



GESAMTBERICHT FÜR DAS JAHR 2012

Öffentliche Personenverkehrsdienste in der Region Hannover

NACH ART. 7 ABS. 1 VO (EG) NR. 1370/2007



INHALTSVERZEICHNIS

1	ERLÄUTERUNG DER REGION HANNOVER ZUM GESAMTBERICHT	2
2	DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGS-AUFTRÄGE UND DER AUSGEWÄHLTEN BETREIBER	2
3	GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN	3
3.1	BEDIENUNGSQUALITÄT	3
3.1.1	BUSVERKEHRE	3
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Angebotsstandard ■ Teilnetz Hannover ■ Teilnetze Region Hannover <ul style="list-style-type: none"> ■ Region 1 Nord-Ost ■ Region 2 Süd-West ■ Region 3 Nord-West 	
3.1.2	SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE	9
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stadtbahntakte ■ SPNV-Takte 	
3.2	BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT	11
3.2.1	BUSVERKEHRE	11
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualitätsmerkmale Bus 	
3.2.2	SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE	13
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Qualitätsmerkmale Stadtbahn ■ Qualitätsmerkmale SPNV 	
3.2.3	DARSTELLUNG DER SOLL- UND IST-WERTE DER ERREICHTEN QUALITÄT	15
4	GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN	15
5	ÜBERSICHTSKARTEN	16
	<ul style="list-style-type: none"> ■ SPNV-Netz ■ Stadtbahnnetz ■ Teilnetze Region Hannover 	

1 ERLÄUTERUNG DER REGION HANNOVER ZUM GESAMTBERICHT

Seit dem 3. Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. In Art. 7 (1) der VO 1370 wird von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht gefordert.

Die VO 1370/2007 definiert in Art. 2 b) die „zuständige Behörde“ wie folgt:

„Jede Behörde oder Gruppe von Behörden eines oder mehrerer Mitgliedstaaten, die zur Intervention im öffentlichen Personenverkehr in einem bestimmten geografischen Gebiet befugt ist, oder jede mit einer derartigen Befugnis ausgestattete Einrichtung.“

Die Region Hannover ist demnach die zuständige Behörde für den gesamten ÖPNV (SPNV, Stadtbahn- und Busverkehr) in der Region Hannover.



2 DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGSaufTRÄGE UND DER AUSGEWÄHLTEN BETREIBER

	Öffentliche Dienstleistung	Vertrag	Fahrplankilometer	Betreiber
Bus	Stadtbusverkehr	ÖDA gem. EU VO 1370/2007 von 2010	12.001.354 Nutzwagen-km	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
Bus	Regionalbusverkehre	Betrauung nach „Altmark-Trans“ 2009	18.447.399 Nutzwagen-km	RegioBus Hannover GmbH
Stadtbahn	Stadtbahn Hannover	Betrauung nach „Altmark-Trans“ 2009	12.822.469 Nutzwagen-km	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
SPNV	S-Bahn Hannover, Regionalbahnen	Verkehrsvertrag DB 2006-2014	7.703.390	DB Regio AG
SPNV	SPNV Netz Ue – H – Gö	Verkehrsvertrag Ue – H – Gö	650.000	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
SPNV	SPNV Netz H – Soltau	Verkehrsvertrag Heidekreuz	331.609	Erixx GmbH

3 GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN

3.1 BEDIENUNGSQUALITÄT

3.1.1 BUSVERKEHRE

■ Angebotsstandard

Die Region Hannover legt den Rahmen der ausreichenden Verkehrsbedienung für das Verkehrssystem Bus auf der Grundlage des Jahresfahrplans fest. Als Vorgabe gilt eine Takttabelle, in deren Rahmen das konkrete Fahrplanangebot entsprechend der rechtlichen Vorgaben, der Angebotsstandards des Nahverkehrsplans 2008 und der besonderen Anforderungen des Schülerverkehrs durch die Verkehrsunternehmen ausgefüllt wird.

Soweit im Folgenden von Teilnetzen die Rede ist, sind damit Linienbündel gemeint.

■ Teilnetz Hannover

Bustakte Teilnetz Hannover



Bedienungsqualität der Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Hannover		
		Bedienungshäufigkeit in Minuten
Montag - Freitag	HVZ	10 / 20 / 30 ¹
	NVZ	15 / 30 / 60
	SVZ	60 ^{2/3}
Samstag	NVZ	10 / 15 / 20 / 30 / 60 ¹
	SVZ	60 ^{2/3}
Sonntag	SVZ	30 / 60 ^{1/3}

Erläuterungen:

¹ Taktverdichtung auf nachfragestarken Relationen in der Stadt Hannover oder der Region Hannover

² Zusätzliche Nachtverkehre in den Nächten Freitag und Samstag

³ Linienverkehr oder nachfrageorientierte Bedienung durch Bedarfsverkehre (RufTaxi)

Erläuterung Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ), Schwachverkehrszeit entsprechend Nahverkehrsplan 2008, Kap. D III (<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Hannover

Linie	von	nach
60	Schulverkehr Vier Grenzen	Lüerstraße
61	Schulverkehr Haberhof	Müdenener Weg
62	Schulverkehr Stöcken	Burgweg/Paul-Dohrmann-Schule
100	August-Holweg-Platz über Lister Platz, Kröpcke und Aegidientorplatz	August-Holweg-Platz
120	Ahlem	Aegidientorplatz
121	Altenbekener Damm	Haltenhoffstraße
122	Langenhagen/Im Gehäge	Vier Grenzen
123	Peiner Straße	Noltemeyerbrücke
124	Am Brabrinke	Stadtfriedhof Misburg
125	Meierwiesen	Anderten
126	Altgarbsen/Am Blauen See	Stöcken
127	Pappelwiese	Am Pferdeturm
128	Nordring	Peiner Straße
129	Wettbergen	Empelde
130	Wettbergen	Wettbergen
133	Pappelwiese	Melanchthonstraße
134	Nordring	Peiner Straße
135	Stöcken	Stadtfriedhof Lahe/Haupteingang
136	Stöcken	Haltenhoffstraße
137	Spannhagengarten	Am Pferdeturm
200	August-Holweg-Platz über Aegidientorplatz, Kröpcke und Lister Platz	August-Holweg-Platz
253	Langenhagen/Zentrum	Langenhagen/Zentrum
267	Maschsee/Strandbad	Kröpcke
340	Pattensen	Messe/Ost (EXPO-Plaza)
341	Pattensen	Messe/Ost (Expo-Plaza)
346	Laatzen/Zentrum	Rethen
363	Wallensteinstraße	Peiner Straße
420	Garbsen	Marienwerder
470	Langenhagen/Flughafen	Stöcken
480	Langenhagen/Zentrum	Garbsen
581	Stöcken	Mühlenberger Markt
610	Kaltenweide/Bf.	Langenhagen/Zentrum (Berliner Platz)
611	Kaltenweide/Bf.	Langenhagen/Zentrum (Berliner Platz)
616	Langenhagen/Zentrum	Langenhagen/Bahnhof Mitte
631	Altwarmbüchen/Schulzentrum	Noltemeyerbrücke

■ Teilnetz Region Hannover

Bustakte Teilnetz Region Hannover

Bedienungsqualität der Buslinien der RegioBus Hannover GmbH in den Teilnetzen Region 1 Nord-Ost, Region 2 Süd-West und Region 3 Nord-West			
			Bedienungshäufigkeit in Minuten
Montag - Freitag	HVZ		30 / 60 ^{1a/1b}
	NVZ		60 / 120 ^{1a}
	SVZ		60 / 120 ^{1a/2/3}
Samstag	NVZ		30 / 60 ^{1a/3}
	SVZ		60 ^{1a/1b} / 120 ^{2/3}
Sonntag	SVZ		60 ^{1a/1b} / 120 ³

Erläuterungen:

^{1a} Taktverdichtung auf angebotsorientierten Direktverbindungen in das Oberzentrum Hannover

^{1b} Taktverdichtung auf nachfragestarken Relationen in der Stadt Hannover oder der Region Hannover

² Zusätzliche Nachtverkehre in den Nächten Freitag und Samstag

³ Linienverkehr oder nachfrageorientierte Bedienung durch Bedarfsverkehre (RufTaxi, RufBus, AnrufSammelTaxi)

Erläuterung Hauptverkehrszeit (HVZ), Nebenverkehrszeit (NVZ), Schwachverkehrszeit entsprechend Nahverkehrsplan 2008, Kap. D III (<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

■ Teilnetz Region 1 Nord-Ost

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Region 1 Nord-Ost		
Linie	von	nach
330	Löhnde	Bemeroder Rathausplatz
370	Mehrum	Altenbekener Damm
371	Sehnde	Ahlten
372	Klein Lobke	Sehnde
390	Sehnde	Gleidingen (Laatzen)



■ Teilnetz Region 1 Nord-Ost

Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 1 Nord-Ost		
Linie	von	nach
620	Großburgwedel	Fasanenkrug
621	Engensen	Großburgwedel
630	Großburgwedel	Altwarmbüchen
634	Altwarmbüchen	Engensen
635	Altwarmbüchen	Isernhagen
636	Großburgwedel	Burgdorf
638	Großburgwedel / Von Alten Straße	Großburgwedel / Bf
639	Burgdorf	Großburgwedel
640	Burgdorf	Altwarmbüchen
650	Großburgwedel	Langenhagen
651	Fuhrberg	Großburgwedel
690	Großburgwedel	Mellendorf
692	Langenhagen	Mellendorf
694	Mellendorf	Abbensen
695	Mellendorf	Plumhof
696	Mellendorf	Abbensen
697	Mellendorf	Abbensen
698	Mellendorf	Resse
905	Stadtverkehr Burgdorf	
906	Stadtverkehr Burgdorf	
907	Stadtverkehr Burgdorf	
910	Hänigsen	Burgdorf
916	Burgdorf	Schillerslage
920	Hänigsen	Burgdorf
926	Burgdorf	Ehlershausen
927	Ehlershausen	Wathlingen
930	Uetze	Burgdorf
938	Obershagen	Uetze
946	Burgdorf	Dollbergen
948	Hohenhameln	Hämelerwald
949	Hämelerwald	Lehrte
950	Dedenhausen	Schwüblingsen
962	Burgdorf	Sehnde
963	Lehrte	Klein Kolshorn
964	Stadtverkehr Lehrte	
965	Stadtverkehr Lehrte	
966	Stadtverkehr Lehrte	
967	Lehrte	Ahlten
N 62	Altwarmbüchen	Isernhagen FB
N 63	Altwarmbüchen	Schillerslage
N 94	Lehrte	Hämelerwald
RufTaxi	Burgdorf/Uetze	
RufTaxi	Uetze	
RufTaxi	Lehrte	
RufTaxi	Isernhagen	
RufTaxi	Wedemark	

■ Teilnetz Region 2 Süd-West

Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 2 Süd-West		
Linie	von	nach
300	Hannover	Pattensen
301	Stadtverkehr Springe	
310	Pattensen	Eldagsen
320	Pattensen	Springe
350	Gehrden	Wülfel
360	Wallensteinstraße	Bennigsen
365	Wallensteinstraße	Pattensen
366	Peiner Straße	Pattensen
380	Eldagsen	Bennigsen
381	Springe	Altenhagen I
382	Wennigsen	Springe
383	Springe	Lüdersen/Eldagsen
385	Springe	Alferde
500	Hannover	Gehrden
501	Stadtverkehr Barsinghausen	
502	Stadtverkehr Barsinghausen	
510	Linderte	Benthe
520	Wennigsen	Weetzen
521	Wennigsen	Bredenbeck
522	Gehrden	Wennigsen
523	Empelde	Gehrden
530	Ringlinie Barsinghausen	
532	Empelde	Barsinghausen
533	Empelde	Bad Nenndorf
534	Barsinghausen	Wunstorf
540	Barsinghausen	Wennigsen
560	Empelde	Barsinghausen
561	Empelde	Barsinghausen
562	Nienstedt	Egestorf/Barsinghausen
571	Gehrden	Ahlem
580	Am Soltekampe	Wennigsen
N 31	Wallensteinstraße	Schulenburg
N 52	Weetzen	Degersen
N 56	Mühlenberger Markt	Wennigser Mark
RuffTaxi	Barsinghausen	
AST	Springe	

■ Teilnetz Region 3 Nord-West

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Region 3 Nord-West

Linie	von	nach
450	Berenbostel	Wissenschaftspark Marienwerder

Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 3 Nord-West

Linie	von	nach
410	Wunstorf	Garbsen
421	Neustadt	Garbsen
430	Osterwald UE	Garbsen
431	Garbsen	Seelze
440	Neustadt	Marienwerder
460	Stöckendrebber/Esperke	Nordhafen
461	Engelbostel	Nordhafen
490	Neustadt	Stöcken
491	Osterwald UE	Stöcken
570	Ahlem	Barsinghausen
572	Seelze	Velber
573	Ringlinie Seelze	
574	Seelze	Ahlem (- Harenberg)
700	Wunstorf	Hannover
701	Stadtverkehr Wunstorf	
710	Wunstorf	Steinhude
711	Wunstorf	Steinhude
715	Wunstorf	Wiedenbrügge/Hagenburg
740	Wunstorf	Niengraben
741	Wunstorf	Niengraben
745	Wunstorf	Niengraben
760	Kolenfeld	Wunstorf
780	Luthe	Wunstorf
785	Wunstorf	Luthe
790	Wunstorf	Poggenhagen
801	Stadtverkehr Neustadt	
802	Stadtverkehr Neustadt	
803	Stadtverkehr Neustadt	
804	Stadtverkehr Neustadt	
820	Neustadt	Steinhude
830	Neustadt	Mardorf
831	Neustadt	Schneeren
835	Neustadt über Münchenhagen	Wunstorf
840	Neustadt	Mandelsloh
850	Neustadt	Stöckendrebber

Buslinien der RegioBus Hannover GmbH im Teilnetz Region 3 Nord-West (Fortsetzung)

Linie	von	nach
860	Neustadt	Metel
865	Otternhagen/Poppe	Otternhagen/Schule
870	Neustadt	Esperke
N 41	Marienwerder	Schloß Ricklingen
N 43	Altgarbsen	Bordenau
N 57	Ahlem	Göxe
N 70	Ahlem	Dedensen
RufTaxi	Seelze	
RufTaxi	Neustadt	
RufTaxi	Wunstorf	
RufBus	Neustadt	

3.1.2 SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE

■ Stadtbahntakte

Wochentag	Montag - Freitag			Samstag			Sonntag	
Zeitfenster	HVZ/NVZ 6:30-19:00	SVZ I 4:00-6:30, 19:00-23:00	SVZ II 23:00-1:00	NVZ 10:30-17:30	SVZ I 6:00-10:30, 17:30-23:00	SVZ II 5:00- 6:00, 23:00-1:00	SVZ I 9:00- 23:00	SVZ II 5:00-9:00, 23:00-1:00
1 Langenhagen – Laatzen/Sarstedt	10	15	30	10	15	30	15	30
2 Alte Heide – Rethen	10	15	30	10	15	30	15	30
3 Wettbergen – Altwarmbüchen	10	15	30	10	15	30	15	30
4 Garbsen – Roderbruch	10	15	30	10	15	30	15	30
5 Stöcken –Anderten	10	15	30	10	15	30	15	30
6 Nordhafen – Messe/Ost	10	15	30	10	15	30	15	30
7 Wettbergen – Schierholzstraße	10	15	30	10	15	30	15	30
8 Hauptbahnhof – Messe/Nord	10	15	30	10	15	30	15	30
9 Empelde – Fasanenkrug	10	15	30	10	15	30	15	30
10 Ahlem – Aegidientorplatz	7,5	15	15	10	15	15	10	15
11 Haltenhoffstr. – Zoo	10	15	30	10	15	30	15	30
17 Wallensteinstr – Aegidientorplatz	15	-	-	20	-	-	30	-

Nähere Erläuterungen befinden sich im Nahverkehrsplan der Region Hannover

(<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

■ SPNV-Takte

Wochentag		Mo.-Fr.	Sa.	So.
Bedienungszeitraum		ca. 05:00-24:00	ca. 05:00-24:00	ca. 06:00-24:00
S-Bahn	Linienvverlauf	Takt in Min.	Takt in Min.	Takt in Min.
S 1	(Haste -) Barsinghausen - Weetzen - Hannover Hbf. - Wunstorf (-Haste - Minden)	60	60	60
S 2	(Haste -) Barsinghausen - Weetzen - Hannover Hbf. - Wunstorf - Hagen (-Nienburg)	60	60	60
S 3	Hannover Hbf. - Lehrte - Sehnde (-Hildesheim)	60	60	60
S 4	Bennemühlen - Langenhagen - Hannover Hbf. - Rethen (-Hildesheim)	30	30	60
S 5	(Paderborn - Hameln -) Springe - Weetzen - Hannover Hbf. - Langenhagen - H-Flughafen	30	30	60/30
S 6	Hannover Hbf. - Burgdorf - Ehlershausen (-Celle)	60	60	60
S 7	Hannover Hbf. - Lehrte - Ehlershausen (-Celle)	60	60	60
übriger SPNV				
R 1/R10	(Minden - Haste-) Wunstorf - Hannover Hbf. - Häme-lerwald - Lehrte (-Braunschweig)	60	60	60
R 2	Hannover Hbf. - Wunstorf - Hagen (-Nienburg)	60	60	60
R 4	Hannover Hbf. - Bennemühlen (-Walsrode)	60	60	60
R 8/ R 12	(Uelzen - Celle-) Großburgwedel - Langenhagen - Hannover Hbf. - Rethen (-Kreiensen)	60	60	60
R 9	Hannover Hbf. - Lehrte - Dedenhausen (-Wolfsburg)	60	60	60
R 11	Hannover Hbf. - Rethen (-Hildesheim - Bad Harzburg)	60	60	60

Nähere Erläuterungen befinden sich im Nahverkehrsplan der Region Hannover

(<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)



Nähere Erläuterungen befinden sich im Nahverkehrsplan der Region Hannover

(<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

3.2 BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT

3.2.1 BUSVERKEHRE

■ Qualitätsmerkmale Bus

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen			
Produktion				
• Pünktlichkeit	Die Fahrten sind pünktlich laut Fahrplan durchzuführen. Die Abfahrten erfolgen minutengenau oder mit einer Verspätung bis maximal 5 Min. nach Fahrplanzeit.			
• Zuverlässigkeit	Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durchzuführen.			
• Anschlüsse	Die Anschlüsse sind mit einer anzustrebenden Übergangszeit von max. 5 Min. (zzgl. Wegezeit) herzustellen.			
Fahrzeuge ¹				
• Alter	Die Erbringung des Fahrplanangebotes ist mit Fahrzeugen folgender Altersbegrenzung durchzuführen:			
	Alter	0 – 6 Jahre	7 – 12 Jahre	13 – 16 Jahre
	SL	mind. 20% -30%	höchstens 60%	höchstens 30% - 40%
	SG	mind. 5% - 20%	höchstens 80%	höchstens 40%
• Zugänglichkeit	Die technischen Einrichtungen zur Verbesserung der Zugänglichkeit der Fahrzeuge sollen den nachfolgenden Qualitätsanforderungen entsprechen Niederflrigkeit			
• Niederflrigkeit				
• Kneeling	Absenkung um 70-90 mm			
• Rampe	manuelle Klapprampe bzw. elektrische Rampe			
• Sondernutzungsfläche	Maß: mind. 90cm x 130cm			
• Ausstattung	Die folgenden Ausstattungselemente der Fahrzeuge müssen vorhanden und funktionsfähig sein			
• ITCS	Intermodal Transport Control System (statt rechnergesteuertes Betriebsleitsystem)			
• LSA-Beeinflussung	Zur Nutzung der vorhandenen Beschleunigungseinrichtungen sind die fahrzeugseitigen Voraussetzungen z.B. zur LSA-Beeinflussung durch die eingesetzten Busse herzustellen.			
• Sprechfunk				
• Sitz- + Stehplätze	In ausreichender Anzahl			
• Fahrgastinfo – innen	Haltestellenansage Haltestellenanzeige „Wagen hält“-Anzeige Lautsprecher/Bordmikrofon			
• Fahrgastinfo - außen	Fahrzeugvorderseite: Liniennummer + Ziel rechte Fahrzeugseite: Liniennummer + Ziel/Fahrweg Fahrzeugheck: Liniennummer			
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug müssen frei von groben Verschmutzungen sein.			

¹ Die fahrzeugspezifischen Qualitätsmerkmale beziehen sich ausschließlich auf Standardlinien- (SL) und Standardgelenkbusse (SG)

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
Fahrpersonal	
• Kundenorientierung	Das Fahrpersonal zeichnet sich durch ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus.
• Kompetenz	Das Kriterium umfasst korrektes und verständliches Erteilen von Auskünften zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen und wichtigen Zielen für den befahrenen Linienbereich.
Infrastruktur²	
• Haltestelle	Die Haltestellen sind mindestens mit folgenden Elementen auszustatten: <ul style="list-style-type: none"> • Haltestellennamen, Liniennummer, Tarifzone, Verbund-Symbol • Fahrplan • Tarifinformation • Liniennetzplan (soweit infrastrukturelle Voraussetzungen gegeben) Die Fahrgastinformationselemente müssen für den Kunden nutzbar sein. Darüber hinaus verbessern dynamische Fahrgastinformationselemente die stationäre Fahrgastinformation an wichtigen Haltestellen. Die Haltestellen sollen ausreichend beleuchtet sein.
• Informations- und Leittechnik	Zur datentechnischen Abbildung des Betriebsablaufes und zur Fahrgastinformation bedienen sich die Verkehrsunternehmen eines rechnergestützten Betriebsleitsystems. Zur Integration und Koordination des gesamten ÖPNV-Ablaufes in der Region Hannover nutzen die Busverkehrsunternehmen im GVH die gemeinsame Leitstelle Glocksee und deren Infrastruktur.
Sicherheits- und Sonderleistungen	Durchführung besonderer Marketingprojekte wie z.B. „Schüler in Bus und Bahn“, „Bustraining für spezielle Zielgruppen“, „Busbegleitservice“

² Vgl. Nahverkehrsplan Region Hannover 2008 Kap. E
(<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)



3.2.2 SCHIENENGEBUNDENE VERKEHRE

■ Qualitätsmerkmale Stadtbahn

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
Produktion	
• Pünktlichkeit	Die Abfahrt aller Bahnen erfolgt minutengenau oder mit einer Verspätung von maximal 3 Min. nach Fahrplanzeit.
• Zuverlässigkeit	Alle Bahnen verkehren laut aktuellem Fahrplan.
• Anschlüsse	An den Stationen Aegidientorplatz und Hauptbahnhof werden alle Anschlüsse laut Fahrplan erreicht. Hierbei sind die Übergangszeiten von max. 2 Min. zu beachten.
• Wagenbildung	Die Wagenbildung erfolgt bedarfsgerecht entsprechend der benötigten Kapazitäten.
Fahrzeuge	
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, ...) sind sauber und weisen keine dauerhaften Verschmutzungen auf.
• Schadensfreiheit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, ...) sind funktionsfähig und nutzbar.
	Die Fahrzeuge weisen keinerlei Beeinträchtigung in der Funktion auf.
Stationen	
• Schadensfreiheit	
Fahrgastinformation/ Service	
• Fahrgastinformation in den Stadtbahnen	In den Stadtbahnen erfolgen optische und akustische Informationen der Fahrgäste über das Fahrtziel und den nächsten Halt.
	Eine graphische Darstellung des bedienten Netzes sowie Tarifinformation sind in Form von Aufklebern (mindestens DIN A3) in jedem Wagen vorzuhalten.
• Information in den Stadtbahnwagen bei Unregelmäßigkeiten/ Störfällen	Bei kundenrelevanten Störungen ist den Kunden unverzüglich die Störung und, soweit bekannt, deren Ursache mitzuteilen. Sich daraus ergebende weitergehende Informationen bezüglich (Alternativanschlüsse, Ersatzverkehre,...) sind zu geben.
• Fahrgastinformation bei langfristig geplanten Ersatzverkehr	Die Fahrgäste werden rechtzeitig vor und während des Ersatzverkehrs durch Aushänge, Lautsprecherdurchsagen und Servicepersonal an allen betroffenen Stationen über die Maßnahmen informiert.
• Allgemeine Fahrgastinformationen durch das VU	Außen am Fahrzeug (Front und Seiten) sind das Fahrtziel und die Liniennummer anzuzeigen.
• Kundenorientierung	Das Fahrpersonal zeichnet sich durch eine verständliche Ausdrucksweise in deutscher Sprache, ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sowie Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus.
• Kompetenz	Das Kriterium umfasst korrektes und verständliches Erteilen von Auskünften zu Fahrplan, Tarif, Linienführung, Anschlussverbindungen, Alternativen bei Verspätungen
Sicherheit	
• Sicherheit in den Stadtbahnwagen	Die Kontaktmöglichkeit mit dem Fahrpersonal ist in jedem Wagen zu gewährleisten.

■ Qualitätsmerkmale SPNV

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen
Produktion	
• Pünktlichkeit	Die Abfahrt und Ankunft aller Züge erfolgt minutengenau laut Fahrplan oder mit einer Verspätung bis maximal 3 Min. nach Fahrplanzeit
• Zugausfall/ Verlässlichkeit	Alle Züge verkehren laut aktuellem Fahrplan
• Anschlüsse	An definierten Stationen werden alle Anschlüsse laut Fahrplan erreicht. Hierbei sind die Übergangszeiten zu beachten.
• Zugbildung	Die Zugbildung erfolgt bedarfsgerecht entsprechend der benötigten Kapazitäten.
Fahrzeuge	
• Sauberkeit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, Toiletten, Abfallbehälter, ...) sind sauber und weisen keine dauerhaften Verschmutzungen auf.
• Schadensfreiheit	Alle kundenrelevanten Einrichtungen am und im Fahrzeug (z.B. Fußböden, Wände und Decken, Türen, Sitze, Scheiben, Toiletten, Abfallbehälter, ...) sind funktionsfähig und nutzbar.
	Die Fahrzeuge weisen keinerlei Beeinträchtigung in der Funktion auf.
Stationen	
• Schadensfreiheit	Alle in der Verantwortung der Verkehrsunternehmen liegenden und kundenrelevanten Einrichtungen, hierzu zählen Fahrausweisautomaten und –entwerter, Fahrplanaushang sowie Fahrplaninfos bei Schienenersatzverkehr (SEV) sind frei von Schäden und nutzbar.
Fahrgastinformation/ Service	
• Fahrgastinformation in den Zügen	In den Zügen erfolgen optische und akustische Informationen der Fahrgäste über das Fahrtziel, den nächsten Zughalt und die Ausstiegsseite.
	Eine graphische Darstellung des bedienten Netzes sowie Tarifinformation sind in Form von Aufklebern (mindestens DIN A3) in jedem Wagen vorzuhalten.
• Information in den Zügen bei Unregelmäßigkeiten/Störfällen	Bei kundenrelevanten Störungen ist den Kunden unverzüglich die Störung und, soweit bekannt, deren Ursache mitzuteilen. Sich daraus ergebende weitergehende Informationen bezüglich (Alternativanschlüsse, Schienenersatzverkehre,...) sind zu geben.
• Kundenbetreuung in den Zügen	Jeder Zug ist mit Servicepersonal besetzt mit Ausnahme der Triebwagenzüge, soweit diese die technischen Voraussetzungen für eine Selbstabfertigung erfüllen. Die S-Bahn ist in jedem Fall ab 21:00 Uhr mit Servicepersonal zu begleiten sind. Das Servicepersonal ist in der Lage, alle wichtigen Anforderungen der Kunden (wie Informationen über Fahrplan, Anschlüsse und Tarife oder Betreuung beim Ein- und Aussteigen) zu erfüllen.
• Fahrgastinformation bei langfristig geplanten Schienenersatzverkehr	Die Fahrgäste werden rechtzeitig vor und während des Schienenersatzverkehrs durch Aushänge, Lautsprecherdurchsagen und Servicepersonal an allen betroffenen Stationen über die Maßnahmen informiert.
• Allgemeine Fahrgast- informationen durch das EVU	Außen am Fahrzeug (Front und Seiten) sind das Fahrtziel und die Liniennummer anzuzeigen.
Sicherheit	
• Sicherheit in den Zügen	Jeder Zug ist mit Servicepersonal besetzt. Das Servicepersonal ist in der Lage alle wichtigen Anforderungen der Kunden (wie Schutz der Fahrgäste vor Belästigung und Bedrohung) zu erfüllen.
	Alle S-Bahn-Fahrzeuge sind ab 20 Uhr mit Kundenbetreuern besetzt.

3.2.3 DARSTELLUNG DER SOLL- UND IST-WERTE DER ERREICHTEN QUALITÄT

Die Soll- und Istwerte der erreichten Qualität für das Jahr 2012 werden in einem Doppelband des Qualitätsberichtes für die Jahre 2011/12 dargestellt.



Qualitätsbericht 2011/2012 (<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Bus-Bahn/Qualität/Qualitätssicherung2>)



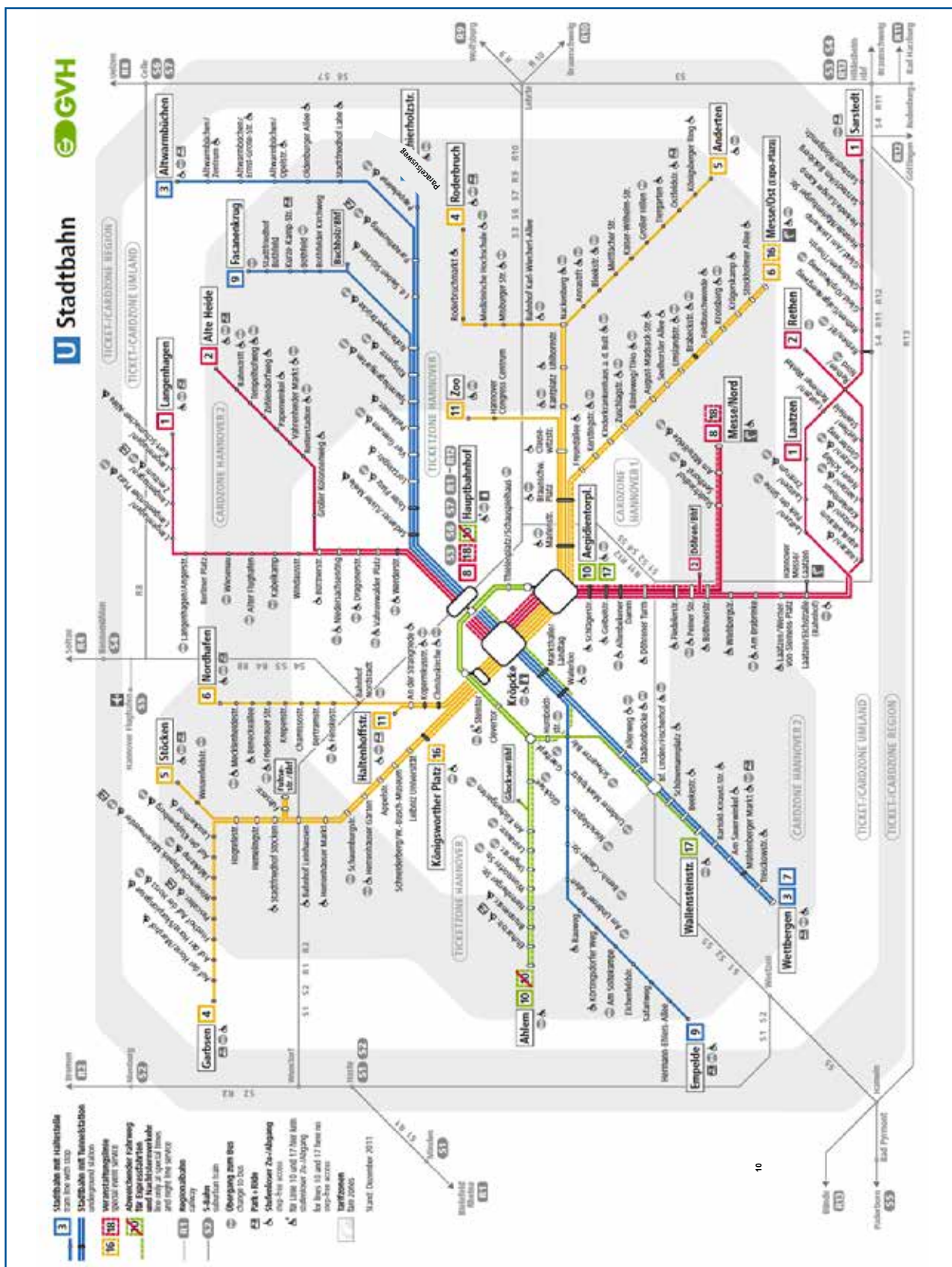
4 GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN

Die Region Hannover hat für die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im ÖPNV/SPNV im Jahr 2012 folgende Ausgleichsleistungen gewährt:

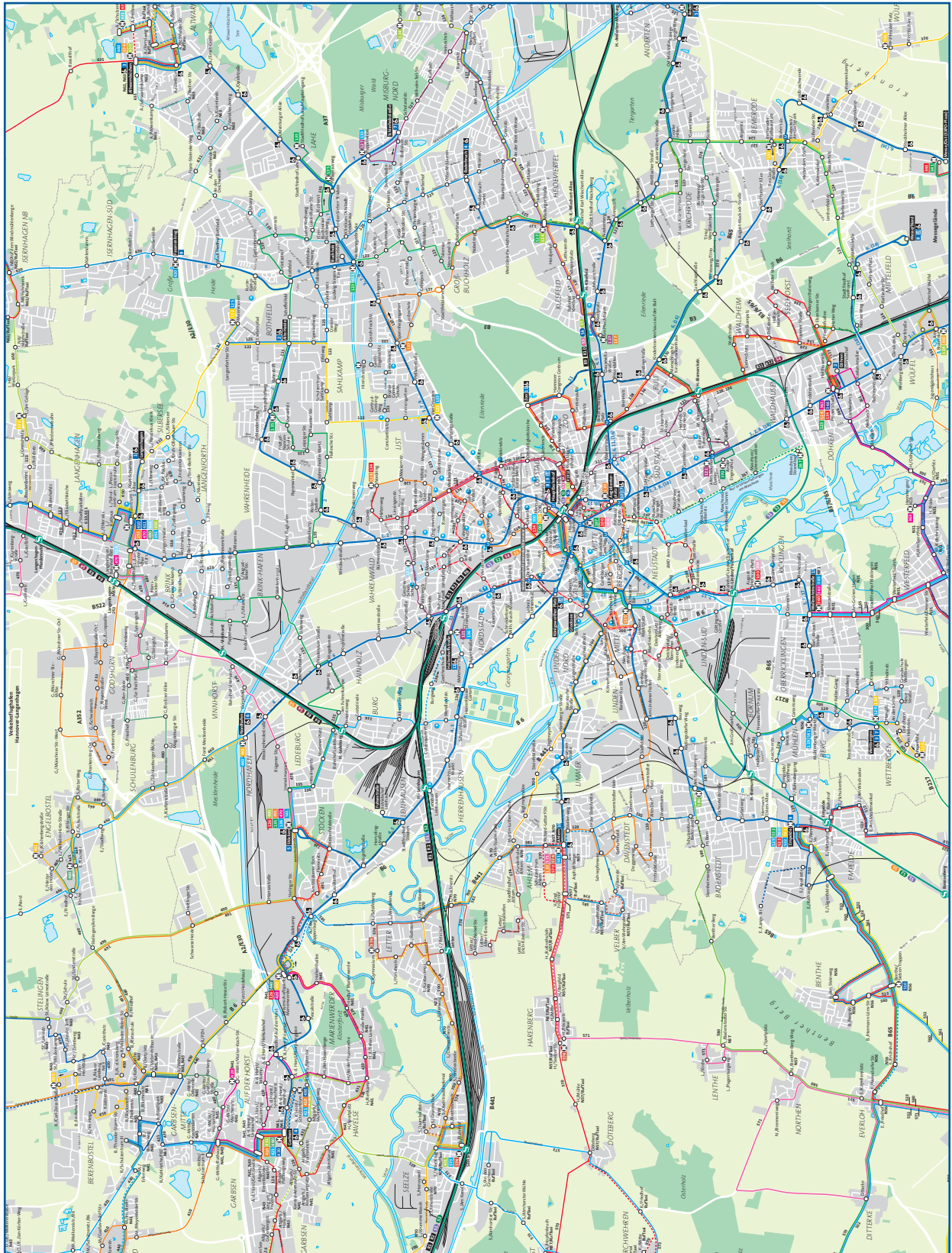
Verkehrssystem	Ausgleichsleistungen 2012
Bus	44.814.431 €
Stadtbahn	0 €
SPNV	78.224.519 €



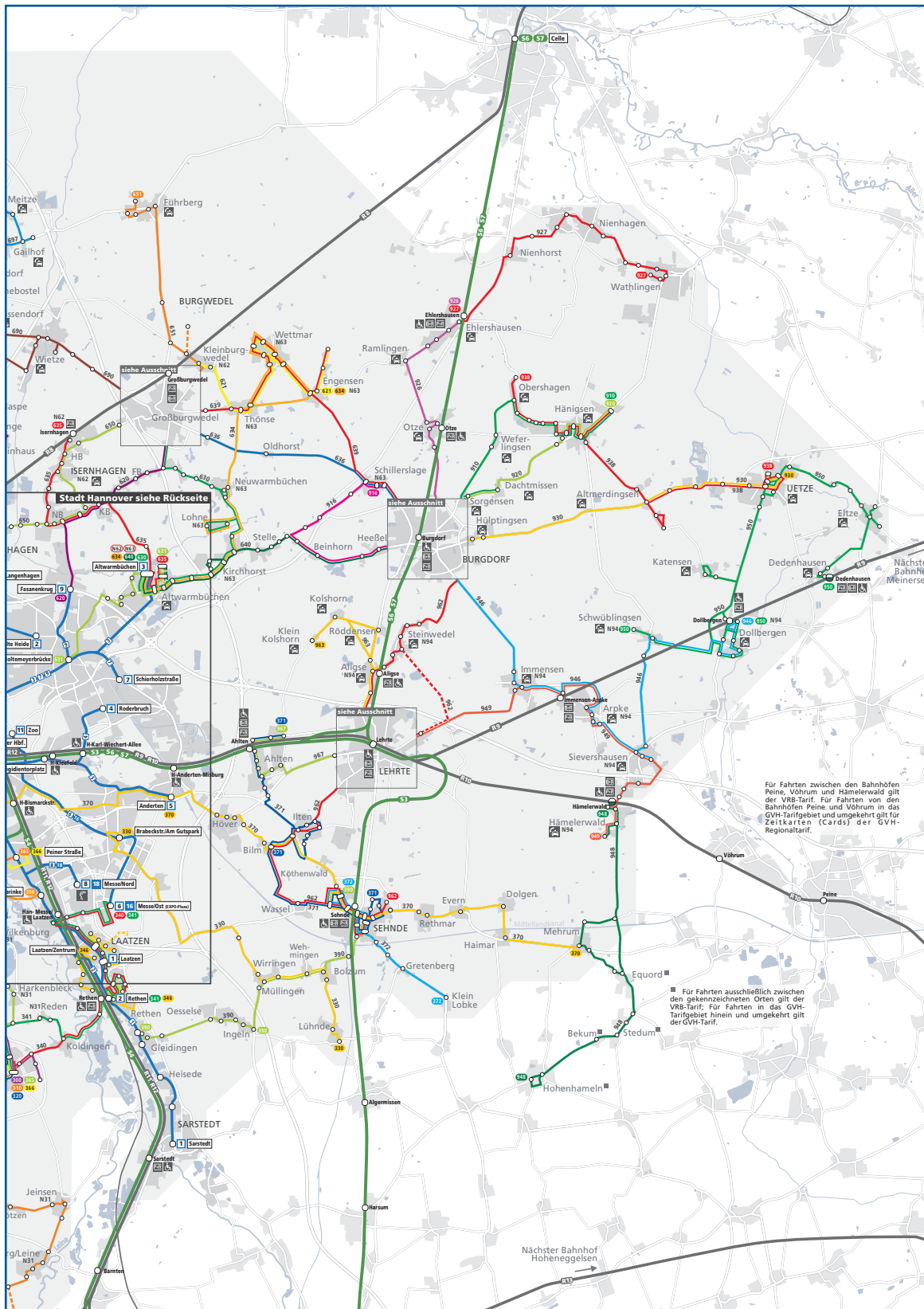
STADTBAHNNETZ



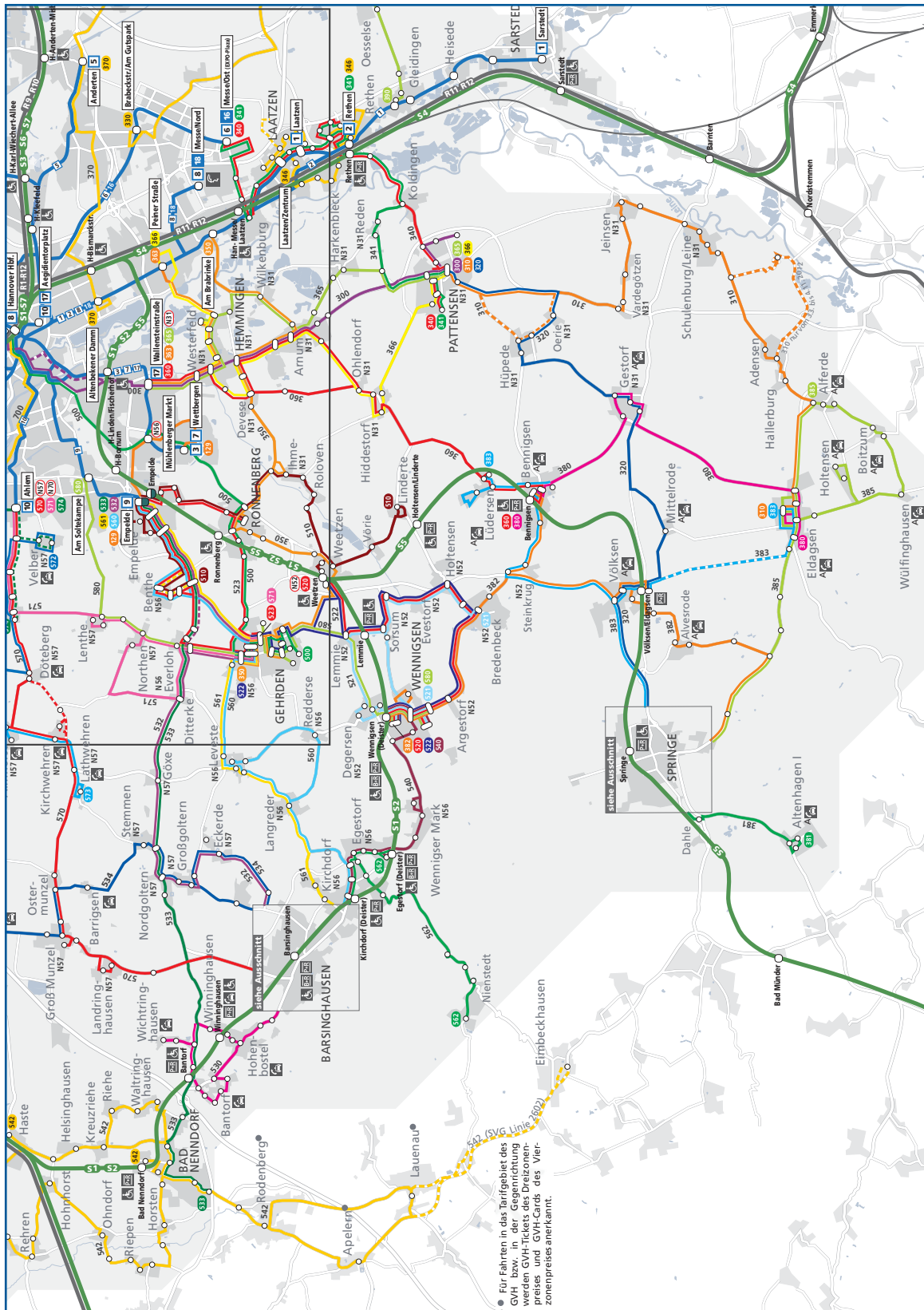
TEILNETZ HANNOVER



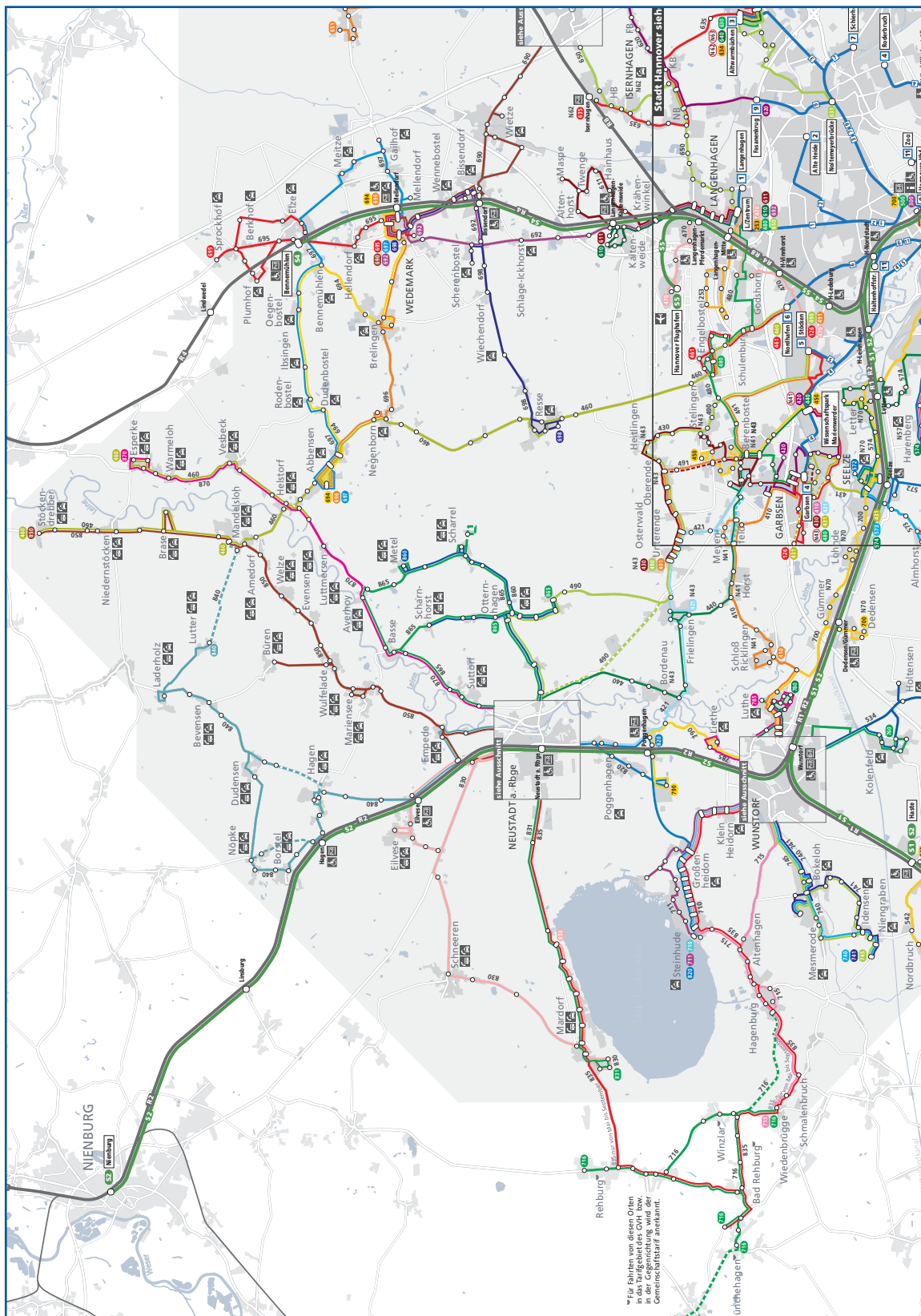
TEILNETZ REGION HANNOVER 1 NORD-OST



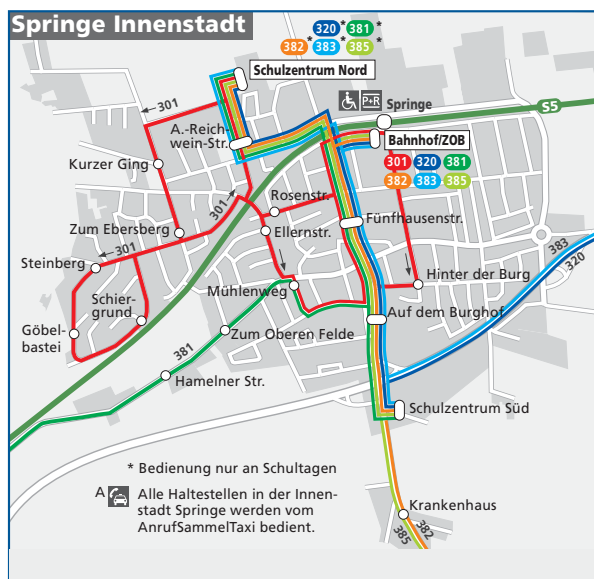
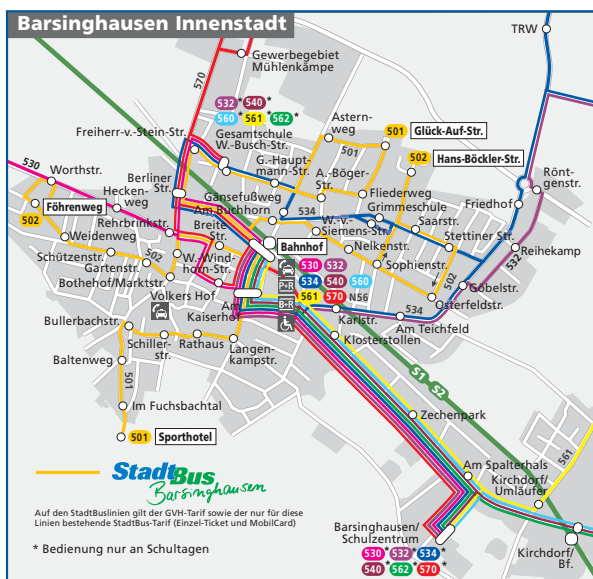
TEILNETZ REGION HANNOVER 2 SÜD-WEST



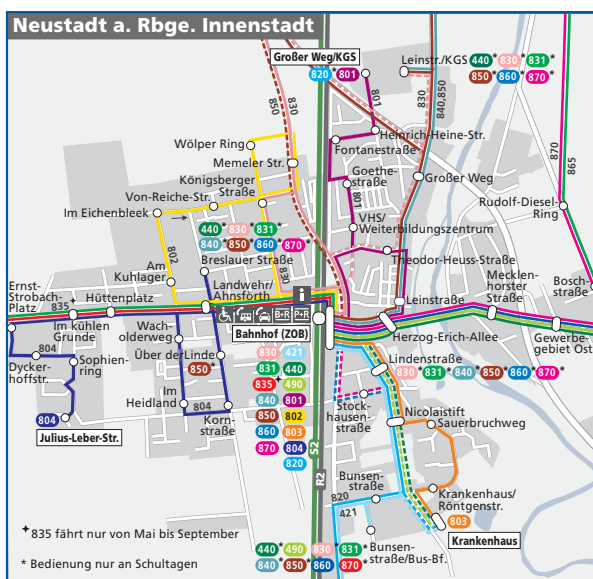
TEILNETZ REGION HANNOVER 3 NORD-WEST



MITTELZENTREN IM TEILNETZ REGION HANNOVER 2 SÜD-WEST



MITTELZENTREN IM TEILNETZ REGION HANNOVER 3 NORD-WEST





Region Hannover

Herausgeber

Region Hannover
Team ÖPNV-Angebotsmanagement
Hildesheimer Straße 18
30169 Hannover

Texte

Team ÖPNV-Angebotsmanagement

Fotos

Andreas Kolmer,
Thomas Langreder,
üstra Archiv

Grafik

Region Hannover,
Team Medienservice & Post

Stand

Oktober 2014