



Großraum-Verkehr Hannover

Bilanz 2008

Inhalt

Impressum	2
Grußwort Regionspräsident	3
Grußwort Geschäftsführung GVH	4
GVH – Nahverkehr aus einer Hand	5
Der GVH 2008	6
Der GVH 2009	7
Fahrgastzahlen im GVH	8
Einnahmen im GVH	9
Service im GVH	10/11

Impressum

Herausgeber:
Großraum-Verkehr Hannover (GVH), Karmarschstraße 30/32,
Platz der Weltausstellung, 30159 Hannover, www.gvh.de

Redaktionsleitung:
Miriam Rössig

Redaktion:
Dr. Harald Paul (üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG)
Tolga Otkun (RegioBus Hannover GmbH)
Udo Iwannek (üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG)

Fotos:
üstra Archiv, RegioBus Archiv, Region Hannover Archiv

Grafik, Layout:
B:SiGN Werbeagentur GmbH, 30175 Hannover

Druck:
HRD Reprodienst GmbH
Pettenkoferstraße 3, 30165 Hannover

Hannover, August 2009

Grußwort Regionspräsident

3



Hauke Jagau
Regionspräsident

Kundenorientiert, umweltschonend und qualitativ hochwertig: Das Nahverkehrssystem der Region Hannover ist mit seinem flexiblen und bürgernahen Angebot für die Zukunft gewappnet.

Ob bei Großereignissen wie Messen und Kirchentag oder im täglichen Berufs-, Ausbildungs- oder Freizeitverkehr – der öffentliche Nahverkehr in der Region Hannover bietet allen Einwohnerinnen und Einwohnern höchstmögliche Mobilität und trägt entscheidend zum Klimaschutz bei.

Eine Leistung, die immer mehr Menschen gern in Anspruch nehmen: Die Fahrgastzahlen im Großraum-Verkehr Hannover (GVH) sind im Jahr 2008 erneut angestiegen und liegen deutlich über dem Bundesdurchschnitt.

Obwohl der GVH bei den Einnahmen eine kontinuierlich positive Entwicklung zu verzeichnen hat, können die Nahverkehrsunternehmen ihren Aufwand durch die Tarifeinnahmen allein nicht decken. Als Aufgabenträgerin für den ÖPNV investiert die Region Hannover jedes Jahr fast 200

Millionen Euro in den Betrieb und Ausbau des Nahverkehrs auf Straße und Schiene. Aufgrund der angespannten Situation der öffentlichen Haushalte müssen Finanzierungen und Investitionen gezielt und vor allem wirtschaftlich eingesetzt werden.

Ein wichtiger Leitfaden dafür ist der neue Nahverkehrsplan 2008, der die Ziele für die nächsten fünf Jahre definiert und die Weiterentwicklung des ÖPNV in der Region absichert. Ich danke allen, die im Verbund des GVH gemeinsam daran arbeiten, den Fahrgästen ein bedarfsgerechtes Verkehrs- und Tarifangebot anbieten zu können. Sie alle tragen dazu bei, dass die Region Hannover zusammenwächst. ☺

Ihr

A handwritten signature in black ink that reads "Hauke Jagau". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Hauke Jagau
Regionspräsident

Grußwort Geschäftsführung GVH



Wolfgang Stack
Geschäftsführer des GVH



Wilhelm Lindenberg
Geschäftsführer des GVH

Auch 2008 hat der GVH wieder Fahrgäste hinzugewonnen. Rund 183 Millionen Menschen nutzten die Busse, Bahnen und Züge im Großraum-Verkehr Hannover. Ein neuer Rekord, auf den die Verkehrsunternehmen stolz sein können.

Gerade in den letzten Jahren hat der ÖPNV in der Region Hannover neue Kundengruppen erschlossen, die sich von der Qualität des Angebots haben überzeugen lassen. Das erreichte Niveau zu halten oder gar zu steigern, wird angesichts der wirtschaftlichen Situation nicht unbedingt einfacher. Gerade in der Krise ergeben sich aber auch Chancen. Und so werden die Verbundunternehmen in der nächsten Zeit noch mehr Anstrengungen unternehmen, den Bürgern in der Region die Vorzüge des öffentlichen Nahverkehrs nahezubringen.

Kundenorientierung wird in diesem Kontext künftig eine noch größere Rolle spielen. Die Bedürfnisse und Anforderungen der Fahrgäste müssen im Fokus aller Bemühungen stehen. Dies beginnt mit der Ausstattung und dem Zustand der eingesetzten Fahrzeuge, mit der Einhaltung der Fahrpläne, setzt sich fort über die Freundlichkeit und Kompetenz unserer Mitarbeiter bis hin zu sicherheitsrelevanten Fragestellungen.

Auch die Vermittlung umweltschonender Aspekte im Zusammenhang mit der Nutzung von Bus und Bahn darf nicht in den Hintergrund treten. Ohne den erhobenen Zeigefinger und ohne das Auto als Verkehrsmittel zu verteufeln, muss das Aufzeigen sinnvoller Verknüpfungen von Individualverkehr und öffentlichem Personennahverkehr unsere Aufgabe sein.

Die Herausforderungen sind mannigfaltig, doch der GVH ist bestens aufgestellt, um diese zu bewältigen.

Für die gute Bilanz 2008 möchten wir allen, die mit viel Engagement für einen kundenfreundlichen ÖPNV arbeiten, sowie den Unterstützern in Politik und Verwaltung einen herzlichen Dank aussprechen. ☺

Wolfgang Stack
Geschäftsführer des GVH

Wilhelm Lindenberg
Geschäftsführer des GVH

Die GVH-Chronik 2008

Januar

Mit Bus und Bahn auf Ballhöhe

Auch in der Rückrunde der Saison 2007/08 gibt es dank einer Vereinbarung zwischen dem Fußball-Bundesligisten Hannover 96 und dem Großraum-Verkehr Hannover KombiTickets für die Heimspiele der "Roten".

Februar

GVH erstattet Kosten für Umweltplakette

Der GVH versüßt Inhabern von MobilCards den Valentinstag: Die Kosten für die Umweltplakette der Landeshauptstadt Hannover werden erstattet, wenn Kunden eine MobilCard von Dezember oder Januar sowie die Quittung über den Kauf einer Feinstaubplakette mitbringen.

GVH – Nahverkehr aus einer Hand

5

Der GVH

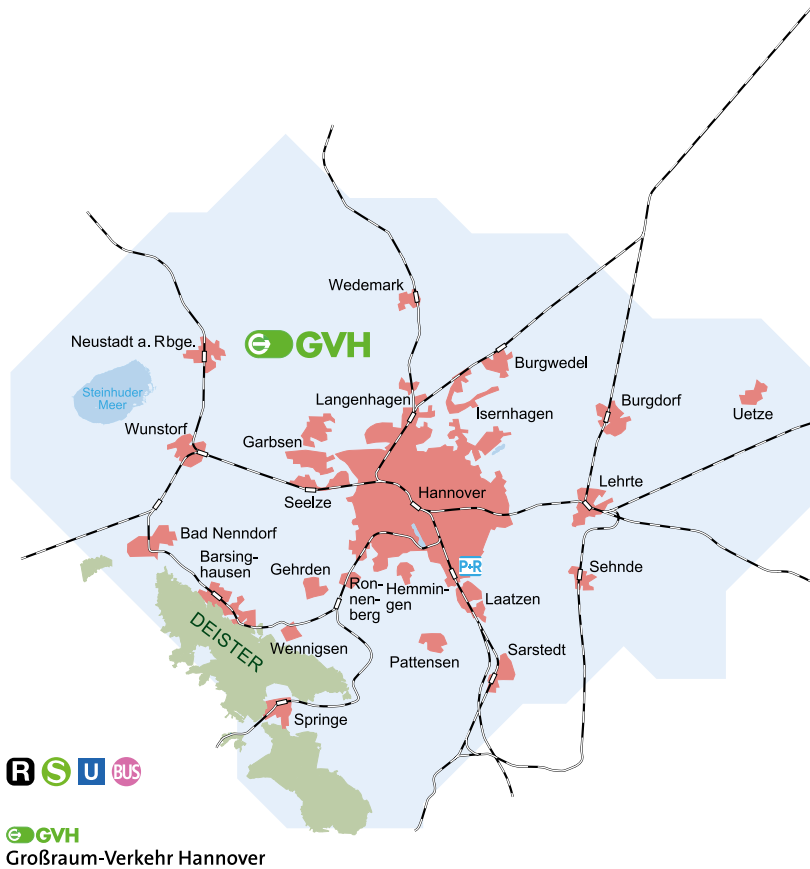
Der Großraum-Verkehr Hannover (GVH) ist das Markenzeichen für öffentlichen Nahverkehr in und um Hannover und zugleich der zweitälteste Verkehrsverbund in Deutschland. Gegründet im März 1970 bietet der GVH den rund 1,1 Millionen Einwohnern der Region Hannover seit 39 Jahren ein flächendeckendes und umfassendes Nahverkehrsangebot. Im heutigen Verkehrsverbund kooperieren die üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG mit ihren Stadtbahnen und Bussen in der Stadt Hannover und einigen angrenzenden Städten und Gemeinden sowie die RegioBus Hannover GmbH mit ihren Busverkehrsleistungen überwiegend im Umland. Über einen Verkehrsvertrag mit der Region sind auch die DB Regio AG und die metronom Eisenbahngesellschaft mbH in den GVH eingebunden. Die DB Regio AG sorgt mit ihrem Regional- und S-Bahnnetz für die schnellsten Verbindungen in der Region, die metronom Eisenbahngesellschaft mbH fährt seit 2005 mit ihren Zügen auf der GVH-Strecke Großburgwedel-Hannover-Sarstedt.

Die Region Hannover

Die Region Hannover ist zum 1. November 2001 aus der Landeshauptstadt Hannover, dem Kommunalverband Großraum Hannover und dem Landkreis Hannover mit seinen 20 Städten und Gemeinden entstanden. Die neue Gebietskörperschaft ist für die Regionalplanung, Wirtschaftsförderung und die Abfallwirtschaft zuständig. Zu ihren Aufgaben gehören auch das Gesundheitswesen, Umwelt- und Naturschutz sowie die Jugend- und Sozialhilfe. Als Aufgabenträger für den Nahverkehr ist die Region Hannover zuständig für die Aufstellung des Nahverkehrsplans, den Abschluss von Verträgen und die Ausschreibung, Bestellung und Finanzierung von gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen. Darüber hinaus stellt die Region erhebliche Mittel für den barrierefreien Ausbau des Stadtbahnnetzes sowie den Bau von P+R-Anlagen und Umsteigeanlagen bereit. Grundlage für die Aufgabenträgerschaft ist das Niedersächsische Nahverkehrsgesetz (NNVG).

Der Nahverkehr in der Region Hannover

Dem Verkehrsangebot des GVH liegt ein abgestimmtes Konzept von Regional- und Verkehrsplanung aus einer Hand zugrunde. Eine vorausschauende Planung mit dem Fokus auf Bahn und Bus hat sich im ehemaligen Landkreis Hannover ebenso bewährt wie in der Landeshauptstadt. Wesentliche Merkmale: ein Fahrplan, ein Tarif, ein Verkehrsangebot. Kurze Wege



sind die Grundlage der Verkehrsplanung. Dafür stehen die Stadtbahn, Regionalbahn, RegionalExpress und S-Bahn sowie zahlreiche Buslinien samt Sonderverkehren zur Verfügung. Zum integrierten Nahverkehrssystem gehören ebenso kombinierte Verkehrsangebote sowie Ruf-Taxen und Ruf-Busse. Für eine flächendeckende, sichere, bequeme und umweltfreundliche Fahrt sind alle Fahrzeuge im GVH an 365 Tagen im Jahr fast rund um die Uhr und bei jedem Wetter unterwegs.

GVH-Statistik 2008:

Fahrgäste pro Jahr:	183,1 Millionen
Tarifeinnahmen:	184,7 Millionen Euro
Haltestellen:	1.900
S-Bahn-Linien:	7
Regionalbahn-Linien:	8
Stadtbahn-Linien:	12 plus 2 Veranstaltungslinien
Buslinien:	151 plus 9 Ruftaxi- und Sammeltaxi-Angebote

März

Sonderverkehr zur CeBIT 2008

Vom 4. bis 9. März bringt der GVH Besucher staufrei und bequem zum Messegelände: Rund eine halbe Million Fahrgäste nutzt öffentliche Verkehrsmittel für die An- und Abreise vom Messegelände. Mit dem KombiTicket können Messebesucher zudem auch kostenlos mit öffentlichen Verkehrsmitteln Hannover erkunden.

April

Mit dem GVH zur Hannover Messe Industrie

Die Hannover Messe Industrie, vom 21. bis 25. April 2008, ist das Business-Ereignis des Jahres. Für eine reibungslose An- und Abreise der Messebesucher verstärken die Verkehrsunternehmen im GVH ihr Angebot an Fahrzeugen. Die Eintrittskarten zur Hannover Messe gelten ebenfalls wieder als Fahrkarten für den GVH.

Der GVH 2008

2008 feierte die Region Hannover das „Klimaschutzjahr“. Unbestreitbar ist der öffentliche Personennahverkehr eine der tragenden Säulen des Klimaschutzes, und bereits lange vor der aktuellen Klimadebatte sorgten die Verkehrsunternehmen im Großraum-Verkehr Hannover für umweltfreundliche Technik und klimafreundlichen Transport in Stadt und Umland.

Ohne den öffentlichen Personennahverkehr wäre der Anstieg der CO₂-Belastung in der Atemluft dramatisch. Nicht nur aus diesem Grund haben Busse und Bahnen Vorrang vor dem Individualverkehr in der Region Hannover.

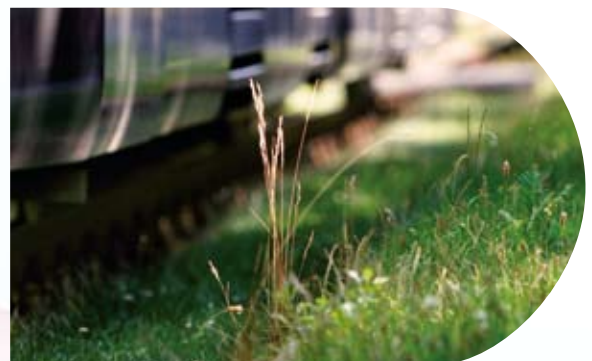
Ob DB Regio AG, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG, die RegioBus Hannover GmbH oder die metronom Eisenbahngesellschaft mbH – sie alle haben umweltfreundliche Fahrzeuge in ihren Flotten, und bemühen sich konstant um Nachhaltigkeit. So sorgen in allen Schienenfahrzeugen moderne Elektromotoren dafür, dass die Bewegungsenergie der Region-, Nahverkehrs- und Stadtbahnen beim Bremsen in Strom umgewandelt wird. Der gewonnene Strom fließt anschließend zurück in das Stromnetz bzw. die Oberleitungen und kann wieder verwertet werden. Auf den Betriebshöfen wird nach zertifizierten Umweltstandards gearbeitet und sowohl Rückgewinnungs-, Recycling- als auch Solartechnologie verwendet.

Auch die Busflotte in der Region Hannover entspricht aktuellen Kriterien des Klimaschutzes: So erhielt die RegioBus im Februar

2008 für zehn ihrer Mercedes-Citaro-Busmodelle den Blauen Umweltengel. Von der Produktion über den Gebrauch bis zur Entsorgung entspricht die Busflotte zudem höchsten Umwelt- und Verbraucherschutzaspekten. Zusätzlich wurden die Fahrer der Verkehrsunternehmen spezifisch geschult: Allein durch die Art, wie sie Stadtbahnwagen, Züge oder Busse fuhren, konnte viel Strom, Gas und Benzin eingespart werden.

Mit eigenen Kampagnen überzeugte der GVH 2008 viele Bürger von den Vorteilen des ÖPNV: Mehr als 1.000 Hannoveraner nutzten am Valentinstag, dem 14. Februar 2008, ein besonders kundenfreundliches Angebot des GVH. Inhabern von GVH-MobilCards wurden die Kosten für die Umweltplakette der Landeshauptstadt Hannover erstattet. Mit dieser Aktion belohnte der GVH Autofahrer, die auch Züge, Stadtbahnen und Busse nutzen. Und auch am 18. Mai, dem ersten „autofreien“ Sonntag der Stadt Hannover, beteiligten sich die Verkehrsunternehmen des GVH: Kunden konnten ihre Einzelfahrscheine an diesem Tag wie eine Tageskarte nutzen. Den Bürgern sollte verdeutlicht werden: „Ohne Auto geht es auch“.

Ab Mitte August sorgte der GVH mit einer weiteren Kampagne für Hunderte Neukunden: „Abo fahren – und das Klima hat gut lachen!“. Das Angebot, durch die Nutzung der Öffis die Umwelt zu schonen, Geld zu sparen und gleichzeitig eine attraktive Prämie zu erhalten, überzeugte rund 1.600 interessierte Bürger. Aufgrund der großen Nachfrage entschloss sich der GVH zu einer Verlängerung des Prämienangebotes bis in den Frühling 2009. ↻



April

Stadtbahn wirbt für GVH-Portal: Silberpfeil wird bunt
Hannovers Stadtbild wird bunter: Eine farbig gestaltete Stadtbahn zieht alle Blicke auf sich. Der GVH feiert damit das Jugendinternetportal „surfing-GVH“ des Großraum-Verkehrs, das 1.000 Tage alt wird. Ein eigens dafür beklebter TW 2000 wirbt mit knalligen Motiven für die Jugendseite.

Mai

Autofreier Sonntag am 18. Mai 2008

Klimafreundliche Mobilität als Alternative zum Auto: Zum „autofreien Sonntag“ gelten GVH-Einzel-, Sammel-, und ErmäßigungsTickets ganzjährig. Der GVH engagiert sich damit gemeinsam mit der Stadt Hannover, Unternehmen, Verbänden und Vereinen in der Region am ersten „autofreien Sonntag“. Die Aktion soll aktiv zum Klimaschutz beitragen.

Der GVH 2009

7



Besinnung auf das Kerngeschäft: Das treibt im Jahr der weltweiten Wirtschaftskrise auch die Unternehmen im Großraum-Verkehr Hannover an. Es bedeutet aber auch, nicht am falschen Ende zu sparen – weder beim Service noch im Angebot.

Nach dem Klimaschutzjahr messen die Verkehrsunternehmen im GVH dem Thema Umwelt auch 2009 große Bedeutung bei. Vor allem bei der Fahrzeugtechnik bieten die Verkehrsunternehmen im GVH ihren Kunden die neuesten Standards: Seit Juni 2009 steht fest, dass die Fahrgäste des GVH ab 2012 in neuen klimafreundlichen und energieeffizienten Stadtbahnen fahren werden.

Anfang 2009 trat darüber hinaus eine langfristige Partnerschaft mit dem ADAC-Fahrsicherheitszentrum in Kraft. Im Rahmen des neuen EU-Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetzes wird das gesamte Busfahrpersonal der Unternehmen kontinuierlich in Theorie und Praxis zu sicherheits- und umweltrelevanten Fragen geschult.

Nachdem der neue Fahrkartenautomat von den Fahrgästen im GVH gut angenommen wurde, werden bis Ende 2009 zu den bereits 133 neuen Fahrkartenautomaten weitere 197 installiert. Auch das Mobilitätspaket HANNOVERmobil gilt weiterhin als sinnvolle Ergänzung zu den bestehenden Angeboten im GVH: Am 20. März 2009 konnte der tausendste Kunde vom Großraum-Verkehr Hannover begrüßt werden.

Die Bewerbung von Jobtickets wird kontinuierlich weitergeführt und ausgebaut: Das flexible Angebot, das Unternehmen aus der Wirtschaft und dem Dienstleistungssektor erlaubt, ihren Mitarbeitern rabattierte Fahrkarten für den hannoverschen ÖPNV zur Verfügung zu stellen, erfreut sich immer größerer Beliebtheit. Bereits 2008 konnte der GVH ein

Erfolgsergebnis von zusätzlichen 103.000 Euro pro Monat an Einnahmen aus Firmen- und SammelbestellerAbo generieren. Für 2009 wird eine weitere Steigerung von 13.000 Euro pro Monat bis zum Jahresende erwartet. Die Jobtickets finden immer mehr Zuspruch, nicht zuletzt durch die Kooperation mit den Wirtschaftsförderern der Kommunen sowie der Region. Für das Jahr 2009 sind das rund 550 weitere Unternehmensmitarbeiter, die sich nicht mehr durch den morgendlichen Stoßverkehr zu ihrem Arbeitsplatz durchkämpfen müssen und für die kein zusätzlicher Parkraum bereit gestellt werden muss.

115 Firmen werden derzeit im Rahmen der Aktion „JobTicket“ betreut – sie alle haben sich entweder für das SammelbestellerAbo oder das FirmenAbo entschieden. Einige Firmen haben „Pools“ mit anderen gebildet, um die notwendige Mindestanzahl von je 50 Mitarbeitern, die für Abonnementbestellungen notwendig sind, zu bilden. 25 Firmen sind in Unterverträgen bei Bestellern eingebunden.



Juni

SchülerFerienTicket 2008

Der Vorverkauf des SFT 2008 beginnt: Mit den Schülerferientickets können Schüler für nur 25 Euro sechs Wochen lang Bremen und Niedersachsen mit Nahverkehrszügen, Bussen, Straßen- oder Stadtbahnen erkunden. Auch die Verkehrsmittel im Großraum-Verkehr Hannover machen mit und bieten Schülern viele interessante Ausflugsziele entlang ihrer Strecken.

Juli

Den Fahrplan gibt's jetzt übers Handy

Wer möchte, trägt die Abfahrtszeit von Bus und Bahn jetzt in der Jackentasche. Dazu ist nur ein Handy notwendig. Die Abfrage erfolgt entweder über eine SMS oder übers Internet. Für die mobile Fahrplanauskunft des GVH fallen keine weiteren Kosten an, außer den üblichen Providergebühren und vertragsabhängigen Verbindungsgebühren.

Fahrgastzahlen im GVH

Fahrgastzahlen

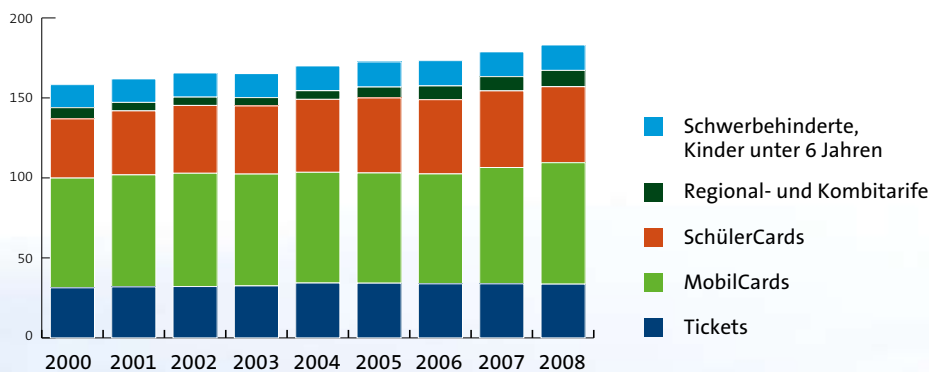
2008 stellte der GVH einen neuen Fahrgastrekord auf: Mit 183,1 Millionen Fahrten konnte er seine Fahrgastzahlen um über vier Millionen gegenüber dem Vorjahr steigern. Insgesamt hat der GVH die Zahl seiner Fahrgäste in den letzten acht Jahren um 25 Millionen steigern können. Das spricht für ein gutes Verkehrs- und Tarifangebot und für eine erfolgreiche Arbeit des Verbundes.

Besonders erfreulich ist die Entwicklung bei den Abonnements. Deutliche Zuwächse konnten 2008 bei den Großkunden im FirmenAbo und im SammelBestellerAbo erzielt werden. Rund 14 Prozent mehr Fahrgäste in diesem Segment machen deutlich, dass der GVH für Großabnehmer ein attraktives Angebot hat und in der Kundenansprache gute Arbeit leistet. Auch das Einzel-Abo konnte 2008 wieder zulegen.

Stabile Absatzzahlen gab es bei den Cards für Schüler. Das ist bei sinkenden Schüler- und Studentenzahlen ein positives Signal. Insbesondere bei den Angeboten für Auszubildende konnte der GVH noch neue Kunden gewinnen.

Der Ticketabsatz zeigte sich 2008 ebenfalls stabil. Abwanderungen vom Ticketsegment hin zur MobilCard konnten durch Neukundengewinnung bei den Tickets ausgeglichen werden. ↻

Fahrgäste im GVH (in Millionen)



	2000*	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Fahrgäste im GVH in Mio.	158,3	161,9	165,6	165,2	170,0	172,4	173,3	178,8	183,1

* Fahrgastzahlen 2000 ohne EXPO-Fahrgäste.

Juli

GVH UmweltAbo mit Prämie für Werber

Der GVH startet UmweltAbo-Kampagne mit Wellness-Prämie: Kunden, die sich bis zum 10. November 2008 für ein Abo entscheiden, erhalten als Dank einen „Urlaubstag“ für zwei Personen im aquaLaatzium mit Wellness-Erlebnis. Günstiger als im monatlichen Einzelverkauf bietet das Abo einen erheblichen Preisvorteil.

August

GVH kooperiert mit Staatstheater, Hannover 96 und Scorpions

Zur Spielzeit 2008/09 der Nds. Staatstheater sowie den Heimspielen von Hannover 96 in der AWD-Arena und den Spielen der Hannover Scorpions in der TUI-Arena wurden erneut KombiTicket-Vereinbarung geschlossen. Die Eintrittskarten gelten an den jeweiligen Spieltagen zu Fahrten im gesamten GVH-Tarifgebiet.

Einnahmen im GVH

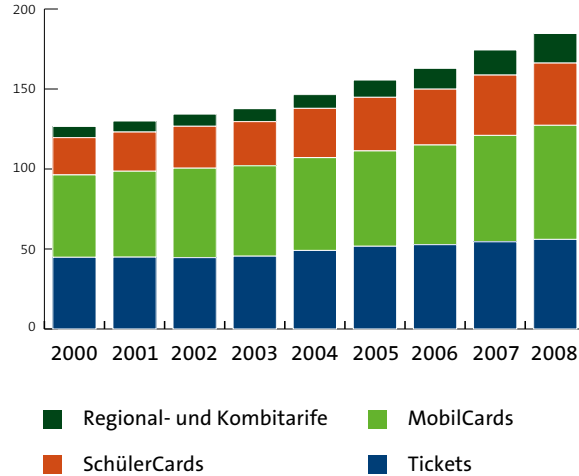
Einnahmen

Mit 184,7 Millionen Euro steigerte der GVH im Jahr 2008 seine Tarifeinnahmen um 10 Millionen Euro oder 5,9 Prozent. Die Tarifierhebung um 3,1 Prozent im Dezember 2007 konnte demnach nicht nur voll realisiert, sondern durch zusätzliche Einnahmen von hinzugewonnenen Kunden aufgestockt werden. Eine gute Nachricht für den wichtigsten Finanzier des öffentlichen Nahverkehrs, die Region Hannover.

Auch hier lag der Zuwachs bei den MobilCards im FirmenAbo und SammelBestellerAbo mit 19,8 Prozent ganz vorn. Besonders erfreulich ist auch ein Zuwachs von 12,2 Prozent bei den Einnahmen aus Tarifkooperationen durch KombiTickets bzw. durch die Anerkennung von Angeboten der Deutschen Bahn wie dem City-Ticket.

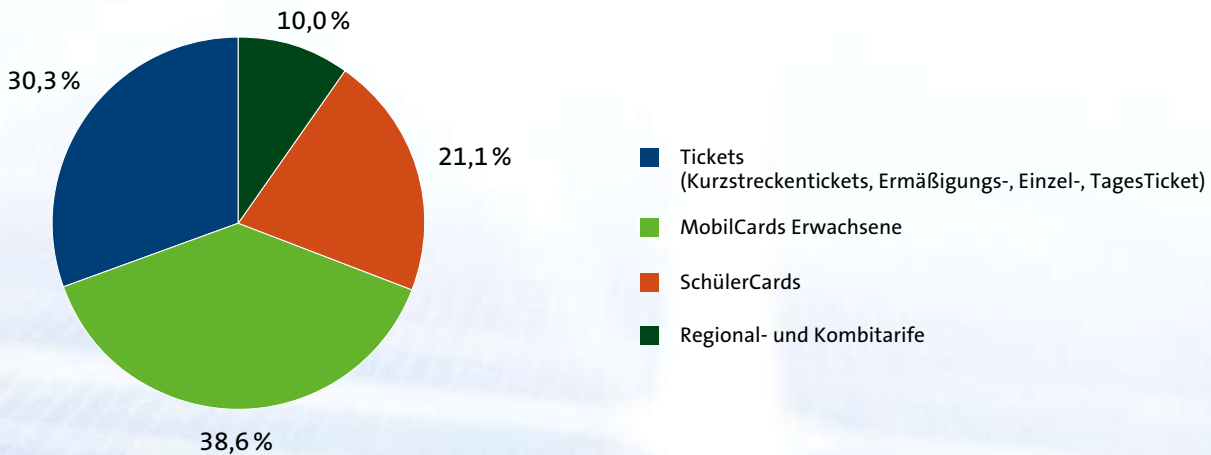
Bis auf einen Rückgang bei den SammelTickets, der 2008 mit Minus 2,9 Prozent im Vergleich zu den Vorjahren moderat ausfiel, hatten alle anderen Fahrkartenarten ein positives Vorzeichen im Vorjahresvergleich. Auch das spricht für ein marktgerechtes und akzeptiertes Tarifangebot im GVH. ↻

Tarifeinnahmen im GVH (in Millionen €)



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Einnahmen im GVH in Mio. €	126,6	130,0	134,3	137,6	146,5	155,6	162,6	174,4	184,7

Anteile der Fahrausweisgruppen an den GVH-Einnahmen 2008



August

Monatskartenverkauf im Berufsschulzentrum Waterloo

Um die Verkaufs- und Beratungssituation im Service Center City zum Schuljahresbeginn zu entspannen, bietet der GVH den rund 6.000 Schülern des Berufsschulzentrums Waterloo (BSZ) einen besonderen Service an: Sie können sich ihre Mobil- oder SparCard an drei Terminen auf dem Pausenhof des Schulgeländes abholen.

September

21. Entdeckertag am 14.09.2008

Mit Bus und Bahn umweltbewusst die Region erkunden: „Auf Tour im Klimaschutzjahr 2008“ – so lautet das Motto des 21. Entdeckertages der Region Hannover. Innerhalb des GVH können interessante Schauplätze auf 36 Touren rund um Hannover besucht werden. Auch Fahrten außerhalb des GVH-Tarifgebiets sind mit dem Entdecker- TagesTicket möglich.



Service im GVH

Ein zukunftsfähiger öffentlicher Nahverkehr lebt nicht nur durch technische und logistische Qualität, sondern vor allem durch die Zufriedenheit seiner Kunden. Für den Großraum-Verkehr Hannover bedeutet dies, auch in Krisenzeiten an der Qualität seines Angebotes für Kunden festzuhalten und dieses auszubauen. Aber welchen Service bietet der GVH respektive die Verkehrsunternehmen, die ihn bilden?

Am wichtigsten ist für den Kontakt zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen kompetentes und freundliches Personal, das souverän und höflich auf möglichst alle Fragen der Kunden eine zufriedenstellende Antwort geben kann. Das ist in Stresssituationen nicht immer einfach, aber alle Verkehrsunternehmen im GVH führen kontinuierliche Schulungen ihres Fahr- und Servicepersonals durch, in denen Fach- und Sozialkompetenz vermittelt wird.

Im Service Center City (SCC), das von Montag bis Samstag geöffnet ist, steht Kunden Fachpersonal für alle Fragen rund um den ÖPNV zur Seite, dort bekommen sie auch das gesamte Ticket- und Cardangebot für den GVH. Im SCC befinden sich zudem die GVH-Abonnementzentrale und auch die GVH-Hotline. Kompetente Ansprechpartner stehen den Kunden an sieben Tagen in der Woche telefonisch zur Verfügung. Komplettiert wird der Service durch die ebenso im SCC ansässigen Mitarbeiter des CarSharing-Anbieters Stadtmobil. Das Unternehmen ist im Rahmen von Kooperationsvereinbarungen wie dem Mobilitätsangebot HANNOVERmobil mit dem GVH verbunden. Zudem ist im SCC die Firma Laporte zu finden. Sie bietet Eintrittskarten

für Musik-, Kultur- und Sportveranstaltungen in Stadt und Umland an – viele von ihnen sind „KombiTickets“ und gelten daher als Fahrausweise für den GVH am jeweiligen Veranstaltungstag.

Neben dem Service Center City, das die zentrale Anlaufstelle für Kunden des GVH in der Stadt Hannover ist, bieten die DB-Regio, die RegioBus und auch die üstra noch weitere 110 Service- und 170 Verkaufsstellen in Stadt und Umland an.

Zum direkten Kundenservice gehört des Weiteren die Pünktlichkeits- und Sauberkeitsgarantie. Fahrgäste, die mit mehr als 20 Minuten Verspätung an ihr Ziel gebracht werden, erhalten vom GVH eine Entschädigung. Verschmutzen sich Kunden die Kleidung unverschuldet in den Verkehrsmitteln des GVH und ist die Ursache vom Verkehrsunternehmen zu vertreten, so werden die Kosten für die Reinigung bis zu einem bestimmten Betrag erstattet. Um das GVH-Garantieangebot in Anspruch zu nehmen, müssen Fahrgäste lediglich eine „GVH-Kundengarantiekarte“ ausfüllen. Sie liegt in den Fahrzeugen aus, ist bei den Busfahrer/-innen der RegioBus, im Service Center City sowie im Internet unter www.gvh.de zum Download erhältlich.

Die Unternehmen, die den Verkehr im Tarifverbund des Großraum-Verkehrs Hannover erbringen, ermöglichen zudem eigene Leistungen wie die Mitnahme von Sondergepäck, Rollstühlen und Fahrrädern in ihren Fahrzeugen, den Begleitservice für ältere Menschen oder mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, den barrierefreien Zugang zu Fahrzeugen, Haltestellen und Stationen mittels Hochbahnsteigen, Aufzügen



September

Freie Fahrt am Weltkindertag

Aus Anlass des Weltkindertages am 19. September 2008, gewährt der GVH allen Kindern bis einschließlich 14 Jahren kostenlose Fahrt im gesamten Tarifgebiet. Die Regelung gilt nicht für die Regional- und Sondertarifstrecken des GVH.

Oktober

Großraum-Verkehr verlängert UmweltAbo-Kampagne

Aufgrund der großen Nachfrage verlängert der GVH sein Umwelt-Prämienangebot bis in den Frühling 2009. Seit August sorgt der GVH mit seinem UmweltAbo „Mobilität mit Klimaschutz“ für großes Interesse bei den Kunden in Hannover und der Region.

sowie Ein- und Ausstiegsrampen. Auch die Mitnahme von Kleintieren ist in allen Verkehrsunternehmen kundenfreundlich geregelt. Der Service reicht aber noch weiter: von Einzel- und Gruppenreservierung bis hin zur Stammplatz- und Online-Reservierung.

Fahrgastinformationen spielen eine zentrale Rolle für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, sie sind ein zentraler Serviceaspekt des ÖPNV. Untersuchungen zeigen, dass das Internet und mobile Medien in privaten Haushalten, ergänzend zu anderen Medien- und Kommunikationsformen, verstärkt genutzt werden. Dieser Entwicklung hat der GVH Rechnung getragen und bereits früh die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) eingesetzt, die Abweichungen vom Fahrplan zeitnah berücksichtigt. Außer über EFA erhalten Fahrgäste relevante Informationen zu Fahrtzeiten auch via Handy und per Mail sowie detailliertere Informationen über die Internetseite des Verkehrsverbundes.

Stetige Entwicklung und die Balance zwischen Kostendruck und Kundenservice gehören zu den Herausforderungen eines modernen ÖPNV. Die Verkehrsunternehmen innerhalb des GVH nehmen diese Herausforderungen an und erreichen mittels Zertifizierungsprozessen für Management, Qualität und Umwelt hohe Standards und Einsparpotenziale. Auch die Einbindung von Kunden in die Serviceentwicklung des GVH ist unverzichtbar – regelmäßige Befragungen sichern auch in diesem Bereich die Zufriedenheit der Bürger mit ihrem Nahverkehr in Stadt und Umland.



Weitere Informationen zum Großraum-Verkehr Hannover unter www.gvh.de

Detaillierte Informationen zu den Unternehmen des GVH unter:

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG – www.uestra.de

RegioBus Hannover GmbH – www.regiobus.de

metronom Eisenbahngesellschaft mbH – www.dermetronom.de

Deutsche Bahn Gruppe Region Nds./Bremen – www.db-regio.de



Dezember

Ab 14. Dezember mit der S-Bahn nach Hildesheim

Mit dem Fahrplanwechsel wachsen Hannover und Hildesheim zur S-Bahn-Region zusammen. Die Linien S 3 und S 4 verbinden dann jeweils im Stundentakt die beiden Städte. Zudem verkürzt sich die Fahrzeit und das Angebot wird auf die Abendstunden ausgeweitet.

Dezember

Fahrplanwechsel am 14. Dezember 2008

Am Sonntag, 14. Dezember 2008, findet im GVH der jährliche Fahrplanwechsel statt. Acht handliche Bereichsfahrpläne informieren über das Angebot von üstra, RegioBus, DB Regio und metronom. Neben Fahrplänen aller Linien bieten die Bereichsfahrpläne auch Infos zu Nacht- und Sonderverkehren, Tarifen sowie den Serviceangeboten des Verkehrsverbundes.



Großraum-Verkehr Hannover
im üstra Service Center City
Karmarschstraße 30/32
30159 Hannover

August 2009