



Region Hannover



Qualität

im Nahverkehr

2010





Prima Klima für den ÖPNV

Über 12 Millionen Tonnen CO₂ werden jährlich in der Region Hannover frei gesetzt. Der Verkehr verursacht dabei mit 1,9 Millionen Tonnen ein Sechstel des Gesamtausstoßes. Davon wiederum entfallen 90 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr, sprich Pkw und Lastwagen. Um das von der Regionsversammlung 2009 im Klimaschutzrahmenprogramm beschlossene Ziel einer 40-prozentigen CO₂-Reduktion bis zum Jahr 2020 (gegenüber dem Stand von 1990) in der Region Hannover zu erreichen, sind deshalb weitere große Anstrengungen nötig, Busse und Bahnen als umweltfreundliche, leistungsstarke Alternative zum Individualverkehr auszubauen. Um dieses anspruchsvolle Ziel zu erreichen, hat die Region Hannover den Verkehrsentwicklungsplan pro Klima aufgestellt. In ihm werden mögliche Maßnahmen im Hinblick auf ihr CO₂-Vermeidungspotenzial hin untersucht. Das Ergebnis ist ein Katalog, der kurzfristig umsetzbare Projekte sowie mittel- und langfristige andauernde Maßnahmenvorschläge enthält. Der Plan orientiert sich an der dreistufigen Verkehrsstrategie der Region Hannover: Verkehr vermeiden, Verkehr verlagern, Verkehr verträglich abwickeln.

Im Vordergrund wird aber auch im Öffentlichen Personennahverkehr künftig die Kundenorientierung stehen. Unsere Fahrgäste erwarten eine konsequente und umfassende Qualitätssicherung; sie erwarten Komfort, Pünktlichkeit, Sicherheit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit und Service.

Für die Region Hannover bedeutet dies, mit den vorhandenen Mitteln die Attraktivität des ÖPNV in der Region nicht nur zu erhalten, sondern weiter auszubauen. Dazu gehören auch Investitionen in die Infrastruktur und den Fahrzeugpark: Volle Züge sind nun einmal keine Werbung für den Nahverkehr; ein dichterer Takt der Stadtbahnen, moderne Hybridbusse im Stadtverkehr und ein Ausbau des Umweltverbundes, in dem CarSharing und das Fahrrad größere Rollen spielen, hingegen sehr wohl.

In dem vorliegenden „Qualitätsbericht 2010“ spiegeln sich die aktuellen Noten, die Sie als Fahrgäste den Leistungen der im Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH) zusammengeschlossenen üstra, RegioBus, DB Regio und metronom ausgestellt haben. Der Region Hannover – als „Bestellerin“ sämtlicher Verkehrsleistungen im öffentlichen Nahverkehr in Hannover und dem Umland – haben Sie damit eine wertvolle Planungshilfe an die Hand gegeben, die uns zeigt, wo wir stehen: Wo wir heute schon gut bis sehr gut sind, und wo es noch Luft nach oben gibt. Denn nur wenn die Qualität des Angebots stimmt, wird es uns gelingen, noch mehr Menschen für den Nahverkehr und damit für den Klimaschutz und mehr Lebensqualität in unserer Region zu gewinnen.

Hauke Jagau
Regionspräsident

Ulf-Birger Franz
Dezernent für Wirtschaft, Verkehr und Bildung

Welche Qualität hat das Verkehrsangebot in der Region Hannover? In diesem Bericht können sich alle, die sich für den Öffentlichen Nahverkehr interessieren, darüber informieren. Wie wird die Qualität gemessen? Wie entwickeln sich die Qualitätsmerkmale für jedes Verkehrsunternehmen von Jahr zu Jahr? Werden die Vorgaben der Region Hannover eingehalten?

Wir sorgen für Qualität.



Öffentliche Verkehrsmittel sind attraktiv, wenn Busse und Bahnen pünktlich fahren. Fahrgäste legen Wert auf saubere Fahrzeuge, sie möchten sich sicher fühlen, freundlich und kompetent behandelt und gut informiert werden.

Die Region Hannover ist für die Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs auf Straße und Schiene verantwortlich. Verschiedene Verkehrsunternehmen erbringen die Leistungen im Auftrag der Region Hannover. Die Menge und die Qualität des Verkehrsangebots wird von der Region Hannover verbindlich festgelegt.

Wir wollen einen attraktiven ÖPNV anbieten, den viele Fahrgäste gern nutzen. Qualität hat deshalb für uns einen hohen Stellenwert. Wir geben den Verkehrsunternehmen Qualitätsstandards vor und prüfen ein- bis zweimal jährlich, ob diese tatsächlich erreicht werden. Erfüllen die Verkehrsunternehmen die Anforderungen nicht, hat das finanzielle Folgen für das Unternehmen. Verfehlt ein Auftragnehmer die vorgegebene Qualität, ist er verpflichtet, kurzfristig gegenzusteuern. Unser Ziel ist es, die gute Qualität des Nahverkehrs in den Bereichen zu erhalten, wo sie schon besteht, und geringere Qualitäten Jahr für Jahr zu verbessern. Dabei müssen wir die Mittel so einzusetzen, dass der ÖPNV trotzdem bezahlbar bleibt.





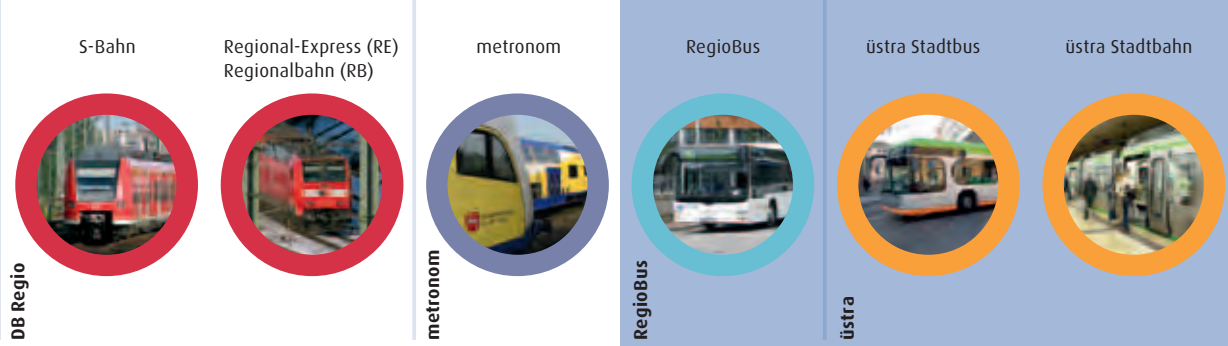
Wie messen wir Qualität?

| | vollständig zufrieden | zufrieden | teils/teils |
|----------------------------|-----------------------|-----------|-------------|
| Erscheinungsbild | | ● | |
| Kenntnisse/Kompetenz | | ● | |
| Höflichkeit/Freundlichkeit | ● | ● | |
| Präsenz | | ● | |
| Sicherheitsempfinden | | ● | |
| Imbissmöglichkeit | | ● | |
| Information | ● | | |

Bewertung von Personal, Service und Reiseverlauf (Ausschnitt)

Hundert Prozent Qualität – das wäre schön! Auch wenn sich alle Beteiligten Mühe geben, ist das nicht zu schaffen. Für Unwetter, Unfälle auf der Strecke, Streik oder Baumaßnahmen sind die Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich zu machen. Auch Toleranzen bei der Messgenauigkeit muss man einkalkulieren. Deshalb lassen wir den Verkehrsunternehmen einen gewissen Spielraum.

Bei der Erhebung der Daten kommen unterschiedliche Methoden zur Anwendung. Die Zufriedenheit wird bei den Eisenbahnunternehmen ausschließlich aus Kundensicht dargestellt (mit Schulnoten von 1 bis 6 bzw. 1 bis 5). Bei den Bus-Unternehmen und bei der Stadtbahn stützt sich die Bewertung bisher nur auf die Ergebnisse von Qualitätstestern. Die Zufriedenheit, die bei den Kunden direkt abgefragt wird, wird zukünftig auch bei üstra und RegioBus mit in die Bewertung einbezogen. Die Grafik links zeigt als schematische Darstellung einen Ausschnitt aus dem Fragenkatalog. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit überprüfen alle Verkehrsunternehmen anhand von Messungen.



Was messen wir?

Vier Verkehrsunternehmen stellen das Verkehrsangebot in der Region bereit. Sie erbringen ihre Leistungen mit sechs verschiedenen Produkten: S-Bahn, Regional-Express/Regionalbahn, metronom, RegioBus, üstra Stadtbus und Stadtbahn.

Wo messen wir?

Das Qualitätsmanagement gilt für die Region Hannover. In der Karte rechts sind zur Orientierung die wichtigsten Schienenverbindungen abgebildet.





Welches sind die Kriterien?

Zufriedenheit insgesamt:

Bei den Eisenbahnen werden die Bewertungen der Fahrgäste in einem Gesamtergebnis zusammengefasst. Der Gesamtwert für die Zufriedenheit setzt sich zusammen aus den Bewertungen der Kriterien sauber, sicher, freundlich/kompetent, informativ und weiteren Merkmalen. Der Durchschnitt, der sich daraus ergibt, bildet den Gesamtwert (Grafik rechts).

Geringe Abweichungen von der Vorgabe bei einzelnen Kriterien toleriert die Region Hannover. Erst ab einer vorher vereinbarten Mindestnote müssen die Verkehrsunternehmen reagieren und gegensteuern.





Sauber

Damit sich die Fahrgäste im Verkehrsmittel wohl fühlen, legen wir großen Wert auf Sauberkeit. Die Kriterien: Fußboden, Scheiben, Sitze, Außenflächen, Wände und Decken des Fahrzeugs sind frei von groben Verschmutzungen.



Sicher

Nicht nur tagsüber sondern auch abends und nachts sollen sich die Nutzer des Öffentlichen Personennahverkehrs in den Fahrzeugen und an den Haltestellen und Stationen sicher fühlen. Dafür sorgen in den Fahrzeugen auch Sicherheitskräfte oder Zugbegleiter, die man jederzeit ansprechen kann.



Freundlich und kompetent

Das Personal in den Zügen und Bussen ist ein wichtiger Gesprächspartner für die Fahrgäste. Kompetenz, ein gepflegter Eindruck, Höflichkeit sowie Präsenz und Aufmerksamkeit haben einen sehr hohen Stellenwert. Unsere Vorgabe: Das Personal ist freundlich und hilfsbereit, und es gibt verständlich und korrekt Auskünfte zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen und wichtigen Zielen.



Informativ

Informationen vor und während der Fahrt sind für den Fahrgast von entscheidender Bedeutung – nicht nur während des normalen Betriebsablaufs, vor allem auch bei Störungen.

Wir schreiben vor, welche Informationen im oder am Fahrzeug und an der Haltestelle vorhanden sein müssen und prüfen, wie diese im Normalbetrieb und im Störfall bei den Fahrgästen ankommen.

Zum Beispiel: Funktioniert die Anzeige von Fahrtziel und Liniennummer? Werden die Haltestellen angesagt? Ist der Haltestellenmast mit Fahrplänen, Liniennummern und Tarifinformationen ausgestattet?

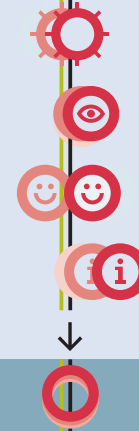


Pünktlich

Busse gelten als pünktlich, wenn sie nicht später als fünf Minuten nach den im Fahrplan angekündigten Zeiten abfahren. Die Eisenbahn und die Stadtbahn sind bereits dann unpünktlich, wenn sie drei Minuten nach der Fahrplanzeit abfährt.

Fahrten, die nicht durchgeführt werden oder ausfallen, werden von der Region nicht bezahlt.

Zielwert || Durchschnitt



zufrieden
Gesamtwert

Wie zufrieden sind die Kunden?

Die schwarze Linie markiert den erreichten Wert für die Zufriedenheit mit den Leistungen insgesamt.

Was war das Ziel?

Die grüne Linie markiert die Vorgabe der Region für 2010. Liegt der Durchschnitt über dem Zielwert, sind die Vorgaben erfüllt.

Alles im grünen Bereich?

Der grüne Haken bestätigt das für das Jahr 2010, während ein rotes Kreuz anzeigt, dass der Zielwert 2010 nicht erreicht wurde.

Wie war die Entwicklung?

Die aufgehellten Symbole zeigen die Ergebnisse der beiden Vorjahre. So kann man nachvollziehen, ob sich die Leistungen verbessert oder verschlechtert haben.

»Mit dem Auto bin ich nicht so
schnell von Lehrte in Hannover.«



S-Bahn

Zufriedenheit bleibt gleich – Pünktlichkeit weiter im Minus.

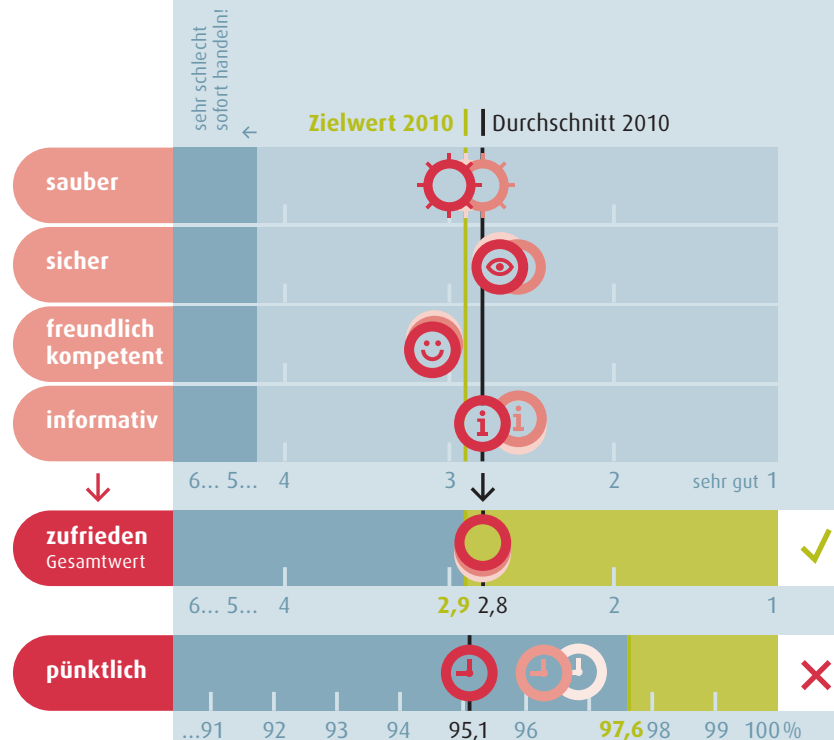
Seit drei Jahren ist der Gesamtwert für Zufriedenheit gleich geblieben – mit leichten Verschiebungen bei den Ergebnissen für die Einzelkriterien.

Die Bewertung der Sauberkeit sinkt von 2,8 auf 3,0. Nach wie vor sind die Fahrgäste unzufrieden mit dem Zustand der Toiletten. Auch die Sauberkeit der Züge innen und außen wird bemängelt – eine der Auswirkungen des Winters.

Das Sicherheitsgefühl in den Zügen und an den Bahnhöfen abends und nachts hat abgenommen.

Unzureichende Informationen bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen sind der Grund für Abzüge im Bereich Fahrgastinformation.

Der Jahresdurchschnitt für Pünktlichkeit ist mit 95,1 % schlechter als im Vorjahr und deutlich unter dem Zielwert 97,6 %. Der Wintereinbruch führte dazu, dass die Zielwerte im Januar und Dezember mit 85,3 und 88,4 % deutlich unterschritten wurden. Durch Bauarbeiten kam es oft zu Störungen im Betriebsablauf. Die Zunahme von Kupferkabel-Diebstählen hatte Zugausfälle und/oder Unpünktlichkeit zur Folge.



2008 2009 2010

Vorgabe 2010 nicht erfüllt

2010 alles im grünen Bereich

»Ich bin froh, dass die Bahn jetzt investiert und die Zugtoiletten saniert.«



RE | RB

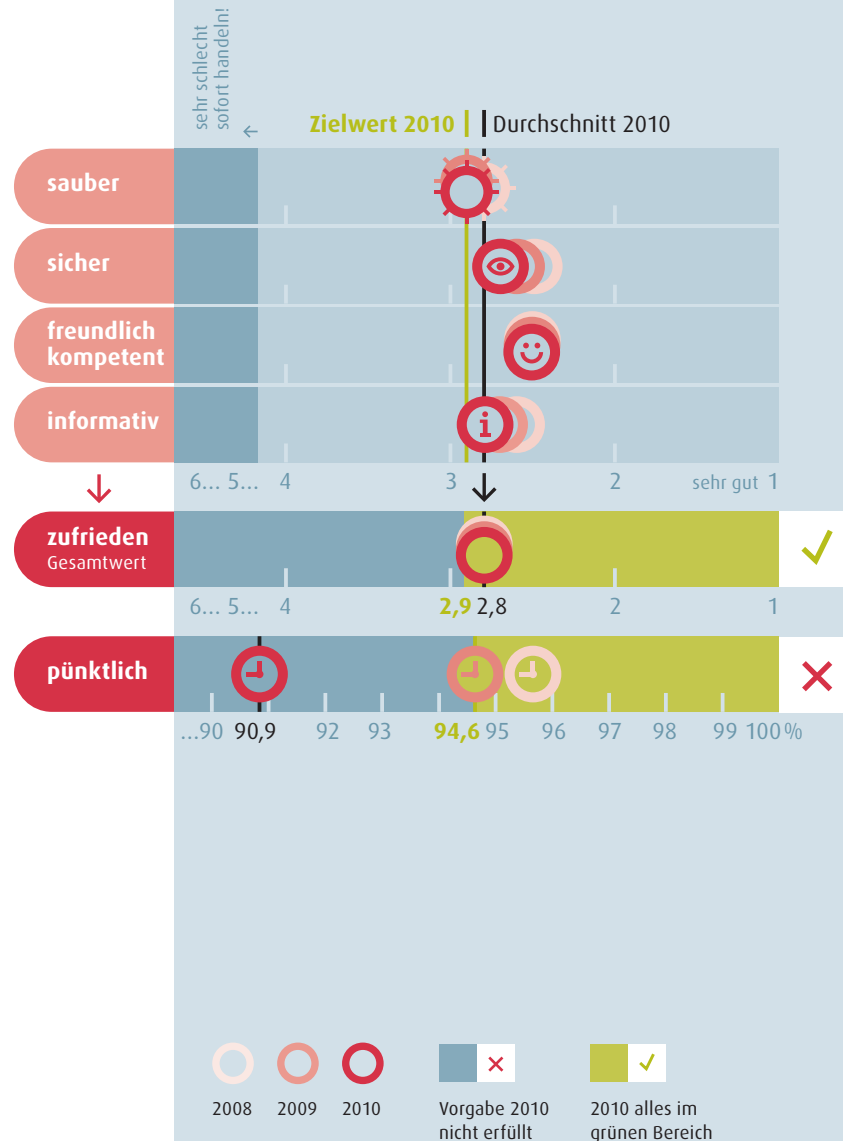
[Regional-Express | Regionalbahn]

Fahrgäste nach wie vor zufrieden – Pünktlichkeit lässt zu wünschen übrig

Schon 2009 wurde das Thema Sauberkeit der Toiletten als Problem erkannt. 2010 hat sich die Zufriedenheit mit den Toiletten erneut leicht verschlechtert. Die DB Regio hat deshalb damit begonnen, die Toiletten in den Doppelstockwagen zu sanieren. Seit Oktober 2010 wird zusätzliches Personal eingesetzt, das bereits während der Fahrt den groben Müll beseitigt.

Deutlicher als im vergangenen Jahr haben Regional-Express und Regionalbahn den Zielwert (94,6 %) für Pünktlichkeit unterschritten – nur 90,9 % der Züge waren pünktlich. Neben den üblichen Problemen, wie Schnee- und Eisglätte im Winter, führten mehrere Großstörungen zur Verfehlung des Zielwertes. Im Juni zum Beispiel hatte ein Güterzug bei Peine einen Regional-Express derart beschädigt, dass dieser entgleiste. Die Reparatur und die Beseitigung der Schäden dauerte mehrere Wochen – was sich auf den gesamten Zugverkehr in Ost-West-Richtung zwischen Braunschweig und Hannover auswirkte.

Seit 2010 informieren Flyer und Aushänge die Fahrgäste über Baustellen und deren Auswirkungen auf den Fahrplan.



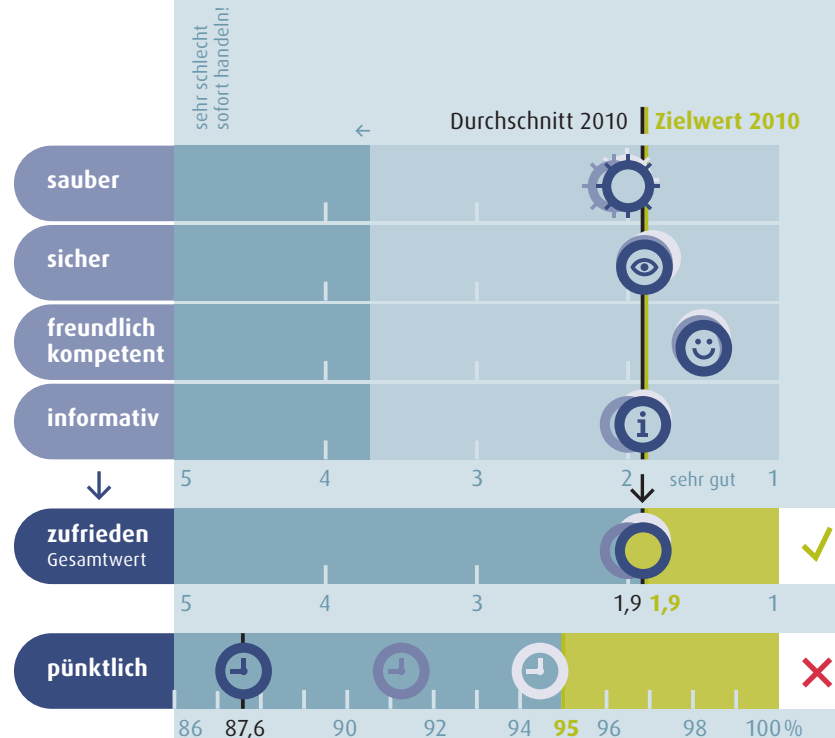
»Es ist ruhiger geworden in den Zügen. Gut, dass Alkohol nicht mehr erlaubt ist.«



metronom

Hohe Zufriedenheit weiter verbessert – weniger Pünktlichkeit durch hohe Streckenauslastung

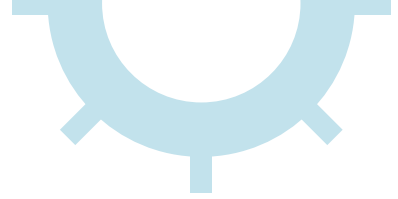
Der Gesamtwert für die Kundenzufriedenheit konnte 2010 wieder auf 1,9 angehoben werden. Bei allen Kriterien sind leichte Verbesserungen zu erkennen. Besonders positiv fällt die Beurteilung des Service aus: Einsatz und Auftreten des Personals werden von den Fahrgästen besser bewertet als im Vorjahr. Erneut wird der Pünktlichkeitszielwert von 95 % nicht erreicht – in keinem Monat auch nur annähernd. Die Ursache für die Verspätungen war die hohe Auslastung der Strecke Uelzen – Hannover – Göttingen. Verschärft wurde das Problem durch technische Störungen an der Infrastruktur, zum Beispiel an Weichen, Signalen oder Bahnübergängen. Das im November 2009 von metronom eingeführte Alkoholverbot in den Zügen findet große Zustimmung: Über 80 % der befragten Fahrgäste beurteilen es als äußerst positiv. Lediglich 8 % lehnen das Verbot ab. Zur Verbesserung der Sauberkeit werden die Züge seit 2010 tagsüber gereinigt – um grobe Verunreinigungen sofort zu beseitigen und zum Beispiel herumliegende Zeitungen zu entfernen.



2008 2009 2010

Vorgabe 2010 nicht erfüllt

2010 alles im grünen Bereich



RegioBus

Alle Werte verbessert – nur Pünktlichkeit nicht erreicht.

Erneut hat die RegioBus in fünf Leistungsbereichen die Zielvorgaben der Region Hannover übertroffen. Alle Einzelwerte erreichen sogar den höchsten Wert der letzten Jahre. Teilweise konnten die Werte der Leistungsbereiche um bis zu 2 % gesteigert werden.

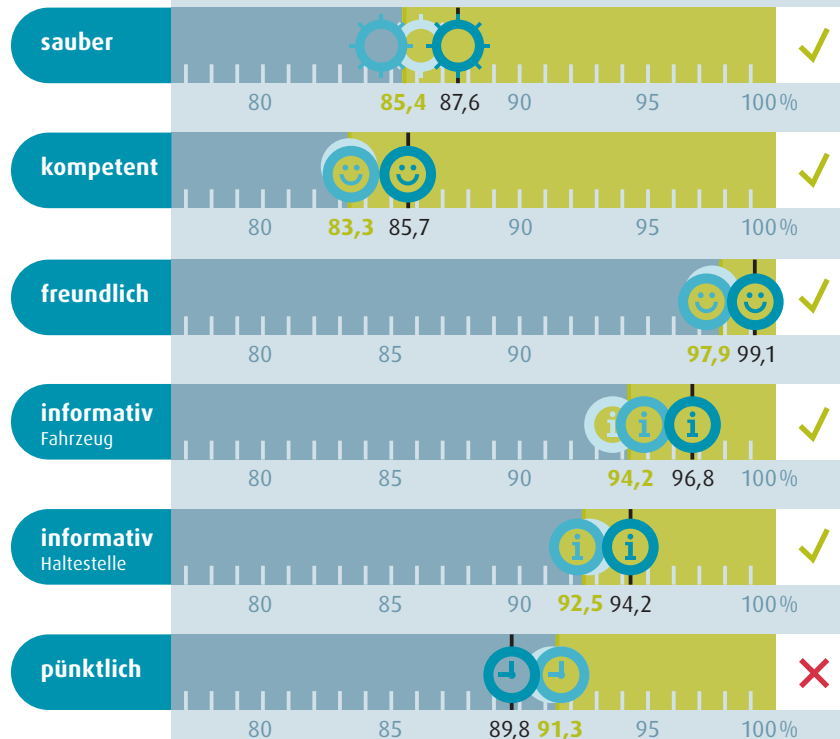
Nur bei der Pünktlichkeit konnte der geforderte Zielwert nicht ganz erreicht werden. Das lag unter anderem an den Auswirkungen des extremen Winters und mehreren größeren Baustellen, zum Beispiel im Bereich Schwarzer Bär und Wunstorfer Straße.

Am anfälligsten für Verspätungen waren vor allem die am stärksten nachgefragten Sprinterlinien 300, 500 und 700.

Auch in Zukunft wird die RegioBus Maßnahmen, wie beispielsweise intensive Schulungen des Fahrpersonals, fortführen, um den hohen Qualitätsstandard zu erhalten.

»Ich bin jetzt mal mit dem Bus in die Stadt gefahren und war erstaunt, wie angenehm das ist.«

Ist-Werte 2010 | Zielwerte 2010





üstra Stadtbus

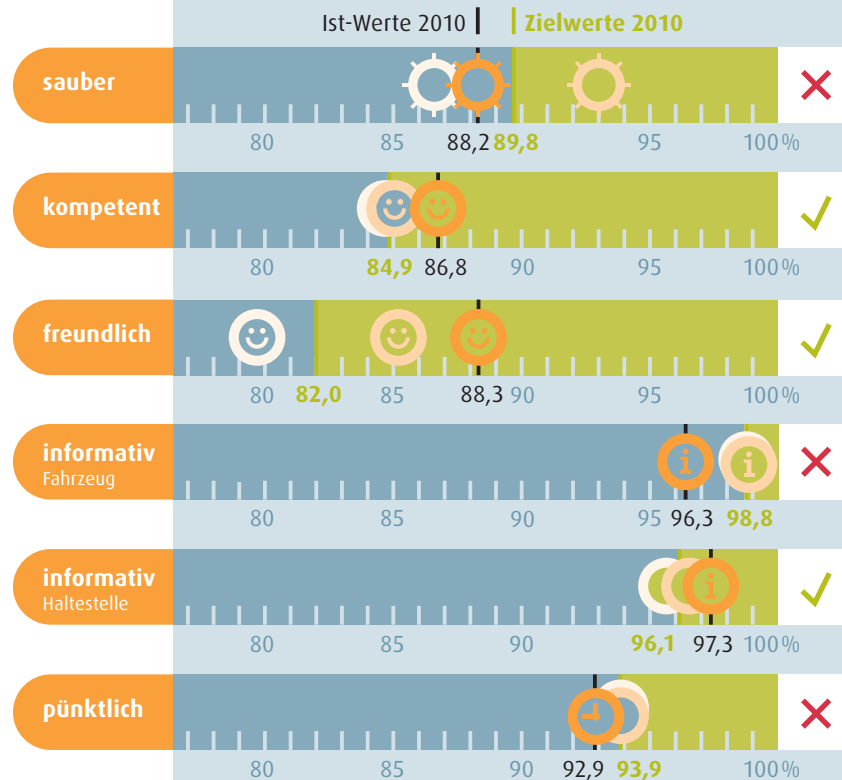
Die Mitarbeiter punkten – Information kann besser werden.

Nachdem die Sauberkeit 2009 erheblich besser gewesen war als im Vorjahr, fiel das Niveau in diesem Jahr leicht ab.

Deutlich positiver als im Vorjahr wird die Kompetenz der Fahrerinnen und Fahrer beurteilt. Der sehr anspruchsvolle Zielwert für die Freundlichkeit wird sogar übertroffen. Schlechter bewertet wird die Information im und am Fahrzeug, hier liegt der Wert erheblich unter dem Zielwert.

Die Vorgaben zur Pünktlichkeit werden verfehlt. Dies liegt vor allem an den Verspätungen in den Wintermonaten mit vielen Schnee- und Eistagen. Die üstra hat auch unter schwersten Wetterbedingungen den Busbetrieb weitgehend aufrecht erhalten.

»Auch als Schneechaos und Glatteis herrschte, sind die Busse weiter gefahren. Ich war froh, dass ich mein Auto stehen lassen konnte.«



2008 2009 2010

✗
Vorgabe 2010 nicht erfüllt

✓
2010 alles im grünen Bereich



»Die Bahnen fahren oft. Und man sieht auch an der elektronischen Anzeige immer gleich, wann die nächste kommt.«

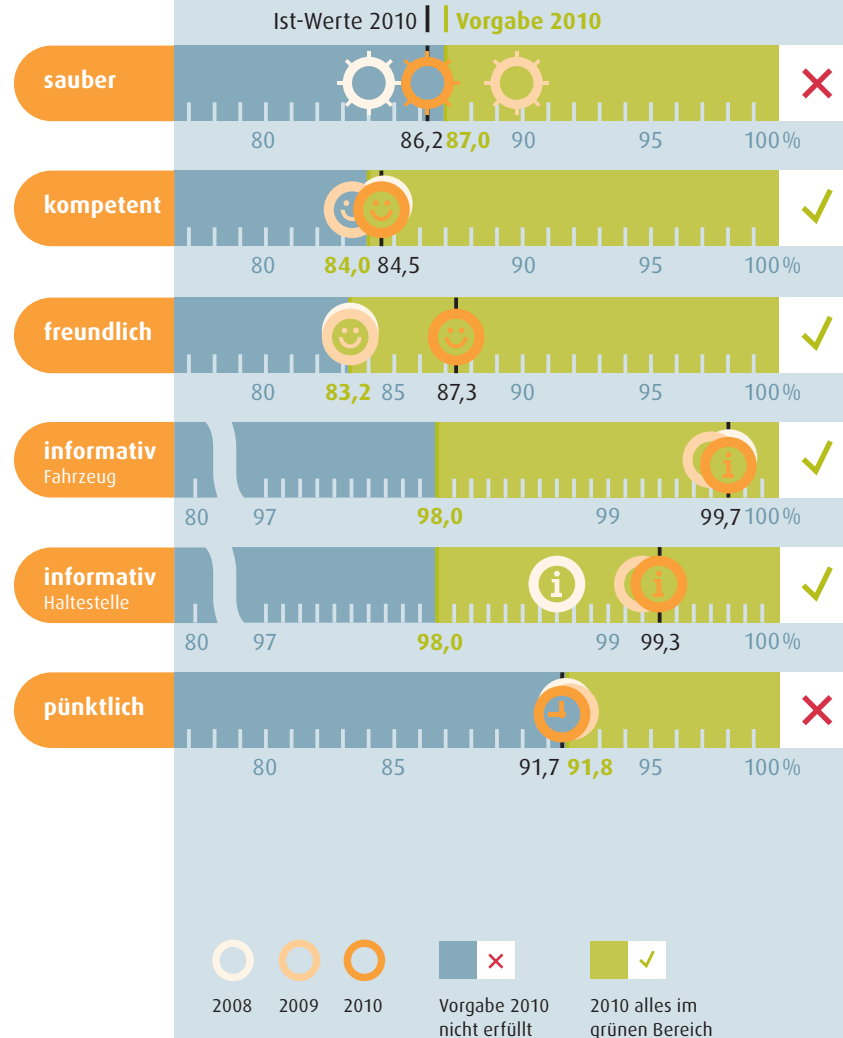


üstra Stadtbahn

Personal insgesamt besser – Winter beeinträchtigt Sauberkeit und Pünktlichkeit.

Die Sauberkeit in den Stadtbahnen hat im Jahresdurchschnitt etwas nachgelassen – vor allem für die Monate Januar und Februar wird sie deutlich schlechter beurteilt als im Vorjahr. Zurückzuführen ist dies auf die Entscheidung der üstra, den Betrieb trotz des extremen Winterwetters durchgängig aufrecht zu erhalten. So sind kaum Fahrten ausgefallen, aber mitunter waren unvollständig gereinigte Fahrzeuge unterwegs.

Die üstra hat 2010 intensiv an der Verbesserung der Mitarbeiterkompetenz gearbeitet und kann damit sichtbar bessere Werte für Freundlichkeit und Kompetenz erreichen. Die Information an Fahrzeugen und Haltestellen wird noch besser als im Vorjahr bewertet. Der Wert liegt jetzt knapp unter 100 % und ist damit kaum noch zu steigern. Auch die Pünktlichkeit wurde durch den extremen Winter beeinträchtigt, der Zielwert wird ganz knapp verfehlt. Ursache waren nicht nur Schnee und Eis an sich, sondern auch die dadurch bedingt deutlich höhere Zahl an Fahrgästen.



Heftige Schneefälle, Dauerfrost und überfrierende Nässe haben auch den Verkehrsunternehmen in der Region Hannover massive Probleme bereitet. Die Fahrgäste mussten Staus, lange Wartezeiten, Verspätungen und Ausfälle von Bahnen und Bussen in Kauf nehmen.

Extreme Winter bewältigen

2009 kamen Schnee, Frost und Eis bereits im November, dann hielt der Winter bis März 2010 an. 2010 begann er ebenfalls im November und dauerte mit kurzer Unterbrechung bis Februar 2011. In diesen Zeiträumen fielen die Bewertungen schlechter aus.

S-Bahn, RE/RB, metronom

Die Schienenfahrzeuge hatten mit massiver Eisbildung an und unter den Wagen zu kämpfen, auch Kupplungen froren ein. Beim Ablösen der Eisbrocken wurden zum Teil die Bremsschläuche beschädigt. Im Winter 2010/11 kamen Risse an den Frontscheiben und Störungen an den Türen hinzu. Viele der 59 S-Bahn-Züge hatten Verspätung oder fielen aus. Die Fahrzeuge mussten zum Enteisen in die Werkstatt – ein Vorgang von vier bis fünf Stunden. Obwohl die DB mobile Auftaugeräte und mehr Personal einsetzte, kam es zu langen Standzeiten und zusätzlichen Sonntags- und Nachtschichten für das Werkstattpersonal. Um den Betrieb dennoch einigermaßen aufrecht zu halten, verkehrten die S-Bahnen teilweise mit nur einem Fahrzeug; auf einigen Linien setzte man ersatzweise lokbespannte Züge ein.

Auch beim metronom gab es massive Eisbildung an den Fahrzeugen, vor allem im Bereich der Türen. Gummidichtungen froren ein, die Türen waren unbenutzbar. Die Stufen konnten nicht mehr komplett ausgefahren werden. Auch hier kam es zu Verspätungen oder Ausfällen durch die Enteisung. Eingefrorene Weichen und vereiste Oberleitungen verursachten zusätzlich Probleme im Schienenverkehr.

RegioBus

Heftige Schneefälle, Dauerfrost und Glatteis führten zu teilweise chaotischen Straßenzuständen und Verkehrsverhältnissen. Die Busse konnten die Fahrpläne nicht immer einhalten. Auf manchen Linien musste der Betrieb eingestellt werden. Die Betriebshöfe hatten sich rechtzeitig mit großen Mengen Streumaterial eingedeckt. Schneepflüge waren im Einsatz, damit die Busse pünktlich das Betriebsgelände verlassen konnten, Streupläne wurden mit den zuständigen Kommunen abgestimmt. Die Busse wurden mit Matsch- und Schneereifen und neuen Fahrzeugbatterien wintertauglich ausgestattet. Ein Sicherheitstraining hatte die Fahrerinnen und Fahrer auf extreme Straßenverhältnisse vorbereitet.





üstra Stadtbus und Stadtbahn

Glatteis führte im Januar und Februar 2010 zu überdurchschnittlich vielen Verspätungen. Zusätzlich stieg die Nachfrage, so dass Kapazitätsgrenzen erreicht wurden. Für die üstra hatte die Aufrechterhaltung des Betriebes hohe Priorität, so dass in Hannover kaum Fahrten ausfielen. Die gewohnten Sauberkeits- und Pünktlichkeitsstandards konnten dabei nicht eingehalten werden. Schnee, Eis und Streumittel verschmutzten die Fußböden. Die Reinigung erfolgte regelmäßig nachts. Eine Außenwäsche war bei Frost nicht möglich – elektrische Teile und Trittstufen hätten vereisen können. Die Mitarbeiter wurden bis an die Grenzen der Möglichkeiten für zusätzliche Fahrt-, Räum-, Streu- und Reinigungsdienste eingesetzt. Die Kunden zeigten großes Verständnis. Die hohe Nachfrage macht deutlich, dass viele Bürgerinnen und Bürger froh waren, eine verlässliche Alternative zum Fahrrad- und Pkw-Verkehr zur Verfügung zu haben.

Fazit

Die Verkehrunternehmen hatten sich nach den Erfahrungen des Vorjahres gut und rechtzeitig auf den Winter 2010/11 vorbereitet. Sie haben auf neue Probleme flexibel reagiert und versucht, das Angebot so gut wie möglich aufrecht zu erhalten. Das war nicht immer leicht – ist aber nach Einschätzung der Region Hannover gelungen. Allerdings hätten sich die Fahrgäste mehr Information über Verspätungen und Ausfälle gewünscht. Hier gibt es noch Verbesserungsbedarf.

Engagement für Qualität!

Ihre Region Hannover



Region Hannover

Der Regionspräsident

Fachbereich Verkehr
in Zusammenarbeit mit
Team Kommunikation

Text
Textbearbeitung

Region Hannover
Gisela Sonderhüsken

Redaktion

Region Hannover,
Fachbereich Verkehr

Fotos

Region Hannover,
üstra, GVS, metronom,
Thomas Langreder, Svea Lorenzen,
Martin Bargiel, Andreas Kolmer,
Ascan Egerer, Laura Saenger

Gestaltung

Gisela Sonderhüsken, Design-Gruppe

Druck

Region Hannover, Team Druck

Ausgabe

11/2011

Weitere Informationen

Reinhard Krallinger
Hildesheimer Straße 20
30169 Hannover

Telefon

0511 616 23298

Fax

0511 616 1124336

E-Mail

oePNV@region-hannover.de

Internet

www.hannover.de