

JAHRESBERICHT



# HWV-Qualitätsbericht 2015



Komm gut nach Hause





# INHALT

<b>1</b>	<b>Haltestellenumfeld-Koordination (HUK)</b>	<b>4</b>
1.1	HVV-Passantenbefragung 2015	4
1.2	Hanseatenbus 2015	7
<b>2</b>	<b>Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen 2015</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Ergebnisse der HVV-Garantie</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)</b>	<b>14</b>
4.1	Kundenzufriedenheit	14
4.1.1	Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	18
4.1.2	Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen	19
4.1.3	Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	20
4.1.4	Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge	21
4.1.5	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe	22
4.1.6	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger	23
4.1.7	Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	24
4.2	Pünktlichkeit	25
4.2.1	Bus und Schiff	25
4.2.2	U- und S-Bahn	26
4.3	Mystery Shopping	28
4.4	Fahrkartenkontrollen	30
4.5	Monetäres Gesamtergebnis	31
<b>5</b>	<b>Fazit</b>	<b>34</b>
	Impressum	35

# 1 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

Das Ziel der Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) ist es, über die Initiierung einer verstärkten Zusammenarbeit der zuständigen Akteure die Aufenthaltsqualität in Schnellbahnhaltstellen-Umfeldern zu verbessern. Dabei ist das Themenspektrum mit Sauberkeit, Gestaltungsqualität, Grünpflege, baulicher Unterhaltung, Infrastrukturdefiziten, (subjektive) Sicherheit, Barrierefreiheit, Wegeleitung, Klärung formaler Zuständigkeiten, Winterdienst und sozialen Problemen breit angelegt.

Die HUK erhält Informationen zu Umfeldern im Wesentlichen durch eigene Begehungen. Ergänzend gibt es Hinweise von zuständigen Akteuren im Haltestellenumfeld wie z.B. den Bezirksämtern. Eine weitere Informationsgrundlage sind die regelmäßigen DSQH-Berichte (Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern), die monatlich von der Stadtreinigung Hamburg erstellt werden.

## 1.1. HVV-PASSANTENBEFRAGUNG 2015

Im Juni 2015 führte die HUK eine Passanten- und HVV-Kunden-Befragung durch. In sechs Haltestellenumfeldern wurden je 200 Personen befragt. Ein standardisierter Fragebogen mit 20 Fragen – davon 10 soziodemografische Fragen – zielte auf eine Benotung der Aufenthaltsqualität ab, enthielt aber auch Antwortmöglichkeiten für freie Äußerungen. Die Befragungen wurden in den folgenden Umfeldern durchgeführt: Elbgaustraße – Kellinghusenstraße – Lattenkamp – Nettelburg – Ohlsdorf – Wandsbek-Gartenstadt.

Bis zu diesem Zeitpunkt wurden die Umfeldern noch nicht durch eine HUK-Arbeitsgruppe bearbeitet. Hierdurch gibt es erstmalig im HVV Informationen von den Personen, die sich in den Haltestellenumfeldern aufhalten bzw. diese durchqueren. Nachfolgend werden die interessantesten Erkenntnisse aus Sicht der HUK aufgeführt.

### Sauberkeit

Bei den Ergebnissen zeigt sich durchgängig die hohe Bedeutung der Sauberkeit. Bei den Ableitungen von Handlungsempfehlungen kommt der Bericht des mit der Befragungsdurchführung beauftragten Marktforschungsinstituts unter anderem zu diesem Ergebnis: „Der entscheidende „Motivator“ für die Zufriedenheit der Nutzer mit dem Haltestellenumfeld ist eindeutig die Sauberkeit (...). Dies bedeutet, dass ein als unsauber wahrgenommenes Haltestellenumfeld immer auch die Gesamtbewertung negativ beeinflusst – und natürlich auch umgekehrt.“ Das heißt eine Verbesserung der Wahrnehmung bei diesem Kriterium wirkt sich am stärksten auf die Zufriedenheit der Passanten und Nutzer aus.

bislang 47 Umfeldern. Zu vermuten ist, dass sich der Eindruck, den Fahrgäste vom Haltestellenumfeld haben, auch auf die Zufriedenheit mit dem Produkt- und Serviceerlebnis des HVV auswirkt.

Die HUK hat die subjektiven Passanten-Bewertungen mit den objektiven Bewertungen der Haltestellenumfelder durch die Stadtreinigung Hamburg (DSQH-Bericht Juni 2015) verglichen. Bei der DSQH-Bewertung steht die Bewertung der Sauberkeit im Vordergrund. Bei dem Vergleich können für die untersuchten Umfeldern zum Teil große Übereinstimmungen gefunden werden. Das heißt guten Passanten-Bewertungen stehen gute DSQH-Bewertungen gegenüber. Bei drei Umfeldern gibt es hingegen keine Übereinstimmung. So schneidet beispielsweise Nettelburg bei der Bewertung der Stadtreinigung besser ab, als in der HVV-Passanten-Umfrage. Die HUK kann nur mutmaßen, dass sich in Nettelburg andere negativ bewertete

Diese Einschätzung ist für die HUK wichtig. Sie bestätigt, dass der Schwerpunkt Sauberkeit bei den HUK-Aktivitäten richtig gesetzt ist. Dies betrifft sowohl die Tätigkeiten in Arbeitsgruppen zu Haltestellenumfeldern als auch den Einsatz von DSQH in

Kriterien, wie z.B. das Sicherheitsgefühl bei Dunkelheit, negativ auf die Bewertung der Sauberkeit einwirken. Das Umfeld Ohlsdorf erzielt bei der Passanten-Umfrage dagegen eine

bessere Platzierung als bei der DSQH-Bewertung. Auch hier ist zu vermuten, dass z.B. das Vorhandensein von positiven Faktoren wie „Grün“ Einfluss auf die Bewertung der Sauberkeit haben.

### Sicherheitswahrnehmung und Sicherheitsgefühl

Wichtigster Grund für das Auftreten eines Unsicherheitsgefühls sind „Betrunkene/Trinker“ (23%), gefolgt von „Jugendliche“ (10%), „Gruppen“ (5%) und „komische Gestalten“ (4%). 8% der Befragten haben schon einmal bei Dunkelheit die jeweilige Haltestelle aus „Unsicherheit“ gemieden. Beleuchtung ist wichtig für das

Sicherheitsgefühl. Dieses unterstreicht auch die Nennung von „dunkle Ecken und Tunnel“ als Unsicherheitsfaktor. Personen, die ein Umfeld als tendenziell unsicher erachten, bewerten auch die Haltestelle insgesamt schlechter und unterscheiden sich darin von den anderen Zielpersonen (siehe Abbildung 1).

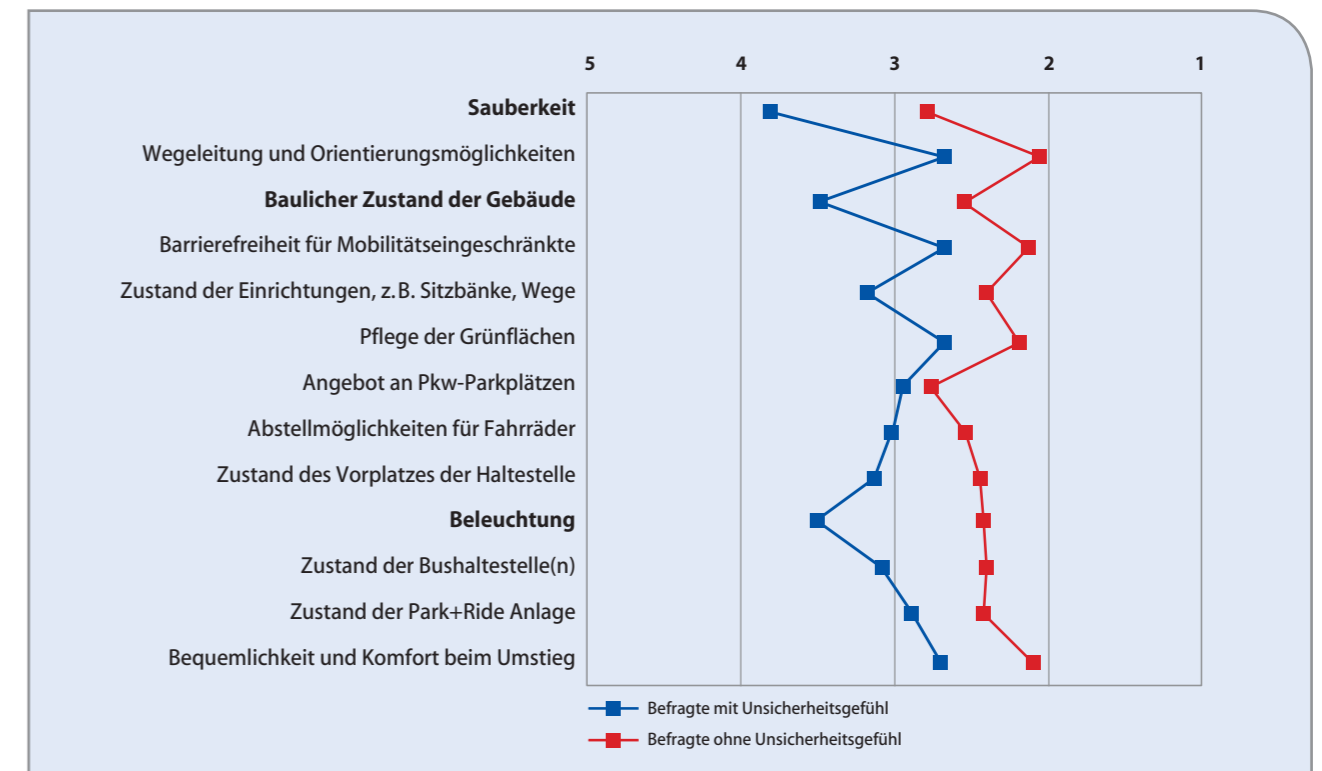


Abbildung 1: Detailbewertung der Haltestellenumfelder – mit und ohne Unsicherheitsgefühl (1 = ausgezeichnet, 5 = sehr schlecht)  
Basis: Befragte mit Unsicherheitsgefühl, n = 95 | Befragte ohne Unsicherheitsgefühl, n = 285

Für die HUK überraschend ist, dass neben älteren und weiblichen auch vermehrt junge Befragte ein Unsicherheitsgefühl in Haltestellenumfeldern angeben.

Die Angaben unterstreichen die Wichtigkeit von Begehungen bei Dunkelheit, die die HUK zusammen mit dem Landeskriminalamt durchführt.

## Grün

Bei den spontanen Antworten zur Frage „Was gefällt Ihnen im Umfeld dieser Haltestelle gut?“ wird am häufigsten das Vorhandensein von „Grün“ (Park, Bäume u.a.) in einem Haltestellenumfeld genannt. Verbesserungen an diesen Grünflächen dürften

also von Fahrgästen und Passanten durchaus registriert und besonders honoriert werden. Die Haltestellenumfelder **U** Kellinghusenstraße, **S** Nettelburg und **U** **S** Ohlsdorf erhielten die höchsten Zustimmungswerte für ihr „Grün“.

## Verkaufsangebot

Viele Fahrgäste bewerten das Vorhandensein von Kiosken und ähnlichen Angeboten im Haltestellenumfeld positiv. Diese Einschätzung war der HUK vorher so nicht bewusst. Das lokale

Verkaufsangebot an Haltestellen fiel aus HUK-Sicht bisher eher als Störfaktor bei der Sauberkeit oder bei der Entstehung von Barrieren auf.

## Allgemeine Verbesserungsvorschläge

Die Verbesserungsvorschläge der Befragten beziehen sich am häufigsten auf diese vier Themenbereiche:

- mehr Sauberkeit
- größeres Angebot an Einrichtungen zur Deckung des täglichen Bedarfs, z.B. Imbisse oder Bank/Sparkasse
- bessere Beleuchtung
- mehr Bänke bzw. Sitzgelegenheiten.

Erwartungsgemäß erhielt **U** **S** Ohlsdorf bei der Frage „Wie fühlen Sie sich insgesamt an dieser Haltestelle?“ den besten Notendurchschnitt. 82 % der Befragten vergaben hier die „1“ und „2“ von 5 möglichen Noten. An der **S** Elbgaustraße gaben nur 25 % eine positive Einschätzung zum Wohlfühlfaktor ab.

Bei den Detailbewertungen „Wie bewerten Sie das Umfeld dieser Haltestelle anhand der folgenden 13 Kriterien...“ erhält **U** **S** Ohlsdorf mit einer Ausnahme (Baulicher Zustand der Gebäude) die besten Werte. Schlusslicht **S** Elbgaustraße liegt bei fast allen Bewertungen deutlich schlechter als die anderen fünf Haltestellenumfelder. Am markantesten ist die schlechte Bewertung für die Sauberkeit an der **S** Elbgaustraße.

Im vierten Quartal 2016 führt die HUK eine erneute Fahrgast- und Passanten-Umfrage mit veränderter Fragestellung durch.

Haltestellenumfeld	Bewertung	Rang
Ohlsdorf	1,88	1
Kellinghusenstraße	2,08	2
Lattenkamp	2,38	3
Wandsbek-Gartenstadt	2,45	4
Nettelburg	2,52	5
Elbgaustraße	3,09	6
<b>Gesamtdurchschnitt</b>	<b>2,40</b>	

**Tabelle 1:** Gesamtbewertung des Haltestellenumfeldes  
Basis: alle Befragten, n = 1.202  
1 = ausgezeichnet, 5 = sehr schlecht

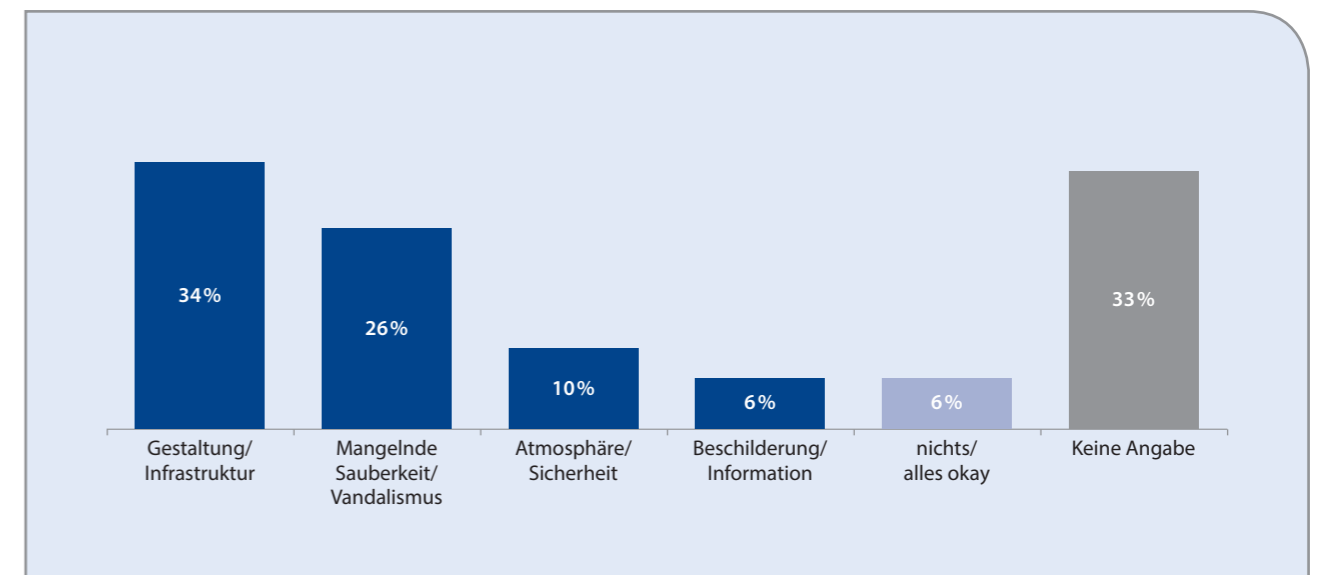
## 1.2. HANSEATENBUS 2015

Bei der jährlich telefonisch durchgeführten HVV-Mehrthemenbefragung „Hanseatenbus“ hat die HUK 2015 auch eine Frage zum Thema Haltestellenumfeld platziert:

„Was gefällt Ihnen im Umfeld der Haltestellen, die Sie üblicherweise nutzen, weniger gut? Gibt es vielleicht etwas, was Sie stört oder Ihnen im Umfeld der Haltestellen fehlt?“ (Frage sinngemäß verkürzt.)

Im August wurden hierzu 1.200 Personen befragt (Zufallsstichprobe in Hamburg und Umland). Darunter waren 886 Nutzer von U-Bahn/S-Bahn. Da hier Erfahrungen mit dem Haltestellenumfeld von Schnellbahnen erforderlich waren, wurde nur dieser Personenkreis befragt.

Die höchsten Anteile mit kritischen Anmerkungen erfuhren dabei die Themenblöcke Gestaltung/Infrastruktur mit 34% der Nennungen und mangelnde Sauberkeit/Vandalismus mit 26%.



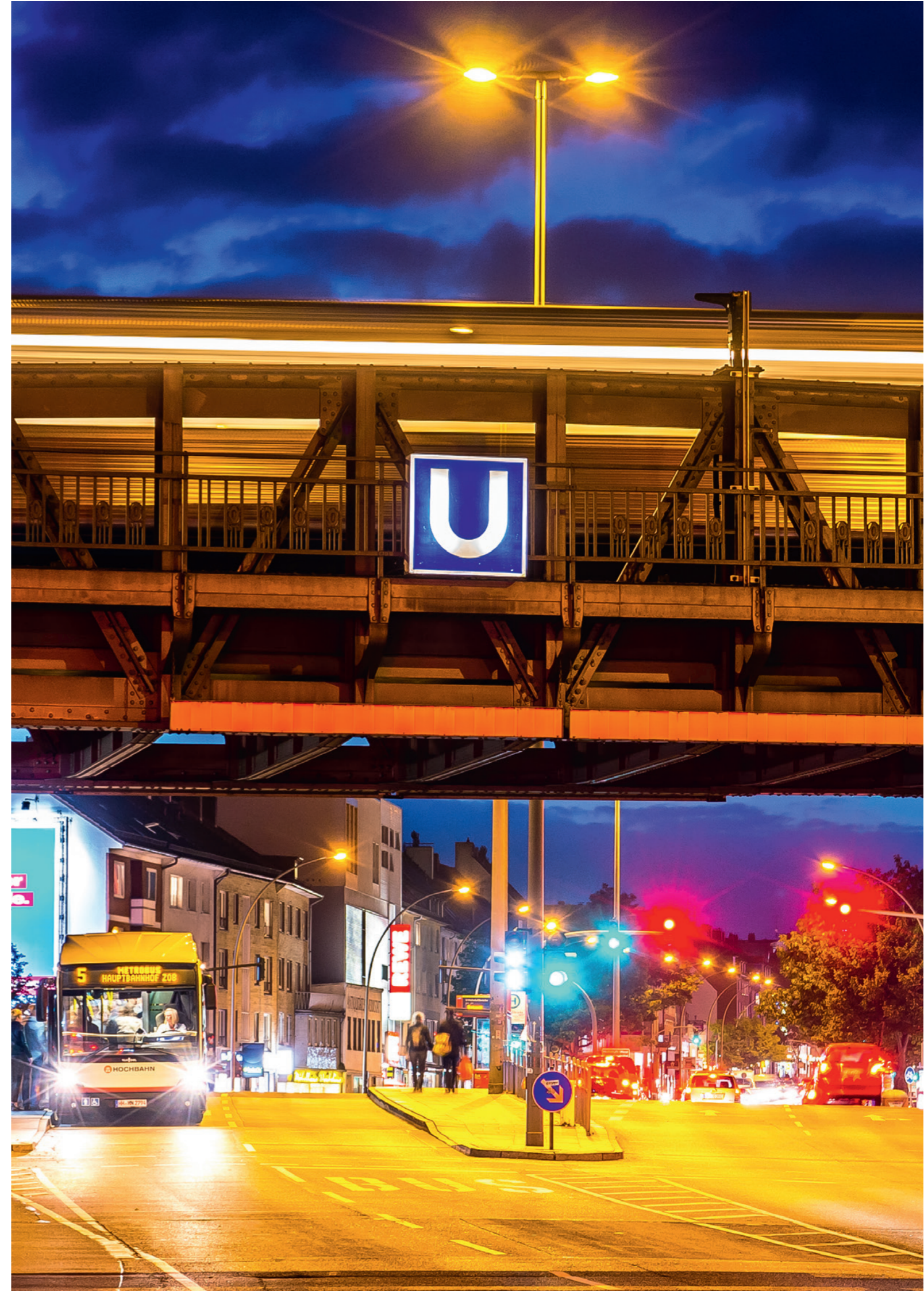
**Abbildung 2:** Kritik an Haltestellenumfeldern – Überblick (Werte < 3% werden nicht ausgewiesen)  
Basis: Nutzer von U-/S-Bahn, n = 886

<b>Gestaltung/Infrastruktur</b>	<b>34 %</b>	<b>Mangelnde Sauberkeit/Vandalismus</b>	<b>26 %</b>
zu wenig/diebstahlsichere/mit defekten Fahrrädern zugestellte Fahrradstellplätze	8 %	mangelnde Sauberkeit/unzureichende Reinigung (auch an Haltestellen)	19 %
fehlende/dezentrale/unzureichende/kostenpflichtige/verschlossene Toiletten (mit Wickelplatz/behindertengerecht)	7 %	Graffiti/Schmierereien/Vandalismus	4 %
zu wenig/defekte/enge Fahrstühle/keine barrierefreien Zugänge	5 %	zu wenig/überfüllte Mülleimer	2 %
kostenpflichtige/fehlende/unzureichende (Park+Ride) Parkplätze	4 %	herumliegender Müll (kaputte Flaschen)	4 %
fehlende/unattraktive Kioske/Läden	4 %	<b>Atmosphäre/Sicherheit</b>	<b>10 %</b>
fehlende/unzureichende Überdachung/Unterstände (auch Bushaltestellen)	3 %	zu wenig Sicherheitspersonal/Kontrollen/Sanktionen	2 %
(überflüssige/Dauer-) Baustellen stören	3 %	Belästigung durch herumhängende/alkoholisierte Personen/Drogenabhängige	2 %
unzureichende Beleuchtung/zu dunkel	2 %	Belästigung durch Nichteinhaltung der Hausordnung durch andere Fahrgäste allgemein	2 %
fehlende/defekte Rolltreppen	2 %	Rauchende Fahrgäste/Rauchverbot wird nicht durchgesetzt	2 %
		fehlende/defekte Rolltreppen	2 %
		<b>Beschilderung/Information</b>	<b>6 %</b>
		unzureichende/schlecht lesbare Beschilderung/Wegweiser	3 %
		zu wenig digitale Anzeigen (Fahrtakt/Verspätung)	2 %

Abbildung 3: Kritik an Haltestellenumfeldern – im Detail  
Basis: Nutzer von U-/S-Bahn, n = 886

Wie Abbildung 3 zeigt, spielt das Thema Grün/Grünpflege im Unterschied zur Passanten-Befragung vor Ort unter Punkt 1.1 hier kaum eine Rolle. Die Vermutung liegt nah, dass die Befragungssituation dafür verantwortlich ist. Bei der (Festnetz-) Telefonbefragung zum Hanseatenbus werden sich die interviewten Personen vermutlich in einer Wohnung aufgehalten haben.

Die hier genannten Schwerpunkte zählen bereits zu den Aufgaben, um die sich die HUK kümmert und bestätigen somit deren Arbeitsinhalte.



## 2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN

Im Jahr 2015 hat der HVV erneut die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüfen lassen. Untersucht wurden 38 HVV-Servicestellen mit durchschnittlich 20 Testkäufen, verteilt auf Monatsmitte und Monatsende.

Die Studie wurde im Zeitraum von Juli bis Oktober durch das Institut Ipsos Loyalty aus Hamburg realisiert. Dabei wurden insgesamt 817 verdeckte Testbesuche in HVV-Servicestellen durchgeführt.

Ziel der Untersuchung war es anhand eines standardisierten Bewertungsbogens die Qualität der Servicestellen zu ermitteln. Für die Testkäufe wurden dazu verschiedene Szenarien für den Kauf von Bartarif-Fahrausweisen oder Zeitkarten entwickelt. Im Rahmen der Testkäufe wurde dann unter anderem das Auftreten des Mitarbeiters, eine fachliche Bewertung anhand der abzugebenden Fahrkarten-Empfehlung und die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft beurteilt. Die einzelnen Kriterien gingen in einen Gesamt-Index (0–100 Indexpunkte) ein, der die einzelnen Stellen vergleichbar macht.

Insgesamt erlangten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,2 in der Gesamtzufriedenheit und 2,1 bei der Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, weiterhin gute Werte. Beide Werte liegen allerdings etwas hinter den Bewertungen des Vorjahres (jeweils 2,1). Die HVV-Servicestellen, die mit Eigenpersonal betrieben werden erreichen hier im Durchschnitt deutlich bessere Ergebnisse als die übrigen, mit externem Personal betriebenen Servicestellen.

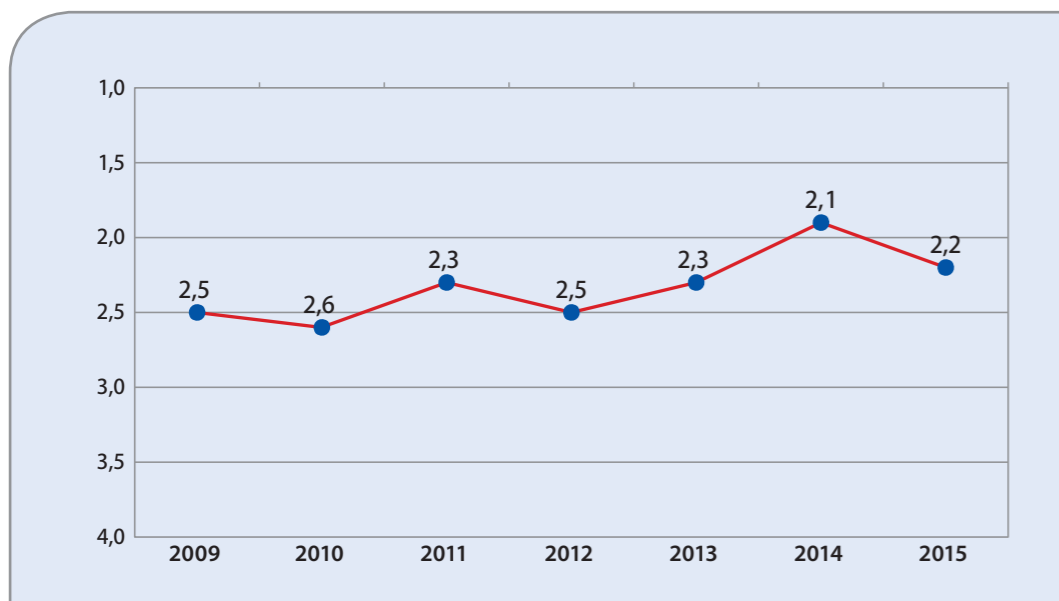
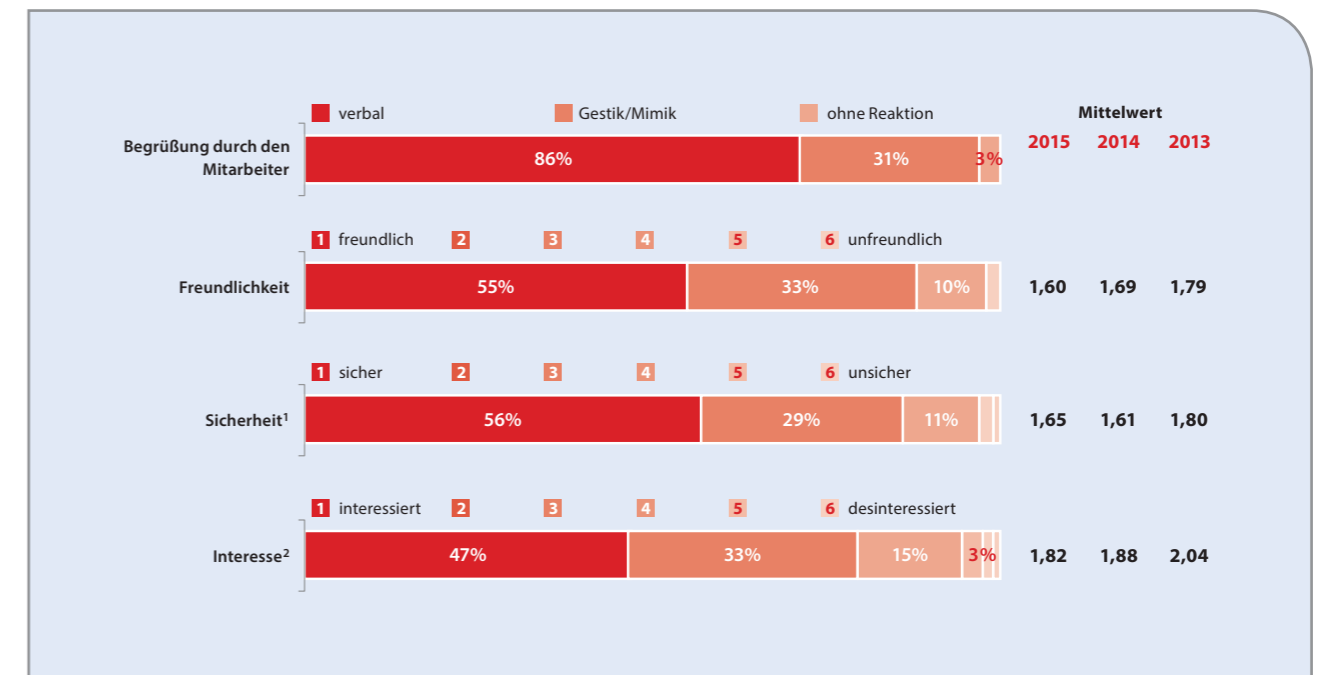


Abbildung 4: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen (Noten 1 – 6)

Das Auftreten der Mitarbeiter wurde fast durchgängig als „freundlich“, die Beratung als „verständlich“ und „sicher“ (jeweils Note 1,6), sowie „interessiert“ (1,8) beurteilt. Lediglich bei der Ausführlichkeit der Beratung (2,1) gab es erneut mehr

durchschnittliche Beurteilungen. Auch bei den Einzelmerkmalen zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen dem Eigen- und Fremdpersonal, am deutlichsten bei der Sicherheit im Auftreten und der Ausführlichkeit der Beratung.



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

Abbildung 5: Beispielhafter Gesamtüberblick des Auftretens der Mitarbeiter in den HVV-Servicestellen im Jahr 2015 (Werte < 2% werden nicht ausgewiesen)

Basis: Alle Servicestellen, n = 817

Im Gesamtindex zeigen sich zwischen den einzelnen Servicestellen wieder deutliche Unterschiede von bis zu 30 Indexpunkten. Die besten Servicestellen in Wilhelmsburg und in Harsefeld erreichten über 90 Indexpunkte. Bei den schwächeren Servicestellen traten vor allem Probleme bei der Ermittlung des Kundenwunsches zutage.

Die Zielvorgabe für den Gesamtindex von 70 Indexpunkten wurde von 32 der 38 getesteten Servicestellen erreicht. Alle mit Eigenpersonal betriebenen Servicestellen erreichten diesen Zielwert. Fünf der übrigen sechs Servicestellen, die unter der Zielvorgabe lagen, haben mit mindestens 68 Indexpunkten die Zielvorgabe nur knapp verfehlt. Die mit 62 Indexpunkten mit Abstand am schwächsten bewertete Servicestelle wurde zwischenzeitlich vom verantwortlichen Verkehrsunternehmen geschlossen.

### 3 ERGEBNISSE DER HVV-GARANTIE

Sowohl Kundenbefragungen als auch konkrete Rückmeldungen unserer Fahrgäste belegen stets aufs Neue den anhaltend hohen Stellenwert des Qualitätsmerkmals Pünktlichkeit. Nicht zuletzt deshalb gilt das Versprechen „Pünktlich oder Geld zurück“, das der HVV seinen Kunden in Form der verbundweit einheitlich geltenden HVV-Garantie gibt, auch fünf Jahre nach seiner Einführung unverändert.

Insgesamt ist eine deutlich (siehe Abbildung 6) vermehrte Inanspruchnahme der HVV-Garantie festzustellen, auch im Verhältnis zu den steigenden Fahrgastzahlen. Neben konstruktiver Resonanz von verschiedenen Stellen innerhalb des Verbundes belegen auch die Zahlen zur HVV-Garantie, dass dieses Serviceangebot zunehmend als Instrument zur Rückmeldung und Qualitätssteuerung wahrgenommen und genutzt wird.

Erreichen unsere Fahrgäste ihr Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten, erhalten sie auf Antrag die Hälfte des gezahlten Fahrpreises zurück. Die HVV-Garantie gilt unabhängig vom Verspätungsgrund und schließt auch Fahrtausfälle und verpasste Anschlüsse ein. Dieses freiwillige Angebot leistet somit deutlich mehr als die bestehenden gesetzlichen Regelungen, die im öffentlichen Nahverkehr kaum praktische Relevanz besitzen.



Im Jahr 2015 wurden insgesamt 70.523 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 100.119,30 Euro gestellt (siehe Abbildung 7). Dies entspricht einer Zunahme von annähernd 25 % gegenüber dem Vorjahr. Zu dieser Entwicklung trugen neben verschiedensten betrieblichen wie betriebsfremden Umständen insbesondere die umfangreichen Arbeitskampfmaßnahmen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL) im Frühjahr bei. Ein weiterer auffälliger Anstieg von immerhin 3.500 zusätzlichen Anträgen zu einer Regionalbahnlinie im November erwies sich als eine ungewöhnliche Anhäufung von Betriebsstörungen, ohne dass diesen eine gemeinsame Causa zugrunde lag.

Knapp 3 % aller Anträge mussten als unberechtigt abgelehnt werden. Von den berechtigten Ansprüchen sind im Jahr 2015 88.845 Euro und damit 92 % ausgezahlt worden. Die verbleibenden 8 % wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst und sind somit verfallen.

Ein Tagesdurchschnitt von 193 Anträgen in Bezug auf ca. 2,5 Millionen Fahrgäste ergibt mit 0,007 % einen etwas höheren Quotienten als im Vorjahr. Bei umgerechnet einem Antrag pro 13.000 Fahrgäste lässt sich allerdings immer noch ein niedriges Niveau konstatieren, das die allgemein hohen Pünktlichkeitswerte unterstreicht.

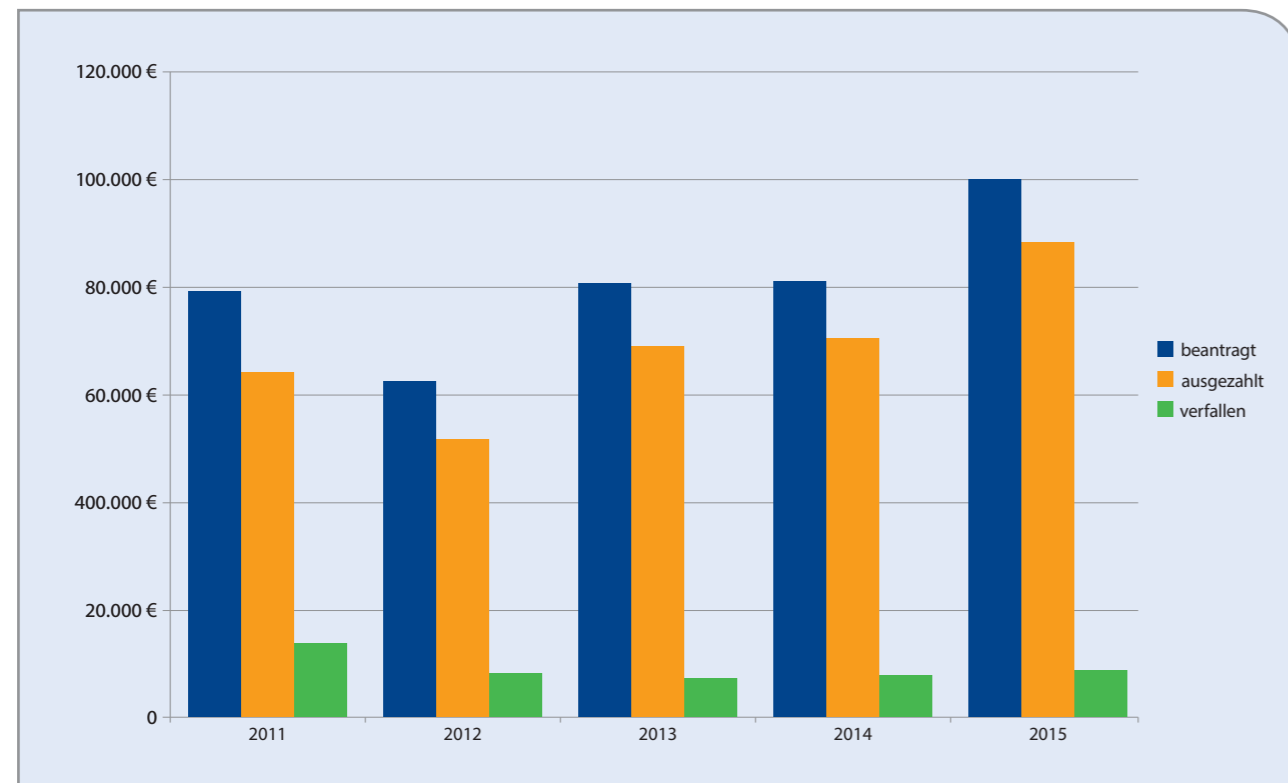


Abbildung 6: Entschädigungssummen von 2011 bis 2015

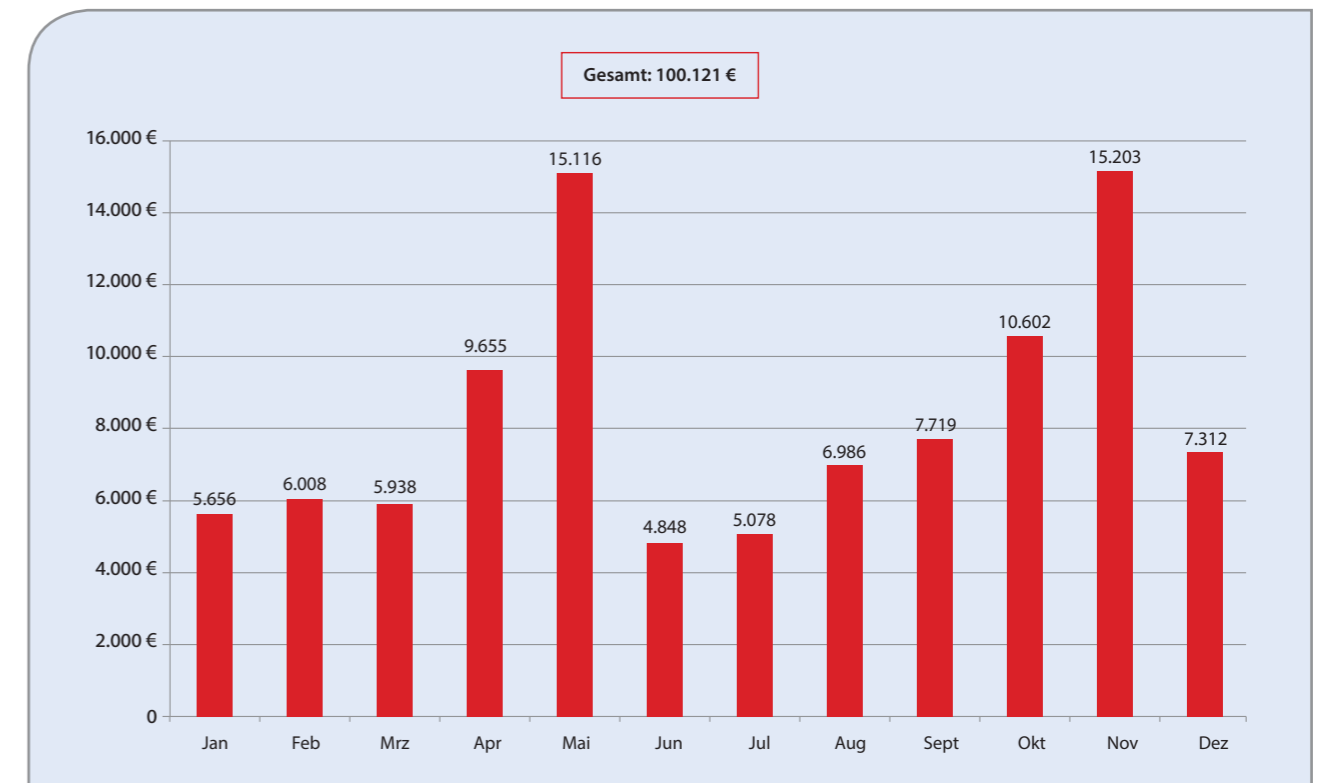


Abbildung 7: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen im Jahr 2015

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

### EINFÜHRUNG

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

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

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

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

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

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

Im Jahr 2015 wurde das QSV für Verkehre der

- Autokraft GmbH (AK)
- Verkehrsbetrieb die linie GmbH, (DL)
- Hadag Seetouristik und Fährdienst AG (Hadag)
- Hamburger Hochbahn AG (HHA)
- Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KViP)
- S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
- Verkehrsbetriebe Hamburg Holstein GmbH (VHH)

angewandt. Darüber hinaus fanden Erhebungen in Netzen der KVG Stade GmbH & Co. KG (u. a. Stadtverkehr Lüneburg) sowie im Verantwortungsbereich der DB Station & Service AG (St&S) statt, die jedoch aufgrund abweichender vertraglicher Regelungen nicht finanzwirksam abgerechnet werden und somit auch nicht in den QSV-Pool einfließen.

### 4.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT

#### EINFÜHRUNG

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit werden standardisierte Fragebögen verwendet. Die Kundenbefragungen werden mit Hilfe mobiler Endgeräte in den Verkehrsmitteln Bus, Schnellbahn und Schiff durchgeführt. Dabei sollen die Fahr-

gäste Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“ vergeben. Die Befragungen werden jedes Jahr in einer 3-monatigen Frühjahrswelle und einer 3-monatigen Herbstwelle durchgeführt.

2015 wurden insgesamt über alle Teilnetze 38.293 Fahrgäste befragt.

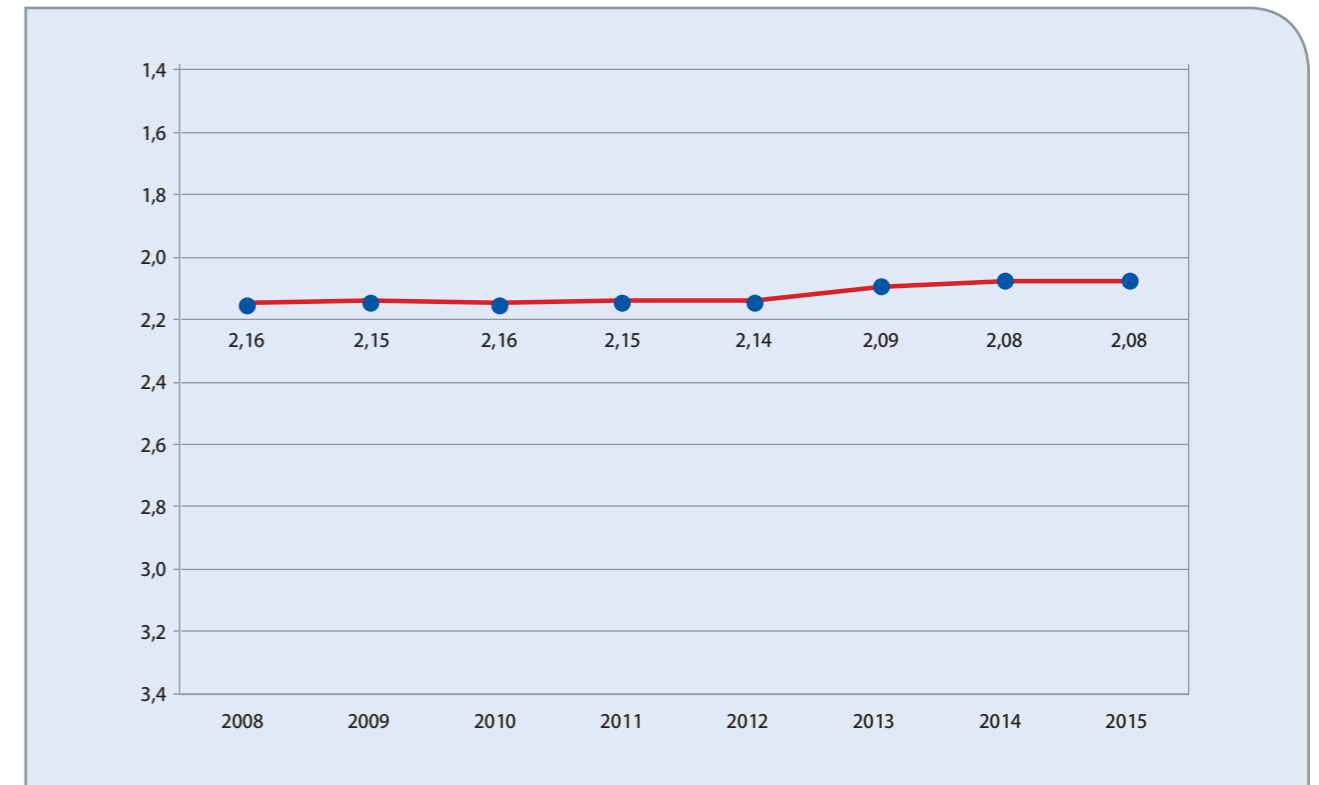


Abbildung 8: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Das bisher beste Ergebnis aus 2014 mit einer Note von 2,08 konnte im Jahr 2015 wiederholt werden (Abbildung 8). Die Fahrgäste des HVV sind seit 2008 durchweg sehr zufrieden mit der Leistung, dennoch gibt es durchaus Handlungsbedarf wie Abbildung 9 zeigt.

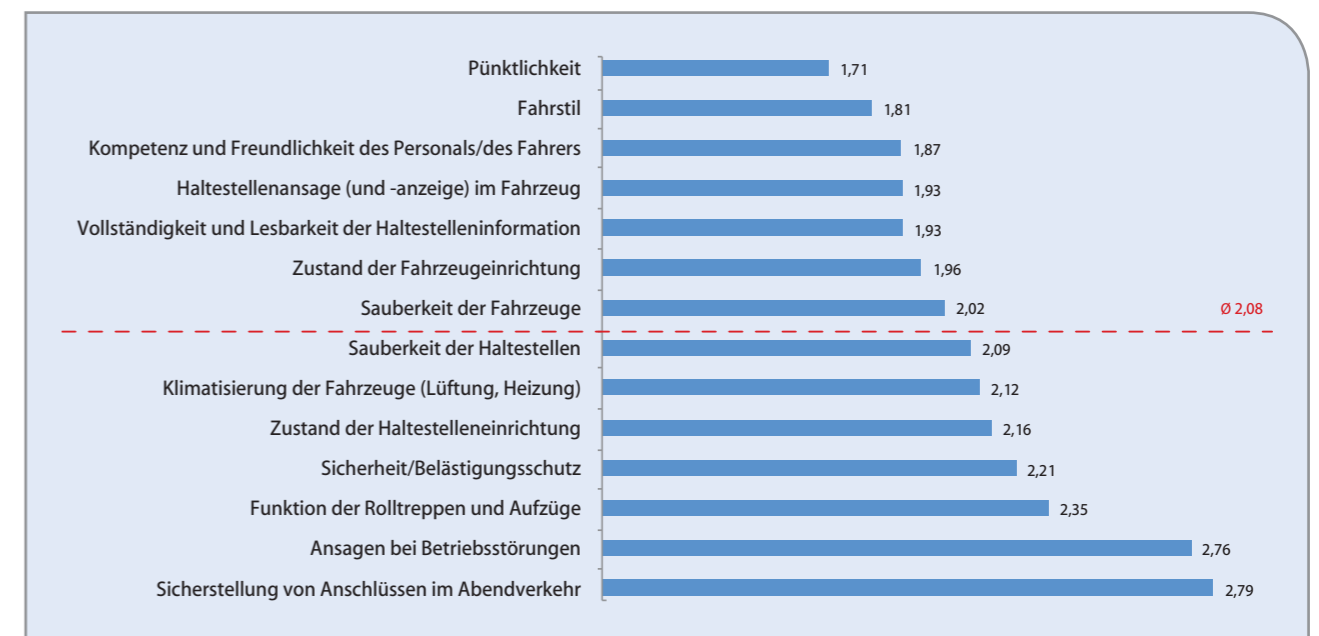


Abbildung 9: Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2015 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)



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

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

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

Merkmal	Kompetenz und Freundlichkeit des Personals/des Fahrers	Fahrstil	Haltestellenansage (und -anzeige) im Fahrzeug	Sauberkeit der Haltestellen	Zustand der Haltestelleneinrichtung	Sauberkeit der Fahrzeuge	Zustand der Fahrzeugeinrichtung (Lüftung, Heizung)	Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation und Aufzüge	Pünktlichkeit	Ansagen bei Betriebsstörungen	Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	Sicherheit/Belästigungsschutz		
U-Bahn	2,13 ↑		1,92 ↓	2,10 ↓	2,13 ↓	2,11 ↑	2,15 ↑	2,21 ↓		2,22 ↓	1,69 ↓	2,50 ↑	2,33 ↓	
S-Bahn	2,23 ↑		1,80 ↑	2,35 ↓	2,31 ↓	2,25 ↓	2,09 ↓	2,22 ↑		2,49 ↓	1,79 ↓	2,83 ↑	2,45 =	
Schiff	1,86 ↑	1,73 ↓	2,37 ↑	1,82 ↑	1,99 ↑	1,90 ↓	1,93 ↓	2,26 =	2,11 ↓		1,48 ↑	2,74 ↓	2,09 ↓	
Bus Stadt HHA	1,73 ↑	1,86 ↑	1,72 ↓	2,15 ↑	2,11 ↓	1,97 ↓	1,87 ↓	1,98 ↓	1,81 ↓		1,79 ↓	2,72 ↑	2,74 ↑	2,21 ↓
Bus Stadt VHH	1,74 ↓	1,85 ↓	1,71 ↓	2,14 ↑	2,13 ↓	2,03 ↑	1,92 ↓	2,02 ↓	1,80 ↓		1,79 ↑	2,74 ↑	2,64 ↑	2,21 ↓
Bus Umland AK	1,80 ↑	1,90 =	2,00 ↓	2,28 ↓	2,39 ↑	1,94 ↓	1,98 =	2,10 =	2,02 ↓		2,05 ↓	3,22 ↓	3,00 ↓	2,11 ↓
Bus Umland DL	1,81 ↓	1,94 ↓	1,95 ↓	2,27 ↓	2,47 ↑	2,24 ↓	2,00 ↓	2,12 ↑	2,09 ↓		1,89 ↓	3,21 ↓	2,88 ↓	2,26 ↓
Bus Umland HHA	1,75 ↑	1,85 ↑	1,74 ↓	2,22 ↑	2,19 ↑	2,01 ↓	1,88 ↑	1,97 ↑	1,84 ↓		1,86 ↓	2,69 ↑	2,88 ↑	2,31 ↓
Bus Umland KVG	1,82 ↑	1,90 ↑	2,35 ↑	2,11 ↑	2,32 ↓	1,99 ↑	1,96 ↑	2,08 ↑	1,92 ↑		1,93 ↑	3,09 ↑	2,97 ↑	2,19 ↓
Bus Umland KVIP	1,64 ↓	1,80 ↑	1,68 ↓	2,14 ↑	2,32 ↓	1,88 =	1,82 ↓	1,93 ↑	1,88 ↓		1,81 =	3,04 ↓	2,80 ↑	1,97 ↑
Bus Umland VHH	1,66 ↑	1,79 ↑	1,62 ↑	2,16 ↑	2,30 ↓	2,00 ↑	1,89 ↑	1,96 ↑	1,82 ↓		1,75 ↓	2,82 ↓	2,81 ↑	2,15 ↓

Tabelle 2: Gesamtergebnis Kundenzufriedenheit differenziert nach Verkehrsunternehmen und Entwicklung zum Vorjahr (grüner Pfeil: Verbesserung, roter Pfeil: Verschlechterung, =: keine Veränderung, grau: Leistung für diese Kategorie nicht abgefragt)

Von den insgesamt 138 Positionen in Tabelle 2 hat bei 42,5% eine Verbesserung und bei 52,5% eine Verschlechterung stattgefunden. Ziel sollte es sein die Ergebnisse konstant gut zu halten.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden die Fahrgäste zusätzlich gebeten aus den zu bewertenden Leistungen (siehe Abbildung 9) die für sie persönlich wichtigsten vier auszuwählen.

U-Bahn/S-Bahn	
Pünktlichkeit	19,5%
Sauberkeit der Fahrzeuge	16,1%
Sicherheit/Belästigungsschutz	11,4%
Klimatisierung der Fahrzeuge	9,5%

Schiff	
Sauberkeit der Fahrzeuge	15,7%
Pünktlichkeit	14,4%
Zustand der Fahrzeugeinrichtung	9,3%
Fahrstil	8,9%

Bus Stadt	
Pünktlichkeit	18,9%
Sauberkeit der Fahrzeuge	12,6%
Fahrstil	10,9%
Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	10,9%

Schnellbus	
Pünktlichkeit	18,7%
Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	12,7%
Sauberkeit der Fahrzeuge	12,3%
Fahrstil	11,2%

Bus Umland	
Pünktlichkeit	19,3%
Sauberkeit der Fahrzeuge	12,6%
Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	11,6%
Fahrstil	10,3%

Tabelle 3: Ranking der für die Fahrgäste wichtigsten Leistungsmerkmale 2015, differenziert nach Kategorien

Abgesehen vom „Schiff“, wo das Merkmal Pünktlichkeit nur an zweiter Stelle steht, wird die Pünktlichkeit in den drei Buskategorien sowie bei der Schnellbahn mit Abstand am häufigsten genannt. Unter anderem aufgrund der Wichtigkeit dieses Merkmals wird in Kapitel 4.2 gesondert auf die Bewertung der Pünktlichkeit eingegangen.

Erfreulicherweise liegen die Gesamtergebnisse für die zusätzlich zur Pünktlichkeit am häufigsten genannten Merkmale „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Kompetenz und Freundlichkeit

des Fahrers“, „Fahrstil“ sowie „Zustand der Fahrzeugeinrichtungen“ über dem bereits sehr guten Gesamt-Notendurchschnitt von 2,08 (siehe Abbildung 8 und 9), so dass hier seitens der Verkehrsunternehmen – anders als bei den Merkmalen „Sicherheit/Belästigungsschutz“ und „Klimatisierung der Fahrzeuge“ – kaum Handlungsbedarf besteht.

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse ausgewählter Leistungsmerkmale für die Jahre 2008 bis 2015 detailliert dargestellt.

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

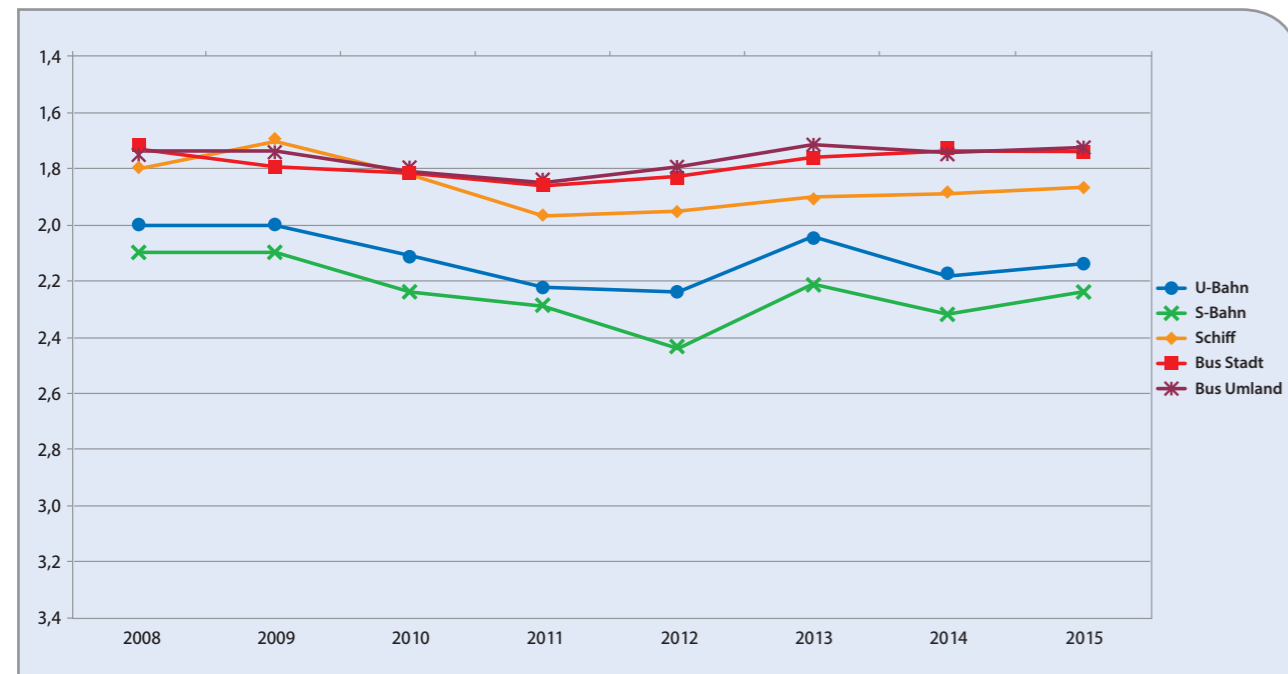


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals – hierzu zählen sowohl das Sicherheits- und Servicepersonal (Schnellbahn, Schiff) als auch die Fahrer und Fahrerinnen (Bus) – haben sich abgesehen vom „Bus Stadt“ alle Werte im Jahr 2015 gegenüber dem Vorjahr wieder verbessert. Den größten Sprung im positiven Sinne hat die S-Bahn gemacht.

Zwischen dem besten Ergebnis mit einer Note von 1,72 für „Bus Umland“ und dem schwächsten Ergebnis mit 2,23 für die S-Bahn liegt jedoch ein signifikanter Unterschied.



### 4.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT ANSAGEN BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN

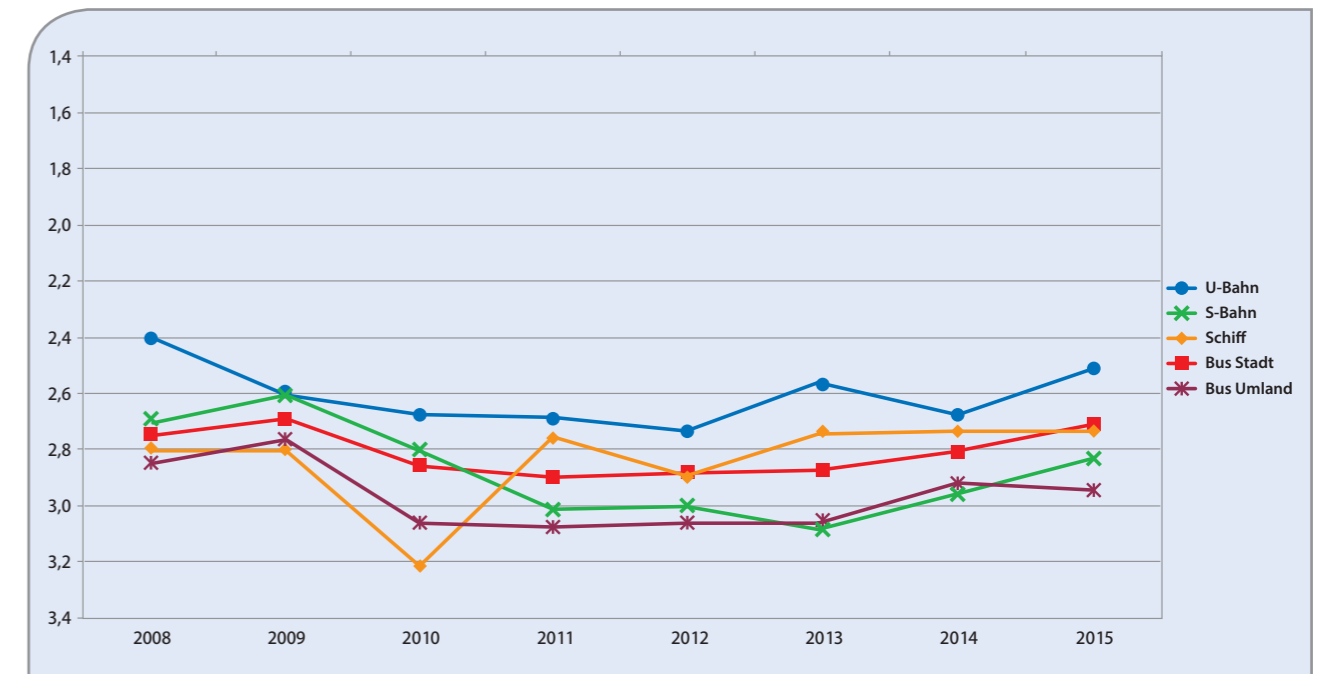


Abbildung 11: Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen (Noten 1 – 5)

Im Jahr 2015 konnte für das Merkmal Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen das beste Ergebnis seit 2009 erzielt werden. Dennoch besteht hier mit Noten zwischen 2,50 (U-Bahn) und 2,94 (Bus Umland) nach wie vor Handlungsbedarf. Verbesserungspotential bieten visuelle und akustische Anzeigen und

Ansagen auf den Haltestellen und in den Fahrzeugen. Auch der verstärkte Einsatz digitaler Medien könnte zur Verbesserung beitragen. Darüber hinaus sollte die Kommunikation von Störungen stärker unternehmens- und verkehrsmittelübergreifend erfolgen.

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

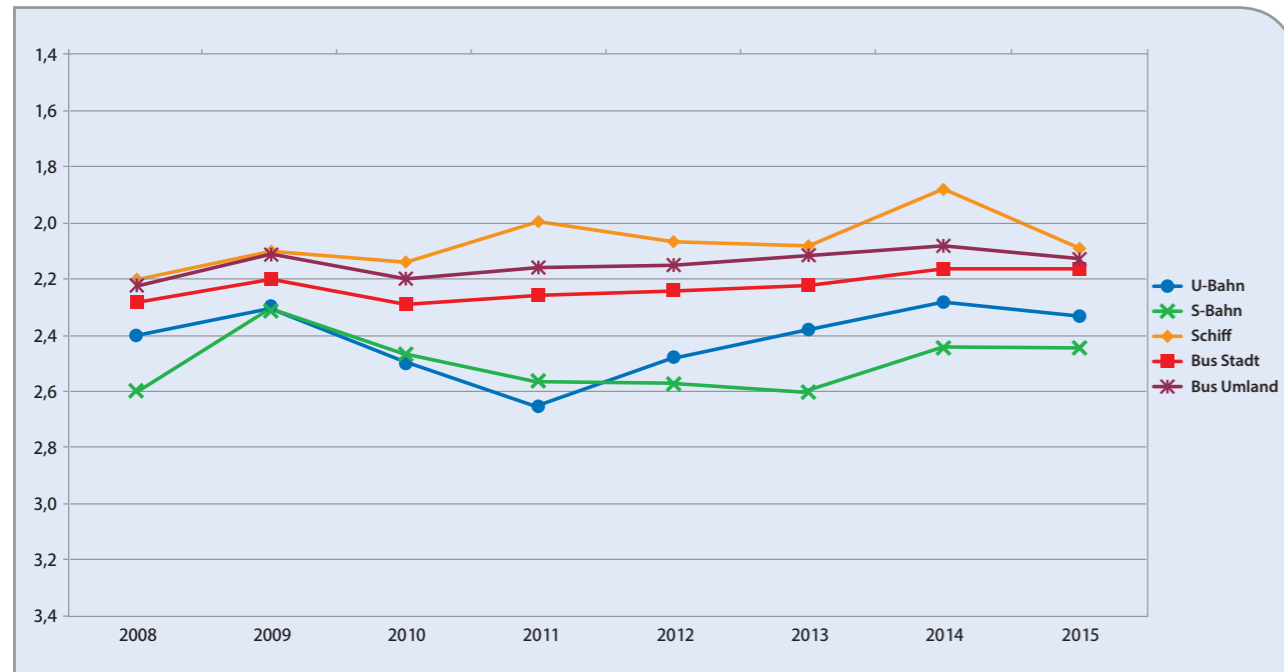


Abbildung 12: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz (Noten 1 – 5)

Trotz der Einführung des Alkoholkonsumverbots und der Aufstockung des Sicherheitspersonals im Jahr 2011, d. h. zwei Maßnahmen die überwiegend im Schienenverkehr wirken, fühlen sich die Fahrgäste deutlich sicherer im Bus bzw. auf dem Schiff als in der Schnellbahn. Die 2015 erzielten Werte liegen zwischen 2,09 (Schiff) und 2,45 (S-Bahn).

### 4.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KLIMATISIERUNG DER FAHRZEUGE

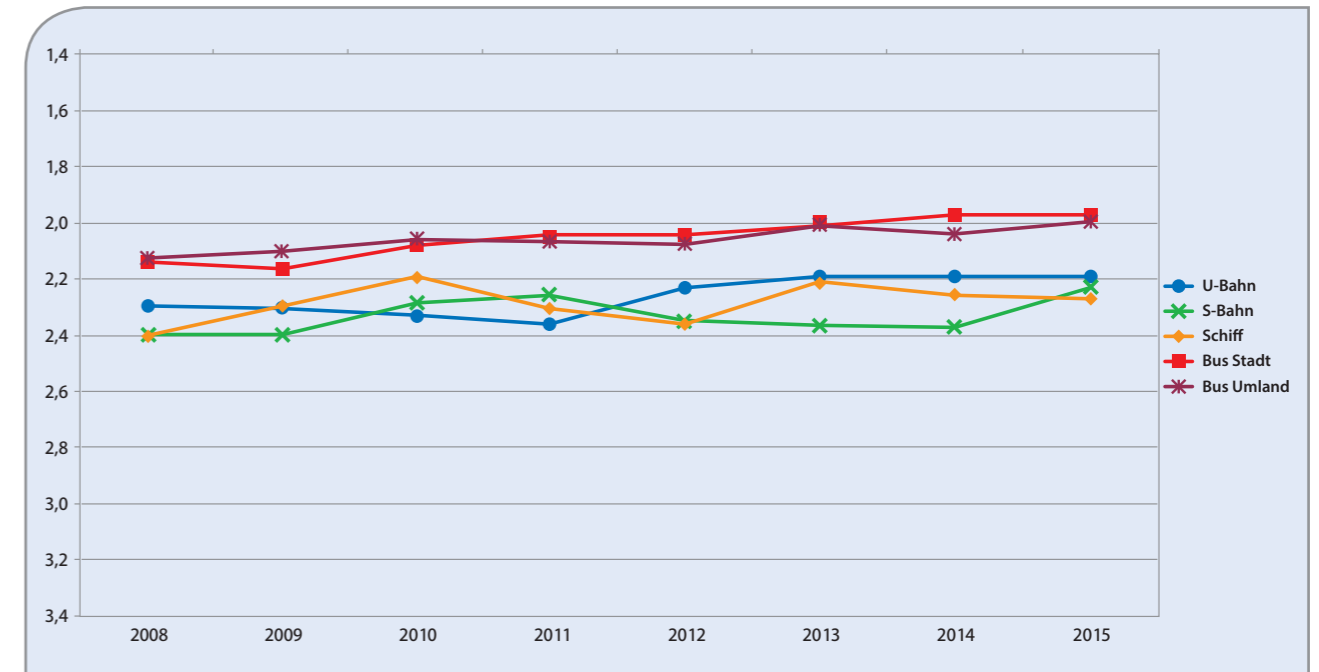


Abbildung 13: Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge (Noten 1 – 5)

Eine gute Klimatisierung der Fahrzeuge ist sowohl bei Hitze bzw. Wärme im Sommer als auch bei hoher Luftfeuchtigkeit im Herbst/Winter wichtig, damit die Scheiben nicht beschlagen. Insgesamt lässt sich seit 2008 ein positiver Trend erkennen, was sicherlich auch an der zunehmenden Ausrüstung der Fahrzeuge mit Klimaanlage liegt. Die Noten liegen 2015 zwischen 1,99 für Bus Stadt – hier sind bereits 100% der Fahrzeuge mit Klimaanlage ausgestattet – und 2,26 beim Schiff.

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

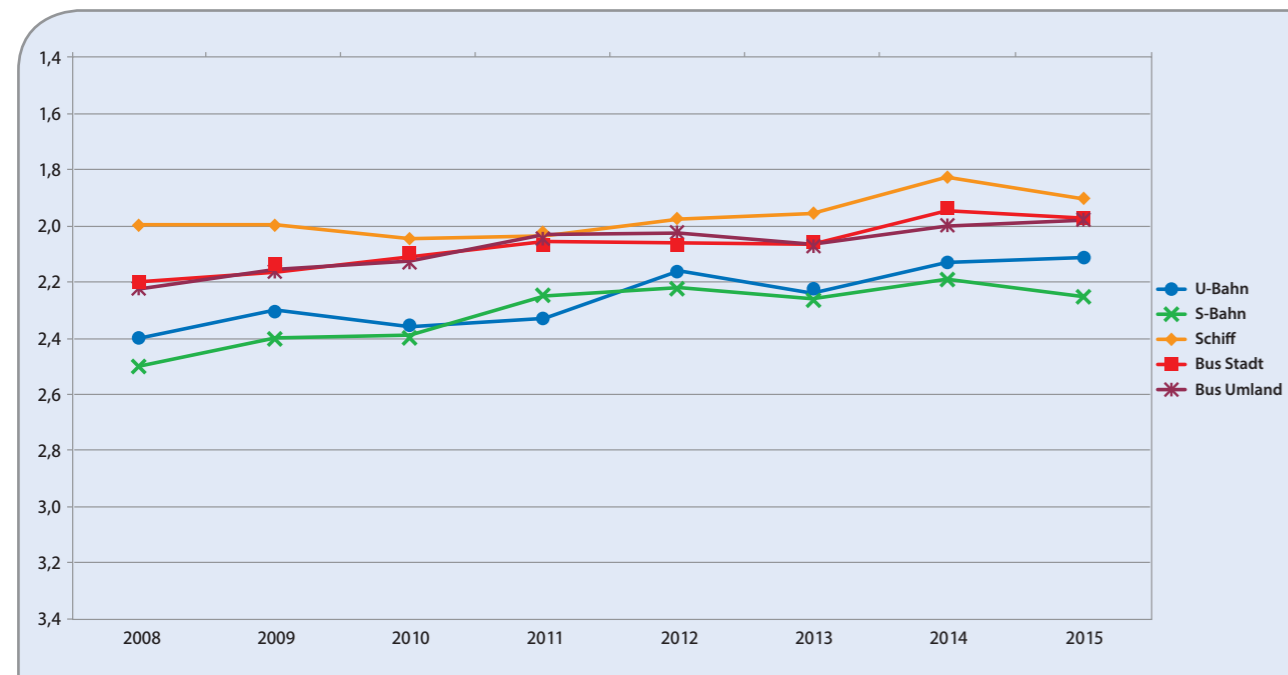


Abbildung 14: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

Wie gerne ein Fahrgast öffentliche Verkehrsmittel nutzt hängt unter anderem von der Sauberkeit der Fahrzeuge ab. Deshalb ist die Sauberkeit dieser aus Sicht der Fahrgäste nach der Pünktlichkeit auch das zweitwichtigste Merkmal. Im Jahr 2015 lagen die Bewertungen durch die Fahrgäste insgesamt sehr gut zwischen 1,90 (Schiff) und 2,25 (S-Bahn).

### 4.1.6. ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT DER HALTESTELLEN/ANLEGER

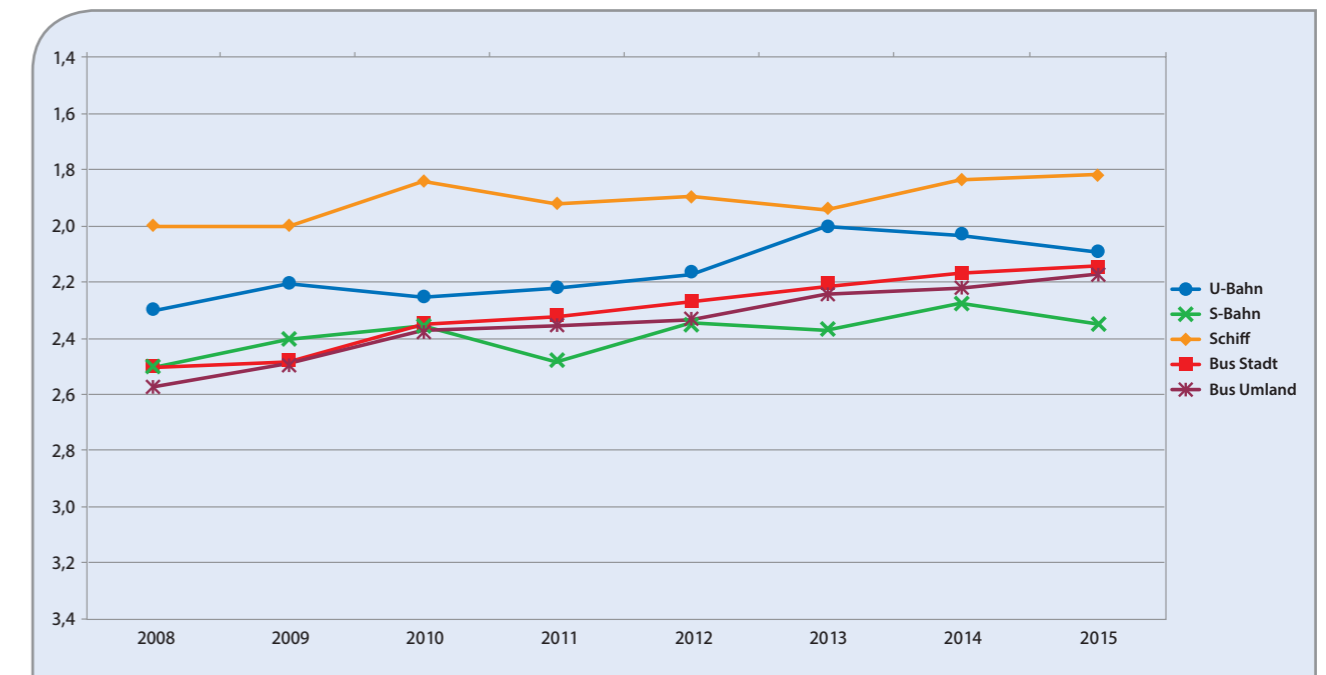
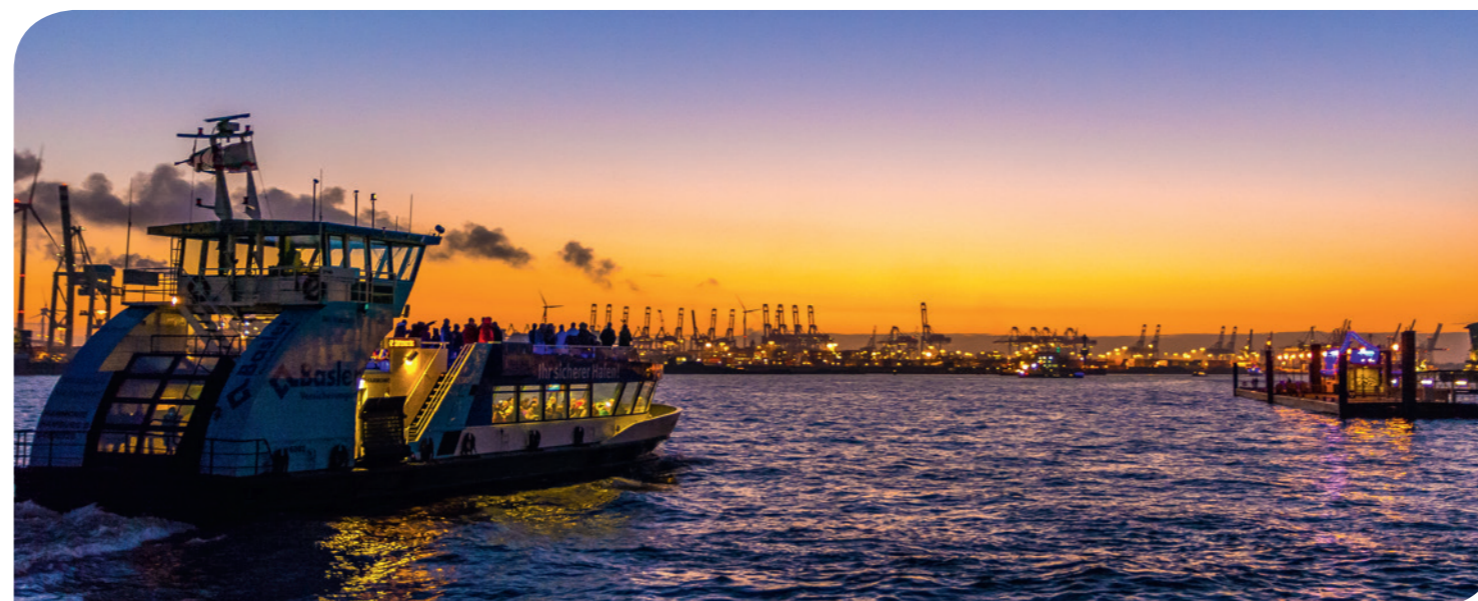


Abbildung 15: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger (Noten 1 – 5)

Die Werte für die Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen bzw. Anleger liegen 2015 zwischen 1,82 (Schiff) und 2,35 (S-Bahn). Erfreulich ist, dass in den Kategorien Schiff, Bus Stadt und Bus Umland das jeweils beste Ergebnis seit 2008 erzielt wurde.

Ein verunreinigter Haltestellenzustand durch Müll, Glasbruch, Sachbeschädigung oder Schmierereien kann sich auch negativ auf das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste auswirken. Umso wichtiger ist die regelmäßige Reinigung und Instandhaltung der Haltestellen sowie Halstellenumfelder (siehe Kapitel 1).



### 4.1.7. ZUFRIEDENHEIT MIT DER SICHERSTELLUNG VON ANSCHLÜSSEN IM ABENDVERKEHR

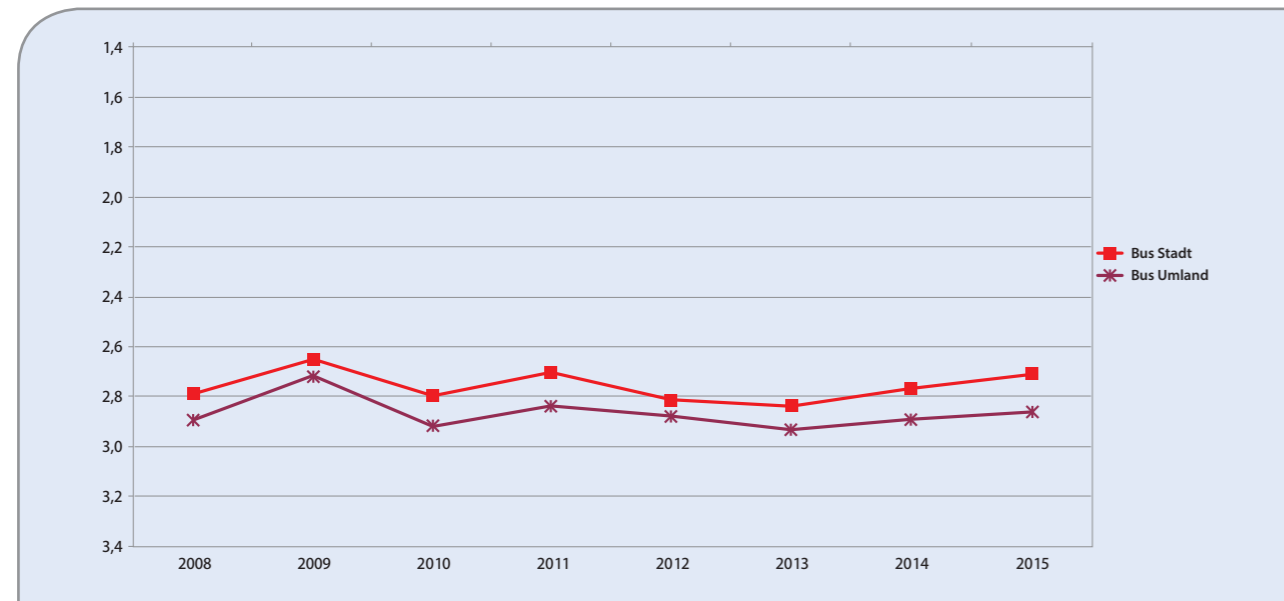


Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (Noten 1 – 5)

Die Zufriedenheit mit der Anschlusssicherung im Abendverkehr wird nur im Busbereich erfragt. Aufgrund ausgedünnter Takte in den Abend- und Nachtstunden ist die Sicherung von Anschlüssen hier besonders wichtig.

Das Merkmal erhält wie bereits 2014 auch im Jahr 2015 im Vergleich zu allen anderen Merkmalen die niedrigsten Noten. Dabei gibt es zwischen den einzelnen Teilnetzen zum Teil rela-

tiv große Unterschiede. So wurde in der Kategorie Bus Stadt das Teilnetz Bergedorf (111) mit einer Note von 2,60 deutlich besser bewertet als das Walddorfer Teilnetz (107) mit einer Note von 2,92. Im Bus Umland ist die Marge zwischen dem am besten bewerteten Teilnetz Südlauenburg (503) mit 2,67 und dem am schwächsten bewerteten Teilnetz Trittau (402) mit einer Note von 3,12 sogar noch größer.



## 4.2 PÜNKTLICHKEIT

### 4.2.1 BUS UND SCHIFF

#### EINFÜHRUNG

Für Bus- und Schiffsteilnetze wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheitserhebung befragten Fahrgäste ermittelt. Auch bei Befragungen in Schnellbahnen (U- und S-Bahn) wird nach der Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit gefragt. Die Ergebnisse fließen jedoch nicht finanzwirksam ins QSV ein, da die Pünktlichkeit hier objektiv erhoben wird, siehe Kapitel 4.2.2.

Pünktlich meint sowohl die Vermeidung von zu frühen Abfahrten als auch von Verspätungen. Beides ist ein Ärgernis für die Fahrgäste, das so selten wie möglich vorkommen sollte.

Jedoch ist es nicht immer leicht die verkehrliche Situation im Vorwege richtig zu kalkulieren. An einem Tag gibt es Staus, Unfälle, Umleitungen, Falschparker, schlechtes Wetter und viele Fahrgäste, am anderen Tag sind die Straßen und Haltestellen

leer. Das heißt, es gibt Busse, die deutlich schneller durch den Verkehr kommen als geplant. Um wieder zu dem vorgegebenen Fahrplan zurückzukehren, kann entweder die Geschwindigkeit reduziert oder die Standzeit an einer Haltestelle verlängert werden. Dabei darf natürlich der nachfolgende Verkehr nicht behindert werden sondern es muss erst eine Haltestelle erreicht werden, an der ein längerer Halt möglich ist.

Es kann auch vorkommen, dass durch die Summierung der „Verfrühung“ der vermeintlich zu frühe Bus eigentlich der verspätete vorherige Bus ist. Wenn ein Bus zu spät ist, lässt sich die verlorene Zeit selten komplett aufholen, denn das Tempo darf aus verkehrlichen und sicherheitstechnischen Gründen nicht beliebig erhöht werden. Bei Verspätungen verringert sich somit auch die Wendezeit auf der Linie und es kann zusätzlich zur verspäteten Aufnahme der Folgefahrt kommen.

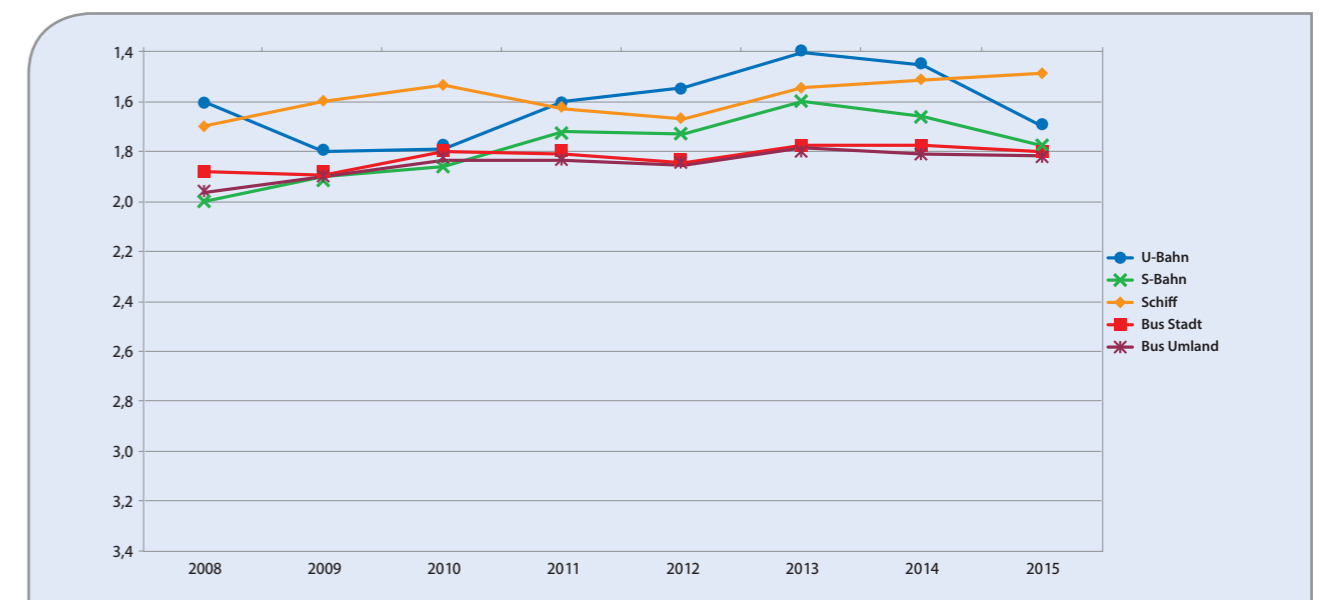


Abbildung 17: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (Noten 1 – 5)

Bei all den Widrigkeiten sind die sehr guten Noten für die Pünktlichkeit im HVV um so erfreulicher. Die Ergebnisse liegen zwischen 1,48 (Schiff) und 1,80 (Bus Stadt). Somit gehört die Pünktlichkeit bereits seit 2008 in allen 5 abgebildeten Kategorien (U-Bahn, S-Bahn, Schiff, Bus Stadt, Bus Umland) zu dem am besten bewerteten Merkmal unter den bis zu 14 Leistungsmerkmalen. Gleichzeitig ist „Pünktlichkeit“ zusammen mit „Fahrtausfällen“ im Jahr 2015 aber auch einer der häufigsten Beschwerdegründe im HVV. Dies unterstreicht einmal mehr die Wichtigkeit der pünktlichen Abwicklung des öffentlichen Verkehrs und die entsprechend hohe Erwartungshaltung der Fahrgäste.

## 4.2.2 U- UND S-BAHN

### EINFÜHRUNG

Für die beiden Schienenteilnetze (U- und S-Bahn) stehen objektive, betrieblich gemessene Werte aus dem jeweiligen Betriebsleitsystem zur Verfügung. Gemessen werden alle Abfahrten an allen Haltestellen, bei der S-Bahn jedoch noch ohne den Abschnitt Neugraben – Stade. Der kumulierte Ganzjahreswert wird mit der jeweiligen Zielvorgabe von 96 % bis 97 % pünktlicher Abfahrten für U-Bahn und 94,70 % bis 95,70 % für S-Bahn abgeglichen und bewertet.

Als verspätet gelten Abfahrten, die mit mehr als 2.59 Minuten Verspätung an einer der knapp 150 Haltestellen im Schnellbahnnetz beginnen.

Warum unterscheiden sich die Zielvorgaben für U- und S-Bahn? Die Hochbahn besitzt ein Streckennetz in dem die Linien zu 92 % getrennt voneinander verkehren. Die S-Bahn hat im innerstädtischen Bereich Hamburgs dagegen Strecken, die von bis zu drei Linien hintereinander befahren werden („City-Tunnel“ und „Verbindungsbahn“) und mit dem Hamburger Hauptbahnhof und Altona zwei neuralgische Punkte an denen diese Linien zusammengeführt werden. Dadurch können sich bereits geringe Verspätungen auf einen größeren Teil des S-Bahn-Netzes auswirken. Eine Unterscheidung der Pünktlichkeitsvorgaben zwischen S-Bahn und U-Bahn ist daher sachgerecht.

Auf den ersten Blick sehen Fahrgäste verständlicherweise das Verkehrsunternehmen, d.h. die Hochbahn oder die S-Bahn in der Verantwortung für den pünktlichen Betrieb auf ihren Linien. Doch schaut man sich die Verspätungsursachen genauer an, so kann festgestellt werden, dass eine Vielzahl von „externen“ Gründen hierbei eine wesentliche Rolle spielen. So erfasst und unterscheidet beispielsweise die S-Bahn Hamburg bis zu 40 verschiedene Ursachen und, ob die Verspätungen damit „eigen- oder fremdverschuldet“ sind.

Mögliche Ursachen für Verspätungen in Verantwortung der Verkehrsunternehmen:

- Bahnsteigwenden, das heißt die Richtungsänderungen eines Zuges wird aus bestimmten Gründen am Bahnsteig durchgeführt und nicht in den sogenannten Abstellanlagen, hierfür steht in der Regel weniger Zeit zur Verfügung
- Fahrzeugmängel wie z.B. sich nicht ordnungsgemäß schließende Türen oder defekte Beleuchtungen

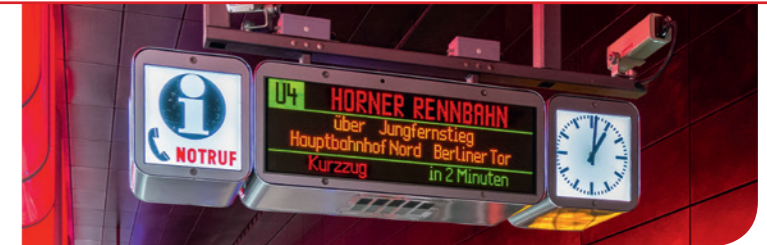
- Flügeln von Zügen wie es z.B. in Ohlsdorf auf der S1 vorgenommen wird
- Haltezeitüberschreitungen
- Mitarbeiter z.B. durch kurzfristige Erkrankung oder Ausfall eines Triebfahrzeugführers fehlendes Personal zur Abwicklung des Verkehrs
- Technische Störungen an Zugsicherungsanlagen und Weichen

Mögliche externe Ursachen für Verspätungen:

- Behördliche Maßnahmen z.B. polizeiliche Ermittlungen, Straftäterverfolgungen
- Betretung der Schienen und des Gleisbettes durch Personen oder Tiere
- Gegenstände auf den Gleisen z.B. Unrat, umgestürzte Bäume etc.
- Baustellen oder Störungen im Schienennetz der Deutschen Bahn
- Signalstörungen im Schienennetz der Deutschen Bahn
- Hohes Fahrgastaufkommen z.B. in den Hauptverkehrszeiten, bei großen Veranstaltungen, Demonstrationen, Schienenersatzverkehren etc.
- Bahnübergangsstörungen
- Rettungswagen-Einsatz wegen hilfloser/erkrankter Personen im Zug

Betrachtet man die Verteilung der Ursachen nach den Kategorien „eigen- oder fremdverschuldet“, zeigt sich, weshalb die Verantwortung für Verspätungen zu einem hohen Maße nicht ausschließlich auf die Verkehrsunternehmen selbst zurückzuführen ist. So sind im Jahr 2015 bei der S-Bahn über 20 % der Verspätungen in Folge von „behördlichen Maßnahmen“ und ca. 12 % durch Probleme im „Schienennetz“ der Deutschen Bahn entstanden. Diese Anzahl externer Ursachen summiert sich prozentual insgesamt auf mehr als die Hälfte aller Verspätungen eines Jahres. Ein bedeutender Anteil.

Die Hochbahn führt für das Jahr 2015 auf, dass für „Verspätungen ab 2 Minuten“ (dies ist die interne Berechnung der Hochbahn) in 57 % aller Fälle Fahrgäste und in knapp 14 % weitere externe Ursachen verantwortlich sind. Nur in knapp 30 % der Fälle sind nach Darstellung der Hochbahn die internen Ursachen „Betrieb“, „Fahrzeuge“ und „Infrastruktur/technische Anlagen“ heranzuziehen.



In beiden Fällen bedeutet dies, dass die Verkehrsunternehmen einen Großteil der Ursachen für Verspätungen nicht unmittelbar beeinflussen können und damit zu einem gewissen Grad abhängig von dem Geschehen auf oder in ihrem Streckennetz sind.

Als eins der größten Probleme gilt vor allem bei der S-Bahn Hamburg, die über ein Streckennetz von ca. 150 km verfügt und über 1.100 Zugfahrten pro Tag abwickelt, die Betretung der Gleisanlage durch Personen. Da sowohl S-Bahn als auch U-Bahn per Strom betrieben werden (Fahrspannung 1.200 bzw. 750 V), ist eine Betretung der Schienen lebensgefährlich. Im Umkehrschluss bedeutet es, wenn sich Personen in der Nähe der Gleise aufhalten, muss so schnell wie möglich der Strom in dem betroffenen Abschnitt abgestellt werden. Im S-Bahn-Netz muss dann aufgrund der bestehenden technischen Infrastruktur meist ein mehrere Stationen umfassender Bereich „stillgelegt“ werden, wodurch insbesondere in den morgendlichen

und abendlichen Hauptverkehrszeiten auf einem Schlag viele Züge betroffen sein können und sich die Folgen der Verspätungen auf das gesamte Netz auswirken.

Wichtig ist unter den vorgenannten Rahmenbedingungen daher vor allem, dass die bestehenden Pünktlichkeitswerte in dem komplexen System Schnellbahn auf dem bereits hohen Niveau gehalten werden. Hierfür können die Verkehrsunternehmen durch eigene Maßnahmen wie z.B. eine gute Wartung und Pflege der Fahrzeuge, durch betriebliche Optimierung oder ein gut ausgebildetes und motiviertes Fahrpersonal im hohen Maße selber etwas beitragen. Die Beseitigung von externen Einflüssen ist naturgemäß schwieriger, weil der direkte Zugriff auf die Ursache nicht vorhanden ist. Aber mit flankierenden Maßnahmen, z.B. der Errichtung von Zäunen an den Schienenstrecken zur Vermeidung von Personen in den Gleisanlagen, kann auch an diesen Stellen ein positiver Beitrag geleistet werden.

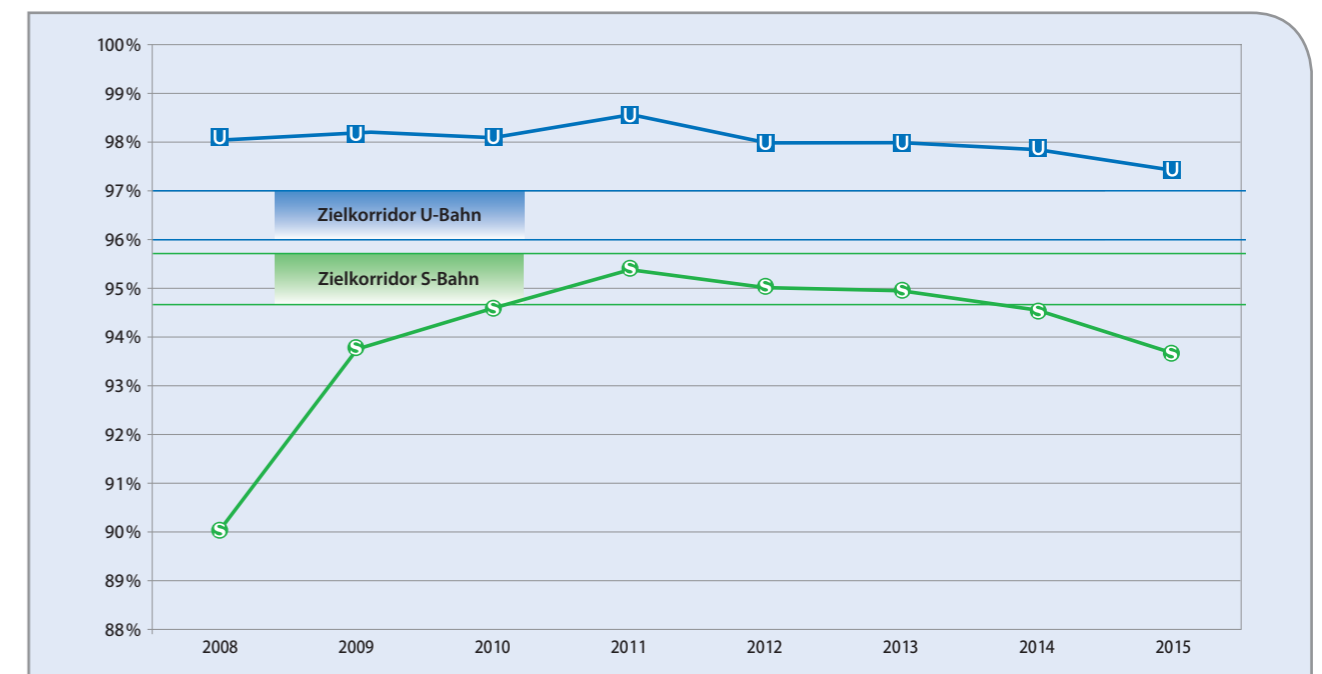


Abbildung 18: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Im Gegensatz zu den Vorjahren 2011, 2012 und 2013 konnte die S-Bahn in den vergangenen beiden Jahren 2014 und 2015 ihren Pünktlichkeits-Zielkorridor nicht erreichen. Die U-Bahn befindet sich seit Beginn des QSV mit ihren Pünktlichkeitswerten über den Zielvorgaben und somit im Bonusbereich.

Im Jahr 2015 waren 93,69 % der Abfahrten der S-Bahn und 97,43 % der U-Bahn pünktlich.

### 4.3 MYSTERY SHOPPING

#### EINFÜHRUNG

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

Bei den Bushaltestellen und Schiffsanlegern wird schwerpunktmäßig die Fahrgastinformation wie Beschriftungen der Haltestellenfahne, Tarif- und Fahrplanaushänge überprüft. Bei den Fahrzeugen steht bei allen Verkehrsmitteln die Information an und im Fahrzeug im Fokus. Dazu zählen Aushänge und Anzeigen ebenso wie die automatische Haltestellenansage.

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

Das Mystery Shopping erfolgt kontinuierlich über das Jahr verteilt. Je Bus-Teilnetz müssen mindestens 50% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge in einem Jahr überprüft werden.

Im Jahr 2015 wurden rund 5.160 Richtungshaltestellen (ca. 2.580 Haltestellen) und 1.700 Fahrzeuge kontrolliert. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich werden alle Haltestellen/Anleger (100%) sowie 120 Fahrzeugwagen der S-Bahn, 150 Fahrzeugwagen der U-Bahn und 15 Schiffe aufgenommen.

Die Ergebnisse des Mystery Shoppings für die Busverkehre sind differenziert nach folgenden Merkmalen in Abbildung 19 dargestellt:

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

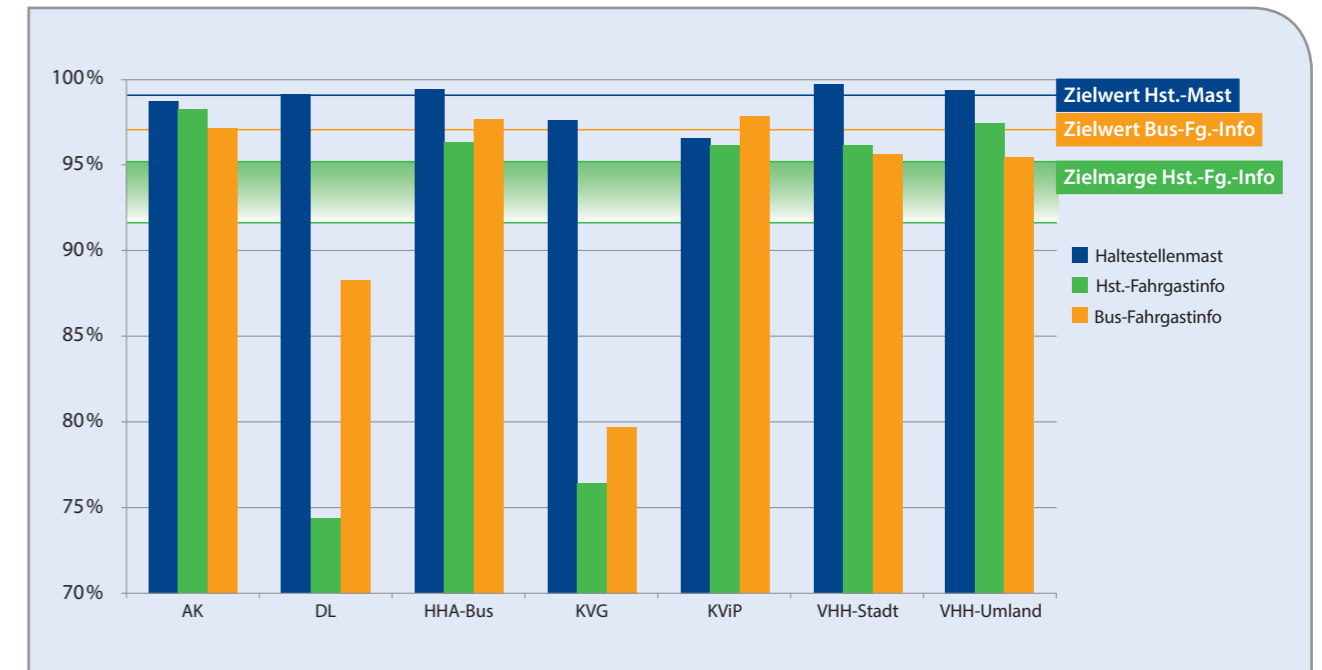


Abbildung 19: Ergebnisse Mystery Shopping 2015 in Bussen und an Bushaltestellen (Hst.), aggregierte Unternehmenswerte

Beim Haltestellenmast (blau) wurden von den Erhebern am häufigsten von der Sonne verblichene Haltestellenschilder, Liniennummern in verblichenen Rauten und verblichene HVV-Logos bemängelt. Auch bei den Mängeln der Fahrgastinfo (rot) spielte die Sonne eine Rolle, denn am häufigsten führten hier verblichene Verkehrsnetzpläne zu einer Abwertung. In den Fahrzeugen (grün) fielen besonders oft veraltete Nutzungsbedingungen auf.

Bei den Schiffen sorgten wie bereits im Vorjahr fehlende bzw. falsche Haltestellen-Ansagen und -Anzeigen für einen Malus.

Im Jahr 2015 wurden erfreulicherweise beim Mystery Shopping an Schnellbahnhaltstellen bzw. in Fahrzeugen kaum Mängel gefunden, so dass weder für die U- noch für die S-Bahn ein Malus anfällt. Anders sieht dieses bei Merkmalen aus, die in den Verantwortungsbereich von DB Station und Service fallen, wie z.B. Aufzüge und Fahrtreppen, wo durchaus Mängel aufgetreten sind, die jedoch bis 2019 noch nicht finanzrelevant abgerechnet werden.

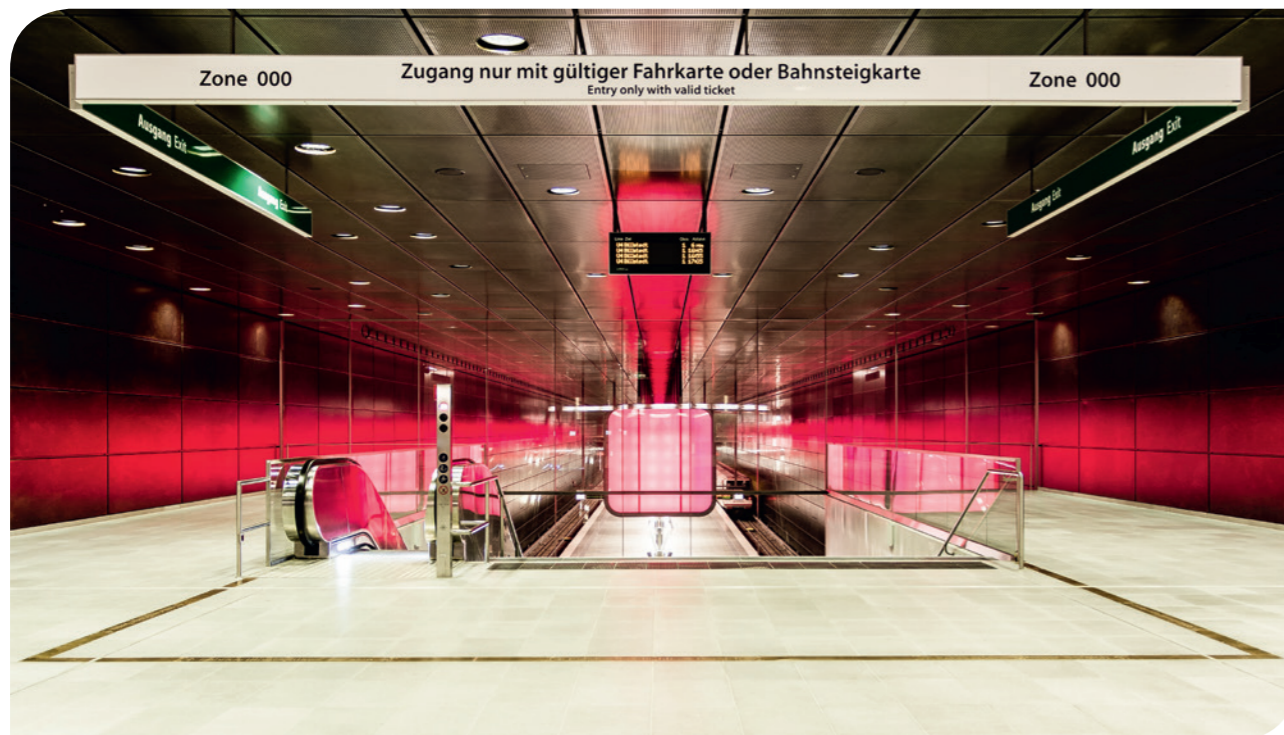


## 4.4 FAHRKARTENKONTROLLEN

### EINFÜHRUNG

Für jedes Jahr wird vom HVV Ausschuss für Betriebswirtschaft (ASB) eine feste Anzahl durchzuführender Prüferstunden je Verkehrsunternehmen bzw. Linie vorgegeben. Diese Werte orientieren sich an den aktuellen Fahrgastzahlen bzw. Schwarzfahrerquoten des Vorjahres und berücksichtigen auch den Vordereinstieg. Im Rahmen des Qualitätsmanagement erfolgt ein Abgleich zwischen den geforderten Prüferstunden und den tatsächlich durchgeführten Stunden. Für jede nicht durchgeführte Prüferstunde wird eine Sanktion in Höhe von 50 Euro fällig.

Im Jahr 2015 haben wieder alle Verkehrsunternehmen ihre jeweilige Vorgabe erfüllt, so dass keine Sanktionen fällig werden. Insgesamt wurden von den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen 242.000 Prüferstunden durchgeführt.



## 4.5 MONETÄRES GESAMTERGEBNIS

### EINFÜHRUNG

Für die monetäre Bewertung der Qualitätsmessergebnisse wird als Bezugsgröße der gesamte mit dem zu bewertenden Verkehrsangebot verbundene Umsatz je Teilnetz zugrunde gelegt. Die Bonus-Malus-Marge wird auf maximal 5% dieser Bezugsgröße begrenzt und ist somit gedeckelt. Für U- und S-Bahn wird die Bezugsgröße „Umsatz“ zusätzlich zur Berücksichtigung der Aufwendungen für die Infrastrukturunterhaltung um 25% reduziert.

Die Bonus-Malus-Zahlungen werden gepoolt, dabei sind Bonuszahlungen auf die Höhe der anfallenden Malusse aller am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen begrenzt. Reichen die Malusbeträge zur Bedienung der Boni nicht aus, erfolgt die Ausschüttung der Boni an die Unternehmen prozentual auf die zur Verfügung stehende Summe.

Der oben beschriebene „Bonusdeckel“ ist für Verkehre auf schleswig-holsteinischem Gebiet aufgehoben. Das heißt, kann ein sich rechnerisch ergebender Bonus aus dem Bonus-Malus-Pool nicht oder nicht in vollem Umfang bedient werden, so übernimmt der bzw. die schleswig-holsteinischen Aufgabenträger den jeweils auf sie entfallenden nicht gedeckten Bonusanteil. Diese Regelung gilt nicht für Verkehre auf Hamburger oder niedersächsischen Gebiet.

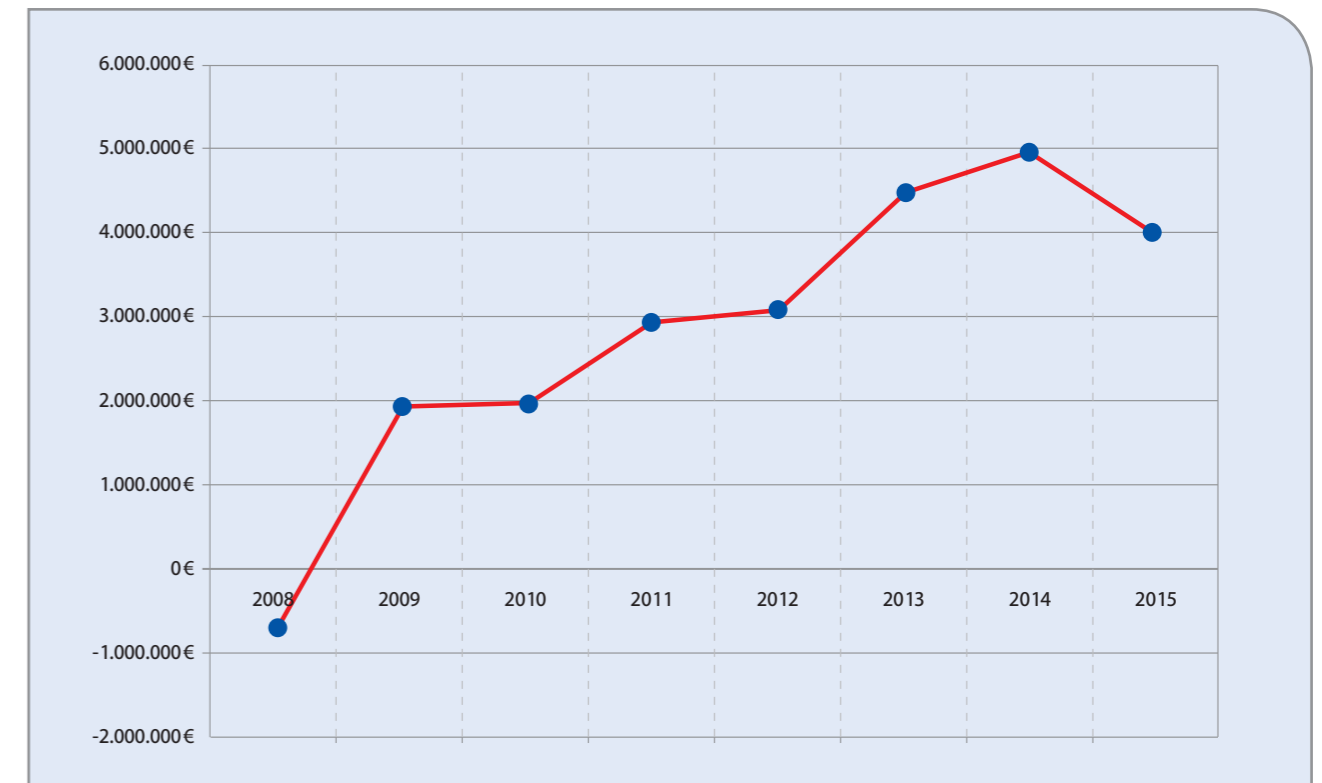


Abbildung 20: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

Im Jahr 2015 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre (KVG und St&S bzw. U-Bahn-Äquivalent) ein Bonus-Malus-Saldo von rund 4.008.000€ erzielt (Abbildung 20). Davon

gingen 3.901.000€ in den Bonus-Malus-Pool ein, das heißt rund 550.000€ weniger als im Vorjahr 2014. Eine Erklärung hierfür findet sich in Kapitel 4.2 Pünktlichkeit sowie in Abbildung 21.



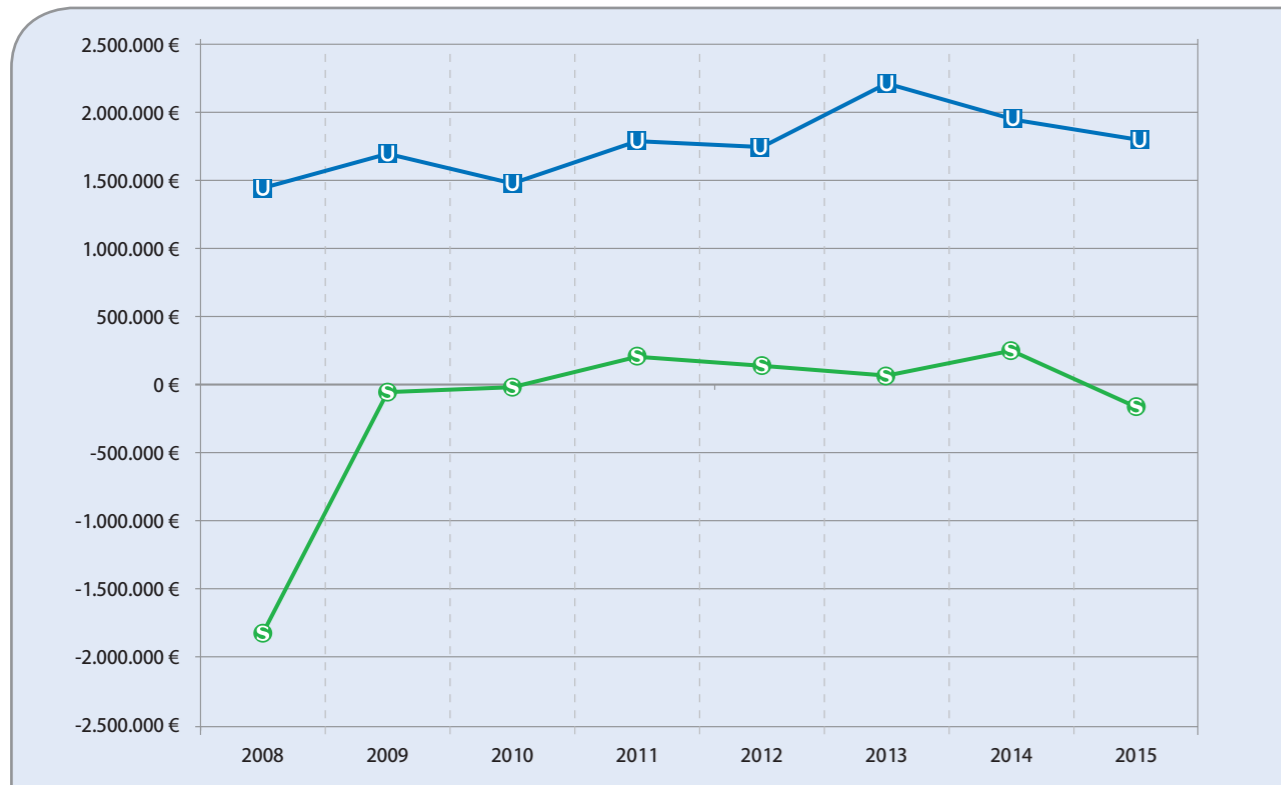


Abbildung 21: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für U- und S-Bahn (ohne St & S bzw. U-Bahn-Äquivalent)

Verantwortlich für den insgesamt geringeren Bonus-Malus-Saldo bei U-Bahn (- 150.400 €) und S-Bahn (- 397.700 €) im Vergleich zum Vorjahr – trotz verbesserter Kundenzufriedenheitswerte – ist im Wesentlichen das Merkmal Pünktlichkeit. Die U-Bahn erzielte für das Merkmal Pünktlichkeit rund 570.000 € weniger Bonus und die S-Bahn ca. 500.000 € mehr Malus als 2014.

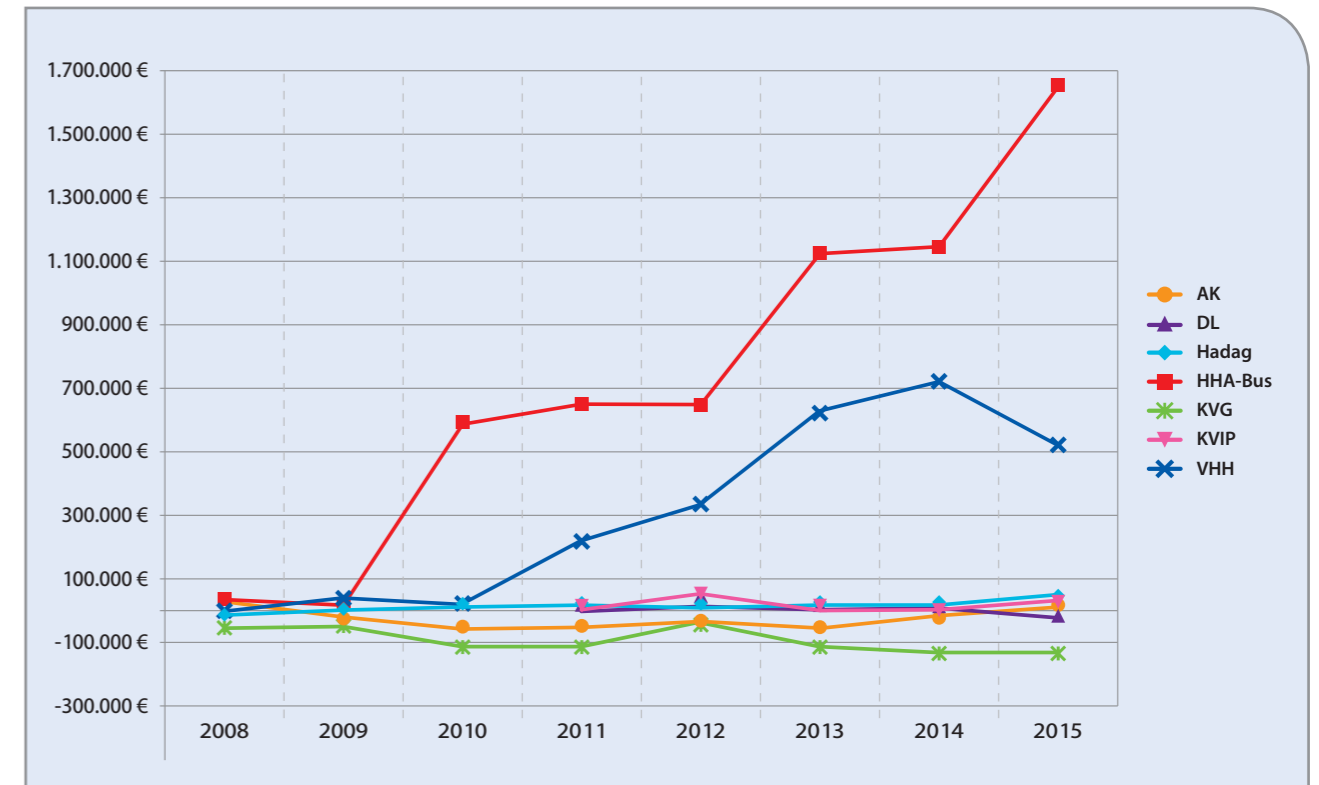


Abbildung 22: Bonus-Malus-Saldoentwicklung ab 2008 für Bus- und Schiffsunternehmen

Hochbahn-Bus und Hadag erzielten 2015 ihr bestes Finanzergebnis seit 2008. Somit geht die Schere zwischen der Hochbahn und den anderen Verkehrsunternehmen immer weiter auseinander zumal die VHH ihren Positivtrend seit 2010 im Jahr 2015 nicht fortsetzen konnte. Die Verschlechterung zum Vorjahr resultiert bei der VHH aus dem Baustein Mystery Shopping und hier aus fehlenden HVV-Logos an den Fahrzeugen sowie veralteten Nutzungsbedingungen in den Fahrzeugen. Dahingegen konnte die Autokraft seit 2008 das erste mal wieder einen positiven Saldo erzielen.



## 5 FAZIT

Obwohl das jeweilige Ergebnis für die Bausteine Mystery Shopping und Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr nochmal gesteigert werden konnte, liegt das QSV-Gesamt-

ergebnis 2015 aufgrund der schwächeren Pünktlichkeitswerte im Schnellbahnbereich mit einer Differenz von rund 550.000 € deutlich unter dem Gesamtergebnis aus dem Vorjahr.

Verkehrsunternehmen	Mystery Shopping <sup>1</sup> (Saldo)	Kunden-zufriedenheit (Saldo)	Fahrkarten-kontrollen	Pünktlichkeit <sup>2</sup>	Gesamt-ergebnis 2015
Autokraft	10.423 €	767 €	0 €		11.190 €
Die Linie	-22.506 €	-1.297 €	0 €		-23.803 €
Hadag	-4.919 €	50.523 €	0 €		45.604 €
HHA Bus	201.803 €	1.483.490 €	0 €		1.685.292 €
HHA U-Bahn	0 €	1.182.730 €	0 €	622.642 €	1.805.371 €
KVG <sup>3</sup>	-136.813 €	7.877 €	0 €		-128.937 €
KVIP	0 €	27.847 €	0 €		27.847 €
S-Bahn	0 €	354.049 €	0 €	-507.940 €	-153.891 €
VHH	-103.550 €	606.949 €	0 €		503.399 €
<b>Summe</b>	<b>-55.562 €</b>	<b>3.712.934 €</b>	<b>0 €</b>	<b>114.702 €</b>	<b>3.772.073 €</b>

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

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

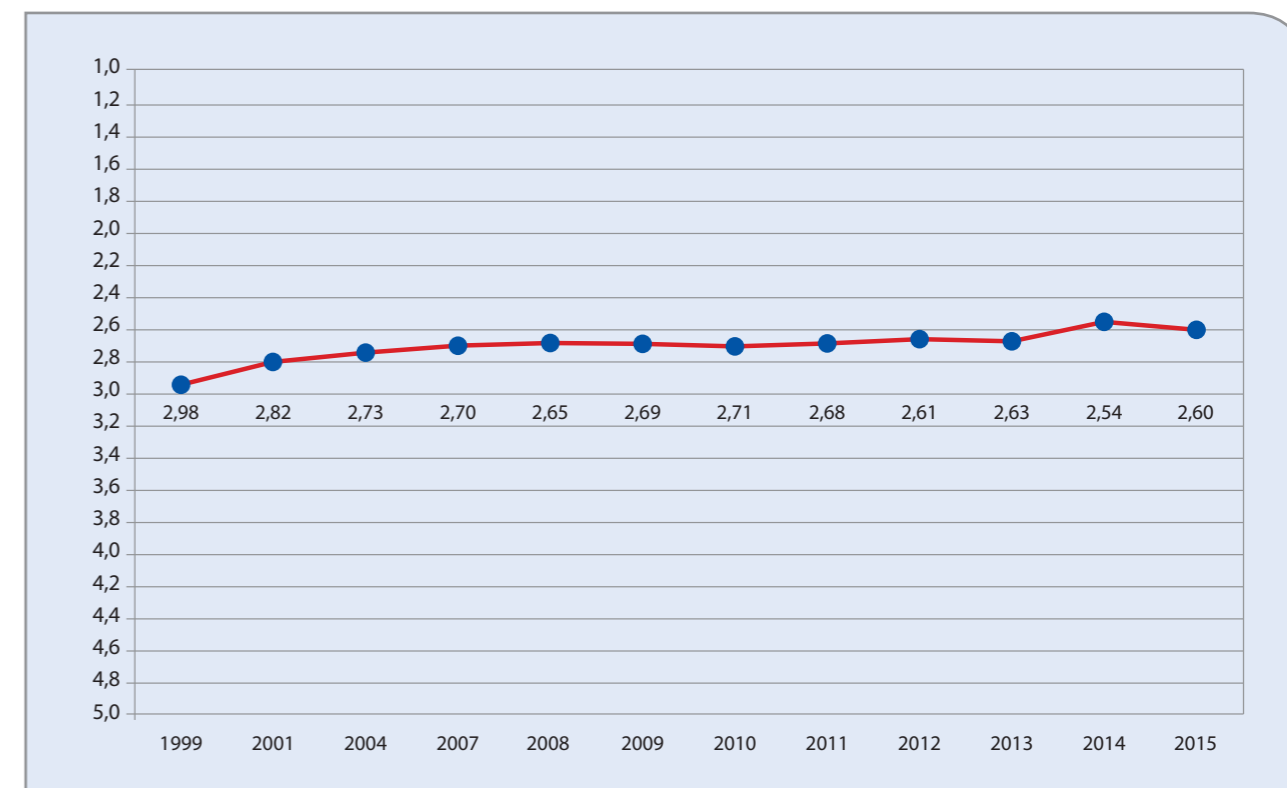
<sup>3</sup> Die Ergebnisse der KVG sind nicht finanzwirksam, sondern nur nachrichtlich.

**Tabelle 4:** Finanzielle Ergebnisse 2015 (ohne St & S und U-Bahn-Äquivalent)

Auch insgesamt unter Einbeziehung der weiteren Bausteine HUK, HVV-Garantie, Mystery Shopping in HVV-Servicestellen und ÖPNV-Kundenbarometer, war das Jahr 2015 aus Qualitätssicht und somit auch für die Fahrgäste und den HVV ein Erfolg:

- Die von der HUK durchgeführten Umfragen bestätigen zum einen die Wichtigkeit des Arbeitsbereichs aus Fahrgastsicht und zum anderen die bisherige thematische Schwerpunktsetzung der HUK: Entscheidend für die Zufriedenheit mit dem Haltestellenumfeld ist die Sauberkeit.
- Beim Mystery Shopping der Servicestellen wurde 2015 das zweitbeste Ergebnis seit Start der Maßnahme in 2009 erzielt. Die Zielvorgabe für den Gesamtindex wurde von 32 der 38 getesteten Servicestellen erreicht.

- Im Rahmen der HVV-Garantie wurden 2015 erneut mehr Anträge als im Vorjahr gestellt. Da die Pünktlichkeit der Verkehrsunternehmen im HVV gleichzeitig von den Fahrgästen als sehr gut bewertet wird, ist dieses ein Indiz dafür, dass sich das Instrument bei den Fahrgästen etabliert hat und gut angenommen wird und kein Indiz für mehr Antragsanlässe.
- Im Rahmen des von TNS Infratest durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometers verbucht der HVV mit der aktuellen Bewertung (Note 2,60) sein bisher zweitbestes Ergebnis im Kundenbarometer, an dem er seit 1999 teilnimmt (siehe Abbildung 23). Bei der Gesamtzufriedenheit erreichte der HVV damit im bundesweiten Vergleich den zweiten Platz und liegt deutlich über dem ÖPNV Durchschnitt von 2,88.



**Abbildung 23:** Globalzufriedenheit, ÖPNV-Kundenbarometer, 1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden (Quelle TNS Infratest)

## IMPRESSUM

### Herausgeber:

Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV),  
Steindamm 94, 20099 Hamburg  
Telefon: 0 40 / 32 57 75 - 0  
Telefax: 0 40 / 32 57 75 - 820  
E-Mail: info@hvv.de

### Druck:

elbe Print Media

### Fotos:

Christian Hinkelmann  
Cordula Kropke

### Verantwortlich beim HVV:

Regina Hoefert  
Bereich Schienenverkehr/Planung  
– Qualitätsmanagement –

### Gestaltung:

schröder;advertising

