



IM NETZ ZUHAUSE.

Verbundbericht 2016



INNOVATION

Check-In/Be-Out

E-Ticketing

Dispositionsplattform



TARIF

Fahrkarten und
Tarifbezeichnungen

Tarifanpassung

Plattformstrategie



SERVICE

Haltestellenumfeld-Koordination

Echtzeitdaten Bus

Vergabe von Busverkehren

ÖPNV-Kundenbarometer



KOMMUNIKATION

Informationsverhalten

Produktkampagne

Absatzmarketing

Ausschreibung Website



ANGEBOT

Flexible Bedienformen

Busbeschleunigung

Barrierefreiheit

Anbindung Osdorfer Born



ORGANE

Aufgabenträger

Aufsichtsratsmitglieder

Verkehrsunternehmen



ZAHLEN

Nachfrage und Einnahmen

Zahlen/Daten/Fakten

Der HVV in Zahlen

Das Grußwort des Staatsrates und das Vorwort der Geschäftsführung siehe Link:

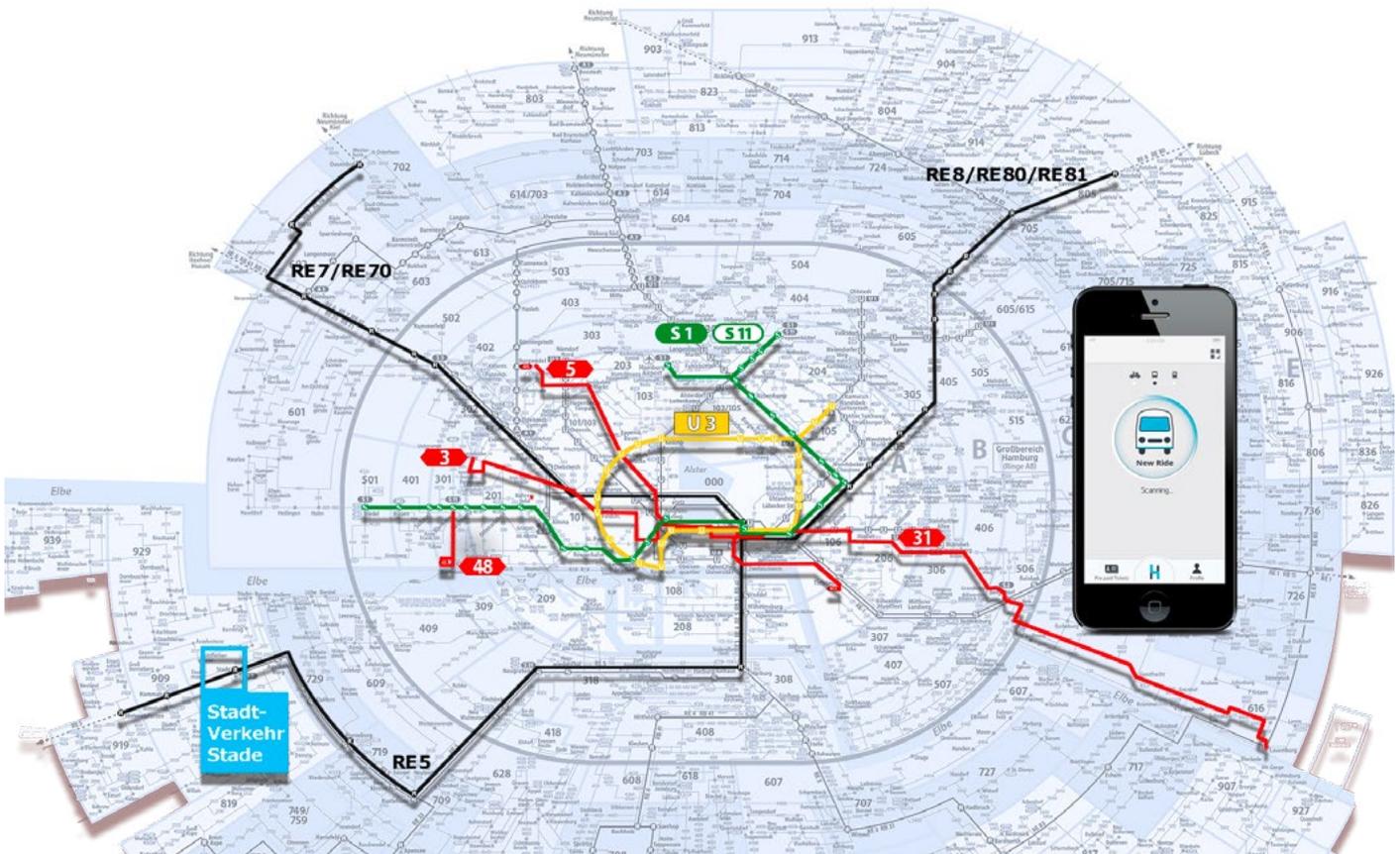
<http://hvv-verbundbericht.de/>



Der Rollout des elektronischen Ticketing (HVV-Card) hat im Januar 2017 begonnen. Dieser Vertriebskanal wird im gesamten Verbundgebiet etabliert – ein wichtiger Schritt, um den HVV optimal für die Zukunft aufzustellen.

Zusätzlich wird beim HVV an einem Projekt gearbeitet, das erstmals die Marktreife eines Check-In/Be-Out-Verfahrens in einem Verkehrsverbund erprobt. Fahrgäste melden sich hierbei mit ihrem Smartphone an, wenn sie den Bus oder die Bahn betreten. Abgemeldet wird man beim Verlassen des Fahrzeugs automatisch. Für den Fahrgast soll das neue System einfach, verständlich und sicher sein. Er benötigt keine Tarifkenntnisse und muss sich nicht mehr vor Fahrtbeginn auf ein Tarifprodukt festlegen. Am Pilotprojekt beteiligt sind Hamburger Hochbahn AG, S-Bahn Hamburg GmbH, DB Regio AG, Metronom Eisenbahngesellschaft mbH, Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein GmbH und KVG Stade GmbH & Co. KG. Das Projekt ist in eine EU-Ausschreibung mit Teilnahmewettbewerb eingebettet. Für den Pilotbetrieb werden bis zu fünf Anbieter zugelassen. Hierbei sollen praktische Erfahrungen und technische Erkenntnisse gesammelt sowie die Kundenakzeptanz ermittelt werden. Ziel ist es, den erfolgreichsten Anbieter mit der verbundweiten Einführung eines Check-In/Be-Out Systems zu beauftragen. Check-In/Be-Out soll mittelfristig als kundenfreundliche Weiterentwicklung des mobilen Vertriebs etabliert werden. Der HVV übernimmt damit eine europaweite Vorreiterrolle.

Die voraussichtlichen Testlinien sind der folgenden Grafik zu entnehmen.



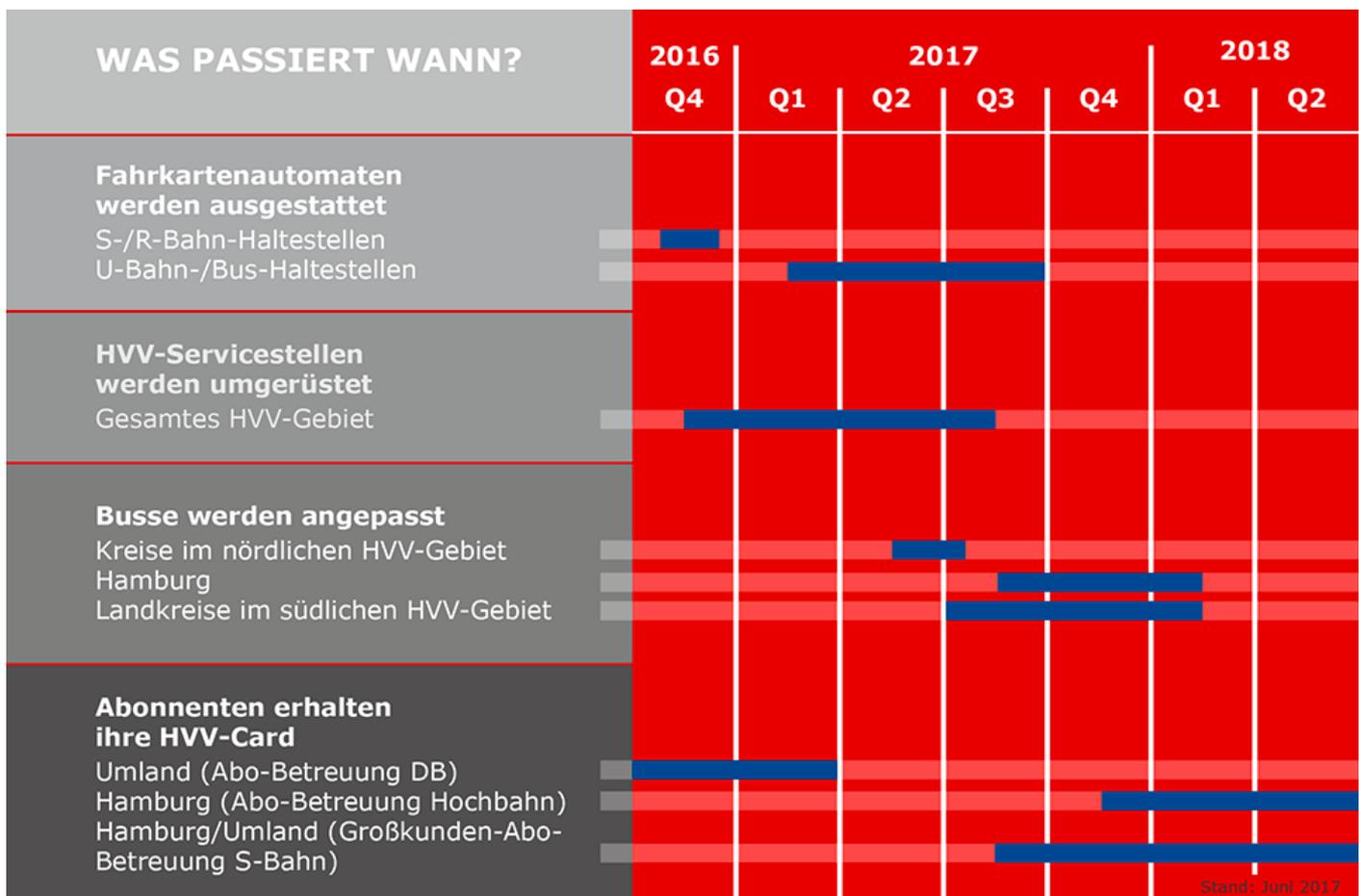


Nach erfolgreicher Erprobung der HVV-Card im Pilotraum Harburg hat die verbundweite Einführung der elektronischen Kundenkarte begonnen. Die HVV-Card ist Teil der E-Ticketing-Strategie im HVV, mit der ein deutlich höheres Serviceniveau für die Kunden erreicht wird.

Die Kunden erhalten per Post ihre persönliche elektronische Kundenkarte mit Lichtbild, auf der je nach Bedarf das passende Tarifprodukt – von der Einzelkarte bis zum Abo – abgelegt werden kann. Die Ansicht und Änderung der persönlichen Daten sowie die Bestellung von Ersatzkarten ist online möglich.

An den Fahrkartenautomaten können neben Einzel- und Tageskarten auch Zeitkarten bargeldlos gekauft werden. Die Fahrkarte wird auf die HVV-Card geschrieben, die Bezahlung erfolgt per Lastschrift oder über ein vorher überwiesenes Guthaben. Alle Vertriebsgeräte, die Servicestellen und die Hintergrundsysteme werden miteinander vernetzt.

Parallel werden auch alle Busse im Verbundgebiet mit einem neuen System für die Kontrolle und den Verkauf ausgestattet. Dazu werden im Einstiegsbereich kleine Geräte für die räumliche und zeitliche Gültigkeitsprüfung der HVV-Card installiert. Auch der bargeldlose Kauf der gängigsten Fahrkarten wird selbstbedient über diese Geräte möglich sein.





Zusammen mit der Hamburg Port Authority und dem Kreis Herzogtum Lauenburg wird der HVV ein Forschungsvorhaben zur Entwicklung einer Dispositionsplattform für flexible Angebote durchführen. Diese Angebote können in ländlichen Räumen, aber auch in städtischen Arealen eingerichtet werden, in denen die Nachfrage für einen ÖPNV-Linienbetrieb gering ist oder tageszeitlich und räumlich stark schwankt.

Die bisherige Organisation dieser flexiblen Angebote weist aus Fahrgastsicht Schwächen bei der Ausgestaltung auf. Ziel ist es, mit der Dispositionsplattform den Betrieb flexibler Angebote zu professionalisieren und transparenter zu gestalten.

Das Vorhaben wird vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur im Rahmen der Initiative „Digitale Vernetzung im ÖPNV“ mit einer Laufzeit von Januar 2017 bis September 2018 gefördert und von der Freien und Hansestadt Hamburg unterstützt.



In der Stadt

Für die Umsetzung des Vorhabens wurden als städtische Anwendungsgebiete das **Gewerbegebiet Billbrook** sowie der **Hamburger Hafen** gewählt. Beide Areale haben aufgrund ihrer stadträumlichen Gegebenheiten und ihrer Gewerbestruktur besondere Anforderungen an eine ÖPNV-Erschließung. Als Ergänzung zum bestehenden Linienverkehr wird hier ein nachfrageorientiertes und flexibles Angebot eingerichtet und über die Dispositionsplattform organisiert.

Im Umland

Abgerundet wird das Projekt durch ein Vorhaben im **Kreis Herzogtum Lauenburg**. Hier erfolgt mittels einer nachfrageorientierten Routenbildung eine Angebotsoptimierung im Schülerverkehr. Die Dispositionsplattform sichert dabei die Mobilitätswünsche der anderen Fahrgäste.

Änderung von Fahrkarten und Tarifbezeichnungen

Seit Januar 2017 haben einige Fahrkarten und Tarifbezeichnungen im HVV neue Namen erhalten.



Vollzeit-Karte

(ehemals Allgemeine Zeitkarte)



Hamburg AB

(ehemals Großbereich Hamburg)



Teilzeit-Karte

(ehemals CC-Karte)

Allgemeine Zeitkarten heißen nun Vollzeit-Karten. Die nicht während der Hauptverkehrszeiten gültigen CC-Karten wurden zu Teilzeit-Karten. Der Großbereich Hamburg ist nun der Tarifbereich „Hamburg AB“. Diese Bezeichnung bezieht sich auf den Geltungsbereich in den Ringen A und B. Ziel dieser Umbenennungen ist es, Tarifbegriffe im Interesse der Fahrgäste eingängiger und nachvollziehbarer zu gestalten.



Die HVV-Tarife wurden um durchschnittlich 1,4 Prozent angehoben. Bei den Einzel- und Tageskarten wurden nur Preise der Einzelkarten Kurzstrecke, 2 Zonen und 3 Ringe sowie der Gruppenkarten angepasst.

Dies ergibt eine durchschnittliche Anhebung von 0,9 Prozent bei Einzel- und Tageskarten, während die Preise der Zeitkarten um 1,6 Prozent steigen. Bei der vorherigen Tarifierung zum Januar 2016 wurden die Einzel- und Tageskarten aufgrund von Einschränkungen durch die Münzstückelung stärker angehoben, so dass über einen längeren Zeitraum betrachtet Einzel- und Zeitkarten etwa gleich stark ansteigen.

Grundlage für die Anpassungen ist seit 2010 der HVV-Tarifindex. Er bildet die Entwicklung der Lohn-, Diesel- und Stromkosten der Verbundverkehrsunternehmen sowie die Entwicklung der Verbraucherpreise während der letzten drei Jahre ab.

Unter Berücksichtigung der Nachfrageelastizitäten wird die aktuelle Tarifierung zu einer Einnahmensteigerung von rund 10,5 Millionen Euro pro Jahr führen.



Grundidee des Hamburger Verkehrsverbundes ist die einfache Nutzung vieler Verkehrsangebote unterschiedlicher Verkehrsunternehmen.

Kernelemente sind dabei ein einheitlicher Tarif, ein gleichartiger Vertrieb, ein einheitlicher Auftritt gegenüber dem Kunden sowie ein abgestimmtes integriertes Angebot unter der Dachmarke HVV. In diesem Sinne ist der HVV immer eine Plattform gewesen.

In den letzten Jahren ist der Plattformgedanke erweitert worden. Mit switchh hat die Hamburger Hochbahn AG eine intelligente Vernetzung aller öffentlich zugänglichen Mobilitätsangebote im HVV etabliert. Den Stadtbewohnern soll so eine einfache, übergreifende Nutzung des vielfältigen Angebots ermöglicht werden. Switchh rückt damit eine neue, urbane Mobilität ohne eigenen PKW ins Bewusstsein und schafft Anreize zur Reduzierung der privaten PKW-Nutzung beziehungsweise des privaten PKW-Besitzes. Gleichzeitig soll der Nahverkehr verstärkt ins Blickfeld gerückt werden.

Darüber hinaus arbeitet der HVV mit mehreren anderen Plattformen wie Moovel und Qixxit zusammen. Fahrplaninformationen werden den Betreibern kostenlos zur Verfügung gestellt.



Im Jahr 2016 war die Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) im Umfeld von zehn Haltestellen mit Arbeitsgruppen aktiv. Dabei wurden gemeinsam mit den zuständigen Akteuren rund 500 Fälle mit Handlungsbedarf festgestellt. Mit 40 Prozent sind die sieben Bezirksämter mit Abstand am häufigsten in der Zuständigkeit betroffen. Für 80 Prozent der Fälle konnten Maßnahmen verabredet werden. Die Erfolgsquote bei deren Umsetzung liegt im Betrachtungszeitraum bei knapp 70 Prozent. Dieser Wert wird sich im Laufe der Zeit noch erhöhen, da einzelne Umsetzungen zum Teil einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen.

Wandgestaltungen Elbgaustraße

An der Elbgaustraße wurde eine erste Wandfläche neben dem südlichen Haltestellen-Ausgang von Schülern verschönert. Im Jahr 2017 ist beabsichtigt, hier – wie auch an den Haltestellen Othmarschen und Sternschanze – weitere Flächen zu bemalen.



Wandgestaltungen Bahrenfeld

Im Jahr 2016 wurde in Bahrenfeld ein Zaun am Gehweg mit Blechplatten ausgestattet, die von Jugendlichen einer benachbarten Schule und eines Jugendcafés mit professioneller Unterstützung durch einen Künstler bemalt wurden. Auslöser für diese Aktion waren wild am Zaun abgestellte Fahrräder, die die Nutzung des Gehweges mit Rollstühlen oder Kinderwagen erschwerten.





Das Kunst- und Geschichtsprofil legt los!

Ein Wandgemälde entsteht an der Elbgaustraße

Schaut euch doch demnächst unten bei der Elbgaustraße noch einmal genauer um. Wir versprechen, es lohnt sich! Denn bei herbstlichen Temperaturen machten sich die Schüler und Schülerinnen aus der 12c von der Stadtteilschule Eidelstedt zusammen mit dem Künstler Kai Teschner auf den Weg zur Elbgaustraße. Mit Ehrgeiz und warmem Kakao trotzten sie der Kälte. Das Ziel: an den Wänden ein großes Wandgemälde entstehen zu lassen. Viele Jahre hatte die Wand schon miterlebt und es waren deutliche Spuren zu sehen. So setzte sich der Dreck, welcher Jahre lang hinunter floss, fest. Aber die Zeit wurde zurück gedreht, die Wand im Auftrag der Deutschen Bahn AG strahlend weiß gestrichen und am 6. Oktober 2016 fingen wir mit schwarzen Pinselstrichen an, sie zu bemalen.

Das Wandstück rechts neben dem S-Bahn-Eingang bekommt ein neues Gesicht, welches mit Stolz gezeigt werden kann. In dem Wandgemälde ist das Thema „Macht“ verankert, aber auch persönliche Aspekte haben Einfluss genommen. Zudem ist die Deutsche Bahn AG integriert. Eine Uhr im Vordergrund erinnert daran, dass man vielleicht doch einen Schritt schneller gehen sollte, wenn man die Bahn noch bekommen möchte. Das große Ziel ist es, eine Wand zu gestalten, die von den Menschen betrachtet und bewundert werden kann. Und schaut genau hin! Vielleicht entdeckt ihr dann doch mehr Gestalten oder Gesichter, die man auf den ersten Blick gar nicht gesehen hätte.

Vexierbilder, optische Täuschungen oder Illusionen. Vielleicht hat der ein oder andere davon etwas gehört. Das bedeutet, ihr könnt in Umrissen, Konturen oder in Betrachtung des Ganzen immer wieder neue Dinge entdecken. Mit diesem Gedanken im Kopf sind die Schüler an die Gestaltung der verschiedenen Motive gegangen. Daraus haben sie drei Entwürfe zusammengestellt, die der Deutschen Bahn AG vorgelegt wurden. Ihnen gehören schließlich die Wände und sie erlauben es der Schule, an der Gestaltung des Stadtviertels teilzuhaben. Mit großer Freude und Begeisterung wurden alle drei Vorschläge aufgenommen! Zuerst aber bemalen die Schüler eine kleinere Wand, da die Unterführung erst noch einmal komplett gesäubert und weiß gestrichen werden muss. Dazu zeichneten sie ein Raster, um dann die Zeichnung ins Große zu übertragen. Jeder Schüler konnte sich zwei 1x1m große Kästen aussuchen, um diese dann mit Kreide vorzubereiten. Die Vorarbeit war die längste und wichtigste Phase! Ohne diese Vorarbeit wäre alles krumm, schief und unförmig geworden. Diese Arbeitsphase hat aber auch mit am meisten Spaß gebracht. Teamwork ist das Stichwort. Man hörte oft: „Wirf mir noch einmal den Lappen rüber!“, oder „Du musst noch einmal die Leiter festhalten!“ Es wurde sich gegenseitig geholfen und Schwierigkeiten wurden überwunden. Keine Wand war zu hoch oder zu schräg, mit akrobatischen Kletteraktionen wurde alles gemeistert. Am Ende aber gelang es den Schülern, die Konturen mit schwarzer Farbe zu fixieren. Schließlich sollte die ganze Arbeit nicht vom nächsten Regenschauer weggespült werden und wir wissen, in Hamburg ist dies keine Seltenheit!

Von Joline Wulff





Seit August 2015 stehen auch die Echtzeitdaten zu den Bussen der Autokraft GmbH in Schleswig-Holstein in der Fahrplanauskunft auf der HVV-Website und über die HVV-App zur Verfügung.

Für die Busse der Hamburger Hochbahn AG wurden die Daten aus dem technischen Hintergrundsystem 2016 erfolgreich getestet. Der Start der Echtzeitdaten für alle Buslinien der Hochbahn erfolgte im Januar 2017.

Neben der aktuellen Pünktlichkeit der jeweiligen Fahrten im Betrieb werden über diese ergänzenden Informationen in der Fahrplanauskunft auch Informationen zu geplanten Streckensperrungen und zu Fahrtausfällen dargestellt.



Der HVV als Dienstleister für die Vergabe von Busverkehren

Der HVV führt im Auftrag seiner Gesellschafter Vergaben im Öffentlichen Straßenpersonenverkehr (ÖSPV) durch.

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 wurden Busverkehrsleistungen im Umfang von mehr als 5,1 Millionen Fahrplankilometern neu vergeben. Circa die Hälfte entfällt dabei allein auf die europaweite Ausschreibung des Teilnetzes Südstormarn (Glinde – Barsbüttel – Reinbek). Alle oben genannten Leistungen werden in Schleswig-Holstein erbracht und reichen zum Teil auch nach Hamburg hinein.



Der HVV hat auch im Jahr 2016 wieder die Zufriedenheit seiner Fahrgäste durch eine repräsentative Befragung des Institutes TNS Infratest überprüfen lassen. Bundesweit wurden rund 26.000 ÖPNV-Nutzer von 49 Verkehrsanbietern telefonisch zur Zufriedenheit mit den Leistungen des Nahverkehrs befragt.

Die Fahrgäste im Hamburger Nahverkehr zeigen sich weiterhin zufrieden mit den Leistungen des HVV und vergeben erneut die Note „gut“. Der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,53) stellt sogar einen neuen Bestwert für den HVV dar und liegt deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt in Deutschland für 2016 (2,83).

Bundesweit liegt lediglich der Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) im Großraum Dresden mit einem Mittelwert von 2,44 vor dem HVV.

Fast alle befragten Fahrgäste (97 Prozent) geben an, bei Bedarf wieder mit den Verkehrsmitteln des HVV zu fahren.

83 Prozent würden das Fahren mit dem HVV bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfehlen.

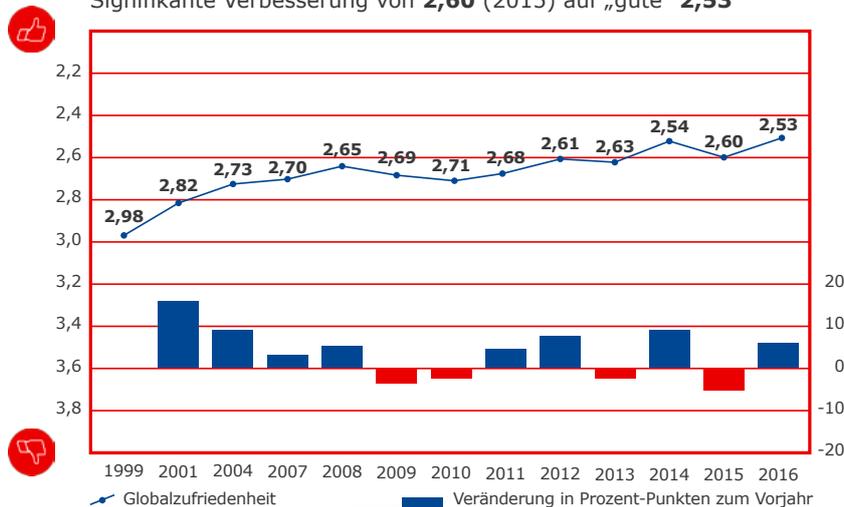
Im Rahmen der Studie wurde zudem die Zufriedenheit mit 26 einzelnen Leistungsmerkmalen ermittelt, von denen sich gleich zehn Merkmale gegenüber dem Vorjahr signifikant verbessert haben: Am besten werden die „Fahrplanauskunft im Internet“ (2,33), die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,37) sowie das „Linien- und Streckennetz“ (2,41) bewertet. Letztere gehören neben den ebenfalls gut bewerteten „Anschlüssen“ und der „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ zu den wichtigen Angebotsmerkmalen, die maßgeblich für die hohe Kundenzufriedenheit sind.

Besonders erfreulich sind die deutlich verbesserten Bewertungen in den Bereichen „Zugang/Nutzung durch mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ und „Fahrradabstellplätze“ (jeweils 3,22).

Diese zeigen, dass die eingeleiteten Maßnahmen in diesen Bereichen nicht nur bemerkt, sondern auch positiv wahrgenommen werden.

Eher kritisch werden mit Werten von 3,27 bis 3,51 vor allem die Informationen bei Störungen, das Preis-Leistungs-Verhältnis und die P+R-Plätze benotet.

Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit
Signifikante Verbesserung von **2,60** (2015) auf „gute“ **2,53**



Verändertes Informationsverhalten

In den letzten zehn Jahren haben sich der Informationsbedarf und vor allem das Verhalten bei der Informationsbeschaffung deutlich verändert. Diese Veränderungen resultieren zu einem maßgeblichen Teil aus der Entwicklung der modernen Kommunikationsmedien.

FAHRPLANBUCH

Das Fahrplanbuch erschien im Dezember 2015 zum 50. Mal. Als Referenzzeit für Auflage und Verkäufe dient hier der Zeitraum von 2006 bis 2016. Derzeit werden acht Ausgaben (Hamburg AB und sieben Kreisausgaben) produziert.

FAHRPLANBUCH 2006	HAMBURG AB	ALLE KREIS-AUSGABEN	FAHRPLANBUCH 2016	HAMBURG AB	ALLE KREIS-AUSGABEN
AUFLAGE	75.685	82.524	AUFLAGE	38.000	46.000
ABSATZ	53.891	40.848	ABSATZ	29.120	28.411
REMITTENDEN	21.794	41.676	REMITTENDEN	8.800	17.589
ABSATZQUOTE	71,2%	49,5%	ABSATZQUOTE	76,6%	61,7%
GESAMTVERKAUF ALLER BÜCHER	94.739		GESAMTVERKAUF ALLER BÜCHER	57.531	

TELEFONAUSKUNFT

ZEITRAUM	ANZAHL ANRUFGE GESAMT	PERSONEN-BEDIENTE AUSKUNFT	SPRACH-DIALOG-SYSTEM
2016	336.925	278.401	58.524
2015	360.449	286.830	73.619
2014	332.712	274.615	58.097
2013	369.247	297.089	72.158



ONLINE-AUSKUNFT

Bis 2009 war der stationäre Computer das vorrangige Mittel für den Internetzugang. Mittlerweile haben Laptop, Tablet-PC und vor allem Smartphones immer stärker an Bedeutung gewonnen.

Diese Entwicklung ist für den ÖPNV besonders relevant, da der Kundenservice mit Hilfe der digitalen Medienangebote deutlich verbessert werden kann: Fahrplanauskunft, Fahrkartenkauf und aktuelle Informationen sind sofort und ortsunabhängig verfügbar.

Seit April 2012 stellt der HVV seinen Fahrgästen daher eine App für iOS und Android sowie einen mobilen Internetauftritt zur Verfügung.

Schon drei Monate nach Einführung der mobilen Kanäle sank die stationäre Nutzung der Fahrplanauskunft auf 75 Prozent des gesamten Abfrageaufkommens. Im Jahr 2016 betrug der Anteil der stationären Fahrplanauskünfte nur noch rund 30 Prozent. Das Gesamtvolumen im Berichtsjahr betrug fast 261 Millionen Fahrplanauskünfte.

Generell wird erwartet, dass die Beliebtheit und Nutzung mobiler Endgeräte weiter steigen wird. Gleichzeitig wird eine wachsende Vielfalt der Betriebssysteme, Bildschirmgrößen und Auflösungen beobachtet. Diesem Umstand wird im Jahr 2017 mit dem sogenannten „Responsive Design“ Rechnung getragen, das die automatische Anpassung der Darstellung einer Website an das jeweilige Endgerät möglich macht.

FAHRPLAN-AUSKÜNFT	2013	2014	2015	2016
Web	81.716.453	67.488.487	69.789.000	78.231.981
App	52.556.633	74.401.427	116.912.594	148.606.659
m.hvv.de	17.675.131	22.222.681	28.062.009	32.878.834
SMS	25.585	3.968	0	0
gesamt	152.078.336	164.172.629	214.763.603	260.679.452



Bereits im ersten Halbjahr 2016 wurde das Thema „Fahrkartenkauf über die HVV-App“ in einer breit angelegten Kampagne beworben. Im zweiten Halbjahr wurde die Werbekampagne fortgeführt und um eine verkaufsfördernde Maßnahme ergänzt: Wer am 17. und 24. September 2016 seine Einzel- oder Tageskarte über die HVV-App kaufte und beim Bezahlvorgang einen vorab kommunizierten Code eingab, erhielt 50 Prozent Rabatt auf den Fahrkartenpreis.

**Eins zwanzig.
Eins dreißig.
Eins vierzig. Mist!**

Bequem und schnell per HVV-App Fahrkarten kaufen.

JETZT APP LADEN UND SPAREN!*

Komm gut nach Hause **HVV**

* 50% Rabatt beim Fahrkartenkauf über die HVV-App. Gilt für alle Einzel-, Tages-, Gruppen- und Ereigniskarten, Ausgabemittel und Wochenkarten und die Hamburg CARD.

**Kurzstrecke? Oder Nahbereich?
Oder doch Kurzstrecke?**

Mit der HVV-App immer die passende Fahrkarte bekommen.

JETZT APP LADEN UND SPAREN!*

Komm gut nach Hause **HVV**

* 50% Rabatt beim Fahrkartenkauf über die HVV-App. Gilt für alle Einzel-, Tages-, Gruppen- und Ereigniskarten, Ausgabemittel und Wochenkarten und die Hamburg CARD.

Ziel dieser Aktion war es, den Vertriebskanal HVV-App in den Fokus potenzieller Kunden zu rücken und dadurch neue App-Nutzer zu gewinnen. Die Zielgruppe umfasste alle HVV-Gelegenheitskunden, die im Besitz eines Smartphones sind und die HVV-App bisher noch nicht genutzt haben.

Bestandskunden haben natürlich ebenfalls von der Aktion profitiert. Die Ergebnisse der Rabattaktion sind zufriedenstellend: Der Absatz an Einzel- und Tageskarten über die HVV-App stieg im gesamten Aktionszeitraum um 14,6 Prozent gegenüber dem Vormonat und um 42,3 Prozent verglichen mit dem Vorjahresmonat. An beiden Aktionstagen gab es jeweils über 1.000 Neuregistrierungen beim HVV-Kundenkonto MeinHVV. Der gewöhnliche Tagesdurchschnitt liegt bei rund 300 Neuregistrierungen. Zur Bewerbung dieser Aktion gab es ein Signet, das sich durch alle Kampagnen-Medien zog.



Im Jahr 2015 wurde begonnen, lokale Werbung fürs Abo zu schalten. Verschiedenste Themenschwerpunkte und Zielgruppen wurden identifiziert, unterschiedliche Werbebotschaften und Anreize auf Stadtteilebene ausprobiert. Dies wurde auch 2016 fortgesetzt.

Als zentrales Angebot an potenzielle Kunden fungierte das Abo mit Probezeit. Das mit der Probezeit verbundene Sonderkündigungsrecht nach drei Monaten und der verkürzte Verkaufszeitraum (nur bis 30. September 2016 erhältlich) sollten dem Kunden Anreize bieten, schnell zu reagieren. Zusätzlich zur Kundenaktivierung bietet dieses tarifliche Sonderangebot auch die Möglichkeit, die Werbemaßnahmen besser messen zu können. Jenseits des „natürlichen“ Kundenzuwachses – entstanden etwa durch steigende Erwerbstätigkeit, schlechtes Wetter oder steigende Benzinpreise – kann nun der Neukunden-Zuwachs innerhalb eines gezielt gewählten Zeitraumes beziehungsweise Gebietes ermittelt werden.

In den Hamburger Stadtteilen **Niendorf**, **Schnelsen** und **Eidelstedt** wurde eine Pendlerkampagne mit Plakaten, Postwurfsendungen und Präsenz vor Ort durchgeführt, die erstmalig den Abo-Tagespreis im Fokus hatte: 1,78 Euro. Dieser Tagespreis für 2 Zonen ist wesentlich günstiger als der Preis, der sich aus zwei Kurzstrecken-Fahrkarten ergeben würde. Im Stadtteil **Langenhorn** ist das Senioren-Abo mit dem Einstiegsalter von 63 Jahren in den Fokus gerückt worden. Zusätzlich wurden auch hier Abo-Tagespreis und Probezeit erwähnt. Erstmals hat der HVV auch in zwei Gebieten im Umland für das Abo geworben. In der Stadt Geesthacht sowie im Landkreis Pinneberg wurde mit Plakaten, Anzeigen, Onlinewerbung und Karten an Autos gearbeitet. Flyer in Zeitungen und als Postwurfsendungen dienten zusätzlich der Informationsübermittlung. Hier stand neben dem günstigen Abo-Tagespreis auch der persönliche Nutzen des pendelnden Autofahrers beim Umstieg auf den ÖPNV im Vordergrund. „Runterkommen ab 2,83 €“ und „Relaxen ab 4,30 €“ waren die zentralen Botschaften. Insgesamt wurden in vier Monaten drei Kampagnen in unterschiedlichen Regionen realisiert. 1.053 Abonnenten konnten gewonnen werden, 81 Prozent davon sind Neukunden.





Die heutige HVV-Website gibt es seit 2006. Neben kleineren Updates und Anpassungen ist mittlerweile ein technologisch neuer Schritt erforderlich. Das Content-Management-System – das Redaktionssystem zur Pflege der Inhalte – muss dringend erneuert werden.

Die Ausschreibung für den Relaunch der HVV-Website, des Kundenkontos MeinHVV und des Extranets wurde Ende 2016 erfolgreich abgeschlossen. Aus mehr als 30 Bewerbungen wurden über einen Teilnahmewettbewerb drei Bieter ausgewählt. Im anschließenden Verhandlungsverfahren konnte ein Dienstleister überzeugen, der nicht nur die beste Lösung mit einer zukunftsfähigen Systemarchitektur anbot, sondern mit dem auch strategisch und betrieblich eine optimale Weiterentwicklung möglich ist.

Derzeit ist der Marktstart für Anfang 2018 geplant. Bis dahin müssen alle an die Website angebotenen Applikationen entweder für die Nutzung mit mobilen Endgeräten angepasst (Responsive Design) oder neu realisiert werden. Das Kundenkonto MeinHVV wird künftig mit der neuen Datendrehscheibe und den Hintergrundsystemen der Kundenvertragspartner im HVV verknüpft. Dies wird nach dem Relaunch realisiert. So wird den Kunden zukünftig ein deutlich besserer Service via Internet geboten.



Flexible Bedienformen

Auch im Jahr 2016 wurde die Arbeit am Leitprojekt zu flexiblen Angeboten und Bürgerbussen in der Metropolregion Hamburg zusammen mit der NAH.SH GmbH, der Verkehrsgesellschaft Nord-Ost-Niedersachsen mbH sowie 19 kommunalen Partnern aus Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern fortgesetzt.

Damit flexible Angebote und Bürgerbusse für Fahrgäste attraktiv und einfach nutzbar sind, wurde ein umfangreicher Werkzeugkasten mit Empfehlungen zur Harmonisierung und zur Ausgestaltung zusammengestellt. Er enthält Standards zu allen relevanten Themen sowie technische, organisatorische und rechtlichen Lösungen: Anwendungsgebiete, Angebots- und Leistungsmerkmale, Betreibermodelle und Vertragsgestaltung, Buchung und Disposition, Tarif und Fahrgastinformation, Fahrzeuge, Kosten und Finanzierung. Kurz: Der Werkzeugkasten enthält alle Informationen und unterstützende Materialien zu den Arbeitsschritten, die erforderlich sind, um flexible Bedienformen und Bürgerbusse in einer Region oder Kommune zu realisieren.

Unter www.metropolregion.hamburg.de/mobilitaet steht der Werkzeugkasten zum Download bereit.



Busbeschleunigung

Im Rahmen der Busbeschleunigung Hamburg wurden im Jahr 2016 die Planungen auf den Linien 2, 3, 6 sowie 20 und 25 weiter entwickelt. Dazu wurde eine Vielzahl von baulichen Maßnahmen vorbereitet und umgesetzt. Der HVV hat dabei die Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (BWVI) maßgeblich unterstützt.

Um bei den weiteren Planungen zur Busbeschleunigung eine breite Akzeptanz zu erreichen, wurden Planungswerkstätten mit Bürgerbeteiligung durchgeführt. Dadurch sollen bei zukünftigen Planungen die Interessen der Bürger und der Gewerbetreibenden bereits in die ersten Überlegungen zur Umgestaltung aufgenommen werden, um einen weitgehenden Konsens der vorgesehenen Umbaumaßnahmen zu erreichen. Insbesondere bei neuralgischen Streckenabschnitten und wichtigen Verknüpfungspunkten haben sich diese Veranstaltungen bewährt.

MetroBus-Linie 3

Mit dem Umbau der Stresemannstraße und der Luruper Chaussee wurde im Bereich der Stadionstraße eine neue Buskehre eingerichtet und in Betrieb genommen. Dadurch werden die an der Bahrenfelder Trabrennbahn endenden Fahrten auf der Linie 3 bis zur Haltestelle Stadionstraße weitergeführt. Die bisher nur durch die MetroBus-Linie 2 bedienten Haltestellen Luruper Chaussee/DESY und Stadionstraße werden nun auch durch die Linie 3 bedient. In der neuen Buskehre befindet sich eine Elektro-Ladestation für den zukünftigen Elektrobus-Einsatz auf der Linie 3. Eine weitere Ladestation wurde am westlichen Linienendpunkt am Kraftwerk Tiefstack in Betrieb genommen. Für den Haltestellenbereich Bahrenfelder Trabrennbahn am Ebertplatz wurde eine Neuordnung der Haltestellen erarbeitet, die die Umsteigevorgänge zwischen den Linien 1, 2, 3 und 286 verbessern soll.

MetroBus-Linie 6

Nach der Neugestaltung der Langen Reihe erfolgte Ende 2016 der Umbau der Kirchenallee im Einmündungsbereich zur Ernst-Merck-Straße.

Die zwischen den Verkehrsplanern des Landesbetriebs Straßen, Brücken und Gewässer (LSBG) und der örtlichen Bürgerinitiative in der Papenhuder Straße entwickelte Verkehrsplanung befindet sich derzeit in der baulichen Umsetzung.

MetroBus-Linie 5 und 7

Der Umbau auf den MetroBus-Linien 5 und 7 ist weitestgehend abgeschlossen. Es erfolgen noch geringfügige Anpassungen der Signalschaltungen im Linienverlauf.

MetroBus-Linie 20 und 25

Die Haltestellen entlang der Martinstraße im Bereich des Universitätskrankenhauses Eppendorf sind barrierefrei ausgebaut worden. Ebenfalls neu gestaltet wurde die Kellinghusenstraße inklusive der Bushaltestellen zur U-Bahn.

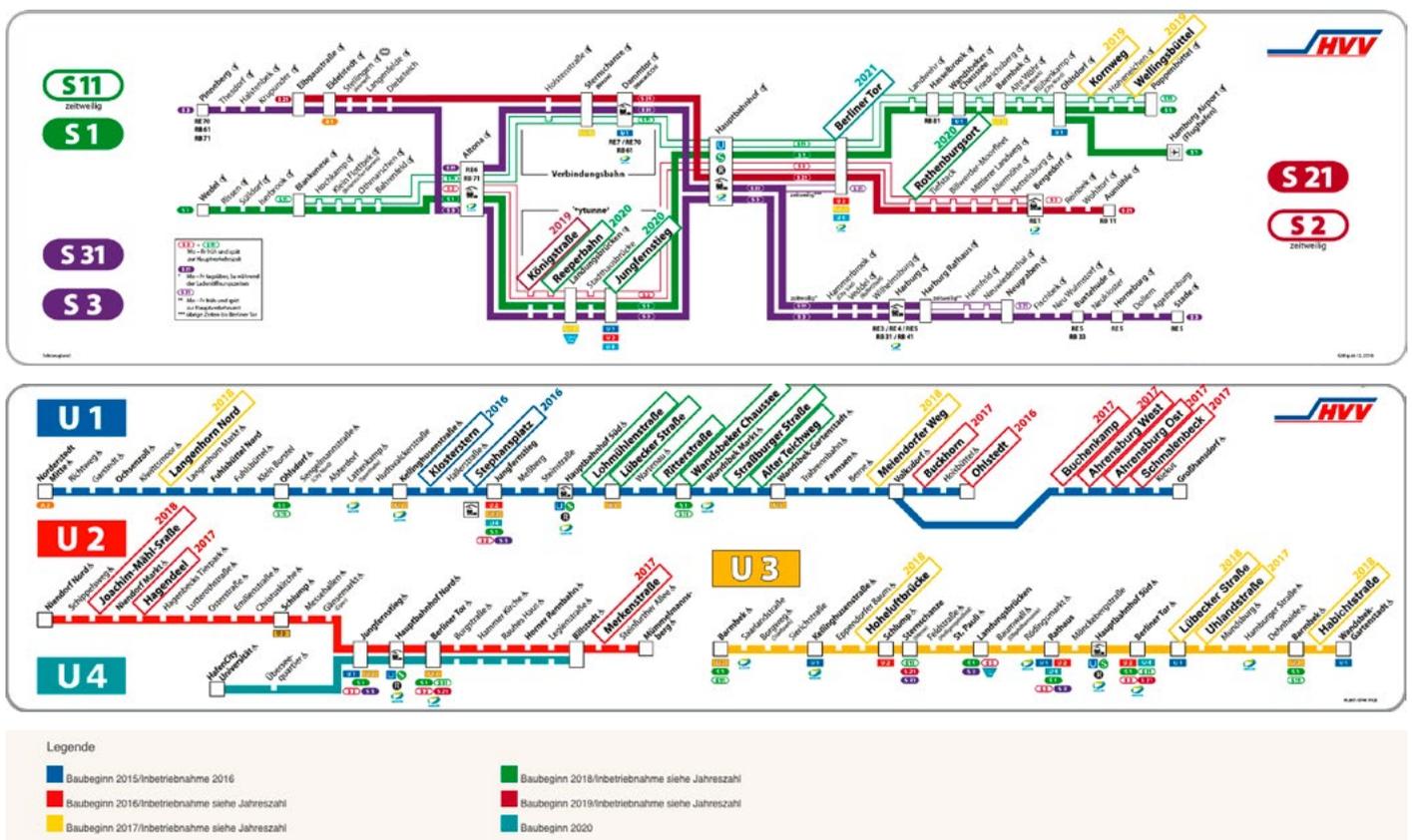




Die barrierefreie Gestaltung des ÖPNV ist ein wichtiges gesellschaftspolitisches Ziel, das mit dem novellierten Personenbeförderungsgesetz (PBefG) noch stärker in den Fokus von Öffentlichkeit und Politik gerückt ist. Gemäß PBefG müssen die Nahverkehrspläne das Ziel verfolgen, bis zum 1. Januar 2022 die vollständige Barrierefreiheit im ÖPNV zu erreichen.

Vor dem Hintergrund der PBefG-Novelle hat der HHV im Jahr 2014 einen gemeinsamen Arbeitsprozess mit den Aufgabenträgern, Verbundverkehrsunternehmen und Vertretern der Zielgruppen in Hamburg und im Umland angestoßen. Ziel ist es, einheitliche Standards für die barrierefreie Gestaltung von Haltestellen, Fahrgastinformationen und Fahrzeugen im HHV-Gebiet weiterzuentwickeln und abzustimmen. Hierfür finden seit 2015 Facharbeitskreise unter der Federführung des HHV statt. Anfang 2016 wurde ein Mindeststandard für den barrierefreien Neu-, Aus- und Umbau von Bushaltestellen im HHV-Gebiet verbindlich festgelegt. Ein Leitfadens fasst die festen baulichen Standards sowie weitere Empfehlungen für Baulastträger zusammen und beschreibt Handlungsoptionen, die in der örtlichen Anwendung abzuwägen sind. Für den Soll-Ist-Abgleich des Ausbaustandes der Bushaltestellen wird derzeit ein zentrales Haltestellenkataster aufgebaut. 2017 findet die Bestandsaufnahme aller Bushaltestellen in Hamburg sowie in den Kreisen Pinneberg, Segeberg, Stormarn und Herzogtum Lauenburg statt. Mithilfe dieser Daten können bauliche Maßnahmen definiert und priorisiert werden, um den Mindeststandard zu erreichen. Außerdem liegt im Jahr 2017 der Fokus auf der Erarbeitung von Standards zur barrierefreien Gestaltung der Fahrgastinformationen im HHV.

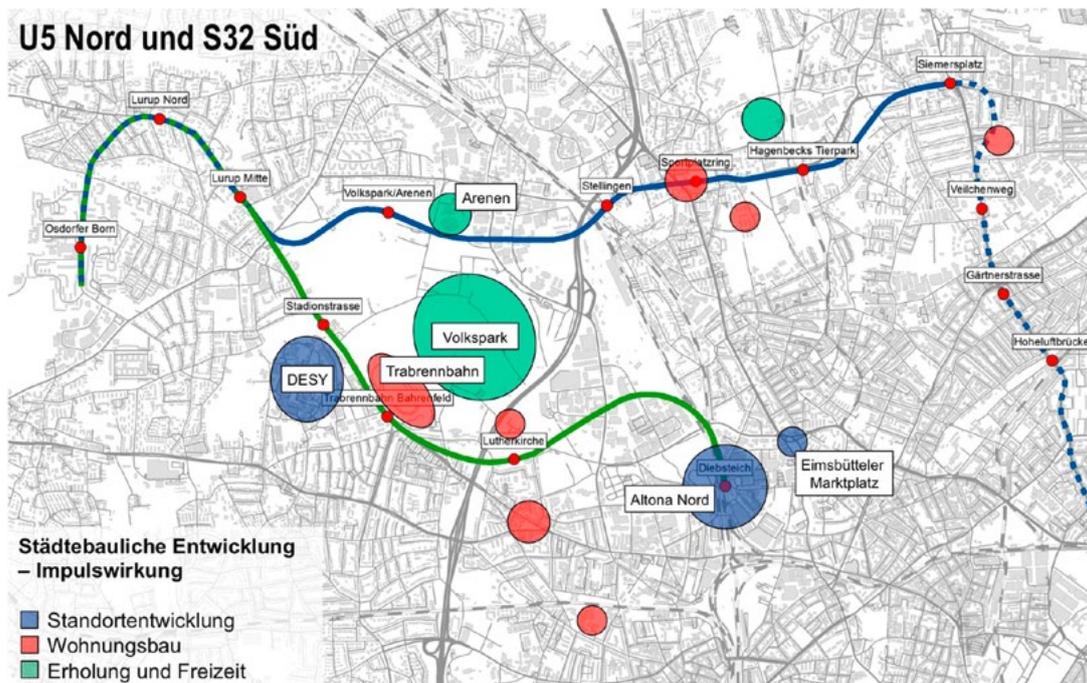
Geplante Abschnitte für die nächsten Jahre



Anbindung Osdorfer Born

Der System- und Variantenvergleich für eine Schnellbahn über Lurup zum Osdorfer Born wurde mit einer Empfehlung zum weiteren Vorgehen beendet. Da sich nach der ersten Vergleichsrunde weder eine Variante aufdrängte, noch Varianten als ungeeignet ausgeschlossen werden konnten, wurde eine vertiefte Betrachtung der zwei entscheidenden Parameter „wirtschaftliche Perspektive“ und „Impulswirkung für die Stadtentwicklung“ mit weiterhin allen Varianten erforderlich. Insgesamt gab es zwei Nord-, drei Süd- und zwei Kombivarianten.

Varianten der vertiefenden Machbarkeitsuntersuchung



Wirtschaftliche Perspektive

Hier schnitt die U5 Nord (ab Siemersplatz) klar am besten ab. Sie erzielt durch ihre tangentielle Streckenführung relativ hohe verkehrliche Effekte. Hierzu bedarf es einer vergleichsweise geringen Leistungsausweitung in Form einer Linienverlängerung ab Siemersplatz. Die anderen sechs Varianten hatten entweder einen höheren Investitions- bzw. Betriebsaufwand ohne gleichermaßen höheren Nutzen oder es gab verkehrliche Nachteile, die geringere Kosten überlagerten.

Impulswirkung für die Stadtentwicklung

Wegen der Trassenführung durch verdichtete Stadtgebiete schnitten die Süd-Varianten hier durchweg besser ab als die Nordvarianten, wozu auch die Erschließung des Entwicklungsschwerpunktes Bahrenfeld beitrug. Letztlich setzte sich hier die S32 Süd (ab Diebsteich/Altona Nord) durch, da sie im Vergleich zur U5 Süd (ab Hoheluftbrücke) deutlich geringere Kosten und im Vergleich zur S2 Süd (ab Ottensen) verkehrliche Vorteile, vor allem bei den Fahrzeiten, aufweist. Die höchste Bewertung der Kombi-Varianten in diesem Punkt wurde durch deren hohe Kosten aufgezehrt.

Ergebnis und weiteres Vorgehen

Der Vergleich erbrachte auch in seiner zweiten Runde keine eindeutige Vorzugsvariante. Daher wird die folgende Machbarkeitsuntersuchung 2017/2018 zwei Varianten umfassen: Die U5 Nord und die S32 Süd.



Freie und Hansestadt Hamburg

Zuständig sowohl für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) als auch für den Bus- U-Bahn- und Fährverkehr auf dem Gebiet Hamburgs

Schleswig-Holstein

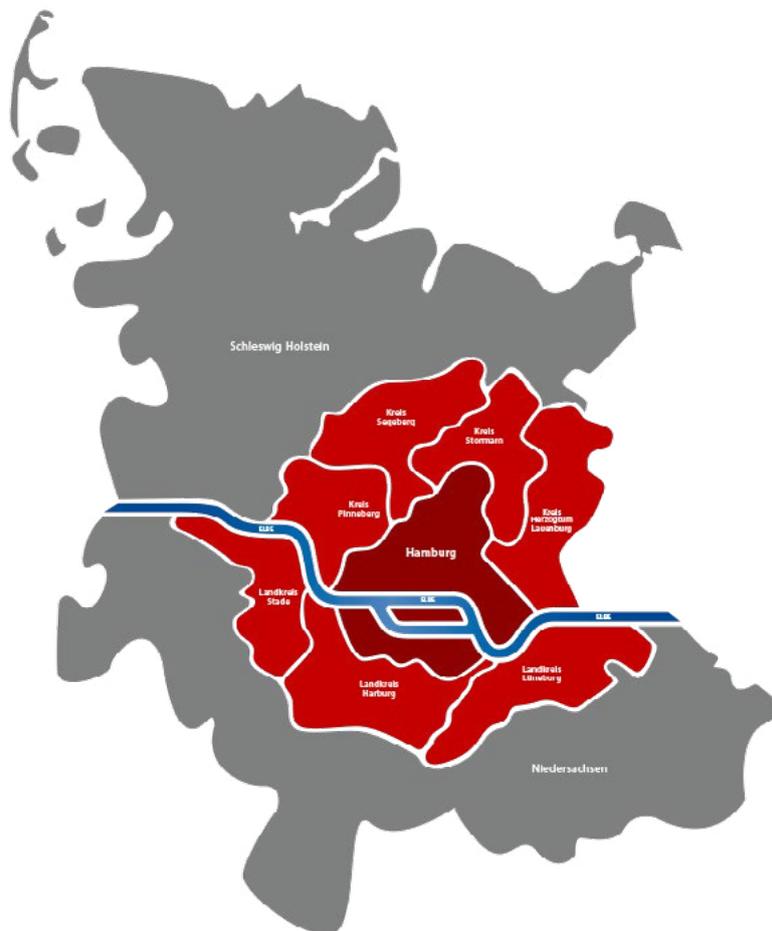
Zuständig für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Schleswig-Holstein

Niedersachsen

Zuständig für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Niedersachsen
(Die Landesnahverkehrsgesellschaft mbH (LNVG) ist vom Land Niedersachsen beauftragt.)

Kreise Herzogtum Lauenburg, Pinneberg, Segeberg und Stormarn sowie Landkreise Harburg, Lüneburg und Stade

Auf ihrem jeweiligen Territorium zuständig für den Busverkehr



Aufsichtsratsmitglieder

ANDREAS RIECKHOF

Aufsichtsratsvorsitzender und Staatsrat

Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation Hamburg

MICHAEL ROESBERG

Stellv. Aufsichtsratsvorsitzender
und Landrat

Landkreis Stade

MONA ANDRESEN

Regierungsdirektorin

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

CHRISTINE BEINE

Bereichsleiterin

Handelskammer Hamburg

RAIMUND BRODEHL

Stellvertretender Amtsleiter

Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation

DR. ROLF-BARNIM FOTH

Stabsbereichsleiter

Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation Hamburg

PETRA GREWE

Beteiligungsreferentin

Finanzbehörde Hamburg

MARTIN HUBER

Amtsleiter

Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation Hamburg

JÜRGEN KRUMBÖHMER

Erster Kreisrat

Landkreis Lüneburg

KLAUS KUCINSKI

Leitender Kreisbaudirektor

Kreis Stormarn

DR. CHRISTOPH MAGER

Landrat

Kreis Herzogtum Lauenburg

DR. LIANE MELZER

Bezirksamtsleiterin

Bezirksamt Altona

HANS-JOACHIM MENN

Geschäftsführer

Landesnahverkehrsgesellschaft
Niedersachsen mbH

MARIT PEDERSEN

Abteilungsleiterin

Behörde für Stadtentwicklung
und Wohnen

RAINER REMPE

Landrat

Landkreis Harburg

JAN-PETER SCHRÖDER

Landrat

Kreis Segeberg

OLIVER STOLZ

Landrat

Kreis Pinneberg

DR. TINA WAGNER

Abteilungsleiterin

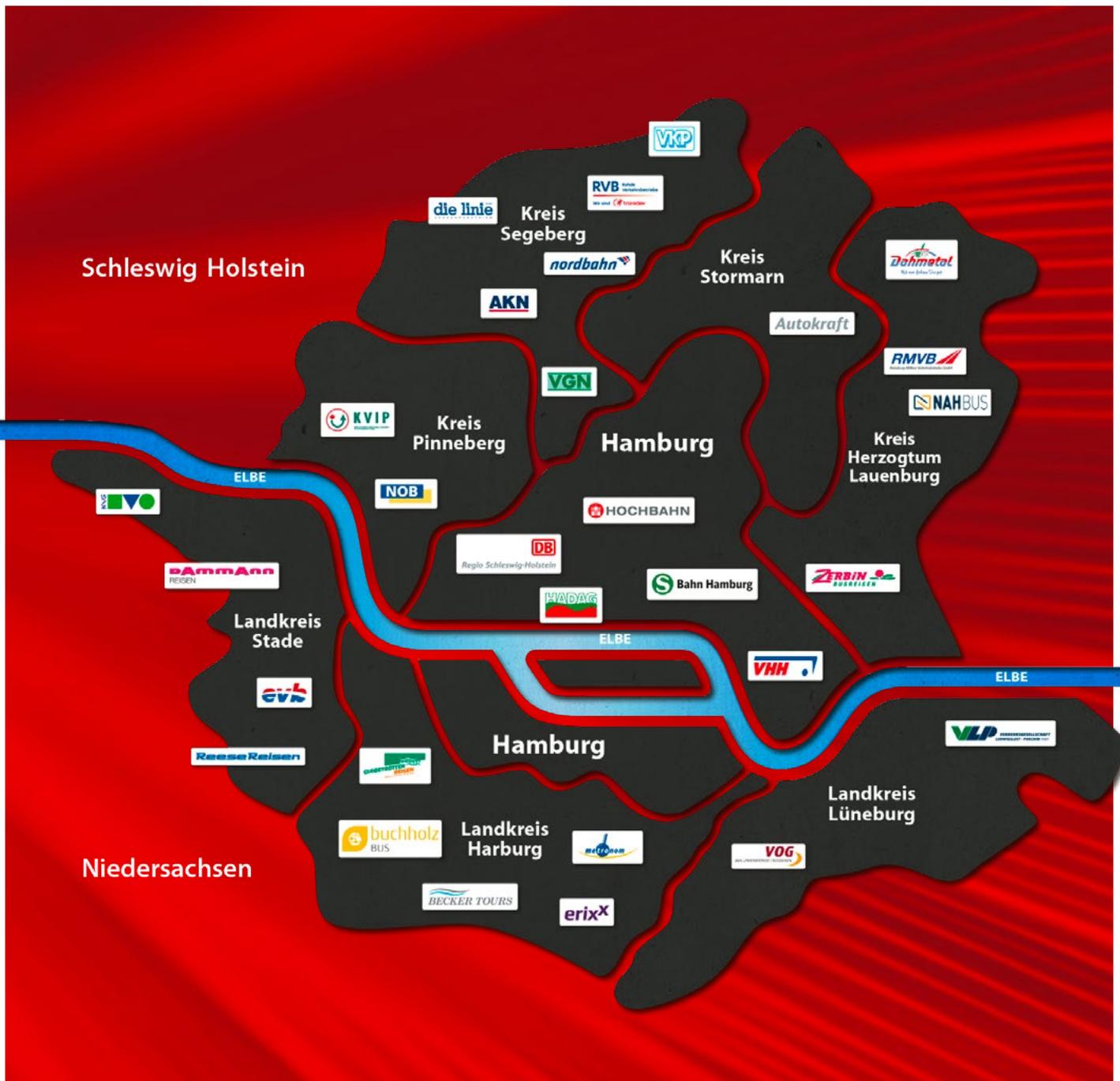
Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation

STEFAN GEISENDÖRFER

Regierungsdirektor

Behörde für Wirtschaft, Verkehr
und Innovation Hamburg

Die Verkehrsunternehmen im HVV und ihre Kernbedienungsgebiete



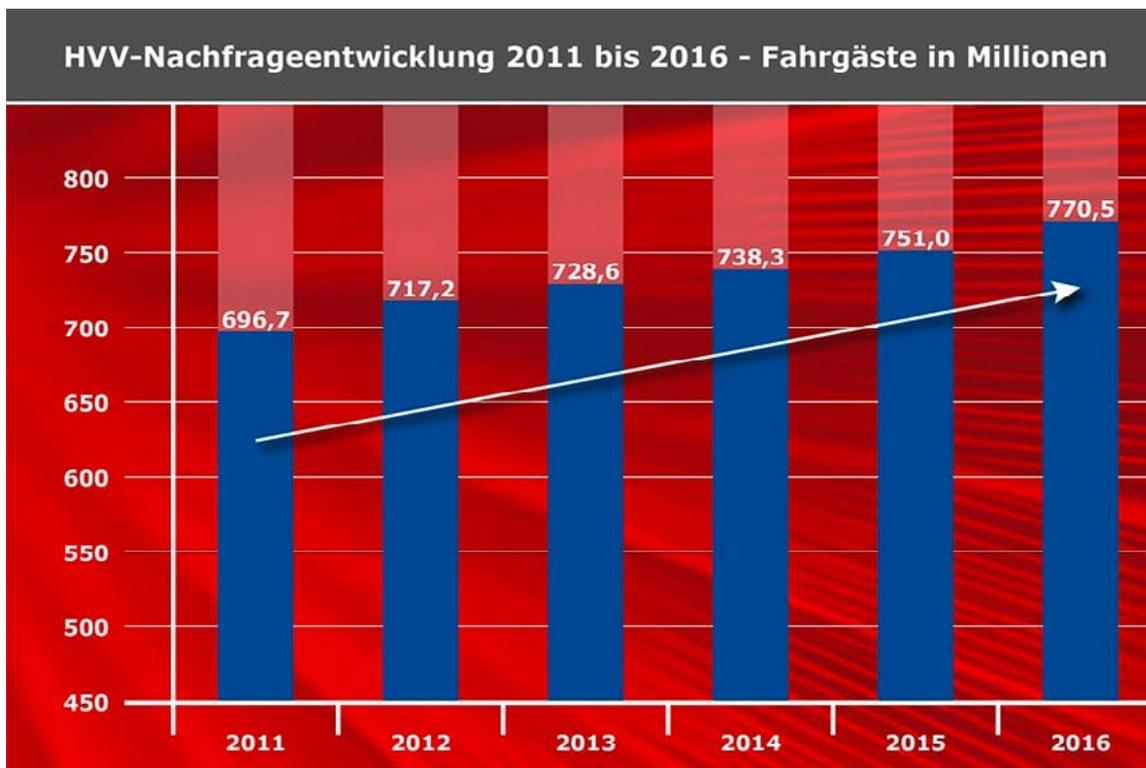


Der Fahrradverkehr nimmt weiter zu, die Schüler- und Auszubildendenzahlen stagnieren und die Kraftstoffpreise sind nach wie vor relativ niedrig. Dennoch haben sich die Nachfragekennziffern des Hamburger Verkehrsverbundes im Jahr 2016 außerordentlich positiv entwickelt.

Gründe hierfür sind unter anderem der anhaltende Beschäftigungs- und Bevölkerungszuwachs im Verbundgebiet, absatzbezogene Marketingmaßnahmen in Hamburg sowie die Einführung einer obligatorischen Fahrkarte für Flüchtlinge. Die Zahl der Fahrten mit Bussen, Bahnen und Fähren im HVV ist im Jahr 2016 um 2,6 Prozent beziehungsweise 19,5 Millionen auf 770,5 Millionen Fahrten gestiegen.

Die Fahrgeldeinnahmen haben sich um 4,7 Prozent beziehungsweise 36,9 Millionen Euro erhöht und sind erstmals über die Grenze von 800 Millionen Euro geklettert, nämlich auf 825,5 Millionen Euro. Die erfreuliche Entwicklung resultiert hauptsächlich aus der überdurchschnittlich gestiegenen Nachfrage bei den Zeitkarten des Berufsverkehrs (+3,2 Prozent) und den SemesterTickets (+6,7 Prozent). Weiterhin verzeichneten die Senioren- und CC-Karten sowie die Wochen- und Schülerkarten leichte Nachfragezuwächse.

Insgesamt wurden 2016 durchschnittlich 864.600 Zeitkarten pro Monat verkauft, davon etwa 743.800 im Abonnement – dies ist ein Spitzenwert unter den deutschen Verkehrsverbänden. Für dieses Jahr rechnet die HVV GmbH mit einem Einnahmenplus in Höhe von 2,1 Prozent beziehungsweise 17,5 Millionen Euro auf dann 843 Millionen Euro. Bei den Fahrgastzahlen wird für 2017 mit einem Anstieg in Höhe von 0,8 Prozent beziehungsweise 6,5 Millionen auf 777 Millionen Fahrgäste gerechnet.



Zahlen/Daten/Fakten Der HVV 2016 in Zahlen

Download Zahlenspiegel

