

## ÖFFENTLICHE BERICHTSVORLAGE

**Amt/Eigenbetrieb:**

61 Fachbereich Stadtentwicklung, -planung und Bauordnung

**Beteiligt:**

**Betreff:**

Maßnahmen zur Verbesserung des Hagener Personenverkehrs

**Beratungsfolge:**

19.02.2015 Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität

**Beschlussfassung:**

Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität

**Beschlussvorschlag:**

Die Bericht der Verwaltung einschließlich der Stellungnahme der Hagener Straßenbahn AG zu den Fragestellungen der SPD-Fraktion im Rat der Stadt Hagen wird zur Kenntnis genommen

## Kurzfassung

### Begründung

Bericht der Verwaltung für den Umweltausschuss zu folgenden Fragestellungen bzw. Punkten:

- 1) Die Ausgestaltung des Nahverkehrs ist vertraglich zwischen der Stadt und der Hagener Straßenbahn geregelt, wer prüft bzw. kontrolliert die Umsetzung seitens der Stadt, welche politische Beteiligung ist dazu erfolgt?

Die Durchführung und Finanzierung des ÖPNV der Hagener Straßenbahn AG in Hagen erfolgt seit dem 01.01.2013 auf der Basis einer Direktvergabe. Mit der Direktvergabe sind Art und Umfang der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die die Hagener Straßenbahn AG gegenüber der Stadt Hagen zu erbringen hat, festgelegt worden. Die Umsetzung der durch die Direktvergabe vorgegebenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen durch die Hagener Straßenbahn AG werden rückwirkend jährlich in einem Gesamtbericht durch die Stadt Hagen als Aufgabenträger des ÖPNV und Eigentümer der Hagener Straßenbahn AG dargestellt. Bevor der Gesamtbericht der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wird, wird er dem Rat der Stadt Hagen zur Kenntnis vorgelegt.

- 2) Sind die Vorgaben des bisherigen Nahverkehrsplans angesichts der gesellschaftlichen Entwicklung noch zeitgemäß?

Die Überprüfung der Vorgaben des Nahverkehrsplans ist die Aufgabe der Nahverkehrsplanung, die im Fachbereich Stadtentwicklung, -planung und Bauordnung der Stadt Hagen angesiedelt ist. Eingang bei dieser Überprüfung finden die jeweils aktuellen Struktur- und Nachfragedaten. Zu dem ist auch die Entwicklung der europäischen und nationalen Rechtsprechung zu berücksichtigen. Nicht zuletzt führte die eingeschränkte finanzielle Ausstattung des ÖPNV durch die Stadt Hagen zur letzten Fortschreibung des Nahverkehrsplans im Jahre 2009.

- 3) Das städtische Beteiligungscontrolling für die kommunalen Unternehmen ist auf die HVG übertragen worden. Wie erfolgt dies gegenüber der konzerneigenen Tochter Hagener Straßenbahn?

Das Beteiligungscontrolling der HST wird für die HVG von der Hagener Service GmbH, einer 100%-igen Tochter der HVG auf der Basis eines Dienstleistungsvertrages erbracht. Die Hagener Service GmbH erstellt hierzu einen jährlichen Beteiligungsbericht. Dabei wird inhaltlich nur auf den Geschäftsbericht der HVG zur Hagener Straßenbahn AG Bezug genommen. Die Erfüllung der Vorgaben durch die Direktvergabe und den Nahverkehrsplan der Stadt Hagen wird als gegeben vorausgesetzt. Die inhaltliche Auseinandersetzung mit der Erfüllung der

gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Rahmen der Direktvergabe erfolgt überdies im jährlichen Gesamtbericht der Stadt Hagen (s. Punkt 1).

- 4) Wie wird der Nahverkehr in Hagen finanziert, welche Zuschüsse bzw. Kostenträger sind mit welchem Umfang vorhanden?

Die Gesamtaufwendungen der Hagener Straßenbahn werden zu über 50 Prozent aus Umsatzerlösen gedeckt. Dies sind Fahrgeldeinnahmen aus dem Ticketverkauf, sowohl Einzel- als auch Zeitfahrausweise. Hinzu kommen Einnahmen aus dem freigestellten Schülerverkehr, dem Gelegenheitsverkehr und Sonderlinienverkehr. Diese machen jedoch anteilig nur etwa 2 Prozent der Umsatzerlöse aus. Zuschüsse des Landes umfassen die Leistungen aus § 11a ÖPNVG NRW (Ausbildungsverkehr-Pauschale), § 11(2) ÖPNVG NRW (ÖPNV-Pauschale) zuzüglich der weitergeleiteten Hälfte der Aufgabenträger-Pauschale (10% der ÖPNV-Pauschale). Abgeltungen nach § 148 SGB IX erhöhen zu dem die Gesamterträge auf annähernd 75% der Gesamtaufwendungen. Die fehlenden 25% werden mit der Verlustübernahme durch die Hagener Versorgungs- und Verkehrs-GmbH auf der Basis eines Beherrschungs- und Ergebnisabführungsvertrages gedeckt. Der sich für die HVG wiederum ergebende Jahresfehlbetrag von knapp € 10 Mio. wird von der Stadt Hagen ausgeglichen. Die HST ist somit in das Cash-Management der HVG eingebunden. Die erforderliche Liquidität wird daher über die Konzernmutter Hagener Versorgungs- und Verkehrs-GmbH unter Berücksichtigung einer Zusage für einen Zuschuss der Stadt Hagen sichergestellt. Vor diesem Hintergrund sind finanzielle Risiken grundsätzlich ausgeschlossen. Die gemeinsam mit der Stadt Hagen in 2012 erarbeitete EU-konforme Direktvergabe sichert den Fortbestand des Unternehmens.

## Verfügung / Unterschriften

### Veröffentlichung

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

---

Oberbürgermeister

Gesehen:

---

**Erster Beigeordneter  
und Stadtkämmerer**

---

**Stadtsyndikus**

---

**Beigeordnete/r**

**Die Betriebsleitung  
Gegenzeichen:**

---

---

---

---

---

---

---

**Amt/Eigenbetrieb:**

61 Fachbereich Stadtentwicklung, -planung und Bauordnung

**Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:**

**Amt/Eigenbetrieb:** \_\_\_\_\_ **Anzahl:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Maßnahmen zur Verbesserung des Hagener Personennahverkehrs

### Stellungnahme der Hagener Straßenbahn AG zu Fragen und Kritikpunkten des SPD-Antrages an den Umweltausschuss am 6. November 2014

- Die Ausgestaltung des Nahverkehrs ist vertraglich zwischen der Stadt und der Hagener Straßenbahn geregelt, wer prüft bzw. kontrolliert die Umsetzung seitens der Stadt, welche politische Beteiligung ist dazu erfolgt?

#### *HST:*

*Der Rat der Stadt Hagen hat die Hagener Straßenbahn AG im Wege der Direktvergabe gemäß Artikel 5 Abs. 2 VO 1370/2007 mit der Erbringung von Personenverkehrsdiensten im Linienverkehr im Stadtgebiet Hagen sowie den damit zusammenhängenden Betriebs-, Infrastruktur- und Regieleistungen vom 01.01.2013 bis zum 31.12.2022 betraut. Die der Erbringung dieser Personenverkehrsdienste sowie Betriebs-, Infrastruktur- und Regieleistungen zugrunde liegenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ergeben sich aus den der Hagener Straßenbahn AG erteilten Liniengenehmigungen nach dem jeweils gültigen Nahverkehrsplan, einer ausführlichen Aufgabenzuweisung an die Hagener Straßenbahn AG und den Finanzierungsbausteinen des VRR-Finanzierungssystems nach Maßgabe folgender Punkte:*

1. *Die aus dem VRR-Finanzierungssystem resultierenden Verpflichtungen sind in den folgenden Finanzierungsbausteinen der Richtlinie zur Finanzierung des ÖSPV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR-Finanzierungsrichtlinie) enthalten:*

- I. Vorhaltung von Verkehrsinfrastruktur (Finanzierungsbaustein 1),*
- II. Verbund- bzw. aufgabenträgerbedingte Regie- und Vertriebsaufgaben (Finanzierungsbaustein 2),*
- III. Vorhaltung von Verbund- bzw. aufgabenträgerbedingten Fahrzeugqualitätsstandards (Finanzierungsbaustein 3),*
- IV. Verbund- bzw. aufgabenträgerbedingte Verkehrsmehr- oder -andersleistungen im Betriebsbereich (Finanzierungsbausteine 4a – 4c).*

*Der Umfang der in dem VRR-Finanzierungssystem enthaltenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ergibt sich aus dem jährlich gemäß Ziffer 7.1 der VRR-Finanzierungsrichtlinien zu stellenden Finanzierungsantrag der Hagener Straßenbahn AG an den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr einschließlich dessen Anlagen und wird durch den jährlichen Finanzierungsbescheid des VRR gemäß Ziffer 8.3 der VRR-Finanzierungsrichtlinie konkretisiert.*

2. *Weitere gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen und Konkretisierungen enthalten die Vorgaben der Nahverkehrspläne der Stadt Hagen als Aufgabenträger sowie die Beschreibung des Leistungsangebotes der Hagener Straßenbahn AG einschließlich der darin aufgeführten Liniengenehmigungen nach dem Personenbeförderungsgesetz des jeweiligen Liniennetzes der Hagener Straßenbahn AG. Das Leistungsangebot wird von der Stadt Hagen, insbesondere entsprechend den derzeit und zukünftig von der Hagener Straßenbahn AG gehaltenen Konzessionen fortgeschrieben. Die in den Linienverkehrsgenehmigungen festgelegten Bedienungsstandards sind für die Hagener Straßenbahn AG bindend.*

3. Die Hagener Straßenbahn AG wendet auf Ihre Mitarbeiter den jeweils gültigen Tarifvertrag, derzeit TV-N NW und die Vorgaben der nach Maßgabe des TV-N NW (7. Änderungs-TV) abgeschlossenen Beschäftigungssicherungsvereinbarung an.
4. Ergänzt werden die vorgeschriebenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen durch die der Hagener Straßenbahn AG zugewiesenen Aufgaben. Die Finanzierung der der Hagener Straßenbahn AG bei der Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen nach Maßgabe des Direktvergabebeschlusses entstehenden Aufwendungen erfolgt vorrangig durch Erträge aus dem Betrieb des ÖPNV. Hierzu zählen insbesondere
  - a. Fahrgeldeinnahmen und Fahrgeldersatzeinnahmen (z. B. gemäß § 11a ÖPNVG NRW, § 148 SGB IX usw. einschließlich Nachfolgeregelungen),
  - b. Sonstige im Zusammenhang mit der Durchführung des Fahrbetriebs erzielte Erträge (z. B. Werbeeinnahmen) einschließlich periodenfremde Erträge
  - c. Zuschüsse sowie Sonderzuwendungen für ÖPNV-Investitionen, soweit sie handelsrechtlich ertragswirksam vereinnahmt und aufgelöst werden. Dementsprechend stehen ihr diese Einnahmen zu.

Sofern nach Berücksichtigung der Erträge aus dem Betrieb des ÖPNV ein Aufwanddeckungsfehlbetrag verbleibt, erfolgt dessen Finanzierung durch die Stadt Hagen als Aktionär der Hagener Straßenbahn AG. Die Stadt leistet den Ausgleich für die Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen als Alleingesellschafterin der HVG über den Beherrschungs- und Ergebnisabführungsvertrag zwischen der HVG und der Hagener Straßenbahn AG. Mit dem Zuschuss der Stadt Hagen an die HVG in Höhe von 12,5 Mio. EUR werden anteilig die Defizite der Hagener Straßenbahn AG, 11,6 Mio. EUR und der HagenBad GmbH, 4,5 Mio. EUR gedeckt. Über die HVG übt die Stadt Hagen über die Hagener Straßenbahn AG als internen Betreiber eine Kontrolle wie über eine eigene Dienststelle im Sinne von Artikel 5 Abs. 2 VO 1370/2007 aus. Die Einhaltung der über die Kontrolle wie über eine eigene Dienststelle hinausgehenden Voraussetzungen i. S. d. Artikel 5 Abs. 2 VO 1370/2207 (Reziprozität und Eigenleistung) werden mittels des Ratsbeschlusses sowie den Anlagen zu diesem Beschluss für die gesamte Geltungsdauer sichergestellt.

Um den nach Maßgabe des Ratsbeschlusses durch die Stadt zu leistenden Ausgleich im Hinblick auf die Haushaltsbelastung der Stadt Hagen möglichst gering zu halten, wurden die nachstehend beschriebenen Anreize für eine wirtschaftliche Geschäftsführung gesetzt, die zugleich eine Leistungserbringung in ausreichend hoher Qualität gewährleisten.

Zur Sicherstellung der in Ziffer 7 des Anhangs zur VO 1370/2007 enthaltenen Ziele einer wirtschaftlichen Geschäftsführung sowie der Erbringung von Personenverkehrsdiensten in ausreichend hoher Qualität gelten die folgenden Anreizregelungen:

- a. Die Hagener Straßenbahn erstellt gemäß ihrer Satzung jährlich einen Wirtschaftsplan, der nach § 12 Abs. Nr. 1 Satzung durch den Aufsichtsrat festgestellt wird.

Sofern die Hagener Straßenbahn AG für das jeweilige Wirtschafts-/ Geschäftsjahr die im jeweils für sie festgestellten Wirtschaftsplan enthaltenen Zielvorgaben (Ergebnis nach Steuern) einhält, liegt die Erfüllung des Ziels einer „wirtschaftlichen Geschäftsführung“ im Sinne der VO 1370/2007 vor.

b. Zur Beurteilung des Ziels einer „Erbringung von Personenverkehrsdielen in ausreichend hoher Qualität“ im Sinne der VO 1370/2007“ sind für das jeweilige Wirtschafts-/Geschäftsjahr die vereinbarten Kriterien maßgeblich. Hierzu wurden folgende Qualitätsstandards vereinbart:

1. Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes in Bezug auf Fahrtenhäufigkeit und Verfügbarkeit des Angebotes
2. Leistungskriterium Pünktlichkeit
3. Kundenzufriedenheit

Die Messung der Qualitätsstandards erfolgt in Anlehnung an die Empfehlungen für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr.

Die Erfüllung der Vorgaben des Nahverkehrsplanes mit den Kriterien Fahrtenhäufigkeit und Verfügbarkeit des Angebotes werden anhand einer direkten Messung durch den Abgleich zwischen dem aktuellen Leistungsangebot (Fahrplan) und den Rahmenvorgaben des Nahverkehrsplanes geprüft. Der Abgleich erfolgt durch die Stadt Hagen nach Datenaufbereitung durch die Hagener Straßenbahn AG.

Durch das bei der Hagener Straßenbahn AG vorhandene rechnergesteuerte Betriebsleitsystem erfolgt eine kontinuierliche Aufzeichnung der Fahrplanlage aller Linien und Fahrten. Zur Ermittlung der Pünktlichkeit wird eine statistisch ausreichende Anzahl von Fahrten auf festgesetzten Linien ausgewertet. Als pünktlich werden Fahrten bewertet, die nicht mehr als eine Verfrühung von 59 Sekunden und eine Verspätung von 180 Sekunden ausweisen. Darüber hinaus werden entsprechende Abweichungen dokumentiert. Die Auswertung auf den Hauptachsen erfolgt zweimal im Jahr im ersten und zweiten Halbjahr.

Die Kundenzufriedenheit kann im Gegensatz zur Bewertung der Leistungskriterien nur durch Befragungen ermittelt werden. Daher wurde vereinbart, diese Kundenbefragungen im Rahmen der mindestens zweimal pro Jahr stattfindenden Kundenforen der Hagener Straßenbahn AG durchzuführen. In Anlehnung an das bundesweit vorhandene ÖPNV-Kundenbarometer werden mit den Kunden Qualitätskriterien, wie Kompetenz des Fahr- und Vertriebsstellenpersonals, Fahrausweisprüfung und Sicherheit, Fahrzeugqualität, Fahrzeugausstattung und Sauberkeit sowie die Sauberkeit und Ausgestaltung der Haltestellen, aus Kundensicht analysiert. Die Unterlagen werden durch die Hagener Straßenbahn AG ausgewertet, zusammengestellt und der Stadt Hagen übermittelt.

Die Ergebnisse fließen in den jährlich aufzustellenden Gesamtbericht zur Direktvergabe für die politischen Gremien ein.

- Sind die Vorgaben des bisherigen Nahverkehrsplanes angesichts der gesellschaftlichen Entwicklung noch zeitgemäß?

HST:

Nach dem Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) ist die Stadt Hagen als Aufgabenträger für den straßengebundenen ÖPNV für die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV zuständig. Die Aufgabenträger sind zur Bestimmung einer ausreichenden Verkehrsbedienung und ihrem Gemeindegebiet verpflichtet, einen Nahverkehrsplan aufzustellen und bei Bedarf fortzuschreiben. Dabei sind die vorhandenen Verkehrsinfrastrukturen, Ziele der Raumordnung und Landesplanung, ein SPNV-Netz (Schienen-

Personennahverkehr), Belange des Umweltschutzes und der Barrierefreiheit sowie die Vorgaben des Verkehrsinfrastrukturplanes, des ÖPNV-Infrastrukturplanes und die Nahverkehrspläne der Zweckverbände zu berücksichtigen.

Im Nahverkehrsplan sind Mindestanforderungen für eine angemessene Verkehrsbedienung durch Festlegung von Betriebszeiten, Takten, Anschlussbeziehungen sowie die Qualitätsstandards für Fahrzeuge und Personen darzustellen.

Der Nahverkehrsplan ist außerdem Grundlage für die Erteilung der Linienkonzessionen im öffentlichen Personennahverkehr durch die zuständige Genehmigungsbehörde (für Hagen Bezirksregierung Arnsberg). Die im Verkehrsraum tätigen Verkehrsunternehmen, die Nachbargemeinden, Nachbarkreise und die Zweckverbände sowie die Genehmigungsbehörden sind im Aufstellungsverfahren zu beteiligen.

Der Nahverkehrsplan der Stadt Hagen wurde zuletzt im Jahre 2009 im Zusammenhang mit den damaligen Sparbeschlüssen fortgeschrieben. Bei der Verkehrsentwicklung wurden Daten und Kenngrößen aus dem Zeitraum 1997 bis 2007 berücksichtigt. Bedeutung, Entwicklung, Trends und Potentiale des öffentlichen Personennahverkehrs können nur vor dem Hintergrund der demographischen und anderen allgemeinen Kenngrößen bewertet werden. Diese Kenngrößen vermitteln ein Bild über Bedarf und Nachfrage nach ÖPNV-Leistungen und beschreiben den Entwicklungsstand des Nahverkehrsplanes als Segment der Verkehrsentwicklungsplanung.

Hierbei wurden folgende Segmente speziell beurteilt:

#### Bevölkerungsentwicklung

Hierbei wurden sowohl die konkrete Entwicklung der Gesamtbevölkerung und einzelner Altersgruppen als auch die speziell für den ÖPNV wichtigen Nachfragesegmente des Schülerverkehrs analysiert. Der Nahverkehrsplan kommt hierzu zu dem Fazit, dass Potential und Nachfrage im ÖPNV zukünftig weniger durch Schüler, dafür mehr von älteren Mitbürgerinnen und Mitbürgern geprägt sein werden.

#### Mobilitätskosten/Einkommen

Hierbei wurden im Wesentlichen die Kosten für die motorisierte Mobilität mit den ÖPNV-Kosten verglichen. Hier ergab sich das Fazit, dass die allgemeinen Mobilitätskosten (bei gleichbleibender oder wachsender motorisierter Mobilität) einen steigenden Anteil des verfügbaren Einkommens beanspruchen. Welche Verkehrsart hiervon profitieren kann, werde von der Kosten- und Fahrpreisentwicklung beeinflusst.

#### Verkehr in Hagen

Zu diesem Thema wurde der Motorisierungsgrad, Wahl der Verkehrsmittel, Verkehrsverflechtungen in Hagen sowie Fahrgastzahlen im ÖPNV analysiert. Das Fazit hierzu war, dass zwischen 1998 und 2007 sich nach Modellrechnungen des Fachbereichs für Stadtentwicklung und Stadtplanung das Verhältnis von motorisiertem Individualverkehr - also vor allem dem privaten PKW-Gebrauch - und ÖPNV zu Gunsten des motorisierten Individualverkehrs weiter verschoben hat. Die Anzahl der im gleichen Zeitraum von der Hagener Straßenbahn AG beförderten Personen ist dabei nach der Netzmumstellung im Jahr 2003 und einer moderaten Ausweitung der Betriebsleistungen schwächer gestiegen als die Zunahme im motorisierten Individualverkehr.

*Wachsende Mobilität bedeutete in der letzten Dekade vor allem eine Verlängerung der durchschnittlichen Reiseweite und wurde in erster Linie durch Fahrten mit dem eigenen PKW erreicht. Der ÖPNV konnte von diesem Entwicklungszuwachs nicht profitieren. Wenn also der ÖPNV auf kurzen Strecken noch annähernd konkurrenzfähig zum Auto ist, gilt dies immer weniger bei größeren Streckenlängen. Eine Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit des öffentlichen Nahverkehrs muss also nach Feststellung im Nahverkehrsplan bei der Reisezeit ansetzen, Wege zur und von der Haltestelle, Fahrzeiten einschließlich möglicher Umsteigebeziehungen. Der ÖPNV hat dabei einen entsprechenden relativen Marktanteil vor allem auf den Relationen wo entweder geringe Entfernung mit kurzen Reisezeiten einhergehen oder ein dichtes ÖPNV-Angebot besteht.*

*Im Stadtbezirk Mitte, wo beide Relationen in maximaler Weise zusammentreffen, liegt der ÖPNV-Anteil deutlich über dem gesamtstädtischen Durchschnitt.*

*Leider sind zu dem Punkt Verkürzung der Reisezeiten im ÖPNV keine neuen Maßnahmen entwickelt und umgesetzt worden. Im Gegenteil erfährt der ÖPNV in Hagen zunehmend Nachteile durch nicht ausreichende Berücksichtigung bzw. bewusste Benachteiligung bei verschiedenen städtebaulichen und verkehrlichen Projekten.*

*Darüber hinaus wurden Entwicklungen in der Luftreinhalteplanung berücksichtigt.*

*Selbstverständlich haben sich seit dem Jahr 2007 die Kenngrößen weiterentwickelt, wobei bedauerlicherweise die negative Entwicklung bei der Bevölkerungsentwicklung, und insbesondere bei den Schülerzahlen, angehalten oder sich noch verstärkt hat. Demgegenüber sind die Zulassungszahlen im motorisierten Individualverkehr in Hagen weiter ansteigend und auch die Anforderungen aus dem Luftreinhalteplan wurden verschärft und führten zu einer Umweltzone in Hagen.*

*Ob und wenn ja, welche Rückschlüsse aus der Entwicklung zu ziehen sind, muss im Rahmen der Beratung zur Fortschreibung des Nahverkehrsplanes diskutiert und letztendlich vom Rat der Stadt Hagen entschieden werden.*

- Das städtische Beteiligungscontrolling für die kommunalen Unternehmen ist auf die HVG übertragen worden. Wie erfolgt dies gegenüber der konzerneigenen Tochter Hagener Straßenbahn?

**HST:**

*Das operative Beteiligungscontrolling der Stadt Hagen wird für die Unternehmen im „Konzern Stadt Hagen“ auf Basis eines Dienstleistungsvertrages zwischen der Stadt Hagen und der HVG von Mitarbeitern der Hagener Service GmbH erbracht. In Bezug auf die Hagener Straßenbahn AG werden die Dienstleistungen des operativen Beteiligungscontrollings analog zur Vorgehensweise bei anderen „städtischen“ Unternehmen durchgeführt.*

*Die Aufgaben des operativen Beteiligungscontrollings beziehen sich ausschließlich auf betriebswirtschaftliche Themen. Zu den Aufgaben gehört nicht die Kontrolle der Erfüllung der sich aus der Direktvergabe für die Hagener Straßenbahn AG ergebenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen oder die Umsetzung der Vorgaben der Nahverkehrsplanung.*

- Wie wird der Nahverkehr in Hagen finanziert, welche Zuschüsse bzw. Kostenträger sind mit welchem Umfang vorhanden?

**HST:**

Auf Basis der Geschäftszahlen des Jahres 2013 erzielt die Hagener Straßenbahn AG Fahrgeldeinnahmen und sonstige Erträge von rd. 22 Mio. Euro. Darin enthalten sind u. a. Zuschüsse bzw. Zuzahlungen für die Beförderung von Schwerbehinderten, für den Schülerverkehr, für das SozialTicket sowie Investitionsförderungen.

Die Erträge der Hagener Straßenbahn AG reichen jedoch nicht aus, die Aufwendungen vollständig zu decken. Das verbleibende Defizit in Höhe von rd. 11,6 Mio. Euro wird auf Grundlage eines Beherrschungsvertrages mit Ergebnisabführungsvereinbarung von der Muttergesellschaft Hagener Versorgungs- und Verkehrs-GmbH (HVG) übernommen.

Die HVG wiederum erhält einen Zuschuss der Stadt Hagen in Höhe von 12,5 Mio. Euro, um die Defizite der Hagener Straßenbahn AG und der HAGENBAD GmbH (4,5 Mio. Euro) zu decken.

- Für welche Kunden ist das Netz der Hagener Straßenbahn heute ausgelegt?

**HST:**

Das Netz sowie das Leistungsangebot der Hagener Straßenbahn AG basiert auf den Vorgaben des Nahverkehrsplanes der Stadt Hagen, 2. Fortschreibung 2009 und setzt die Vorgaben in die betriebliche Praxis um. Die Linienführungen und Takte orientieren sich am Bedarf sowie den örtlichen Verhältnissen. Dies gilt auch für die Anordnung und Lage der Haltestellen. Über die Umlaufbildung werden die betrieblichen Vorgaben zur wirtschaftlichen Leistungserstellung berücksichtigt. Das Leistungsangebot der Hagener Straßenbahn AG besteht aus 32 Tages- und 18 NachtExpress-Linien, die alle nach § 42 PBefG konzessioniert sind.

Das Personenbeförderungsgesetz kennt bei Genehmigungen nach § 42 keine Einschränkungen auf bestimmte Kundengruppen, sondern führt aus, dass es sich bei den Fahrgästen im Linienverkehr um einen unbestimmten Personenkreis handelt. Im allgemeinen Linienverkehr nach § 42 machen die Fahrgäste von einer nicht eigens für sie, sondern im Hinblick auf ein allgemeines Verkehrsbedürfnis eingerichteten Verkehrsverbindung Gebrauch. Sie schließen im Allgemeinen den Beförderungsvertrag selbst ab und bestimmen auch selbständig den Zweck, den sie mit der Fahrt verfolgen. Die Beförderungsleistung wird also ausschließlich oder überwiegend für individuelle Zwecke der Fahrgäste in Anspruch genommen. Diese Voraussetzungen kennzeichnen das Merkmal der Fahrgastfreiheit, das als Abgrenzungskriterium des allgemeinen Linienverkehrs in allen Fällen von anderen Verkehrsarten, die bestimmten Gruppen von Fahrgästen zur Verfügung stehen, dient. Linienverkehr liegt nur vor, wenn der Verkehr jedermann zur Verfügung steht und demzufolge auf der Hin- und Rückfahrt ein ständiger Fahrgastwechsel eintritt.

Demzufolge ist das Netz- und Leistungsangebot der Hagener Straßenbahn AG nicht auf einzelne Fahrgast-/Kundengruppen ausgelegt.

- Welche Kundengruppen sind aus Sicht der Straßenbahn verblieben und was wird für sie an Service geboten?

**HST:**

Wie bereits zum vorstehenden Punkt ausgeführt, steht das Netz- und Leistungsangebot der Hagener Straßenbahn AG einem unbestimmten Personenkreis zur Verfügung und wird nachweislich auch nicht nur von einzelnen Kundengruppen genutzt. Die räumliche und zeitliche Verteilung der Nutzung der einzelnen Kundengruppen ist allerdings stark unterschiedlich, wobei zu Schulanfangs- und -endzeiten die Nachfrage stark vom Schülerverkehr beeinflusst wird. Hier haben sich in den letzten Jahren durch Veränderungen in der Schullandschaft deutliche Verschiebungen, insbesondere durch Ganztagesschulen und häufigen Unterricht am Nachmittag, in den Schulendzeiten ergeben. Vorgelagert und teilweise parallel zum Schülerverkehr wird eine starke Nachfrage im Berufsverkehr verzeichnet, wobei sich auch hier strukturelle Veränderungen nicht unerheblich auf die Nachfrage auswirken. Im Vormittagsverlauf sowie am Nachmittag und am Samstag wird starker Einkaufs- und Besorgungsverkehr registriert. Der Abend- und Sonntagsverkehr wird dagegen stark vom Freizeit- und Ausflugsverkehr bestimmt.

Allen Kunden stehen die Serviceleistungen der Hagener Straßenbahn AG zur Verfügung. Im Wesentlichen sind dies die Beförderungsleistung mit den Omnibussen sowie die Haltestelleneinrichtungen mit der Ausstattung von ca. 50 % aller Haltepunkte mit Fahrgastunterständen. Darüber hinaus stehen 2 eigene KundenCenter sowie ca. 25 private Vertriebsstellen für den Fahrausweiserwerb und die Beratung zur Verfügung. Daneben stehen zahlreiche weitere Informationsmöglichkeiten über elektronische Medien, aber auch über dynamische Fahrgastanzeiger an verkehrswichtigen Haltestellen zur Verfügung. Der angebotene Service entspricht im Wesentlichen dem Standard im bundesdeutschen ÖPNV-Busangebot.

- Wen erreicht das Fahrangebot in den verkehrsschwachen Zeiten und wie ist die Auslastung?

**HST:**

Die Nachfrage nach ÖPNV-Leistungen zeigt seit vielen Jahren am Betriebstag Montag bis Freitag und nach den Änderungen der Ladenöffnungszeiten auch am Samstag ein ähnlich konstantes Bild. So geht die Nachfrage ab ca. 18:00 Uhr kontinuierlich zurück und erreicht gegen 20:30 Uhr nach Ende des Berufsverkehrs ein sehr niedriges Niveau bis zum Betriebsende des Liniенverkehrs. Bis zum Fahrplanwechsel im Jahre 2008 wurde durch eine Ausdünnung der Tageslinien und Anpassung der Fahrzeiten zwischen 18:00 Uhr und 20:30 Uhr hierauf reagiert. Danach verkehrten die Tageslinien im Stundentakt mit einer Überlagerung auf den Hauptstrecken. Am Wochenende wurde das Angebot durch NachtExpress-Linien auf den Hauptstrecken ergänzt.

Seit dem Fahrplanwechsel im Jahr 2008/2009 wurde mit der Zielsetzung weiterer Kosteneinsparungen das Angebot neu strukturiert. Seither werden die Tageslinien mit letzten Fahrten gegen 20:30 Uhr aus der Innenstadt danach eingestellt. Durch diese letzten Fahrmöglichkeiten der Tageslinien werden den Berufstätigen ausreichende Fahrmöglichkeiten angeboten. Für den sich anschließenden Freizeitverkehr wurde das NachtExpress-Netz mit Fahrten um 21:30 Uhr eingerichtet. Diese Linien verkehren mit weiteren Abfahrten um 22:30 und 23:30 Uhr im Stundentakt. Die aus der Innenstadt verkehrenden NachtExpress-Linien werden durch Stadtteil-NachtExpress-Linien ergänzt. Somit wird auch eine Erschließung der Randbereiche gewährleistet. Am Sonn- und Feiertag verkehren die Tageslinien mit letzten Fahrten

ab Innenstadt bis 18:30 Uhr. Danach beginnt das NachtExpress-Netz mit Fahrten um 19:30 Uhr, 20:30 Uhr, 21:30 Uhr, 22:30 Uhr und 23:30 Uhr. In den Nächten von Freitag auf Samstag und Samstag auf Sonntag sowie vor Feiertagen werden auf den Haupt-NachtExpress-Linien zusätzlich Fahrten um 00:30 Uhr und 01:30 Uhr angeboten. Mit dem Verkehr in den Abendstunden werden die im Nahverkehrsplan definierten Mindestbedienungsstandards in den Schwachverkehrszeiten erfüllt. Die Auslastung ist zeitlich und räumlich stark schwankend.

Im Tagesverlauf, beginnend gegen 08:00 Uhr, an Sonn- und Feiertagen, die ebenfalls zu den Schwachverkehrszeiten gehören, verkehren die Tageslinien im Wesentlichen im Stundenverkehr und sichern ebenfalls die Mindestbedienungsstandards.

- Gibt es Pläne zur Auslastungsverbesserung der Busse?

HST:

In den regelmäßig veröffentlichten Statistiken zur Nachfrageentwicklung spiegelt sich nicht die konkrete Inanspruchnahme des Leistungsangebotes und der einzelnen Fahrten wider. Hierzu sind gesonderte Ein- und Aussteigerzählungen, die in der Regel mit elektronischen Fahrgasterfassungssystemen durchgeführt werden, mit denen bei der Hagener Straßenbahn AG insgesamt 12 Omnibusse ausgestattet sind, erforderlich. Außerdem werden Auslastungsdaten bei den im zweijährigen Rhythmus stattfindenden Fremdnutzer- und Schwerbehindertenerhebungen gewonnen.

Die Nachfrageentwicklung im Tagesverlauf an einem mittleren Betriebstag Montag bis Freitag während der Schulzeit zeigt eine sehr stark ausgeprägte Spitzennachfrage zwischen 7:00 und 8:00 Uhr im Schüler- und Berufsverkehr. Weitere höhere Nachfragewerte werden im Nachmittagsverlauf zwischen 13:00 und 16:00 Uhr erreicht. Nach 18:00 Uhr ist ein deutlicher Nachfragerückgang zu verzeichnen, wobei nach 20:30 Uhr ein weitgehend konstanter niedriger Wert erreicht wird. Wie stark die Nachfrage vom Schülerverkehr beeinflusst ist, zeigt der Vergleich von Daten an Schul- und Ferientagen. Die Spitzenwerte am Morgen an Schultagen sind in den Ferien nicht vorhanden. Auch die Werte am frühen Nachmittag sind deutlich niedriger. Dafür gibt es höhere Werte am späten Nachmittag und frühen Abend. Am Wochenende ist eine deutliche Nachfrageverschiebung in Richtung Nachmittag mit Höchstwerten am frühen Abend zu registrieren.

Die räumliche Verteilung der Nachfrage zeigt bei den meisten Linien ein vergleichbares Bild. Am Beginn und Ende der Linie ist eine ansteigende/abnehmende Nachfrage zu registrieren. Die höchsten Werte werden im Schwerpunkt der Linie in der Regel in der Innenstadt oder den Stadtteilzentren erreicht. Diese räumliche Nachfrageverteilung ändert sich auch im Linienverlauf an den Wochenenden nicht grundlegend. Bei einzelnen Fahrten, z. B. im Schülerverkehr, werden räumlich abweichende Nachfrageverläufe registriert. Im Liniennetz zeigt sich die stärkste Nachfrage auf den Verbindungsachsen zwischen den Stadtteilen und der Hagener Innenstadt, gefolgt von den Verbindungen zwischen verschiedenen Wohngebieten und den Stadtteilzentren. Tangentiale Verbindungen sowie verschiedene Verbindungen im Industriegebiet Lennetal oder mehr ländlich strukturierten Gebieten sind dagegen weniger nachgefragt.

Die mittlere Platzausnutzung ist ein gebräuchlicher Wert zur Darstellung der Angebotsnutzung durch den Kunden. Sie ist das Verhältnis der Nachfrage in Personenkilometern (Kunde x mittlere Reiseweite) zum Angebot in Platzkilometern (Nutzwagenkilometer x Fahrzeugplätze). Da die mittlere Platzausnutzung über das gesamte Angebot gerechnet wird, liefert die Darstellung keine räumliche und zeitliche Nachfrageverteilung. Im straßengebundenen ÖPNV liegt der Durchschnittswert in

Deutschland bei rund 20 %. Zwischen 2000 und 2008 hat sich die mittlere Platzausnutzung bei der Hagener Straßenbahn AG nur geringfügig verändert. Nach der Leistungskürzung in den Jahren 2008 und 2009 ist der Wert deutlich gestiegen und lag 2011 bei 28,2 %. Damit nimmt die Hagener Straßenbahn AG einen Spaltenplatz zu vergleichbaren Verkehrsunternehmen ein.

Gezielte Maßnahmen zur Auslastungsverbesserung können nur auf die Zeiten und Räume abzielen, in denen noch ausreichende Kapazitätsreserven vorhanden sind. Dies gilt beispielsweise für den Vormittagsbereich, wo durch das tarifliche Angebot der 9:00 Uhr-Tickets ein Anreiz zur Nutzung der Verkehrsmittel in dieser Zeit geschaffen werden soll. Darüber hinaus gibt es weitere Überlegungen, durch tarifliche Angebote die Auslastung des Angebotes in schwächer nachgefragten Räumen und Zeiten zu erhöhen. Hier sind allerdings die Zuständigkeiten des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr zu berücksichtigen.

- Gibt es Planungen, die den Strukturwandel und den demographischen Wandel in der Stadt berücksichtigen?

**HST:**

Das Angebot der Hagener Straßenbahn AG orientiert sich an den Vorgaben des Nahverkehrsplanes der Stadt Hagen, 2. Fortschreibung 2009. Die hierin enthaltenen Kenngrößen zur Verkehrsentwicklung beinhalten Daten des Strukturwandels sowie des demographischen Wandels, basieren allerdings auf dem Zeitraum 1997 bis 2007. Zusätzlich fließen die aktuellen Kenngrößen zur Verkehrsentwicklung regelmäßig in die Planungen der Hagener Straßenbahn AG ein. So werden regelmäßig die Veränderungen im Schulbereich bei der Planung des sogenannten freigestellten Schülerverkehrs, der ausschließlich für Schülerinnen und Schüler eingerichtet wird, berücksichtigt. Zusätzlich werden Veränderungen der Schullandschaft bei dem Einsatz von zusätzlichen Verstärkungsfahrten berücksichtigt.

Die älter werdende Bevölkerung sowie der Anteil der Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität haben zu zahlreichen technischen Anpassungen in und an den Omnibussen geführt. Alle Omnibusse der Hagener Straßenbahn AG sind mit Klapprampen sowie Absenkeinrichtungen an der rechten Fahrzeugseite ausgestattet. Hierdurch wird der Ein- und Ausstieg für mobilitätseingeschränkte Kunden deutlich erleichtert. In neuen Omnibussen wurden die Mehrzweckflächen deutlich vergrößert, um den veränderten Anforderungen Rechnung zu tragen.

Um den Betroffenen den richtigen Umgang mit den Einrichtungen des ÖPNV zu vermitteln, finden regelmäßig Schulungsveranstaltungen mit interessierten Personengruppen statt. Zusätzlich wurde aktuell eine Informationsschrift unter dem Motto „Mobil und Sicher in Hagen unterwegs“ von der Hagener Straßenbahn AG herausgegeben.

- Handelt es sich bei dem Fahrplan um eine Nachfrage- oder Angebotsplanung?

**HST:**

Im Sinne der Daseinsvorsorge ist es von dem Aufgabenträger zu gewährleisten, dass ein bestimmtes Niveau an ÖPNV-Leistungen für die potentiellen Nutzer vorgehalten wird. Dies wird im Nahverkehrsplan definiert. Im Bereich des ÖPNV verpflichtet dies zu einer Verkehrsbedienung, die die gewöhnlichen, alltäglichen Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung befriedigt. Hierbei wird abgestellt auf durchschnittliche Tätigkeiten im Bereich von Versorgung, Familie, Arbeit, Beruf und Freizeit und die jeweils spezifisch mit ihnen verbundenen Mobilitätsbedürfnisse. Auf Basis eines differenzierten Zentren- und Achsenkonzeptes für ganz Hagen wurden in den ersten Nahverkehrsplänen für

die Stadt Hagen Vorgaben und Standards formuliert, die vergleichbare und nachvollziehbare Verkehrsleistungen innerhalb einer Hierarchie stadtärmlicher Struktur und Verbindungsachsen zum Ziel haben.

Diese normativ ausgerichteten ÖPNV-Standards decken sich erwartungsgemäß nicht in jedem Fall mit der tatsächlichen Nachfrage nach öffentlichen Verkehrsleistungen. Von daher ist der Rahmen des Nahverkehrsplanes weitestgehend angebotsorientiert.

Nicht zuletzt vor dem Hintergrund notwendiger Kostensenkungen im ÖPNV wurden in der Fortschreibung des Nahverkehrsplanes im Jahre 2009 die angebotsorientierten Standards der ersten Nahverkehrspläne stärker an die tatsächliche Nachfrage angepasst, wobei die Grundzüge nach wie vor angebotsorientiert sind.

In der konkreten Umsetzung der Vorgaben in das ÖPNV-Angebot durch die Hagener Straßenbahn AG werden an zahlreichen Stellen nachfrageorientierte Aspekte berücksichtigt. So wird beispielsweise die Vorgabe der Fahrplantakte in den Hauptverkehrszeiten im Schülerverkehr durch zusätzliche Fahrten nachfrageorientiert angeboten. Dies gilt auch für besondere Aktionen und Veranstaltungen.

- Welche Maßnahmen unternimmt die Hagener Straßenbahn AG zur Steigerung der Attraktivität und zur Kundenwerbung?

**HST:**

In den letzten Jahren war die Hagener Straßenbahn AG über vielfältige Maßnahmen kontinuierlich am Markt erlebbar.

1. Werbemaßnahmen

SchokoTicket-Aktionen

Rund 2000 potentielle SchokoTicket-Schüler der 4. Klasse werden jährlich vom Unternehmen in Hagen direkt angesprochen. Dazu erhalten Schüler und Eltern über die Sekretariate der Grundschulen zielgruppenspezifische Infomaterialien, die über Vorteile des Tickets informieren, um die mit dem Wechsel auf weiterführende Schulen verbundenen Veränderungen besser zu bewältigen.

Schnupper-Abo-Kampagne

Die Schnupper-Abo-Kampagne zählt mit zu den erfolgreichsten Marketingaktionen. Jedes Jahr gibt es für potentielle Kunden die Möglichkeit, das Ticket2000, Ticket1000, BärenTicket oder auch das YoungTicket TicketPlus drei Monate zu einem Vorzugspreis unverbindlich zu testen. Kündigt der Kunde nach drei Monaten nicht, wird das jeweilige Ticket automatisch zum JahresAbo verlängert. Die Erfahrungen der letzten Jahre zeigen, dass rund 75 % der Kunden nach der Testphase als Abonnenten erhalten bleiben. Mit diesem Wert nimmt die Hagener Straßenbahn einen Spitzenplatz innerhalb des VRR ein. Das Unternehmen setzt im Rahmen der Kampagne Infobroschüren, Plakate in den KundenCentern und Bussen sowie Spots bei Radio Hagen ein. Außerdem finden Promotions-Aktionen vor der Volmegalerie statt.

Buswerbung

Angebote und Leistungen des Unternehmens werden über die Außenflächen der Fahrzeuge sowie über Plakate in den Bussen beworben. Ebenso werden dazu die in den Omnibussen vorhandenen Info-Bildschirme genutzt. Neben der „Haltestellenverlaufsanzeige“ wird auch hier Werbung eingeblendet.

Ein über viele Jahre bestehendes Kompensationsgeschäft mit 107.7 Radio Hagen für eine Ganzflächenwerbung an einem Gelenkbus ermöglicht der Hagener Straßenbahn AG kostenneutral (also im Gegenwert) auf die Ausstrahlung von Radiospots zurückzugreifen. Dieses Kontingent wird insbesondere für die Schnupper-Abo-Kampagne genutzt.

#### Standortwerbung

Am großen ÖPNV-Verknüpfungspunkt, dem ZOB, werden ganzjährig große öffentliche Werbeflächen mit regelmäßig wechselnden Motiven genutzt.

#### Buspendeldienste als Marketinginstrument

Buspendeldienste sind ein zusätzliches Angebot, dass immer dann greift, wenn größere Veranstaltungen mit dem Regelangebot nicht abgedeckt werden können. Erfolgreich eingesetzt wurden diese Fahrtenangebote in der Vergangenheit u. a. bei dem Musikfestival „Seegeflüster“ mit bis zu 6.000 Besuchern sowie beim Weihnachtsmarkt im Freilichtmuseum mit teilweise bis zu 20.000 Besuchern.

Die Zusatzverkehre werden häufig über ein „KombiTicket“ abgerechnet, sind ein besonderer Service des öffentlichen Nahverkehrs mit positiver Strahlkraft und stellen zudem auch die Leistungsfähigkeit des Unternehmens unter Beweis.

### 2. Kundenbindungsmaßnahmen

#### Scheckheft-Aktion

Zweimal jährlich werden Abo-Kunden angeschrieben und erhalten über eine sogenannte „Scheckheft-Aktion“ besondere Angebote für Musicals, Freizeiteinrichtungen u. v. m. Über diese Aktion entstehen jährlich rund 60.000 Kontakte, über diese das Unternehmen bei den Abonnenten auf eine ganz besondere Art präsent wird und sich sympathisch und engagiert positioniert.

#### Kundenforum

Bereits seit 10 Jahren steht die Hagener Straßenbahn AG über diese Dialogforen im regelmäßigen Kontakt mit den Fahrgästen. Im Rahmen der Gespräche bringen die Kunden ihre Vorschläge und Anregungen für den ÖPNV in Hagen ein. Viele Wünsche konnten nach wirtschaftlicher Prüfung in der Vergangenheit in die Angebotsplanungen einfließen. Zudem wird von den Fahrgästen auch das Dienstleistungsangebot bewertet.

### 3. Online-Vertrieb

#### HandyTicket

Das HandyTicket wurde durch die VRR-GmbH eingeführt und bietet als innovatives Produkt dem Kunden die Möglichkeit, Tickets schnell und einfach über das Onlineportal zu beziehen.

Insbesondere vor dem Hintergrund der ständig wachsenden Anzahl von Smartphones ist dies als ein zukunftsweisender Vertriebskanal zu bewerten, der von der Hagener Straßenbahn AG bereits frühzeitig genutzt wird.

### 4. Öffentlichkeitsarbeit

#### Internetauftritt

Seit Ende 2011 wurde der Internetauftritt der Hagener Straßenbahn AG sukzessive verbessert und bietet den Kunden neben Informationen auch viele weitere Vorteile. Dass der Relaunch der Homepage sehr erfolgreich war, zeigt der Anstieg der Besucherzahlen. Waren es im Jahr 2011 noch rund 89.000 Besucher, ist diese Zahl im Jahr 2013 auf rund 150.000 gestiegen und hat sich seitdem auf diesem Niveau gefestigt. Im Jahr 2014 werden es rund 156.000 sein. Im gleichen Zeitraum stieg die Anzahl der Seitenbesuche von mobilen Endgeräten von rund 5.300 auf etwa 77.000 in 2014.

#### Neubürger

Um Hagener Neubürger das Angebot des ÖPNV bereits in der Umzugsphase vorzustellen, werden in Kooperation mit dem Bürgeramt jährlich 1.000 Fahrpläne ausgegeben.

#### Kundenzeitschrift

Über die wesentlichen Ereignisse des Unternehmens sowie die Vorteile der ÖPNV-Nutzung wird regelmäßig in dem dreimal jährlich erscheinenden Kundenmagazin der HVG berichtet. Das Magazin ist redaktionell und nicht werblich gestaltet und erhält dadurch eine hohe Glaubwürdigkeit und Akzeptanz bei den Lesern. Die Auflage beträgt rund 100.000 Exemplare.

#### Busschule

In der Busschule der Hagener Straßenbahn werden Schüler – in der Regel mit dem Wechsel auf eine weiterführende Schulform – in Fragen der Verkehrssicherheit an der Haltestelle, im Fahrzeug sowie zum Verhalten bei Notfällen unterwiesen. Zugleich werden Verhaltensregeln für die Nutzung von Bussen und Bahnen vermittelt. Die Busschule ist seit dem Beginn erfolgreich und wurde von nahezu jedem Schulkind in Hagen besucht.

- Wie oft tritt die Straßenbahn als Sponsor auf, welche Organisationen mit welchen Summen werden jährlich unterstützt (z. B. Phoenix, Theater Hagen, Schlossspiele u. a.)

#### HST:

Die Hagener Straßenbahn AG unterstützt keine Organisationen als Sponsor. Lediglich bei der Erbringung von Verkehrsdienstleistungen für besondere Veranstaltungen verzichtet sie teilweise auf die Erstattung des Aufwandes für Tätigkeiten wie z.B. Haltestellenverlegung, Einrichtung der Umleitung bei der Hasper Kirmes oder Nacht der Langen Tische in Wehringhausen; Sonderfahrten CVJM-Heiligabendveranstaltung u. ä. Diese Erstattungen sind im Verhältnis zum Gesamtaufwand des Unternehmens sehr gering und betragen im Jahr weniger als 5.000 Euro.

- Welche Einnahmen werden durch Werbung auf den Außenflächen der Busse erworben? Erfolgt eine Einnahme durch Maßnahmen für konzerneigene Unternehmen?

#### HST:

Die Vermarktung der Werbeflächen auf den Omnibussen an überregionale Konzerne ist bei der räumlichen Lage der Stadt Hagen am Rande des Ruhrgebietes sowie der Größe der Kommune sehr schwierig. Von daher sind in der Regel kommunale und regionale Werbetreibende potentielle Kunden der Verkehrsmittelwerbung.

Aufgrund der stark rückläufigen Umsatzerlöse aus der Verkehrsmittelwerbung in Verbindung mit erkennbar fehlenden Aktivitäten hat die Hagener Straßenbahn AG vor geraumer Zeit den Vertrag mit der seinerzeitigen Werbeagentur gekündigt. Seit 2011 arbeitet die Hagener Straßenbahn AG mit der Firma PRISMA erfolgreich zusammen. Die Werbeeinnahmen sind in dem Zeitraum der Zusammenarbeit gestiegen, ohne dass hierbei die Höhe der Umsätze aus länger zurückliegenden Zeiten erreicht werden konnten. Im vergangenen Jahr lagen die Umsatzerlöse aus der Verkehrsmittelwerbung bei ca. 140.000 Euro. Hinzu kommen geringfügige Umsatzerlöse aus der Wartehallenvermarktung.

In den vertraglichen Regelungen mit der Werbeagentur sind Werbemaßnahmen für Konzernunternehmen ausdrücklich vom Vertrag ausgenommen. Dies bedeutet, dass konzernintern entsprechende Werbemaßnahmen ohne die Agentur umgesetzt werden können. Aktuell wird Verkehrsmittelwerbung nur in sehr geringem Umfang für Konzernunternehmen getätigt. Diese können auch nur dann zur Ausführung kommen, wenn eine anderweitige Vermarktung der Flächen nicht möglich ist. Im Rahmen der konzerninternen Leistungsverrechnung wird auf eine spezielle Verrechnung der Verkehrsmittelwerbung verzichtet, sondern im Gesamtkontext berücksichtigt.

- In den vergangenen Jahren sind Kundenforen mit externer Moderation durchgeführt worden. Was kostet eine Veranstaltung? Wer wählt die Teilnehmer nach welchen Gesichtspunkten aus? Gibt es andere Formen der Fahrgastbeteiligung, z. B. durch formalisierte Fahrgastbeiräte?

**HST:**

Die Hagener Straßenbahn AG hat mit der externen Moderation dieser Veranstaltungen wie auch die Dortmunder, Wuppertaler oder auch Oberhausener Verkehrsbetriebe beste Erfahrungen gemacht. Eine professionelle Gesprächsführung von „außen“ erleichtert den Dialog und gewährt Fairness im Umgang miteinander.

Die Kosten für Moderation, Ergebnissicherung, Protokollierung, Tontechnik, Bewirtung und Werbung belaufen sich auf ca. 5.000 Euro.

Teilnehmer sind zu einem großem Teil Abonnenten der Hagener Straßenbahn AG und damit Vielfahrer, die das Angebot sehr gut bewerten können. Durch eine breite Bewerbung der Veranstaltungen nehmen aber auch immer wieder Gelegenheitsfahrer an den Foren teil. Die Teilnehmerzahl ist auf 60 begrenzt, um möglichst viele Fahrgäste zu Wort kommen zu lassen. Melden sich mehr als 60 Kunden an, haben diejenigen den Vorrang, die sich zuerst anmeldeten.

Das von der Hagener Straßenbahn AG gewählte Format des Kundendialogs bietet einem relativ großen Kreis von Menschen aus der Stadt die Möglichkeit, ihre Wünsche für den ÖPNV in Hagen zu formulieren. Sowohl die Qualität als auch die Durchführung erhielt in den letzten Jahren von den Teilnehmern beste Bewertungen. Aus diesen Gründen gibt es auch keine weiteren Formen der Fahrgastbeteiligung. Die Hagener Straßenbahn AG bietet jedoch Vertretern der Hagener Jugendräte einen offenen Dialog an. Dieses Angebot wurde in der Vergangenheit auch wahrgenommen.

- Wie oft und mit welchem Erfolg werden Fahrscheinkontrollen durchgeführt? Trifft es zu, dass dies überwiegend nur in den Schwachlastzeiten erfolgt, da Kontrollen im Bereich, in dem insbesondere Schülerinnen und Schüler die Busse belegen, technisch oder personell nicht opportun sind?

**HST:**

Die Hagener Straßenbahn AG beschäftigt eine für die Struktur und Größe des Unternehmens angemessene Anzahl von Beschäftigten im Fahrausweisprüf dient. Durch konkrete Vorgaben wird sichergestellt, dass die Kunden regelmäßig und ausreichend geprüft werden. Um auch die zwischenzeitlich weiter verbreiteten elektronischen Fahrausweise prüfen zu können, verfügen alle Fahrausweisprüfer über entsprechende elektronische Prüfgeräte.

Durch den sogenannten kontrollierten Einstieg an der Vordertür erfolgt eine regelmäßige Fahrausweiskontrolle, wobei die Papierfahrausweise durch Sichtkontrolle und die elektronischen Fahrausweise durch das elektronische Kontrollsyste m geprüft werden.

Durch das engmaschige Kontrollsyste m liegt die Feststellungsquote heute in einem erfreulich niedrigen Bereich, wobei allerdings systembedingt in den Hauptverkehrszeiten nicht alle Kunden geprüft werden können. Dies gilt auch für den Schülerverkehr, wobei hier trotz allem regelmäßig Kontrollen durchgeführt werden. Aufgrund der besonderen Situation werden darüber hinaus in Sonderaktionen in Verbindung mit der Polizei sogenannte Schwerpunkt kontrollen durchgeführt, um auch stark ausgelastete Omnibusse in Gänze prüfen zu können. Dies kann allerdings nur sporadisch erfolgen, da dies mit relativ großem Aufwand verbunden ist.

- Schülerverkehr: Welche Schülerverkehr-Fahrten werden zurzeit gefahren? Was kosten diese Fahrten? Was tun Straßenbahn und Schulverwaltung, durch Veränderungen der Schulanfangszeiten die Zahl der Fahrten zu minimieren? Welche Schulen sind bisher hier wenig kooperativ?

**HST:**

Der größte Teil des Schülerverkehrs bewegt sich heute im Rahmen des allgemeinen Linienverkehrs. Hierzu setzt die Hagener Straßenbahn AG über 30 zusätzliche Fahrzeuge in der morgendlichen Verkehrsspitze ein, um der Nachfrage gerecht zu werden. Zusätzlich werden einzelne Schulwagen zu bestimmten Schulen eingesetzt, wobei diese Schulwagen nur für den speziellen Schülerkreis der Schule zur Verfügung stehen. Die Fahrten werden kostendeckend abgerechnet. Der Anteil dieses speziellen Schülerverkehrs an der Gesamtleistung der Hagener Straßenbahn AG liegt im Bereich von 1 %.

In der Vergangenheit hat es zahlreiche Bemühungen der Hagener Straßenbahn AG gegeben, durch Staffelung der Schulanfangszeiten den Einsatz von Verstärkungsfahrten zu reduzieren. Bis auf zwei Schulen im Außenbereich, mit denen Änderungen vereinbart werden konnten, wurden bisher keine Ergebnisse in diesem Bereich erreicht. Die zunehmend veränderte Schullandschaft in Hagen erschwert dieses Thema, da sich die Schulendzeiten teilweise deutlich verändert haben und auch die Sporthallen-Belegungspläne teilweise den Überlegungen entgegenstehen.

- Wie entwickelten sich die Einnahmen durch den Fahrkartenverkauf (ABO und andere) bereinigt um die Fahrpreisanhebungen?

**HST:**

Die Umsatzerlöse der Hagener Straßenbahn AG sind in den letzten Jahren kontinuierlich leicht gestiegen. Allerdings konnten die Preisanpassungen im

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr bei der Hagener Straßenbahn AG nur teilweise umgesetzt werden. Dies liegt in erster Linie an den negativen Strukturdaten (wie Einwohner- und Schülerentwicklung, Arbeitslosenquote, PKW-Zulassungen u. a.). Darüber hinaus wird offensichtlich die Tarif- und Preisstruktur im VRR nicht mehr von allen potentiellen Kunden akzeptiert. Möglicherweise könnte eine Anpassung der Tarifstruktur zur Steigerung der Fahrgeldeinnahmen beitragen. Die Zuständigkeit hierfür liegt jedoch beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr.

Auf eine Darstellung der Einnahmeentwicklung, bereinigt um die Fahrpreisanhebungen, wird aufgrund der komplexen Zusammenhänge aus zeitlichen Gründen verzichtet.

- Die Hagener Straßenbahn AG ist als Unternehmen Mitglied der Ordnungspartnerschaft. Welche konkreten Maßnahmen und Anregungen sind in den letzten zwei Jahren bezogen auf die Belange der Fahrgäste und des Fahrpersonals zwischen den Beteiligten erarbeitet und umgesetzt worden? Und mit welchem Erfolg?

HST:

Ordnungspartnerschaften hatten und haben vielfältige Facetten der Zusammenarbeit. Neben den Offensichtlichen (Gemeinsame Streifen, gemeinsame Aktionen von Uniform- und Dienstkleidungsträgern) sind im Hintergrund Netzwerke aktiv, die helfen die täglichen Herausforderungen zu gestalten und zu meistern. Bei Problemen mit Nichtsesshaften am Hauptbahnhof bittet die Hagener Straßenbahn AG die Beamten der Bahnhofswache, nach dem Rechten zu sehen. Polizei und Staatsanwaltschaft bitten ihrerseits die Hagener Straßenbahn AG um Unterstützung, wenn es gilt Sachverhalte anhand von Videodaten zu klären.

Das Ordnungsamt der Stadt und der Außendienst der Hagener Straßenbahn AG „bestreifen“ gemeinsam Haltestellen und zeigen Falschparker an. Die Polizei wendet sich mit Personensuchmeldungen stets auch an die Leitstelle der Hagener Straßenbahn AG. Die Hagener Straßenbahn AG wird von der Polizei über nomadisierend tätige Diebesbanden informiert; die Kunden entsprechend über Funkdurchsagen und DFI informiert.

Die Hagener Straßenbahn ist Mitglied im Krisenstab der Stadt Hagen und nimmt entsprechend an gemeinsamen Übungen teil. Beinahe täglich wird die Polizei zur Personalienfeststellung bei „Kunden“ ohne gültigen Fahrausweis gerufen. Und selbst unsere Kleinsten lernen in der Busschule verkehrsgerechtes Verhalten. Auch dies war ein wesentlicher Punkt des Arbeitskreises „Reduzierung von Kinderunfällen“, der im Polizeipräsidium angesiedelt war.

Die Ordnungspartnerschaften werden möglicherweise vordergründig auch von der Presse nicht aktiv wahrgenommen, im Hintergrund sind sie aber sehr wohl aktiv.

- Wer und in welchem Umfang ist für die Reinigung und die Unterhaltung der Haltestelleneinrichtungen zuständig?

HST:

Zu den Infrastruktureinrichtungen für den ÖPNV gehören Strecken und Haltestellen, Wendeanlagen einschließlich der Ausstattung für betriebliche Zwecke, Lichtsignalanlagen und Einrichtungen zur ÖPNV-Bevorrechtigung sowie ein

rechnergesteuertes Betriebsleitsystem mit Anzeigen zur dynamischen Fahrgastinformation.

Die Zuständigkeiten für diese Infrastrukturelemente sind in der Anlage zum Vergabebeschluss des Rates der Stadt Hagen zur Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im Wege der Direktvergabe nach § 5 Abs. 2 VO 1370/2007 an die Hagener Straßenbahn AG geregelt. Danach sind je nach Ausstattungsdetail (Haltestellenmast, Fahrgastinformation, Wartehalle, Wartefläche und Busbucht bzw. Haltestellenkap) die Hagener Straßenbahn AG, die Stadt Hagen, die DeutscheStädteMedien (DSM) als Werbepartner und Eigentümer der Wartehallen mit Werbung sowie die Bürger zuständig. Von den aktuellen 470 Wartehallen an Haltepunkten in Hagen befinden sich lediglich 251 im Besitz der Hagener Straßenbahn AG; 219 sind im Besitz der DSM, die für Reinigung und Unterhaltung ihrer Wartehallen selbst zuständig ist.

Die Hagener Straßenbahn AG kommt ihren Zuständigkeiten im Regelfall selbst nach bzw. bedient sich teilweise externer Dienstleister. Dies gilt insbesondere für die Reinigung und den Winterdienst für ÖPNV-Anlagen, für die besondere Regelungen zu treffen sind. Insbesondere sind dies gesondert gelegene Haltestelleneinrichtungen, wie beispielsweise der zentrale Omnibusbahnhof am Hauptbahnhof, der Betriebshof inklusive der Fahrzeugwerkstatt sowie die im Eigentum der Hagener Straßenbahn AG befindlichen Wendeanlagen.

Außerdem gilt dies für die Unterhaltung und Reinigung der Wartehallen einschließlich der darin befindlichen Flächen.

Bezüglich der übrigen im allgemeinen Verkehrsraum befindlichen Haltestellen gilt die Satzung der Stadt Hagen über die Straßenreinigung und die Erhebung von Straßenreinigungsgebühren in der Stadt Hagen. Nach § 1 Abs. 2 der Satzung bezieht sich die Straßenreinigung und der Winterdienst auf Fahrbahnen und Gehwege. Zur Fahrbahn gehören auch Radwege, Sicherheitsstreifen, Parkstreifen und Haltestellenbuchten. Gehwege sind selbständige Gehwege sowie alle Straßenteile, die erkennbar von der Fahrbahn abgesetzt sind und deren Nutzung durch Fußgänger vorgesehen oder geboten ist. Zu den Gehwegen gehören auch die Gehflächen von Haltestellenhäuschen und Buskaps, soweit letztere nicht durch Bügel oder andere bauliche Maßnahmen vom übrigen Gehweg abgetrennt sind. Nach § 2 Abs. 1 der Satzung werden die Straßenreinigung und der Winterdienst aller Gehwege sowie der im Straßenreinigungs- und Winterdienstplan der Stadt Hagen besonders kenntlich gemachten Fahrbahnen und Gehwege in dem darin festgelegten Umfang den Eigentümern der an sie angrenzenden und durch sie erschlossenen Grundstücke auferlegt.

- Es ist zu prüfen, ob durch die vorgenommenen Angleichungen zwischen den einzelnen Tarifverträgen des privaten und öffentlichen Sektors im Nahverkehr unterschiedliche Tarifebenen noch gerechtfertigt sind) Ein Verzicht auf die „2. Tarifebene“ könnte auch dazu führen, dass die Zusatzkosten für die notwendigen gesellschaftsrechtlichen Maßnahmen (z. B. HABUS) entfallen würden.

**HST:**

Die Strategie der Hagener Straßenbahn AG zur Leistungserstellung sieht vor, dass der überwiegende Teil der Leistungen selbst erbracht wird. Daneben kommen die

beiden Tochterunternehmen Sander Reisen GmbH und HABUS GmbH Verkehrsbetriebe sowie Dritte zum Einsatz. Diese Strategie sichert eine wirtschaftliche Leistungserstellung bei entsprechender hoher Qualität. Die Tochterunternehmen sind, wie die Drittunternehmen, eigenständige Gesellschaften mit eigenständiger Ergebnis- und Kostenverantwortung. Die angesprochenen Zusatzkosten für notwendige gesellschaftsrechtliche Maßnahmen wie Jahresabschlusskosten und dergleichen liegen deutlich unter den Kostenvorteilen, die durch die Leistungserstellung mit der HABUS GmbH Verkehrsbetriebe erzielt werden.

Solange diese Vorteile bestehen, gibt es keine Veranlassung, die bestehenden Gesellschaften sowie die Konzeption zur Leistungserstellung infrage zu stellen.

### **Begründung**

Das Busnetz der Hagener Straßenbahn, die Linienführung und die Taktfolge werden seit vielen Jahren überwiegend von dem Bemühen geprägt, das Defizit so gering wie möglich zu halten.

Ausgehend von der Finanzkrise der Stadt Hagen, dem Verlust des steuerlichen Querverbundes und den wegbrechenden Erträgen der Mark E / Enervie wurden drastische Einschnitte in dem Angebot der Hagener Straßenbahn vorgenommen.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs in Hagen in den letzten Jahren permanent abgenommen hat. Dies ist aus Sicht der SPD nicht nur eine Folge des Sparsens sondern auch auf mangelhafte Kundenanalyse der Straßenbahn zurückzuführen.

Die sinkenden Fahrgastzahlen im Vergleich zur Bevölkerungsentwicklung machen dies deutlich.

Es muss festgehalten werden, dass das Angebot für Arbeitnehmer außerhalb der Innenstadt mit nicht regelmäßiger Tagesarbeitszeit völlig indiskutabel ist. Die Arbeitnehmer in dieser Stadt haben weitgehend ihren Arbeitsweg ohne Nahverkehr organisiert und sind auf den Individualverkehr ausgewichen. Formal werden die Gewerbegebiete zwar bedient, allerdings sind Taktfolge und Fahrzeiten völlig unakzeptabel.

Negativ betroffen sind die Arbeitnehmer, die aufgrund ihrer sozialen Situation und der Arbeitszeiten eigentlich auf ein funktionierendes Nahverkehrssystem angewiesen sind.

Dies gilt insbesondere für die Mitarbeiterinnen des Einzelhandels und der Pflegeberufe. Montags bis freitags sind außerhalb des Zeitraums von 7.00 Uhr bis 18.00 Uhr vertretbare Linienführungen und Taktfolgen nicht gegeben. Dies schränkt auch im erheblichen Umfang die Bewegungsmöglichkeiten der älteren Bevölkerungsteile ein. Verschärft wird diese Situation noch an den Wochenenden.

Insgesamt berücksichtigt die Planung nicht den Wandel der Lebensverhältnisse. Das Geschäftsleben in der Innenstadt endet nicht mehr wie vor vielen Jahren um 18.30 Uhr, an Samstagen sind nicht mehr ab 14.00 Uhr die Geschäfte geschlossen.

Die Bevölkerung kann ohne Nutzen des Individualverkehrs nicht mehr an dem gesellschaftlichen Leben in der Stadt in den Abendstunden und an den Wochenenden teilnehmen. Der demografische Wandel macht diese Entwicklung noch dramatischer, Ältere sind bis ins hohe Alter darauf angewiesen, mit dem PKW zu fahren.

### **Eine Alternative ist das Busnetz nicht.**

Die Notwendigkeit dem Individualverkehr angesichts der Umweltbelastungen - insbesondere aufgrund der Tallage Hagens - ein attraktives Nahverkehrsangebot gegenüber zu stellen, wird in keiner Weise erreicht.

Service / Sicherheit sind erhebliche Kritikpunkte.

*HST:*

*Das bestehende Leistungsangebot basiert auf den Rahmenvorgaben des Nahverkehrsplanes 2009 sowie dem Beschluss des Rates der Stadt Hagen vom 18.12.2008 und wurde in den letzten Jahren nur an die verkehrlichen und städtebaulichen Entwicklungen angepasst. Die Entwicklung der Inanspruchnahme des Angebotes wird in der Kennzahl beförderter Fahrgäste pro Einwohner deutlich. Über einen Zeitraum von 20 Jahren (1993 bis 2013) ist der Wert mit Schwankungen stabil. Im Jahre 2013 liegt er leicht über dem Wert von vor 20 Jahren. Absolut hat die Hagener Straßenbahn AG im Jahre 2013 mehr Fahrgäste als vor 12 Jahren im Jahre 2001 befördert, obwohl im Jahre 2001 noch fast 20.000 Menschen mehr in Hagen lebten. Der Rückgang der Beförderungszahlen ist neben der Bevölkerungsentwicklung in erster Linie auf die deutlich abnehmenden Schüler- und Ausbildungszahlen zurückzuführen. Vor diesem Hintergrund ist die Aussage, dass die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs in Hagen in den letzten Jahren permanent abgenommen hat, nicht nachvollziehbar.*

*Die Betriebszeiten des öffentlichen Nahverkehrs gehen deutlich über die Darstellungen in der Begründung hinaus. Die Bedienungszeiten sind im Nahverkehrsplan geregelt und werden durch das Leistungsangebot vollumfänglich erfüllt. Dies gilt selbstverständlich auch für die Betriebszeiten am Wochenende, wobei durch die veränderten Ladenöffnungszeiten das Leistungsangebot am Samstag bis auf die Verstärkung im Schülerverkehr weitgehend dem an dem Betriebstag Montag bis Freitag entspricht.*

*Die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs, insbesondere im Vergleich zum Individualverkehr, misst sich für den Kunden vorrangig an den Reisezeiten. Da der Omnibusverkehr bis auf wenige Ausnahmen im allgemeinen Verkehr abgewickelt wird und keine Bevorrechtigungsmaßnahmen existieren, kann die Reisezeit systembedingt nicht mit dem Individualverkehr konkurrieren. Für ein attraktives Nahverkehrsangebot als Alternative zum Individualverkehr sind entsprechende konsequente Bevorrechtigungsmaßnahmen, auch zu Lasten des Individualverkehrs, erforderlich.*

### **Einzelkritik**

#### **Fahrplan / Linienführung / Taktfolge**

*HST:*

*Eine Stellungnahme zu den unter dieser Rubrik aufgeführten Einzelaspekten kann nur vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen und der bisherigen Entwicklung des Busangebotes in Hagen gegeben werden. Alle diesbezüglichen Entscheidungen sind in den*

politischen Gremien der Stadt vorgestellt und dort mehrheitlich beschlossen worden, so dass die Hagener Straßenbahn bei der Gestaltung ihres Angebots an diese Vorgaben gebunden ist.

Wie bereits dargestellt, ist gemäß dem nordrhein-westfälischen ÖPNV-Gesetz die Grundlage für die Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs der jeweilige Nahverkehrsplan des Aufgabenträgers. Aktuell gelten die Vorgaben des Nahverkehrsplanes 2. Fortschreibung 2009. Die Genehmigungsbehörde prüft bei der Neueinreichung oder Fortschreibung von Liniengenehmigungen jeweils, ob das zu Grunde liegende Angebot auch dem Nahverkehrsplan entspricht.

Der Nahverkehrsplan in Hagen beinhaltet neben einer Festlegung der Bedienungszeiten (Haupt-, Neben- und Schwachverkehrszeiten) und Details zur Angebotsqualität insbesondere die Fahrtenhäufigkeit auf verschiedenen Verkehrsachsen. In einem sogenannten „Zentren-Achsen-Modell“ werden dabei sowohl die verschiedenen Funktionen von Stadtzentrum, Stadtteilzentren und Ortsteilen bestimmt als auch die Fahrtenhäufigkeiten zwischen den jeweiligen Zentren definiert. Auf wichtigen Verbindungsachsen gibt es deshalb zur Einhaltung der Vorgaben des Nahverkehrsplans zahlreiche überlagernde Linien, die zwar auf der Achse als „Parallelverkehr“ erscheinen, sich aber anschließend wieder zur Erschließung der Ortslagen verzweigen.

Die genaue Ausgestaltung des Liniennetzes und des zugehörigen Bedienungsangebotes ist in der Vergangenheit mehrfach unter Beteiligung externer Sachverständiger an die veränderten Verhältnisse angepasst worden. Im Jahre 2003 gab es eine umfangreiche Neugestaltung des Liniennetzes, die - trotz einiger Anlaufprobleme – bis heute eine der guten und wesentlichen Grundlagen des Angebotes darstellt. Die Basis der Neuordnung wurde durch die Daten einer Haushaltsbefragung geschaffen, durch die auch bisherige Nichtkunden erfasst wurden.

Bei der Netzgestaltung wurden die Abschnitte mit großer Nachfrage zu Linien zusammengefasst. Entstanden ist damals ein Netz, das auf den Relationen mit der größten Nachfrage zwei Schnellbuslinien – SB71 Wetter – HA-Hohenlimburg und SB72 HA-Kabel – Gevelsberg – jeweils im 15-Minuten-Takt in der Hauptverkehrszeit vorsah. Die weiteren Linien waren nach ihrer Verkehrsfunktion hierarchisch gegliedert, wobei 510er-Linien eine stärkere Verbindungsfunktion, 520er-Linien sowohl Erschließungs- als auch Verbindungsfunktionen und 530er-Linien die Feinerschließung in den Ortsteilen übernahmen. Diese Hierarchisierung hat sich bis heute bewährt, wobei manche besonders langen Linien, wie z.B. die Linie 524, sich aus der Überlagerung der verschiedenen Funktionen erklären.

Im Jahre 2009 wurde das Angebot der Hagener Straßenbahn erneut angepasst, um - zusammen mit anderen Maßnahmen, wie etwa der Einführung eines neuen Tarifvertrages – einen Beitrag zur Haushaltssicherung der Stadt Hagen und zur Reduzierung des Zuschussbedarfs für den öffentlichen Personennahverkehr zu leisten. Dabei wurden unter Beteiligung eines weiteren externen Gutachters sämtliche Angebotsbestandteile auf den Prüfstand gestellt und Einschnitte sowohl in der Bedienungshäufigkeit wie auch bei der Linienführung umgesetzt. Der gesamte Prozess wurde sowohl im Rat der Stadt als auch in allen Bezirksvertretungen sowie durch zahlreiche Gespräche mit Parteigremien und weiteren Betroffenen intensiv begleitet und mündete in einen Ratsbeschluss vom 18.12.2008, der anschließend zum Fahrplanwechsel im Juni 2009 umgesetzt wurde.

Bereits mit dem Fahrplanwechsel im Juni 2008 war als Beitrag zur Kostenreduzierung eine Änderung im Spätverkehrsangebot umgesetzt worden: Ab 21:30 wurde das Bedienungsangebot im Spätverkehr von den betreffenden NachtExpress-Linien übernommen, die auf einen 60-Minuten-Takt umgestellt und in der Linienführung angepasst wurden. Durch die Anpassung der Linien konnte erreicht werden, dass auch im Spät- und

Nachtverkehr mehr als 80 % der Einwohner im Bedienungsgebiet in einem Radius von SVZ 600 Metern um die jeweiligen Haltestellen erreicht werden.

Nachfolgend sollen noch einige Grundlagen der Angebotsgestaltung dargestellt werden, die sich seit langer Zeit bewährt haben, aber dennoch mit Blick auf Einzelfälle nicht alle Anforderungen erfüllen können:

- *Direktfahrten*

Ausgehend von den erfragten Kundenwünschen können rund 90 % der Ziele von unseren Fahrgästen ohne Umstieg erreicht werden. Diese hohe Zahl von Direktverbindungen wird von den Fahrgästen besonders geschätzt, weil damit das Risiko verpasster Anschlüsse, z. B. als Folge von Verspätungen im Liniennetz so gering wie möglich gehalten wird. Wegen dieser Einschätzung unserer Fahrgäste werden auch einem anderen Bedienungsmodell, das beispielsweise eine direkte Verbindung zu den Nebenzentren und von dort mit einem Umstieg die „Feinverteilung“ in die jeweiligen Ortslagen vorsieht, geringe Chancen eingeräumt.

- *Anschlüsse zu anderen Buslinien und dem Schienenverkehr*

Im Netz der Hagener Straßenbahn gibt es zahlreiche aus der Erfahrung bekannte und im Angebot gesicherte Anschlüsse, wie z. B. an den Haltestellen „Stadtmitte“, „Loxbau“ oder „Herdecke Schanze“. Sofern die jeweiligen Linienfahrpläne dies zulassen, werden auch regelmäßig weitere Anschlusswünsche der Fahrgäste realisiert. Da es aber auf allen Linienwegen mehrere Einflussfaktoren gibt, können nicht sämtliche Anschlusswünsche berücksichtigt werden. Anschlüsse an die S-Bahn-Linie S5/S8 werden an den Berührungs punkten in Hagen-Heubing und Hagen-Westerbauer weitgehend gesichert. Am Hagener Hauptbahnhof ist eine Sicherung aller Anschlüsse schon technisch unmöglich, weil sich die Ankunfts- und Abfahrtszeiten über die gesamte Stunde verteilen. Dennoch sind wesentliche Anschlüsse z.B. zum Regionalexpress RE4 und zur S-Bahn S5 / S8 auch hier gesichert. Der Anschluss zum Fernverkehrsnetz (ICE- und IC-Züge), das mit VRR-Fahrausweisen nicht genutzt werden kann, ist nicht in allen Fällen zu sichern. Ein Anschluss an Buslinien im Regionalverkehr, wie z.B. die Linien 591 oder 594 der BVR, wird nicht mit Priorität verfolgt, während die Anschlüsse in Hohenlimburg an die Linien der MVG Berücksichtigung finden. Die Bewertung erfolgt hier auf der Basis des maximalen Fahrgastnutzens, der sich aus verschiedenen Quellen speist, unter anderem aus Anregungen und Beschwerden unserer Fahrgäste.

- *Parallelfahrten*

Bedingt durch das bereits genannte Prinzip der Direktverbindungen bis in die Ortsteile hinein fahren zum Teil mehrere Buslinien auf bestimmten Abschnitten parallel. Ein gutes Beispiel sind die Verkehre auf der B7 von Hagen nach Gevelsberg, wo die Linien 510 und 542 der Hagener Straßenbahn AG sowie die Linie 511 der Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr im Abschnitt Hauptbahnhof bis Haspe parallel verkehren, sich aber dann verzweigen, um direkt die Ortsteile Spielbrink, Quambusch und Westerbauer (Linie 510) zu erreichen bzw. als Linie 542 alle Ziele entlang der B7 zu bedienen oder wie die Linie 511 in Richtung Süden nach Ennepetal abzuzweigen. Auch die parallelen Fahrten der Linien 512, 527, 542 und 544 im Bereich der Boeler Straße betreffen nur einen kleinen Abschnitt der jeweiligen Linienwege. Sowohl im Vorlauf wie auch nach dem gemeinsam befahrenen Abschnitt nehmen diese Linien unterschiedliche Aufgaben wahr.

Das Anfang 2003 im Grundsatz eingeführte Liniennetz und das damit verbundene Bedienungsangebot haben - nachdem kleine Nachjustierungen bereits zur Jahresmitte 2003 abgestellt wurden - zu einer insgesamt positiven Resonanz bei den Kunden geführt und sowohl zu einem Wachstum der Fahrgästezahlen als auch der Einnahmen der Hagener Straßenbahn AG geführt. Dieser positive Trend ist durch die ab 2008 erfolgten Einsparungen - zuerst beim Spätverkehr und dann im übrigen Angebot - zum Erliegen gekommen. Dabei muss auch darauf hingewiesen werden, dass die Einwohnerzahlen insgesamt in Hagen rückläufig sind und seit einigen Jahren sowohl die Zahl der Schüler als auch in besonderem Maße die Zahl der Auszubildenden deutliche Rückgänge aufweisen.

- Linienführung führt zu Stadtrundfahrten (z. B. 524, 527)

*HST:*

Bei den genannten Linien handelt es sich um Linien, die stärker der Erschließung dienen. Die Linien haben jeweils in einzelnen Abschnitten eine wichtige Verkehrsbedeutung, werden aber von kaum einem Fahrgäst auf dem kompletten Linienweg von A nach B genutzt. So erschließt die Linie 527 beispielsweise die Gebiete Ischeland, Emst Wasserturm und Stirnband und verbindet diese mit der Innenstadt.

- Endloslinien (z. B. Kabel – Breckerfeld, Rummenohl – Baukloh, Herdecke – Hohenlimburg) führen zu Verspätungen, Anschlüsse werden nicht erreicht.

*HST:*

Das zu Grunde liegende Prinzip bei der Planung der Linien war und ist es, die Nachfragewünsche der Hagener Bevölkerung sinnvoll zu bündeln und entsprechende Taktfolgen und Fahrzeuggrößen zur Bedienung der Nachfrage bereitzustellen. Wegen der besonderen topografischen Anforderungen ist darüber hinaus zu berücksichtigen, dass manche Gebiete keinen Einsatz von Gelenkbussen zulassen.

Die Länge des Linienweges ist für sich genommen kein Kriterium, um eine Anfälligkeit für Verspätungen herbeizuführen. Als Gründe für mögliche Verspätungen kommen in Hagen neben zahlreichen Baustellen insbesondere die fehlende Bevorrechtigung der Busse und Einschränkungen in der Befahrbarkeit der Linienwege (z.B. fehlende Breite für Begegnungsverkehr, Behinderung durch parkende PKW) in Betracht.

Bezogen auf die Linie 510 sieht der Nahverkehrsplan eine Achse der Stufe S2 von Eilpe nach Haspe vor, außerdem eine Achse S2 von Haspe nach Westerbauer sowie S2 Innenstadt – Dahl. Es liegt nahe und ist auch durch die Befragung im Rahmen der Revision des Liniennetzes bestätigt, dass diese Achsen miteinander zu einer Linie verbunden werden.

Im Übrigen zeigen uns Rückmeldungen unserer Fahrgäste, dass sehr wohl eine direkte Anbindung der Hagener City an das Gebiet Quambusch durch die Linie 510 gewünscht wird. Ebenso sind die Anwohner des Volmetals auf die Linie 510 als Verbindung nach Eilpe und in die City angewiesen. Da beide Abschnitte mit Gelenkbussen befahren werden müssen, liegt eine Kombination der beiden Abschnitte zur Linie 510 nahe und ist auch betriebswirtschaftlich zweckmäßig. Ähnliches gilt für die übrigen genannten Linien 512 Boele Markt (nicht Kabel!) - Breckerfeld oder 518 Herdecke Schanze – Hagen-Hohenlimburg.

- Die Anbindung zwischen der SB 71 (aus Hagen kommend) und der 538 (Richtung Obernahmer) funktioniert in der Regel nicht. Oftmals sieht der Fahrgäst in

Hohenlimburg nur noch die Rücklichter der 538. Folge in den Abendstunden folgt eine Wartezeit von einer Stunde.

**HST:**

An den zentralen Verknüpfungspunkten gibt es häufig mehrere Zu- und Abbringerlinien mit unterschiedlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten. Da nicht alle Verbindungen planerisch gesichert werden können, erfolgt dies in der Regel in Abhängigkeit von der Inanspruchnahme.

Bei dem hier konkret kritisierten Anschluss zwischen den Linien SB71 und 538 werden wir prüfen, ob dieser ohne negative Auswirkungen auf andere nachgefragte Anschlüsse zum nächsten Fahrplanwechsel realisiert werden kann.

- Die Einbindung der Verbindungen der Eisenbahn von Hohenlimburg in den Fahrplan der Hagener Straßenbahn ist nicht gegeben.

**HST:**

Von Hagen kommend hat man in Hohenlimburg werktags Anschluss von den Zügen an die Linie 517 Richtung Elsey, 524 nach Im Sibb und 538 nach Obernahmer sowie an die Linie 1 der MVG in Richtung Elsey.

Von Iserlohn/Siegen kommend besteht Anschluss an die Linien 518 Richtung Hagen, 534 Richtung Boele und 530/531 Richtung Elsey und Reh. Zusätzlich erreicht man Anschlüsse an die Linie 536/38 in Richtung Elsey, Berchum und Garenfeld, an die Linie 513 in Richtung Elsey, an die Linie 530/31 nach Wesselbach und an die Linie 518 in Richtung Holthausen und Emst.

- Linien fahren in geringen Abständen dieselbe Strecke (z. B. 520, 541 / SB71, 541).

**HST:**

Die Überlagerung mehrerer Linien ist in Hagen zum einen auf Grund der von den Fahrgästen gewünschten Direktfahrten, zum anderen aus topografischen Gründen sowie in Einzelfällen aus betrieblichen Gründen (z.B. zur Vermeidung von Begegnungsverkehr) sinnvoll und notwendig. Auch die Anforderungen des Nahverkehrsplans lassen sich auf den qualitativ hochwertigen Achsen S1 und S2 nur durch eine Überlagerung mehrerer Linien erreichen.

Die Linien 520 und 541 überlagern sich lediglich im Abschnitt von der Innenstadt bis zur Emster Straße. Beide Linien weisen einen 30er Takt auf und ergänzen sich gemeinsam nahezu zu einem 15er Takt. Dieser Abstand ist keinesfalls zu gering. Lediglich an Schultagen im Zeitraum von 7:00 bis 9:00 fährt die Linie 520 auch im 15er Takt. Hier kommt es dann teilweise zu Überschneidungen der Verstärkerkurse der 520 mit den Fahrten der 541. Ob hier ein Überangebot vorliegt, wird aber regelmäßig an Hand der Auslastung der Linien kontrolliert und bei Bedarf korrigiert.

- Stadtteile werden über verschiedene Linien im Minutentakt bedient, anschließend folgen lange Pausen (z. B. Hohenlimburg).

**HST:**

Hohenlimburg ist an die Hagener Innenstadt mit den Linien 513, 517, 518, 524 und SB71 angebunden. Jede Linie fährt einen anderen Linienweg. Ergänzend besteht eine Bahnverbindung mit nur 11 Minuten Fahrzeit vom Hagener Hbf. zum Bf.

Hohenlimburg. Die Fahrgäste können also je nach Bedarf eine geeignete Verbindung auswählen und sind beispielsweise mit der Linie 517, die im 30er Takt verkehrt, in nur 16 Minuten von der Hagener City im Zentrum Hohenlimburgs.

- Parallellinien (z. B. die Linien 518/541 und die Schnellbuslinie 71) auf weiten Strecken und dazu noch zu fast gleicher Zeit nehmen sich gegenseitig die Fahrgäste weg und machen daher keinen Sinn. Es ist zu prüfen, die Schnellbuslinie teilweise zu Gunsten bestehender Normalbuslinien aufzuheben und die eingesparten Mittel zur zeitlichen Linienverlängerung heranzuziehen.

**HST:**

*Die Linien 518 und 541 fahren auf dem Abschnitt Stadtmitte bis Weststr. und zurück nahezu in einem 10/20er Takt, was den Fahrgästen in diesem Abschnitt eine erhöhte Wahlfreiheit gibt. Bei diesen Linien liegt das Augenmerk aber auch nicht auf einer gemeinsamen Vertaktung. Bei der 541 steht die Vertaktung mit der Linie 520 zum Remberg im Vordergrund, bei der Linie 518 steht sowohl die Vertaktung mit der 519, als auch der Anschluss an der Schanze mit der Linie 450 in Richtung Dortmund im Vordergrund.*

*Der SB71 teilt sich sowohl zwischen Eilpe und Stadtmitte mit zahlreichen Linien einen Abschnitt, als auch zwischen Stadtmitte und Eckesey. Hinzu kommen dann noch spezifische Anschlusswünsche an andere Linien, die zu berücksichtigen sind.*

*Wegen der unterschiedlichen Verkehrsaufgaben der Linien ist aber eine gegenseitige Konkurrenz auszuschließen. Eine Aufgabe der Schnellbuslinie SB71 würde für Fahrgäste auf durchgehenden Strecken die Reisezeit verlängern und betrieblich unter Umständen erheblichen Mehraufwand bedeuten, im Extremfall sogar ein zusätzliches Fahrzeug benötigen. Eine Bewertung des Vorschlags kann wegen der vielfältigen Auswirkungen nur in einem Gesamtkonzept erfolgen.*

- Das Verlegen der Linie 514 von der Buschstraße auf die Pappelstraße zwingt die Bewohner, das Personal und die Mitarbeiter des Alten- und Pflegeheims in der Buschstraße zu einem schwierigen Umsteigeprozess, den viele nicht mehr bewältigen können. Dies gilt auch für das Wohngebiet, das früher durch die Linienführung erreicht wurde.

**HST:**

*Unter dem Druck der Haushaltskonsolidierung im Herbst 2008 wurden vom Rat der Stadt Hagen zahlreiche Maßnahmen zur Änderung des ÖPNV-Angebotes beschlossen. Die Einzelmaßnahmen wurden hierbei auf der Grundlage umfassender Verkehrserhebungen aus dem bestehenden Angebot entwickelt und beinhaltet in erster Linie Anpassungen der Linienführung und Fahrplantakte.*

*Eine dieser Maßnahmen war die Veränderung der Omnibuslinie 514, die zwischen Hagener Straße und Helfer Straße statt über die Buschstraße über die Pappelstraße geführt wird. Die Buschstraße wird seit Fahrplanwechsel im Jahre 2009 von der Buslinie 534 bedient. Aufgrund der unterschiedlichen Anzahl von Fahrten pro Tag konnte durch diese ausdrücklich nochmals im Ratsbeschluss erwähnte Maßnahme eine Einsparung von 30.000 Euro p. a. erzielt werden.*

*Die Haltestellen an der Buschstraße werden montags bis freitags von rd. 50 Fahrten der Omnibuslinie 534 bedient. Hiermit bestehen direkte Fahrbeziehungen ins Ortsteilzentrum Boele, nach Helfer und Kabel. Darüber hinaus können die verschiedenen Einrichtungen und Einkaufsmärkte an der Schwerter Straße direkt ohne Umstieg erreicht werden.*

Aus und in Richtung Innenstadt bestehen Verbindungen mit guten Umsteigemöglichkeiten an der Haltestelle „Loxbaum“ zwischen den Omnibuslinien 534 und 514, wobei in beiden Richtungen am gleichen Haltepunkt ein- und ausgestiegen werden kann. Auf die Umsteigemöglichkeit wird ausdrücklich im Taschenfahrplan hingewiesen.

- Fahrpläne anderer Anbieter im Stadtgebiet sind nicht mit dem der Hagener Straßenbahn abgestimmt (z. B. 594 Schwerte und 515 Hengstey). Konsequenz, sie bedienen in Minutenabständen dieselben Fahrstrecken.

**HST:**

Die Hagener Straßenbahn AG konzentriert sich in erster Linie auf Anschlüsse der eigenen Linien. Dort, wo andere Verkehrsgesellschaften die Planungshoheit haben, versuchen wir, uns mit den Betrieben abzustimmen. So haben wir z.B. gut funktionierende Anschlüsse in Herdecke und in Breckerfeld. Die BVR Linie 594 (eine Tochter der DB) ist eine Regionalbuslinie und hat ihren Schwerpunkt in Schwerte. Dort ist sie auf die Anschlüsse der Bahn Linie RB53 nach Dortmund abgestimmt. Unsere Linie 515 ist in Boele z. B. mit der 542 abgestimmt. Es ist nicht zu erwarten, dass die BVR zugunsten einer besseren Vertaktung mit der Linie 515 ihre Anschlüsse in Schwerte aufgibt. Auch sind solche Vertaktungen mit Fremdlinien (genauso wie Vertaktungen mit unseren eigenen Linien) oft nicht ohne Mehraufwand möglich, weil dies Auswirkungen auf den gesamten Umlauf hat.

- Der DB Fahrplan ist für die Hagener Straßenbahn kein Bezugspunkt für ihre Planung. Die Folge ist, dass es am Hagener Hauptbahnhof keine Anschlussverbindungen in die Stadtteile gibt, besonders problematisch in den Abendstunden und an den Wochenenden.

**HST:**

Wie bereits zuvor ausgeführt verteilen sich die Zugabfahrten und -ankünfte am Hagener Hauptbahnhof auf die gesamte Stunde, so dass eine saubere Vertaktung mit den Buslinien kaum möglich ist. Erschwerend kommt hinzu, dass die S-Bahnlinie S5 / S8 einen ungünstigen 20- / 40-Minuten-Takt aufweist, der Anschlüsse erheblich erschwert. Im Übrigen lässt auch die bauliche Gestaltung des ZOB keine Anschlüsse in beide Richtungen zu, weil dafür durch die langen Wege zu den Bahnstiegen längere Wartezeiten der Buslinien am ZOB vorgesehen werden müssten. Der hierfür benötigte Platz steht nicht zur Verfügung.

Dennoch sind wesentliche Anschlüsse z.B. zum Regionalexpress RE4, zur Volmetalbahn RB 52 und zu anderen Linien des Nahverkehrs gegeben.

- Ab den frühen Abendstunden und an den Wochenenden ist die Linienführung reduziert und die Taktfolge wird auf 1 Stunde ausgedehnt.

**HST:**

Ab 21:30 greift das NE-Netz, welches die Nachfrage sowie die Vorgaben des Nahverkehrsplanes erfüllt. Eine Taktverdichtung ist aufgrund der Nachfrage sowie der damit verbundenen Kosten nicht opportun.

Ähnlich sieht es bei dem Sonntagsnetz aus. Einige Ergänzungslinien wie z. B. die Linie 547 fahren sonntags nicht. Durch Überlagerung mit anderen Linien gibt es aber

auf vielen Abschnitten trotzdem einen 30 Minuten Takt oder zumindest mehrere Fahrmöglichkeiten pro Stunde.

- Theater-, Kino-, Disco- oder Gaststättenbesuche lassen sich mit dem Busnetz der Hagener Straßenbahn nicht in Einklang bringen.

**HST:**

Das Angebot im NachtExpress-Netz wird am Wochenende auf den Hauptlinien mit letzten Fahrten von der zentralen Haltestelle „Stadtmitte“ um 01:30 Uhr angeboten. Da hier allerdings größere Haltestellen-Einzugsbereiche gelten, kann hiermit nicht jeder Fahrwunsch, wie im Tagesnetz, befriedigt werden. Dies gilt umso mehr, als es aufgrund der Nachfrage nur einen Stundentakt nach 21:30 Uhr gibt. Mit Ausnahme der Veranstaltungen mit festen Endzeiten können sich die Kunden aber sehr wohl auf das vorhandene Angebot einstellen.

- Die Verkehrsbedingungen werden durch zugeparkte Haltestellenbereiche und die willkürlich auf den Fahrbahnflächen stehenden LKW (insbesondere Paketdienste) zunehmend erschwert. Mit der Folge, dass es zu Verspätungen, riskanten Ausweichmaßnahmen und Unsicherheiten für die stehenden Fahrgäste kommt.

**HAST:**

Auch die Hagener Straßenbahn hat ein vitales Interesse an störungsfreien und pünktlichen Fahrten. Neben den erwähnten Verkehrsverstößen, die regelmäßig durch unser Personal zur Anzeige gebracht werden, sind es aber vor allem ständige weitere Einschränkungen durch Tempo-30-Regelungen, Rechts-vor-Links, Zebrastreifen und Wartezeiten an Signalanlagen durch den stetig zunehmenden PKW-Verkehr, die zu Unpünktlichkeit und fehlender Planbarkeit der Fahrzeiten führen. Die Hagener Straßenbahn hat großes Interesse daran, dass sich die Bedingungen für unsere Buslinien wieder verbessern und dem ÖPNV der notwendige Vorrang eingeräumt wird.

## Service / Sicherheit

- Deutlich weniger als 50 % der eingesetzten Fahrzeuge entsprechen dem notwendigen Komfort für Fahrgäste und Fahrer hinsichtlich der Klimatisierung der Fahrzeuge.

**HST:**

Die Anschaffung sowie insbesondere der Betrieb von Klimaanlagen in Omnibussen des städtischen Linienverkehrs sind mit hohen Kosten verbunden. Durch die Weiterentwicklung der Steuerprogramme konnten die Betriebskosten gesenkt werden. Außerdem sind die Kosten für die Anschaffung der Anlagen gesunken. Trotz einer Kostenbelastung von ca. 0,5 Mio. Euro bei Ausstattung aller Omnibusse mit Klimaanlagen hat sich die Hagener Straßenbahn AG entschieden, bis zu 50 % der neubeschafften Omnibusse mit Klimaanlagen auszustatten. Zwischenzeitlich verfügen bereits annähernd 40 % aller Omnibusse über eine Klimaanlage.

- Die zunehmende Zahl der Fahrgäste, die auf einen Rollstuhl oder Rollator angewiesen sind oder Kinderwagen mitführen, übersteigt die Kapazität der Busse bei weitem.

**HST:**

Die steigende Anzahl von mobilitätseingeschränkten Kunden im ÖPNV hat die Hagener Straßenbahn AG dazu veranlasst, über die Gestaltung des Fahrzeuginnenraums intensiv nachzudenken. Bei der Neuanschaffung der Fahrzeuge wird zukünftig die Mehrzweckfläche deutlich vergrößert, um somit den Bedürfnissen dieser Kundengruppen mehr Raum einzuräumen. Zusätzlich werden in diesen Bereichen Klappsitze angebracht, um dem Kundenkreis mit Rollatoren eine sichere Beförderung zu ermöglichen.

- Die Werbemaßnahmen auf den Fenstern der Busse sind mehr als ein Ärgernis für die Fahrgäste, teilweise entsteht der Eindruck, als seien die Fahrgäste in einem Gefangenibus unterwegs.

*HST:*

Durch die Niederflurtechnik ist die Fensterlinie deutlich in Richtung Fahrzeugboden verlagert worden, wodurch im Außenbereich weniger Seitenflächen ohne Scheiben zur Verfügung stehen. Um den Werbetreibenden ausreichende Gestaltungsmöglichkeiten für ihre Werbung zu ermöglichen, war es unverzichtbar, auch Teile der Fensterflächen mit in Anspruch zu nehmen. Hierbei wird allerdings darauf geachtet, dass die hierbei verwendete Folie den Normen entspricht und eine Lichtdurchlässigkeit von mindestens 50 % ausweist. Bei der Hagener Straßenbahn AG sind weniger als 30 % der Omnibusse mit Werbung belegt und davon wenige mit Ganzflächenwerbung, bei der auch die Fensterflächen mit einbezogen werden. Die Anzahl der mit Werbung belegten Omnibusse ist in Hagen geringer als bei vielen vergleichbaren Unternehmen. Darüber hinaus gestaltet sich die Gewinnung überregionaler Werbetreibender aufgrund der örtlichen Lage Hagens zunehmend schwieriger.

- Die Fahrzeuge sind im Laufe des Einsatzes zunehmend verschmutzt, Sitze teilweise nass bzw. dreckig, zunehmend prüfen die Fahrgäste per Hand die Sitzflächen, um Verschmutzungen an den Kleidungsstücken zu vermeiden.

*HST:*

Die Omnibusse der Hagener Straßenbahn AG werden täglich nach dem Einsatz in der betriebseigenen Werkstatt gereinigt. Daneben gibt es regelmäßige Grundreinigungen, bei dem sämtliche Einrichtungen einer intensiven Reinigung unterzogen werden.

Im täglichen Einsatz kontrollieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fahrdienstes an den Endstellen die Sauberkeit der Fahrzeuge und entfernen eventuell von den Kunden zurückgelassene Gegenstände. Um die Verschmutzung durch mitgeführte Speisen und Getränke zu reduzieren, wurde bereits vor geraumer Zeit ein Verzehrverbot ausgesprochen.

Leider lässt sich das Verhalten der Kunden nicht immer durchgängig kontrollieren, so dass Verschmutzungen in den Fahrzeugen nicht ausgeschlossen werden können. Sobald unverhältnismäßig große Verschmutzungen festgestellt werden, wird der Omnibus ausgetauscht. Dies ist neben der aufwändigen Reinigung auch mit hohem wirtschaftlichem Aufwand verbunden.

- Die Haltestellen und deren Einrichtungen sind in einem erheblichen Teil dreckig, vermüllt, beschmiert, Farbe blättert ab usw.

*HST:*

Bei über 1.100 Haltepunkten im Bedienungsgebiet der Hagener Straßenbahn AG können nicht alle Haltestelleneinrichtungen, auch bei kleinsten Verunreinigungen

oder Beschädigungen, unmittelbar und sofort repariert werden. Die Kontrolle aller Haltestellen erfolgt regelmäßig. Eine Säuberung und Reparatur wird in Abhängigkeit von der festgestellten Verunreinigung bzw. Beschädigung entsprechend der Priorität abgearbeitet. Die Hagener Straßenbahn AG ist allerdings nur für ihre Haltestelleneinrichtungen zuständig, und damit auch nur für einen Teil der Wartehallen, an denen leider häufig Vandalismusschäden festzustellen sind. Die Unterhaltung und Reinigung der restlichen Wartehallen liegt in der Zuständigkeit der DeutscheStädteMedien.

- Erreichen zwei Busse (insbesondere Gelenkbusse) zu selben Zeit ein Haltestelle, führt dies dazu, dass die Fahrgäste außerhalb des Haltestellenbereichs im Straßenraum die Busse besteigen bzw. verlassen müssen.

**HST:**

Bei der Gestaltung der Fahrpläne und Anschlüsse wird in aller Regel die Haltestellenkapazität berücksichtigt. Durch Störungen im Betriebsablauf können allerdings hiervon Abweichungen entstehen, so dass es auch zu Kapazitätsengpässen an den Haltestellen kommen kann.

Der Fahrgastwechsel wird trotz allem in der Regel in den Haltestellenbereichen durchgeführt. Nur bei besonderen Situationen wird hiervor abgewichen. Häufig sind die kritischen Situationen auf nicht ordnungsgemäße Abstellung von PKW im Haltestellenbereich zurückzuführen.

- Wünsche der Fahrgäste an den Fahrer, per Funk Anschlüsse bei Verspätungen zu sichern, können nicht erfüllt werden.

**HST:**

Der Betriebsablauf des Omnibusverkehrs in Hagen wird von der betriebseigenen Leitstelle disponiert. Die hier tätigen Disponenten/Verkehrsmeister sind verantwortlich für einen reibungslosen und störungsfreien öffentlichen Personennahverkehr. In diesem Rahmen koordinieren sie auch Anschlüsse. Damit sie diesen Aufgaben nachkommen können, muss der Fahrer des Zubringerbusses rechtzeitig den Anschlusswunsch mitteilen, damit der Abbringerbus entsprechend informiert werden kann. Hierbei sind allerdings die zeitlichen Grenzen eng gesetzt, da in der Regel im weiteren Fahrtablauf noch weitere Anschlüsse zu berücksichtigen sind.

Eine Entscheidung kann nur unter Abwägung aller vorliegenden Informationen durch den Disponenten getroffen werden.

- Die KundenCenter der Hagener Straßenbahn sind weder per Fax noch per E-Mail für die Kunden zu erreichen.

**HST:**

Die KundenCenter sind sowohl über ein Faxgerät, wie auch per E-Mail und Telefon erreichbar. Diese Erreichbarkeit wird über ein zentrales ServiceCenter gesichert.

Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse sind in den Telefonbüchern „Das Örtliche“ und das „Das Telefonbuch“ zu finden. Die Faxnummer sowie die Internetadresse befinden sich zudem auf jeden Kundenanschreiben. Im Internet gibt es ebenfalls ein entsprechendes Kontaktformular und die Angabe der Fax- und

*Telefonnummer. Im Fahrplanbuch sind die Telefonnummer und die E-Mailadresse abgedruckt.*

- Die Formulare zur Bestellung eines ABOs können nur unter Nutzung eines besonderen Programms am PC ausgefüllt werden.

*HST:*

*Die Hagener Straßenbahn AG bietet mit dieser Möglichkeit einen besonderen Service für die Kunden, um Ihnen das handschriftliche Ausfüllen der Formulare zu ersparen. Die Daten werden am Bildschirm eingetragen, das Formular ausgedruckt, persönlich unterschrieben und an die Hagener Straßenbahn AG verschickt oder in den KundenCentern abgegeben.*

*Damit entfallen Unstimmigkeiten aufgrund unleserlicher Handschriften, ein erneutes Ausfüllen, weil man sich ggf. verschrieben hat, ist nicht mehr notwendig und insgesamt minimiert dieser Vorgang den Zeitaufwand für den Kunden.*

*Um die Anträge öffnen zu können, benötigt man das Programm „Acrobat Reader“. Dabei handelt es sich um eine Standard-Software, die heute zum Programm-Alltag der Computerwelt gehört und keineswegs um ein besonderes Programm.*

- Die Situation an der zentralen Haltestelle am Hauptbahnhof ist für viele Fahrgäste mehr als besorgnisregend, Belästigungen, Pöbeleien, Bedrohungen, Betteleien verunsichern die Fahrgäste. Dies gilt insbesondere in den Abendstunden, dann auch an der Haltestelle im Innenstadtbereich. Ältere Personen trauen sich häufig nicht mehr, bei Dunkelheit diese Bereiche zu nutzen.

*HST:*

*Aufgrund der Größe und Struktur des Bedienungsgebietes ist die Hagener Straßenbahn AG nicht in der Lage, für die Sicherheit an allen Haltestellen zu sorgen. Auch die Ordnungskräfte sind hiermit deutlich überfordert. Durch die technischen Einrichtungen in den Omnibussen mit Funk und digitaler Datenübertragung besteht zumindest die Möglichkeit, dass vom Fahrpersonal festgestellte Bedrohungen von Kunden an den Haltestellen unmittelbar über die Leitstelle an die Polizei gemeldet werden. Hiermit kann ein kleiner Beitrag zur Verbesserung der Situation geleistet werden. Insgesamt ist dies allerdings ein gesellschaftliches Problem, das von der Hagener Straßenbahn AG nicht gelöst werden kann.*

- Insbesondere in den Mittagsstunden wird vom Fahrpersonal toleriert, dass vornehmlich Schülerinnen und Schüler an den zentralen Haltestellen die hinteren Türen zum Einsteigen nutzen mit der Konsequenz, dass für die ordnungsgemäß eingestiegenen und in der Regel älteren Fahrgäste alle Sitzplätze bereits belegt sind.

*HST:*

*Grundsätzlich gilt bei der Hagener Straßenbahn AG der kontrollierte Vordereinstieg. Bei großem Fahrgastandrang, wie er insbesondere im Schülerverkehr festgestellt wird, sind diese Grenzen gesetzt. Damit die Zeitverzögerungen an den zentralen Haltestellen nicht zu groß werden, besteht für den Beschäftigen im Fahrdienst die Möglichkeit, in diesen Fällen alle Türen zum Zustieg zu öffnen. Wie entsprechende Kontrollen zeigen, besitzen in dieser Zeit ohnehin fast alle Kunden gültige Zeitfahrausweise, so dass eine missbräuchliche Nutzung der öffentlichen*

*Verkehrsmittel hierdurch nicht in größerem Rahmen zu befürchten ist. Schülerinnen und Schüler machen ihren Platz in der Regel für ältere Fahrgäste frei, wenn sie entsprechend gefragt werden; sie können jedoch nicht hierzu verpflichtet werden.*