



Fachbereich Verkehr

GESAMTBERICHT FÜR DAS JAHR 2016

Öffentliche Personenverkehrsdienste in der Region Hannover

nach Art. 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007



Region Hannover



INHALTSVERZEICHNIS

1 ERLÄUTERUNG DER REGION HANNOVER ZUM GESAMTBERICHT	3
2 DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGS-AUFTRÄGE UND DER AUSGEWÄHLTEN BETREIBER	3
3 GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN	4
3.1 BEDIENUNGSQUALITÄT	4
3.1.1 BUSVERKEHR	4
■ Angebotsstandard	4
■ Linienbündel Stadt Hannover	4
■ Linienbündel Umland Hannover Bus	6
3.1.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR	10
■ Stadtbahntakte	10
■ SPNV-Grundtakte	11
3.2 BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT	12
3.2.1 BUSVERKEHR	12
■ Qualitätsmerkmal Bus	12
3.2.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR	14
■ Qualitätsmerkmale Stadtbahn	14
■ Qualitätsmerkmale SPNV	15
4 GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN	16
ANLAGEN	17

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	Stadtbahnverkehr	ÖDA Stadtverkehr Hannover	12.758.347 Nutzwagen-km*	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
Bus	Regionalbusverkehre	Betrauung nach „Altmark-Trans“ 2009	19.253.870 Nutzwagen-km*	regiobus Hannover GmbH
Stadtbahn	Stadtbahn Hannover	ÖDA Stadtverkehr Hannover	13.171.054 Nutzzug-km*	üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
SPNV	S-Bahn Hannover	S-Bahn-Verkehrsvertrag DB 2012-2020	6.097.703	DB Regio AG
SPNV	SPNV Strecke H - Bremen	Verkehrsvertrag DB RE-Kreuz Bremen	724.562	DB Regio AG
SPNV	SPNV Strecke UE - H - GÖ	Verkehrsvertrag UE - H - GÖ	678.226	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
SPNV	SPNV Strecke H – WOB	Verkehrsvertrag ENNO	545.402	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
SPNV	SPNV Strecke H - Soltau	Verkehrsvertrag Heidekreuz	387.917	erixx GmbH
SPNV	SPNV Strecke H – Bad Harzburg	Verkehrsvertrag DINSO II	197.379	erixx GmbH
SPNV	SPNV Strecke BS – H - MI	Verkehrsvertrag EMIL, Teilnetz Mittelland	828.852	WestfalenBahn GmbH

*Nutzwagen- bzw. Nutzzug-km = Fahrplan-km zzgl. Verstärkerfahrten

3 GEMEINWIRTSCHAFTLICHE VERPFLICHTUNGEN

3.1 BEDIENUNGSQUALITÄT

3.1.1 BUSVERKEHR

■ 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 2015 und der besonderen Anforderungen des Schulverkehrs durch die Verkehrsunternehmen ausgefüllt wird.

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

■ Linienbündel Stadt Hannover

Linienbündel Stadt Hannover



Bedienungsqualität der Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Linienbündel Stadt 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

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 2015, Kap. D II (<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Linienbündel Stadt Hannover

Linie	von	nach
60	Schulverkehr Vier Grenzen	Lüerstraße
61	Schulverkehr Haberhof	Müdener Weg
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	Laatzen/Ulmer Straße	Stadtfriedhof Misburg
125	Meierwiesen	Anderten
126	Altgarbsen/Am Blauen See	Stöcken
127	Misburg	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
330	Lühnde	Bemeroder Rathausplatz
340	Pattensen	Messe/Ost (EXPO-Plaza)
341	Pattensen	Messe/Ost (Expo-Plaza)
346	Laatzen/Zentrum	Rethen
363	Wallensteinstraße	Peiner Straße
370	Mehrum	Altenbekener Damm
371	Sehnde	Ahlten
372	Klein Lobke	Sehnde
390	Sehnde	Gleidingen (Laatzen)
420	Garbsen	Marienwerder
450	Berenbostel	Wissenschaftspark 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

■ Linienbündel Umland Hannover Bus

Linienbündel Umland Hannover Bus

Bedienungsqualität der Buslinien der regiobus Hannover GmbH im Linienbündel Umland Hannover Bus		
		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

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 2015, Kap. D II (<http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilität/Verkehrsplanung-entwicklung/Der-Nahverkehrsplan2>)

Buslinien der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG im Teilnetz Region 1 Nord-Ost		
Linie	von	nach
300	Hannover	Pattensen
301	Stadtverkehr Springe	
310	Pattensen	Eldagsen
320	Pattensen	Springe
350	Gehrden	Wülfel



Buslinien der regiobus Hannover GmbH im Linienbündel Umland Hannover Bus

Linie	von	nach
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
404	Garbsen	Friedhof Auf der Horst
410	Wunstorf	Garbsen
421	(Neustadt/) Frielingen	Garbsen
430	Osterwald	Garbsen
431	Garbsen	Seelze
440	Neustadt	Marienwerder
460	Stöckendrebber/Esperke	Nordhafen
461	Engelbostel	Nordhafen
490	Neustadt	Stöcken
491	Osterwald	Stöcken
500	Hannover	Gehrden
501	Stadtverkehr Barsinghausen	
502	Stadtverkehr Barsinghausen	
510	Linderte	Benthe
520	Wennigsen	Weetzen
521	Bredenbeck	Wennigsen
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	Wennigsen/Barsinghausen
570	Ahlem	Barsinghausen
571	Gehrden	Ahlem
572	Seelze	Ahlem
573	Seelze	Lathwehren
574	Seelze	Harenberg
580	Am Soltekampe	Wennigsen
620	Großburgwedel	Fasanenkrug
621	Engensen	Großburgwedel
630	Großburgwedel	Altwarmbüchen
634	Engensen	Altwarmbüchen

Buslinien der regiobus Hannover GmbH im Linienbündel Umland Hannover Bus

Linie	von	nach
635	Altwarmbüchen	Isernhagen
636	Großburgwedel	Burgdorf
638	Großburgwedel / Bf	Großburgwedel / von-Alten-Straße
639	Burgdorf	Großburgwedel
640	Burgdorf	Altwarmbüchen
650	Großburgwedel	Langenhagen
651	Fuhrberg	Großburgwedel
690	Großburgwedel	Mellendorf
692	Langenhagen	Mellendorf
694	Abbensen	Mellendorf
695	Mellendorf	Plumhof
696	Mellendorf	Abbensen / Helstorf
697	Mellendorf	Abbensen / Helstorf
698	Mellendorf	Resse
700	Wunstorf	Hannover
701	Stadtverkehr Wunstorf	
710	Wunstorf	Steinhude
711	Wunstorf	Steinhude
715	Wunstorf	Wiedenbrügge/Hagenburg
740	Wunstorf	Niengraben
741	Wunstorf	Niengraben
745	Niengraben	Wunstorf
760	Kolenfeld	Wunstorf
780	Luthe	Wunstorf
785	Wunstorf	Luthe
790	Wunstorf	Poggenhagen/Fliegerhorst
801	Stadtverkehr Neustadt	
802	Stadtverkehr Neustadt	
803	Stadtverkehr Neustadt	
804	Stadtverkehr Neustadt	
820	Neustadt	Steinhude
830	Neustadt	Mardorf
831	Neustadt	Schneeren
835	Fahrradbus: Wunstorf	Neustadt
840	Neustadt	Mandelsloh
850	Neustadt	Stöckendrebber
860	Neustadt	Metel
865	Otternhagen	Otternhagen
870	Neustadt	Esperke
905	Stadtverkehr Burgdorf	

Buslinien der regiobus Hannover GmbH im Linienbündel Umland Hannover Bus

Linie	von	nach
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 31	Wallensteinstraße	Schulenburg
N 41	Marienwerder	Schloß Ricklingen
N43	Stöcken	Bordenau
N 52	Weetzen	Degersen
N 56	Mühlenberger Markt	Wennigser Mark
N 57	Ahlem	Göxe
N 62	Fasanenkrug	Isernhagen
N 63	Altwarmbüchen	Schillerslage
N 70	Dedensen	Ahlem
N 94	Lehrte	Hämelerwald
AST	Springe	
AST	Wedemark	
RufTaxi	Barsinghausen	
RufTaxi	Burgdorf/Uetze	
RufTaxi	Isernhagen	
RufTaxi	Lehrte	
RufTaxi	Neustadt	
RufBus	Neustadt	
RufTaxi	Seelze	
RufTaxi	Uetze	
RufTaxi	Wunstorf	

3.1.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

■ 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 12:00- 19:00	SVZ I 6:00- 12:00, 19:00- 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 – Misburg	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>)



Region Hannover, Christian Stahl

■ SPNV-Grundtakte

Wochentag		Mo.-Fr.	Sa.	So.
Bedienungszeitraum		ca. 05:00-24:00	ca. 05:00-24:00	ca. 06:00-24:00
S-Bahn	Linienverlauf	Takt in Min.	Takt in Min.	Takt in Min.
S 1	(Haste -) Bantorf - Barsinghausen - Weetzen - Hannover Hbf. - Wunstorf (-Haste - Minden)	60	60	60
S 2	(Haste -) Bantorf - 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. Hannover Hbf. - Rethen (-Hildesheim)	30 60	30 60	60 60
S 5	(Paderborn - Hameln -) Springe - Weetzen - Hannover Hbf. - Langenhagen - H-Flughafen	60/30	30	60/30
S 6	Hannover Hbf. (-über Lehrter Kurve) - Burgdorf - Ehlershausen (-Celle)	60	60	60
S 7	Hannover Hbf. - Lehrte - Ehlershausen (-Celle)	60	60	60
S 21 3x morgens 3x nachmittags	Barsinghausen - Hannover Hbf.	60		
S 51 3x morgens 4x nachmittags	(Hameln -) Springe - Hannover Hbf. - Seelze	60		
übriger SPNV				
RE 1/RE 8	Hannover Hbf. - Wunstorf - Neustadt (-Nienburg)	60	60	60
RE 2	(Uelzen - Celle-) Großburgwedel - Langenhagen - Hannover Hbf. (-Göttingen)	60	60	60
RE 10	Hannover Hbf. (-Hildesheim - Bad Harzburg)	60	60	60
RE 30	Hannover Hbf. - Lehrte - Dedenhausen (-Wolfsburg)	60	60	60
RB 38	Hannover Hbf. - Mellendorf (-Walsrode)	60	60	60
RE60/RE70	(Minden - Haste-) Wunstorf - Hannover Hbf. - Lehrte - Hämelerwald (-Braunschweig)	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>)



Region Hannover, Christian Stahl



Region Hannover, Claus Kirsch

3.2 BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT

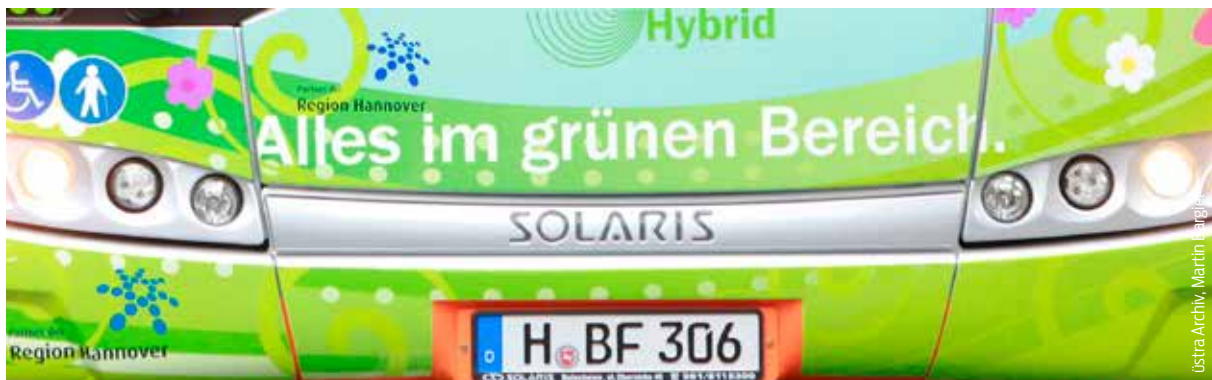
3.2.1 BUSVERKEHR

■ Qualitätsmerkmale Bus

Bereiche Qualitätskriterium	Erläuterungen			
Betriebsprogramm				
• Pünktlichkeit	Die Fahrten sind pünktlich laut Fahrplan durchzuführen. Die Abfahrten erfolgen max. 1 Minute vor 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%	höchstens 60%	höchstens 40%
	SG	mind. 5%	höchstens 80%	höchstens 60%
• Zugänglichkeit	Die technischen Einrichtungen zur Verbesserung der Zugänglichkeit der Fahrzeuge sollen den nachfolgenden Qualitätsanforderungen entsprechen			
	- Niederflrigkeit			
	- Kneeling: Absenkung um 70-90 mm			
	- Rampe: manuelle Klapprampe und/oder elektrische Rampe			
	- Sondernutzungsfläche Maß: mind. 90cm x 130cm			
• Ausstattung	Die folgenden Ausstattungselemente der Fahrzeuge müssen vorhanden und funktionsfähig sein			
	- ITCS: Intermodal Transport Control System			
	- LSA-Beeinflussung: Zur Nutzung der vorhandenen Beschleunigungseinrichtungen sind die fahrzeugseitigen Voraussetzungen z.B. zur LSA-Beeinflussung durch die eingesetzten Busse herzustellen.			
	- Türen: Standardlinienbus (SL) mindestens 2 Türen, Standardgelenkbus (SG) mindestens 3 Türen			
	- Entwerter			
	- Video: Ein Teil der Fahrzeuge ist mit Video-Überwachung ausgestattet.			
	- 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.			

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.
Infrastruktur ²	
• Haltestelle	Die Haltestellen sind mindestens mit folgenden Elementen auszustatten: <ul style="list-style-type: none"> • Haltestellennamen, Liniennummer, Tarifzone, Verbund-Symbol • Fahrplan • Tarifinformation • Linienplan (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 2015 Kap. E IV



3.2.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

■ 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 (über Alternativanschlüsse, Schienenersatzverkehre, etc.) sind den Kunden mitzuteilen.
• 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 Fahrgast- informationen 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 Fahrplinfos 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 (über Alternativanschlüsse, Schienenersatzverkehre, etc.) sind den Kunden mitzuteilen.
• Kundenbetreuung in den Zügen	Jeder Zug ist mit Servicepersonal besetzt mit Ausnahme der Triebwagenzüge, soweit diese die technischen Voraussetzungen für eine Selbstabfertigung erfüllen. Jede S-Bahn wird ab 20 Uhr von Servicepersonal begleitet. 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	Anlassbezogen (z.B. im Nachtverkehr und bei Fußballspielen) wird zusätzliches Service- und Sicherheitspersonal eingesetzt, wenn Probleme zu erwarten sind.

4 GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN

Die Region Hannover hat für die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im ÖPNV/SPNV im Jahr 2015 folgende Ausgleichsleistungen gewährt:

Verkehrssystem	Ausgleichsleistungen 2016
Stadtbahn/ Bus	47.924.000 €
SPNV	61.261.300 €



Region Hannover, Christian Stahl

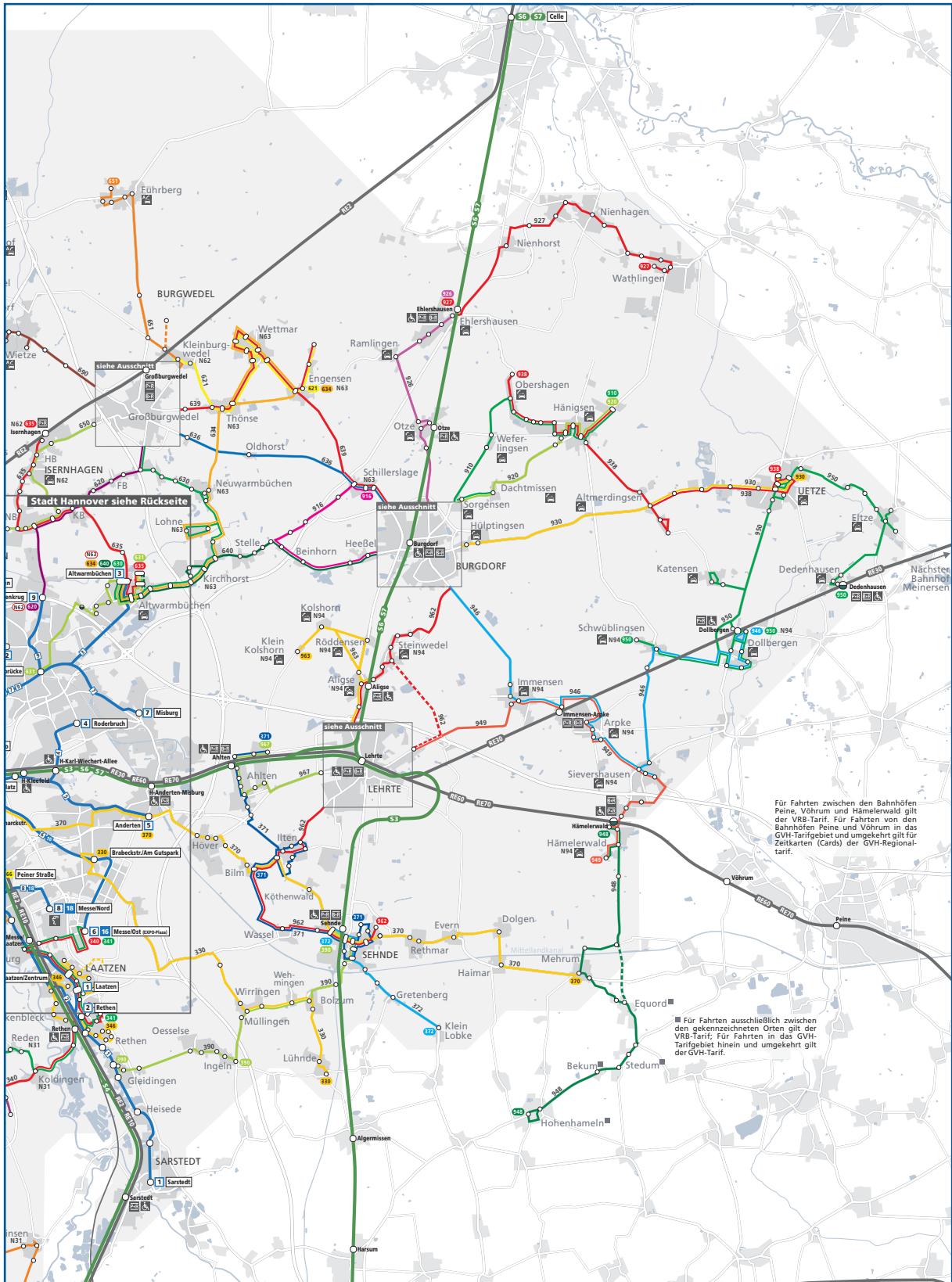


Region Hannover, Claus Kirsch



Region Hannover, Claus Kirsch

TEILNETZ REGION HANNOVER 1 OST



MITTELZENTREN IM TEILNETZ REGION HANNOVER 1 OST





Region Hannover

Herausgeber
Region Hannover
Team ÖPNV-Angebotsmanagement
Hildesheimer Straße 18
30169 Hannover

Texte:
Team ÖPNV-Angebotsmanagement

Titelfotos: Claus Kirsch (Region Hannover)
weitere Fotos: Christian Stahl (Region Hannover), Claus Kirsch (Region Hannover), Martin Bargiel (üstra Archiv)

Layout & Druck:
Region Hannover, Team Medienservice
gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Stand
08.08.2019