

JAHRESBERICHT



# HVV-Qualitätsbericht 2019



Komm gut nach Hause





# INHALT

<b>1</b>	<b>Ergebnisse des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)</b>	<b>4</b>
1.1	Kundenzufriedenheit	4
1.1.1	Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals	8
1.1.2	Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen	9
1.1.3	Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz	10
1.1.4	Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge	11
1.1.5	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe	12
1.1.6	Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger	13
1.1.7	Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	14
1.2	Pünktlichkeit	15
1.2.1	Bus und Schiff	15
1.2.2	U- und S-Bahn	16
1.3	Mystery Shopping	20
1.3.1	Ergebnisse Bus und Schiff	20
1.3.2	Ergebnisse U- und S-Bahn	22
1.4	Fahrkartenkontrollen	23
1.5	Monetäres Gesamtergebnis	24
<b>2</b>	<b>Qualitätsmessung in HVV-Servicestellen 2019</b>	<b>27</b>
<b>3</b>	<b>Haltestellenumfeld-Koordination (HUK)</b>	<b>30</b>
3.1	Bearbeitung von Haltestellenumfeldern 2019	31
3.2	Ergebnisse/Arbeitsschwerpunkte	32
3.3	Datenbanksystem zur Qualitätssicherung in Haltestellenumfeldern (DSQH)	33
3.4	Weitere Tätigkeiten der HUK	34
<b>4</b>	<b>Ergebnisse der HVV-Garantie</b>	<b>36</b>
<b>5</b>	<b>Fazit</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>Ausblick</b>	<b>40</b>
	Impressum	41

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

## EINFÜHRUNG

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

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

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

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

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

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

Im Jahr 2019 wurde das QSV auf Verkehre der

- Autokraft GmbH (AK)
- Hadag Seetouristik und Fährdienst AG (Hadag)
- Hamburger Hochbahn AG (HHA)
- Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KVIP)
- S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
- Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH)

angewandt. Darüber hinaus fanden Erhebungen in Teilnetzen der KVG Stade GmbH & Co. KG (KVG) sowie im Verantwortungsbereich der DB Station&Service AG (St&S) statt. Letztere wurden 2019 erstmalig im Rahmen des S-Bahn-Verkehrsvertrages finanzwirksam abgerechnet und flossen somit auch in den QSV-Pool ein.

## 1.1 KUNDENZUFRIEDENHEIT

### EINFÜHRUNG

Jedes Jahr wird in einer dreimonatigen Frühjahrs- und einer dreimonatigen Herbstwelle mittels standardisierter Fragebögen die Zufriedenheit der Fahrgäste in den Verkehrsmitteln Bus, Schnellbahn und Schiff gemessen. Bei diesen Kundenbefragungen, die mit Hilfe mobiler Endgeräte während der

Fahrt durchgeführt werden, sollen die Fahrgäste zu verschiedenen Merkmalen Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“ vergeben. 2019 wurden über alle Teilnetze betrachtet insgesamt 35.687 Fahrgäste befragt.

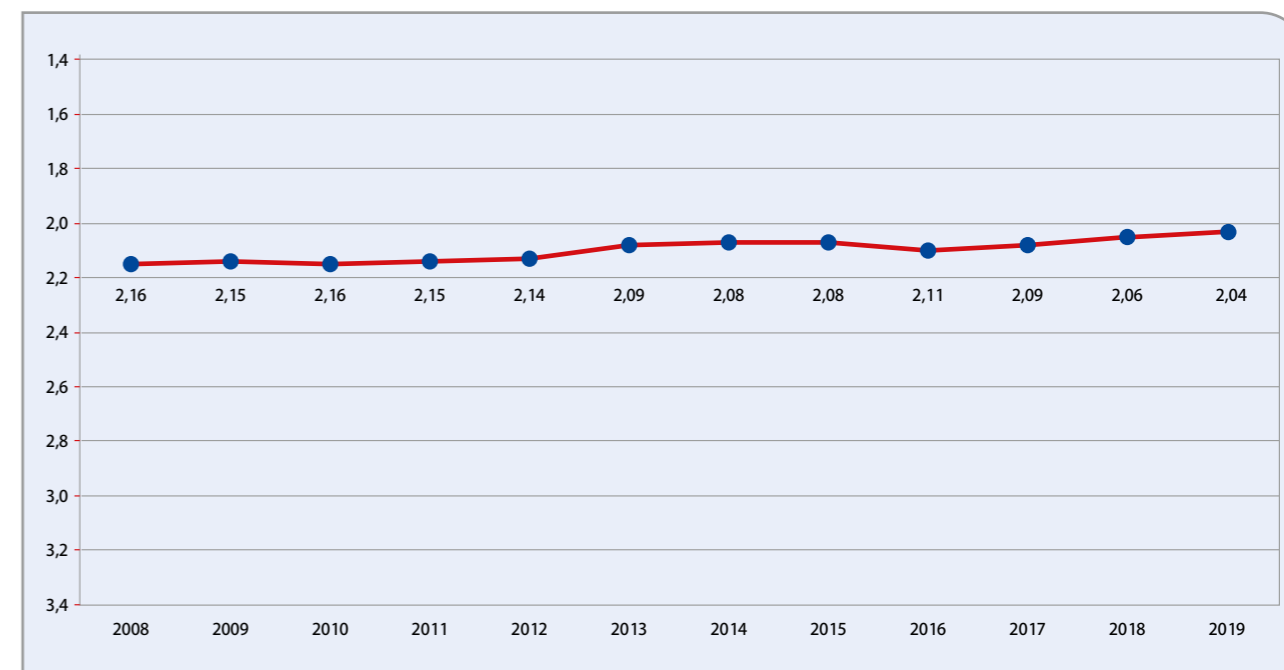


Abbildung 1: Entwicklung der Gesamt-Kundenzufriedenheit über alle Merkmale (inkl. Pünktlichkeit) aller ins QSV einbezogenen Teilnetze (gewichtet nach Fahrgästen je Kategorie)

Im Jahr 2019 verbesserte sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr erneut leicht und erreichte mit einer Note von 2,04 ihr bisher bestes Ergebnis (Abbildung 1).

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

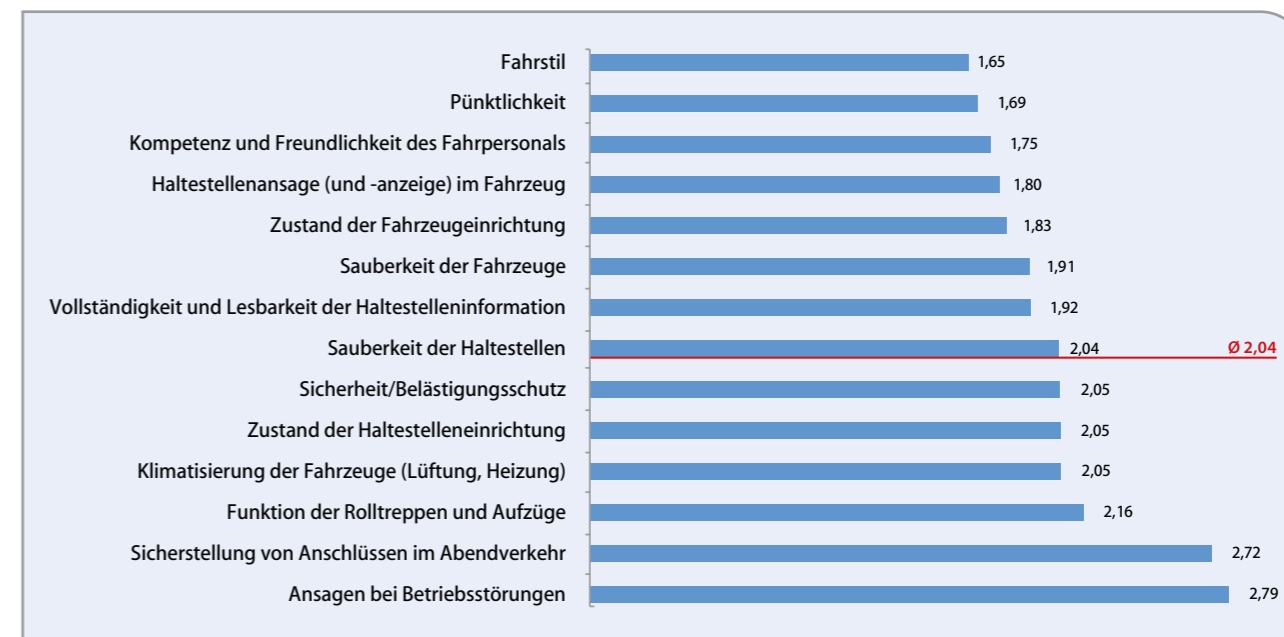


Abbildung 2: Ranking Ergebnisse Kundenzufriedenheit 2019 je Leistungsmerkmal ungewichtet über alle Teilnetze (Notenskala 1–5)

Das Ranking über alle im Rahmen der Kundenzufriedenheit erhobenen Ergebnisse zeigt im Vergleich zu den vorangegangenen Jahren, was die Abstufung der Kriterien bei den Zufriedenheitswerten angeht, wenige Veränderungen. Die Fahrgäste waren auch 2019 mit den Ansagen bei Betriebsstörungen und den Anschlüssen im Abendverkehr im Vergleich der erhobenen Merkmale am wenigsten zufrieden. Hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Zufriedenheit mit den Anschlüssen im Abendverkehr nur im Busverkehr erfragt wird, da die Schiffe und Schnellbahnen oft keine Möglichkeit haben, auf die Busse

zu warten. Die Zufriedenheit mit den folgenden Leistungen wird ebenfalls nicht in allen Verkehrsmitteln erfragt: Fahrstil (nur Bus und Schiff), Vollständigkeit und Lesbarkeit der Haltestelleninformation (nur Bus und Schiff) sowie Funktion der Rolltreppen und Aufzüge (nur Schnellbahn).

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

Merkmal	Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrpersonals	Fahrstil	Haltestellenansage (und -anzeige) im Fahrzeug	Sauberkeit der Haltestellen	Zustand der Haltestelleneinrichtung	Sauberkeit der Fahrzeuge	Zustand der Fahrzeugeinrichtung	Klimatisierung der Fahrzeuge (Lüftung, Heizung)	Vollständigkeit u. Lesbarkeit der Haltestelleninformation und Rolltreppen und Aufzüge	Pünktlichkeit	Ansagen bei Betriebsstörungen	Sicherstellungen von Anschlüssen im Abendverkehr	Sicherheit/Belästigungsschutz	
U-Bahn	2,02 ↑		1,59 ↑	2,01 ↓	1,97 ↑	2,00 =	1,89 ↑	2,08 ↑		1,92 ↑	1,48 ↓	2,36 ↑	2,13 ↑	
S-Bahn	2,07 ↑		1,94 ↓	2,31 ↓	2,29 ↓	2,16 ↑	2,03 =	2,27 ↑		2,39 ↑	2,14 ↓	3,09 ↓	2,41 ↓	
Schiff	1,53 ↑	1,55 ↑	2,08 ↑	1,72 ↑	1,86 ↑	1,72 ↑	1,76 ↑	2,18 ↑	2,23 ↑		1,42 ↑	2,85 ↑	1,82 ↑	
Bus Stadt HHA	1,58 ↑	1,70 ↑	1,62 ↑	2,05 ↑	1,97 ↑	1,85 ↑	1,71 ↑	1,82 ↑	1,74 ↑		1,69 ↑	2,69 ↑	2,64 ↑	1,98 ↑
Bus Stadt VHH	1,60 ↓	1,75 ↓	1,62 ↓	2,08 ↑	1,95 ↑	1,96 ↑	1,81 ↑	1,88 ↑	1,74 ↑		1,76 ↓	2,80 ↑	2,66 ↑	1,95 ↑
Bus Umland AK	1,59 ↑	1,73 ↑	1,75 ↑	2,20 ↑	2,31 ↑	1,74 ↑	1,82 ↑	2,00 ↑	1,91 ↑		1,86 ↑	3,09 ↑	2,91 ↑	1,91 ↑
Bus Umland HHA	1,58 ↑	1,72 ↑	1,64 =	2,12 ↑	2,10 ↑	1,91 ↑	1,73 ↑	1,86 ↓	1,80 ↓		1,68 ↑	2,65 ↑	2,72 ↑	2,00 ↑
Bus Umland KVG	1,63 ↑	1,77 ↑	2,30 ↑	2,03 ↑	2,11 ↑	1,93 ↑	1,90 ↑	2,10 ↑	1,82 ↑		1,86 ↓	3,04 ↑	2,82 ↑	1,98 ↑
Bus Umland KViP	1,57 ↑	1,74 ↑	1,67 ↓	2,14 ↓	2,22 ↑	1,76 ↓	1,75 ↓	1,88 ↑	1,78 ↑		1,72 ↑	3,11 ↓	2,76 ↑	1,91 ↓
Bus Umland VHH	1,53 ↑	1,66 ↑	1,61 ↑	2,06 ↑	2,13 ↑	1,83 ↑	1,71 ↑	1,83 ↑	1,74 ↑		1,60 ↑	2,83 ↑	2,77 ↑	1,87 ↑

**Tabelle 1:** Gesamtergebnis Kundenzufriedenheit differenziert nach Verkehrsunternehmen und Entwicklung zum Vorjahr (grüner Pfeil: Verbesserung, roter Pfeil: Verschlechterung, =: keine Veränderung, grau: Leistung für diese Kategorie nicht abgefragt)

Von den insgesamt 125 Bewertungen in Tabelle 1 hat bei ca. 82% eine Verbesserung und bei ca. 16% eine Verschlechterung stattgefunden. Ca. 2% der Bewertungskategorien sind gegenüber dem Vorjahr unverändert geblieben. Das beste Ergebnis, über alle Verkehrsmittel hinweg, mit einer Bewertung von 1,42 wurde 2019 beim Schiff für das Merkmal Pünktlichkeit erzielt.

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

U-Bahn/S-Bahn	
1. Pünktlichkeit	21,1 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	16,4 %
3. Sicherheit/Belästigungsschutz	10,1 %
4. Klimatisierung der Fahrzeuge	9,4 %

Schiff	
1. Pünktlichkeit	18,7 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	15,0 %
3. Fahrstil	9,8 %
4. Vollständigkeit und Lesbarkeit der Haltestelleninformation	8,4 %

Bus Stadt	
1. Pünktlichkeit	20,3 %
2. Sauberkeit der Fahrzeuge	12,4 %
3. Fahrstil	11,8 %
4. Kompetenz und Freundlichkeit Fahrpersonal	9,7 %

SchnellBus	
1. Pünktlichkeit	19,7 %
2. Fahrstil	13,8 %
3. Kompetenz und Freundlichkeit Fahrpersonal	12,9 %
4. Sauberkeit der Fahrzeuge	11,8 %

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

**Tabelle 2:** Ranking der für die Fahrgäste wichtigsten vier Leistungsmerkmale 2019

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

Erfreulicherweise liegen die Gesamtergebnisse für die Pünktlichkeit sowie für die bei der Wichtigkeit danach am häufigsten genannten Merkmale „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrpersonals“, „Fahrstil“, „Zustand der Fahrzeugeinrichtung“ und „Klimatisierung der Fahrzeuge“ fast alle über dem ohnehin guten Gesamt-Notendurchschnitt von 2,04 (Abbildung 1 und Abbildung 2). Das Merkmal „Sicherheit/Belästigungsschutz“, das von den Fahrgästen der U- und S-Bahn

ebenfalls als eines der wichtigsten vier Merkmale gewertet wurde, erzielt, wie auch in den Vorjahren, ein leicht unterdurchschnittliches Ergebnis. Maßnahmen zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls wurden in den Vorjahren zwar schon umgesetzt, Handlungsbedarf scheint es hier dennoch weiterhin zu geben. Zudem sind alle S-Bahn- und U-Bahn-Haltestellen und ebenfalls die meisten Fahrzeuge mittlerweile mit Videoüberwachung ausgestattet und es gibt auf allen Bahnsteigen der U- und S-Bahn Notrufsäulen. Gleichwohl ist festzuhalten, dass eine Bewertung mit der Note 2,15 auch kein grundsätzliches Unsicherheitsgefühl der Fahrgäste in den HVV-Verkehrsmitteln aufzeigt.

Im Folgenden werden die Befragungsergebnisse ausgewählter Leistungsmerkmale für das Jahr 2019 inkl. der jeweiligen Jahresergebnisse seit 2008 (erstes Jahr der finanzwirksamen Durchführung des QSV) dargestellt.

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

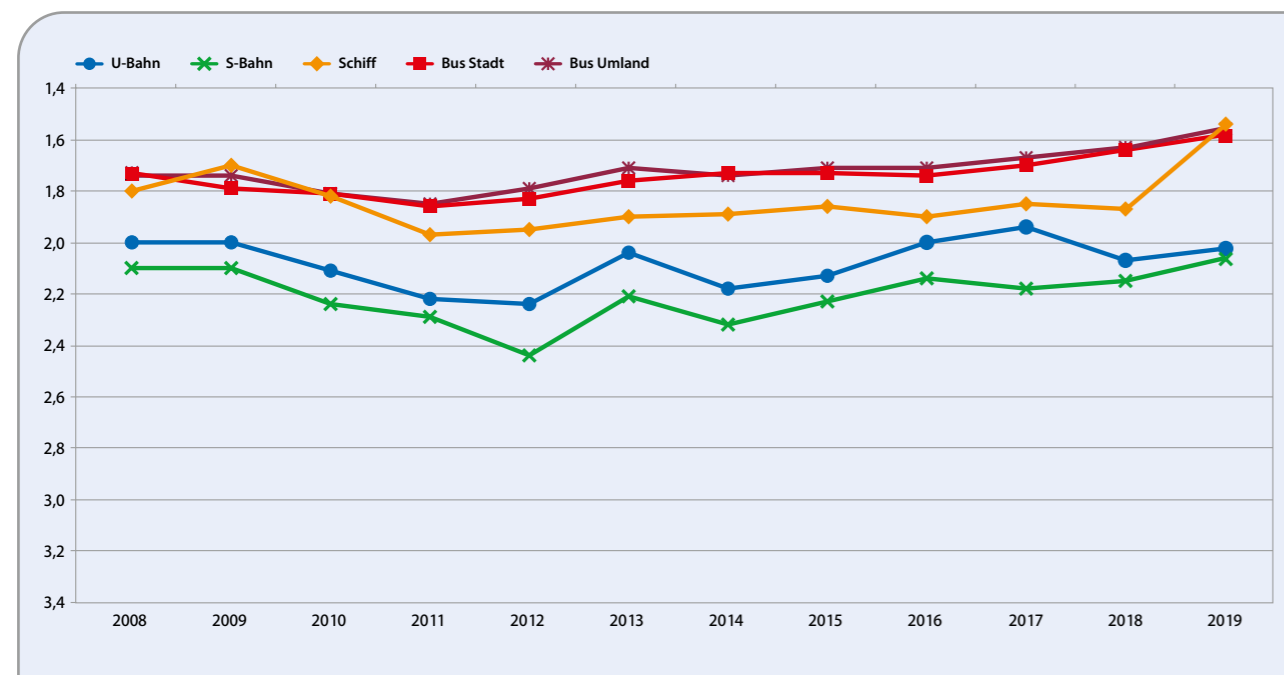
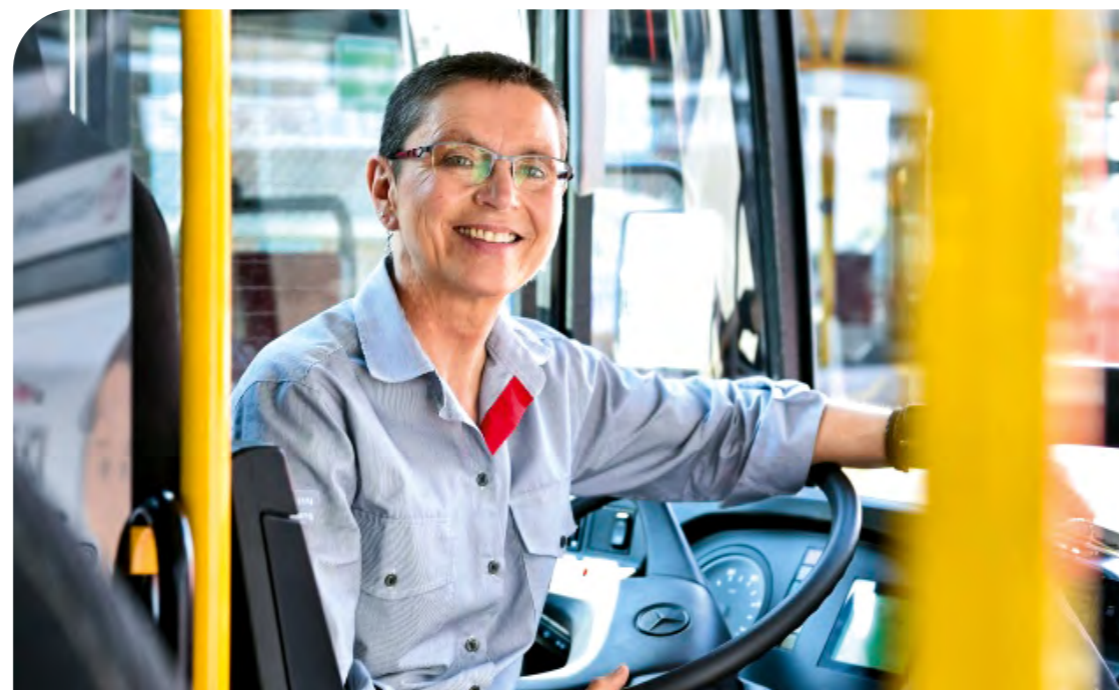


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Personals (Noten 1 – 5)

Bei der Bewertung der Zufriedenheit mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals – hierzu zählen sowohl das Sicherheits- und Servicepersonal (Schnellbahn, Schiff) als auch das Fahrpersonal (Bus) – hat sich 2019 der Wert der U-Bahn im Vergleich zum Vorjahr wieder verbessert. U-Bahn und S-Bahn liegen nun fast gleichauf. Nach einer leichten Verschlechterung 2018 konnte die U-Bahn ihren Wert bei der Befragung von 2,07 (2018) wieder auf 2,02 verbessern. Dies ist der drittbeste Wert seit 2008.

Im Vergleich schneidet der Bus insgesamt nach wie vor besser ab als die Schnellbahn. Das Schiff hat 2019 jedoch die Spitzenposition inne und sich nach 2009 erstmals wieder vor beiden Bus-Kategorien Umland und Stadt positioniert.

Zugunsten der Schnellbahnen muss festgehalten werden, dass es sich auch um verschiedene Personalgruppen handelt (Fahrpersonal bzw. Sicherheits- und Kontrollpersonal), die z.B. durch die unterschiedliche Dauer des Kontakts mit den Fahrgästen oder ihren Aufgabenzuschnitt sehr differenziert wahrgenommen werden können.



### 1.1.2 ZUFRIEDENHEIT MIT ANSAGEN BEI BETRIEBSSTÖRUNGEN

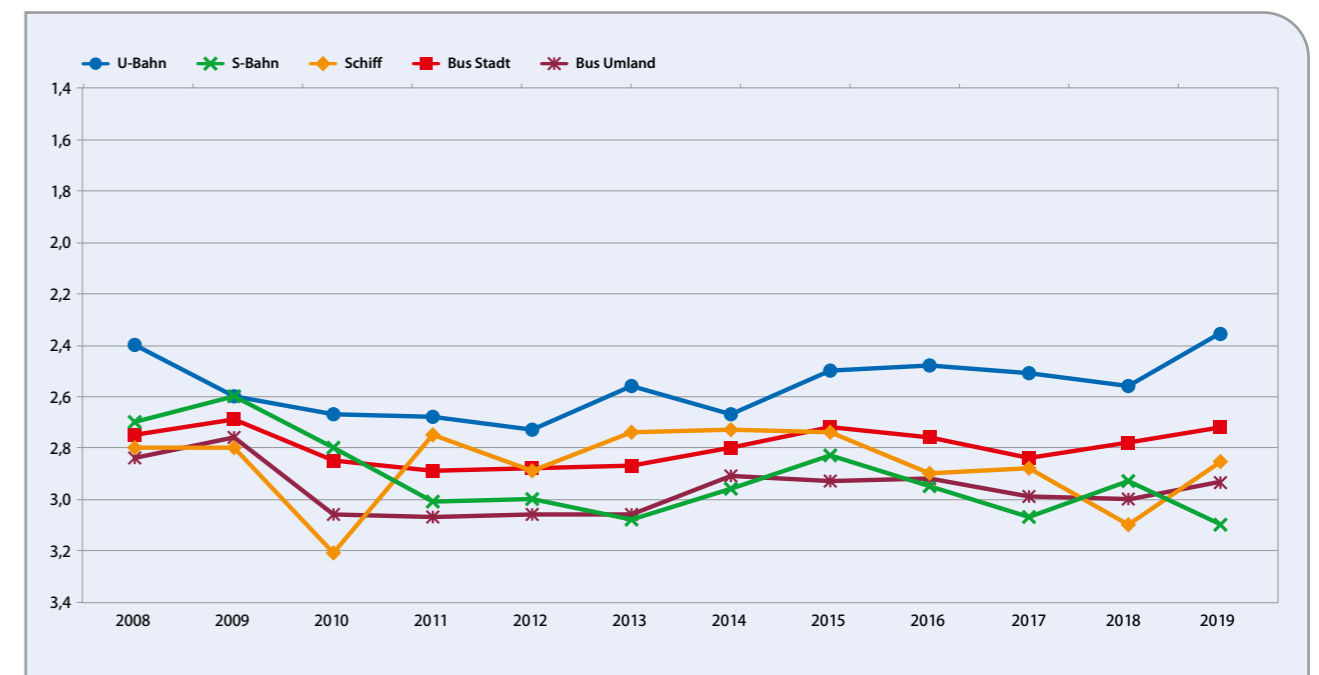


Abbildung 4: Zufriedenheit mit Ansagen bei Betriebsstörungen (Noten 1 – 5)

2019 stieg die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Ansagen bei Betriebsstörungen bei den meisten Verkehrsmitteln im Vergleich zum Vorjahr weiter an. Die hierauf bezogene Zufriedenheit der Fahrgäste in den S-Bahnen sank dagegen leicht ab. Vermutlich ist dies auf einen höheren Bedarf an Informationen zurückzuführen aufgrund der Störungslage im Jahr 2019.

Wie auch in den vergangenen Jahren hat dieses Merkmal mit Noten, die in einem nach Notensystem befriedigenden Bereich zwischen 2,36 (U-Bahn) und 3,09 (S-Bahn) liegen, die größte Notwendigkeit zur Verbesserung. Wie bereits in den Vorjahren berichtet, gibt es hierzu einen engen Austausch zwischen HVV und Verkehrsunternehmen, um in Störungsfällen die Kommunikation gegenüber den Fahrgästen sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen sowie verstärkt auch ortsunabhängig (z.B. über die HVV-Website, HVV-App, Social Media oder Twitter-Accounts der Verkehrsunternehmen) und perspektivisch auch verkehrsmittelübergreifend zu verbessern.

Zugunsten der Bewertung Schiff muss festgehalten werden, dass hier aufgrund der besonderen Betriebssituation auf dem Wasser bzgl. der Informationen zu Störungen keine unmittelbare Vergleichbarkeit mit den auf der Straße und den Schienen verkehrenden Verkehrsmitteln vorhanden ist, da das Schiff auch nicht vergleichbar eng in das übrige Verkehrssystem eingebunden ist.

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

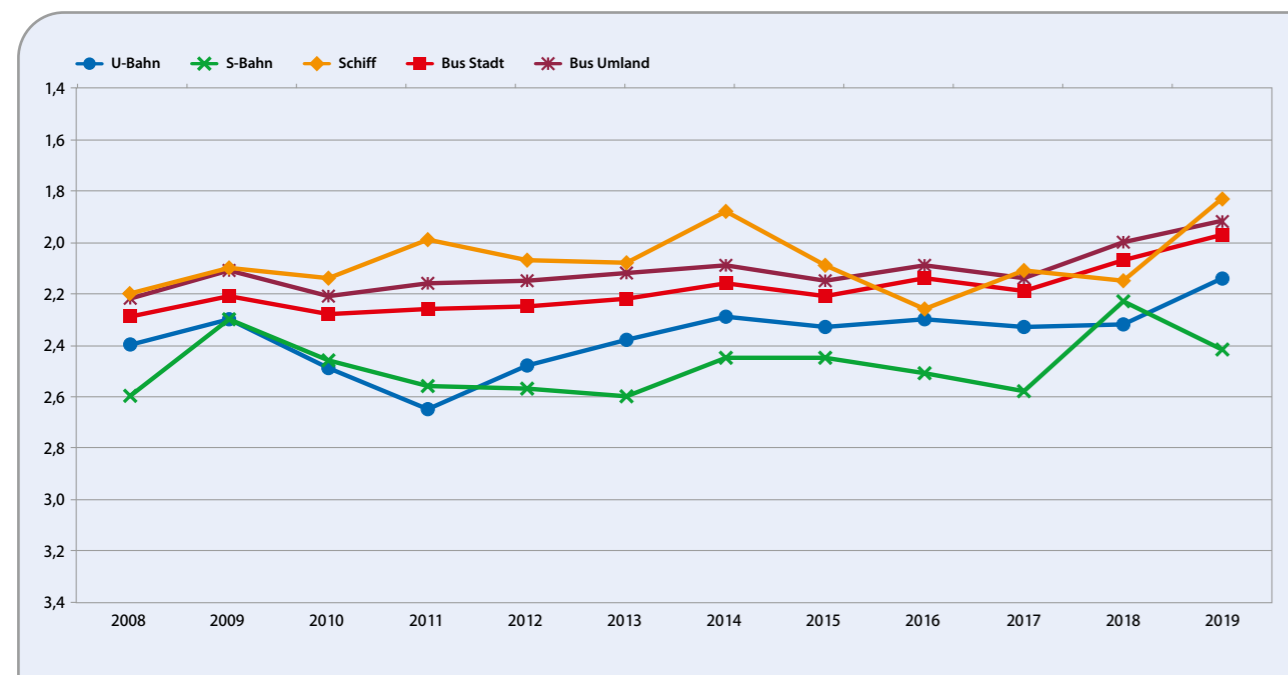


Abbildung 5: Zufriedenheit mit der Sicherheit bzw. dem Belästigungsschutz (Noten 1 – 5)

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

Wie in den vorangegangenen Jahren auch fühlen sich die Fahrgäste im Bus und auf dem Schiff nach den gegebenen Bewertungen grundsätzlich etwas sicherer als in der Schnellbahn. Mit 1,82, 1,97 und 1,91 erzielten Schiff, Bus Stadt und Bus Umland ihre bisher besten Ergebnisse. Auch die U-Bahn konnte sich weiter steigern (2,13). Die S-Bahn verzeichnete weiterhin einen guten Wert (2,41), der knapp über den Ergebnissen der Jahre 2010 – 2017 lag, jedoch unter dem des besonders positiven Jahres 2018. Das Schiff war mit einem Wert von 1,82 rein subjektiv nach Ansicht der befragten Fahrgäste am sichersten.

Grundsätzlich ist bei den Unterschieden zwischen Bus und Schnellbahn festzuhalten, dass Fahrgäste in den Bussen mit dem Fahrpersonal in Konfliktsituationen direkte Ansprechpartner haben, während in der Schnellbahn eine Kommunikation mit den Triebfahrzeugführenden nur über eine Sprechverbindung aus einem Wagen heraus möglich ist. Gleiches gilt für die Nut-

zung der auf allen Bahnsteigen von U- und S-Bahn vorhandenen Notrufsäulen: Auch hier ist nur an bestimmten Haltestellen Personal unmittelbar vor Ort. Gleichwohl schalten sich bei einem Notruf die Videokameras des betroffenen Bahnsteiges in den Leitstellen von U- und S-Bahn automatisch in den Vordergrund, so dass die Mitarbeitenden ein Livebild erhalten und in einer Notsituation schnell agieren können.

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

### 1.1.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DER KLIMATISIERUNG DER FAHRZEUGE

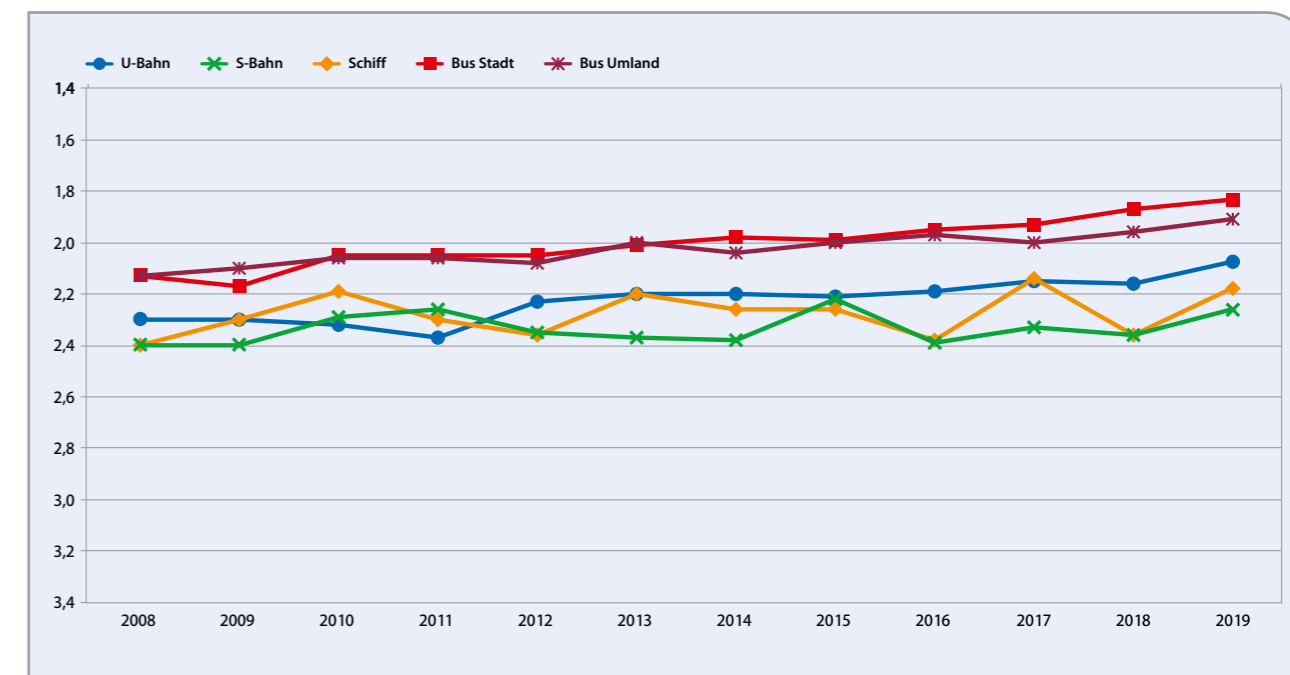


Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Klimatisierung der Fahrzeuge (Noten 1 – 5)

Eine gute Klimatisierung der Fahrzeuge ist wichtig, um den Fahrgästen auch bei extremer Witterung eine angenehme und geschützte Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu ermöglichen. Auch soll damit u. a. ein Beschlagen der Scheiben bei hoher Luftfeuchtigkeit verhindert werden.

2019 konnten sich alle Verkehrsmittel bei diesem Merkmal verbessern. Auch die U- und S-Bahn konnten sich nach den schlechteren Ergebnissen 2018 im Jahr 2019 wieder steigern.

Die Verbesserung bei der S-Bahn kann weiterhin mit dem fortgeschrittenen Einsatz der neuen Fahrzeuge vom Typ 490, die 2019 immer mehr das Bild des S-Bahn-Netzes prägten, erklärt werden. Auch die 2019 weiterhin gestiegene Zahl von U-Bahn-Fahrzeugen der Baureihe DT5, die bisher vor allem auf der U3 und U4 und nun sukzessive auch auf der U1 eingesetzt werden, führte zu einem noch höheren Anteil an klimatisierten Schnellbahnfahrzeugen.

Bei den Befragungsergebnissen ist zu berücksichtigen, dass Temperaturen grundsätzlich einer sehr subjektiven Wahrnehmung unterliegen. Auf dem Blog der HOCHBAHN ist hierzu

2014 ein lesenswerter Beitrag erschienen, der an Aktualität nicht verloren hat: [dialog.hochbahn.de/gute-fahrt/heizung\\_in\\_u-bahn\\_und\\_bus/](http://dialog.hochbahn.de/gute-fahrt/heizung_in_u-bahn_und_bus/)

Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Klimatisierung der Schiffe verbesserte sich 2019 wieder leicht von 2,36 auf 2,18. Anders als bei anderen Verkehrsmitteln, bei denen sich oft ein recht eindeutiger Trend erkennen lässt, ist die Bewertung der befragten Fahrgäste bei diesem Merkmal immer wieder schwankend. Wie in den vorangegangenen Jahren lässt sich dies höchstwahrscheinlich unter anderem auch auf die bauliche Zweiteilung der Schiffe zurückführen, die einen witterungsunabhängigen Innenraum und ein offenes Deck beinhaltet. Auch die Struktur der Befragten auf den Schiffen unterscheidet sich von anderen Verkehrsmitteln und spielt bei schwankenden Bewertungen eine Rolle: Der Anteil an Fahrgästen, die in ihrer Freizeit oder aus touristischen Gründen das Schiff nutzen, ist signifikant höher. Bemerkenswert ist die Spitzenposition des Busses sowohl in der Stadt als auch im Umland. Gerade in den Schnellbahnen und Bussen, wo die Fahrgäste in den HVZ wenig Platz haben, ist ein guter Luftaustausch wichtig. Dies scheint in den Bussen zu gelingen.

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

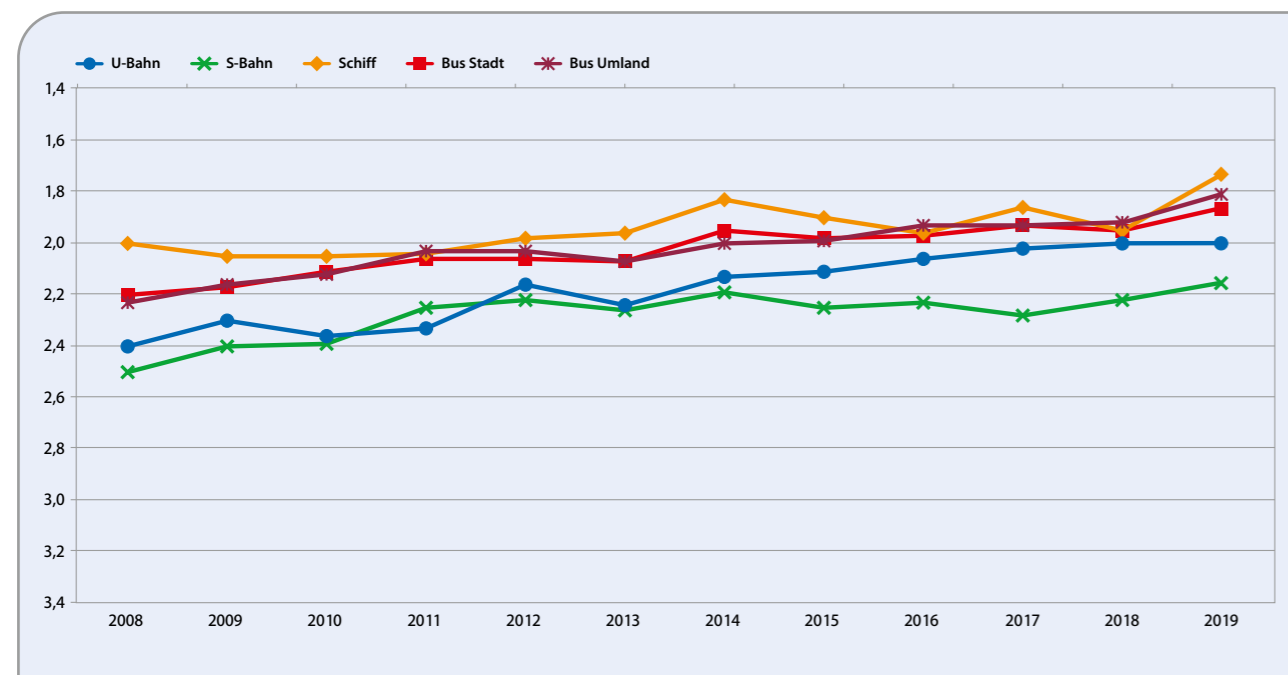


Abbildung 7: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Fahrzeuge/Schiffe (Noten 1 – 5)

Die Sauberkeit der Verkehrsmittel ist für die Fahrgäste ein wichtiger Gesichtspunkt, wenn es um die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel geht. Dies spiegelt sich auch in der Gewichtung der Sauberkeit als zweitwichtigstes Merkmal durch die Fahrgäste wider (Tabelle 2). 2019 haben sich die Bewertungen von Bus Stadt, Bus Umland und Schiff wieder leicht verbessert. Während die S-Bahn ihren positiven Trend fortsetzte, gab es lediglich bei der U-Bahn keine Veränderung. Wie 2018 erzielte sie einen Wert von 2,00.

Im Hinblick auf die U-Bahn ist weiterhin festzustellen, dass der Einsatz von Fahrzeugen der Baureihe DT5 ohne Abfallbehälter sowie der abgeschlossene Rückbau von Abfallbehältern in den Fahrzeugen der Baureihe DT4 laut Mitteilung der HOCHBAHN offenbar nicht dazu geführt hat, dass sich die Sauberkeit, anders als von einigen Fahrgästen angenommen, in beiden Fahrzeugtypen verschlechtert hat. Vielmehr nutzt die Mehrheit der Fahrgäste die zahlreichen Abfallbehälter auf den Bahnsteigen und entsorgt dort ihren Müll.



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

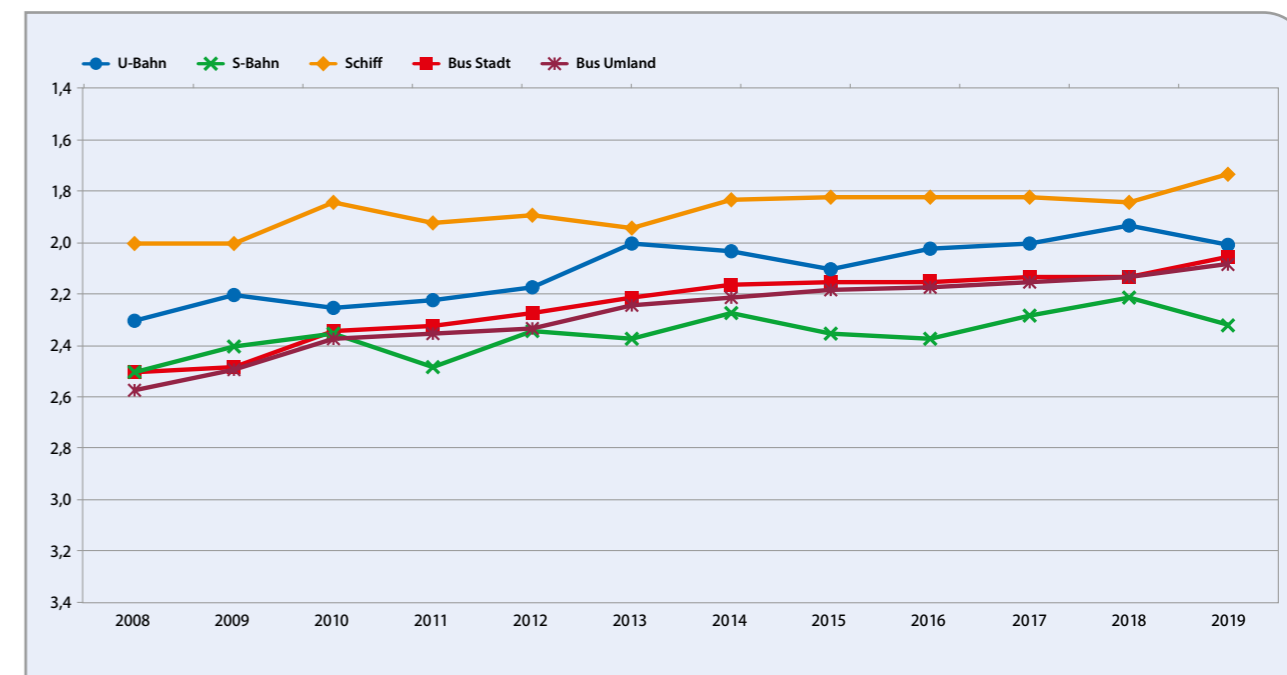


Abbildung 8: Zufriedenheit mit der Sauberkeit der Haltestellen/Anleger (Noten 1 – 5)

Neben der Sauberkeit der Fahrzeuge ist auch die Sauberkeit der Haltestellen und Fähranleger für die Zufriedenheit und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel von entscheidender Bedeutung. Als sauber gelten Haltestellen, die in einem ordentlichen Zustand sind und dem Fahrgast nicht durch Müll oder Verunreinigungen, wie z. B. Schmierereien, auffallen.

Wie schon in den vorangegangenen Jahren wurde auch 2019 die Sauberkeit der Fähranleger von den Fahrgästen mit einer Note von 1,72 im Vergleich zu den Haltestellen der anderen Verkehrsmittel mit großem Abstand als am besten bewertet. Sie hat sich im Vergleich zu 2018 wieder deutlich verbessert. Somit bot das Schiff in Hinblick auf die generelle Sauberkeit (Anleger/Fahrzeuge) das beste Gesamtpaket aller Verkehrsmittel im HVV.

An den S-Bahn-Haltestellen wurde in den vergangenen Jahren ein umfassendes Erneuerungsprogramm begonnen, das teils mit Einschränkungen für die Fahrgäste verbunden ist. Neben den neuen Bodenflächen in den unterirdischen S-Bahn-Stationen, die aufgrund ihrer Helligkeit einer besonders intensiven Reinigung bedürfen, sind vor allem Beschmierungen oder die Verunreinigung durch Flüssigkeiten sowie überfüllte Müll-

eimer Anlass für Beschwerden durch Fahrgäste. Die positive Entwicklung der vorangegangenen Jahre wurde 2019 zunächst unterbrochen. Der Wert der S-Bahn-Haltestellen war mit 2,31 etwas schlechter als 2018 (2,21). Zusammen mit dem Stationsbetreiber DB Station&Service geht die S-Bahn inzwischen jedoch neue Wege. Sie stattet Stationen, beginnend mit Bahrenfeld, Sternschanze und Bergedorf, mit (farbigen) Klebefolien aus und erprobt weitere neue Gestaltungselemente, die das Erscheinungsbild für die Fahrgäste weiter aufwerten.

Insgesamt lag die Kundenzufriedenheit bei der Frage nach der Sauberkeit an den Haltestellen mit Werten zwischen 1,95 und 2,31 etwas niedriger als im Vorjahr, konnte aber einen besseren Durchschnitt erzielen.

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

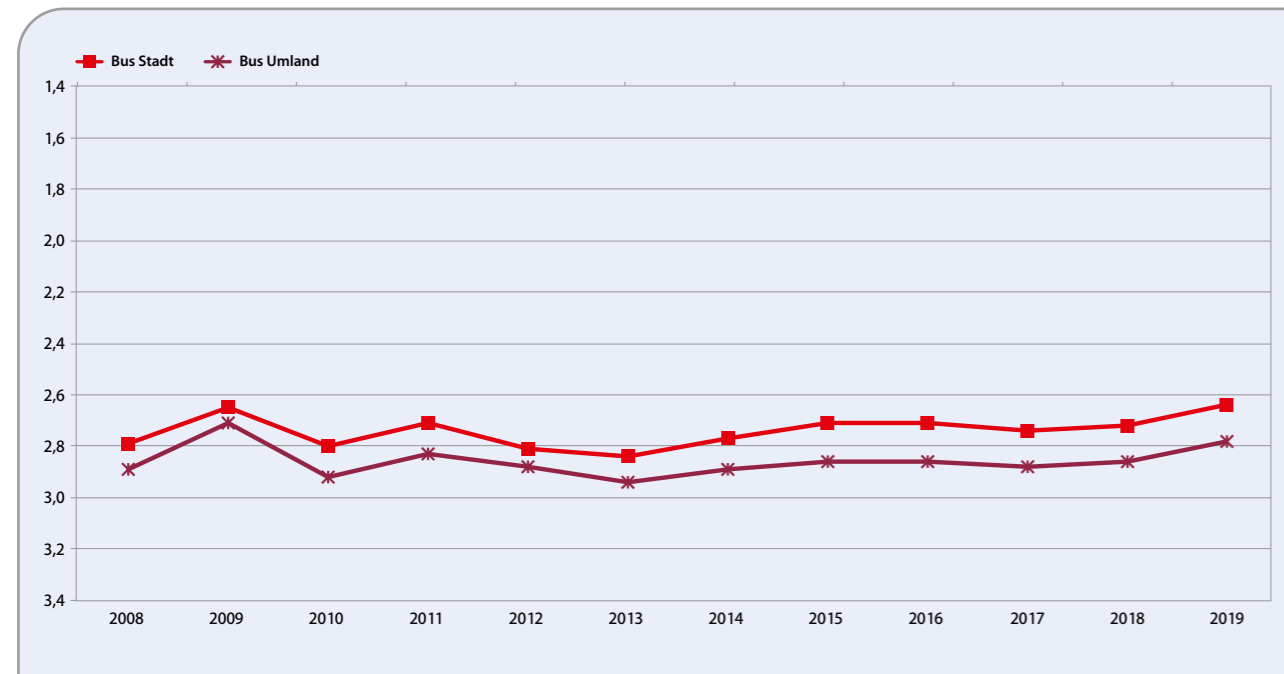


Abbildung 9: Zufriedenheit mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr (Noten 1 – 5)

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

Im Busbereich ist die Sicherung von Anschlüssen in den Abend- und Nachtstunden von großer Bedeutung, denn insbesondere am Stadtrand und im Umland dient der Bus als Abbringer von der Schnellbahn. Verpasste Anschlüsse können bei gleichzeitig nicht vorhandenen alternativen Fahrmöglichkeiten insbesondere in den Nebenverkehrszeiten zu längeren Wartezeiten führen.

Im Vergleich zu 2018 hat sich 2019 die Zufriedenheit mit der Anschlussicherung im Abendverkehr in den städtischen Busnetzen weiter leicht verbessert und ihren bisher besten Wert (2,64) erzielt. Auch die Kategorie Bus Umland konnte eine Verbesserung auf 2,79 erzielen. Die Anschlussicherung in den städtischen Busnetzen wurde wie in allen vorangegangenen Erhebungsjahren weiterhin etwas besser bewertet als in den Busnetzen im Umland.



## 1.2 PÜNKTLICHKEIT

### 1.2.1 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 der Schnellbahn (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 und auf diesem Weg finanzwirksam wird (Kapitel 1.2.2).

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

Pünktlichkeit bedeutet sowohl die Vermeidung von zu frühen Abfahrten als auch von Verspätungen. Beides ist ein Ärgernis für die Fahrgäste und sollte in der Regel nicht vorkommen.

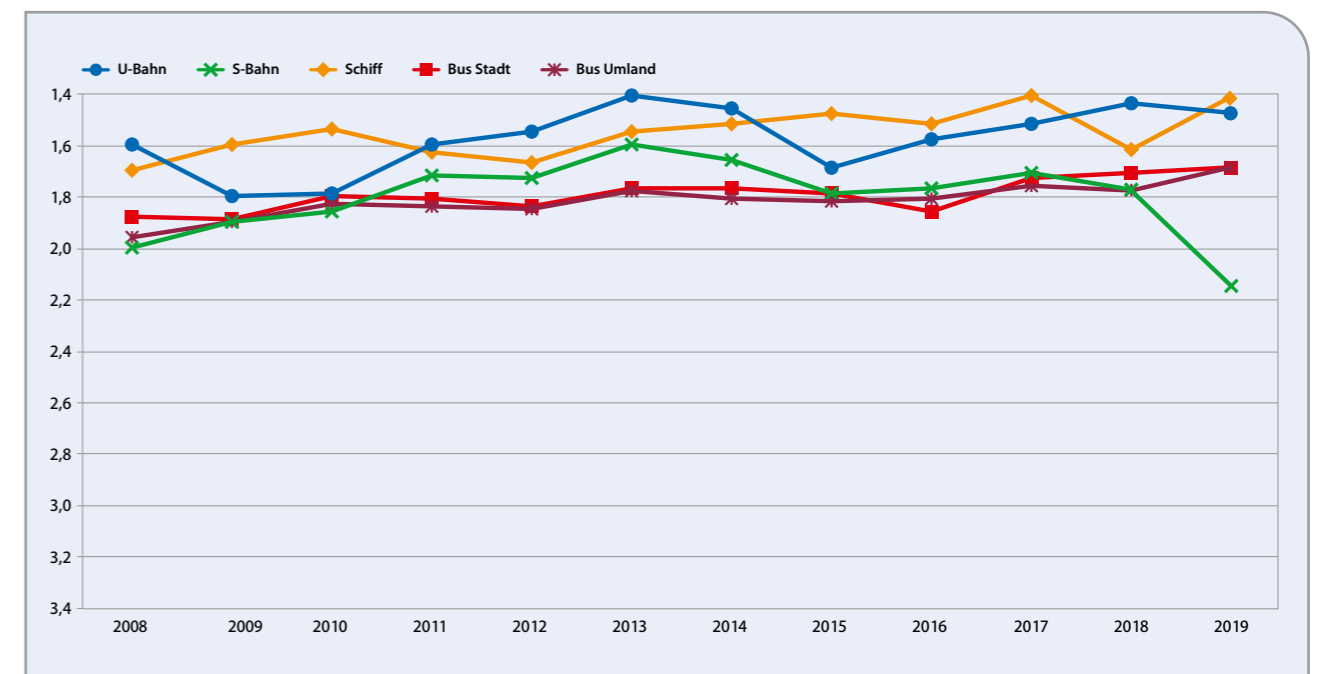


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (Noten 1 – 5)

Vor diesem komplexen Planungs- und Realisierungshintergrund sind die größtenteils guten bis sehr guten Bewertungen durch die befragten Fahrgäste für die Pünktlichkeit im HVV als besonders positiv hervorzuheben. Die Ergebnisse lagen 2019 zwi-

schen 1,42 (Schiff) und 2,14 (S-Bahn). Trotz der leichten Abweichung der S-Bahn gehört die Pünktlichkeit nach wie vor zu dem am besten bewerteten Merkmal innerhalb der Kundenzufriedenheitsbewertung.



## 1.2.2 U- UND S-BAHN

### EINFÜHRUNG

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

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

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

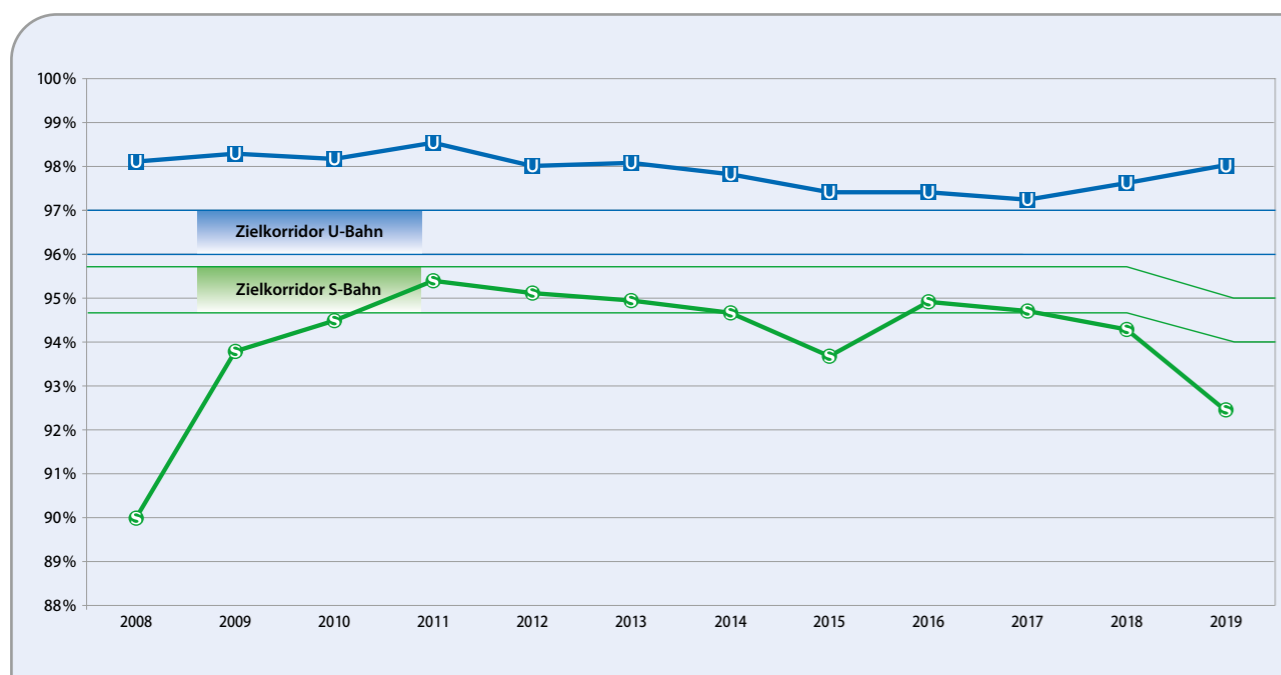


Abbildung 11: Gemessene Pünktlichkeit von U- und S-Bahn

Der Pünktlichkeitswert der S-Bahn lag 2019 mit 92,4% unter der unteren Grenze des mit Beginn des neuen S-Bahn-Verkehrsvertrages zum Fahrplanwechsel 2018/2019 angepassten Zielkorridors von 94 % bis 95 %, in dem weder Bonus noch Malus anfallen. Damit entstand 2019 wie schon 2018 ein Malus für die S-Bahn.

Der Zielkorridor wurde angepasst, weil das Gesamtnetz der S-Bahn bewertet wird und der verspätungsanfällige Abschnitt zwischen Neugraben und Stade im neuen Verkehrsvertrag kom-

plett einbezogen wird. Dieser Abschnitt ist allerdings nicht vergleichbar mit dem Rest des Gleichstrom-S-Bahn-Netzes. Fast 20 Bahnübergänge und der parallele Verkehr von Regionalverkehrszügen, Güterzügen und der S-Bahn führen hier immer wieder zu Störungen und in deren Folge zu Verspätungen der S-Bahn, die nicht unmittelbar im Verantwortungs- und Einflussbereich der S-Bahn Hamburg liegen. Ein Vergleich der aktuellen Werte mit denen vor 2019 ist aufgrund dessen nur begrenzt möglich. Sie werden hier aber der Übersicht halber ebenfalls dargestellt.

Das Jahr 2019 war das erste Betriebsjahr der neuen Fahrzeug-Baureihe ET 490, die zunächst vor allem auf der Strecke der S21 eingesetzt wurde. Leider sind neue Züge trotz klarer Anforderungen im Bestell- und Beschaffungsprozess an den Herstellern nicht immer frei von „Kinderkrankheiten“. So mussten durch den Hersteller der Fahrzeuge noch Softwareupdates eingespielt werden, welche schließlich zu einer besseren Zuverlässigkeit der Züge führten.

Außerdem traten in einem größeren Umfang Türstörungen auf. Der Schließmechanismus der Türen in den Fahrzeugen der neuen Baureihe ET 490 funktioniert – den gestiegenen Anforderungen an Schienenfahrzeuge folgend – anders als in den bisher eingesetzten Baureihen ET 472 und ET 474. Dies haben auch viele Fahrgäste der S-Bahn zunächst erfahren und erlernen müssen. Durch die Verwendung von Lichtschranken wird geprüft, ob sich noch Fahrgäste in der Tür befinden. Ist dies der Fall, schließen die Türen nicht. Gehen Fahrgäste aus dem Bereich nicht heraus, halten sie bei Abfahrten des Zuges die Türen auf oder blockieren sie diese von innen, muss das Fahrpersonal eingreifen. Es kommt zu verzögerten Abfahrten, der Fahrplan kann nicht eingehalten werden. Aufgrund der Türstörungen verspäteten sich Züge auch mit Auswirkungen auf die weiteren Fahrten auf der Strecke, was teilweise Einfluss auf das gesamte S-Bahn-Netz hatte. Die S-Bahn ist dem „Problem“ der Türstörungen mit einer gezielten Kommunikationskampagne begegnet und hat u. a. alle Fahrzeuge mit deutlichen Hinweisen ausgestattet. Im Online-Magazin der S-Bahn Hamburg ist dies für Interessierte im Detail erläutert:

[s-bahn.hamburg/magazin/s-bahn/betrieb-und-technik/unsere-et-490-so-schliessen-die-tueren.html](https://www.s-bahn.hamburg/magazin/s-bahn/betrieb-und-technik/unsere-et-490-so-schliessen-die-tueren.html)

Aber nicht nur die Einflottung der neuen Züge führte 2019 zu einer verschlechterten Pünktlichkeitssituation bei der S-Bahn. Auch kurzfristige, d. h. ungeplante Bauarbeiten, wie sie z. B. auf einem Streckenabschnitt der S21/S2 an einer Übergangsbrücke für mehrere Wochen durchgeführt werden mussten, beeinflussten die Pünktlichkeit durch eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf der entsprechenden Strecke zwischen Berliner Tor und Bergedorf/Aumühle. Warum auch in diesem Fall durch Verspätungen auf einer Linie weitere S-Bahn-Linien im Hamburger S-Bahn-Netz in Mitleidenschaft gezogen werden können, ist auf Seite 19 erklärt.





Für eine Stabilisierung der Qualität wurden seitens der S-Bahn Hamburg zahlreiche Maßnahmen in die Wege geleitet. Zusätzlich wurde der Austausch zwischen der Stadt Hamburg, dem HVV und der S-Bahn Hamburg darüber intensiviert, wie dringend erforderliche Maßnahmen beschleunigt werden können, wozu auch die Steigerung der Qualität der erforderlichen Infrastruktur und die Verringerung von Störungen aufgrund betriebsfremder Personen in den Gleisen zählen. Der Runde Tisch „Qualität und Pünktlichkeit der DB in Hamburg“ bietet seitdem das kontinuierliche Forum, in welchem konkrete Maßnahmen vereinbart und regelmäßig betrachtet werden.

Hierzu zählen die folgenden Maßnahmenpakete:

**1. Schnelle Eingreiftruppe:**

DB Netz setzt für das Hamburger Schienennetz ein Team ein, das kurzfristige Störungen in der Infrastruktur schnell beseitigt. Nach Möglichkeit, noch bevor es Auswirkungen auf den Fahrgastbetrieb gibt, werden auffällige und störanfällige Bauteile repariert oder getauscht.

**2. Weniger Personen in den Gleisen:**

Bis 2021 will die S-Bahn Hamburg gemeinsam mit DB Station&Service an den Bahnsteigen in den Citytunnelstationen zusätzliche Sperren einbauen. Außerdem sollen die Strecken zwischen Hamburg Hbf und Harburg sowie Bergedorf eingezäunt werden. So soll die Anzahl der Streckensperrungen durch Personen in den Gleisen gesenkt werden.

**3. Neue Infrastruktur in Hamburg:**

Allein im Jahr 2019 erneuerte DB Netz 40 Kilometer Gleise und 70 Weichen im Raum Hamburg. Bis 2022 sollen noch einmal 160 Kilometer Gleise und über 200 Weichen getauscht werden.

**4. Zusätzliche Wartung der Gleise und Weichen:**

DB Netz erhöhte bereits 2019 die Schienenschleif-Intervalle im Hamburger S-Bahn-Netz. So werden Schäden an Gleisen und Weichen behoben, bevor es Einschränkungen im S-Bahn-Verkehr gibt.

**5. Zuverlässige Bahnübergänge:**

DB Netz hat bis Ende 2019 störungsanfällige Bauteile an Bahnübergängen getauscht, wie etwa Radsensoren und mehrere hundert Meter Kabel.

Der Jahrespünktlichkeitswert der U-Bahn betrug im Jahr 2019 98 % und lag damit wie auch schon in den vergangenen Jahren seit Beginn der finanzwirksamen Messung des QSV über der oberen Grenze des Zielkorridors von 96 % bis 97 %. Die Pünktlichkeit der U-Bahn verbesserte sich weiter und verstetigte damit den positiven Trend aus 2018. Aufgrund des hohen Pünktlichkeitswertes gab es nur wenige Beschwerden von Fahrgästen zum Betrieb der U-Bahn.

**Warum gibt es solche deutlichen Unterschiede zwischen U- und S-Bahn-Pünktlichkeit?**

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

Neben Verspätungen aus Gründen, die unmittelbar im Verantwortungsbereich der Verkehrsunternehmen liegen (z. B. technische Fahrzeugmängel, Bahnsteigwenden, Flügelvorgänge, Fehldispositionen), spielen bei Verspätungen zunehmend begrenzt beeinflussbare externe Ursachen eine Rolle und wirken sich negativ auf die Pünktlichkeit der U- und S-Bahnen im HVV aus. Insbesondere bei der S-Bahn stellen betriebsfremde Personen in den Gleisanlagen, Polizei- oder Notarzteinsätze und Störungen durch Witterungseinflüsse weiterhin die häufigsten Gründe für Verspätungen dar.

Dieser Anteil von „externen Ursachen“ hat laut Analyse des Verkehrsunternehmens in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Ziel der Verkehrsunternehmen und des HVV ist es daher, mit wirksamen Maßnahmen (z. B. Einzäunung von weiteren Streckenabschnitten, Einrichtung von neuen Weichen, Grünrückschnitt) den Verspätungsursachen entgegenzuwirken und den Betrieb nach Störungen schnell wieder zu stabilisieren. Der Anteil externer Verspätungsursachen hat allerdings auch 2019 einen beträchtlichen Umfang ausgemacht.

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

Wenn Fahrgäste von Verspätungen betroffen sind, haben sie die Möglichkeit, die HVV-Garantie in Anspruch zu nehmen. Weiterführende Informationen sind in Kapitel 4 „Ergebnisse der HVV-Garantie“ zu finden.



### 1.3 MYSTERY SHOPPING

#### EINFÜHRUNG

In den HVV-Qualitätsstandards sind die genauen Vorgaben und Richtlinien zu der Beschaffenheit und Mindestausstattung von Fahrzeugen/Schiffen und Haltestellen/Anlegern festgeschrieben. Die Überprüfung des Erfüllungsgrades der HVV-Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Mystery Shoppings durch Qualitätskontrollen im Netz. Wie bei der Kundenzufriedenheitsbefragung werden auch für diese Erhebung mobile Endgeräte zur schnelleren Datenverarbeitung genutzt.

Bei den U- und S-Bahn-Haltestellen werden u. a. Wegweisung, Aufzüge/Fahrtreppen, Ausstattung der Informationsvitrinen, Fahrkartenautomaten und Zugzielanzeiger überprüft und je nach Zustand bewertet. Merkmale, die in den Verantwortungsbereich von DB Station&Service fallen, wurden 2019 erstmals finanzwirksam bewertet. Dieses Vorgehen wurde analog auf die entsprechenden Ausstattungsmerkmale bei der U-Bahn angewendet. Die Bushaltestellen und Schiffsanleger wurden schwerpunktmäßig auf die Fahrgastinformation wie z. B. die Beschriftung der Haltestellenfahne oder die Tarif- und Fahr-

planaushänge überprüft. Bei den Fahrzeugen stand bei allen Verkehrsmitteln die Information an und im Fahrzeug im Fokus. Dazu zählen Aushänge und Anzeigen ebenso wie die automatische Haltestellenansage.

Boni können beim Mystery Shopping für die Bus- und Schiffsnetzwerke ausschließlich für die Merkmale Fahrplan- und Tarif-aushang erzielt werden, denn bei allen anderen Merkmalen ist lediglich ein neutrales bzw. ein negatives Ergebnis möglich. Bei den Schnellbahn-Teilnetzen kann im QSV-Baustein Mystery Shopping für kein Merkmal ein Bonus erzielt werden.

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

Im Busbereich beträgt die Anzahl der 2019 kontrollierten Richtungshaltestellen/Masten 3.755 (dies entspricht ca. 1.880 Haltestellen) von rund 7.850 in das QSV fallenden Richtungshaltestellen. Die Anzahl der kontrollierten Fahrzeuge liegt bei ca. 1.350.

Somit wurden insgesamt etwa 47% der Haltestellen und 100% der Fahrzeuge aufgenommen. Im Schnellbahn- und Schiffsbereich wurden alle Haltestellen/Anleger, 18 Schiffe sowie 132 Wagen der S-Bahn und 170 Wagen der U-Bahn geprüft.

#### 1.3.1 ERGEBNISSE BUS UND SCHIFF

Die erhobenen Merkmale des Mystery Shoppings für die Busverkehre werden den drei Gruppen Haltestellenmast, Haltestellen-Fahrgastinformation und Bus-Fahrgastinformation wie folgt zugeordnet:

- Haltestellenmast: Haltestellensymbol, Namenszeile, Tarifzeile, Linienzeile, Mastfarbe/-zustand
- Haltestellen-Fahrgastinformation: Fahrpläne, Tarifinfo, ggf. Verkehrsnetzplan
- Bus-Fahrgastinformation: Informationen am und im Fahrzeug, wie Haltestellenansagen/-anzeigen

Auch die Fahrgastunterstände werden im Rahmen des Mystery Shoppings miterhoben, allerdings liegt die Zuständigkeit für diese beim jeweiligen Baulastträger. Mängel, die in die Verantwortung des Baulastträgers fallen, werden den Verkehrsunternehmen nicht berechnet.

Beim Haltestellenmast (Abbildung 12, blaue Balken) wurde von den Erheberrn im Netz am häufigsten bemängelt, dass Haltestellenschilder, Liniennummern mit roten Rauten und HVV-Logos von der Sonne ausgeblendet waren.

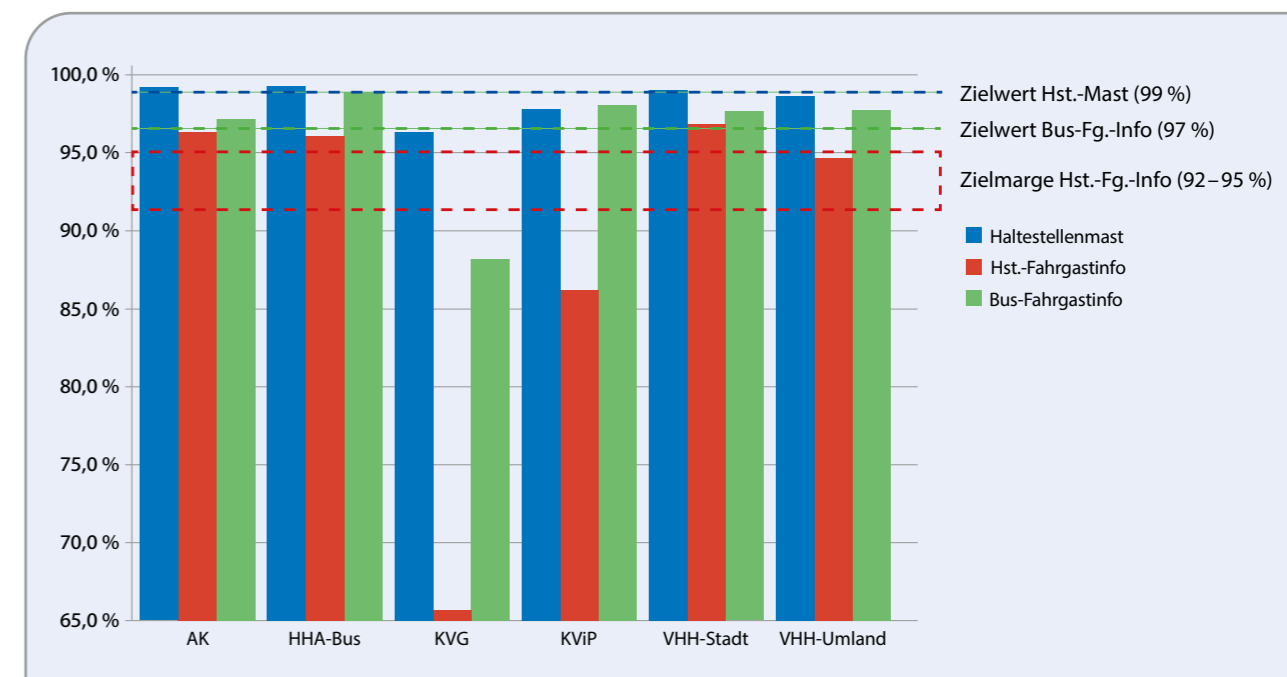


Abbildung 12: Ergebnisse Mystery Shopping 2019 in Bussen und an Bushaltestellen (Hst.)

Auch bei den Mängeln der Fahrgastinformation (rote Balken) spielte die Sonne eine Rolle, denn am häufigsten führten hier verblichene Verkehrsnetzpläne zu einer Abwertung. In den Fahrzeugen (grüne Balken) resultieren die Malusse überwiegend aus veralteten Nutzungsbedingungen und fehlenden Aushängen zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Beim Haltestellenmast wurde der Zielwert von 99% von den Verkehrsunternehmen KViP, KVG und der VHH im Umland knapp verfehlt. Hier die Merkmale mit dem jeweils niedrigsten Erfüllungsgrad:

- KViP: Liniennummern in Rauten 95,5%
- KVG: Haltestellensymbol 92,9%
- VHH-Umland: Mastzustand 95,9%

Bei der Merkmalsgruppe Haltestellen-Fahrgastinformation verfehlten die KViP und die KVG den unteren Zielwert von 92% schon deutlicher:

- KViP: Tarifinformation 67,3%
  - KVG: Verkehrsnetzpläne (im TN Süderelbe) 65,7%
- Die Zielvorgabe von 97% in der Gruppe Bus-Fahrgastinformation erreichten bis auf die KVG erfreulicherweise alle Verkehrsunternehmen:
- KVG: DSGVO: 18,2% und Haltestellenanzeigen 78,4%

Alles in allem unterscheiden sich die Erhebungsergebnisse im Mystery Shopping beim Bus Umland nach wie vor von den Ergebnissen beim Bus Stadt. Während bei den Verkehren der Hochbahn und der VHH in Hamburg alle Zielwerte erreicht wurden, besteht im Umland noch Handlungsbedarf bei der Haltestellenpflege. Positiv herauszustellen ist hier die Autokraft, die zum ersten Mal seit 2015 keinen Malus im Mystery Shopping erzielte.

Bei den Schiffen sorgten wie bereits in den Vorjahren fehlende bzw. falsche Haltestellenansagen (Erfüllungsgrad: 83,5%) und -anzeigen (Erfüllungsgrad: 64,4%) für einen Malus.

### 1.3.2 ERGEBNISSE U- UND S-BAHN

Im Jahr 2019 mussten bei den Qualitätskontrollen des HVV an den über 150 Schnellbahnhaltestellen und in rund 300 Wagen von U- und S-Bahn (170/132) erneut verhältnismäßig wenige Mängel an den im Rahmen des Mystery Shoppings zu prüfenden Merkmalen dokumentiert werden. Aus Sicht des HVV ist insgesamt ein hohes Qualitätsniveau vorhanden.

Aus diesem Grund sind auch im Jahr 2019 weder für die U-Bahn noch für die S-Bahn in der zusammenfassenden Berechnung dieses Bausteins Malus-Beträge angefallen. Grundsätzlich sehr positiv ist, dass systematische bzw. strukturelle Mängel weiterhin nicht festgestellt werden konnten. Die Vorgaben hinsichtlich der HVV-Qualitätsstandards werden von den beiden Verkehrsunternehmen sehr sorgfältig umgesetzt.

Vor allem die wichtigen technischen Einrichtungen zur Fahrgastinformation wie Zugzielanzeiger oder die Fahrkartenautomaten zum Vertrieb der HVV-Fahrkarten wiesen bei den Stichprobenprüfungen des HVV fast keine Mängel auf. So mussten im Rahmen der Haltestellenbegehungen bei über 540 Fahrkartenautomaten von U- und S-Bahn bzw. DB Vertrieb insgesamt nur neun größere Mängel aufgenommen werden („Automat außer Betrieb, Bedienungsmaße eingefroren“). Auch 2019 waren Fahrkartenautomaten mit Aufklebern beklebt oder beschmiert, welche das Erscheinungsbild störten. Die eigentliche Funktion der Fahrkartenautomaten wird durch diese Art von Mangel jedoch nicht beeinträchtigt. Bei den Zugzielanzeigern war das Qualitätsniveau wie in den Vorjahren weiterhin sehr hoch: Von den erneut ca. 1.200 geprüften Zugzielanzeigern auf den Bahnsteigen von U- und S-Bahn wiesen bei den Stichprobenkontrollen des HVV an allen Stationen lediglich bei der S-Bahn zwei Zugzielanzeiger größere (Ausfall) sowie einige weitere kleinere Mängel auf (Anzeigedefekte). In einigen Fällen waren Aufkleber oder Beschmierungen, z.T. aber auch Verschmutzungen durch Staub, Taubenkot oder Spinnweben, der Grund für eine teilweise Abwertung.

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

den standardisierten Vitrinen angeordnet. An besonders exponierten Vitrinenstandorten wurde 2018 bei der Begehung der Stationen festgestellt, dass durch die Sonneneinstrahlung die Linienfarbe der „U3“ und „AKN“ in den Schnellbahnplänen z.T. bereits nach einem halben bis drei viertel Jahr z.T. deutlich verblichen war. Durch die Verbesserung der Druckqualität infolge des Wechsels der Druckerei musste dieser Mangel 2019 nicht mehr dokumentiert werden.

Nicht immer funktionstüchtig waren Aufzüge, die an Haltestellen der U- und S-Bahn im Regelfall die Barrierefreiheit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste herstellen. Sowohl Baumaßnahmen im Umfeld der Aufzüge als auch die Reparatur von Störungen oder die Erneuerung von Aufzugsanlagen waren Ursachen dafür. Handelt es sich um planmäßige Wartungsarbeiten, wird von einer Abwertung abgesehen. Sind die Aufzüge aus technischen Gründen defekt, gilt dies als Mangel. Grundsätzlich ist aber der überwiegende Teil der Aufzüge im HVV betriebsbereit. Fahrgäste können vor oder während einer Fahrt den Betriebszustand auch jederzeit über den HVV-Aufzugsplan prüfen: [hvv.de/aufzugsplan](http://hvv.de/aufzugsplan)

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

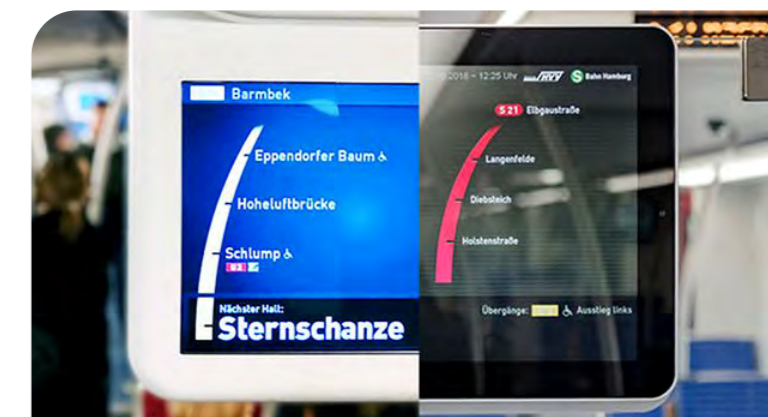
Stationäre Einrichtungen in Haltestellen, die auch 2019 wiederholt abgewertet werden mussten, sind „Informationsvitrinen“, „Haltestellenschilder“ (mit dem Namen der Haltestelle und der Wegeleitung) oder „Empfangsinformationen“ (mit dem Namen der Haltestelle und Liniensymbolen sowie S- oder U-Symbol), insbesondere in den Zugangsbereichen zu Tunnelhaltestellen.

In den allermeisten Fällen wurden dabei Abwertungen aufgrund von Vandalismus vorgenommen: Aufkleber, Beschmierungen und zerstörte Scheiben sind die häufigsten Gründe für die Mängelaufnahme. In diesen Fällen zeigt sich die Notwendigkeit einer sehr regelmäßigen Kontrolle, Reinigung, Wartung und ggf. Instandsetzung der Haltestelleneinrichtungen durch die Verkehrsunternehmen oder Infrastrukturbetreiber. Aber auch kurze Reaktionszeiten sind notwendig, damit Schäden schnell beseitigt und Nachahmer nicht angeregt werden. Es ist in diesem Zusammenhang auch im Hinblick auf die hohen Kosten für die Schadensbeseitigung festzuhalten, dass ohne mutwillige Beschmierungen und Zerstörungen ein besseres Qualitätsniveau an den Haltestellen erreicht werden könnte, vor allem bezüglich des Eindrucks einer Haltestelle, die auch als „Visitenkarte“ für den ÖPNV gilt.

Durch eine noch engere Zusammenarbeit von HVV, S-Bahn Hamburg und DB Station&Service mit Beginn des neuen S-Bahn-Verkehrsvertrages zum Fahrplanwechsel 2018/2019 wurden auch viele Mängel beseitigt, die bisher nicht unmittelbar im Fokus standen.

In den Fahrzeugen von S- und U-Bahn werden bei den Qualitätsprüfungen Abwertungen vorgenommen, wenn die innen im Wagen aufgeklebten Pläne (HVV-Schnellbahnplan, Nutzungsbedingungen, Tarifzonenplan) nicht aktuell oder beschädigt sind oder wenn die Anzeige/Durchsage der nächsten Haltestelle nicht korrekt funktioniert.

Insgesamt zeigte sich 2019 wie auch in den Vorjahren im QSV-Prüfungsbereich „Fahrzeug“ ein sehr gutes Qualitätsniveau, so dass es erneut nur zu wenigen Abwertungen im Rahmen der Qualitätsprüfung kam. Bei der U-Bahn waren insgesamt 99,2% (2018: 99,1%, 2017: 98,7%) und bei der S-Bahn knapp 97,2% (2018: 98,0%, 2017: 98,0%) der geprüften Merkmale schadensfrei. Durch das weitere Einflotten von neuen Fahrzeugen bei U- und S-Bahn stehen Fahrgästen vermehrt digitale Anzeigen in den Fahrzeugen zur Verfügung („Fahrgastfernsehen“), die insbesondere auch die nächste Haltestelle, ein Linienband mit den weiteren Haltestellen oder auch z.T. den Betriebszustand von Aufzügen anzeigen. Auch diese Anzeigen werden vom HVV hinsichtlich ihrer Nutzbarkeit durch die Fahrgäste geprüft und in Zukunft entsprechend bewertet.



### 1.4 FAHRKARTENKONTROLLEN

#### EINFÜHRUNG

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

Im Jahr 2019 konnten alle Verkehrsunternehmen bis auf die VHH (-3.706 Std.) und die KVG (-20 Std.) ihre Vorgaben bei den zu leistenden Prüferstunden erfüllen. Sowohl die KVG als auch die VHH machten von ihrem Recht Gebrauch, 2019 zu wenig geleistete Prüferstunden ganz bzw. zum Teil auf das Jahr 2020 zu übertragen. Somit ergab sich für 2019 im Baustein Fahrkartenkontrollen nur für die VHH ein Malus. Insgesamt wurde 2019 eine Prüferleistung von 253.226 Stunden erbracht.

## 1.5 MONETÄRES GESAMTERGEBNIS

### EINFÜHRUNG

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

Die Bonus-Malus-Zahlungen werden gepoolt, dabei sind Bonus-Zahlungen begrenzt auf die Höhe der anfallenden Malusse aller am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen. Reichen die

Malus-Beträge zur Bedienung der Boni nicht aus, erfolgt die Ausschüttung der Boni an die Unternehmen prozentual auf die zur Verfügung stehende Summe.

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

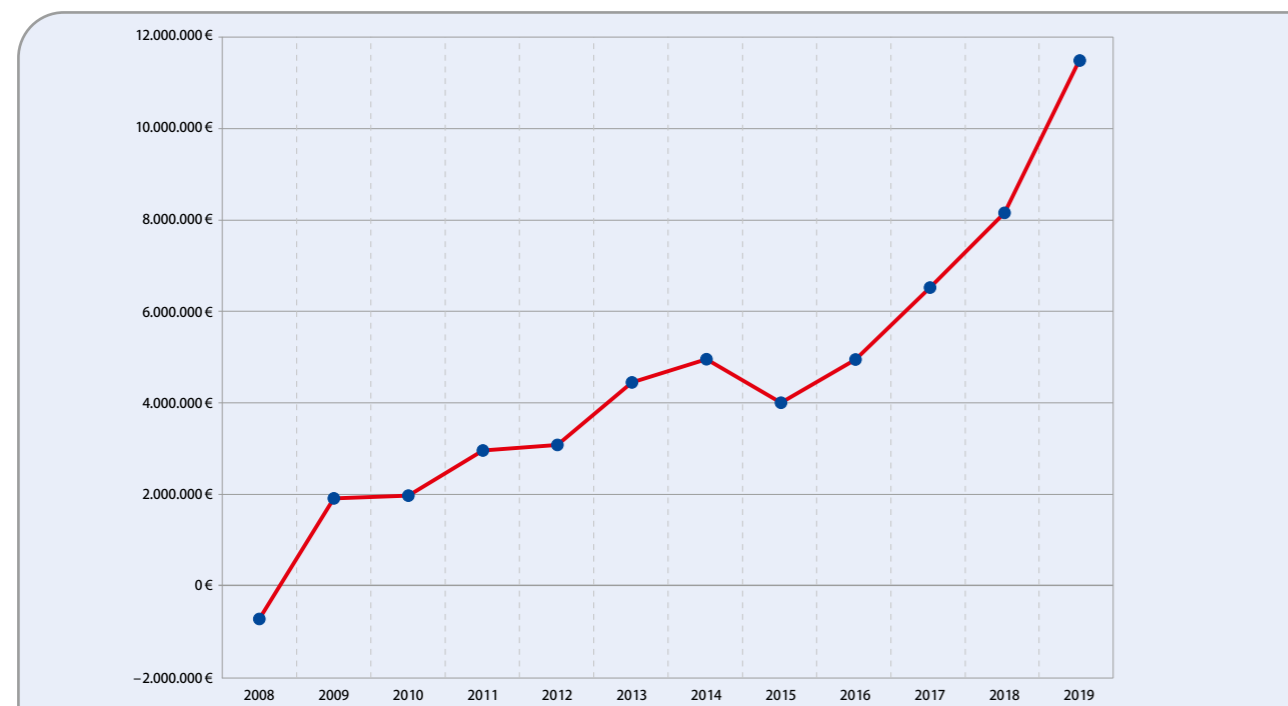


Abbildung 13: Bonus-Malus-Saldoentwicklung seit 2008 über alle Verkehrsunternehmen (inkl. finanzunwirksamer Verkehre)

2019 wurde inklusive der nicht finanzwirksamen Verkehre der KVG in Höhe von - 37.946 € ein Bonus-Malus-Saldo von 11.393.661 € erzielt (Abbildung 13). Der Bonus-Anspruch betrug im Jahr 2019 insgesamt 11.431.607 €, das waren rund 4.000.000 € mehr als im Vorjahr.

Ursachen für die Steigerung der Gesamtsumme im Vergleich zum Vorjahr waren zum einen die erstmalige finanzwirksame Abrechnung der Merkmale im Schnellbahnbereich, die in den Verantwortungsbereich von DB Station&Service fallen bzw. dem Äquivalent bei der U-Bahn, und zum anderen die weitere

deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheitsergebnisse. Auch die Hadag konnte nach der kurzfristigen Verschlechterung ihres Ergebnisses 2018, das vor allem an der Bewertung in

der Kundenzufriedenheit lag, ihre Ergebnisse wieder verbessern. Aufgrund dessen konnte die Hadag den Malus-Bereich wieder verlassen und in den Bonus-Bereich zurückkehren.

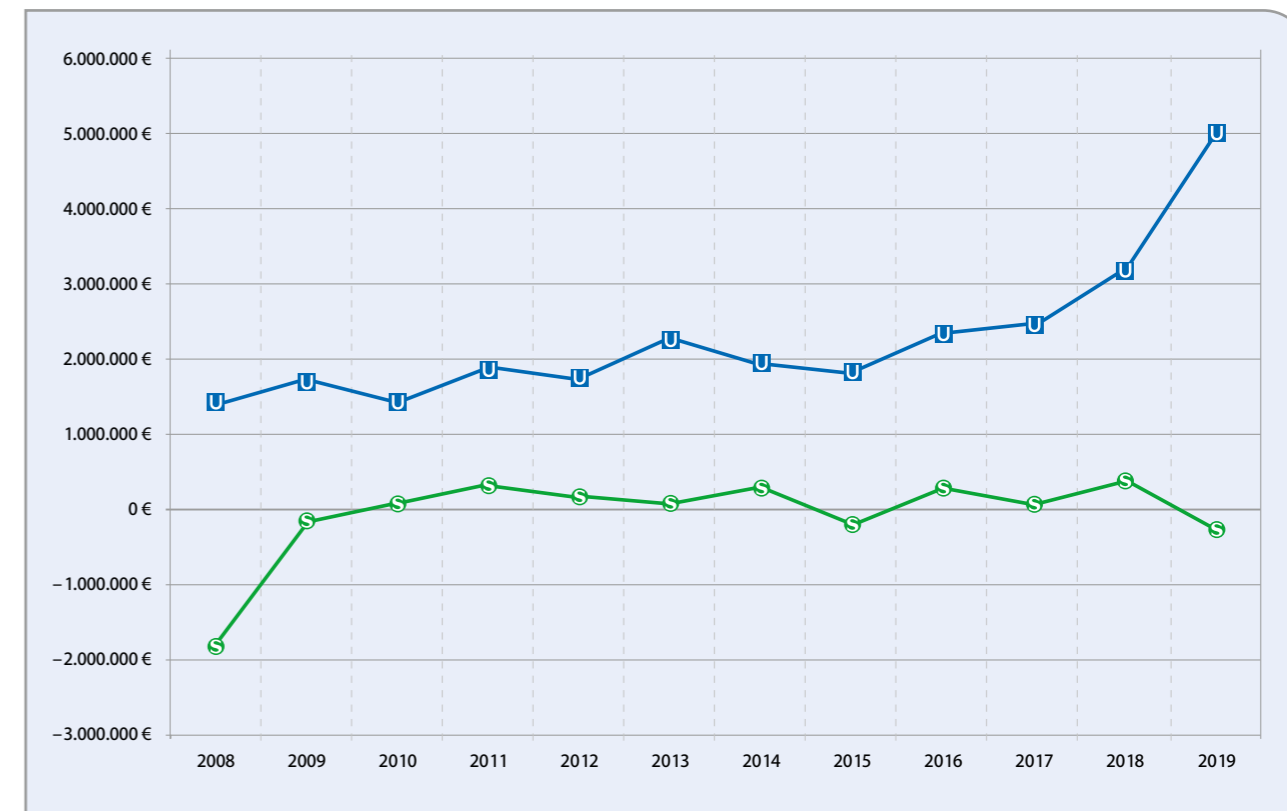


Abbildung 14: Bonus-Malus-Saldoentwicklung seit 2008 für U- und S-Bahn (bis 2018 ohne und seit 2019 mit DB Station&Service bzw. U-Bahn-Äquivalent)

Die U-Bahn konnte ihren Bonus-Anspruch wie in den Vorjahren auch 2019 steigern. Der deutliche Anstieg ist u. a. auf die erstmalig finanzwirksame Abrechnung der U-Bahn-Merkmale, die äquivalent zur Betrachtung S-Bahn/DB Station&Service vor 2019 nicht einbezogen wurden, zurückzuführen. Im Vergleich zu 2018 verzeichnete die S-Bahn 2019 bei dem Bonus-Malus-Saldo erstmals seit 2015 wieder einen negativen Wert. Der Einbezug der Merkmale von DB Station&Service ist hier jedoch nicht ursächlich, sondern das Ergebnis der Pünktlichkeitsbewertung der S-Bahn (vgl. auch Seite 16).



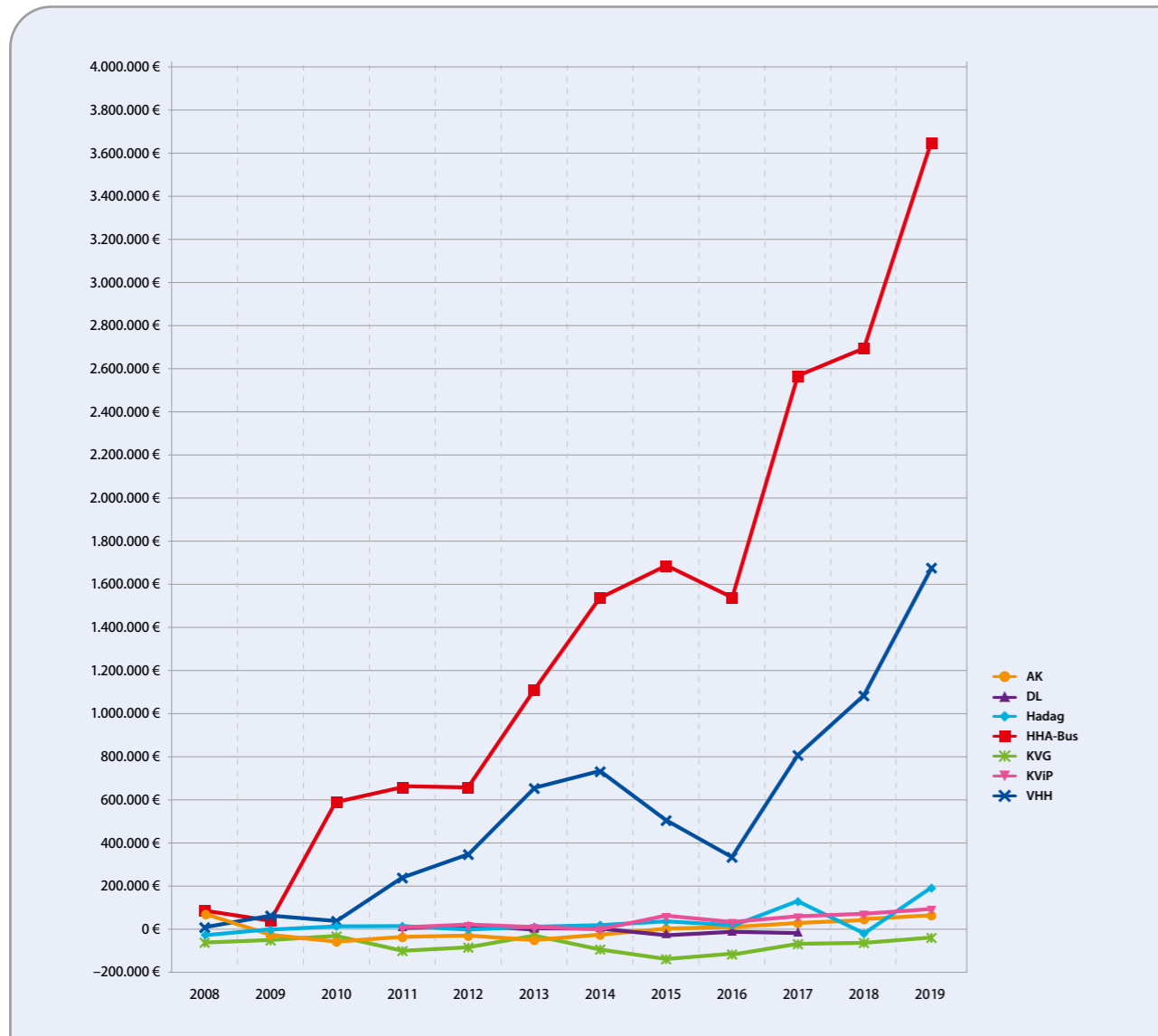


Abbildung 15: Bonus-Malus-Saldoentwicklung seit 2009 für Bus- und Schiffsunternehmen

Die KVG schloss 2019 zwar mit einem negativen Gesamtergebnis im Malus-Bereich ab, konnte aber ihr bestes Ergebnis seit 2013 erzielen. Das lag im Wesentlichen an dem erreichten Bonus im Baustein Kundenzufriedenheit.

Für alle am QSV teilnehmenden Verkehrsunternehmen ist mit Ausnahme der S-Bahn (hier begründet durch Probleme bei der Pünktlichkeit) ein positiver Trend zu verzeichnen.

## 2 QUALITÄTSMESSUNG IN HVV-SERVICESTELLEN 2019

Im Jahr 2019 hat der HVV, im 11. Jahr in Folge, die Qualität der HVV-Servicestellen mittels verdeckter Testkäufe (Mystery Shopping) überprüfen lassen. Untersucht wurden insgesamt 35 HVV-Servicestellen mit auf Monatsmitte und Ultimo verteilten Testbesuchen. Die Studie wurde im Zeitraum Ende August bis Anfang November durch das Institut IPSOS aus Hamburg realisiert. Es wurden über 1.000 Tests in HVV-Servicestellen durchgeführt.

Zudem wurden 2019 erstmals HVV-Card-Szenarien getestet, die sich mit dem Auslesen der Karte bzw. dem Kauf eines Tickets mit der HVV-Card beschäftigten.

Insgesamt erlangten die getesteten HVV-Servicestellen mit Durchschnittswerten von 2,2 in der Gesamtzufriedenheit bzw. 2,1 bei der Weiterempfehlungsbereitschaft, jeweils gemessen auf einer 6er-Skala, gute Werte, die in etwa auf dem Niveau der Vorjahre liegen.

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

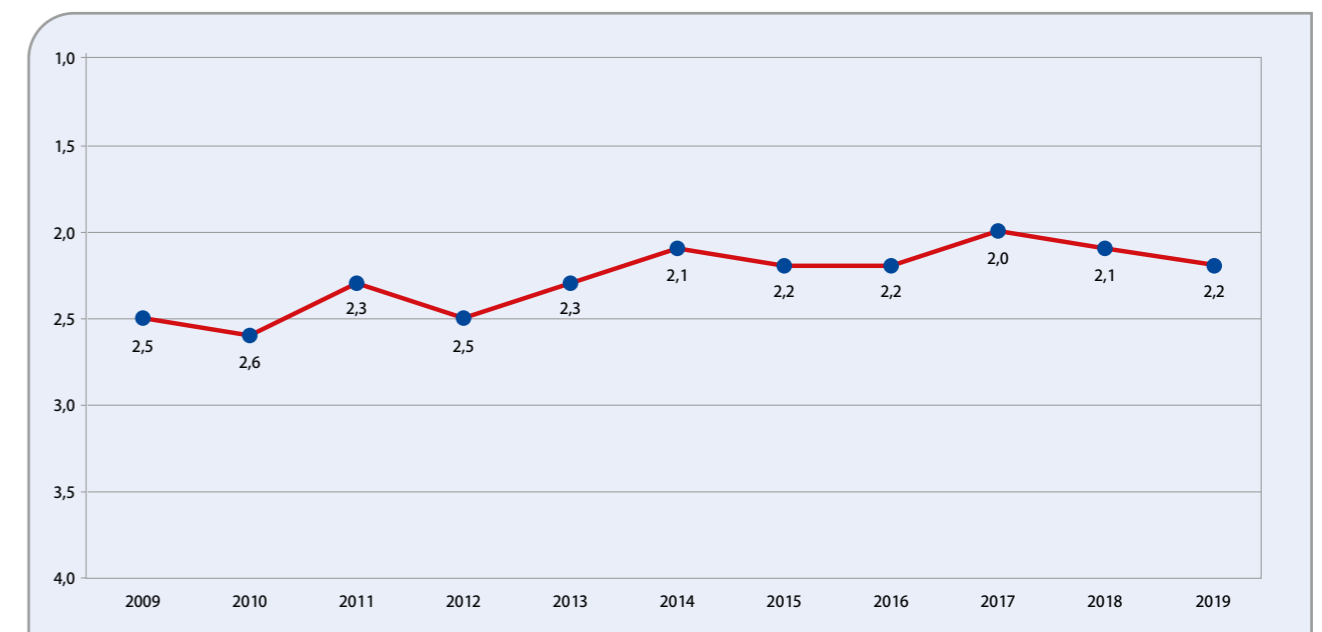


Abbildung 16: Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit den HVV-Servicestellen seit 2009 (Noten 1–6)

Die mit Fremdpersonal betriebenen Servicestellen schnitten 2019 mit 78 Indexpunkten wieder etwas schlechter ab (-5 Punkte), nachdem im Vorjahr erstmalig deren Qualität besser beurteilt wurde, als die Servicestellen mit Eigenpersonal. Die eigenen Servicestellen haben hingegen das Niveau von 81 Indexpunkten gehalten.

sonal. Die Wartezeit in den Servicestellen mit eigenem Personal lag mehrere Minuten über den übrigen Servicestellen.

Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden und die Sicherheit in der Beratung wurden weiterhin positiv beurteilt (Note 1,7 bzw. 1,8). Über 80 % der testenden Kunden zeigten sich hier zufrieden (Skalenwerte 1 und 2). Die Bewertung der Interessiertheit der Mitarbeitenden (1,9) hat sich erfreulicherweise gegenüber dem Vorjahr (2,1) wieder leicht verbessert.

Bei der Wartezeit zeigten sich erneut signifikante Unterschiede zwischen den Servicestellen mit eigenem und externem Per-

Im Gesamtindex erreicht die am besten bewertete Servicestelle (Bahnhof Büchen) mit 91,6 Indexpunkten als einzige Servicestelle über 90 Indexpunkte. Auf den Plätzen folgen mit den Servicestellen in Schnelsen und Wilhelmsburg (Keserci) zwei Servicestellen mit Fremdpersonal, danach mit dem Bahnhof Bergedorf und dem HVV-Kundenzentrum zwei Top-Servicestellen mit eigenem Personal.

Kompetenz (Fahrkartenempfehlung) zutage. Alles in allem war auch der Gesamteindruck der Testenden hier unterdurchschnittlich.

Probleme traten zudem in vielen Servicestellen bei den HVV-Card-Szenarien auf. Insbesondere das Auslesen der auf der HVV-Card gespeicherten Produkte erwies sich als problematisch, sofern der Kunde nicht in einer Servicestelle des Betreibers war, von dem er auch die HVV-Card erhalten hatte. Bei der Vernetzung der Systeme wurde damit Handlungsbedarf deutlich.

Bei den schwächeren Servicestellen traten vor allem Probleme bei der Ermittlung des Kundenwunsches und der fachlichen

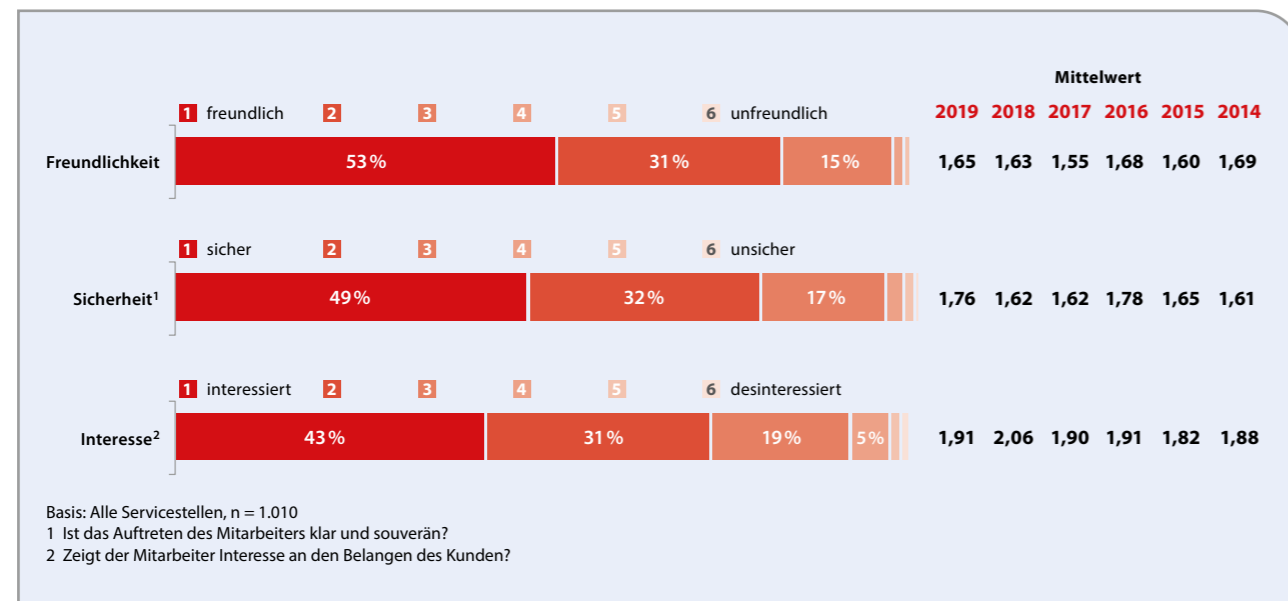


Abbildung 17: Beispielhafter Gesamtüberblick über das Auftreten der Mitarbeitenden in Servicestellen im Jahr 2019 (Werte < 2% werden nicht ausgewiesen)



### 3 HALTESTELLENUMFELD-KOORDINATION (HUK)

#### EINFÜHRUNG

Die Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) befasst sich seit 2013 mit der Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Hamburger Schnellbahn-Haltestellenumfeldern. Die Umfelder beeinflussen nicht nur die Wahrnehmung des ÖPNV durch die HVV-Kundschaft, sondern auch den Eindruck der Passantinnen und Passanten vom angrenzenden Stadtteil.

Durch die Initiierung einer verstärkten Zusammenarbeit der zuständigen Akteure stößt die HUK die Abstimmung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität an. Dabei ist das Themenspektrum mit Sauberkeit, Gestaltungsqualität, Grünpflege, baulicher Unterhaltung, Infrastrukturdefiziten, (subjektiver) Sicherheit, Barrierefreiheit, Wegeleitung, Klärung formaler Zuständigkeiten, Winterdienst und sozialen Problemen breit angelegt.

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

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



### 3.1 BEARBEITUNG VON HALTESTELLENUMFELDERN 2019

2019 wurden die Haltestellenumfelder Harburg, Landwehr und Reeperbahn in einer Arbeitsgruppe bearbeitet. Auf der Basis von 2018er-DSQH-Jahresauswertungen griff die HUK außerdem mehrere Umfelder mit deutlich schlechterer Jahres-

note als der Gesamtdurchschnitt auf: Alsterdorf, Alter Teichweg, Sternschanze und Straßburger Straße. Zusätzlich bearbeitete die HUK in weiteren Umfeldern größere Einzel- bzw. Sonderthemen.

Haltestellenumfeld	Bearbeitung größerer Einzel- bzw. Sonderthemen
R/S Altona	Zugang Neue Große Bergstraße: Umgang mit Trinkergruppen und Obdachlosen im Zugang
U/S Barmbek	Tauben unter DB-Brücken Fuhlsbüttler Straße Nassreinigung + Kaugummientfernung auf der Busumsteiganlage
R/S Bergedorf	Gestaltung/Beleuchtungssituation unter der Eisenbahnbrücke Alte Holstenstraße
S Berliner Tor	Barrieren durch Fahrräder und E-Tretroller am DB-Müllplatz Beim Strohhouse
R/S Dammtor	Wegweisung während Baumaßnahmen, Schäden, Barrieren
A/S Eidelstedt	Beleuchtung unter den Brücken: Klärung der Zuständigkeit und Instandsetzung
S Elbgaustraße	Experimentelle Umgestaltung des DB-Müllplatzes
U Farmsen	Umsetzung von Maßnahmen im Zusammenhang mit der LSBG-Planung zur Busbeschleunigung
U Habichtstraße	Klärung von Zuständigkeiten zur Vorbereitung einer Fassadengestaltung
U Hamburger Straße	Umgestaltung Louis-Braille-Platz durch Bezirksamt Hamburg-Nord
Hauptbahnhof	Baustelleneinrichtungsfläche neben Steintorbrücke Umgestaltung Vorplatz Drob-Inn
S Holstenstraße	Runder Tisch wegen Trinker-/Drogenszene, Planungsvorhaben B+R, Veloroute 13 und öffentliche Toilette
S Königstraße	Zukunft des Gebäudes über Zugang Behnstraße (ehem. öffentliche Toilette)
U Lutterothstraße	Gestaltung von Graffiti-verunstalteten Flächen
S Mittlerer Landweg	Gestaltung von Graffiti-verunstalteten Flächen
S Neugraben	Neugestaltung Busumsteiganlage/Bahnhofsvorplatz Neugraben B+R-Planung
S Othmarschen	Gestaltung von Graffiti-verunstalteten Flächen
R Rahlstedt	Fehlende Wegeleitung zwischen Busanlagen und R-Bahnhof für mobilitätseingeschränkte Menschen
S Rothenburgsort	Einzelbegehungen zur Umsetzung von Maßnahmen
U/S Sternschanze	Sauberkeit im westlichen Teilbereich
Div. Bushaltestellen	Klärung von Zuständigkeiten und Initiierung von Einzelmaßnahmen

**Tabelle 3:** HUK-Bearbeitung von größeren Einzel- und Sonderthemen in Haltestellenumfeldern 2019. Bei einzelnen Haltestellenumfeldern ist ein Abschluss der Bearbeitung für 2020 vorgesehen



### 3.2 ERGEBNISSE/ARBEITSSCHWERPUNKTE

Eine Auswertung der Arbeitsergebnisse für 53 zwischen 2013 und Ende 2019 bearbeitete Haltestellenumfelder bestätigte die Ergebnisse früherer Auswertungen:

- Für über 4/5 der 2.122 aufgenommenen Handlungsbedarfe wurden Maßnahmen verabredet. 3/4 davon wurden bis zum Zeitpunkt dieser Auswertung bereits umgesetzt. Viele Maßnahmen können z.T. erst mehrere Jahre später umgesetzt werden, z.B. wenn sie an andere größere Projekte wie das B+R-Entwicklungskonzept gekoppelt sind.

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

Die Hälfte der Handlungsbedarfe lassen sich den folgenden sieben (von insgesamt 33) Objekten zuordnen. Typische Handlungsfelder sind hier:

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

Tabelle 4: Typische Handlungsbedarfe in Haltestellenumfeldern

- Die Zuständigkeiten für Maßnahmen zu Handlungsbedarfen konzentrieren sich wie schon in den Vorjahren mit über 1/3 auf die sieben Bezirksämter, was ihre große Bedeutung für die Verbesserung der Aufenthaltsqualität in Haltestellenumfeldern betont. Erst mit deutlichem Abstand folgen weitere Akteure.
- Für 16% der Handlungsbedarfe wurden keine Maßnahmen verabredet. Die Hintergründe hierzu sind vielfältig: Für 2/5 dieser Handlungsbedarfe sind die Bezirksämter zuständig. Diese haben aber aufgrund von Personal- und Unterhaltungsmittelknappheit nur eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten. Über die Hälfte der Handlungsbedarfe betreffen

Sauberkeits- und Infrastrukturdefizite. Für mehrere Handlungsfelder konnten keine oder nur einzelne Maßnahmen angestoßen werden:

- Aufstellung zusätzlicher Fahrradbügel: kein Platz zur Verfügung, Abwarten der Bezirksämter auf Umsetzung des B+R-Entwicklungskonzepts durch die P+R-Betriebsgesellschaft
- Beleuchtungsdefizite
- Graffiti und Plakate an Brücken/(Stütz-)Mauern und Widerlagern
- Trinkergruppen und ihre Begleiterscheinungen
- Grünpfledefizite im Straßenbegleitgrün

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

2019 wurden 72 Umfelder (106 Teilbereiche) überwiegend zweimonatlich begangen. Über die Weiterleitung der Berichte wurden ca. 4.000 Hinweise zu Handlungsbedarfen an rund 95 Adressaten übermittelt.

Wie schon 2018 verbesserte sich auch 2019 der Gesamtmittelwert über alle Teilbereiche/Umfelder. Die Benotung zahlreicher im Jahr 2018 besonders schlecht benoteter Teilbereiche/Umfelder verbesserte sich 2019 deutlich. Daneben ergab auch der Vergleich 2019 gegenüber 2014 (Start von DSQH) eine deutliche Verbesserung des Gesamtmittelwerts.

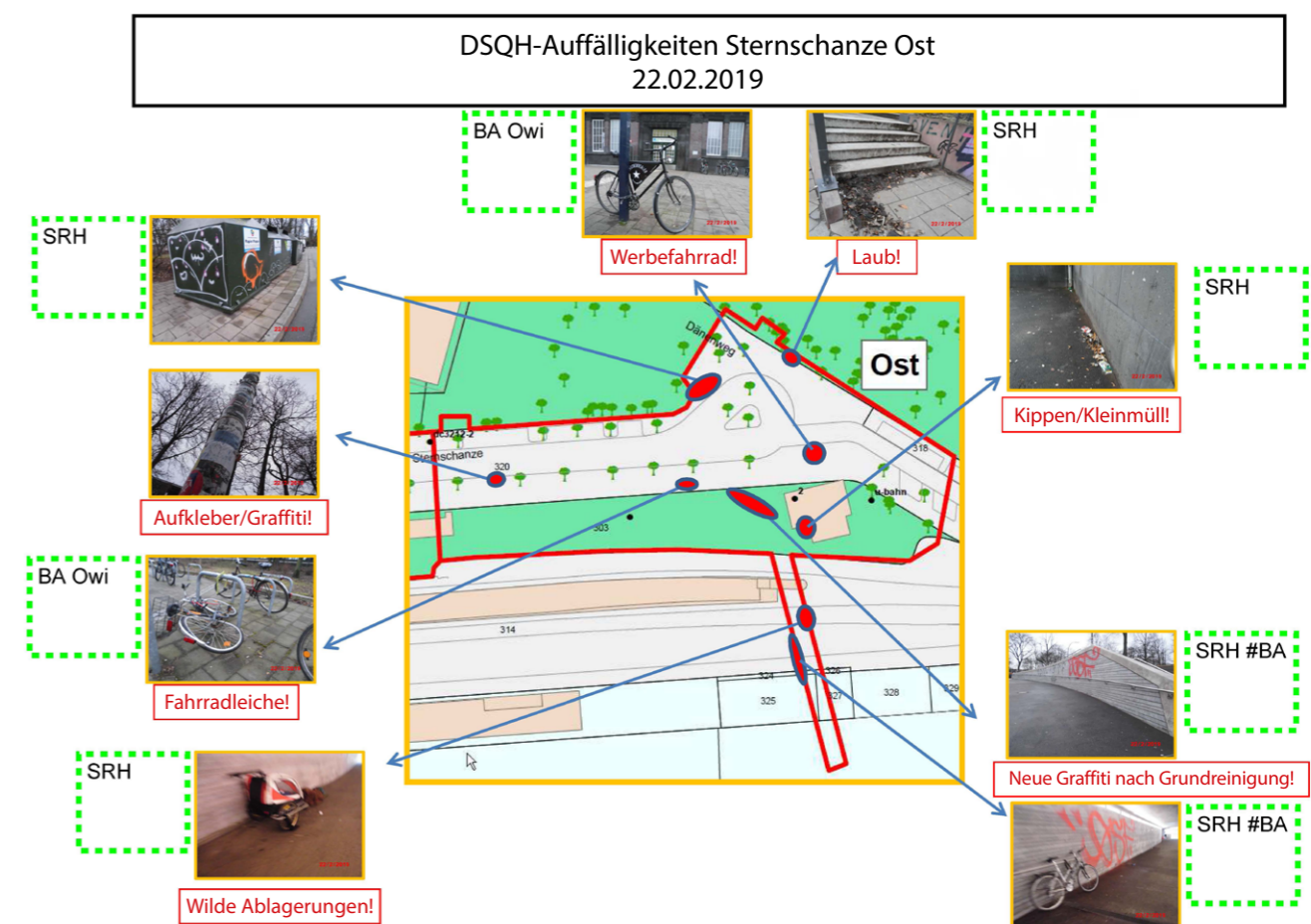


Abbildung 18: Auszug aus einem DSQH-Bericht

### 3.4 WEITERE TÄTIGKEITEN DER HUK

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

In Haltestellenumfeldern wirken sich zentral gelegene, durch Graffiti, Aufkleber und Plakate verunstaltete Flächen immer wieder negativ auf die Aufenthaltsqualität aus. Dies betrifft insbesondere Brückenwiderlager und Wände/Mauern in der Zuständigkeit von DB Netz und der Bezirksämter, aber auch Verteilerkästen der Versorgungsunternehmen. Vor diesem Hintergrund hat die HUK 2016 begonnen, die Umsetzung von Gestaltungsmaßnahmen an besonders negativ auffälligen Flächen in Zusammenarbeit mit Schulen und mit Unterstützung durch einen Künstler anzustoßen und zu begleiten. 2019 wurden mehrere Gestaltungsmaßnahmen umgesetzt.

**Haltestellenumfeld Lutterothstraße:** Während der AG-Phase fielen zahlreiche Schalt- und Postverteilerkästen auf, die durch Graffiti beschmiert oder mit Plakaten beklebt waren. Nach einer Bestandsaufnahme wurden zunächst drei Kästen durch die Schülerschaft der benachbarten Stadtteilschule mit verschiedenen Tier- und Dschungelmotiven umgestaltet, weitere sollen folgen.



Abbildung 19 a, b und c: Umfeld Lutterothstraße: Gestaltung der ersten Verteilerkästen



Abbildung 20 a und b: Umfeld Mittlerer Landweg – Gestaltung der Wandflächen beidseitig des Stationszugangs



Abbildung 21: Umfeld Othmarschen – Gestaltung des Brückenwiderlagers Reventlowstraße

**Stationsumfeld Othmarschen:** Die Schülerschaft von zwei benachbarten Gymnasien gestaltete nach einer umfangreichen Vorbereitungsphase mit mehreren Entwürfen das Graffiti-verunstaltete östliche Brückenwiderlager der Bahnbrücke Reventlowstraße direkt gegenüber dem östlichen Stationszugang. Unterstützt wurde die Schülerschaft hierbei von zwei auf Wandgestaltungen spezialisierten Kunstschaffenden.

Zur Vorbereitung und Begleitung von Gestaltungen gehört für die HUK auch die Organisation von Reparaturen für den Fall, dass die Gestaltungen beschädigt werden. So wurden einzelne Gestaltungen entweder von den betreuenden Kunstschaffenden oder der beteiligten Schülerschaft zum Teil mehrfach repariert.

Im Haltestellenumfeld Sternschanze wurde ein durch die Schülerschaft einer benachbarten Stadtteilschule gestalteter Bunkerzugang bereits nach zwei Wochen komplett wieder übersprayed, so dass hier eine Gestaltung aufgegeben wurde. Dafür wurden Gestaltungen in anderen Haltestellenumfeldern selbst nach mehreren Jahren noch gar nicht beschädigt.

## 4 ERGEBNISSE DER HVV-GARANTIE

Auch im Jahr 2019 standen die Verkehrsunternehmen im HVV mit dem Angebot der HVV-Garantie zu ihrem Versprechen „Pünktlich oder Geld zurück“. Dieses im gesamten Verbund einheitlich geltende Serviceangebot trägt seit inzwischen neun Jahren dem hohen Stellenwert des Qualitätsmerkmals Pünktlichkeit Rechnung. Kundenbefragungen und sonstige Fahrgestrückmeldungen, aber auch Bestrebungen der Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sowie die Ziele und Ergebnisse des Qualitätssteuerungsverfahrens bestätigen diesen Stellenwert wiederkehrend.

plante Fahrtausfälle, verfrühte Abfahrten und verpasste Anschlüsse ein. Dieses freiwillige Angebot geht deutlich über die bestehenden gesetzlichen Regelungen hinaus, die in der Praxis des öffentlichen Nahverkehrs nur sehr eingeschränkt zur Geltung kommen.

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

Erreichen unsere Fahrgäste ihr Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten, erhalten sie auf Antrag die Hälfte des gezahlten Fahrpreises zurück. Die HVV-Garantie gilt unabhängig von der Verspätungsursache und schließt auch unge-

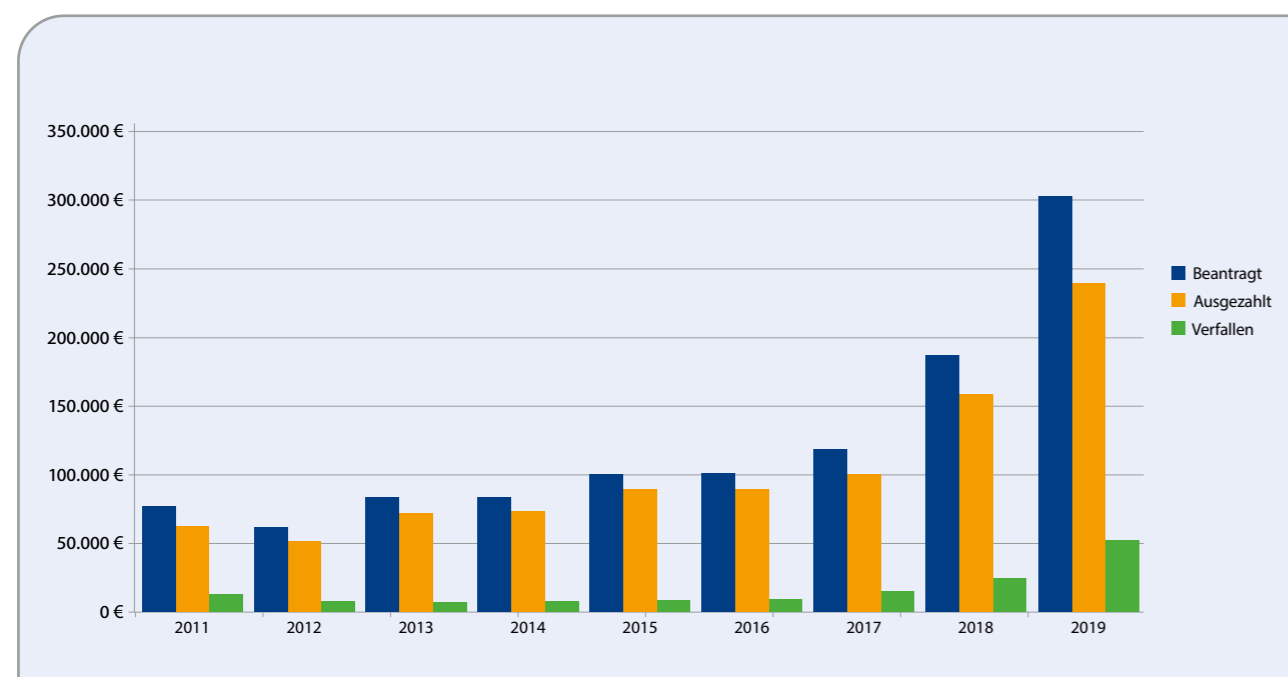


Abbildung 22: Entschädigungssummen von 2011 bis 2019

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 216.855 Anträge mit einer Entschädigungssumme von 301.217 € gestellt. Das entspricht einer Steigerung um 69% gegenüber dem Vorjahreswert und einem Antrag pro 3.600 Fahrgäste. Ein Grund für diesen deutlichen Anstieg ist der größere Bekanntheitsgrad der HVV-Garantie aufgrund einer zunehmenden Medienberichterstattung, insbesondere im Zusammenhang mit der Einführung einer App zur vereinfachten Garantie-Antragsstellung durch einen Fremd-anbieter („LateBack“) Mitte 2019.

Etwa drei Prozent aller Anträge mussten als unberechtigt abgelehnt werden. Von den berechtigten Ansprüchen aus dem Jahr 2019 sind 239.738 € und damit knapp 80% ausgezahlt worden. 17% der Garantiefälle wurden nicht innerhalb der dreimonatigen Frist eingelöst.

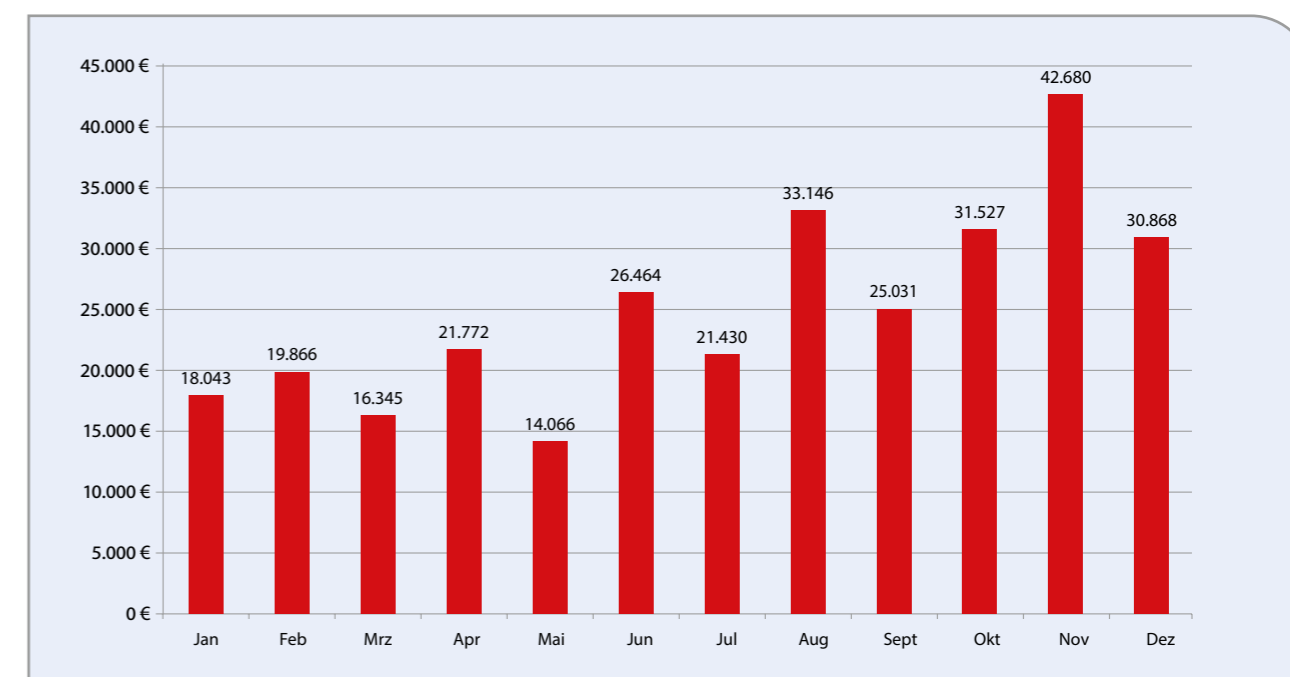


Abbildung 23: Jahresverlauf der beantragten Entschädigungssummen 2019

## 5 FAZIT

Das QSV-Gesamtergebnis 2019 konnte auf rund 11.431.607 € (Summe QSV-Gesamtergebnis 2018: 8.162.890 €) gesteigert werden. Gründe hierfür waren der geringere Malus im Mystery Shopping, die weitere deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr, die erstmalige finanz-

wirksame Abrechnung der Merkmale im Schnellbahnbereich, die in den Verantwortungsbereich von DB Station&Service fallen bzw. dem Äquivalent bei der U-Bahn, und ein verbesserter Gesamtwert bei der Pünktlichkeit.

Verkehrsunternehmen	Mystery Shopping (Saldo) <sup>1</sup>	Kundenzufriedenheit (Saldo)	Fahrkartenkontrollen	Pünktlichkeit <sup>2</sup>	Gesamtergebnis 2019
Autokraft	2.314 €	60.132 €	–	–	62.446 €
Hadag	1.946 €	173.449 €	–	–	175.395 €
HHA Bus	175.722 €	3.462.153 €	–	–	3.637.875 €
HHA U-Bahn	–	3.174.744 €	–	1.832.700 €	5.007.444 €
HHA U-Bahn-Äquivalent	–39.194 €	1.148.250 €	–	–	1.109.056 €
KVG <sup>3</sup>	–104.953 €	67.007 €	–	–	–37.946 €
KViP	–21.434 €	84.815 €	–	–	63.381 €
S-Bahn	–	517.022 €	–	–895.059 €	–378.037 €
DB Station&Service	–3.336 €	83.391 €	–	–	80.055 €
VHH	136.244 €	1.637.748 €	–100.000 €	–	1.673.992 €
<b>Summe</b>	<b>147.309 €</b>	<b>10.408.711 €</b>	<b>–100.000 €</b>	<b>937.641 €</b>	<b>11.431.607 €</b>

Tabelle 5: Finanzielle Ergebnisse 2019 inklusive DB Station&Service und HHA U-Bahn-Äquivalent

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

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

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

In der Gesamtheit ergibt sich aus dem Qualitätssteuerungsverfahren unter Berücksichtigung der Ergebnisse der HUK, der HVV-Garantie, des Mystery Shoppings in den HVV-Servicestellen und des „ÖPNV-Kundenbarometers“, dass der HVV im Hinblick auf die Qualität der von den Verkehrsunternehmen für die Fahrgäste erbrachten Leistungen auch 2019 wieder ein erfolgreiches Jahr vorzuweisen hat:

- In der HVV-Kundenzufriedenheitsbefragung verbesserte sich die Gesamt-Kundenzufriedenheit weiter und erreichte mit einer Note von 2,04 das bisher beste Ergebnis. Besonders zufrieden zeigten sich die Fahrgäste weiterhin mit

Merkmale wie der Pünktlichkeit (1,69) und der Kompetenz des Personals und des Fahrers/der Fahrerin (1,75). Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste mit der Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr im Busbereich (2,72) sowie mit den Ansagen bei Betriebsstörungen (2,79).

- Der HVV befindet sich seit 2018 mit den Verkehrsunternehmen in einem Evaluationsprozess zum QSV. Im Zuge dessen wurde 2019 damit begonnen, die QSV-EDV in die HVV-Haltestellendatenbank zu integrieren. Dieser Prozess soll 2020 weitestgehend abgeschlossen sein.

- Im Rahmen der AG-Arbeit der HUK gelang es bis Ende 2019, 3/4 aller in 53 Haltestellenumfeldern verabredeten Maßnahmen umzusetzen. Nach wie vor ist die Sauberkeit das bedeutendste Handlungsfeld.
- In der Wahrnehmung der HUK führte neben den Maßnahmen, die zu konkreten Handlungsbedarfen verabredet wurden, auch das 2018 neu eingeführte Senatsprogramm „Hamburg gepflegt und grün“ weiter zu einer Verbesserung der Reinigungsaktivitäten. Wesentlicher Bestandteil des Senatsprogramms ist die Einführung einer übergreifenden Steuerungsverantwortung der SRH im Sinne einer Auslöse- und Überwachungsverantwortung für den Reinigungs- und Pflegezustand des öffentlichen Raums. HUK-Hinweise auf Handlungsbedarfe, die eigentlich in die Zuständigkeit Dritter fallen (z. B. mit Graffiti beschmierte Schaltkästen), wurden darüber verstärkt an die SRH weitergeleitet. Die SRH nahm daraufhin für eine Maßnahmenumsetzung Kontakt zu den Dritten auf oder setzte diese stellvertretend selbst um.
- Bei den im Rahmen der HVV-Garantie gestellten und angenommenen Anträgen gibt es dagegen, wie auch schon 2018, eine Steigerung zu verzeichnen. Die beantragten Entschädi-

gungssummen sind 2019 nochmals um 69% gegenüber 2018 gewachsen, während die ausgezahlten Entschädigungssummen um rund 55% gestiegen sind.

Neben eigenen Erhebungen nimmt der HVV an dem von Kantar TNS durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer zur Messung der Kundenzufriedenheit teil. Im Jahr 2019 erzielte der HVV mit einer Note von 2,67 ein signifikant schlechteres Ergebnis als 2018 (Abbildung 24). Dieses ist mit einer schlechteren Bewertung insbesondere durch die S-Bahn- und Regionalverkehr-Fahrgäste zu erklären. Die Leistungsmerkmale „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“, „Schnelligkeit der Beförderung“ und „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ hatten sich signifikant verschlechtert. Hinzuzufügen ist außerdem, dass das ÖPNV-Kundenbarometer sich auf den gesamten HVV und nicht nur auf die QSV-Bereiche bezog und die Befragungsmethode abwich.

Im bundesweiten Vergleich der teilnehmenden Verkehrsverbände lag der HVV bei der Kundenzufriedenheit wie in den vorangegangenen Jahren (2016/2017/2018) auf dem zweiten Platz. Dies bestätigt die guten QSV-Ergebnisse und somit auch das hohe Qualitätsniveau im HVV.

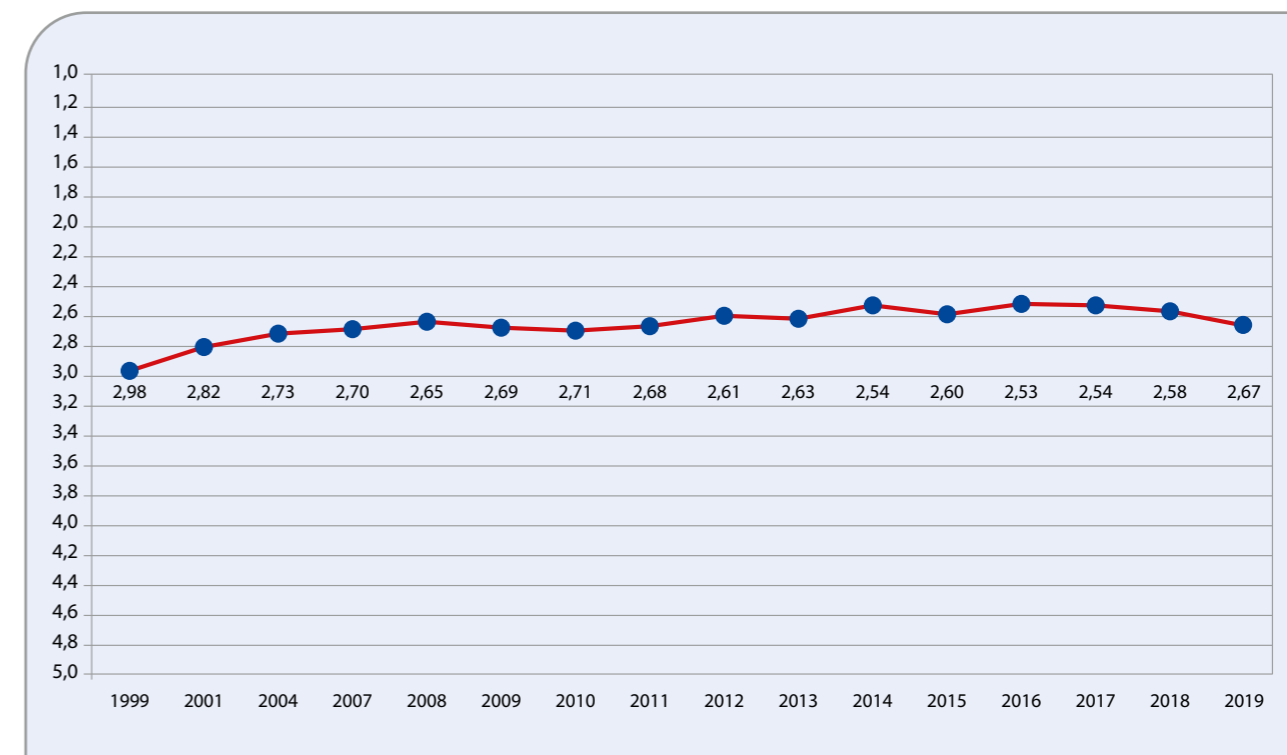


Abbildung 24: Globalzufriedenheit, ÖPNV-Kundenbarometer, 1 = vollkommen zufrieden, 5 = unzufrieden (Quelle: Kantar TNS)

## 6 AUSBLICK

### Evaluierung des HVV-Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)

Das QSV wurde nach einer rund 3-jährigen Test- und Kalibrierungsphase im Jahr 2008 finanzwirksam im HVV eingeführt. In den letzten 10 Jahren ist es sowohl zu technischen Weiterentwicklungen als auch zu veränderten Ansprüchen der Fahrgäste an den ÖPNV gekommen.

Um diesen Veränderungen gerecht zu werden, wurde mit Beginn des Jahres 2018 durch den HVV in Zusammenarbeit mit den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen ein Evaluierungsprozess gestartet, der die Wirksamkeit des QSV und seiner Instrumente sowie die bestehenden Prozesse analysieren, bewerten und mögliche Handlungsbedarfe ableiten sollte. Alle Beteiligten waren sich vom Grundsatz her einig, dass ein zentrales Qualitätssteuerungsverfahren mit einer Mischung aus objektiven Kriterien (z. B. Mystery Shopping, Messung Pünktlichkeit U- und S-Bahn) sowie subjektiven Kriterien (Erhebung der Kundenzufriedenheit) nicht nur notwendig für ein kontinuierliches Qualitätscontrolling ist, sondern sich in der Praxis auch bewährt und in vielen Bereichen zu einer sich stetig verbessernden Bewertung der Leistung geführt hat. Ziele der QSV-Evaluation sind:

- das Verfahren und die Abrechnung des QSV zu vereinfachen,
- deren Transparenz zu erhöhen,
- zusätzliche Erkenntnisse durch neue Auswertungen zu ermöglichen und
- die bestehende Hard- bzw. Software durch ein benutzerfreundlicheres System abzulösen.

Bei der Auswertung und Bewertung der Ergebnisse wurden die einzelnen Bausteine des QSV (Mystery Shopping, Kundenzufriedenheit, Pünktlichkeit, Fahrkartenkontrollen) jeweils separat betrachtet. Die Evaluation wurde im Jahr 2019 fortgesetzt und führte bereits für 2020 zu ersten Anpassungen und Optimierungen sowohl inhaltlicher als auch technischer Art.

Im Folgenden sind zentrale Ergebnisse, die gemeinsam als Handlungsbedarfe identifiziert werden konnten, in Form von konkreten (Ver-)Änderungen bzw. Maßnahmen aufgeführt:

- **Anpassung Zielwerte** im Mystery Shopping sowie bei der Bewertung der Kundenzufriedenheit (bereits umgesetzt sowie weiterhin in regelmäßiger Überprüfung)
- **Verbesserte Auswertung Kundenzufriedenheit**, z. B. durch Erfragung von „Gründen für Unzufriedenheit“ (im Fragebogen bereits umgesetzt) sowie Anpassung des Stichprobenplans, um Erkenntnisgewinn auf einzelnen Linien zu erhöhen
- **Zentrale HVV-Datenbank**: Zusammenführung von verschiedenen, bisher teils separaten EDV-Datenbanken und Datenquellen zur Qualitätsprüfung der einzelnen Bausteine und Integration in die bestehende HVV-Haltestellendatenbank (befindet sich in Umsetzung)
- **Vereinbarung konkreter Qualitätsmaßnahmen** zwischen HVV und Verkehrsunternehmen, wenn Zielwerte nicht erreicht werden, sowie fortlaufende Berichterstattung über diese Maßnahmen (geplant)
- **Interne Verwendung von Malus-Beträgen** für eine zielgerichtete Qualitätsverbesserung bei den betroffenen Verkehrsunternehmen (geplant)
- **Erneuerung und Erweiterung Berichtswesen** zur Qualität im HVV verbunden mit dem Ziel, häufiger und kontinuierlicher zu berichten (geplant)
- **HVV-Qualitätsstandards**: grundsätzliche Überprüfung und Weiterentwicklung (geplant)

Auch diese aus dem Evaluationsprozess herausgearbeiteten Anpassungen werden in den kommenden Jahren evaluiert, um zu überprüfen, an welchen Stellen weitere Handlungsbedarfe bestehen, aber auch um feststellen zu können, welche Maßnahmen sich bewährt haben.

## 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

### Verantwortlich beim HVV:

Bereich Schienenverkehr/Planung  
– Qualitätsmanagement –

### Gestaltung:

smz Werbeagentur GmbH

### Fotos:

© Hamburger Verkehrsverbund GmbH  
© Verkehrsunternehmen im HVV