Verbundbericht 2013

Mehr als ein Ziel HVV

GRUSSWORT DES STAATSRATS

MIT DEM ÖPNV IN DIE ZUKUNFT

liebe leserin,
lieber leser,

beim HVV dreht sich alles um den Fahrgast: die Fahrpläne, die Qualitätssteuerung, das Tarifsystem, die Umsetzung innovativer Ideen auf dem Verkehrssektor – und der Verbundbericht 2013.

Die Weiterentwicklung der verbundweiten Einführung von E-Ticketing und Echtzeitinformation stand im vergangenen Jahr genauso im Fokus wie die Implementierung eines Systems zur Nutzung komplementärer Mobilitätsangebote, genannt switchh. Von der Hamburger Hochbahn AG entwickelt und betreut, ist dieses Produkt vollumfänglich in das Angebot des HVV integriert.

Zudem haben die Aufgabenträger, die Verbundverkehrsunternehmen und der HVV am Ausbau barrierefreier Haltestellen und Fahrzeuge gearbeitet. In diesem Zusammenhang sind vor allem die teils umfangreichen Baumaßnahmen an U- und S-Bahnhaltestellen zu nennen. Im Busbereich bietet der sogenannte Kasseler Sonderbord® plus den Fahrgästen des HVV einen bequemen und barrierefreien Zugang zu den Fahrzeugen. Zunächst noch im Testbetrieb an ausgesuchten Haltestellen, soll es mittelfristig im gesamten HVV-Bedienungsgebiet eingesetzt werden.

Auch die Busbeschleunigung geht mit großen Schritten voran. Die ersten Bauabschnitte konnten abgeschlossen und in Betrieb genommen werden. Weitere Baumaßnahmen sind entweder in der Planung oder stehen bereits kurz vor der Umsetzung.

Natürlich ist uns die von Bürgerinnen und Bürgern entgegengebrachte Kritik an der Busbeschleunigung nicht entgangen und wir sind dankbar für jede konstruktive Anregung. Doch bei allem Verständnis für die Kritik: Manchmal wird außer Acht gelassen, dass die enormen Investitionen und die umfangreichen Baumaßnahmen notwendig sind, um die Kapazitätsausweitungen in den kommenden Jahren vorzubereiten. So wird es gelingen, die gestiegene Nachfrage auf den Buslinien auch zukünftig bewältigen zu können.

Darüber hinaus arbeitet der HVV ständig weiter an der Optimierung des Verkehrsangebotes im gesamten Verbundraum: So ist aktuell beispielsweise der Spatenstich zur Verlängerung der U4 bis zu den Elbbrücken erfolgt.

Andreas Rieckhof

Ihr Andreas Rieckhof

Staatsrat der Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation der Freien und Hansestadt Hamburg
und Aufsichtsratsvorsitzender der HVV GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

4 DER FAHRGAST IM MITTELPUNKT

6 IM WANDEL DER ZEIT – VOM VERKEHRS-VERBUND ZUM MOBILITÄTSVERBUND

7 MIT DER ZEIT GEHEN: FLEXIBLE ANGEBOTSFORMEN IM HVV

7 E-TICKET – DIE FAHRKARTE DER ZUKUNFT

8 MOBIL MACHT MOBIL

9 AUF DER HÖHE DER ZEIT – MIT ECHTZEITINFORMATIONEN

10 AUF DEM PRÜFSTAND – INTERVIEW

13 MEHR LEISTUNG – MEHR PLATZ

13 WIR BRINGEN UNSERE KUNDEN IN FAHRT – MIT DER BUSBESCHLEUNIGUNG

14 BARRIEREFREIE BUSHALTESTELLEN – MEHR KOMFORT FÜR UNSERE FAHRGÄSTE

15 AUF DEN STANDORT KOMMT ES AN

16 „HALTESTELLEN SIND DIE VISITENKARTEN DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS“ – INTERVIEW

20 HOHES QUALITÄTSNIVEAU BESTÄTIGT

21 NEUES ZUM ALKOHOLKONSUMVERBOT UND ZUM SICHERHEITSEMPFINDEN

22 DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IM FOKUS – MIT DEM ÖPNV-KUNDENBAROMETER

23 GARANTIERT: PÜNKTLICH ODER GELD ZURÜCK.

24 HVV-KOMMUNIKATION AUF NEUEN WEGEN

26 DIE POST IST DA! AKTUELLE HVV-INFOS FREI HAUS

27 AUSZÜGE AUS DEM HVV-KUNDENDIALOG

29 SEIT 10 JAHREN: AUTOMATISCH GEZÄHLT

30 REKORDWERTE BEI FAHRGASTZAHLEN UND EINNAHMEN

32 MITGLIEDER IM AUFSICHTSRAT

32 GESELLSCHAFTER

32 GESCHÄFTSFÜHRER

33 VERKEHRSUNTERNEHMEN IM HVV 2013

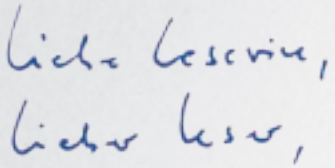
34 ENTSPRECHENSERKLÄRUNG HCGK 2013

34 IMPRESSUM

HVV-ZAHLENSPIEGEL

VORWORT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

DER FAHRGAST IM MITTELPUNKT



unsere Kunden stehen bei uns und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Mittelpunkt. Deshalb steht der HVV-Verbundbericht 2013 ganz im Zeichen des Fahrgastes.

Der Schwerpunkt unserer Arbeit lag vor allem auf den veränderten Mobilitätsbedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden. Die zahlreichen Erweiterungen im Schienen- und Liniennetz sowie in den digitalen Serviceangeboten verfolgen dabei ein großes Ziel – unserem Fahrgast und seinen Ansprüchen noch näher zu kommen. Deshalb macht es uns besonders stolz, dass die Globalzufriedenheit unserer Fahrgäste im aktuellen ÖPNV-Kundenbarometer mit 2,63 (gut) bewertet wurde. Dieser Wert liegt erneut deutlich über dem Branchendurchschnitt. Der bundesweite Mittelwert des öffentlichen Personennahverkehrs liegt bei 2,92.

Zudem ist das Leistungsangebot des HVV nie zuvor in dieser Intensität von unseren Fahrgästen in Anspruch genommen worden wie im letzten Jahr: Die Anzahl der Fahrgäste hat sich um rund zehn Millionen auf insgesamt 728 Millionen Fahrgäste erhöht. Doch dieser enorme Fahrgastzuwachs bringt nicht nur Positives mit sich: Stellenweise entstehen Kapazitätsengpässe, die im ÖPNV-Kundenbarometer nicht unbemerkt bleiben. Einzelne Leistungsmerkmale, wie das Platzangebot, der Komfort und die Bequemlichkeit in den Fahrzeugen, werden von unseren Fahrgästen zunehmend kritischer bewertet. Die HVV GmbH nimmt diese Herausforderung gemeinsam mit den Aufgabenträgern und den Verbundverkehrsunternehmen an: Durch verschiedene Maßnahmen im laufenden Fahrplan und zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 wurde das Verkehrsangebot erneut der Nachfrage angepasst. Zudem beschaffen die Verbundverkehrsunternehmen kontinuierlich neue Fahrzeuge, um den Kapazitätsengpässen entgegenzuwirken.

Unser Ziel ist es, den Wünschen unserer Kunden nach einem bedarfsorientierten und gleichermaßen innovativen ÖPNV gerecht zu werden. Um uns stets zu verbessern, sind wir auf das Feedback unserer Kunden angewiesen. Dazu zählt selbstverständlich auch Kritik. Im letzten Jahr sind rund 29.000 Zuschriften beim HVV-Kundendialog und bei den Verbundverkehrsunternehmen eingegangen. Dies ist ein leichter Rückgang gegenüber 2012. Wir werten diese Zuschriften aus, um noch bessere Angebote für unsere Fahrgäste zu erstellen.

Verschaffen Sie sich einen kleinen Überblick über die beim HVV-Kundendialog eingegangenen Rückmeldungen unserer Kunden. Diese finden Sie auf den Seiten 27 und 28 sowie vereinzelt thematisch zugeordnet.

Wir wollen, dass sich unsere Fahrgäste an unseren Haltestellen und in unseren Fahrzeugen wohl und sicher fühlen. Auch daran haben wir im Jahr 2013 weiter intensiv gearbeitet: Nicht nur die Sauberkeit und die Atmosphäre in den Zügen und Bahnhöfen hat sich nach Einführung des Alkoholkonsumverbots im September 2011 nachweislich verbessert. Auch das subjektive Sicherheitsempfinden unserer Fahrgäste hat sich gegenüber 2012 noch einmal erhöht.

Im Jahr 2013 stand für die HVV GmbH die gesetzlich vorgeschriebene Ausschreibung einer neuen Leitagentur an. Dem Ausschreibungsverfahren geschuldet wurde die Agentur Zum goldenen Hirschen, der wir an dieser Stelle für 16 Jahre gute Zusammenarbeit danken wollen, durch eine neue Agentur abgelöst.

Wir freuen uns auf zunächst vier spannende Jahre mit unserer neuen Leitagentur Grabarz & Partner, die in der Ausschreibung mit Kreativität und innovativen Werbekonzeptideen punkten konnte. Lesen Sie alles zum Ausschreibungsprozess im Leitartikel „HVV-Kommunikation auf neuen Wegen“ (Seite 24).

Gemeinsam mit unserer neuen Leitagentur haben wir für den HVV-Verbundbericht 2013 einen frischen Look gewählt, der Fahrgäste, aber auch HVV-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter aus nächster Nähe zeigt. Durch den großzügigen Einsatz von Bildern und die neuartige Textgestaltung bringen wir Ihnen alle wichtigen Informationen noch lebendiger und unterhaltsamer näher: Erstmals stellen Mitarbeiter ihre Arbeitsbereiche im Interview vor. Lernen Sie die Aufgaben eines Haltestellenumfeldkoordinators für Schnellbahnen, kurz HuK, kennen und finden Sie heraus, wie viel Sie als Steuerzahler für Schwarzfahrer pro Jahr bezahlen und wie die HVV GmbH dem gemeinsam mit den Verbundverkehrsunternehmen entgegenwirkt.

Das war 2013 – und wir machen weiter: Auch im Jahr 2014 arbeiten wir an einem umweltfreundlichen, effizienten, aber auch bezahlbaren öffentlichen Nahverkehr im Verbundgebiet.

Wir wünschen Ihnen im Namen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HVV GmbH viel Spaß beim Entdecken.

Ihre Geschäftsführer der HVV GmbH

Lutz Aigner (Sprecher) **Dietrich Hartmann**

IM WANDEL DER ZEIT –
VOM VERKEHRSVERBUND ZUM MOBILITÄTSVERBUND

Das Erfolgsmodell des Hamburger Verkehrsverbundes „ein Tarif, eine Fahrkarte, ein integriertes Angebot“ hat eine fast 50-jährige Tradition. Auch in vielen anderen Regionen werden inzwischen Verkehre aufeinander abgestimmt und gemeinsam vermarktet, damit der Kunde ein Angebot aus einer Hand erhält. Aber der Verbund allein bietet keine umfassende Mobilität. Die Kunden benötigen weitere Verkehrsmittel – für viele gehört ganz selbstverständlich auch das Auto hinzu. Es liegt daher nahe, das Konzept des klassischen Verkehrsverbundes zu einem umfassenden Mobilitätsverbund auszudehnen. Denn Menschen verhalten sich immer stärker multimodal: Sie nutzen je nach Fahrtzweck das Verkehrsmittel, das zum jeweiligen Mobilitätsbedürfnis am besten passt.

Schon seit Jahren kooperieren wir mit Carsharing-Anbietern, wie Cambio und Greenwheels. Hier kamen im zurückliegenden Jahr mit autonetzer.de, CiteeCar und DriveNow neue Kooperationspartner hinzu.

Dazu kommt das im Mai 2013 gestartete HVV-Angebot switchh, das von der Hamburger Hochbahn AG gemeinsam mit Car2go und Europcar entwickelt worden ist und betrieben wird. Es handelt sich hierbei um ein multimodales Projekt mit einigen bundesweit einmaligen Komponenten: An so genannten Mobilitäts-Service-Punkten werden die Produkte dieser Anbieter gemeinsam vorgehalten. Sie befinden sich in unmittelbarer Nähe von Schnellbahn-Haltestellen.

Ob Kleinstwagen für den Shoppingtrip oder Lieferwagen für den Umzug: Für nur zehn Euro zusätzlich im Monat erhalten unsere Kunden das switchh-Paket als Ergänzung zu ihrem Abonnement. Über Web und App sind alle Informationen und Buchungsschritte sofort verfügbar. Derzeit zählt das auf zwei Jahre angelegte Pilotprojekt mehr als 1.800 registrierte Nutzer (Stand März 2014).

Nach dem Start des ersten switchh-Servicepunktes am Berliner Tor stehen die komplementären Mobilitätsangebote seit Dezember 2013 auch an den Verkehrsknotenpunkten in Bergedorf und Harburg zur Verfügung. Die Stationen mit jeweils sechs Stellplätzen für das Kurzzeitmietangebot Car2go und zwei Stellplätzen für Europcar-Mietwagen sind in die bestehenden P+R-Anlagen an den jeweiligen Bahnhöfen integriert.

Weitere Informationen zu switchh finden Sie unter www.switchh.de

MIT DER ZEIT GEHEN: FLEXIBLE ANGEBOTSFORMEN IM HVV

Wir stellen uns den Herausforderungen des demografischen Wandels auch bei der Gestaltung des Angebotes. Mit Blick auf die strukturellen Veränderungen bei der Verkehrsnachfrage insbesondere in den ländlichen Bereichen des Verbundgebietes werden künftig bedarfsgerechte und flexible Angebote, wie beispielsweise das Anruf-Sammel-Taxi und der RufBus, eine größere Rolle bei der Mobilitätssicherung spielen.

Zusammen mit Aufgabenträgern und Verbundverkehrsunternehmen wurden im Rahmen von Arbeitsgruppen, Workshops und Expertenvorträgen Grundlagen dafür geschaffen, bereits vorhandene und künftige bedarfsgerechte Angebote für unsere Fahrgäste einheitlich, verständlich und verlässlich unter dem Dach des HVV zu gestalten. Dabei wird den unterschiedlichen Gegebenheiten im Verbundgebiet Rechnung getragen: Individuelle Lösungen vor Ort sollen zusammen mit den jeweiligen Aufgabenträgern und den dort tätigen Verbundverkehrsunternehmen konzipiert werden. Ein Leitfaden für bedarfsgerechte Angebote im HVV wird 2014 Basis für das weitere Vorgehen sein. Auch über das Verbundgebiet hinaus wird sich der HVV im Rahmen der Metropolregion Hamburg engagieren.

E-TICKET – DIE FAHRKARTE DER ZUKUNFT

Seit Ende Oktober 2012 bieten wir die neu gestaltete Kundenkarte unter dem Namen HVV-Card mit einem angepassten Tarifmodell für Gelegenheitsnutzer im Pilotgebiet Bezirk und Landkreis Harburg an. Unsere Kunden können ihre Einzel- und Tageskarten bargeldlos bei der Busfahrerin beziehungsweise dem Busfahrer oder am Automaten kaufen und erhalten zusätzlich einen Rabatt von drei Prozent.

Die Resonanz auf das neue Angebot ist weiterhin positiv. Die Anzahl der registrierten Kunden liegt inzwischen bei etwa 4.500 (Stand März 2014). Laut einer Marktforschung begrüßen die Nutzer vor allem die bargeldlose Zahlungsmöglichkeit. Vielfach wurde der Wunsch nach einer Ausweitung auf das gesamte Verbundgebiet geäußert.

Im Sommer 2013 konnte gemeinsam mit allen Aufgabenträgern und Verbundverkehrsunternehmen der Grundsatzbeschluss für die Einführung des E-Ticketing im Gesamt-HVV gefasst werden. Seitdem laufen die Vorbereitungen für die technische Umsetzung, wie beispielsweise die Umrüstung sämtlicher Busse und Fahrkartenautomaten für die Annahme der HVV-Card.

MOBIL MACHT MOBIL

Bis 2009 war der stationäre PC noch das vorrangige Medium für den Internetzugang. Doch seit einiger Zeit gewinnen Laptop, Tablet-PC und vor allem das Smartphone immer mehr an Bedeutung – Tendenz weiter steigend. Diese Entwicklung ist besonders für den ÖPNV relevant, da der Kundenservice mit Hilfe der digitalen Medienangebote deutlich gesteigert werden kann: Fahrplanauskünfte, Fahrkartenkauf und aktuelle Informationen sind sofort und ortsunabhängig verfügbar. Seit April 2012 stellen wir unseren Fahrgästen daher eine App für iOS und Android sowie einen mobilen Internetauftritt zur Verfügung. Seitdem sind die Abfragen zum Fahrplan gegenüber 2012 um rund 28 Prozent gestiegen. Gleichzeitig ist eine deutliche Verlagerung von der stationären zur mobilen Nutzung festzustellen.

Schon drei Monate nach Einführung der mobilen Kanäle sank die stationäre Nutzung bei der Fahrplanauskunft auf 75 Prozent des Abfrageaufkommens. Ende 2013 betrug der Anteil noch 47 Prozent, während der Anteil der mobilen Auskünfte auf 53 Prozent anwuchs. Das Gesamtvolumen im Jahr 2013 betrug 152 Millionen Fahrplanauskünfte. Im Herbst letzten Jahres haben wir die bewährten Apps zur Fahrplanauskunft unter dem Produktnamen mobilTicket um eine Funktion für den Fahrkartenerwerb erweitert.

Des Weiteren können HVV-Fahrkarten über eine mobilisierte Variante des vorhandenen Onlineshops unter m.hvv.de gekauft werden. Die Fahrkarten können direkt ausgewählt oder auch passend für die Relation im Anschluss an eine Fahrplanauskunft gekauft werden. Als Sortiment stehen Einzel- und Tageskarten, Ergänzungskarten sowie Wochenkarten und die Hamburg CARD zur Verfügung. Bei der Bezahlung kann der Kunde zwischen Lastschrift und Kreditkarte wählen. Als weiteren Anreiz gewähren wir seit Anfang des Jahres 2013 einen Rabatt von drei Prozent auf alle Einzel-, Tages- und Ergänzungskarten.

Die Akzeptanz des neuen Angebotes ist weiterhin ausgesprochen positiv. Zusammen mit dem HVV-Anteil beim HandyTicket Deutschland werden in diesem Bereich monatlich inzwischen rund 550.000 Euro umgesetzt – auch hier ist die Tendenz steigend.

Um den Kauf von Fahrkarten per Smartphone auch aus anderen Handyticket-Systemen zu ermöglichen, beteiligt sich der HVV außerdem an der Entwicklung einer technischen Schnittstelle. Ziel ist es, übergreifende Fahrkartenkäufe bereits Anfang 2015 zu unterstützen.

Ein weiterer Effekt der mobilen Nutzung der Fahrplanauskunft über Smartphone ist ein deutlicher Rückgang bei der Fahrplanauskunft per SMS. Hier sind die Abfragen von rund 70.000 pro Monat (Anfang 2012) auf rund 8.000 (Ende 2013) gesunken. Deshalb wird derzeit über eine Einstellung dieses Services nachgedacht.

AUF DER HÖHE DER ZEIT – MIT ECHTZEITINFORMATIONEN

In intensiven Abstimmungen mit den Verbundverkehrsunternehmen bereiten wir die Einbeziehung von Echtzeitdaten in die Information unserer Fahrgäste vor. Über die bereits heute vorhandenen Informationen auf dynamischen Anzeigen an den U- und S-Bahn-Stationen sowie ausgewählten Bushaltestellen hinaus sollen die aktuellen Betriebsdaten in die Fahrplanauskunft einbezogen und sowohl unserem Fahrgast als auch den anderen Verbundverkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt werden.

Die Daten sollen dazu an eine zentrale Datendrehscheibe geliefert und von dort wieder verteilt werden. Hierfür wird in einer Kooperation mit Niedersachsen und Bremen die Datendrehscheibe beim Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen genutzt. Erste Tests mit den Daten der in Hamburg verkehrenden Schienenverkehrsunternehmen sind erfolgreich durchgeführt worden. Die Inbetriebnahme einer ersten Stufe der Information ist für 2014 vorgesehen.

AUF DEM PRÜFSTAND

INTERVIEW

Fotos: Hamburger Hochbahn AG

Seit dem Jahr 2008 arbeiten wir an einem effizienten und gleichermaßen kundenfreundlichen Prüfkonzept. Gemeinsam mit den Verbundverkehrsunternehmen sind Grunddaten ermittelt und ist schließlich ein erster Konzeptentwurf entwickelt worden. Nach der erfolgreichen Pilotphase von März 2011 bis März 2012 in Harburg und Bergedorf ist der Einstieg vorn anschließend verbundweit eingeführt worden.

Nach mittlerweile mehr als fünf Jahren im Projekt stellen die beiden Initiatoren Carsten Hübner und Ulrich Freiberg fest, dass die Erstellung und Pflege eines solch umfangreichen Prüfkonzeptes sehr aufwendig, aber auch spannend ist.

Was war der Anlass für Sie, ein neues Prüfkonzept zu entwickeln?

Ulrich Freiberg: Wir haben die These aufgestellt, dass die Schwarzfahrerquote auf Kurzstrecken im Bus höher sein würde als etwa in der Schnellbahn. Dies haben wir in speziellen Prüfungen auf ausgesuchten Buslinien nachgewiesen. Durch die persönliche Begleitung dieser Fahrkartenprüfungen wollten wir einen besseren Eindruck über das Verhalten von Schwarzfahrern und die Arbeit der Prüfdienste gewinnen. Nach Bestätigung unserer Annahme wurden wir mit der Entwicklung von Maßnahmen zur Verringerung der Schwarzfahrerquoten beauftragt.

Was sind die Kernpunkte des neuen Prüfkonzeptes?

Carsten Hübner: Da ist zunächst einmal der Einstieg vorn mit der Sichtkontrolle der Fahrausweise durch die Busfahrerinnen und Busfahrer zu nennen. Darüber hinaus haben wir die Einsätze der Kontrolleure auf den Buslinien verstärkt. Dabei wird durch die Prüfvorgaben der Einsatz auf allen Linien sichergestellt.

Ein weiteres Mittel sind große Schwerpunktkontrollen. Hier arbeiten die Prüfdienste mehrerer Verkehrsunternehmen und die HVV GmbH besonders eng zusammen.

Welche Rolle spielen die Verbundverkehrsunternehmen dabei?

Ulrich Freiberg: Eine ziemlich wichtige! Sie sind es schließlich, die mit ihrem Kontrollpersonal und ihren Busfahrerinnen und Busfahrern dieses gemeinsam erarbeitete Konzept umsetzen. Der HVV kann und will Ideen liefern und Konzepte anschieben. Dies geht aber nur gemeinsam mit der Erfahrung und der Kompetenz der Verbundverkehrsunternehmen. Dank der guten Zusammenarbeit mit allen Beteiligten macht es viel Spaß und unsere gemeinsame Arbeit ist zudem sehr erfolgreich.

Welche Motivation haben Sie persönlich? Warum liegt Ihnen die Sache so am Herzen?

Carsten Hübner: Da ist zunächst sicherlich ein Gerechtigkeitsempfinden. Schwarzfahrer sind ja nicht in erster Linie arme Menschen, die als Begründung das fehlende Geld angeben. Das Gegenteil ist oft der Fall. Vielfach sind es berechnende Fahrgäste, die bei den Kontrollen die 40 Euro erhöhtes Beförderungsentgelt schon bereithalten.

Ulrich Freiberg: Und wie beim Ladendiebstahl auch betrügen diese Leute nicht nur das Unternehmen, sondern auch die ehrlichen Kunden.

Welche Erfolge gibt es bis heute?

Carsten Hübner: Mit dem neuen Prüfkonzept haben wir natürlich auch gewisse Ziele und Erwartungen definiert. Diese wurden allerdings weit übertroffen: Wir haben die Schwarzfahrerquote im Bus halbiert und eine Verminderung der Fahrgeldverluste um jährlich zehn Millionen Euro zu verzeichnen.

Ulrich Freiberg: Viele Busfahrerinnen und Busfahrer berichteten schon nach wenigen Tagen, dass bekannte Gesichter plötzlich mit nagelneuen HVV-Zeitkarten in den Bus kamen. Die Umsatzzahlen haben diesen Trend bestätigt: So stieg der Fahrkartenverkauf wenige Tage nach Einführung des Einstiegs vorn teilweise um bis zu 20 Prozent an. Allein im Allgemeinen Abonnement konnten wir ein halbes Jahr nach Einführung über 4.500 neue Kunden gewinnen.

Wie kann Fahrkartenmanipulationen vorgebeugt werden?

Carsten Hübner: Es versteht sich wahrscheinlich von selbst, dass wir hier nicht alle Sicherheitskriterien oder spontane Maßnahmen ausplaudern. *(Grinst.)* Doch neben vielen Sicherheitsaspekten bei den Fahrkarten wie Hologrammstreifen oder bestimmten kleinen Aufdrucken verändern wir die Optik der Fahrausweise auch kurzfristig und führen hierzu gezielte Fahrkartenkontrollen in Zusammenarbeit mit der Polizei durch.

Können Sie uns ein Beispiel nennen?

Ulrich Freiberg: Ja, aber nicht verraten, bitte. *(Lacht.)* Beispielsweise haben wir einen Kennbuchstaben auf der Fahrkarte aufgedruckt, der sich variabel je nach Kundennummer verändert.

Unseren Kunden können wir nur raten, Fahrkarten ausschließlich auf HVV-Vertriebswegen (Automat, Servicestelle, im Bus etc.) zu kaufen. Denn wer auf anderen Wegen vertriebene, gefälschte Fahrausweise kauft – und sei es auch unwissentlich –, macht sich strafbar.

Warum ist es so wichtig, zu kontrollieren?

Carsten Hübner: Das ist einfach eine Frage der Gerechtigkeit. Jeder Fahrgast muss bezahlen, wenn er eine Leistung des HVV in Anspruch nimmt.

Haben Sie Verständnis, wenn manche Fahrgäste sich von Groß- und Abgangskontrollen belästigt fühlen?

Ulrich Freiberg: Na klar, wir sind schließlich selbst Fahrgäste und erleben Fahrkartenprüfungen. Es ist ungerecht, wenn ehrliche Fahrgäste für Schwarzfahrer mitbezahlen müssen. Dazu eine kleine Rechnung: Aktuell haben wir rund 800.000 Zeitkarteninhaber im HVV und jährliche Fahrgeldverluste durch Schwarzfahren von über 20 Millionen Euro. Jeder ehrliche Kunde zahlt also rund 25 Euro für Schwarzfahrer pro Jahr.

Carsten Hübner: Wir können schon nachvollziehen, dass das entsprechende Aufgebot an Fahrkartenprüfern von einigen Fahrgästen als sehr massiv wahrgenommen wird. Durch den hohen Personaleinsatz, beispielsweise bei Abgangsprüfungen an Schnellbahn-Haltestellen,

CARSTEN HÜBNER
38, ERKUNDET DIE WELT GERNE MIT DEM RUCKSACK.

ULRICH FREIBERG
57, LIEBT URLAUBE IN DER PROVENCE.

bemühen wir uns, die Kontrollen möglichst schnell und effizient durchzuführen.

Wie sieht die Zukunft aus? Wie ist das weitere Vorgehen?

Ulrich Freiberg: Wir ruhen uns auf dem aktuellen Erfolg nicht aus. Über 20 Millionen Euro Verluste durch Schwarzfahrer sind natürlich ein Grund zum weiteren Handeln. Wir arbeiten weiter daran, den Einsatz des Prüfpersonals zu optimieren und noch flexibler zu gestalten. Zudem eröffnen sich uns mit den elektronischen Fahrkarten neue Prüfverfahren. In nächster Zeit wird ein Schwerpunkt sein, Fahrkartenfälschungen auf den Grund zu gehen.

Kann man mit den Mehreinnahmen durch den Einstieg vorn auch auf künftige Tarifanhebungen verzichten?

Carsten Hübner: Das zu versprechen, wäre unehrlich. Die Einnahmen werden gemäß der Einnahmenaufteilung im HVV an die Verkehrsunternehmen weitergegeben, denn das Geld steht den Unternehmen zu. Es senkt den Verlust, der ihnen durch das Schwarzfahren entsteht. Insofern handelt es sich nicht um „Mehreinnahmen" im eigentlichen Sinne.

Ulrich Freiberg: Die Minderung der Verluste durch Schwarzfahrer soll auch als Motivation der Verbundverkehrsunternehmen bei der Umsetzung des Prüfkonzeptes verstanden werden.

Die Tarifanhebung wiederum sorgt für eine verlässliche Einnahmeentwicklung und kann nicht durch Maßnahmen zur Senkung der Schwarzfahrerquote ersetzt werden. Tarifanhebungen erklären sich überwiegend durch gestiegene Kosten bei den Verkehrsunternehmen wie beispielsweise für Personal oder Energie. Im Übrigen werden hohe Summen in den Ausbau des Verkehrsnetzes investiert. Im letzten Jahr wurden auf diversen Linien Taktverdichtungen vorgenommen. Und auch die Anschaffung neuer umweltfreundlicher und bequemer Verkehrsmittel kostet viel Geld. Gleiches gilt für weitere wichtige Projekte wie die Busbeschleunigung und den barrierefreien Ausbau von Haltestellen. Solche Investitionen werden unter anderem durch Tariferhöhungen überhaupt erst möglich gemacht.

KUNDENDIALOG

Hallo,

ich habe mal eine kleine Frage: Haben Sie mittlerweile ein schlechtes Gewissen, Ihren Kunden das Geld aus der Tasche zu ziehen?
Begründen Sie doch bitte einmal, warum man Fahrpreiserhöhungen so hinnehmen soll und muss? Was bieten Sie denn Ihren Kunden dafür, dass Sie die Preise erneut anziehen?

Sehr geehrter Kunde,

am 1. Januar wird die letzte Anhebung der Fahrpreise im HVV bereits ein Jahr her sein. Seitdem sind die Kosten für die Verkehrsunternehmen im HVV stark angestiegen. Die Fahrpreise werden angehoben, um die gestiegenen Kosten zu kompensieren. Zusätzlich erfordert die angespannte öffentliche Haushaltslage eine Begrenzung der Zuschüsse für den öffentlichen Verkehr. Letztlich können wir unseren Fahrgästen nur mit einer ausreichenden finanziellen Ausstattung einen umweltfreundlichen und leistungsfähigen Nahverkehr anbieten. Eine regelmäßige Anpassung der Fahrpreise an die Kosten ist daher leider nicht vermeidbar.
Wir hoffen, dass Sie unsere Entscheidung nun besser nachvollziehen können.

Mit freundlichen Grüßen Ihr HVV-Kundendialog

MEHR LEISTUNG – MEHR PLATZ

Im Berichtsjahr hat die steigende Nachfrage auf einzelnen Linien dazu geführt, dass bereits im laufenden Fahrplan sowie zum Fahrplanwechsel im Dezember umfangreiche Anpassungen im Leistungsangebot vorgenommen wurden. Insbesondere auf den MetroBus-Linien 8, 13, 23, 24 und 27 wurde das Fahrtenangebot nennenswert erhöht.

Wesentliche Veränderungen wurden auch auf den StadtBus-Linien 261 und 281 mit der Verlängerung zum Universitätskrankenhaus sowie durch eine Neuordnung des Angebotes im Gebiet Bergedorf/Geesthacht vorgenommen.

Bei den Schnellbahnen sind vor allem die Einbeziehung der Haltestelle HafenCity Universität in die Bedienung durch die Linie U4 sowie die Ausdehnung des 5-Minuten-Taktes auf der Linie U3 am Freitagabend und am Sonntag zu erwähnen.

WIR BRINGEN UNSERE KUNDEN IN FAHRT – MIT DER BUSBESCHLEUNIGUNG

Im Rahmen der Busbeschleunigung in Hamburg wurden die Planungen auf den Linien 3, 5, 6 und 7 sowie im Bereich des Eidelstedter Platzes weiterentwickelt und die Realisierung von baulichen Maßnahmen insbesondere auf der MetroBus-Linie 5 umgesetzt.

Die Umbaumaßnahmen an der Haltestelle Staatsbibliothek, im Bereich der Gärtnerstraße sowie am Bezirksamt Eimsbüttel und am Siemersplatz konnten abgeschlossen werden. Darüber hinaus sind die Planungen für die Busanlage U-Bahn Niendorf Markt sowie des Gänsemarktes so weit vorangeschritten, dass mit den Bauarbeiten im Jahr 2014 begonnen werden kann. Auch für den Eidelstedter Platz konnte der Beginn der Umbaumaßnahmen für das Frühjahr 2014 terminiert werden.

Im Bereich der MetroBus-Linie 3 laufen die Planungen im Abschnitt Lurup–Rödingsmarkt. Die Maßnahmen im Osdorfer Born befinden sich in der Schlussabstimmung. Bereits beendet sind der Neubau der Haltestelle Kressenweg sowie der Umbau des Knotens Kieler Straße.

Ebenfalls planerisch abgeschlossen sind die Umbaumaßnahmen auf der MetroBus-Linie 7 im Bereich der Siedlung Steilshoop sowie in der Fuhlsbütteler Straße. Auch hier sollen die Bauarbeiten 2014 beginnen.

Aktuelle Infos finden Sie auch auf der Website www.via-bus.de

BARRIEREFREIE BUSHALTESTELLEN – MEHR KOMFORT FÜR UNSERE FAHRGÄSTE

Durch seine besondere Form ermöglicht der sogenannte Kasseler Sonderbord® plus den Busfahrerinnen und Busfahrern ein sehr dichtes Heranfahren an die Bushaltestellen. Zudem ist es höher als ein normaler Bord. Dadurch werden Stufe und Spalt zwischen Haltestelle und Bus reduziert.

Wir haben den Sonderbord an einer Testhaltestelle auf dem Betriebshof der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG getestet. Dort wurde die An- und Abfahrt mit verschiedenen Bustypen sowie der Ein- und Ausstieg mit Rollstuhl und Rollator ohne Einsatz der Fahrzeugrampen erprobt.

Die Ergebnisse waren insgesamt so positiv, dass die Haltestelle Bezirksamt Eimsbüttel der MetroBus-Linien 4 und 15 entsprechend umgebaut wurde, um Erfahrungen im Alltag zu sammeln. Bestätigt sich auch hier die Tauglichkeit, könnte der Haltestellenbord bald an weiteren ausgewählten Haltestellen zum Einsatz kommen.

Das Kurvenprofil des Kasseler Sonderbord® plus führt Busse passgenau an die Haltestelle.

AUF DEN STANDORT KOMMT ES AN

Die bestehende und künftige Siedlungsstruktur hat entscheidende Bedeutung für den öffentlichen Personennahverkehr. Das Leistungsangebot kann überall dort attraktiv für die Kunden gestaltet werden, wo sich aus der Bevölkerungsdichte hinreichende Nachfragepotenziale ergeben. Diese sichern zugleich eine hohe Kosteneffizienz und begrenzen den Zuschussbedarf von Seiten der öffentlichen Hand.

Aus übergeordneter, planerischer Perspektive erscheint es sinnvoll, die Bevölkerung nach Möglichkeit in größeren Orten und entlang bestehender Siedlungsachsen zu konzentrieren – möglichst nah an Versorgungseinrichtungen, Bildungsstätten, Arbeitsplatzangeboten und mit gutem Zugang zu öffentlichen Verkehrsmitteln.

Forciert durch die kommunale Ausweisung von Neubaugebieten mit vergleichsweise günstigen Baulandpreisen findet aktuell allerdings eine besonders dynamische Bevölkerungsentwicklung in vielen kleineren ländlichen Umlandgemeinden statt. Um nachdrücklicher auf die verkehrlichen Folgewirkungen der Zersiedlung aufmerksam machen zu können, haben wir eine Studie zum Mobilitätsverhalten und zur Verkehrsmittelwahl im Hamburger Umland initiiert.

Die Studie untermauert die These, dass Standortentscheidungen für Neubaugebiete entscheidende Auswirkungen auf die Verkehrsmittelwahl, die Wahl der regelmäßig aufgesuchten Ziele und die dabei zurückgelegten Entfernungen der Bewohner haben. Die ausgeprägte räumliche Streuung der Wegeziele in den Neubaugebieten jenseits der Siedlungsachsen deutet an, dass der klassische ÖPNV die dortigen Mobilitätsbedürfnisse kaum angemessen befriedigen kann. Zudem zieht die Wahl dezentraler Wohnstandorte finanzielle Zusatzbelastungen für die privaten Haushalte nach sich.

Um diese Kostenaspekte für unsere Fahrgäste und für potenzielle Neukunden künftig transparenter zu machen, entwickelt der HVV gemeinsam mit regionalen Partnern einen Wohn- und Mobilitätskostenrechner.

Achsenkonzept aus dem Verkehrsentwicklungsplan 2000 der Hamburger Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation.

INTERVIEW

„HALTESTELLEN SIND DIE VISITENKARTEN DES ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHRS“

Seit Mai 2013 gibt es bei der HVV GmbH die beiden Schnellbahn-Haltestellenumfeldkoordinatoren (HuK) Simon Henze und Dirk Carstensen. Sie koordinieren die Zusammenarbeit der verantwortlichen Akteure, die die Aufenthaltsqualität an Schnellbahn-Haltestellenumfeldern und großen Busanlagen verbessern sollen.

SIMON HENZE
48, SEGELT GERNE MIT SEINEM BOOT AUF ELBE UND OSTSEE.

DIRK CARSTENSEN
53, HAT EINE SCHWÄCHE FÜR BLUESMUSIK UND SALZIGE SEELUFT.

Wie sehen Ihre Handlungsfelder und die Schwerpunkte Ihrer Arbeit aus?

Dirk Carstensen: Wir sind thematisch sehr breit aufgestellt. Unsere wichtigsten Handlungsfelder beinhalten die Gestaltungsqualität beziehungsweise die Anmutung, die Sauberkeit, die Grünpflege, den Winterdienst, die bauliche Unterhaltung, die Infrastrukturdefizite, die subjektive Sicherheit, die barrierefreien Wegeketten sowie die Wegeleitung beziehungsweise die Orientierung im Haltestellenumfeld.

Können Sie das etwas konkretisieren?

Simon Henze: Damit sind unter anderem verschmutzte oder zu kleine Fahrradabstellanlagen, vermüllte Hänge an Bahngleisen, unansehnliche Müllbehälterstandorte, fehlende Ausschilderungen, so genannte „Schmuddelecken“ und unzureichende Beleuchtung gemeint.

Dirk Carstensen: Nehmen wir zum Beispiel eine Straßenleuchte. Diese kann insbesondere in der warmen Jahreszeit durch Wildwuchs eines Baumes verdeckt werden. Hier gilt es, einen Rückschnitt zu veranlassen. Das hilft allen Menschen, die hier im Dunkeln vorbeigehen. Insbesondere stärkt es aber das subjektive Sicherheitsgefühl der Passanten. Zusätzlich ist die Beleuchtung wichtig für sehbehinderte Menschen, da sie Kontraste brauchen. Das ist ein Stück Barrierefreiheit!

Bitte beschreiben Sie Ihre Herangehensweise.

Dirk Carstensen: Nachdem ein Schnellbahn-Haltestellenumfeld ausgewählt worden ist, begehen wir es zunächst und machen Fotos zu Dokumentations- und Orientierungszwecken sowie für einen späteren Vorher-nachher-Vergleich. Basis unserer Arbeit sind Arbeitsgruppen

VORHER

NACHHER: der Tunnel an der S-Bahn-Haltestelle Veddel in neuem Licht – mit renovierter Decke, neuem Hinweisschild und großen Bildern.

VORHER

NACHHER: Im Außenbereich wurden Graffiti und jede Menge Unkraut entfernt.

mit beteiligten Akteuren. Darüber hinaus sammeln wir Handlungsbedarfe und begleiten die Verbesserungsmaßnahmen in den Umfeldern. Hierzu gehört auch, Zuständigkeiten und Ansprechpartner bei den beteiligten Dienststellen und Firmen zu klären und zu dokumentieren. Dabei erleben wir auch gelegentlich, dass sich keiner zuständig fühlt oder die Zuständigkeiten unbekannt sind. Das erschwert die Arbeit manchmal etwas.

Mit diesen Arbeitshilfen wollen wir die Zusammenarbeit der beteiligten Akteure erleichtern und über eine verstärkte Zusammenarbeit die Wahrnehmung der Umfelder als Gemeinschaftsaufgabe erreichen. Häufig reichen kleine Veränderungen schon aus, um die Haltestellenumfelder attraktiver zu gestalten, beispielsweise durch einen zusätzlichen Papierkorb oder ein hinzugefügtes Hinweisschild. Nach rund einem Jahr oder bei Bedarf findet durch uns eine Nachbesichtigung statt.

WER IST AN DEM PROJEKT BETEILIGT?

In den Arbeitsgruppen arbeiten wir eng mit den beteiligten Akteuren verschiedener Verkehrsunternehmen zusammen, insbesondere mit der Hamburger Hochbahn AG, der DB Station&Service AG, der DB Netz AG, der S-Bahn Hamburg GmbH und der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG. Zudem sind die Bezirksämter, die Behörden, die Stadtreinigung Hamburg AöR, die Sicherheitsunternehmen der Verkehrsunternehmen, die P+R-Betriebsgesellschaft mbH, das Landeskriminalamt und die vor Ort zuständigen Polizeikommissariate an dem Projekt beteiligt.

Wie werden die Haltstellen ausgesucht?

Simon Henze: Die beteiligten Verkehrsunternehmen, Fachbehörden und Bezirksämter sowie der HVV haben eine Liste von zunächst 40 der insgesamt rund 130 Hamburger Schnellbahn-Haltestellen zusammengestellt, bei denen aus Sicht der Beteiligten besonderer Handlungsbedarf in den unterschiedlichen Handlungsfeldern besteht. Diese offene Liste arbeiten wir jetzt sukzessive ab.

Wie ist ein Umfeld definiert?

Simon Henze: Die Abgrenzung des Umfelds erfolgt ortsbezogen nach funktionalen Zusammenhängen zwischen der Haltestelle, haltestellentypischen Infrastruktureinrichtungen und Zielen in den angrenzenden Stadtteilen. Beispiel dafür sind der Haltestelle zugehörige Bushaltestellen, Taxistände, Fahrradabstellanlagen, Einrichtungen im Stadtteil oder P+R-Parkplätze und die jeweiligen Wegeverbindungen dorthin. Die Haltestellen selbst sind übrigens nicht Bestandteil der Haltestellenumfelder.

Warum sind Sie persönlich auf diesem Gebiet so engagiert?

Simon Henze: Ich bin begeisterter Fahrradfahrer, aber auch ÖPNV-Nutzer. Deshalb bin ich davon überzeugt, dass es auf diesem Gebiet großen Handlungsbedarf gibt, zum Beispiel im Hinblick auf eine Verbesserung der Abstellmöglichkeiten für Fahrräder an Haltestellen, ganz im Sinne funktionierender Mobilitätsketten.

Dirk Carstensen: Ich nutze das Angebot des HVV an rund fünf bis sechs Tagen die Woche. Da habe ich bereits als Privatmensch wahrgenommen, dass viele Haltestellumfelder Möglichkeiten für Verbesserungen enthalten. Schließlich sind die Haltestellenumfelder als Empfangsbereich des jeweiligen Verkehrsmittels und damit des HVV im Allgemeinen anzusehen. Als HVV können wir Dinge sichtbar umsetzen, die unseren Fahrgästen gut tun. Daran darf ich nun selbst mitwirken! Außerdem darf ich die weltweit rar gesäte Tätigkeit des HuK ausüben. Das ist etwas Besonderes. Mir ist sonst nur noch ein Herr Henze bekannt, der auch so etwas macht! *(Grinst.)*

Was sind Ihre Ziele?

Dirk Carstensen: Wir wollen mit unserer Arbeit den Zugang zum öffentlichen Personennahverkehr sowie zu den angrenzenden Stadtteilen attraktiver machen. Haltestellenumfelder sind Visitenkarten sowohl für den ÖPNV als auch für Hamburgs Stadtteile. Zudem wollen wir die Aufenthaltsqualität in den Umfeldern von Schnellbahn-Haltestellen verbessern. Haltestellenumfelder fungieren auch als Treff- und Umsteigepunkte. Oft handelt es sich hierbei um Bereiche, deren Erscheinungsbild nicht ihrem hohen Stellenwert entspricht. Wir sehen uns als Dienstleister mit koordinierender Funktion zwischen den beteiligten Akteuren.

Wie kann eine Qualitätssicherung stattfinden?

Simon Henze: Eine Möglichkeit, die wir zur Qualitätssicherung nutzen, ist die Nachbesichtigung und ein damit einhergehender Abgleich mit der anfänglich gemachten Auflistung der Handlungsbedarfe. Daraus ergeben sich manchmal auch neue Bedarfe.

Parallel läuft ein Pilotprojekt der Stadtreinigung Hamburg namens „Datenbanksystem zur Qualitätssicherung an Haltestellen“ (DSQH). In Kurzform funktioniert es so: Einmal pro Monat begutachtet ein kleines Team die Umfelder systematisch nach definierten Objekten und Kriterien. Dabei wird auf Sauberkeit, Vandalismusschäden, Grünwuchs usw., aber auch auf Barrierefreiheit geachtet. Über ein Auswertungsinstrument erhalten wir dadurch regelmäßig zusätzlich wichtige Informationen für unsere Arbeit.

Welche Wünsche haben Sie für die Zukunft?

Simon Henze: Wir hoffen, dass auch das Engagement von Unternehmen, Anwohnern, Bürgern und anderen Interessierten noch größer wird, sich an der Gestaltung der Haltestellenumfelder zu beteiligen. Nur gemeinsam können wir dauerhaft attraktive Umfelder schaffen. Uns ist klar, das ist kein leichtes Unterfangen. Angesichts knapper öffentlicher Mittel bekommt privates Engagement eine zunehmende Bedeutung. Zudem wollen wir den Grundstein legen, um mehr Bewusstsein für unsere Umgebung zu schaffen.

Dirk Carstensen: Es ist aber auch wichtig zu sagen, dass es nicht damit getan ist, ein Schild aufzustellen oder einmalig das Unkraut aus den Grünanlagen und den Hängen an Bahngleisen zu zupfen. Die Haltestellenumfelder müssen nach ihrer „Verschönerung“ auch weiter betreut werden. Wenn hier viele mit anpacken, wird unser Hamburg noch schöner werden!

VORHER

WIE WIRD DAS PROJEKT FINANZIERT?

Finanziert wird das Projekt zu 50 Prozent von der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt sowie von der Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation. Die andere Hälfte tragen die Hamburger Hochbahn AG, die S-Bahn Hamburg GmbH und die Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG.

NACHHER: Grün statt Graffiti – In Hamburg-Iserbrook müssen Schmierereien neu gepflanztem Efeu weichen.

I ♥ HH

KUNDENDIALOG

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerade bin ich von einer Reise nach New York zurück nach Hamburg gekommen und möchte meine Eindrücke nutzen, um mich bei Ihnen zu bedanken und ein großes Lob auszusprechen. Ich war erstaunt und erschrocken, in was für einem grottenschlechten Zustand sich das Bus- und Bahnsystem dort befindet. Gerade die Metro (U-Bahn, Anm. d. Red.) sieht aus, als gäbe es seit den 40er Jahren keine neuen Fahrzeuge. Alles klappert, es ist beängstigend laut und unglaublich nervenaufreibend. Vor allem der ständige Temperaturwechsel von den klimatisierten Waggons und den gefühlt 30 °C heißen Bahnsteigen ist eine Qual.

Wenn sogar die Weltstadt New York so ein marodes Bahnnetz hat, dann können gerade wir in einer „Kleinstadt" wie Hamburg stolz darauf sein, in welch modernen und komfortablen Zügen wir unterwegs sind. Wenn man einmal so einen direkten Vergleich zieht, sind die Probleme, die wir manchmal mit unserem ÖPNV haben, nicht mehr der Rede wert. Weiter so!

Sehr geehrter Kunde,

herzlichen Dank für Ihre E-Mail. In der Tat geht es im Untergrund von NYC rasant zu und die Fahrt in den meist ruckelfrei verkehrenden Bahnen in Hamburg oder der Aufenthalt auf den meist recht gut belüfteten Haltestellen ist dagegen eher angenehm. Wir freuen uns, dass Sie den ÖPNV in der Region positiv wahrnehmen und danken für Ihr nettes Feedback. Gleichwohl werden wir uns auf diesen Lorbeeren nicht ausruhen, sondern weiter daran arbeiten, unser Qualitätsniveau zu steigern.

Ihnen auch weiterhin eine gute Fahrt in unseren Verkehrsmitteln und einen schönen Gruß

Ihr HVV-Kundendialog

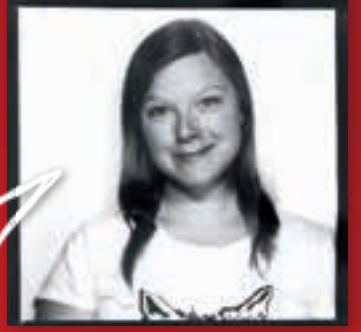
HOHES QUALITÄTSNIVEAU BESTÄTIGT

Im Kernbereich des HVV wurde auch 2013 das Qualitätssteuerungsverfahren angewandt, mit dem die qualitative Leistung der Verbundverkehrsunternehmen einer finanziellen Bewertung unterzogen wird. Die Erhebungen und Bewertungen beziehen sich auf Qualitätskennwerte in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Qualitätstests und Pünktlichkeit. Bewertet werden die Hamburger Hochbahn AG, die S-Bahn Hamburg GmbH, die Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG, die HADAG Seetouristik und Fährdienst AG und die KViP Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH. Mit Teilen ihrer Leistung werden auch die Autokraft AG sowie die Verkehrsbetrieb Die Linie GmbH einbezogen.

Die Ergebnisse des Jahres 2013 liegen verglichen mit den beiden guten Vorjahreswerten insgesamt nochmals auf einem leicht verbesserten Niveau. Viele Zielvorgaben sind übererfüllt worden. Erfreulicherweise trägt vor allem der Bereich der Kundenzufriedenheitsergebnisse maßgeblich zu diesem positiven Bild bei. Insbesondere mit der Sauberkeit und dem Zustand von Haltestellen und Fahrzeugen sind unsere Fahrgäste überdurchschnittlich zufrieden. Auch die Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Sicherheits- und Servicepersonals hat eine deutliche Verbesserung erfahren. Bei den Ansagen bei Störungen sowie dem subjektiven Sicherheitsgefühl gibt es bei der S-Bahn allerdings noch Optimierungsbedarf.

Die gemessenen Pünktlichkeitswerte der U-Bahn sind mit 98,1 Prozent nach wie vor ausgesprochen gut und auch die S-Bahn hat zum dritten Mal in Folge die Zielvorgabe des HVV mit einem Wert von 94,96 Prozent erfüllt. Beide Werte sind im bundesweiten Vergleich absolute Spitzenwerte.

Gemessen auf einer Skala von 1 bis 5 sind die Kundenzufriedenheitswerte bei der Pünktlichkeit von U- und S-Bahn mit 1,41 beziehungsweise 1,60 die besten bislang gemessenen Werte. Ebenfalls hoch ist die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit bei Bussen und Schiffen mit 1,78 beziehungsweise 1,59.



KUNDENDIALOG

Liebes HVV-Team,

ich hab eine Bitte an Sie: Richten Sie doch bitte ein Lob an den Busfahrer aus, der gestern um 9.49 Uhr die Linie 3 gefahren ist. Seine Ausstrahlung und Begeisterung sind wirklich toll! Ich bin zum wiederholten Male mit ihm gefahren. Er lenkt mit solch einem Enthusiasmus seinen Bus! Und ist dazu auch noch so aufmerksam und freundlich.

Viele Menschen merken gar nicht, wie sehr so eine Einstellung für eine tolle Stimmung sorgt. Noch nie habe ich ein Lob gegenüber Busfahrern ausgesprochen. Aber diese Mühe, die es macht, so viele Stunden im Bus zu sitzen, muss belohnt werden. Leiten Sie mein Lob doch bitte an den zuständigen Busfahrer weiter. Denn er soll wissen, dass sein Verhalten seine Fahrgäste begeistert. Und die am Ende sogar dazu bringt, eine Nachricht wie diese hier zu schreiben!

Sehr geehrte Kundin,

vielen Dank für Ihre Mail mit dem Lob an einen unserer Busfahrer. Wir freuen uns, dass Ihnen die Fahrt gefallen hat, und haben Ihr Lob gerne an das zuständige Verbundverkehrsunternehmen weitergeleitet. Wir wünschen Ihnen auch weiterhin stets positive Erlebnisse in unseren Verkehrsmitteln, verbleiben mit freundlichen Grüßen und wünschen ein angenehmes Wochenende.

Ihr HVV-Kundendialog

NEUES ZUM ALKOHOLKONSUMVERBOT UND ZUM SICHERHEITSEMPFINDEN

Das Alkoholkonsumverbot erfreut sich nach wie vor mit einer Quote von 89 Prozent großer Zustimmung und der Bekanntheitsgrad ist mit 93 Prozent sehr hoch. Die Zahl der mit einem Strafgeld belegten Verstöße ist gegenüber 2012 von rund 8.000 auf 5.000 gesunken, das heißt, die Fahrgäste gewöhnen sich zunehmend an das Verbot.

Und nicht nur die Atmosphäre und die Sauberkeit in den Zügen und Bahnhöfen haben sich durch das Alkoholkonsumverbot nach Ansicht unserer Fahrgäste verbessert. Auch der Anteil derjenigen, die dem Verbot einen positiven Effekt auf das subjektive Sicherheitsempfinden zuschreiben, ist gegenüber 2012 von gut 40 Prozent auf über 50 Prozent gestiegen.

Allgemein ist festzustellen, dass die Bürger tagsüber praktisch kein Unsicherheitsempfinden haben. Das Sicherheitsgefühl wird auf einer Skala von 1 (sehr sicher) bis 5 (sehr unsicher) mit 1,6 als sehr gut bewertet. Dabei gibt es keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen.

In den Abendstunden sinkt die Bewertung auf einen Wert von 2,9. Hier liegt der Anteil derjenigen, die sich unsicher oder sehr unsicher fühlen, bei etwa einem Viertel. Dabei ist der Anteil bei den Frauen mit einem Drittel rund doppelt so hoch wie bei den Männern, die sich nur zu einem Sechstel unsicher fühlen.

Auch wenn mit der Sicherheitspartnerschaft eine positive Entwicklung angestoßen worden ist, analysieren die Beteiligten die Lage weiterhin sorgfältig. Darüber hinaus nehmen Verantwortliche aus Hamburg auch an einem bundesweiten Forschungsprojekt teil, mit dem die Sicherheitsstrukturen verschiedener Ballungsräume analysiert werden sollen. Daraus ergeben sich möglicherweise Potenziale für weitere Verbesserungen.

DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT IM FOKUS – MIT DEM ÖPNV-KUNDENBAROMETER

Wir lassen die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden jährlich durch eine repräsentative Befragung des Institutes TNS Infratest überprüfen. Die Stichprobe beläuft sich auf 1.000 Interviews im HVV-Gebiet.

Die Globalzufriedenheit mit dem HVV erreichte 2013 einen Mittelwert von 2,63. Damit erzielt der HVV bundesweit ein sehr gutes Ergebnis (Mittelwert des ÖPNV: 2,92) und liegt wie in den vergangenen Jahren deutlich über dem Branchendurchschnitt. Besonders zufrieden zeigen sich die Nutzer der U-Bahnen mit einem Mittelwert von 2,41.

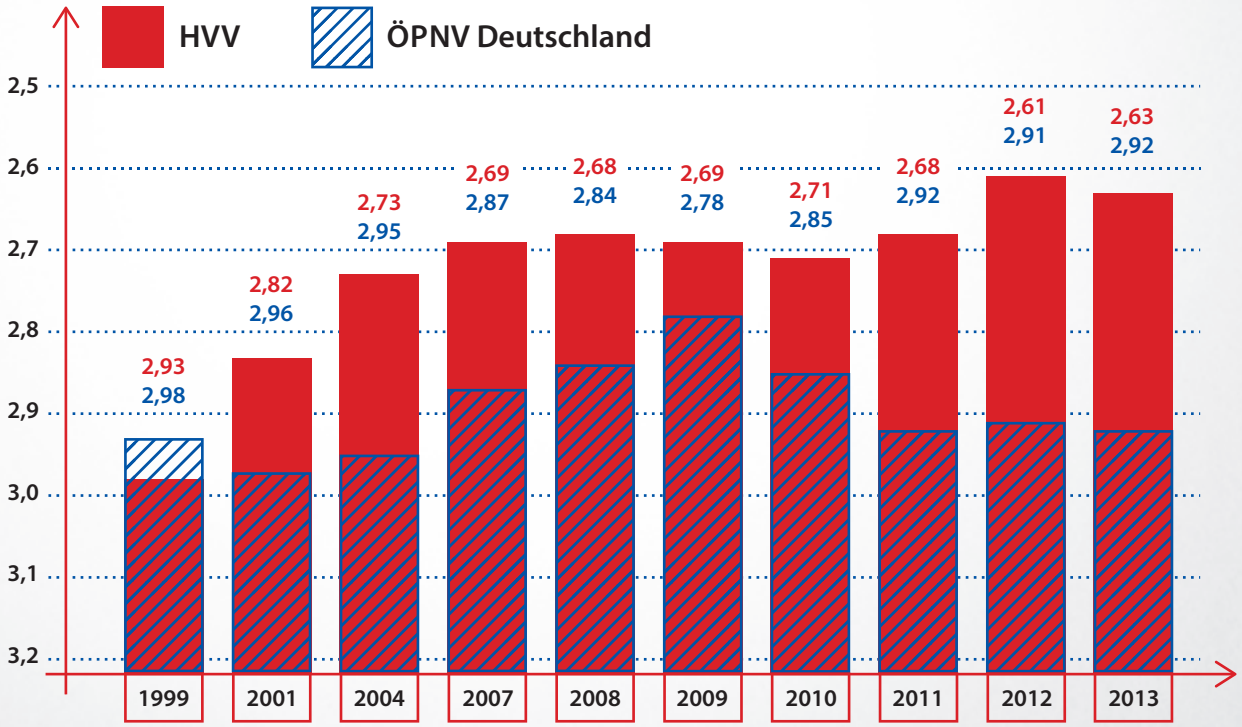
Fast alle befragten Fahrgäste (96 Prozent) gaben an, bei Bedarf bestimmt oder wahrscheinlich wieder mit den Verkehrsmitteln des HVV zu fahren, während 81 Prozent der Befragten das Fahren mit dem HVV bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfehlen würden. Ermittelt wurde zudem die Zufriedenheit mit 28 einzelnen Leistungsmerkmalen. Besonders positiv bewertet wurden mit der Schnelligkeit der Beförderung (2,42) sowie dem Linien- und Streckennetz (2,51) zwei wichtige Angebotsmerkmale. Auch die Fahrplanauskunft im Internet (2,42), das mobilTicket (2,46), die Smartphone-Services (2,60) und der Internetauftritt des HVV (2,63) zeichnen sich durch eine hohe Kundenzufriedenheit aus.

Insgesamt können wir im bundesweiten Vergleich bei sechs Leistungsmerkmalen den Spitzenplatz für uns verbuchen. Dazu gehört auch das Preis-Leistungs-Verhältnis, dessen Beurteilung (3,35) sich im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessert hat. Der Branchenwert liegt hier bei 3,54.

Steigende Fahrgastzahlen machen sich allerdings auch im Kundenbarometer bemerkbar. Das Platzangebot sowie der Komfort und die Bequemlichkeit in den Fahrzeugen werden von den Fahrgästen zunehmend kritischer bewertet.

Insgesamt wurden im Jahr 2013 durch TNS Infratest bundesweit ca. 19.500 ÖPNV-Nutzer telefonisch zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen des Nahverkehrs befragt.

ZEITLICHE ENTWICKLUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT (Globalzufriedenheit)



Mittelwerte einer 5-stufigen Skala (1 – vollkommen zufrieden; 5 – unzufrieden)

KUNDENDIALOG

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich besitze seit über 10 Jahren eine Abo-Karte und zahle jeden Monat über 100 €, aber gerade in den letzten Jahren ist die Karte ihr Geld nicht mehr wert. Ich pendle täglich zwischen Lüneburg und Hamburg, morgens hin, nachmittags wieder zurück, und es vergeht kaum eine Woche, in der ich nicht mindestens an zwei Tagen entweder verspätet in HH oder in LÜ ankomme, manchmal sogar beides an einem Tag. Ein Mitarbeiter des HVV sagte mir einmal, dass ich aufgrund der Verspätungen leider keinen Anspruch auf irgendeine Form von Ermäßigung habe. Stimmt das? Können Sie mir als treuen und langjährigen Kunden nicht doch irgendwie entgegenkommen? Ich finde, bei all dem Stress hätte ich das durchaus verdient.

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihr Schreiben. Wir können Ihren Ärger durchaus nachvollziehen und selbstverständlich auch Ihren Wunsch auf eine Entschädigung. Seit Frühjahr 2011 bieten wir die HVV-Garantie an, mit der wir unseren Fahrgästen bei Verspätungen am Fahrtziel von mehr als 20 Minuten mit der Hälfte des Fahrpreises entschädigen (bei Abo-Karten anteilsmäßig). Nähere Hinweise finden Sie im Internet unter hvv.de oder telefonisch unter 040/3288-4849. Wir hoffen, Ihrem Wunsch mit der HVV-Garantie entsprechen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr HVV-Kundendialog

GARANTIERT: PÜNKTLICH ODER GELD ZURÜCK.

Seit 2011 bieten wir als erster großer Verkehrsverbund unseren Fahrgästen mit der HVV-Garantie ein umfassendes Pünktlichkeitsversprechen an. Dieses garantiert den Fahrgästen eine Entschädigung in Höhe von mindestens 50 Prozent des Fahrpreises, wenn das Fahrtziel mehr als 20 Minuten zu spät erreicht wird.

Egal ob dichter Verkehr, Stau, Betriebsstörungen oder gar Unwetter oder Streiks: Mehr als 20 Minuten zu spät bedeutet Geld zurück. Mit diesem Versprechen möchten wir die Zufriedenheit der Kunden verbessern sowie die Kundenbindung und die Glaubwürdigkeit des Leistungsversprechens stärken.

Im Jahr 2013 wurde die HVV-Garantie insgesamt rund 56.000 mal in Anspruch genommen. Die Entschädigungssumme betrug rund 80.000 Euro. Der Anstieg gegenüber dem Vorjahr ist durch die Orkane im Herbst und die besonderen Vorkommnisse im regionalen Bahnverkehr zu begründen. Letztlich zeigt die moderate Inanspruchnahme der HVV-Garantie aber, dass das Pünktlichkeitsniveau im HVV sehr hoch ist. Dies wird auch durch die Ergebnisse unserer Kundenzufriedenheitsbefragungen regelmäßig bestätigt (siehe Seite 20).

FAHRGAST-KOMMUNIKATION

HVV-KOMMUNIKATION
AUF NEUEN WEGEN

Sabrina Larson, Referentin im Bereich Marktkommunikation, gemeinsam mit Mitarbeitern von Grabarz & Partner bei der Motivauswahl für die neue HVV-Basiskampagne.

Im Jahr 2013 suchte die HVV GmbH in einem europaweiten Ausschreibungsverfahren eine neue Leitagentur für ihre Werbekampagnen und weitere Kommunikationsprojekte.

Das Ausschreibungsverfahren war zweistufig angelegt: Zunächst ging es darum, anhand von Referenzen und einer schriftlichen Unternehmenspräsentation die Übereinstimmung von interessierten Agenturen mit uns hinsichtlich ihrer Philosophie, ihrer Arbeitsweise und ihrer Arbeitsergebnisse zu beurteilen. Insgesamt bewarben sich während dieser ersten Phase zwanzig namhafte Agenturen. Von diesen wurden insgesamt fünf ausgewählt, die im nächsten Schritt ein Konzept für die Basis- und Produktkampagne 2014 im HVV-Großbereich erarbeiteten und dieses am 26. September 2013 vor dem Ausschuss für Kommunikation (ASK) präsentierten. Gefordert war die Ausarbeitung eines Konzeptes für den Freizeitverkehr. HVV-Gelegenheits- und Seltennutzer sollen dadurch animiert werden, den HVV in ihrer Freizeit vermehrt zu nutzen. Der HVV muss als Mobilitätsalternative zum Auto fest in den Köpfen der zuvor genannten Zielgruppe verankert werden.

Die HVV-Basiskampagne soll dazu dienen, unseren Fahrgästen den wesentlichen Basisvorteil „Der HVV ist bequem“ zu vermitteln, wobei Bequemlichkeit im Sinne von stressfreiem Reisen, guter Erreichbarkeit der Ziele, guter Anbindung des Wohnortes sowie häufig und verlässlich fahrenden Verkehrsmitteln zu verstehen ist.

Bei der zweiten zu konzipierenden Kampagne ging es um gezielte Produktwerbung. Seit geraumer Zeit haben unsere Fahrgäste die Möglichkeit, alle für den Freizeitverkehr relevanten Fahrkarten (Einzel-, Tages- und Gruppenkarten sowie Ergänzungskarten, Wochenkarten und die Hamburg CARD) über den HVV-Onlineshop zu kaufen und zu Hause auszudrucken oder aber via Smartphone als

mobilTicket zu kaufen und damit das Smartphone zur Fahrkarte werden zu lassen. Seit Anfang März 2013 erhält man zudem drei Prozent Rabatt auf jede Einzel-, Tages- oder Gruppenkarte, sofern man diese Fahrkartenarten über einen der beiden genannten Kanäle kauft.

Rund um diese Inhalte sollte eine ansprechende, aufmerksamkeitsstarke Kampagne entwickelt werden. Gewünscht war dabei eine kommunikative Klammer, die die Basis- und Produktkampagne umfasst, sodass der Betrachter keinen optischen Bruch erfährt.

Am Ende setzte sich die Grabarz & Partner Werbeagentur GmbH durch und überzeugte mit einer ausgefeilten strategischen Herleitung und einer sehr kreativen Kampagnenidee. Damit löste Grabarz & Partner die seit 1998 für den Verbund tätige Kreativagentur Zum goldenen Hirschen Hamburg GmbH ab.

Die Grabarz & Partner Werbeagentur GmbH ist eine unabhängige und inhabergeführte Werbeagentur, die zu den kreativsten Agenturen Deutschlands und der Welt zählt: 2013 wählten die britische Fachzeitschrift „Campaign“ und „thenetworkone“ die Hamburger Kreativagentur zu einer der „World's Leading Independent Agencies“. Mit rund 200 Mitarbeitern betreut die Agentur zum Beispiel Volkswagen PKW sowie als internationale Leadagentur Volkswagen Nutzfahrzeuge, IKEA FAMILY, DEVK, mobilcom-debitel und die RADIOZENTRALE.

Die Kampagnenidee von Grabarz & Partner verfolgt den Ansatz, HVV-Selten- und Gelegenheitsnutzer zu emotionalisieren statt mit rationalen Argumenten zu überzeugen. Sie schlugen daher einen Sympathieträger für den HVV vor – Lotto King Karl.

Als norddeutsches Original mit eigenem Zungenschlag soll er im Jahr 2014 als Fürsprecher des HVV agieren und der Zielgruppe im HVV-Gesamtbereich auf charmante, unterhaltsame Art die Vorzüge der HVV-Nutzung nahebringen. Im Dezember 2013 wurde die Kampagnenidee einem Markttest unterzogen. In sechs Fokusgruppen à zehn bis elf Personen wurde diskutiert, ob Lotto King Karl zum HVV passt. Des Weiteren wurden erste Motiventwürfe bewertet. Der Pretest hat ergeben, dass sich Lotto King Karl als Testimonial für den HVV eignet – auch wenn seine Persönlichkeit polarisiert.

Die Kampagne wirbt mit sympathischen Fotos von Lotto King Karl und frechen Zitaten nach seinem Zungenschlag für den HVV als echte Mobilitätsalternative zum Auto im Freizeitverkehr. Selbst Lotto als passionierter Autofahrer gesteht, dass es zu manchen Gelegenheiten einfach sinnvoll ist, das Auto stehen zu lassen, und räumt ein: „Ich fahre HVV! Manchmal zumindest.“

In Funkspots, die über Radio Hamburg und Oldie 95 ausgestrahlt werden, erreichen wir Autofahrer ganz gezielt und auch hier vermittelt Lotto auf charmante und witzige Art, welche Vorzüge der HVV im Vergleich zum Auto hat.

Die Kampagne wird von April bis November 2014 im gesamten Verbundgebiet in mehreren Wellen zu sehen sein. Die Basiskampagne im HVV-Großbereich wird über breit wirkende Kanäle wie City-Light-Poster, Funkspots und Busbeklebung transportiert.

Im Rahmen der Produktkampagne, mit der die digitalen Vertriebswege beworben werden, werden überwiegend Kanäle im Verkehrsmittelumfeld wie Fahrgast-TV und Vitrinenplakate sowie Kanäle im Online-/Mobile-Bereich belegt. Das bewährte HVV-Servicemagazin „Einsteiger“, das seit 2011 in Stadtteilen mit einem hohen Potenzial an HVV-Gelegenheits- und Seltennutzern verteilt wird, wird auch im Jahr 2014 Bestandteil der Produktkampagne sein.

Im HVV-Umland dienen zahlreiche Busse als fahrende Plakatflächen, des Weiteren wird in Umlandstädten mit Schienenverkehrsanbindung auch weiterhin die Umlandausgabe des HVV-Servicemagazins „Einsteiger“ verteilt sowie diverse Wochenblätter mit Advertorials belegt.

An 500 Stellen in Hamburg und Umland werden vier verschiedene City-Light-Poster der Basiskampagne zu sehen sein.

DIE POST IST DA!

AKTUELLE HVV-INFOS FREI HAUS

Um den HVV auch bei Nicht-, Selten- und Gelegenheitsnutzern ins Blickfeld zu rücken, wurde 2008 eine regionalisierte Direktwerbesendung in Magazinoptik für das Umland entwickelt. Seit 2011 gibt es das Servicemagazin auch für das Hamburger Stadtgebiet. Im Jahr 2013 sind jeweils drei saisonale Ausgaben (April, September und November) verschickt worden.

Das HVV-Servicemagazin für das Umland gibt es in 14 verschiedenen Regionalausgaben, die in den folgenden Städten mit Schienenverkehrsanbindung verteilt werden: Bargteheide, Bad Oldesloe, Elmshorn, Bad Bramstedt, Bad Segeberg, Lauenburg, Ratzeburg, Mölln, Schwarzenbek, Buxtehude, Stade, Buchholz, Winsen und Lüneburg.

Für das Hamburger Stadtgebiet werden die verschiedenen Lokalausfertigungen an alle Haushalte in den Stadtteilen Langenhorn, Niendorf, Ottensen, Eimsbüttel, Winterhude, Barmbek-Nord, Wandsbek, Farmsen-Berne, Rahlstedt und Bergedorf versandt. Diese Stadtteile verfügen über einen hohen Anteil an Gelegenheits- und Seltennutzern und weisen zudem ein sehr gutes HVV-Verkehrsangebot auf.

Vom Aufbau her ähneln sich die Postwurfsendungen, inhaltlich sind sie aber nicht immer deckungsgleich, da den potenziellen Fahrgästen im Umland häufig andere Inhalte vermittelt werden als den Hamburgern.

Bei beiden HVV-Postwurfsendungen werden freizeitorientierte Anlässe und HVV-Anfahrts- und Nutzungsinformationen ansprechend verknüpft. Der Fokus liegt dabei auf der Bewerbung des Freizeitverkehrs mit dem dazugehörigen Fahrkartenangebot. Ziel ist es, einen direkten und persönlichen Kontakt mit dem Leser herzustellen und zur HVV-Nutzung anzuregen, ganz nach dem Motto: „So einfach geht es mit dem HVV durch die Freizeit".

Die bisherige Resonanz auf die Postwurfsendungen war durchweg positiv, weshalb sie auch 2014 fortgesetzt werden.

AUSZÜGE AUS DEM HVV-KUNDENDIALOG

Sehr geehrter HVV-Kundendialog,

als ich am Montagmorgen als Einziger an der Bushaltestelle Riehlstraße auf den Bus 332 Richtung S Bergedorf gewartet habe, geschah etwas sehr Bedauerliches: Der Bus kam zwar pünktlich um 6.47 Uhr. Nur hat mich der Busfahrer leider dort stehen gelassen. Eigentlich ja nicht furchtbar schlimm. Allerdings hatte ich ausgerechnet an diesem Tag meinen ersten Arbeitstag. Zum Glück hatte mein neuer Arbeitgeber Verständnis für meine Verspätung. Aber es wäre schon schön, wenn so etwas nicht noch einmal passiert. Ich habe keine Ahnung, warum der Busfahrer einfach weitergefahren ist. Ob er noch zu müde war oder mich absichtlich nicht gesehen hat. Aber ich würde mir wünschen, dass sich so etwas nicht wiederholt.

Sehr geehrter Kunde,

für die Unannehmlichkeiten an Ihrem ersten Arbeitstag möchten wir uns bei Ihnen entschuldigen. Wir gehen stark davon aus, dass unser Busfahrer Sie nicht absichtlich an der Bushaltestelle hat stehen lassen. Sicherlich ist es keine Entschuldigung, aber unsere Busfahrerinnen und Busfahrer sind auch nur Menschen. Trotzdem haben Sie recht, so etwas darf nicht noch einmal vorkommen. Wir strengen uns an, damit Sie auch weiterhin mit uns zufrieden sein können.

Für Ihre neue Arbeitsstelle wünschen wir Ihnen alles Gute und verbleiben mit freundlichen Grüßen Ihr HVV-Kundendialog

Hallo HVV,

ich hab da mal eine Frage: Ich bin neu in Hamburg und wollte mir eine Abo-Karte kaufen. Dafür bin ich extra in eine Ihrer Servicestellen in der Innenstadt gegangen und hab mich dort beraten lassen. Schließlich habe ich dort die Fahrkarte auch bestellt und wenige Tage später per Post erhalten. So weit, so gut. Allerdings musste ich dann zu meinem Entsetzen feststellen, dass dort gar nicht die Zonen aufgedruckt waren, die ich Tage zuvor mit der Dame in der Servicestelle besprochen hatte. Wie lässt sich das denn jetzt korrigieren? Ich habe echt keine Lust, nochmal dorthin zu gehen, nur weil eine Mitarbeiterin des HVV einen Fehler gemacht hat. Bitte helfen Sie mir! Meine Abonummer ist 12345678.

Sehr geehrte Kundin,

wir haben uns mit unserer Aboabteilung in Verbindung gesetzt und dort Ihr Problem mit den Kollegen besprochen. Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ihr Abonnement heute bereits nach Ihren Wünschen umgestellt wurde und die neue Fahrkarte schon per Post auf dem Weg zu Ihnen ist. Wir möchten uns für die Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen und hoffen, dass nun alles zu Ihrer Zufriedenheit geregelt ist.

Mit freundlichen Grüßen Ihr HVV-Kundendialog

Tach zusammen!

Entschuldigung, aber ich verstehe eure komische Fahrplanauskunft nicht. Entweder bin ich zu blöd oder die Daten stimmen nicht. Ich fahre jeden Morgen mit dem Bus 174 und möchte am S-Bahnhof Poppenbüttel in den 24er umsteigen. Laut Ihrer Auskunft soll das mit einer Minute Übergangszeit auch immer klappen, aber die Realität sieht da leider etwas anders aus. An fünf Tagen schaffe ich es höchstens ein oder zwei Mal. Ist es nicht möglich, auf diese eine Minute noch eine weitere draufzupacken? Meiner Erfahrung nach würde das schon reichen, damit man seinen Anschlussbus dann auch wirklich bekommt.

Sehr geehrter Kunde,

wir versuchen bei der Planung von Übergängen die Mehrheit an Umsteigern zu berücksichtigen und die Übergangszeiten so zu gestalten, dass es für unsere Fahrgäste möglichst zu keinen langen Wartezeiten kommt. Leider lässt sich das an manchen Stellen in unserem Verkehrsnetz nicht immer berücksichtigen, da eine Verschiebung von Fahrzeiten an der einen Haltstelle sich natürlich auf sämtliche Umstiege auf dem gesamten Linienweg auswirkt. In Ihrem Fall können wir Ihnen allerdings mitteilen, dass wir Ihrem Wunsch entsprechen konnten und die Übergangszeit von einer auf nun drei Minuten geändert haben.

Mit freundlichen Grüßen Ihr HVV-Kundendialog

Liebes HVV-Team,

überall in der Stadt und an den Haltestellen hängen Plakate mit den Hauptdarstellern unserer neuen Lieblings-TV-Serie. Da meine Freundin und ich so große Fans sind, wollten wir fragen, ob und wie wir eines oder zwei dieser Plakate von Ihnen bekommen könnten.

Sehr geehrte Kundin,

jaja, die Jungs aus der Serie sehen schon knackig aus, aber bei uns gibt es die Plakate nicht – leider. Es gibt im HVV eine Aufgabenteilung und die Werbung wird von unterschiedlichen Firmen organisiert. Auf den Bahnhöfen der Schiene zeichnet die Firma XY verantwortlich. Das gilt auch für Litfasssäulen der Stadtmöblierung. Die Fremdwerbung an den Bushaltestellen hingegen wird von einer anderen Firma platziert. Anbei der Kontakt. Also viel Erfolg beim Posterjagen.
Fehlt dann nur noch das Autogramm!

Herzliche Grüße Ihr HVV-Kundendialog

SEIT 10 JAHREN:
AUTOMATISCH GEZÄHLT

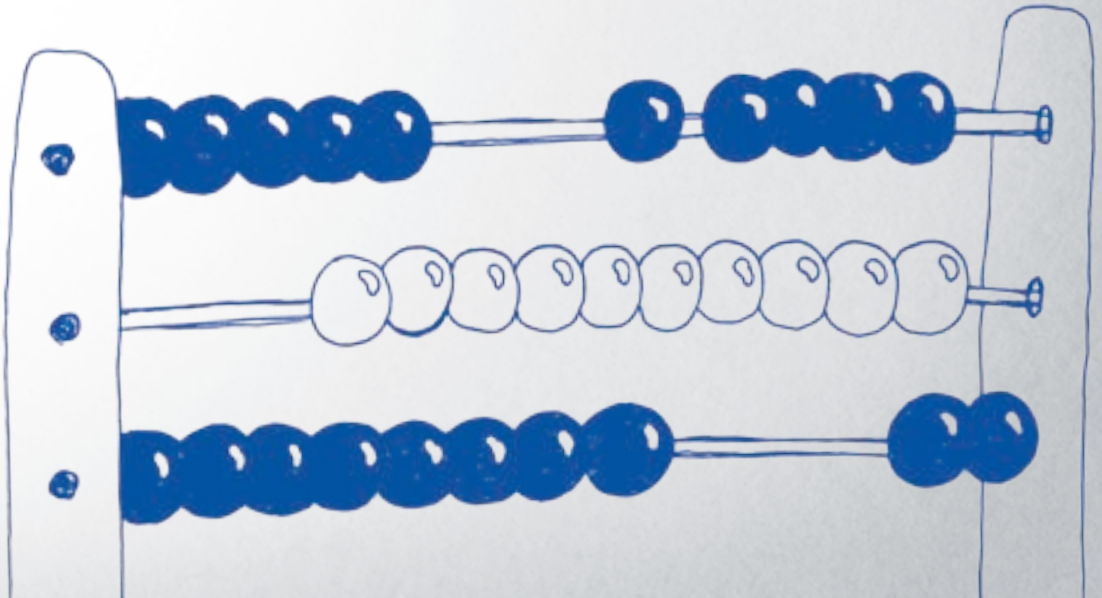
Wie viele Fahrgäste befinden sich in einem Fahrzeug? Und wie viele Fahrgäste werden auf einer Linie wie weit befördert? Diese Fragen sind nicht nur für die Planung des Verkehrsangebotes von entscheidender Bedeutung, sondern auch für die Einnahmenaufteilung. Vor diesem Hintergrund wurde 1998 der Entschluss gefasst, die Nachfrage im HVV mittels automatischer Zählsysteme (AFZS) zu erfassen. Seit ihrer Einführung im HVV sind sie ein zentraler Baustein der nachfrageorientierten Verteilung der Fahrgeldeinnahmen im Schnellbahnbereich.

Aufgrund der bis dato geringen Erfahrungen mit Zählsystemen wurden in den Jahren 2000 bis 2002 umfangreiche Tests zum Nachweis einer ausreichenden Zählgenauigkeit durchgeführt. Das Vorhaben ist als Forschungs- und Entwicklungsprojekt gemeinsam von der Hamburger Hochbahn AG, der S-Bahn Hamburg GmbH, der AKN Eisenbahn AG, der HADAG Seetouristik und Fährdienst AG und der HVV GmbH mit Förderung durch die Freie und Hansestadt Hamburg umgesetzt worden.

Nach der Testphase sind hinreichend viele Fahrzeuge im Schnellbahnbereich des HVV mit Zählsystemen ausgerüstet worden, sodass jede fahrplanmäßige Fahrt in einer fest definierten Zählperiode mindestens einmal gezählt wird. Der einzukalkulierende Zählfehler der AFZS soll dabei in der Summe der Ein- beziehungsweise Aussteiger nicht mehr als ein Prozent betragen.

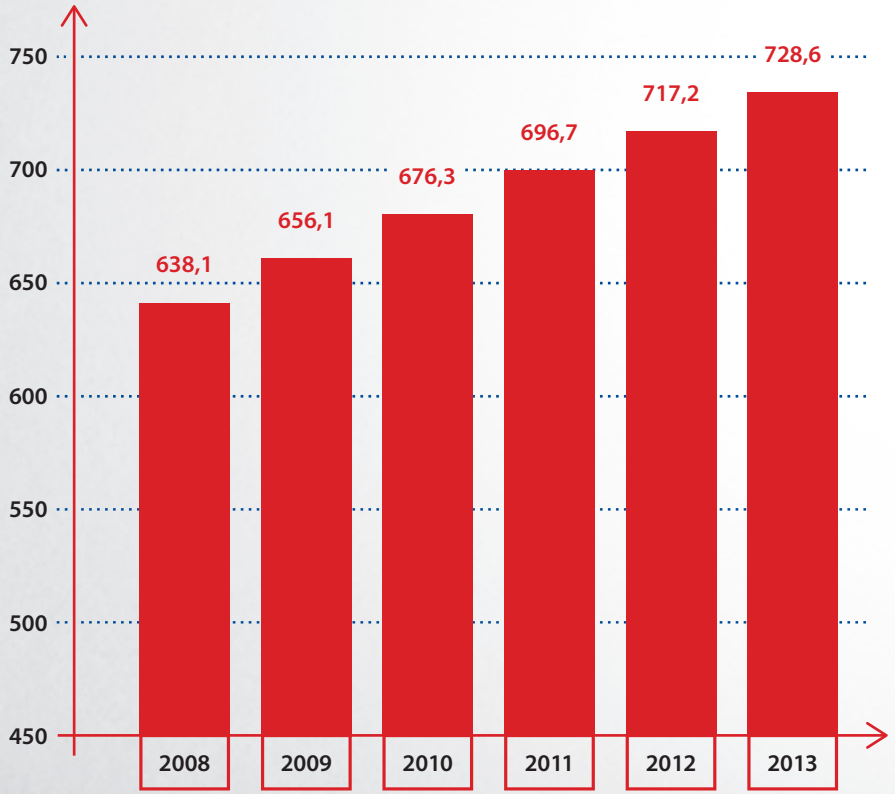
Seit dem Jahr 2003 werden die AFZS-Zähldaten für die Einnahmenaufteilung verwendet. Zunächst jedoch nur für die U-Bahn, die S-Bahn, die AKN, die NBE und die Fähren. Nach und nach kamen und kommen weitere Verbundverkehrsunternehmen dazu, die ihre AFZS-Zählwerte bereitstellen.

Durch die Einführung von AFZS hat sich die Datenlage auch im Hinblick auf die Nachfrage deutlich verbessert und Anpassungsbedarf im Verkehrsangebot lässt sich schneller als bisher erkennen. Neben den Daten für die Einnahmenaufteilung liefern die automatischen Fahrgastzählsysteme somit wichtige Informationen, um das Verkehrsangebot noch besser an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen zu können. Der nächste Schritt wird sein, AFZS auch im großstädtischen Busverkehr einzusetzen.



REKORDWERTE
BEI FAHRGASTZAHLEN UND EINNAHMEN

HVV-NACHFRAGEENTWICKLUNG 2008–2013 (Fahrgäste in Mio.)



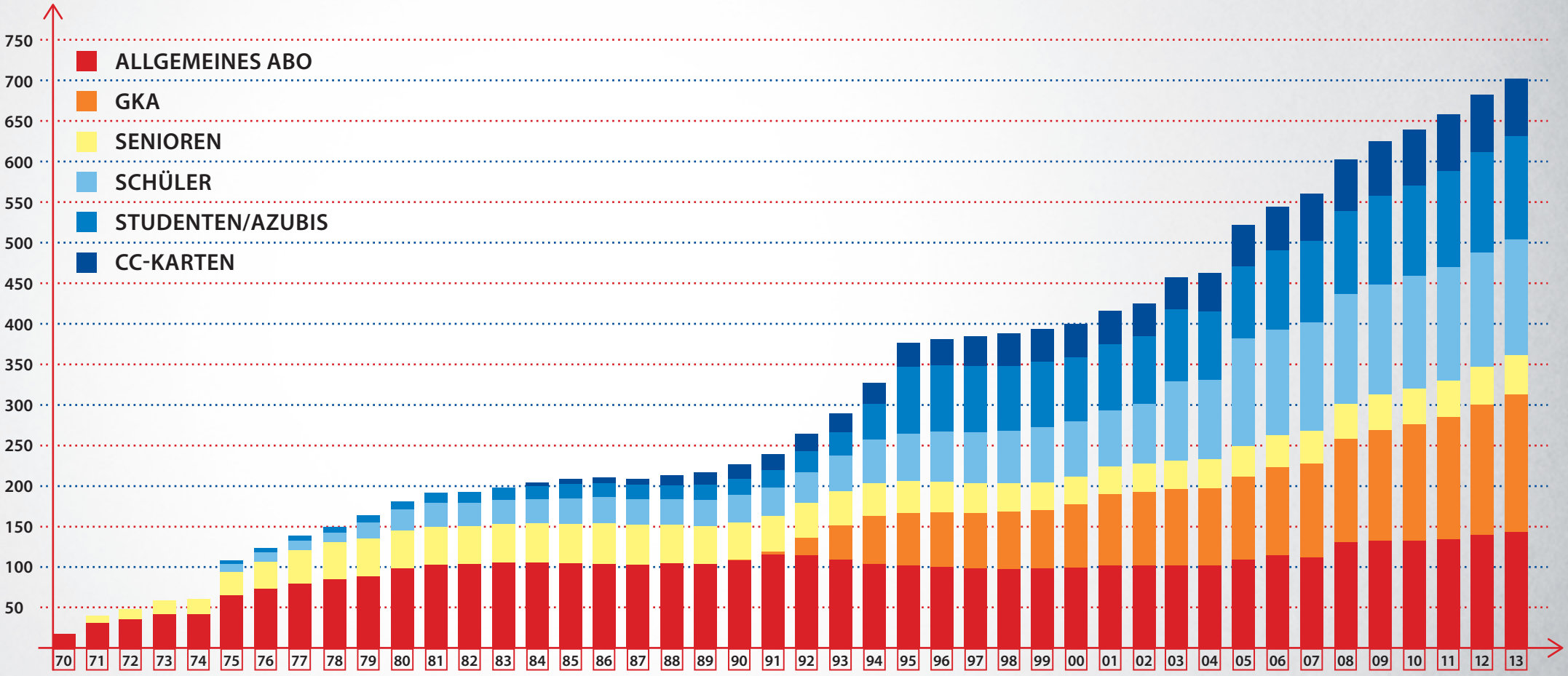
Trotz abgeschwächter Konjunktur haben sich die Nachfragekennziffern im Jahr 2013 sehr positiv entwickelt. Gründe hierfür sind unter anderem in dem anhaltenden Beschäftigungs- und Bevölkerungszuwachs im Verbundgebiet sowie im ungebremsten Tourismusboom in Hamburg und in der seit Jahren größten Angebotsausweitung im HVV zu sehen. Die Zahl der Fahrten mit Bussen und Bahnen im HVV ist im Jahr 2013 um 1,6 Prozent beziehungsweise 11,4 Millionen auf 728,6 Millionen Fahrten gestiegen.

Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich 2013 um 4,9 Prozent beziehungsweise von 33,8 Millionen Euro auf 726,2 Millionen Euro. Davon resultieren etwa 19,7 Millionen Euro Mehreinnahmen aus der letzten Tarifanhebung vom 1. Januar 2013. Die erfreuliche Nachfrageentwicklung ergibt sich hauptsächlich aus der überdurchschnittlich gestiegenen Nachfrage bei den Zeitkarten des Berufsverkehrs (+2,3 Prozent), den Wochenkarten (+58,2 Prozent) und den SemesterTickets (+4,0 Prozent).

Die Nachfragegewinne in diesen Fahrkartensegmenten konnten die Rückgänge im Gelegenheitsverkehr (-2,1 Prozent) und bei den CC-Karten (-1,1 Prozent) so weit kompensieren, dass in Summe ein positives Gesamtfahrgast- und Einnahmenergebnis erzielt wurde. Von allen Zeitkartenarten zusammen wurden in 2013 durchschnittlich 813.300 Karten pro Monat verkauft, davon etwa 705.700 im Abonnement – dies ist ein Spitzenwert unter den deutschen Verkehrsverbünden.

Für das aktuelle Jahr rechnen wir mit einem Einnahmenplus in Höhe von 4,6 Prozent beziehungsweise 33,4 Millionen Euro auf dann 759,6 Millionen Euro. Bei den Fahrgastzahlen wird für 2014 mit einem Anstieg gegenüber 2013 in Höhe von 1,5 Prozent beziehungsweise 10,9 Millionen auf etwa 739,5 Millionen Fahrgäste gerechnet.

ENTWICKLUNG DES HVV-ABONNEMENTS 1970–2013 (in Tausend)



MITGLIEDER IM AUFSICHTSRAT DER HAMBURGER VERKEHRSVERBUND GMBH 2013

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

Michael Roesberg, stellvertretender Vorsitzender und Landrat, Landkreis Stade

Dietrich von Albedyll, Geschäftsführer, Hamburg Tourismus GmbH

Christine Beine, 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, Referatsleiterin, Finanzbehörde Hamburg

Jutta Hartwieg, Landrätin, Kreis Segeberg

Norbert Hogreve, 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, Abteilungsleiterin, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Christian Schröder, Abteilungsleiter, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation Hamburg

Oliver Stolz, Landrat, Kreis Pinneberg

Zum Jahresende 2013 sind Dietrich von Albedyll und Christian Schröder aus dem Aufsichtsrat ausgeschieden.

GESELLSCHAFTER DER HAMBURGER VERKEHRS-VERBUND 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 DER HAMBURGER VERKEHRS-VERBUND GMBH

Lutz Aigner (Sprecher)

Dietrich Hartmann

VERKEHRSUNTERNEHMEN IM HVV 2013

AKN Eisenbahn AG

Autokraft GmbH

Becker Tours GmbH

Dahmetal J. Rudolf & Sohn GmbH & Co. KG

DB Regio AG Region Nord

Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH

Erixx GmbH

Geesthachter Reisedienst Zerbin GmbH (kein Verbundvertragspartner)

Globetrotter Reisen GmbH

Hadag Seetouristik und Fährdienst AG

Hamburger Hochbahn AG

KVG Stade GmbH & Co. KG

KViP Kreisverkehrsgesellschaft Pinneberg mbH

Metronom Eisenbahngesellschaft mbH

NBE Nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG

Nord-Ostsee-Bahn GmbH

Omnibusunternehmen Dammann-Reisen

Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH

Reese Reisen GmbH

Rohde Verkehrsbetriebe GmbH

S-Bahn Hamburg GmbH

Süderelbe Bus GmbH

Verkehrsbetriebe Buchholz in der Nordheide GmbH

Verkehrsbetrieb Die Linie GmbH

Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG

Verkehrsbetriebe Kreis Plön GmbH

Verkehrsbetriebe Osthannover GmbH

Verkehrsgesellschaft Ludwigslust – Parchim mbH (kein Verbundvertragspartner)

Verkehrsgesellschaft Norderstedt mbH

Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH

ENTSPRECHENSERKLÄRUNG ZUM HAMBURGER CORPORATE GOVERNANCE KODEX 2013

Der Aufsichtsrat und die Geschäftsführung der Hamburger Verkehrsverbund GmbH haben im Zeitraum vom 1.1.2013 bis zum 31.12.2013 mit einer Ausnahme alle Regelungen des Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK) eingehalten, die jeweils vom Aufsichtsrat und der Geschäftsführung zu verantworten sind.

Von folgendem Punkt wurde abgewichen:

5.4.5 Falls ein Mitglied des Aufsichtsrates in einem Geschäftsjahr an weniger als der Hälfte der Sitzungen des Aufsichtsrates persönlich teilgenommen hat, soll dies im Bericht des Aufsichtsrates und in der Entsprechenserklärung zum HCGK vermerkt werden.

Drei Mitglieder des Aufsichtsrates haben an weniger als der Hälfte der Aufsichtsratssitzungen im Geschäftsjahr 2013 persönlich teilgenommen.

Hamburg, den 19. März 2014

Geschäftsführung HVV GmbH **Aufsichtsratsvorsitzender**

Lutz Aigner **Dietrich Hartmann** **Andreas Rieckhof**

IMPRESSUM

Herausgeber:
Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV),
Steindamm 94, 20099 Hamburg

Telefon: 040/32 57 75-0
Telefax: 040/32 57 75-820
E-Mail: info@hvv.de

Redaktion: Marina A. Bering Plath

Fotos: Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV), Martina Cyman, Hamburger Hochbahn AG, Grabarz & Partner Werbeagentur GmbH

Gestaltung: Grabarz & Partner Werbeagentur GmbH

Druck: Druckerei Siepmann GmbH

FSC
Mix
Produktgruppe aus vorbildlich bewirtschafteten Wäldern und anderen kontrollierten Herkünften
Zert.-Nr. SGS-COC-004592
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

MAKING-OF: DAS KLEINSTE FOTO-SHOOTING DER WELT

Am Mini-Set in den Fotoautomaten an der Feldstraße war Nähe garantiert. Auf nicht einmal einem Quadratmeter hatten alle Beteiligten jede Menge Spaß am Eng-Zusammenrücken und Begutachten der Schnappschüsse. Ein toller Tag mit einem tollen Ergebnis!

Vielen Dank fürs Lesen des HVV-Verbundberichts und bis zum nächsten Jahr!