

# ÜSTRA Profil

Das ÜSTRA Magazin | Ausgabe 1/2019

## Musterfahrgast

Wer fährt wann, wie oft und warum mit der ÜSTRA? Auf der Suche nach „Max Musterfahrgast“.

Seite 6

## Service

Das Kundenzentrum beantwortet jede Fahrgastanfrage – egal ob über Twitter, telefonisch oder persönlich.

Seite 4

## Komfort

Die Fahrzeuge und das Streckennetz erreichen zusammen das oberste Ziel der ÜSTRA: komfortable und sichere Mobilität für alle Fahrgäste.

Seite 10 und 12

|          |  |
|----------|--|
| Seite 3  | Grußwort                               |
| Seite 4  | Kundenzentrum                          |
| Seite 6  | Max Musterfahrgast                     |
| Seite 8  | Baumaßnahmen 2019                      |
| Seite 9  | Aktuelles                              |
| Seite 10 | Stadtbahnen: Evolution im Fahrgastraum |
| Seite 12 | Stadt und Land: die Buslinie 581       |
| Seite 14 | Serie: Ausbildung bei der ÜSTRA        |

## Impressum

**Herausgeber:** ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft  
Unternehmenskommunikation  
Postfach 25 40, 30025 Hannover

**Verantwortlich:** Udo Iwannek

**Redaktion:** Timo Wegner (Leitung),  
Mandy Hupe, Udo Iwannek, Katja Raddatz,  
Achim Uhlenhut, Christine Wendel

**Layout:** Kathrin van Pelt (ÜSTRA)  
und B:SIGN Design & Communications GmbH

**Kontakt:** presse@uestra.de  
T +49 511 1668-2439

**Fotos:** ÜSTRA, Florian Arp, Martin Bargiel, Oliver Farys,  
Gabriele Lyko

**Titelfoto:** Oliver Farys

**Druck und Auflage:**  
ÜSTRA Hausdruckerei  
Druck 530 Exemplare  
E-Mail 850 Exemplare



Robert Follmer

(Quelle: infas)

# Grün als Verlockung

Unsere Alltagsmobilität hat Konjunktur. Lange Zeit war sie einfach Mittel zum Zweck. Doch ein verändertes Umweltbewusstsein verschafft ihr Aufmerksamkeit. Oft drängen sich dabei schicke neue Angebote in die erste Reihe. Carsharing, Fahrrad und Co. helfen auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit. Doch der gute alte öffentliche Verkehr ist ein unverzichtbares Rückgrat.

In meiner persönlichen Erinnerung führen in Hannover die ersten Nahverkehrsbusse, die sich berechtigt „schick“ nennen konnten. Silber, orange und vor allen Dingen grün unterwegs verlockte die ÜSTRA zum Einsteigen. Ebenso aufmerksam gestaltete Stadtbahnwagen folgten. Dies war kein selbstverständlicher, aber doch ein unverzichtbarer Schritt. Denn auch unsere Autos locken mit eleganter Gestaltung und viel Komfort. Das Fahrrad hat nach einigen Innovationsschüben nichts mehr mit dem Drahtesel von früher gemein. Da dürfen Busse und Bahnen nicht zurückstehen, sonst haben sie irgendwann das Nachsehen.

Die ÜSTRA hat das schon immer verstanden. Nicht nur deshalb steht die Region Hannover in Sachen öffentlicher Verkehr da. Dies belegen aktuelle Zahlen aus unseren Erhebungen

zur Mobilität in Deutschland. Immerhin jeder fünfte Weg wird von den Hannoveranerinnen und Hannoveranern mit Bus oder Bahn zurückgelegt. Und drei von vier unter ihnen vergeben für die „öffentliche“ Verkehrssituation der Stadt die Note „sehr gut“ oder „gut“. Damit liegt Hannover in der ersten Liga vergleichbarer Städte.

Aber natürlich ist dies kein Grund, nicht weiter über die nächsten Verbesserungen und Neuheiten nachzudenken. Ideen sind immer gefordert. Service, Komfort und Aufenthaltsqualität müssen für die ÜSTRA Angebote selbstverständlich sein. Die Fahrgäste sollen sich wohlfühlen und gerne mit der ÜSTRA unterwegs sein. Doch mit stetem Ansporn, etwas für die Lebensqualität in der Stadt zu leisten, wird dies sicher klappen. Und ich bin gespannt auf meine nächste Fahrt in Hannover.

Robert Follmer

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Das ÜSTRA Kundenzentrum

## Rundum guter Service



Im ÜSTRA Kundenzentrum gibt es auf alle Fragen eine Antwort, egal ob über Twitter, telefonisch oder persönlich.

Mitten in der Innenstadt, am Platz der Weltausstellung, befindet sich das ÜSTRA Kundenzentrum. Hier dreht sich alles um die Fragen und Wünsche der Fahrgäste: Egal ob am Schalter oder am Telefon sie erhalten hier Auskünfte zum Fahrplan, Informationen rund um GVH Tickets oder GVH MobilCards oder können ihrem Ärger Luft machen, wenn mal etwas nicht so läuft, wie gewünscht.

Wenn um 9.30 Uhr die Glastüren des ÜSTRA Kundenzentrums in der Karmarschstraße geöffnet werden, herrscht in der telefonischen Kundenbetreuung im zweiten Stock bereits seit über drei Stunden reger Betrieb. Ab 6.00 Uhr sind die Telefone der Servicehotline besetzt und die Fragen und Anliegen der Fahrgäste bei Twitter und Facebook werden bearbeitet.

### Telefon, Internet und Briefe

17 Mitarbeiter der ÜSTRA stehen den Kunden an sieben Tagen in der Woche, 365 Tage im Jahr am Telefon und schriftlich Rede und Antwort. Sie bearbeiten jährlich rund 23.000 E-Mails, über 3.000 Briefe und immerhin noch knapp 1.600 Faxe. Es kommen viele Anfragen zu GVH Tickets und zu Fahrplanauskünften, aber eine weitere Aufgabe des Kundenzentrums ist es, Beschwerden aufzunehmen. Der Sachverhalt muss geklärt werden und mit viel Empathie wird die Beziehung zwischen dem Kunden und der ÜSTRA wieder gekittet. Die Kollegen des ÜSTRA Kundenzentrums gehören außerdem mit zu den Ersten, die von Störungen des Stadtbahn- oder Busverkehrs erfahren. Sie schreiben die Tweets, um über den Kurznachrichtendienst Twitter die mehr als 10.000 Follower zu informieren. Wer der ÜSTRA bei Twitter nicht folgt, kann sich genauso schnell über uestra.de informieren oder ruft die Kollegen einfach an, denn sie beantworten auch im Störfall unzählige Telefonate und weisen auf die Alternativen hin. „Wir setzen uns jeden Tag die Kundenbrille auf und vermitteln zwischen den Fahrgästen

und dem Betrieb“, betont Claudia Hoffmann, Teamleiterin Kundenberatung Telefon und Social Media, „auch wenn wir tagein, tagaus immer wieder die gleichen Fragen gestellt bekommen.“ Die Kollegen werden nicht müde, den Fahrgästen zu erklären, warum der Fahrer oder die Fahrerin scheinbar „immer“ absichtlich losfährt, obwohl doch jemand noch angelaufen kam. Warum scheinbar die Busse „nie“ auf die Stadtbahnen warten. Oder die Bahnen „immer“ zu spät sind. Sie stehen den Kunden zur Seite, wenn es um die Wahl des richtigen Tickets oder einer MobilCard geht. Sie beraten, welche Verbindung am günstigsten ist, und gehen dabei auch auf Kundenwünsche, wie beispielsweise eine barrierefreie Reiseroute, ein. All dies geschieht über die unterschiedlichsten Kanäle hinweg: „Wir beantworten Fragen nicht nur am Telefon, sondern auch bei Facebook, Twitter, per E-Mail oder ganz klassisch als Brief. Außerdem kümmern sich die Kollegen um alle Fälle, in denen die GVH Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch genommen wird“, erklärt Hoffmann. Wichtigstes Credo dabei: Freundlichkeit!

### Der Serviceschalter:

#### Beratung mit direktem Kundenkontakt

Auch im Erdgeschoss – am Schalter des ÜSTRA Kundenzentrums – sind Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen die Schlüsselqualifikationen. Bei etwa 700 Kundenkontakten am Tag stehen die 28 Kollegen einer Vielzahl an Kundenwünschen gegenüber: Egal ob Abschluss eines Monatsabonnements oder die Verlängerung der Kundenkarten für Schüler oder Studenten – die Berater helfen gern und kompetent weiter. „Wir müssen besonders auf unsere Kunden eingehen, denn jeder trägt sein Anliegen anders vor. Darauf immer wieder adäquat zu reagieren, ist unsere tägliche Herausforderung“, erklärt Andreas Herzberg, Leiter Kundenberatung Schalter. Er koordiniert auch die Dienstpläne für den Fahrkartenverkauf am Hauptbahnhof

und das ÜSTRA Infomobil. An vier Tagen pro Woche fahren die Kundenberater das Infomobil an verschiedene Standorte in der Region Hannover. „Bei großen Messen findet man uns zudem auf dem Messegelände“, berichtet Herzberg und fügt mit einem Schmunzeln hinzu: „Dort beschränkt sich unser Angebot auch nicht auf Informationen zum Nahverkehr. Oft werden wir dann nach guten Restaurants oder Hotels gefragt.“

Seit 2002 befindet sich das ÜSTRA Kundenzentrum in der Karmarschstraße und mittlerweile können die ÜSTRA Kundenberater auf einige Anekdoten zurückblicken. „Klar gibt es Stammkunden. Am Telefon lassen die sich gern auch direkt mit ihrem Lieblingsberater verbinden“, berichtet Hoffmann. Auch Herzberg kann das bestätigen: „Am Schalter treffen wir altbekannte Gesichter, wie beispielsweise die Mutter, die immer wieder die sieben Euro Bearbeitungsgebühr für ihren Sohn bezahlt, weil dieser öfter seine GVH MobilCard zu Hause liegen lässt. Irgendwann traf ich die beiden in der Stadt und sie stellte mir den Schussel vor. Wir mussten beide herzlich lachen.“

Christine Wendel

### Das ÜSTRA Kundenzentrum in Zahlen (Anfragen pro Jahr)

- 23.000 E-Mails
- 17.200 Social-Media-Anfragen\*
- 4.600 Briefe/Faxe
- 217.000 Kundenkontakte am Schalter

\*bei Facebook und Twitter



Andreas Herzberg leitet im Kundenzentrum die Kundenberatung Schalter.



Claudia Hoffmann ist für den Bereich Telefon und Social Media zuständig.

Wer fährt mit der ÜSTRA?

# Auf der Suche nach „Max Musterfahrgast“



Die ÜSTRA bewegt die Massen: zur Arbeit, zur Schule und auch zu Großveranstaltungen.

In Deutschland werden täglich 26 Millionen Wege mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt. In Hannover sind es pro Tag rund 475.000 Fahrten, für die die ÜSTRA genutzt wird. Wer sind diese Fahrgäste? Gibt es einen klassischen Fahrgasttyp und wie sieht er aus? – Eine Annäherung.

Wer in Hannover ein Ticket für den ÖPNV kauft, kauft kein ÜSTRA Ticket, sondern eines für alle Partner im Großraum-Verkehr Hannover (GVH). Zahlen zu Ticket- und Aboverkäufen im GVH können somit nicht eins zu eins mit Zahlen zu ÜSTRA Fahrgästen gleichgesetzt werden. Mit ihren 12 Stadtbahn- und 38 Buslinien bewegt die ÜSTRA allerdings den Großteil der Fahrgäste im GVH (ungefähr drei Viertel). „Max Musterfahrgast“

kommt man so schon einen Schritt näher.

**200.000 Personen in Hannover und der Region sind ständig fahrtberechtigt.**

#### Wer fährt Bus und Bahn?

Im GVH gibt es über 200.000 ständig fahrtberechtigte Personen. Das sind Fahrgäste, die Monats- oder andere Zeit-

karten besitzen und so über das gesamte Jahr berechtigt sind, die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen. Den größten Anteil bilden die Abonnenten: 110.000 Menschen bekommen ihre Fahrscheine nach Hause geschickt. Die anderen „Dauerkartenbesitzer“ zählen zur Kategorie Ausbildungsverkehr: 50.000 SchulCards und 44.000 SemesterCards machen Schüler und Studierende in Hannover und der Region mobil.

Was den Umsatz im GVH betrifft, sind die Einnahmen aus den Ausbildungsverkehren in etwa so hoch wie die aus den Ticket-Einnahmen, die durch Gelegenheitsnutzer entstehen. Beide machen jeweils 22 Prozent des Gesamtumsatzes im Verkehrsverbund aus. Den größten Anteil am Umsatz, ca. 43 Prozent, machen die Monatskarten für Erwachsene aus. Die 110.000 Abonnement- sowie die weiteren Monatskartenverkäufe sind die größte Einnahmequelle des GVH. Der restliche Umsatz entsteht im Sozialtarif (11 Prozent) sowie durch Sonderticket-Einnahmen, wie Messekarten und KombiTickets (2 Prozent).

**3,72 km lang ist die durchschnittliche Stadtbahnfahrt eines Fahrgasts.**

#### Zu welchem Zweck wird die ÜSTRA genutzt?

Wer mit der ÜSTRA fährt, möchte von A nach B kommen, das ist klar. Aber welche Strecken sind es, die die Fahrgäste mit Bus und Bahn zurücklegen? Um mit ihrem Stadtbahn- und Busnetz den Ansprüchen der Fahrgäste weiterhin gerecht zu werden, führt die ÜSTRA regelmäßig eigene Kundenbefragungen durch. Darin werden neben Start-, Ziel- und ggf. Umsteigeort auch der Zweck der Fahrt erfragt. Einhergehend mit den Zahlen aus dem GVH zeigt sich, dass es vor allem Arbeits- und Schulwege sind, die mit der ÜSTRA zurückgelegt werden: Ein Drittel der Fahrgäste sind demnach Berufspendler, die Bus und Bahn für den Weg zur bzw. von der Arbeit nutzen. Die nächstgrößere Fahrgastgruppe, die sich einem bestimmten Fahrtzweck zuordnen lässt, sind Schüler. Sie machen ein Fünftel der ÜSTRA Fahrgäste aus. Die restlichen 50 Prozent der Fahrgäste geben verschiedene Gründe, wie beispielsweise Einkaufen und Besuche, für die Fahrt mit der ÜSTRA an.

**8,1 Minuten hält sich der Durchschnittsfahrgast pro Fahrt im Bus auf.**



Durch regelmäßige Kundenbefragungen erfährt die ÜSTRA, zu welchem Zweck die Fahrgäste unterwegs sind.

#### Wie lange ist der Fahrgast unterwegs?

Aus diesen Kundenbefragungen lassen sich auch die durchschnittlich zurückgelegten Streckenlängen der Fahrgäste errechnen. Diese sind bei Stadtbahn und Bus ähnlich: Pro Fahrt legen die Fahrgäste im Durchschnitt 2,85 km mit dem Bus zurück, der für diese Strecke in der Regel knapp acht Minuten braucht. In der Stadtbahn verbringen die Fahrgäste ähnlich viel Zeit: Eine Stadtbahnlinienfahrt des Durchschnittsfahrgastes dauert demnach zwischen acht und neun Minuten und ist mit 3,72 km etwas länger als die zurückgelegte Strecke im Bus.

**1/3 der Fahrgäste sind Berufspendler.**

#### Was schätzt der Fahrgast an der ÜSTRA?

Insgesamt sind die Fahrgäste mit der ÜSTRA sehr zufrieden. Das bestätigt ihr das jährliche ÖPNV-Kundenbarometer, in dem die ÜSTRA in den letzten Jahren die Schulnote eins in Sachen Gesamtzufriedenheit bekam. Heruntergebrochen auf die einzelnen Leistungsmerkmale schätzen die Kunden besonders die Taktfrequenz, die Anschlüsse sowie die Schnelligkeit der Beförderung und das Linien- und Streckennetz. In diesen Kernleistungen erhielt die ÜSTRA 2018 deutschlandweit die zweitbeste Bewertung. Das ÖPNV-Kundenbarometer legt

auch Entwicklungspotenziale offen: So zählt die Bewertung der ÜSTRA Fahrgastinformation in Störungsfällen im Branchenvergleich zwar schon zu den besten, dennoch zeigen die Fahrgäste hier Verbesserungswünsche auf.

**6. Platz in der deutschlandweiten Kundenzufriedenheit**

#### Wie sieht der Durchschnittsfahrgast nun aus?

Tatsächlich lässt sich diese Frage nicht eindeutig beantworten. Einerseits ist erkennbar, dass ein Großteil regelmäßig die ÜSTRA und den ÖPNV in und um Hannover nutzt und davon wiederum viele Personen auf die Fahrgastgruppen Berufspendler, Schüler und Studierende entfallen. Andererseits lässt sich – abgesehen von der Bezeichnung dieser Fahrgastgruppen – kein weiteres Bild eines typischen Fahrgastes zeichnen. Zu vielfältig sind dafür die verschiedenen Fahrtzwecke, die Strecken und die Fahrgäste selbst.

Für ihre Zwecke muss die ÜSTRA den klassischen Fahrgast – sofern es diesen überhaupt gibt – gar nicht kennen. Ihre oberste Priorität ist es, jeden Kunden auf schnellstem Wege zufrieden und sicher ans Ziel zu bringen, und dabei macht sie keinen Unterschied zwischen ihren Fahrgasttypen.

Pflege für Gleise, Weichen und Hochbahnsteige

## Baumaßnahmen 2019



Die Pflege von Gleisen und Anlagen ist notwendig – auch in 2019.

Die infra – Eigentümer von Schienen und Haltestellen der ÜSTRA Stadtbahnen – hat den Baustellenplan für 2019 präsentiert: Hochbahnsteige müssen in Schuss gehalten und Gleise ausgetauscht werden. Außerdem steht ein Meilenstein für den Stadtbahnanschluss nach Hemmingen auf dem Programm.

### Neue Strecke nach Hemmingen:

Das Projekt der Stadtbahnverlängerung von Wettbergen nach Hemmingen läuft bereits seit 2016. Nachdem alle Vorbereitungen getroffen wurden, beginnt in diesem Jahr der Gleisbau. Insgesamt entstehen bis 2023 auf der Strecke sechs neue Haltestellen.

### Neue Gleise:

Ungefähr 120 Kilometer umfasst das Gleisnetz, auf dem die ÜSTRA fährt. Der tägliche Betrieb und die unterschiedlichen Wetterlagen gehen an Gleisen und Weichen nicht spurlos vorbei. Trotzdem halten die Gleise stolze 30 bis 40 Jahre. Doch dann müssen neue her. Das heißt, durchschnittlich werden jedes Jahr drei Kilometer erneuert. Alleine auf der Vahrenwalder Straße gibt es in 2019 rund einen Kilometer neue Gleise. Deswegen kommt es auf der Linie 1 zwischen September und November an mehreren Wochenenden zu Sperrpausen, in denen die Stadtbahnen nicht fahren können. In dieser Zeit fahren Busse im Schienenersatzverkehr (SEV). Weitere Gleisbauarbeiten

mit SEV finden unter anderem am Pferdeturm in Kleefeld, in Herrenhausen sowie am Paracelsusweg und am Gehaplitz statt. Um den laufenden Betrieb so wenig wie möglich zu stören, kommt es meistens an Feiertagen, Wochenenden oder zumindest in der Ferienzeit zu den sogenannten Sperrpausen.

### Sieben aufpolierte Hochbahnsteige:

Bei den Baumaßnahmen geht es nicht nur um die Schiene, sondern auch um Bahnsteige. Insgesamt sieben Hochbahnsteige werden in diesem Jahr saniert. Die Sanierung dauert pro Haltestelle ungefähr drei Monate und betrifft vor allem die Linien 1, 2 und 8 auf der Vahrenwalder Straße und der Hildesheimer Straße. Während der Arbeiten können die betroffenen Hochbahnsteige nicht genutzt werden. Wenn möglich, werden ersatzweise Tiefbahnsteige eingerichtet. Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sollten die angrenzenden Stationen mit Hochbahnsteigen nutzen. Mittlerweile sind rund 80 Prozent der Stadtbahnhaltestellen barrierefrei und auch im Busbetrieb wird auf Barrierefreiheit gesetzt. Deswegen planen die Städte in der Region Hannover auch in diesem Jahr, rund zwanzig weitere Bushaltestellen barrierefrei umzubauen. Während der Umbauarbeiten halten die Busse in der Regel an Ersatzhaltestellen in der Nähe des regulären Stopps.

*Timo Wegner*

**Aktuelle Verkehrsinformationen gibt es auf [uestra.de](http://uestra.de), Twitter und Facebook. Weitere Informationen zu den Bauprojekten sind auf [www.infra-hannover.de](http://www.infra-hannover.de) zu finden.**

Dritter Vorstand

## Aufsichtsrat wählt Elke van Zadel in den Vorstand der ÜSTRA



Bilden zukünftig das Dreiergespann an der ÜSTRA Spitze: Elke van Zadel (links), Dr. Volkhardt Klöppner (Vorstandsvorsitzender) und Denise Hain (Vorstand für Betrieb und Personal).

Elke van Zadel wird ab dem 1. Juli 2019 im Vorstand der ÜSTRA neben dem Vorstandsvorsitzenden Dr. Volkhardt Klöppner und dem Vorstand für Betrieb und Personal Denise Hain die Bereiche Technik, IT und Infrastruktur verantworten. Dies hat der Aufsichtsrat des Unternehmens am 14. Dezember vergangenen Jahres entschieden. Elke van Zadel wird gleichzeitig in der Geschäftsführung der regiobus Hannover GmbH bleiben und aus der Verwaltung der Region Hannover ausscheiden, wo sie den Fachbereich Verkehr leitet.

Christian Bickel, Betriebsratsvorsitzender der ÜSTRA, begrüßte die Entscheidung des Aufsichtsrats. „Ich freue mich, dass es uns gelungen ist, eine Basis für die Zusammenarbeit zwischen der ÜSTRA und der regiobus zu finden, die den Interessen der Beschäftigten beider Unternehmen gerecht wird“, sagte Christian Bickel. Auch der Aufsichtsratsvorsitzende der ÜSTRA Ulf-Birger Franz freute sich: „Dies ist ein guter Tag für die beiden Verkehrsunternehmen der Region Hannover, ihre Fahrgäste und ihre Beschäftigten.“

*Udo Iwanek*

26 Millionen Euro Fördermittel

## Hannover wird Elektrobussvorreiter

Die ÜSTRA hat die Zukunftsoffensive E-Bus gestartet und stellt den Busbetrieb in den nächsten fünf Jahren in der Innenstadt komplett auf reinen Elektroantrieb um. „Wir wollen gemeinsam den Umweltvorsprung des ÖPNV in der Region Hannover weiter ausbauen. Fahrzeuge mit Elektroantrieb fahren deutlich geräuscharmer, belasten lokal nicht die Luftqualität und leisten so einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz“, so Regionspräsident Hauke Jagau. Möglich ist die Umstellung des ÜSTRA Busnetzes durch die Förderung des Bundesumweltministeriums mit 22,7 Millionen Euro und weiteren 3,3 Millionen Euro von der Landesnahverkehrsgesellschaft. Insgesamt belaufen sich die Investitionen auf etwa 53 Millionen Euro, der Eigenanteil der ÜSTRA beträgt rund 27 Millionen Euro.

Im ersten Schritt soll die Ringlinie 100/200 bis März 2020 zu 100 Prozent durch Elektrobusse bedient werden. Danach schließen sich die weiteren Innenstadtlinien 120, 121, 128 und 134 an. Bis 2023 sollen insgesamt 48 neue Fahrzeuge angeschafft werden. „Durch die Umstellung auf Elektrobusse schaffen wir einen komplett emissionsfreien Nahverkehr für die Stadt und die Region. Damit nehmen wir eine Vorreiterrolle in Deutschland und der Europäischen Union ein“, freut sich ÜSTRA Vorstand Dr. Volkhardt Klöppner.

*Katja Raddatz*



Die Elektrobussoffensive wird vom Bund und von der Landesnahverkehrsgesellschaft mit 26 Millionen Euro gefördert.

## Stadtbahn-Evolution

# Immer up to date im Fahrgastraum

Drei Generationen Stadtbahnwagen sind auf dem ÜSTRA Netz unterwegs. In ihnen stecken ein halbes Jahrhundert Erfahrung und immer wieder neue Ideen, auch für die Gestaltung des Fahrgastraums. Eine kleine Evolutionsgeschichte.

Vor bald 45 Jahren begann in Hannover die Zukunft des Schienenverkehrs: Ende 1974 kam der erste neue Stadtbahnwagen an. Diese neuen Stadtbahnen des „Typs Hannover“, inzwischen „TW 6000“ oder einfach naheliegender „die Grünen“ genannt, waren etwas völlig Neues. Lang und leise, grün und geräumig, klar gezeichnet und komfortabel, schnell und sympathisch, mit revolutionärer Technik.

Man muss sich den Stadtverkehr Mitte der 1970er-Jahre vor Augen halten, um zu verstehen, warum die „Grünen“ eine Revolution waren – und erster Schritt zu einem neuen Image der ÜSTRA. Schienenverkehr im Hannover der 1970er, das ist die Zeit der klassischen Straßenbahn. Elegante Großraum- und Gelenkwagen, aber auch noch Zweiachser-Altbauszüge. Holzsitze und Gepäckträger in Fahrgasträumen übersichtlicher Größe und mit Schiebetüren, etwas neuer die Hartkunststoff-Formsitze, überall innen aber vorherrschend die wenig heiteren Farben Braun und bestenfalls Grau. Au-

ßen trug die ÜSTRA seinerzeit dezentes Beige mit dunkelroten Streifen. Nur die zuletzt beschafften 22 etwas moderneren Gelenkzüge punktetten innen mit fast schon mutiger pastellgrüner Bestuhlung und gesteigertem Platzangebot.

Dann kamen die neuen „Grünen“ und zeigten: So fährt die Zukunft! Geräumige Abteile mit geräumigen Sitz- und Stehmöglichkeiten waren damals revolutionär und fahrgastfreundlich. Der Fahrgastraum war so genial gestaltet, dass er bis heute keine größeren Eingriffe benötigte. Nur einige Griffe und Haltestangen wurden verändert. Größte Maßnahme war die Verwendung einer neuen Türtechnik in der Mitte der jüngeren Wagen. So konnte nach Entfall der dortigen Haltestange ein besserer Zugang für Menschen mit Rollstuhl oder Kinderwagen geschaffen werden. Als die letztlich 260 TW 6000 konstruiert wurden, war nämlich – wie auch beim Bau der Tunnelstationen bis Mitte der 1980er-Jahre – noch davon ausgegangen worden, dass es bei

der hannoverschen Entscheidung für einen separaten Behinderten-Fahrdienst bleiben werde. Kinderwagen waren damals noch nicht so breit, Fahrräder in der Stadtbahn eher eine Ausnahme.

Klar, dass bei den ab 1997 in Dienst gestellten 144 silbernen „TW 2000“ gleich auf barrierearme Zugänge geachtet wurde. Türen ohne Mittelstange sind seither selbstverständlich, Spalt und Stufe zwischen Bahnsteig und Wagenboden wurden deutlich kleiner. Dank der neuen vierstufigen „Schwenk-Schiebetritte“ statt dreistufiger Klapptrittstufen gibt es auch von Niedrigbahnsteigen einen etwas bequemeren Zugang. Die silbernen Wagen sind – oberhalb der Bahnsteigkante – 25 Zentimeter breiter als die Grünen, das ermöglicht vier statt drei Quersitze nebeneinander. Wegen des dennoch engeren Durchgangs war der quer bestuhlte Mittelwagen als Ruhezone für sitzende Fahrgäste gedacht. Im Rest des Wagens gibt es Sitze nur an der Wand entlang, was für ein weitläufigeres Raumgefühl sorgt – insbesondere, seit

die anfangs etwas im Weg stehenden Haltestangen durch geschwungene ersetzt wurden. Eine viel beachtete Neuerung brachten die 96 TW 2000 Typ 2 mit nur einer Fahrerkabine: Das rückwärtige Wagenende ist im Betrieb offen, womit im Doppelwagen ein doppelt so langer Fahrgastraum entsteht. Gut für Fahrgastfluss und soziale Kontrolle, etwas ungünstig für den Betrieb. Der „Silberne“ machte 100 Meter lange Vierwagenzüge für den Messeverkehr möglich. Da waren dann zu Boomzeiten der CeBIT schon mal 1.000 Fahrgäste an Bord.

Nächste Evolutionsstufe ist seit 2014 der schwarz-grün-silberne TW 3000. Zwar galt er als Weiterentwicklung des TW 2000, ist aber eine eigenständige Konstruktion. Der Spalt zwischen Bahnsteig und Wagenboden wurde noch etwas kleiner. Eine Fahrgastraumtemperierung verbessert das Klima, unterstützt von Farbwechsel-LED zur Ergänzung der Innenbeleuchtung: Orange wirkt wärmer (im Winter), Blau kühler. Und Grün beruhigt, etwa Fußballfans. Die Bestuhlung wurde neu sortiert, so ist jeder Wagen besser begehbar: Die Bereiche mit Quersitzen befinden sich an den Wagenenden, wo es auch breitere Sitze gibt – beliebt bei Menschen, die sich mögen. Die

### Evolution der Fahrgastinfos

Der Fahrgast soll auch in der Bahn erfahren, welche Linie er gerade nutzt. Neben Haltestellenansagen informierten im TW 6000 anfangs noch Blechschilder, dann beleuchtete Rollfilme und schließlich LED-Anzeigen über die jeweiligen Linien. Die TW 2000 und TW 3000 sind mit Monitoren ausgestattet, die Linie, Ziel und die nächsten Haltestellen anzeigen.

dunkle Sitzfarbe der TW 3000 greift jetzt bei allfälligen Erneuerungen auch auf die TW 2000 über, die so gleich etwas edler aussehen. Unterwegs bietet der luftgefederte und sehr leise TW 3000 nie zuvor dagewesenen Fahrkomfort.

Nicht zu vergessen: Zwischen Straßen- und Stadtbahn gab es ab 1969 – also vor einem halben Jahrhundert – noch zwei Prototypen für den Stadtbahnbetrieb. Sie markierten in jeder Hinsicht einen Systemwechsel. Kurz wie die letzten Straßenbahnen, aber ein ganz anderer Stil, aufgeräumt wie der spätere TW 6000 und fast schon genauso bequem. Außen rot-weiß lackiert, innen mit sattblauen Sitzen nach Hamburger Vorbild. Das sorgte trotz großer Fahrzeugbreite für einen etwas düsteren Eindruck – die spätere helle Sandfarbe im „Grünen“ ist zurückhaltender, wirkt luftiger. Seither gehts drinnen freundlich hell zu.

Immerhin rund 19 Jahre lang sind TW 6000 fabrikneu nach Hannover gekommen, die letzten erst 1993. Sie werden noch eine Zeitlang gebraucht, sind auch noch zu jung für den Schrott. 40 dieser überaus bewährten TW 6000 sollen nun runderneuert werden. Dabei wird es aus Kostengründen anders als anfangs geplant zwar keine vollumfängliche Modernisierung oder Umbauten mit Klimaanlage, Fahrgastfernsehen, neuen Türen oder Mehrzweckbereichen für Rolli und Fahrrad geben, aber die Hannoveraner werden ihre „Grünen“ noch einmal gründlich aufgearbeitet erleben. Ab Mitte 2019 ist Zug um Zug wieder frisches Grün in der Stadt zu erwarten.

*Achim Uhlenhuth*



Die Fahrgastraum-Evolution für mehr Fahrgastkomfort vom TW 6000, TW 2000 und TW 3000 im Überblick

Die Linie 581

# Hinbringer, Heimbringer und Zubringer für alle



Frank Gödecke kurz vor der Abfahrt der Linie 581 am Mühlenberger Markt

Die ÜSTRA Busse dienen als Verbindung zu und zwischen den Stadtbahnlinien, sodass alle Fahrgäste in und um Hannover mobil sein können.

Am Mühlenberger Markt quetscht sich die Schulkindertraube kreisförmig durch die geöffneten Türen in den Bus der Linie 581. Besonders beliebt sind die Plätze in der letzten Reihe. Der Einstieg vorne bei Busfahrer Frank Gödecke wird eher von der älteren Generation beansprucht. Frank Gödecke ist bereits seit über dreißig Jahren bei der ÜSTRA und fährt noch immer leidenschaftlich gerne Bus. Eine Seniorin kauft kurz vor der Abfahrt noch einen Einzelfahrschein

beim Fahrer. Frank Gödecke löst das Ticket und erklärt nebenbei die Busnetz-Philosophie der ÜSTRA: „Unsere Busse sind die Zubringer für die Stadtbahn, also die Verbindung zu und zwischen den Bahnen. Aber natürlich bringen wir auch viele Fahrgäste direkt mit dem Bus an ihr Ziel.“ Die Linie 581 bedient den gesamten westlichen Stadtrand Hannovers – von Süd nach Nord – inklusive eines Abstechers nach Seelze. Auf der Strecke gibt es fünf Stadtbahnanschlüsse, alle



Zwischen Stadt und Land: die Linie 581

zu unterschiedlichen Linien. Das ist allerdings kein Einzelfall im Liniennetz der ÜSTRA: „Die 125 oder 121 haben ähnlich viele Anschlüsse“, erklärt Gödecke, als er sich bereit zur Abfahrt macht. Der Fahrersitz wird in die richtige Position gebracht. Anschließend noch das Lenkrad einstellen und die Sonnenbrille aufsetzen. Dann geht's los.

## 14.04 Uhr: Abfahrt am Mühlenberger Markt

Die Umgebung an den ersten Haltestellen nach dem Mühlenberger Markt wirkt urban: Am Canarisweg reihen sich Blöcke von Hochhäusern aneinander. Doch innerhalb von fünf Stopps – also noch im Bereich des Kurzstreckentickets – kommen Vorstadtgefühle auf: Reihenhäuser und Kleingärten anstatt Plattenbauten mit Graffitiwänden prägen inzwischen die Strecke. Viele Schulkinder sind bereits ausgestiegen, unter anderem am Stadtbahnanschluss „Am Soltekampe“. Zeit zum Durchatmen bleibt jedoch nicht: Am Schulzentrum Badenstedt wartet schon der nächste Schwall an Schulranzen auf den Bus in die Freizeit. Die 581 ist eben nicht nur Zubringer zur Stadtbahn, sondern auch Heimbringer für Schülerinnen und Schüler aus Mühlenberg, Davenstedt oder Velber.

## 14.23 Uhr: ländliches Idyll in Velber

Inzwischen steuert Frank Gödecke den Bus ins ländliche Velber. Manche Kurven sind für den Gelenkbus ziemlich eng, werden von Gödecke aber problemlos gemeistert. „Diese Kurve hier ist für unsere Neuen immer die Feuertaufe“, erklärt der ÜSTRA Fahrer, bevor er zwischen Wald und Wiesen über seine Fahrgäste philosophiert: „Mit dem Bus fährt eigentlich jeder. Schulkinder und Senioren, aber auch Familien und Schichtarbeiter. Ich habe alle an Bord.“ Das bestätigt auch die Statistik. Bei ihren Fahrgastbefragungen bekommt die ÜSTRA Infos über die Fahrtanlässe für die einzelnen Bus- und Stadtbahnlinien. Mit der Linie

581 sind jeden Werktag ungefähr 5.000 Menschen unterwegs. Rund 40 Prozent sind Schülerinnen und Schüler auf dem Weg zum oder vom Unterricht. Weitere 20 Prozent pendeln mit der Linie zur Arbeit und zurück. Die übrigen Fahrten verteilen sich beispielsweise auf Einkaufstouren oder Freizeitaktivitäten. Der 581er passiert am Rande von Velber den englischen Soldatenfriedhof. Dort sind knapp 2.500 Soldaten begraben – die meisten junge Bomberpiloten aus Großbritannien. Die Grabstätte in Velber ist ein Zeichen der Versöhnung nach dem Zweiten Weltkrieg. Frank Gödecke schaut kurz zum Friedhof der britischen Besatzungsmacht und sagt: „Schon beeindruckend, oder?“ Dann geht's zurück in die Stadt nach Hannover und über Ahlem nach Stöcken.

## 14.44 Uhr: Ankunft in Stöcken

Am Endpunkt in Stöcken ist der Bus noch immer voll, auch wenn kaum ein Fahrgast vom Beginn der Fahrt dabei ist. Die Fluktuation ist hoch. Schließlich bedient der 581er ein großes Gebiet und bietet viele Anschlussmöglichkeiten. Der Bus hält und wieder quetscht sich die kreischende Schulkindertraube durch die Türen – dieses Mal allerdings nach draußen. Plötzlich ist es ruhig im Bus. Frank Gödecke atmet durch, setzt die Sonnenbrille ab und erhebt sich von seinem Fahrersitz. „Kurz raus aus dem Bus und frische Luft schnappen.“ Lächelnd steht Frank Gödecke am Endpunkt in Stöcken. Sieben Minuten hat er Pause, dann geht es wieder zurück durch Stadt und Land zum Mühlenberger Markt. Am Abfahrtspunkt warten bereits einige Schichtarbeiter auf ihren Bus in den Feierabend. Die Linie 581 ist auch für sie Hinbringer, Heimbringer und Zubringer.

Timo Wegner



Unter der Woche nutzen rund 5.000 Fahrgäste die Linie 581.

Das Ticket für die Zukunft

# Die Technik-Profis von morgen

Später werden sie die Stadtbahnen instand halten, Busse reparieren, Gleiskörper pflegen und ausbessern oder die Technik im Tunnel steuern: die technischen Auszubildenden der ÜSTRA. Geschult und vorbereitet werden sie für diese wichtigen Aufgaben in ihrer eigenen Werkstatt und zahlreichen praktischen Projekten.



In sechs Berufen bildet die ÜSTRA ihren Nachwuchs selbst aus. Zum Start der Serie „Das Ticket für die Zukunft“ stellen wir die technische Berufsausbildung vor.

Elektroniker für Betriebstechnik, Mechatroniker und Kfz-Mechatroniker – in diesen drei Berufen bildet die ÜSTRA ihre technischen Fachkräfte für die Zukunft aus. Damit der technische Nachwuchs für seine späteren Aufgaben gewappnet ist, stehen vor allem Praxiserfahrungen ganz oben auf dem Lehrplan. Darüber hinaus bietet die technische Berufsausbildung bei der ÜSTRA noch weitere Besonderheiten und Vorteile:

## Ausbildungswerkstatt

Beste Voraussetzungen, um sich mit allen Geräten vertraut zu machen und sich auszuprobieren, bietet die betriebseigene Ausbildungswerkstatt. Ausgestattet mit allen Gerätschaften und Maschinen, mit denen die Mechatroniker und Elektroniker später in Berührung kommen, ist die Ausbildungswerkstatt das Herzstück der technischen Ausbildung bei der ÜSTRA. Die technischen Azubis starten hier gemeinsam in ihre Ausbildung. Zunächst

lernen sie Arbeitsschutzmaßnahmen kennen und üben sich im richtigen Umgang mit Feile, Fräse und Co. Auch am 3-D-Drucker und am Lasercutter können sie sich später ausprobieren. Die Ausbildungswerkstatt ist so ein geschützter Lern- und Experimentierbereich zugleich, wo die Azubis nicht nur alles ausprobieren, sondern im Laufe ihrer Lehrjahre auch neue Ideen entwickeln und umsetzen können. Die angehenden Kfz-Mechatroniker

wechsellern nach der Einführung in die technischen Grundlagen in die Busbetriebswerkstatt nach Mittelfeld. Dort haben sie Zugang zu allen Werkzeugen und Instrumenten, die für ihre zukünftigen Aufgaben gebraucht werden. Ihr Wissen über Pneumatik, Steuerungs- und Hochvolttechnik bekommen sie so nicht nur aus Lehrbüchern, sondern setzen sich täglich praktisch am Bus damit auseinander.

## Projektarbeiten

Während die Auszubildenden in der Betriebswerkstatt direkt an den Bussen arbeiten, sammeln die späteren Elektroniker und Mechatroniker ihre Praxiserfahrung in Projekten. Schon im ersten Lehrjahr gilt es, eine eigene Sortiermaschine zu bauen: Abgesehen von den technischen Vorgaben haben die Auszubildenden dabei freie Hand, wie sie ihr Projekt – inklusive eigenem Schaltschrank – umsetzen. Beim Bau dieser Maschinen wird das Wissen und die Geschicklichkeit in Sachen Programmierung, Elektrotechnik und Steuerungstechnik gefordert – allesamt Bereiche und Herausforderungen, die sie auch in ihrem späteren Berufsleben erwarten. Darüber hinaus gehen die Auszubildenden die Aufgaben motivierter an. „Es ist etwas anderes, ob man die Bearbeitung von Bauteilen durch das Feilen und Schleifen schlicht nach Vorlagen lernt oder ob man dieses Bauteil so bearbeiten muss, dass

es später in die eigene Maschine passt“, sagen die Auszubildenden selbst.

Das eigenverantwortliche Arbeiten, bei dem die Ausbilder stets mit helfender Hand und wachsamem Auge zur Seite stehen, zieht sich durch die gesamte Ausbildung über selbst gebaute Smart-Home-Steuerungen bis hin zur Abschlussprüfung: So legen die Mechatroniker ihre praktische Prüfung beispielsweise im Rahmen eines echten Betriebsprojekts ab, bei dem sie die Verantwortung für den technischen Part übernehmen.

## Übernahmegarantie

Da bei der ÜSTRA bedarfsgerecht ausgebildet wird, hat jeder ausgelernete technische Auszubildende bei persönlicher Eignung die Möglichkeit, im Unternehmen zu bleiben. Bei der Übernahmepflicht werden die Interessen und Fähigkeiten des Einzelnen berücksichtigt. Schon vor Abschluss ihrer Ausbildung werden die Azubis gefragt, in welcher Abteilung oder Werkstatt es ihnen bei ihren Außeneinsätzen am besten gefallen hat. So können die Berufseinsteiger – wenn die Stellensituation es zulässt – schon frühzeitig in ihrem späteren Bereich eingearbeitet werden und sind mit dem Bestehen der Prüfung als vollwertige Technik-Fachkräfte einsetzbar. Weitere Karriereschritte, wie beispielsweise die Meisterprüfung, sind ihnen damit bei der ÜSTRA möglich.

Mandy Hupe

## Ausgezeichnete Ausbildung

Die Berufsausbildung bei der ÜSTRA zählt zu den besten in der Region Hannover. Das bestätigt das Qualitätssiegel „TOP Ausbildung“, das die ÜSTRA Ausbildungsabteilung Anfang dieses Jahres von der IHK Hannover erhalten hat. Für die Zertifizierung unterzog sich die ÜSTRA einem Audit, in dem alle Phasen der Ausbildung – von der Rekrutierung bis hin zur Übernahme – beleuchtet wurden: Die Auditoren der IHK befragten dazu sowohl die Ausbilderinnen und Ausbilder als auch die Auszubildenden selbst.

Besonders positiv bewertet wurden unter anderem das starke Engagement der ÜSTRA im Schüler- und Ausbildungsmarketing, die Einführungsveranstaltungen für neue Auszubildende sowie die frühzeitige Förderung der Eigenständigkeit der Auszubildenden durch ihren Einsatz in betrieblichen Projekten und die frühzeitige Übernahmepflicht mit den Azubis.



Vom klassischen Verbrenner bis zum E-Antrieb: Die angehenden Kfz-Mechatroniker bekommen bei der ÜSTRA alles in die Hände.



Feinjustierung am ersten großen Projekt: der selbst gebauten Sortiermaschine

# Weil jeder Moment bewegt



Steigen Sie ein: Ob mit dem Bus oder der Bahn, wir begleiten Sie sicher und bequem zu den romantischsten Plätzen der Stadt. Für Augenblicke, die lange in Erinnerung bleiben.

[uestra.de](http://uestra.de)



**ÜSTRA**

Wir bringen Hannover nach morgen.