken verbunden. Daher wurde entschieden, den derzeitigen Vertrag zunächst um ein Jahr bis 2018 zu verlängern und die Erbringung der S-Bahn-Verkehrsleistungen ab 2018 in einem wettbewerblichen Verhandlungsverfahren mit vorgeschaltetem Teilnahmewettbewerb zu vergeben.

Der Aufruf zum Teilnahmewettbewerb wurde Anfang 2012 im EU-Amtsblatt mit einer Frist für das Eingehen von Teilnahmeanträgen bis zum 3. Februar 2012 veröffentlicht. Nach entsprechender Prüfung erfolgte die Bewerberzulassung. Seitdem führt der HVV das Verhandlungsverfahren im Auftrag der Hamburger Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation in enger Abstimmung mit den Nachbarländern Niedersachsen und Schleswig-Holstein durch.

Vergabe von Busteilnetzen

Im Jahr 2011 führte der Hamburger Verkehrsverbund im Auftrag der Kreise Stormarn und Herzogtum Lauenburg insgesamt drei Ausschreibungen von Busverkehrsleistungen durch. Es handelt sich dabei um die Netze Südstormarn (Reinbek/Barsbüttel), Nordstormarn (Stadtverkehr Bad Oldesloe, regionales Grundnetz, Teilnetz Bad Oldesloe) und Südlauenburg (Geesthacht Stadt, Lauenburg Stadt, Geesthacht Land). Die Ausschreibungen umfassten jeweils zwischen 1,1 und 1,4 Millionen Fahrplankilometer. Alle drei Netze wurden bereits das zweite Mal wettbewerblich vergeben. An den Ausschreibungen der Verkehrsleistungen in Südstormarn und Südlauenburg war neben den jeweils federführenden Aufgabenträgern auch die Freie und Hansestadt Hamburg beteiligt.

Achsenkonzept Schienennahverkehr

Schleswig-Holstein hat ein „Achsenkonzept Schienennahverkehr“ für den SPNV von und nach Hamburg aufgestellt. Die im Konzept berücksichtigten Strecken weisen die landesweit höchsten Fahrgastzahlen auf, weitere starke Nachfragezuwächse werden prognostiziert.

Höchste Priorität besitzt die Achse Hamburg – Ahrensburg – Bad Oldesloe (S4 Ost), insbesondere wegen der Fehmarnbelt-Querung (FBQ) und der dringend benötigten Entlastung für Hamburg Hbf. Die heutigen Regionalbahnen werden durch die Zweisystem-S-Bahn-Linie S4 ersetzt. Darüber hinaus wird gegenwärtig die betriebliche Aufgabenstellung für die Achse Hamburg – Elmshorn – Itzehoe (S4 West) erarbeitet. Die Inbetriebnahme wird aber erst nach Fertigstellung der S4 Ost erfolgen.

Außerdem wird für die Achse Nord Hamburg – Quickborn – Kaltenkirchen im Jahr 2012 die standardisierte Bewertung durchgeführt. Die heutigen Dieseltriebwagen sollen nach Elektrifizierung der AKN-Strecke durch Zweisystem-S-Bahn-Fahrzeuge ersetzt werden. Die Inbetriebnahme um das Jahr 2020 hängt jedoch maßgeblich von der Verfügbarkeit der benötigten neuen S-Bahn-Fahrzeuge ab.

Die Achse Süd Hamburg – Schwarzenbek – Büchen schließlich soll schrittweise ausgebaut werden. Ziel ist ein durchgehender umsteige-freier Stundentakt.

Neue Sicherheitspartnerschaft

Am 5. Juli 2011 wurde im Hamburger Rathaus eine Vereinbarung über eine Partnerschaft zur Erhöhung der Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr unterzeichnet. Beteiligt waren neben den zuständigen Behörden und der Polizei die Hochbahn, die S-Bahn Hamburg und der HVV.

Mit der Verstärkung der Sicherheitsdienste um 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen zusätzliche mobile Streifen und Regeldienste eingerichtet und weitere stationäre Streifen in den Bahnhöfen ermöglicht werden. Besonderer Wert wird auch künftig auf die Qualifikation des Sicherheitspersonals gelegt.

Darüber hinaus erstellt die Polizei seit Juli 2011 ein gemeinsames Lagebild, um eine aufeinander abgestimmte Einsatz- und Kräfteplanung zu ermöglichen. Eine zusätzliche bilaterale Vereinbarung zwischen Hochbahn und S-Bahn regelt die Übertragung von Hausrechtsbefugnissen, mit der vor allem an Knotenpunkten ein effektiveres Handeln erreicht werden soll. Mit diesen Regelungen ist Hamburg bundesweiter Vorreiter und bestätigt seine Spitzenstellung bei der Gewährleistung der Sicherheit im öffentlichen Nahverkehr.

Alkoholkonsumverbot im HVV

Im September 2011 führte der HVV ein generelles Alkoholkonsumverbot ein. Seither droht Fahrgästen, die beim Konsumieren oder Mitführen geöffneter alkoholischer Getränke angetroffen werden, eine Strafe in Höhe von 40 Euro. Vom Verbot ausgenommen sind die Elbfähren sowie die Züge und Bahnsteige des Regionalverkehrs von und nach Schleswig-Holstein. In den ersten 4 Monaten konstatierten die Sicherheitskräfte der Verkehrsunternehmen bereits deutlich weniger Alkoholkonsumenten und sauberere Züge. Eine repräsentative Befragung ergab, dass 82 Prozent der Bürgerinnen und Bürger im HVV-Gebiet das Alkoholkonsumverbot befürworten.



Tarif und Vertrieb

- Ausweitung des Onlineverkaufs
- Neues Prüfkonzept
- Qualitätsverbesserung auf Basis von Mystery Shopping
- E-Ticketing
- Handyticket



19:30 Osterstraße
„Auf ein Käffchen mit Freunden.“

17:15 Fischmarkt
„Erstma 'n Fischbrötchen.“

15:00 St. Pauli
„Guten Morgen, meine Perle.“

8:00 St. Pauli

„Guten Morgen, Schatz. Gute Nacht, Hamburg!“

6:30 Reeperbahn

„Jetzt noch ein schnelles Feierabendbier.“

22:00 Landungsbrücken

„Dann auf! Die anderen fahren heim, ich fahr zur Arbeit.“



Tarif und Vertrieb

Ausweitung des Onlineverkaufs

Zum 1. Januar 2012 wurden zwei Neuerungen im HVV-Onlineshop umgesetzt:

Zum einen können nun auch Wochenkarten selbst ausgedruckt werden. Eine Kundenkarte ist dabei nicht mehr notwendig, da die personalisierten HVV-Fahrkarten zum Selbstaussdrucken nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis gültig sind.

Zum anderen können Firmen im HVV-Gebiet jetzt Fahrkarten zum Selbstaussdruck gegen Rechnung beziehen. Die Firmen haben zudem die Möglichkeit, Mitarbeitern beziehungsweise Abteilungen Rechte zum Bezug von Fahrkarten zu erteilen. Da Fahrkarten zum Selbstaussdrucken immer namensgebunden sind, wird hier durch die Übernahmefunktion von Namenslisten – etwa aus Word- oder Excel-Dateien – die Abwicklung größerer Mengen stark vereinfacht. Weitere Funktionen, wie etwa die Möglichkeit zum automatischen Versenden der Fahrkarten per E-Mail, runden dieses neue Angebot ab.

Neues Prüfkonzept

Seit 2010 setzt der HVV ein neues Fahrkartenprüfkonzept um. Eine erste Komponente war die Einführung des Vorneestiegs als Pilotprojekt im Raum Bergedorf und Harburg im März 2011. Schon nach kurzer Zeit war der Erfolg deutlich messbar: Die Schwarzfahrerquoten in den Bussen sanken in Bergedorf von 4,8 auf 1,9 Prozent und in Harburg von 6,6 auf 1,7 Prozent. Die jährlichen Einnahmeverluste durch Schwarzfahren konnten um rund 3 Millionen Euro reduziert werden. Darüber hinaus zeigte sich, dass der Einstieg vornach kurzer Eingewöhnungszeit nicht zu fahrplanrelevanten Verspätungen führte.

Parallel durchgeführte Befragungen von Fahrgästen und Personal ergaben eine breite Zustimmung. Der Vorneestieg wurde deshalb im März 2012 auf das gesamte Busliniennetz des HVV ausgedehnt. Ausgenommen sind lediglich die Metrobus-Linien 4, 5 und 6. Diese Linien werden zum Teil mit Doppelgelenkbussen bedient und haben im Innenstadtbereich die höchsten Fahrgastzahlen.



Qualitätsverbesserung auf Basis von Mystery Shopping

Im Jahr 2011 überprüfte der HVV im dritten Jahr in Folge die Qualität der HVV-Servicestellen. Von Juli bis Oktober 2011 wurden insgesamt 892 verdeckte Testkäufe (Mystery Shopping) in HVV-Servicestellen durchgeführt. Untersucht wurden 45 von 74 HVV-Servicestellen mit durchschnittlich je 20 Testkäufen.

Ziel der Untersuchung war es, anhand eines standardisierten Bewertungsbogens die Qualität der Servicestellen zu ermitteln. Im Rahmen von Testkäufen wurden dann unter anderem das Auftreten des Mitarbeiters, eine fachliche Bewertung anhand der abgegebenen Fahrkartenempfehlung und die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft beurteilt. Die einzelnen Kriterien gingen in einen Gesamtindex ein, der die Servicestellen vergleichbar macht.

Insgesamt erreichten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,3 in der Gesamtzufriedenheit und 2,1 in der Weiterempfehlungsbereitschaft sehr gute Ergebnisse. Das Auftreten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde fast durchgängig als „freundlich“, die Beratung als „verständlich“ (Note jeweils 1,7) und „sicher“ (Note 1,9) beurteilt. Lediglich bei der Ausführlichkeit der Beratung (Note 2,3) gab es mehr durchschnittliche Beurteilungen.

E-Ticketing

Bereits im März 2011 erhielten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von zwei Unternehmen sowie 300 Studierende der TU Hamburg-Harburg elektronische Kundenkarten als Proficard beziehungsweise als Semesterticket. Damit konnte der erste Schritt zur Einführung des E-Tickets vollzogen werden. Diese Karten sind durch Lichtbild und elektronische Prüfbarkeit deutlich besser vor Manipulationen geschützt. Darüber hinaus wird die Verlängerung der Fahrtberechtigung einfacher. So konnten die beteiligten Studierenden ihre neue Fahrkarte für das Wintersemester 2011/12 bereits an den Fahrscheinautomaten erhalten. Dieses Verfahren wurde damit erstmals in Deutschland im Echtbetrieb umgesetzt.

Parallel dazu nahm der HVV die letzten Hürden für den Start des E-Ticketing-Angebots für Gelegenheitsnutzer: Alle Systeme wurden miteinander verbunden und ausführlich getestet. Auch bezüglich der Zeitdauer für die Ausgabe der elektronischen Fahrkarten konnten die Systeme mit entsprechenden Software-Updates optimiert werden. Sehr hilfreich war die Beteiligung externer Testkunden, die als „Friendly User“ diverse Käufe durchführten und dokumentierten.

Handyticket

Mit der Umstellung auf den Handyticket-Regelbetrieb Ende 2010 konnten schrittweise die Voraussetzungen geschaffen werden, das Handyticket auch per Smartphone-App zu nutzen. So stehen mittlerweile spezielle Anwendungen für I-Phones und Android-Handys zur Verfügung. Für alle übrigen internetfähigen Geräte steht eine Lösung per Web-Browser bereit, die keine Installation eines Programms auf dem Endgerät erfordert.

Diese Neuerungen haben dazu beigetragen, den Umsatz und die Kundenzahl deutlich zu erhöhen. Auch die Anzahl der beteiligten Regionen nimmt weiter zu. So ist Stuttgart als 16. Partner hinzugekommen, mit weiteren laufen Gespräche. Etwa 150.000 Kunden sind bundesweit angemeldet, 40.000 davon im HVV.


Werbung und Kommunikation

- **Anzeige des Jahres 2011:
HVV erreicht den 2. Platz**
- **Aktionen/Werbung
zur Umwelthauptstadt 2011**
- **Kampagne zum „Einstieg vorn“**
- **ÖPNV-Kundenbarometer**

11:00 Dammtor
„Koffer im Hotel abgeben.“

12:30 Sternschanze
„Essen und bummeln gehen.“





**Ein Tag mit Lilli (22) und Georg (24),
Studierende aus Göttingen**

15:00 Jungfernstieg

*„Latte macchiato im Tretboot –
Lilli strampelt.“*

17:00 Hauptbahnhof

*„Noch mal shoppen, Georg hat seine
Sonnenbrille in der Alster versenkt.“*

21:00 Dammtor

„Umziehen, Abendessen im Hotel.“

23:00 Reeperbahn

„Kieztour!!!“

Werbung und Kommunikation

Anzeige des Jahres 2011: HVV erreicht den 2. Platz

Im Rahmen der Absatzkampagne 2011 schaltete der HVV im April das Motiv „Beatles“. Die Leserinnen und Leser des Hamburger Abendblatts wählten dieses Motiv zur Anzeige des Monats. Damit nahm der HVV automatisch an der Wahl zur Anzeige des Jahres teil.

Am 10. November 2011 war es dann so weit: Abendblatt-Leser und eine unabhängige Jury wählten die HVV-Beatles-Anzeige auf den 2. Platz.

Aktionen/Werbung zur Umwelthauptstadt 2011

Am 23. Februar 2009 hat die EU-Kommission Hamburg den Titel „Umwelthauptstadt Europas 2011“ verliehen. Die Auszeichnung wird an Metropolen vergeben, die den Umweltschutz vorbildlich vorantreiben. Überzeugt haben die Jury unter anderem die ehrgeizigen und gleichzeitig realistischen Klimaziele der Hansestadt. Auch beim öffentlichen Personennahverkehr konnte Hamburg punkten. Der HVV trug im Umwelthauptstadtjahr mit eigenen Aktionen und Werbemaßnahmen dazu bei, in der Bevölkerung ein stärkeres Bewusstsein für die Bedeutung von Bus und Bahn für den Umweltschutz zu schaffen.

Den Auftakt der HVV-Werbemaßnahmen bildeten verschiedene Plakataktionen, welche die Fahrgäste zum einen in ihrem Tun als HVV-Nutzer und Umweltschützer bestätigen sollten. Zum anderen hat sich der HVV bei seinen Fahrgästen für die Bus- und Bahnnutzung und ihre Botschafter-Funktion bedankt. Darüber hinaus wurden Aspekte wie die Verringerung der CO₂-Emissionen und die Senkung des Flächenverbrauchs thematisiert.

Um Ideen und Visionen zu entwickeln und zu diskutieren, die über das Tagesgeschäft hinausgehen, konzipierte der HVV mit Unterstützung des Fahrgastbeirats eine bürgernahe Veranstaltungsreihe. Am 16. April 2011 fand die Auftaktveranstaltung des HVV-Zukunftsforums statt. 150 interessierte Bürgerinnen und Bürger waren aufgefordert, gemeinsam mit Experten die Rolle und das Potenzial des öffentlichen Nahverkehrs in der Metropolregion zu diskutieren. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage, wie der ÖPNV seine Attraktivität weiter steigern und seine Stellung als umweltfreundliche Mobilitätsalternative stärken könne. Es wurde über die Themen Attraktivität des Angebots, Umweltverbund, moderne Verkehrssysteme und Wirtschaftlichkeit referiert. Anschließend



HVV-Umwelt-Leuchtturm

vertieften vier Arbeitsgruppen sowie eine Schulklasse in mehreren Sitzungen diese Themen. Die Ergebnisse der Workshops wurden am 18. Juni 2011 präsentiert und anschließend auf dem Podium diskutiert.

Der in dieser Form neue Dialog mit einer interessierten Öffentlichkeit brachte dem HVV viel positive Resonanz und zahlreiche Anregungen für die zukünftige Gestaltung des Nahverkehrsangebots.

Als Beitrag zu den Hamburger Aktionswochen „Umsteigen – ohne Trennungsschmerz“ wurde in enger Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen die Aktion „Werden Sie HVV-Umweltpate“ entwickelt. HVV-Abonnenten hatten in der Aktionswoche vom 3. bis 9.10.2011 die Möglichkeit, eine zweite Person zur kostenlosen Mitfahrt einzuladen.

Zusammen mit einigen Verbundverkehrsunternehmen präsentierte sich der HVV mit einem eigenen Event auf dem Hamburger Rathausmarkt. Unter dem Motto „Einsteigen und Klima schonen“ bot das errichtete HVV-Dorf für die zahlreichen Zuschauerinnen und Zuschauer eine abwechslungsreiche Bühnenshow, kulinarische Köstlichkeiten und natürlich viele interessante Informationen rund um den HVV.

Im Juni 2011 weihte Hamburgs Erster Bürgermeister Olaf Scholz den HVV-Umwelt-Leuchtturm auf dem Rathausmarkt ein.

Der mehr als 16 Meter hohe Turm visualisierte bis Januar 2012 mit Animationen und Grafiken, wie viel CO₂ durch Fahrten mit Bus und Bahn im Vergleich zur Autonutzung eingespart wurde. Am Jahresende zeigte der Turm die CO₂-Ersparnis aller HVV-Fahrgäste für das Jahr 2011 in Höhe von 592.260 Tonnen an.

Der Turmsockel war mit zusätzlichen HVV-Informationen über den Umweltschutz bestückt. Der benötigte Strom wurde CO₂-frei aus regenerativen Energiequellen gewonnen.



Werbung und Kommunikation

Kampagne zum „Einstieg vorn“

Das Pilotprojekt „Einstieg vorn“ in Harburg und Bergedorf begleitete der HVV durch umfangreiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Um den Fahrgast zuverlässig über die neue Regelung zu informieren und nicht am Starttag zu überraschen, wurden im Vorfeld zahlreiche Maßnahmen umgesetzt:

- Alle Haltestellen in der Pilotregion Bergedorf, an denen der „Einstieg vorn“ galt, erhielten einen Aufkleber. In Harburg erübrigte sich dieser Aufkleber, da dort alle Haltestellen betroffen waren.
- Die Busse wurden mit einem neuen Aufkleber ausgestattet, der den Fahrgast nach vorn führt. Außerdem erfolgten automatische Durchsagen im Bus.
- In beiden Regionen klebten DIN-A4-Plakate an den Haltestellenmasten und – soweit möglich – auch in den Fahrplanaushangkästen.
- Die dynamischen Fahrgast-Informationsanzeigen (DFI) kündigten den „Einstieg vorn“ ebenfalls an.

In den ersten Tagen des Pilotbetriebs unterstützte Servicepersonal die Busfahrerinnen und Busfahrer an stark frequentierten Haltestellen und in den Bussen. In zahlreichen Informationsgesprächen konnte nicht zuletzt die Frage,

wie sich Fahrgäste mit Rollatoren oder Kinderwagen verhalten sollen, schnell aufgeklärt werden. Denn selbstverständlich dürfen mobilitätseingeschränkte Fahrgäste auch weiterhin die hinteren Türen zum Einsteigen nutzen.

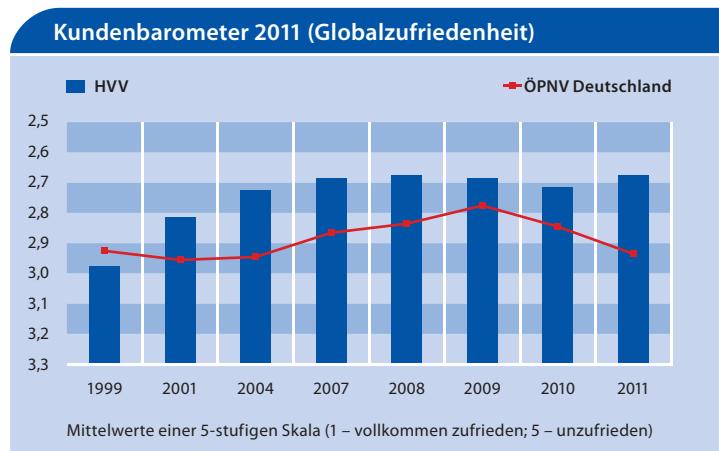
Der HVV begleitete das Pilotprojekt durch eine Marktforschung. Es wurden Fahrgäste sowie Busfahrerinnen und Busfahrer in der Pilotregion befragt. Das Fazit war durchweg positiv, sodass die gleichen Kommunikationsbausteine auch bei der Ausweitung des Vorneeinstiegs auf den gesamten HVV (März 2012) eingesetzt werden konnten. In Zahlen bedeutet das: 300 Servicekräfte der Verkehrsunternehmen und des HVV waren im Einsatz. Sie haben 120.000 Informationsflyer verteilt, 4.500 Aufkleber an Bus-türen geklebt und 15.000 Plakate an den Haltestellen ausgehängt.



ÖPNV-Kundenbarometer

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Leistungsangebot des HVV ist durch das jährlich erstellte ÖPNV-Kundenbarometer des Instituts „TNS Infratest“ erneut bestätigt worden. Insgesamt wurden von März bis Mai 2011 rund 1.000 repräsentativ ausgewählte HVV-Nutzerinnen und -Nutzer ab 16 Jahren telefonisch nach ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen des HVV befragt.

Die Globalzufriedenheit, gemessen auf einer 5er-Skala von 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“, erreichte 2011 einen Mittelwert von 2,68. 87 Prozent der befragten Kunden zeigen sich mit dem Leistungsangebot des HVV insgesamt zufrieden. Der HVV erzielt damit bundesweit einen



Spitzenwert (Mittelwert des ÖPNV 2011: 2,92) und liegt unter den am ÖPNV-Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsverbänden hinter dem VVO (Dresden) auf dem 2. Platz.

Besonders zufrieden zeigten sich erneut die U-Bahn-Nutzer mit einem Mittelwert von 2,55. Die Beurteilung der Merkmale, die für die Kundenbindung bedeutsam sind, stützt das insgesamt positive Bild vom HVV: Fast alle befragten Fahrgäste (95 Prozent) geben an, bei Bedarf wieder mit den Verkehrsmitteln des HVV zu fahren; 79 Prozent würden das Fahren mit dem HVV bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfehlen.

Zusätzlich zur Globalzufriedenheit wurden die Zufriedenheit und die Bedeutung von 25 einzelnen Leistungsmerkmalen ermittelt.

Erfreulicherweise zeigte sich, dass vor allem die bedeutenden Leistungsmerkmale besonders positiv bewertet werden. Dazu zählen vor allem die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,48) und das „Linien- und Streckennetz“ (2,55). Neben der „Schnelligkeit“ erreichte auch der „Internetauftritt des HVV“ mit einem Mittelwert von 2,52 eine sehr gute Bewertung. Bei beiden Merkmalen liegt der HVV auch im bundesweiten Vergleich erneut an der Spitze.

Signifikant verbessert hat sich im Jahr 2011 die Beurteilung von „Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug/an Haltestellen“ und „Komfort und Ausstattung der Haltestellen“. Auch das vergleichsweise negativ beurteilte Merkmal „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ hat sich in der relevanten Zielgruppe auf einen Wert von 3,50 (2010: 3,61) verbessert. Hier zeigen sich offensichtlich erste positive Auswirkungen des Programms zum barrierefreien Ausbau der Schnellbahnhaltestellen. Leicht verbessert hat sich zudem die Beurteilung des „Preis-Leistungs-Verhältnisses“ im HVV: Hier liegt der Wert bei 3,37 (Mittelwert ÖPNV Deutschland: 3,81).

Auf einen Wert von 2,82 verschlechtert hat sich hingegen die Beurteilung der „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel“ (2010: 2,67). Jeder fünfte Fahrgast äußert sich bei diesem Merkmal „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“.

Zahlen, Daten, Fakten

- **Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen**
- **Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes**
- **Entsprechenserklärung 2011 zum Hamburger Corporate Governance Kodex**
- **Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2011**
- **Daten des Verbundes**
- **Impressum**

14:40 Stadthausbrücke
„Das wird ein toller Tierpark-Tag!“

15:00 Feldstraße
„Emma und Anne kommen auch mit!“

15:10 Schlump
„Kamera vergessen, noch mal zurück!“

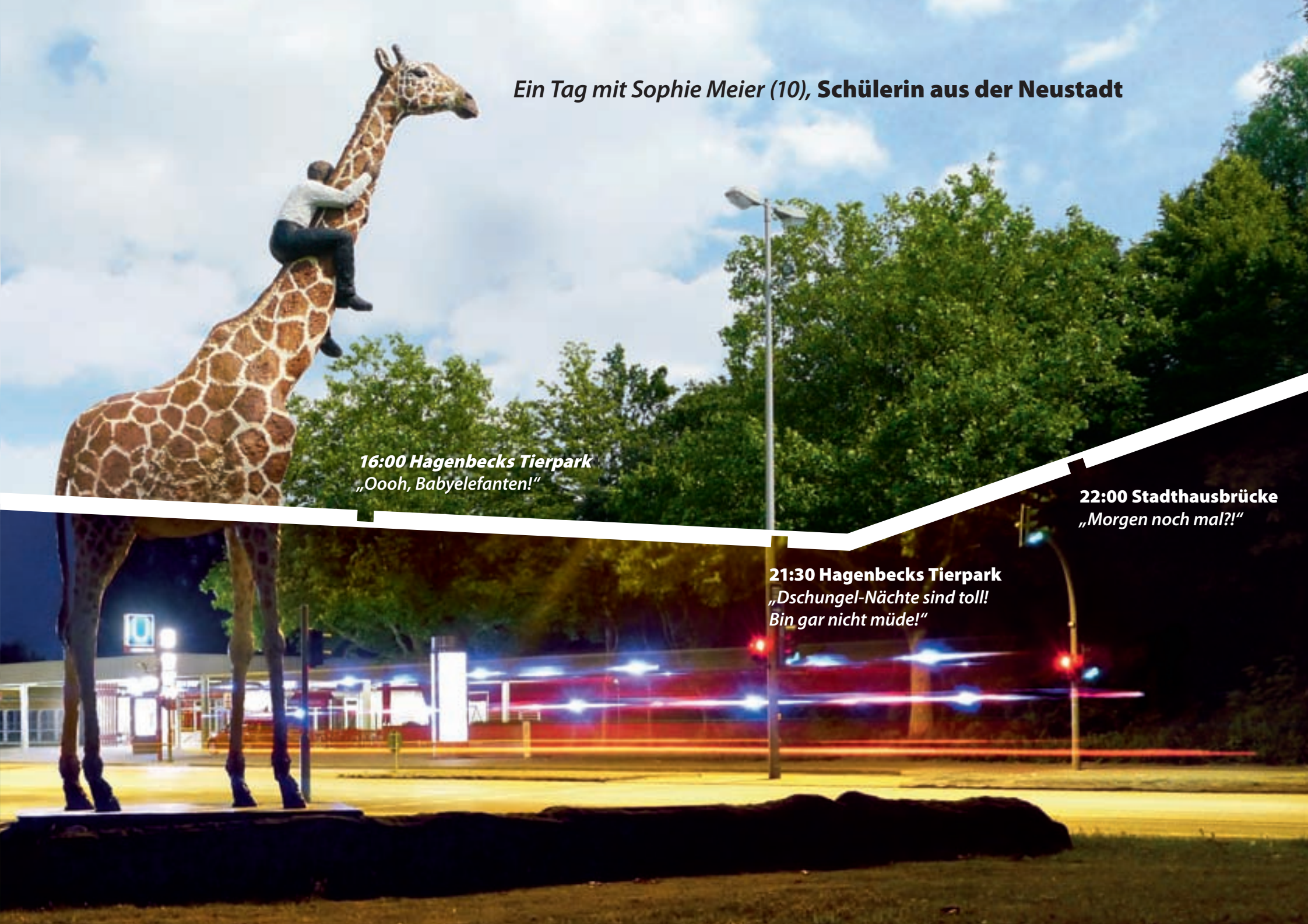


Ein Tag mit Sophie Meier (10), Schülerin aus der Neustadt

16:00 Hagenbecks Tierpark
„Oooh, Babyelefanten!“

22:00 Stadthausbrücke
„Morgen noch mal?!“

21:30 Hagenbecks Tierpark
*„Dschungel-Nächte sind toll!
Bin gar nicht müde!“*



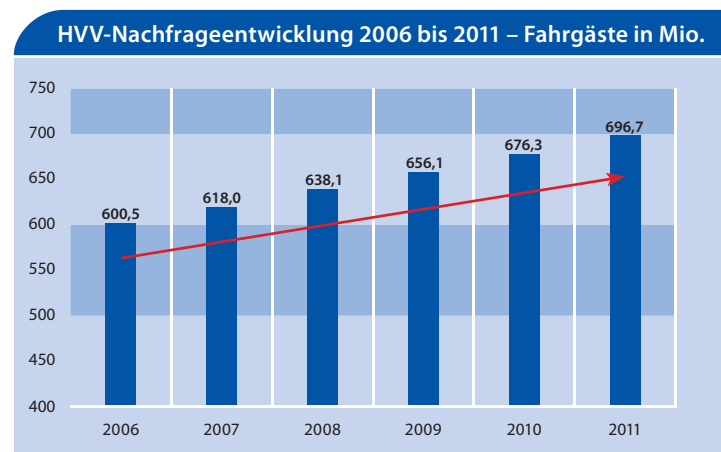
Zahlen, Daten, Fakten

Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen

Die weiterhin gute Konjunktur und der damit verbundene Beschäftigungszuwachs sowie das anhaltende Bevölkerungswachstum in Hamburg haben für eine erneut sehr positive Entwicklung der Nachfragekennziffern gesorgt.

Die Zahl der Fahrten mit Bussen und Bahnen ist 2011 um 3,0 Prozent beziehungsweise 20,4 Millionen auf 696,7 Millionen gestiegen (2010: 676,3 Millionen). Dieses Ergebnis ist insofern ein bemerkenswerter Erfolg, als das Ausgangsniveau des Vorjahres infolge des langen und schneereichen Winterwetters bereits außerordentlich hoch war.

Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich 2011 um 5,7 Prozent bzw. 35,2 Millionen Euro auf 652,2 Millionen Euro. Davon resultieren etwa 14 Millionen Euro aus der Tarifierhebung vom 1. Januar 2011.



Unter Ausschluss dieses Tarifierhebungseffektes sind die Einnahmen um 3,4 Prozent bzw. 21,2 Millionen Euro gestiegen.

Während im Gelegenheitsverkehr (Bartarif) ein Fahrgastniveau in Höhe des Vorjahres erzielt wurde, resultiert die überaus erfreuliche Fahrgast- und Einnahmenentwicklung hauptsächlich aus dem erneut hohen Nachfrageplus bei den Zeitkarten des Berufsverkehrs: Hier sind die Auswirkungen der Konjunkturerholung und des damit verbundenen Beschäftigungszuwachses sowie des Bevölkerungswachstums in Hamburg deutlich ablesbar. Die Fahrgastzahl in diesem Segment stieg im Jahr 2011 um 7,3 Millionen beziehungsweise 3,7 Prozent auf 203,8 Millionen. Darüber hinaus ist die Gewinnung neuer Abonnenten auch auf die deutlichen Angebotsverbesserungen im HVV zurückzuführen. Beim Schienenverkehr ist besonders das südlich von Hamburg in Betrieb genommene Hanse-Netz zu nennen. Für Fahrgäste auf den Linien R30 und R40 wurde zwischen Bremen und Hamburg zusätzlich zur bestehenden Metronom-Expresslinie eine weitere durchgehende Verbindung mit Halt an allen Stationen eingerichtet. Bei der S-Bahn-Linie S2 wurde der nachmittägliche

10-Minuten-Takt um zwei Stunden verlängert. Auf der Regionalverkehrslinie R10 wurde die neue Haltestelle Gartenholz eröffnet. Hier halten nun alle Regionalbahnen auf der Strecke Hamburg – Bad Oldesloe. Auch im Busnetz kam es zu vielen Verbesserungen, wie beispielsweise der Freigabe der Osakaallee für den Busverkehr der Linien 4 und 6. Im Landkreis Harburg wurden drei neue Buslinien eingerichtet, die die Aufgaben der bisherigen Linie 431 übernehmen. Der Ausbildungsverkehr (ohne Semesterticket) ist im HVV kein Wachstumsmarkt mehr. Mit 147 Millionen Fahrten (+ 0,4 Prozent) blieb die Fahrgastzahl in diesem Segment nahezu konstant. An den Hamburger Hochschulen waren im Wintersemester 2011/2012 insgesamt etwa 88.200 Studierende eingeschrieben. Gegenüber dem Vorjahr ist dies eine deutliche Zunahme um 10,1 Prozent beziehungsweise 8.100 Studierende. Bereits im Wintersemester 2010/2011 war die Studierendenzahl um 6,1 Prozent gestiegen. Davon profitierte natürlich die Absatzentwicklung des Semestertickets. Die Fahrgastzahl stieg hier von 54,4 Millionen (2010) um rund 8 Prozent auf 58,5 Millionen im Jahr 2011.

Positiv beeinflusst wurde das Fahrgast- und Einnahmenergebnis weiterhin durch die kontinuierlich steigenden Verkaufszahlen der CC-Karten, hauptsächlich hervorgerufen durch die Karten mit Sozialkarten-Rabatt. Im Jahr 2011 stieg die Anzahl der Fahrten im CC-Karten-Segment um 1,3 Millionen (2,0 Prozent) auf 67,8 Millionen Fahrten.

Bei den Seniorenkarten setzte sich der seit Jahren zu verzeichnende Aufwärtstrend 2011 unverändert fort. Hier stieg die Zahl der Fahrten um 1,5 Prozent auf 27,2 Millionen.

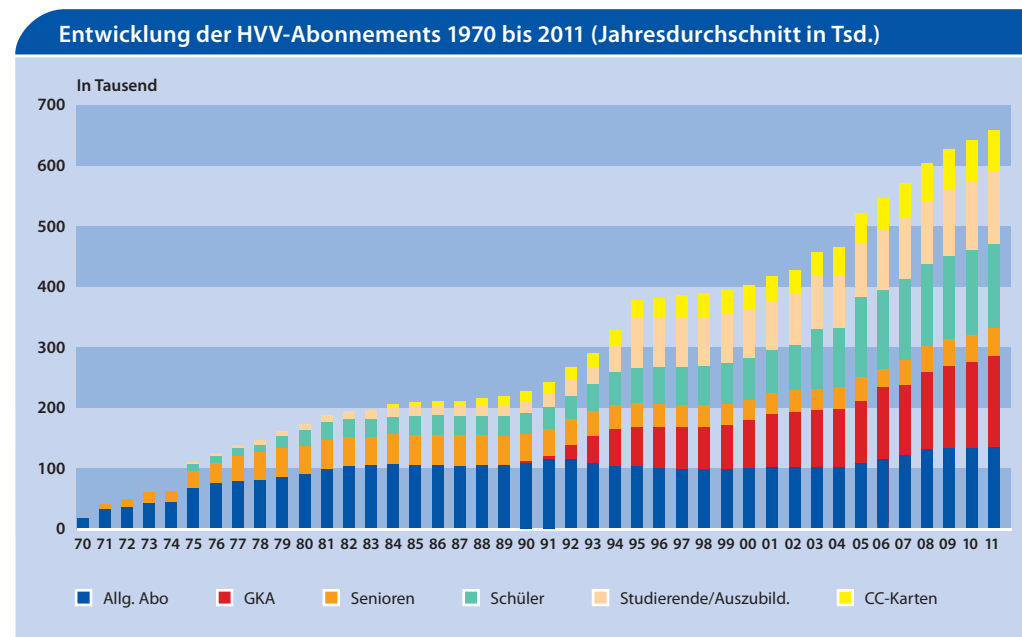
Alle Zeitkartenarten zusammengenommen, wurden 2011 durchschnittlich 757.800 Karten pro Monat verkauft, davon etwa 661.400 im Abonnement – dies ist ein Spitzenwert unter den deutschen Verkehrsverbänden.

Mit den vollständig vorliegenden Nachfragedaten aus 2011 wurde eine Kalkulation der HVV-Nachfragekennziffern (Fahrgäste und Einnahmen) für 2012 vorgenommen. Der Prognose liegen folgende grundsätzliche Rahmenbedingungen zugrunde:

- Einführung des Vorneeinstiegs im gesamten HVV-Busnetz im März 2012
- abgeschwächte Wirtschaft, jedoch nach wie vor gute Arbeitsmarkt- und Beschäftigungssituation sowie steigende Konsumausgaben
- Angebotsverbesserungen, besonders hervorzuheben ist die Inbetriebnahme der U4 zum Herbst 2012
- gezielte Absatzwerbung
- Zeitkarten mit Sozialtarif werden wegen des hohen Ausgangsniveaus eher stagnierende oder nur leicht steigende Entwicklungstendenzen aufweisen

- anhaltender Touristenboom in Hamburg
 - wegen doppelter Abiturjahrgänge und des Wegfalls der Studiengebühren in Hamburg nach wie vor hoher Zuwachs an Studierenden
- Insgesamt rechnet der HVV für das Jahr 2012 mit einem Einnahmenplus in Höhe von 4,0 Prozent bzw. 26,4 Millionen Euro auf dann 678,6

Millionen Euro. Bereinigt man die Einnahmen um den Tarifierhebungseffekt (ca. 13 Mio. Euro), erhält man ein Wachstum von ca. 2 Prozent. Bei den Fahrgastzahlen wird für 2012 mit einem Anstieg in Höhe von 1,5 Prozent bzw. 10,5 Millionen auf etwa 707,2 Millionen Fahrgäste gerechnet.



Zahlen, Daten, Fakten

Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes

Mitglieder im Aufsichtsrat des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

(Stand Juni 2012)

Andreas Rieckhof (seit 29.3.2011)

Vorsitzender, Staatsrat, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Michael Roesberg

Stellvertretender Vorsitzender, Landrat, Landkreis Stade

Dietrich von Albedyll

Geschäftsführer, Hamburg Tourismus GmbH

Christine Beine (seit 15.9.2011)

Abteilungsleiterin, Handelskammer Hamburg

Joachim Bordt

Landrat, Landkreis Harburg

Dr. Rolf-Barnim Foth

Stabsbereichsleiter, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Stefan Geisendörfer

Regierungsdirektor, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Jutta Hartung (seit 15.9.2011)

Referatsleiterin, Finanzbehörde Hamburg

Jutta Hartwig

Landrätin, Kreis Segeberg

Norbert Hogreve (seit 15.9.2011)

Stellvertretender Amtsleiter, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Martin Huber

Amtsleiter, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Gerd Krämer

Landrat, Kreis Herzogtum Lauenburg

Klaus Kucinski

Leitender Kreisbaudirektor, Kreis Stormarn

Günther Meienberg

Ministerialdirigent, Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Technologie des Landes Schleswig-Holstein

Hans-Joachim Menn

Geschäftsführer, Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH

Manfred Nahrstedt

Landrat, Landkreis Lüneburg

Marit Pedersen

Beschäftigte im öffentlichen Dienst, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Christian Schröder (seit 15.9.2011)

Abteilungsleiter, Amt für Verkehr und Straßenwesen, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation

Oliver Stolz

Landrat, Kreis Pinneberg

Seit 1.1.2011 ausgeschiedene Mitglieder

Dr. Manfred Jäger (ausgeschieden 29.3.2011)

Gerhard Fuchs (ausgeschieden 31.8.2011)

Christian Heine (ausgeschieden 31.8.2011)

Reinhard Wolf (ausgeschieden 31.8.2011)

Verkehrsunternehmen im HVV

(Stand Juni 2012)

AKN Eisenbahn AG (AKN)
Autokraft GmbH (AK)
Becker-Tours GmbH (Becker)
Dahmetal J. Rudolf & Sohn GmbH & Co. KG (DT)
DB Regio AG Region Nord (DB)
Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH (EVB)
erixx GmbH (erixx)
Globetrotter Reisen GmbH (Globetrotter)
HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG)
Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN)
KVG Stade GmbH & Co. KG (KVG)
KVIP Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KVIP)
Ludwigsluster Verkehrsgesellschaft mbH (LVG)
(kein Verbundvertragspartner)
metronom Eisenbahngesellschaft mbH (metronom)
Mittelzentrumsholding Bad Segeberg-Wahlstedt GmbH & Co. KG (kein Verbundvertragspartner)
NBE nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG (NBE)
Nord-Ostsee-Bahn GmbH (NOB)
Omnibusunternehmen Dammann-Reisen (Dammann)
Pinneberger Verkehrsgesellschaft mbH (PVG)
Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH (RMVB)

Reese Reisen GmbH (Reese)
S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
Storjohann Verkehrsbetrieb die linie GmbH (die linie)
Süderelbe Bus GmbH (Süderelbe)
Vereinigte Stadtwerke GmbH (SBO)
Verkehrsbetriebe Buchholz i. d. N. GmbH (Buchholz Bus)
Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH)
Verkehrsbetriebe Kreis Plön GmbH (VKP)
Verkehrsbetriebe Osthannover GmbH (VOG)
Verkehrsgesellschaft Norderstedt mbH (VGN)
Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH (VGS)
Zerbin Busreisen GmbH (Zerbin)
(kein Verbundvertragspartner)

Gesellschafter des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Freie und Hansestadt Hamburg
Land Schleswig-Holstein
Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH
Landkreis Harburg
Kreis Herzogtum Lauenburg
Landkreis Lüneburg
Kreis Pinneberg
Kreis Segeberg
Landkreis Stade
Kreis Stormarn

Geschäftsführer des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Lutz Aigner (Sprecher)
Dietrich Hartmann

Entsprechenserklärung 2011 zum Hamburger Corporate Governance Kodex

Aufsichtsrat und Geschäftsführung der Hamburger Verkehrsverbund GmbH haben im Zeitraum vom 1.1.2011 bis zum 31.12.2011 mit einer Ausnahme alle Regelungen des Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK) eingehalten, die jeweils vom Aufsichtsrat und von der Geschäftsführung zu verantworten sind.

Von folgendem Punkt wurde abgewichen:

5.1.5 Protokolle über Aufsichtsratsbeschlüsse (Sitzungen, Beschlüsse im Umlaufverfahren etc.) sollen spätestens 4 Wochen nach Beschlussdatum allen Aufsichtsratsmitgliedern vorliegen.

Ein Protokoll über einen Umlaufbeschluss lag den Aufsichtsratsmitgliedern erst mehr als 4 Wochen nach Beschlussdatum vor.

Hamburg, den 26.3.2012



Lutz Aigner
Hamburger Verkehrsverbund GmbH



Dietrich Hartmann



Andreas Rieckhof
Aufsichtsratsvorsitzender

Zahlen, Daten, Fakten

Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2011

Verkehrsunternehmen und Betriebszweig	Linien	Verkehrsnetz				Fahrzeugkapazität und Betriebsleistungen				
		Haltestellen	Streckenlänge in km	Linienlänge in km	Fahrzeuge ^{2),3)}	Wagen-/Schiffs-km in Mio.	Zugkilometer in Mio.	Platzkilometer in Mio.	Fahrgäste in den Linien in Mio. ⁶⁾	
AKN		2	34	81,6	101,0	62	6,7	2,3	699,0	12,1
DB Regio	R-Bahn	6	36	243,0	269,5	158	29,4	6,5	2.996,0	24,9
EVB	R-Bahn	1	7	27,9	27,9	11	0,5	0,3	61,6	0,9
erixx	R-Bahn	1	5	45,1	45,1	27	0,0	0,0	8,9	-
Hochbahn ¹⁾	U-Bahn	3	89	100,7	100,7	738	79,59	11,4	7.789,4	319,2
Metronom	R-Bahn	5	20	155,3	281,1	218	22,4	3,9	3.137,1	21,4
NBE	R-Bahn	1	8	29,0	29,0	4	0,8	0,4	101,4	1,1
NOB	R-Bahn	1	2	30,0	30,0	91	0,7	0,1	56,6	1,7
S-Bahn	Gleichstrom-S-Bahn	6	68	146,8	238,7	492	70,2	12,7	11.858,1	251,7
VGN ¹⁾		1	10	10,3	10,3	-	In AKN	In AKN	In AKN	9,6
Summe Schnell- und Regionalbahnen		27	279	869,7	1.133,3	1.801	210,29	37,6	26.708,1	642,6
Autokraft ⁴⁾	Bus	93	1.900	1.800,0	3.555,0	206	8,3	-	700,0	12,5
Becker	Bus	3	38	128,7	130,1	15	0,5	-	20,0	0,2
Dahmetal ⁵⁾	Bus	16	240	509,0	560,0	29	1,6	-	166,3	1,6
Globetrotter	Bus	4	136	69,0	100,0	9	0,1	-	71,8	0,4
KVG	Bus	166	3.160	4.130,0	4.358,0	308	12,8	-	945,7	27,1
KVIP	Bus	12	213	214,9	262,5	32	1,4	-	110,1	3,1
LVG	Bus	11	59	280,0	340,0	6	0,2	-	105,0	0,1
Storjohann die Linie	Bus	22	179	591,0	1.464,0	22	1,3	-	70,6	0,5
Dammann	Bus	1	13	12,2	12,2	1	0,03	-	2,8	0,1
PVG	Bus	29	458	382,0	664,0	193	13,8	-	915,7	57,6
RMVB	Bus	29	426	754,5	754,5	39	1,8	-	131,8	2,6
Reese	Bus	7	214	176,0	360,0	14	0,7	-	58,0	0,7
Süderelbe Bus	Bus	1	29	28,3	28,3	2	0,1	-	11,5	0,1
Buchholz Bus	Bus	3	83	29,4	29,4	8	0,5	-	35,5	1,7
VHH	Bus	124	1.423	1.846,0	2.499,0	326	19,7	-	1.321,5	53,0
VKP	Bus	3	52	80,2	128,4	19	0,4	-	26,5	0,7
VOG	Bus	29	443	733,0	733,0	68	2,7	-	198,2	4,0
Hochbahn	Bus	112	1.315	919,5	1.296,0	723	46,78	-	3.639,0	247,0
Zerbin	Bus	1	10	17,9	17,9	1	0,1	-	2,4	0,0
EVB	Bus	3	57	106,0	106,0	4	0,1	-	12,1	0,3
Summe Bus		669	10.448	12.807,6	17.398,3	2.025	112,91	-	8.544,5	413,3
HADAG	Schiff	6	21	23,1	27,6	23	0,5	-	100,6	10,1
Summe HVV		702	10.748	13.700,4	18.559,2	3.849	323,7	37,6	35.353,2	1.066,0

Angaben der Verkehrsunternehmen bzw. Schätzungen des HVV, Angaben für das Jahr 2011 bzw. Stand 31.12.2011.

1) Angaben inkl. der Werte des U1-Abschnitts Garstedt-Norderstedt Mitte.

2) Verbundpartnerübergreifend eingesetzte Omnibusse sind doppelt erfasst.

3) Triebwagen werden als Wagen, mehrgliedrige Zugeinheiten entsprechend der Anzahl der Wagen gerechnet.

4) Inkl. Mittelzentrumsholding Bad Segeberg-Wahlstedt GmbH & Co. KG.

5) Inkl. Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH.

6) Angaben vorläufig.

Daten des Verbundes

	2011
Linien	702
Bus/Fähre	675
Schnellbahn	27
Haltestellen	10.748
Bus/Fähre	10.469
Schnellbahn	279
Streckenlänge (km)	13.700
Bus/Fähre	12.830
Schnellbahn	870
Linienlänge (km)	18.559
Bus/Fähre	17.426
Schnellbahn	1.133
Fahrzeuge	3.849
Bus/Fähre	2.048
Schnellbahn	1.801
Wagenkilometer (Mio.)	324
Bus/Fähre	114
Schnellbahn	210
Zugkilometer (Mio.)	37,6

	2011
Platzkilometer (Mio.)	35.353
Bus/Fähre	8.645
Schnellbahn	26.708
Personenkilometer (Mio.) ¹⁾	7.101,5
Bus/Fähre	1.614,8
Schnellbahn	5.486,7
Verbundfahrgäste (Mio.)	696,7
Fahrgäste in den Linien (Mio.) ¹⁾	1.065,8
Bus/Fähre	423,3
Schnellbahn	642,5
Verkehrseinnahmen (Mio. Euro)	652,2
Fläche im Verbundgebiet (km ²)	8.616
Hamburg	747
Schleswig-Holstein	4.036
Niedersachsen	3.833
Einwohner im Verbundgebiet (Tsd.)	3.405
Hamburg	1.799
Schleswig-Holstein	983
Niedersachsen	622
Verkehrsunternehmen	32

¹⁾ Werte für 2011 vorläufig.

Impressum

Herausgeber: Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)
Steindamm 94, 20099 Hamburg
Telefon: 040 325775-0
Telefax: 040 325775-820
E-Mail: info@hvv.de

Redaktion: Rainer Vohl
Fotos: Madlen Kleest
Gestaltung: Zum goldenen Hirschen Hamburg GmbH
Druck: MOD Offsetdruck GmbH



Jahreswerte bzw. Stand 31.12.2011.

