



Vielfalt

Geschäftsbericht 2013

Inhalte

01/
Perspektiv-
wechsel

02/ Die Charta der Vielfalt

03/
Bequem
ans Ziel

04/
Angebot und
Fahrplan

05/
Investitionen
in die
Technik

06/
Finanzen
der VHH

07/ Ein Ausblick

08/
Bilanz
und
G+V

01/	02/	03/	04/	05/	06/	07/	08/
Perspektiv- wechsel – Ein Erfolgs- modell für den Fahrgast	Die Charta der Vielfalt	Bequem ans Ziel	Angebot und Fahrplan	Investitionen in die Technik	Die Finanzen der VHH	Ein Ausblick	Bilanz und G+V
Seite 06	Seite 08	Seite 12	Seite 14	Seite 16	Seite 17	Seite 18	ab Seite 20
Der Weg vom Busfahrer zum Dienstleister im Fahrbetrieb	Mitarbeiter/-innen aus 60 Nati- onen, der Tarifvertrag Demo- grafischer Wandel und Aus- bildungen in Teilzeit – die VHH ist auf vielen Themenfeldern Vorreiter der Branche	Bücherregale, WLAN und ansprechendes Interieur begeistern die Fahrgäste der VHH	Fahrplanverbesserungen und Maßnahmen der Bus- beschleunigung steigern die Attraktivität im Nahverkehr	Blockheizkraftwerk, Diesel- hybridbusse, E-Smarts– die Investitionen der VHH dienen der Umwelt	Gestiegene Einnahmen führten zu einem guten Kostendeckungsgrad	Tarifverhandlungen, Aus- schreibungen und weitere Qualitätsverbesserungen stehen auf der Agenda	Zahlen und Fakten der VHH

Grußwort des Staatrates



In seinem Regierungsprogramm hat der Senat der Freien und Hansestadt Hamburg die Zukunftsorientierung des ÖPNV zu einem Schwerpunktthema erklärt. Die VHH mit ihrer über 100-jährigen Erfahrung, dem richtigen Blick für die Belange der Fahrgäste und einer ausgeprägten Innovationskraft trägt maßgeblich dazu bei, die Ziele Hamburgs und die des Hamburger Verkehrsverbundes zu erreichen.

Die VHH bewegt Menschen und weiß manches, was sie sonst noch bewegt – auch abseits des Fahrplans. Das belegt das soziale Engagement des Unternehmens. Wir begrüßen dieses Engagement und danken für die Unterstützung des Projektes „Fair Trade Stadt Hamburg“, mit dem wir alle den fairen Handel in Hamburg weiter voranbringen. Ob bei Aktivitäten im Rahmen der Charta der Vielfalt oder beim Umgang mit dem demografischen Wandel – die VHH erkennt zukunftsweisende Themen und füllt sie kreativ mit Inhalten. WLAN und Bücherregale im Bus sind zum Markenzeichen geworden. Die Ausrichtung aller Aktivitäten an den Belangen der Fahrgäste steht ganz vorn. Gleichzeitig gelingt es dem Unternehmen, einen in der Branche beachtlich hohen Kostendeckungsgrad zu erreichen.

Ab dem Jahr 2020 sollen öffentliche Verkehrsunternehmen in Hamburg ausschließlich emissionsfreie Fahrzeuge beschaffen. Auch hier beweist die VHH einen guten Marktüberblick – nicht zuletzt auch aufgrund der zahlreichen Testbetriebe elektrisch angetriebener Kleinbusse. Mit der Beschaffung eines ersten E-Kleinbusses für den Linienbetrieb auf der Linie 48 in diesem Jahr setzt die VHH Zeichen.

Der ÖPNV in der Metropolregion Hamburg verzeichnete 2013 erneut einen Zuwachs an Fahrgästen. Der HVV prognostiziert einen Anstieg der Fahrgastzahlen um circa 1,5 Prozent auf etwa 728,0 Mio. für 2013. Auf der MetroBus-Linie 3 stieg die Zahl der Fahrgäste im selben Zeitraum um 10 Prozent. Der zügige Ausbau von Kapazitäten ist also unabdingbar. Im Rahmen des Busbeschleunigungsprogramms werden Haltestellen nach neuesten Erkenntnissen modernisiert und barrierefrei ausgebaut, Fahrkartenautomaten an stark frequentierten Bushaltestellen aufgestellt und Ampeln so programmiert, dass Busse sich ihr Grün anfordern können. Das Busfahren wird so noch komfortabler werden. Durch die Maßnahmen werden Reisezeiten sinken, gleichzeitig können bei konstantem Fahrzeugbestand mehr Fahrten angeboten werden. Natürlich ist uns die von Bürgerinnen und Bürgern entgegengebrachte Kritik nicht entgangen, und wir sind dankbar für jeden konstruktiven Hinweis. Doch bei allem Verständnis für einzelnen Baustellenärger: Die umfangreichen Baumaßnahmen sind unumgänglich, um die steigende Nachfrage auf den Buslinien auch zukünftig bewältigen zu können.

Ihr Andreas Rieckhof

Staatsrat der Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation der Freien und Hansestadt Hamburg

Liebe Leserinnen und Leser

107,7 Mio. Menschen stiegen im Jahr 2013 in einen Bus der VHH. Das bedeutet ein Plus von 1,6 Prozent gegenüber 2012. Die Umsatzerlöse erhöhten sich um 1,8 Mio. Euro auf 108,4 Mio. Euro. Es ist das Ziel der VHH, diesen Trend fortzusetzen.

Die Umsatzsteigerungen sind im Wesentlichen auf erhöhte Erlöse aus Fahrkartenverkäufen zurückzuführen. Neben der Zunahme der Fahrgastzahlen senkte der „Einstieg vorn“ im Busbereich die Schwarzfahrerquoten beachtlich – sowohl die Verkäufe im Zeitkartenbereich als auch im Einzelfahrscheinverkauf stiegen signifikant. Zu dem gestiegenen Umsatz trugen im Berichtszeitraum außerdem diverse Sonderverkehre bei. Insbesondere während der Sommerferien wurden umfangreiche Schienenersatzverkehre geleistet. Ihre Flexibilität und die extrem hohe Einsatzbereitschaft des Personals konnte die VHH bei zahlreichen Notverkehren unter Beweis stellen: Umfangreich waren unter anderem die Evakuierung der Einwohner der Lauenburger Unterstadt und ein Schienenersatzverkehr zwischen Büchen und Lüneburg wegen des Elbehochwassers.

Wie bei jeder Dienstleistung hängt die Zufriedenheit der Fahrgäste maßgeblich vom Personal und seiner Einstellung ab. Oder anders gesagt: Auf die Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt es an. Die vergangenen vier Jahre standen unter dem Motto „Perspektivwechsel“. Sich in den Fahrgast hineinzuversetzen, das Produkt mit den Augen der Kundinnen und Kunden sehen – und die Prozesse entsprechend auszurichten, das war und ist das Unternehmensziel. Ein bedeutender Meilenstein war Ende 2012 die Einführung des „Kundendienstleisters im Fahrbetrieb“.

Die Erfolgskontrolle des Perspektivwechsels brachte gute Ergebnisse – mehr dazu auf den folgenden Seiten. Nun heißt es, den eingeschlagenen Weg konsequent fortzusetzen. Die Aktivitäten rund um die Premiumline 3, Bücherregale in 130 Bussen, kostenloses WLAN und die zeitgemäße Kundeninformation rund um die Uhr via Twitter sind Beispiele dafür, wie es der VHH gelungen ist, Alleinstellungsmerkmale zu generieren, die die Fahrgäste bemerken und wertschätzen. Angebotsverbesserungen im Fahrplan sowie die Mitarbeit der VHH an dem Hamburger Projekt der „Busbeschleunigung“ sind relevante Bausteine, um weitere Steigerungen der Fahrgastzahlen zu erreichen.

Diversity ist eine Chance – deshalb hat die VHH die Charta der Vielfalt unterschrieben. Die Mitarbeiter/-innen der VHH kommen aus 60 verschiedenen Nationen – und darauf ist man bei der VHH stolz! Das ist auch der Grund, weshalb dieser Geschäftsbericht optisch dem Thema Vielfalt gewidmet ist. Viele Aktivitäten im Bereich Personal sind in dem Zusammenhang zu sehen, dass die Anerkennung der Vielfalt und Förderung dieser vielfältigen Potenziale aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirtschaftliche Vorteile für das Unternehmen schafft. Der Tarifvertrag Demografischer Wandel, die Ausbildung Jugendlicher auch aus bildungsfernen Familien oder die Initiative für eine Teilzeitausbildung zur Busfahrerin sind Beispiele der umfassenden Aktivitäten.

Der Klimaschutz ist von elementarer Bedeutung für die VHH. Jeder neu gewonnene Fahrgast, der sein Auto weniger nutzt, dient dem Umweltschutz. Im Bereich der Fahrzeuge setzt das Unternehmen auf Elektrobusse, von denen in den vergangenen Jahren Fahrzeuge unterschiedlicher Hersteller getestet wurden. Der Aufsichtsrat hat der Technikstrategie zur Beschaffung emissionsfreier Busse und der Bestellung eines Elektro-Kleinbusses für die Linie 48 zugestimmt. Als Zwischenschritt zum Ziel „Einsatz emissionsfreier Busse“ erfolgte der Kauf von zehn Hybridbussen, die im Vergleich zu den konventionellen Bussen bereits deutliche Verbrauchseinsparungen aufweisen.

In der Summe können wir auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Das Unternehmen ist gut aufgestellt, um die laufenden und anstehenden Projekte wie die Busbeschleunigung, die Einführung eines Intermodal Transport Control Systems (ITCS), die Beteiligung an der Ausschreibung des Verkehrsnetzes Ahrensburg und die Steigerung der Kundenzufriedenheit erfolgreich umzusetzen.

Dr. Thomas Becker
Vorstand der VHH AG

Toralf Müller
Vorstand der VHH AG

Perspektivwechsel – Ein Erfolgsmodell für den Fahrgast

Der Weg vom Busfahrer zum Dienstleister im Fahrbetrieb



Unter dem Motto Perspektivwechsel wurde im Jahr 2009 der Fahrgast in den Mittelpunkt aller Handlungen und Entscheidungen der VHH gestellt. Die Unternehmensstruktur wurde von einer zentralen zu einer dezentralen Organisation verändert. Neben der Steigerung der Wirtschaftlichkeit ist ein wichtiges Unternehmensziel: Kundinnen und Kunden sollen sich in den Bussen der VHH wohlfühlen.

Die darauf folgende Mitarbeiterschulung trug den Titel „Einfach schnacken“. 1600 Fahrgäste nahmen an den Fahrerschulungen teil, sodass jeweils sechs Mitarbeiter/-innen und sechs Fahrgäste moderiert miteinander diskutierten. Die Belegschaft erfuhr so, welche Erwartungen die Kunden an die VHH haben.

Während der Zeit der Schulungen kristallisierte sich eine maßgebliche Erkenntnis für die VHH heraus: Eine höhere Kundenzufriedenheit kann nicht ausschließlich mit wenigen großen Maßnahmen erreicht werden. Der intensive Dialog mit den Fahrgästen machte deutlich, dass zufriedene Fahrgäste viele, oftmals kleinteilige Lösungsansätze erfordern. Ein Beispiel: Immer wieder standen verpasste Anschlüsse als großes Ärgernis im Mittelpunkt und sorgten für Beschwerden.

Für die Busfahrer/-innen haben die sogenannten Fahrzeithefte eine hohe Bedeutung. Um die Beschwerden über verpasste Busse zu senken, sind in diesen Heften priorisierte Anschlussvermerke der Buslinien untereinander hinterlegt worden. So gibt die VHH dem Personal verbesserte Entscheidungsgrundlagen. Die Anzahl der Beschwerden über verpasste Anschlüsse sank, die Zufriedenheit der Kunden stieg.

Unzählige Maßnahmen wurden seit dem Start des Perspektivwechsels umgesetzt – und eine neue Bewusstseinskultur für die Anliegen der Fahrgäste im Unternehmen geschaffen.

Parallel wurde der VHH-Tarifvertrag um den Kundendienstleister im Fahrbetrieb erweitert. Busfahrer/-innen können seitdem auf einer Abnahmefahrt zeigen, dass sie den Anforderungen des Kundendienstleisters entsprechen, und werden

bei bestandender Abnahmefahrt um eine Entgeltgruppe höher eingestuft. In den Mitarbeiterschulungen 2012/2013 sowie 2013/2014 stand das Selbstverständnis eines professionellen Kundendienstleisters im Fahrdienst im Mittelpunkt.

Die Erfolgskontrolle dieser umfangreichen Maßnahmen erfolgte neben der Auswertung der Beschwerden und des VHH-Kundenbarometers, erhoben durch *tns Infratest*, durch zweimalig durchgeführte Fokusgruppen. Die ersten Fokusgruppen fanden 2011 statt, um die Ausgangslage zu erfassen. Die VHH lud hierzu zu Veranstaltungen ein, in denen die Fahrgäste über ihr Busnutzungsverhalten, ihre Erwartungen und über ihre Erfahrungen diskutierten. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Gruppengesprächen kamen aus allen Bereichen des Verkehrsgebiets der VHH. Zudem umfassten die Gruppen eine breite Altersspanne, diese lag zwischen 22 und 80 Jahren. Ein weiteres Kriterium für die Auswahl war, dass die Busse der VHH mindestens ein Mal wöchentlich genutzt werden.

Dieselben Teilnehmer/-innen wurden 2013 erneut zu Fokusgruppen eingeladen. Neben den zuvor genannten Themen wurde insbesondere abgefragt, ob es wahrgenommene Veränderungen im VHH-Leistungsangebot gab.

Die Rückmeldung der Besucher der zweiten Durchführung der Fokusgruppen fiel sehr positiv aus. Insbesondere das Verhalten des Fahrpersonals wurde mehrfach gelobt. „Die Busfahrer sind freundlicher geworden und helfen auch sehr viel schneller, zum Beispiel wenn jemand mit dem Rollstuhl kommt“, so die Teilnehmer/-innen. Einige der Befragten bestätigten sogar, eine „totale Veränderung“ bei den Busfahrerinnen und -fahrern der VHH wahrgenommen zu haben. „Die sagen ‚Guten Tag‘ und ‚Guten Abend‘ und lassen abends auch zwischendurch raus, wenn man da wohnt“, hieß es zum Beispiel im Gespräch. Besonders gelobt wurde außerdem die Vielschichtigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VHH, etwa dass immer mehr Frauen hinterm Steuer sitzen und dass mehr Menschen mit Migrationshintergrund für die VHH unterwegs sind. „Finde ich gut, die sind nett, freundlich, hilfsbereit“, wie viele der Befragten betonten.

Insbesondere die sehr gute Beurteilung der Busfahrerinnen und -fahrer zeigte, dass die von der VHH durchgeführten Schulungen zum Thema Perspektivwechsel sich positiv bemerkbar gemacht und zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit geführt haben.

Die VHH beauftragte auch im Jahr 2013 das Marktforschungsinstitut *tns Infratest* mit der jährlichen Ermittlung der Kundenzufriedenheit. Im Herbst des Jahres wurden insgesamt 600 Kunden interviewt. Bei der Globalzufriedenheit liegt die VHH mit einem Wert von 2,62 deutlich über dem deutschlandweiten ÖPNV-Wert mit der Note 2,92.

Eine signifikante Steigerung in der Kundenzufriedenheit erreichte die VHH in dem Merkmal „Freundlichkeit des Fahrpersonals“.

Sie belegte mit der Note 2,56 den Spitzenplatz aller am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen.

Somit ist sicher: Die Fahrgäste der VHH bemerken und anerkennen die Aktivitäten rund um den Perspektivwechsel.



Mitarbeiterschulungen

In den Jahren 2012/2013 stand im Mittelpunkt das Selbstverständnis eines professionellen Kundendienstleisters im Fahrdienst.



Charta der Vielfalt

Mitarbeiter/-innen aus 60 Nationen, der Tarifvertrag Demografischer Wandel und Ausbildungen in Teilzeit – die VHH ist auf vielen Themenfeldern Vorreiter der Branche

Die VHH ist ein Dienstleistungsunternehmen – und die Qualität der Dienstleistung hängt maßgeblich vom Personal ab. Einen großen Einfluss hat hier wiederum die Wertschätzung, die die Mitarbeiter/-innen im Unternehmen erfahren.

Bei der VHH sind 1.642 Menschen beschäftigt. Sie kommen aus insgesamt 60 verschiedenen Ländern – Kolumbien, Chile, Ghana, Nigeria, Vietnam, China, Albanien, Afghanistan und Usbekistan sind Beispiele, die die bunte Vielfalt verdeutlichen. Die VHH ist stolz darauf, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus so vielen verschiedenen Ländern kommen. Diese Welt-offenheit, verbunden mit Akzeptanz und gegenseitiger Wertschätzung, soll weiter gefördert werden. Deshalb

unterschrieb die VHH bereits 2010 die Charta der Vielfalt. Hier heißt es einleitend: „Wir können wirtschaftlich nur erfolgreich sein, wenn wir die vorhandene Vielfalt erkennen und nutzen. Das betrifft die Vielfalt in unserer Belegschaft und die vielfältigen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Geschäftspartner.“ Die Umsetzung der „Charta der Vielfalt“ in unserem Unternehmen hat zum Ziel, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das frei von Vorurteilen ist. Alle sollen Wertschätzung erfahren – unabhängig von Geschlecht, Rasse, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität. Die Anerkennung und Förderung dieser vielfältigen Potenziale schafft wirtschaftliche Vorteile für unser Unternehmen.

In diesen Kontext gehört auch der zwischen der VHH und den Tarifparteien geschlossene Tarifvertrag Demografischer Wandel. Er ist ein Beispiel für den wertschätzenden Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ein Alter erreicht haben, in dem die Arbeitsfähigkeit sinken kann und gesundheitliche Probleme zunehmen können. Die Altersstruktur bei der VHH zeigt die Wichtigkeit dieser Thematik: Seit 2013 ist jeder 2. Beschäftigte älter als 50 Jahre. Die Leitfrage in der Entstehung des Tarifvertrages lautete: Wie kann die Arbeit bei der VHH von vielen Beschäftigten gut und gerne bis zur Regelaltersrente (und darüber hinaus) bewältigt werden? Andere Branchen legen beim Thema demografischer Wandel den Schwerpunkt auf Zuschüsse zu einer Berufsunfähigkeitsversicherung oder auch zur Altersteilzeit. Geregelt sind dort also die Fälle, wenn Mitarbeiter bereits dauerhaft arbeitsunfähig sind. Die VHH-Tarifpartner haben sich stattdessen konsequent für ein Entlastungskonzept entschieden. Den vollständigen Tarifvertrag Demografischer Wandel finden Sie auf unserer Homepage.

Die gute Ausbildung junger Menschen ist der VHH ein wichtiges Anliegen – sie sieht auch hier ihre soziale Verantwortung und bildet deshalb über den eigenen Bedarf hinaus aus. Um die Ausbildung qualitativ weiter zu verbessern, wurde das Ausbildungskonzept grundlegend überarbeitet. Ein neuer und wichtiger Bestandteil ist, dass die Azubis auf allen Standorten eingesetzt werden.

Darüber hinaus fühlt sich die VHH in der sozialen Verantwortung, jungen Menschen aus bildungsfernen Haushalten bzw. mit schlechten Hauptschulabschlüssen eine Berufsausbildung zu ermöglichen. Die VHH ist deshalb Mitglied im Hamburger Ausbildungszentrum e. V. (HAZ). Jugendliche mit schlechten Startbedingungen können hier u. a. eine überbetriebliche Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb machen. Die Jugendlichen schließen ihren Vertrag mit dem HAZ. Parallel dazu erhalten sie direkt einen Praktikumsvertrag der VHH. Der Praxis- teil findet von Beginn an bei der VHH statt. Das verbessert die Qualität der Ausbildung und steigert die Bindung zum Unternehmen. Bei Eignung übernimmt die VHH diese jungen Fachkräfte im Fahrbetrieb und erhält auf diesem Weg gut ausgebildete neue Busfahrer/-innen.

Die Steigerung des Anteils der Frauen im Unternehmen ist weiterhin das Ziel der VHH. Im Bereich der Führungskräfte auf erster Führungsebene konnte der bemerkenswert hohe Frauenanteil von 50 Prozent erreicht werden. Im Bereich des Fahrpersonals liegt der Anteil erst bei 14 Prozent. Eine für die VHH interessante Zielgruppe sind Frauen, die nach oder während der Erziehungszeit wieder in das Berufsleben einsteigen möchten. Für diese Frauen ist oft eine Ausbildung in Vollzeit nicht realisierbar. Die VHH hat deshalb gemeinsam mit der Agentur für Arbeit ein Teilzeitmodell für die Ausbildung zur Busfahrerin erarbeitet.

Ganz im Sinne der Charta der Vielfalt sind Teilzeitarbeitsplätze. Diese werden sowohl in der Verwaltung, in den Werkstätten als auch im Fahrdienst geboten. So erhalten Menschen, die aus den unterschiedlichsten Gründen – weil sie Angehörige pflegen, Kinder erziehen oder gesundheitlich weniger belastbar sind – die Möglichkeit, weiterhin erwerbstätig zu sein. Der Nutzen für die VHH liegt darin, dass qualifizierte Mitarbeiter/-innen weiterhin bei der VHH arbeiten und ihr Wissen und die Erfahrung dem Unternehmen nicht verloren gehen – und das dient wiederum der Wirtschaftlichkeit.

„Die Umsetzung der ‚Charta der Vielfalt‘ in unserem Unternehmen hat zum Ziel, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das frei von Vorurteilen ist. Alle sollen Wertschätzung erfahren – unabhängig von Geschlecht, Rasse, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität.“



50% Frauen

50 Prozent beträgt der Anteil der Frauen auf erster Führungsebene. Von den 10 Betriebsleitern/-leiterinnen sind 6 Frauen. Das ist in der ÖPNV-Branche ein einmalig hoher Anteil.





107,7 Mio. Fahrgäste entschieden sich im Jahr 2013 für die komfortable Fahrt mit dem VHH-Bus, um an ihr Ziel zu kommen.



240.000 Log-ins

ins kostenlose WLAN im Bus verzeichnet die VHH pro Jahr. Auch die Fahrgäste, die es nicht nutzen, beurteilen das Angebot positiv.

Bequem ans Ziel

Bücherregale, WLAN und ansprechendes Interieur begeistern die Fahrgäste der VHH

Freundliches Fahrpersonal, der Fahrplan, die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit – das sind wesentliche Merkmale des Angebotes, die stimmen müssen. Wir sind sicher, zum Wohlfühlen im Bus gehört mehr. Der VHH ist es gelungen, mit dem WLAN-Angebot und Bücherregalen in den Bussen Alleinstellungsmerkmale zu generieren, die die Fahrgäste kennen, nutzen und wertschätzen. Seit drei Jahren bietet die VHH den kostenlosen Service der „Buchhaltestellen“ an. In 100 VHH-Bussen wurden die roten Bücherregale fest eingebaut und werden regelmäßig von den Fahrgästen und durch das Gebrauchtwarenkaufladen „Stilbruch“ mit frischer Lektüre bestückt. Dass der kostenlose Service von den Kundinnen und Kunden gut und gerne angenommen wird, belegen die 400.000 Bücher, die „Stilbruch“ bisher bereitgestellt hat. Als Gegenleistung für die kostenlosen Bücherlieferungen kann „Stilbruch“, eine Tochter der Hamburger Stadtreinigung, pachtfrei zwei Busse mit Außen- und Innenwerbung belegen.

Die damals auf drei Jahre befristete Kooperation wurde in 2013 zur ständigen Einrichtung. Darauf einigten sich die beiden Unternehmen. Außerdem wurde der Service ausgeweitet: 30 weitere Busse wurden mit Bücherregalen ausgestattet.

Seit Dezember 2012 können die Fahrgäste der Linien 3 und 31 kostenlos über WLAN im Bus das Internet nutzen. Die Resonanz ist sehr positiv, insbesondere über Facebook erreichen die VHH viele begeisterte Kundenreaktionen. Technisch funktioniert das WLAN von Anfang an reibungslos. Im März 2013 führte die VHH eine Fahrgastbefragung durch. Deren positive Ergebnisse bildeten zusammen mit den Nutzerzahlen die Basis für die Entscheidung, das WLAN über den Pilotzeitraum von sechs Monaten hinaus dauerhaft anzubieten. 250.000 Fahrgäste jährlich nutzen dieses Angebot. Auch Kunden, die das WLAN nicht nutzen, beurteilen das Angebot positiv – so die Ergebnisse der Befragung in den Bussen.

Aufgrund der Entwicklungen im Bereich der digitalen Welt erwarten die Fahrgäste immer schnellere Informationen und den direkten Kontakt zum Unternehmen. Die VHH hat als eines der ersten Verkehrsunternehmen Deutschlands eine eigene Facebookseite erstellt. Die Zahl der Fans steigt seitdem kontinuierlich und liegt inzwischen bei über 2.000 „Freunden“. Täglich gibt es neue Fragen, Kommentare und Anregungen unserer Kunden via Facebook, hier nutzt die VHH einen schnellen und modernen Kanal für den Kundendialog. Interessante Artikel

werden auch von Freunden der Freunde angeschaut: Den Post mit der Nachricht, dass das Angebot „WLAN im Bus“ fortgesetzt wird, haben 6.676 Menschen gelesen. Den Spitzenwert erreichte der Post „Abgasfrei über den Berg“, der über die Beschaffungspläne eines E-Busses berichtete. Diesen Beitrag lasen insgesamt 10.476 Menschen.

TFT-Infomonitore, Fußböden in Holzlaminat-Optik, großzügige Steh- und Kinderwagenbereiche erhöhen den Komfort.

Im Juli hat die VHH den eigenen YouTube-Kanal „VHHBUS“ eingerichtet. Da die Aktivitäten der VHH in den Social Media insgesamt positiv bewertet werden, wird die VHH ihre Aktivitäten hier weiter ausweiten. Synergieeffekte ergeben sich dabei zwischen der Pflege der Inhalte im Internet und den LED-Monitoren in den Fahrzeugen – diese beiden Medien können teilweise mit identischen Inhalten gefüllt werden.

Die fahrgaststärkste Linie der VHH ist die MetroBus-Linie 3. Im Jahr 2013 lag der Fahrgastzuwachs mit rund 10 Prozent weit über den HVV-weiten 1,6 Prozent. Über 30.000 Kundinnen und Kunden (10 Prozent der Fahrgäste der VHH) nutzen täglich die Linie 3, die zu Spitzenzeiten mit 25 Gelenkbussen gleichzeitig bedient wird. Sie führt vom Schenefelder Platz am westlichen Stadtrand gelegen über den Osdorfer Born, Bahrenfeld, die Stresemannstraße entlang in die Hamburger Innenstadt (Mönckebergstraße) und weiter über die City Süd und Rothenburgsort bis Tiefstack. Die Fahrzeit für die gesamte Strecke beträgt eine gute Stunde. Viele Stadtteile entlang der Linie haben keinen Schnellbahnanschluss, dies erklärt auch die hohe Bedeutung der Linie für die Menschen an der Strecke. Um neue Maßstäbe für den Busverkehr zu setzen, wurde die Linie 3 zur Premiumlinie der VHH erklärt und qualitativ aufgewertet. Sichtbares Zeichen sind 15 neue Gelenkbusse im Wert von 5,2 Mio. Euro, die 2013 beschafft wurden. Sie senken das Durchschnittsalter der Flotte auf der Linie 3 auf unter ein Jahr. Ein ansprechendes Interieur u. a. mit Fußböden in Holzlaminat-Optik, großzügige Steh- und Kinderwagenbereiche erhöhen den Komfort. Auf der Linie 3 sind überwiegend mehrsprachige Busfahrerinnen und -fahrer unter

wegs. Sie kennen die Linie mit ihren Anschlüssen und wichtigen Punkten sehr genau und können den vielen Touristen präzise Auskunft geben.

Die MetroBus-Linie 3 ist Teil des Ausbauplanes A der Busbeschleunigung in der Freien und Hansestadt Hamburg. Es wird also nicht nur in den Fahrzeugen etwas getan – auch die Strecke wird verbessert. Eine durchgängige Ampelbeeinflussung und neue Haltestellen mit Echtzeiteinformationen und Fahrkartenautomaten an stark frequentierten Haltestellen sind die wichtigsten Maßnahmen, die das Busfahren auf der MetroBus-Linie 3 bis 2016 noch angenehmer und schneller machen sollen. Mit der Reduzierung der Standzeiten an Ampeln und Haltestellen steigt die Wirtschaftlichkeit der Linie deutlich.

Angebot und Fahrplan

Fahrplanverbesserungen und Maßnahmen der Busbeschleunigung steigern die Attraktivität im Nahverkehr

Die VHH fährt auf 151 Linien, die sich in StadtBus-, MetroBus-, Eil- und Schnellbuslinien sowie den Flughafenshuttle nach Lübeck unterteilen. Die geleisteten Fahrplankilometer erhöhten sich im Berichtsjahr um 700.000 Kilometer auf 32,7 Mio. Kilometer. Mehrleistungen ergaben sich durch Leistungsausweitungen im Liniennetz und Verkehre im Rahmen von Verkehrsverträgen sowie durch gestiegene Schienenersatzverkehrsleistungen bei den sonstigen Verkehren.

Ein Beispiel für die Mehrleistungen ist die Anbindung des Universitätskrankenhauses Eppendorf (UKE) durch die Linie 281. Die Busse halten nun direkt auf dem Gelände des Krankenhauses. Mit der Einrichtung des Linienzweigs ist das UKE direkt von den Stadtteilen Eidelstedt, Stellingen und Lokstedt aus zu erreichen. Binnen kurzer Zeit haben die Fahrgäste die neue Zweiglinie für sich entdeckt, der rege Zuspruch schon nach kurzer Zeit ist ein guter Erfolg. Ein Mitarbeiter berichtete sogar, dass er sein Auto aufgrund der guten Anbindung nun abgeschafft habe.

Der Senat der Stadt Hamburg hat 2011 den ÖPNV zu einem Schwerpunktthema erklärt und das Busbeschleunigungsprogramm gestartet. Die VHH engagiert sich stark in diesem Projekt, denn der Nutzen ist für die Fahrgäste hoch: Reisezeiten werden verkürzt, die Zuverlässigkeit gesteigert sowie die Kapazitäten ausgeweitet. Die beschlossenen Maßnahmen sind unterschiedlichster Natur. Um die Fahrgastinformation zu komplettieren, wurde die Beschaffung von 50 DFI-Anzeigern in Fahrgastunterständen der Linie 3 beschlossen. Die VHH wird außerdem an 16 Haltestellen mit hohen Einsteigerzahlen Fahrkartenautomaten aufstellen. Die Kunden können

sich dann zukünftig ihre Fahrkarte schon kaufen, bevor der Bus kommt – auch das ist eine Maßnahme der Busbeschleunigung, von der alle profitieren werden.

Sehr bedeutend ist der Umbau vieler Haltestellen. Dadurch ist der Ein- und Ausstieg für alle, aber insbesondere für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste einfacher und schneller, die Standzeiten an Haltestellen sinken. Lichtsignalanlagen (Ampeln) werden umgerüstet, sodass die Busse grünes Licht anfordern können. Auch das verkürzt die Reisezeiten für die Fahrgäste und reduziert die von den Fahrzeugen ausgehenden Emissionen. Diverse Kreuzungen werden umgebaut, sodass der Verkehr insgesamt besser fließt. In der Summe führen die Maßnahmen der Busbeschleunigung dazu, dass sich die Fahrzeiten reduzieren. Außerdem – ein sehr wichtiger Effekt – erreichen wir mit den Maßnahmen, dass die Busse gleichmäßiger fahren und der Fahrplan besser eingehalten werden kann. Wird somit die Pulkbildung verhindert, kommt es auch nicht mehr so schnell zu teilweise sehr überfüllten Bussen.

Im Bereich der VHH-Linien wurden im Berichtsjahr erste Baumaßnahmen abgeschlossen. Die Haltestelle Kressenweg

wurde verlängert, damit künftig zeitgleich eintreffende Busse an der Haltestelle halten können. Um einen barrierefreien Ein- und Ausstieg zu ermöglichen, wurden die Haltestellen mit 16 cm hohen Sonderborden ausgestattet. Außerdem wurde die Ampelanlage an der Kreuzung Rugenbarg/Böttcherkamp erneuert und so ausgestattet, dass dort eine Vorrangschaltung für Busse eingerichtet werden kann. Ebenfalls bereits umgebaut wurde die Kreuzung Kieler Straße / Stresemannstraße. Alle Verkehrsteilnehmer können die Kreuzung nun sicherer und schneller passieren. Neben dem Busverkehr profitierte insbesondere der Radverkehr, der eigene Ampelsignale und abschnittsweise Radfahrstreifen auf der Fahrbahn erhielt. Im Rahmen einer Grundsanierung wurden in der Ausschlager Allee alle Haltestellen nach den Wünschen der Busbeschleunigung verlängert. Mit Baumaßnahmen u. a. am Eidelstedter Platz, der Luruper Chaussee, in Ottensen sowie in der Bornheide und der Feldstraße werden im Jahr 2014 wichtige Baumaßnahmen begonnen, von denen diverse VHH-Linien profitieren werden.

Auf der Achse Bergedorf – Geesthacht – Lauenburg wurde das Busangebot komplett überarbeitet. Zum neuen Busangebot

gehört zum Beispiel eine neue Regionalbuslinie, die über die Autobahn ganztags als schnelle Direktverbindung zwischen Lauenburg, Geesthacht und Bergedorf eingerichtet wurde. Das Busangebot entlang der B5 wurde somit der Nachfrage angepasst. Die MetroBus-Linie 12 verkehrt seitdem von U-Billstedt über Bahnhof Bergedorf bis S-Allermöhe. Sie ersetzt auf ihrem neuen Abschnitt liniengleich die bisherige StadtBus-Linie 334.

In enger Zusammenarbeit mit dem HVV und den Auftraggebern wurde ein umfassendes Kommunikationspaket für das stark veränderte Verkehrsangebot erarbeitet. Den Auftakt machte eine Presseveranstaltung. Ein Bericht in der HVV-Umlandinfo, die als Postwurfsendung im Dezember in die Haushalte verteilt wurde, sollte insbesondere bei „Noch-nicht-Fahrgästen“ für das neue Angebot und die Nutzung des ÖPNV werben. Ansagen und Plakate in den Bussen, auf denen die Veränderungen anschaulich visualisiert werden, sowie Berichte in allen Print- und Online-medien der VHH sorgten dafür, dass die Fahrgäste frühzeitig über das neue Angebot informiert waren. Trotz der sorgfältigen Planungen führte das neue Angebot zu Beschwerden. Diese wurden umgehend

bearbeitet. In vielen Fällen konnten durch eine Veränderung des Fahrplans die Ursachen der Beschwerden beseitigt werden.

Schienenersatzverkehre während der Bauarbeiten bei S- und U-Bahn sowie der AKN machten einen nennenswerten Anteil an der Gesamtleistung der VHH aus. Gleiches gilt für zahlreiche Sonderverkehre wie die Werksverkehre für H&M in Allermöhe oder bei diversen Veranstaltungen – z. B. das Dockville- und das Wutzrock-Festival.

Vom 1. bis 5. Mai 2013 haben mehr als 100.000 Dauerteilnehmende den 34. Deutschen Evangelischen Kirchentag in Hamburg unter dem Motto „Soviel du brauchst“ gefeiert. Um den Besuchern aus der gesamten Republik ökonomische und ökologische Mobilität zu ermöglichen, hat die VHH ihre ganze Professionalität eingesetzt. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren verstärkt im Einsatz, insgesamt wurden 187 zusätzliche Dienste geleistet. Ein großer Teil der Dienste wurde von Mitarbeitern der Verwaltung und Technik geleistet. Bis zu 16 zusätzliche Fahrzeuge täglich haben das Angebot bedarfsgerecht ergänzt.

In der Summe führen die Maßnahmen der Busbeschleunigung zu reduzierten Fahrzeiten.



Investitionen in die Technik

Blockheizkraftwerk, Dieselhybridbusse, E-Smarts – die Investitionen der VHH dienen der Umwelt

Die VHH setzt sich für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung und insbesondere für den Umweltschutz ein. Der Bau eines Blockheizkraftwerkes auf dem Betriebshof in Schenefeld, der Austausch der Leuchtmittel in den Werkstätten zur Energieeinsparung und die individualisierte Motorsteuerung zur Senkung des Dieserverbrauchs sind Maßnahmen, mit denen die VHH sich im Bereich Nachhaltigkeit engagiert.

Die VHH ist überzeugt, dass den elektrisch angetriebenen Bussen die Zukunft gehört.

Um Erfahrungen mit dem Einsatz von Elektrofahrzeugen zu gewinnen, wurde bereits 2011 ein E-Smart beschafft. Dieses Fahrzeug bewährte sich einwandfrei. Mit dem Ziel der weiteren Reduktion des Dieserverbrauchs wurden im Berichtsjahr fünf weitere Smarts mit Elektroantrieb über die Förderung „Hamburg – Wirtschaft am Strom“ für 30 Monate geleast.

In den letzten Jahren wurden diverse elektrisch angetriebene Kleinbusse getestet und nun die Bestellung eines E-Kleinbusses ausgelöst. Im Sommer 2014 wird der Rampini E-Bus geliefert. Mit der Inbetriebnahme in den realen Linienverkehr im Herbst auf der Linie 48 in Blankenese verkehrt somit erstmalig ein rein elektrisch angetriebener Bus im regulären Linienbetrieb. Die Ladeinfrastruktur zum Nachladen wird am Blankeneser S-Bahnhof installiert werden.

Bisher gibt es weltweit noch keine elektrisch angetriebenen Gelenkbusse. Da die VHH einen hohen Bedarf an Gelenkbussen hat, wurde ein Interessenbekundungsverfahren zur Herstellung von zwei rein elektrisch angetriebenen Gelenkbussen von der VHH veröffentlicht. Es gab herstellerseitig eine gute Resonanz. Damit ist der Grundstein für die Anbieterauswahl gelegt. Das Projekt wird mit dem Ziel vorangetrieben, dass Mitte 2015 die ersten Fahrten im Linienverkehr stattfinden können.

Zehn Hybridbusse, die 2013 bestellt wurden, markieren im Fuhrpark der VHH den Übergang zu rein elektrischen Antriebslösungen. Der Auftrag hatte einen Gesamtumfang von rund 3 Mio. Euro. Die 12 Meter langen Zweiachs-Solobusse vom Typ Volvo 7900 H verfügen über einen Parallelhybridantrieb und das bus-spezifisch ausgelegte Telematiksystem Volvo Bus Telematics. Sie entsprechen sowohl der Euro-5-Abgasrichtlinie als auch der EEV-Norm. Dazu sind sie mit einem stehenden 5-Liter-Turbo-dieselmotor mit 161 kW (215 PS) Leistung ausgerüstet, kombiniert mit einem 120 kW leistenden Elektromotor und Volvo I-SAM-Automatikgetriebe. Wenn der Bus bremst, entsteht elektrische Energie; diese Energie wird in der leistungsstarken Lithium-Ionen-Eisenphosphat-Batterie gespeichert. Bei jedem Fahrzeugstillstand schaltet der Dieselmotor ab, das Anfahren erfolgt elektrisch. Fährt der Bus langsamer als 17 km/h, bewegt er sich rein elektrisch. Ist der Batterie-Ladestand auf 75 Prozent gefallen, schaltet sich der Dieselmotor wieder hinzu.

Im Berichtsjahr hatte die VHH durchschnittlich 548 Busse. Diese haben zwar noch konventionelle Dieselantriebe, aber hiervon sind bereits 303 Fahrzeuge mit umweltfreundlicheren Euro-5-Dieselmotoren ausgestattet. Alle Diesel-Neufahrzeuge wurden 2013 mit Motoren der Euro-6-Norm beschafft. Insgesamt wurden 8,9 Mio. Euro in die Neubeschaffung der Busse investiert.

Die Finanzen der VHH

Gestiegene Einnahmen führten zu einem guten Kostendeckungsgrad

Die VHH kann auf ein erfolgreiches Jahr 2013 zurückblicken. Erneut gestiegene Fahrgastzahlen führten zu erfreulichen Einnahmensteigerungen: Die Umsatzerlöse erhöhten sich im Berichtsjahr um 1,8 Mio. Euro auf 108,4 Mio. Euro. Neben den zusätzlichen Einnahmen aus dem Fahrscheinverkauf führten höhere Erlöse aus den Verkehrsverträgen und Schienenersatzverkehren zu Umsatzsteigerungen.

Der Materialaufwand ist gegenüber 2012 um 1,2 Mio. Euro gesunken. Ein wesentlicher Grund: Die Aufwendungen für Kraftstoff reduzierten sich durch niedrigere Beschaffungspreise. Der Personalaufwand hingegen stieg um 3,5 Mio. Euro, Hauptursache waren die Tarifierhöhungen. Zur Ergebnisverschlechterung trug außerdem die gesetzlich verankerte zusätzliche Zuführung zu den Pensionsrückstellungen durch den auf 4,88 Prozent abgesenkten Abzinsungssatz gemäß § 253 Abs. 2 Satz 4 HGB bei.

In der Summe verschlechterte sich das Finanzergebnis um 1,1 Mio. Euro gegenüber dem Vorjahr – ein gutes Ergebnis, wenn man beachtet, dass im Vorjahr einmalige außerordentliche Erträge durch die Verschmelzung der PVG auf die VHH in Höhe von rund 5,5 Mio. Euro anfielen.

Das Geschäftsjahr 2013 schließt, unter Einbezug der Ergebnisse der Tochtergesellschaften, mit einem Jahresfehlbetrag vor Verlustübernahme in Höhe von 14,4 Mio. Euro (Vj. 8,1 Mio. Euro). Der Verlust wird von der HGV Hamburger Gesellschaft für Vermögens- und Beteiligungsmanagement mbH ausgeglichen.

Der Kostendeckungsgrad für 2013 liegt auf Basis des vorgenannten Ergebnisses bei 89,1 Prozent und somit im Durchschnitt der letzten Jahre. Im Vorjahr lag der Wert bei 93,7 Prozent. Dies resultierte hauptsächlich aus den einmaligen Erträgen der Verschmelzung mit der PVG auf die VHH.

Die Bilanzsumme erhöhte sich im Geschäftsjahr 2013 um 3,4 Mio. Euro auf 114,2 Mio. Euro. Die Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen nahmen u. a. aufgrund der Fünfzehntelregelung der Umstellungsdifferenz der Pensionsrückstellung zum 1. Januar 2010 und dem Zinssatzeffekt um insge-

samt 2,7 Mio. Euro zu. Die sonstigen Rückstellungen reduzierten sich um rund 4,9 Mio. Euro. Dies ist hauptsächlich begründet durch reduzierten Rückstellungsbedarf im Zusammenhang mit dem Neubauprojekt ZOB Bergedorf.

Die Eigenkapitalquote der VHH erreicht einen Wert von 21,2 Prozent. Die Vermögens- und Finanzlage ist geordnet. Die Zahlungsfähigkeit war aufgrund des Gewinnabführungs- und Beherrschungsvertrages mit der HGV jederzeit gegeben.

Die VHH wendet den Hamburger Corporate Governance Kodex an. Die Anwendung und Entsprechung der Inhalte wird jährlich von der Geschäftsführung und dem Aufsichtsrat in der Aufsichtsratssitzung in einer Erklärung bestätigt. Ausnahmen werden separat aufgeführt. Die Tochtergesellschaften ABG Ahrensburger Busbetriebsgesellschaft mbH und Orthmann's Reisedienst ORD GmbH sind von der Regelung aufgrund ihrer Größe und wirtschaftlichen Bedeutung ausgenommen. Anwendung findet der HCGK somit bei den Unternehmen VHH, Reisering Hamburg GmbH und Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH. Die Entsprechenserklärung wird auf der Internetseite der VHH sowie im Rahmen des Beteiligungsberichtes der Stadt Hamburg veröffentlicht.

Kostendeckungsgrad in Prozent

	VHH	PVG	Konzern
2005	84,12	88,09	85,56
2006	83,77	90,01	86,12
2007	78,67*	95,8	85,28
2008	84,24	97,5**	89,41
2009	88,5	100,17	92,85
2010	83,39	93,9	87,37
2011	80,19	93,51	85,12
2012	–	–	93,70
2013	–	–	89,12

* Ohne Tarifsicherungsvereinbarung und ohne Rückstellung für Kapazitätsanpassung

** Ohne Tarifsicherungsvereinbarung PVG

Ein Ausblick

Tarifverhandlungen, Ausschreibungen und weitere Qualitätsverbesserungen stehen auf der Agenda



Das Geschäftsjahr 2014 beginnt erfolgreich. Die Verhandlungen zum Entgelttarifvertrag können am 9. Januar mit einem erfolgreichen Ergebnis abgeschlossen werden. Erfolgreich deshalb, weil in kurzer Zeit ein Resultat erzielt wird, das sowohl für die Arbeitgeberseite als auch die Arbeitnehmerseite ein guter Abschluss ist.

Der Eigentümer der VHH, die Freie und Hansestadt Hamburg, plant, die VHH direkt mit der Erbringung der Verkehrsleistung in Hamburg zu beauftragen. Mit dem erzielten Ergebnis der Tarifverhandlungen wird dieses Vorgehen nicht gefährdet. Jedoch wird die VHH sich aus dem Stadtverkehr Neumünster, den sie seit über 50 Jahren betreibt, zurückziehen müssen. Da dieser nicht im HVV-Gebiet liegt, hätte er die Direktvergabe der Leistungen innerhalb des HVV-Gebietes an die VHH gefährdet. Mit den Stadtwerken Neumünster (SWN) werden Verhandlungen zur Übergabe des Betriebs und des Betriebshofes an eine Tochterge-

sellschaft der SWN aufgenommen. Der Ausstieg der VHH aus dem Stadtverkehr soll zum Ende des Jahres erfolgen.

Auch 2014 stehen wieder Ausschreibungen der VHH-Leistung in Schleswig-Holstein auf der Agenda: Die Ausschreibung für das Teilnetz Ahrensburg, in dem die ABG zurzeit für die VHH Leistung erbringt, wurde im Frühjahr veröffentlicht. Der aktuelle Verkehrsvertrag läuft zum Jahresende aus.

Ein sehr bedeutendes Projekt in den kommenden Jahren wird die Ablösung des bestehenden RBL (Rechnergestütztes Betriebsleitsystem) durch ein neues System – genannt ITCS (Intermodal Transport Control System) – sein. Das umfangreiche Lastenheft wird zurzeit erstellt und bildet die weitreichenden Schnittstellen und Anforderungen ab. Mit dem neuen ITCS wird die VHH in der Lage sein, eine Echtzeitfahrplanauskunft mit Daten zu versorgen sowie die Fahrgastinformation u. a. an den Haltestellen deutlich zu verbessern.

Im Rahmen des Perspektivwechsels und für eine Qualitätsverbesserung, von der die Fahrgäste profitieren, wurde beschlossen, einen Teil der Leitstelle auf den Schenefelder Betriebshof zu verlegen. Im Rahmen des Umbaus werden die Räumlichkeiten der Leitstelle und die des Kundenservice nebeneinandergelegt, um einen schnelleren und umfassenderen Informationsfluss und somit eine verbesserte Fahrgastinformation anbieten zu können. Gleiches wird auch auf dem Bergedorfer Betriebshof geschehen. Die Zusammenarbeit zwischen Disponenten und Kundenservice Mitarbeitern wird weiter verstärkt. Nur so kann es gelingen, den steigenden Anforderungen an die Information im Störfall gerecht zu werden.

In der Kundeninformation kommt dem Internet eine steigende Bedeutung zu. Die VHH plant deshalb einen Relaunch der Internetseite www.vhhbus.de. „Mobile first“ lautet die Devise. Es wird ein Responsive Design umgesetzt, sodass die Fahrgäste unterwegs auf dem Smartphone eine

optimale Darstellung haben. Ab März wird die VHH ihre Fahrgäste zusätzlich zu den Störungsmeldungen auf den VHH- und HVV-Websites auch auf twitter.com/vhhbus zeitnah über die aktuelle Verkehrslage im Busnetz informieren. Die VHH weitet damit ihr Social-Media-Informationsangebot aus und kommt so dem vielfachen Kundenwunsch nach, diese noch direkter über Beeinträchtigungen im Busverkehr auf dem Laufenden zu halten. Die VHH ist deutschlandweit das einzige Verkehrsunternehmen, das diesen Service rund um die Uhr anbietet. Möglich wurde dies, weil neben den Kundenservice Mitarbeitern außerhalb der üblichen Bürozeiten die Disponenten der Leitstellen die Kundeninformation übernehmen. So entsteht eine noch bessere Erreichbarkeit der VHH für den Fahrgast.

Das Projekt der Busbeschleunigung betrifft ab 2014 stark die VHH-Linie 3. In der Summe werden diese Maßnahmen die Fahrzeit signifikant verkürzen, und die Leistungsfähigkeit der MetroBus-Linie 3 steigt um bis zu 30 Prozent. Um die Fahrgäste über Sinn und Zweck der Busbeschleunigung und ihren persönlichen Nutzen ins Bild zu setzen, wird das umfassende Linienmarketing fortgesetzt. Neben der besonders ausführlichen Information über die Baumaßnahmen

entlang der Strecke werden Direktakquise-Aktionen realisiert. Alle Kommunikationsmaßnahmen werden im neuen Design der 3 umgesetzt, welches mit dem stilisierten Linienverlauf und der Nennung des 5-bis-10-Minutentaktes sowie dem kostenlosen WLAN-Angebot für das Busfahren wirbt.

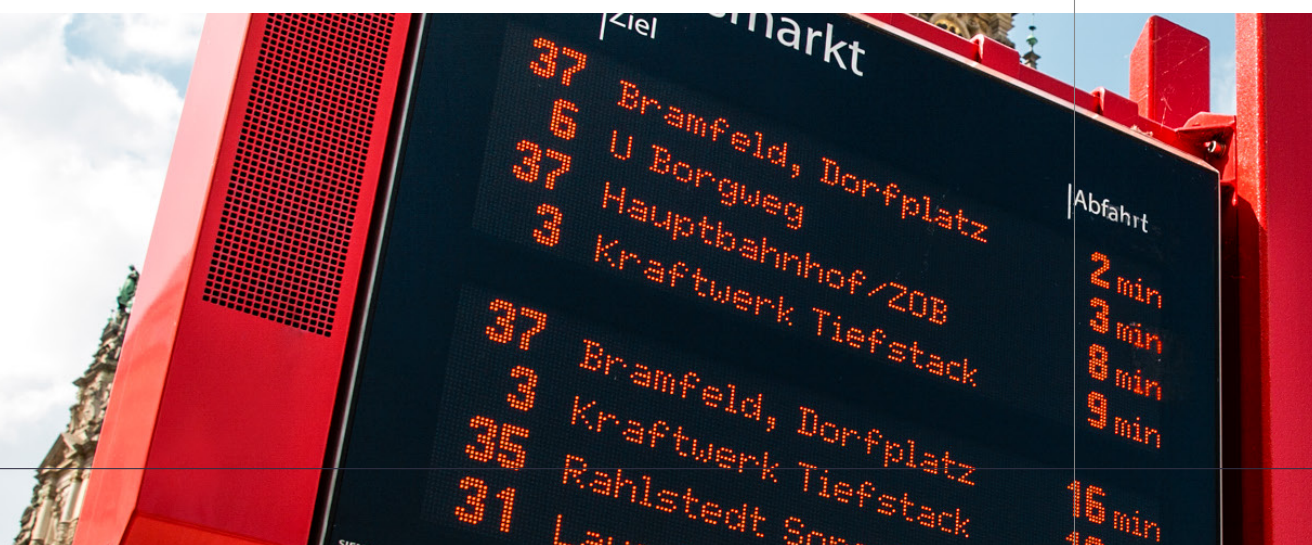
Das Ziel für 2014 kann zusammenfassend so skizziert werden: Weitere Verbesserungen des Angebots und der Qualität der Dienstleistung sollen bei stabilen Kosten realisiert werden. Steigende Fahrgastzahlen sollen zu weiter steigenden Umsätzen führen. Die VHH ist hierfür gut aufgestellt und überzeugt, die gesteckten Ziele zu erreichen.



10%

beträgt die Steigerung der Fahrgastzahl auf der Linie 3 im Jahr 2013. Damit ist die MetroBus-Linie 3 die fahrgaststärkste Linie der VHH.

Die Busbeschleunigung bringt für die Fahrgäste einen spürbaren Gewinn an Komfort. Wer den Bus nutzt, kommt schneller, bequemer und umweltfreundlicher ans Ziel.



Zahlen und Fakten 2013

32.424.000
Kilometer

2011: 31.912.000 / 2012: 32.426.000

legten die VHH-Busse im vergangenen Jahr zurück. So weit ist es 84 Mal von der Erde bis zum Mond. Als zweitgrößtes Busunternehmen Norddeutschlands spielt die VHH somit eine wichtige Rolle bei der Befriedigung der Mobilitätsbedürfnisse der Menschen in der Metropolregion.

1.642
MitarbeiterInnen

2011: 1.598 / 2012: 1.653

1.642 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 60 verschiedenen Nationen arbeiten bei der VHH. Davon sind etwa 1.300 im Fahrdienst tätig. Als Ausbildungsbetrieb bietet die VHH jedes Jahr zahlreichen Auszubildenden in fünf Berufen eine berufliche Perspektive.

153 Buslinien

2011: 153 / 2012: 154

werden von der VHH bedient. Das Bedienungsgebiet ist äußerst vielfältig. In ländlichen Regionen wie den Vier- und Marschlanden kennen wir uns ebenso aus wie im Zentrum Hamburgs. Neumünster, Ahrensburg – und dann noch der Flughafenshuttle nach Lübeck-Blankensee ... In der Metropolregion Hamburg heißt es: Wir fahren Sie.

107,7 Mio.
Fahrgäste

2011: 105,1 / 2012: 106,0

entschieden sich 2013, mit einem VHH-Bus zu fahren. Somit ist die Zahl der VHH-Kundinnen und -Kunden um 1,57 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Das ist Umweltschutz pur: Würden die Fahrgäste, die in nur einen Gelenkbus passen, mit dem Auto fahren, wäre die Autoschlange rund einen halben Kilometer lang. Würden alle VHH-Kunden mit dem Auto fahren ...

577 Busse

2011: 578 / 2012: 558

zählt der VHH-Fuhrpark. So unterschiedlich die Anforderungen in den einzelnen Verkehrsmärkten, so unterschiedlich die Fahrzeugtypen: Kleinbusse für Blankenese und Lauenburg, Doppeldecker, zwei Anhängerger-spanne für den Schülerverkehr in Bad Bramstedt – und natürlich die ganz normalen 12- und 18-Meter-Standardbusse hat die VHH im Bestand.

108,4 Mio. Euro
Umsatzerlöse

2011: 94,9 / 2012: 106,7

erzielte das Unternehmen im Berichtsjahr. Das Defizit betrug 14,4 Mio. Euro. Der Kostendeckungsgrad lag bei 89,1 Prozent – das ist im Branchenvergleich ein sehr guter Wert.

2,62 in
Kundenzufriedenheit

2011: 2,63 / 2012: 2,59

TNS Infratest bestätigt: Im VHH-Kundenbarometer liegt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Note 2,62 deutlich über der des bundesweiten ÖPNV-Wertes 2,92.

Fahrzeuge VHH

Fahrzeuge der VHH*	2011	2012	2013
Standardlinienbus NF	387	356	374
Standardlinienbus NF 15 m	23	24	24
Gelenkbus NF	116	125	124
Doppeldeckerbus	1	1	1
Überlandbus HF	7	5	5
Überlandbus NF	13	15	15
Kleinbus	7	9	9
LowEntry-Überlandbus	9	9	11
sonstige Busse	8	8	8
Buszüge (Zugfahrzeuge)	4	4	4
Personenanhänger	2	2	2
Summe	578	558	577

* inklusive Neumünster und Orthmann's Reisedienst
Die Summen der Fahrzeuge von 2008 bis 2011 umfassen auch die Fahrzeuge der PVG

Beteiligungen VHH

Die VHH ist zu mindestens 20% der Anteile an folgenden Unternehmen beteiligt:

Name und Sitz	Eigenkapital in EUR	Anteil in %	Ergebnis in EUR
1. Orthmann's Reisedienst ORD GmbH, Hamburg*	793.473,54	100,00	0,00
2. Reisering Hamburg RRH GmbH, Hamburg*	2.072.237,01	92,00	0,00
3. ABG Ahrensburger Busbetriebgesellschaft mbH, Ahrensburg*	74.435,41	58,00	0,00
4. Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH, Ratzeburg	784.878,25	76,00	29.025,16
5. KViP – Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH, Uetersen**	15.309.748,68	48,00	8.804,75

* Ergebnisabführung ** Werte Vorjahr

Bilanz VHH zum 31. Dezember 2013

Aktiva	EUR	EUR	Vorjahr
A. Anlagevermögen			
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	588.227,94		601.840,30
		588.227,94	601.840,30
II. Sachanlagen			
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	9.882.881,78		6.855.593,19
2. Gleisanlagen, Streckenausrüstung und Sicherungsanlagen	190.027,05		266.630,71
3. Fahrzeuge für Personenverkehr	54.247.525,84		56.516.705,56
4. Maschinen und maschinelle Anlagen, die nicht zu Nummer 2 oder 3 gehören	491.206,21		584.123,44
5. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.387.816,87		2.583.654,45
6. Geleistete Anzahlungen	76.361,28		152.865,16
		67.275.819,03	66.959.572,51
III. Finanzanlagen			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	3.047.217,46		3.047.217,46
2. Beteiligungen	285.526,62		291.527,62
3. Wertpapiere des Anlagevermögens	29.557,94		1.073.458,97
4. Sonstige Ausleihungen	175.982,26		197.064,84
5. Ansprüche aus Rückdeckungsversicherungen für Pensionsverpflichtungen	2.949.900,00		2.957.212,00
		6.488.184,28	7.566.480,89
		74.352.231,25	75.127.893,70
B. Umlaufvermögen			
I. Vorräte			
1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	2.323.889,48		2.385.227,56
2. Waren	87.900,61		44.522,62
		2.411.790,09	2.429.750,18
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.348.870,39		2.283.199,09
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	30.669.091,57		16.077.532,02
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	14.742,35		115.056,04
4. Forderungen gegen die Freie und Hansestadt Hamburg	927.916,47		7.789.545,32
5. Sonstige Vermögensgegenstände	2.338.275,33		5.095.275,48
		36.298.896,11	31.360.607,95
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		923.662,63	1.625.124,53
		39.634.348,83	35.415.482,66
C. Rechnungsabgrenzungsposten		217.019,61	233.572,26
		114.203.599,69	110.776.948,62

Passiva	EUR	EUR	Vorjahr
A. Eigenkapital			
I. Gezeichnetes Kapital		10.157.680,00	10.157.680,00
II. Kapitalrücklage		6.899.602,84	6.899.602,84
III. Gewinnrücklagen			
1. Gesetzliche Rücklage	170.853,43		170.853,43
2. Andere Gewinnrücklagen	6.989.728,91		6.989.728,91
		7.160.582,34	7.160.582,34
		24.217.865,18	24.217.865,18
B. Rückstellungen			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	46.676.134,00		44.026.133,00
2. Steuerrückstellungen	0,00		250.000,00
3. Sonstige Rückstellungen	31.174.386,91		36.033.387,30
		77.850.520,91	80.309.520,30
C. Verbindlichkeiten			
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	9.427.119,96		3.355.343,22
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	1.402.558,63		1.498.869,30
3. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	61.219,01		3.418,30
4. Sonstige Verbindlichkeiten	1.243.873,59		1.380.170,75
davon aus Steuern:		12.134.771,19	6.237.801,57
EUR 483.877,27 (Vorjahr EUR 667.013,17)			
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit: EUR 180.161,76 (Vorjahr: EUR 337.318,01)			
D. Rechnungsabgrenzungsposten		442,41	11.761,57
		114.203.599,69	110.776.948,62

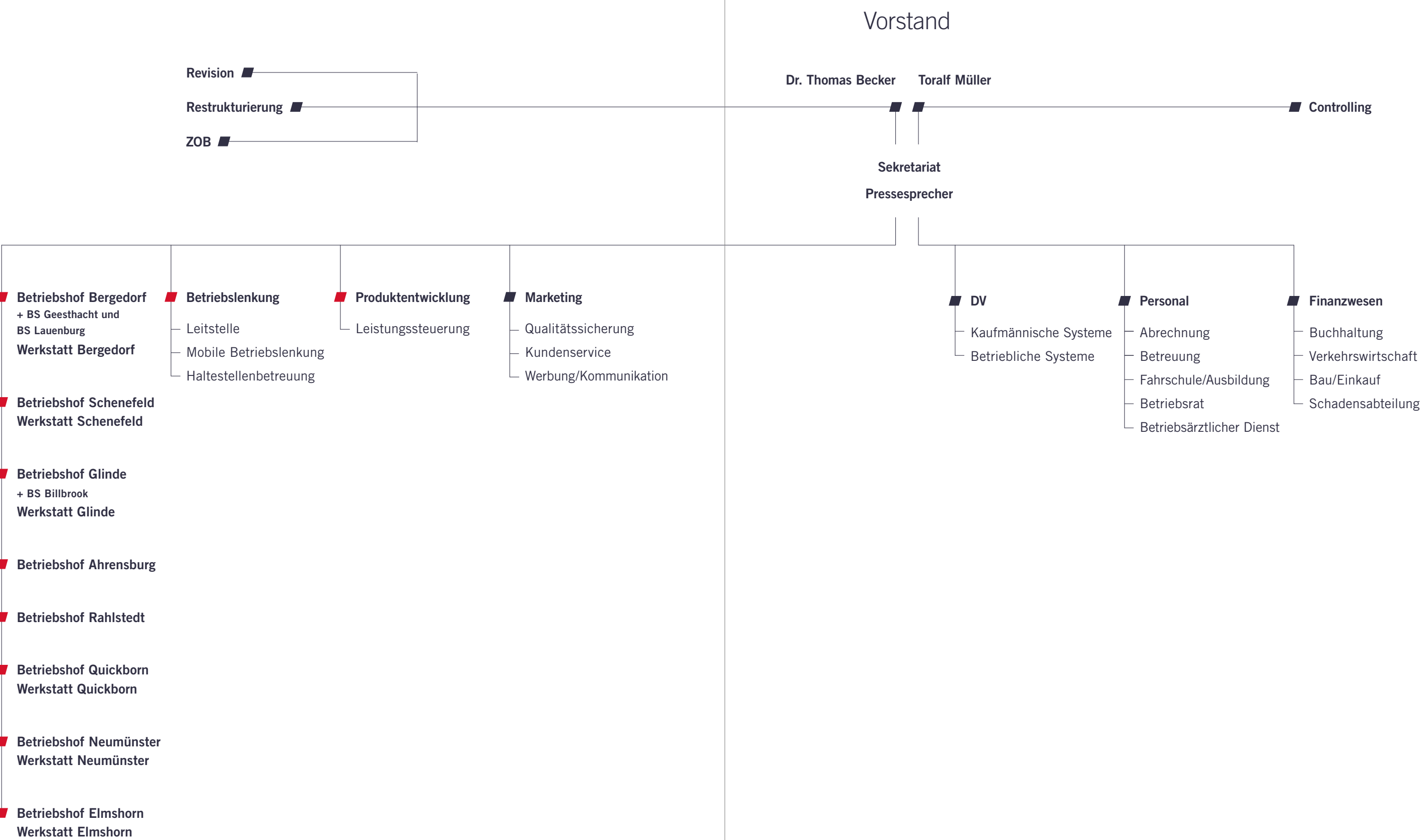
Gewinn-und-Verlust-Rechnung VHH

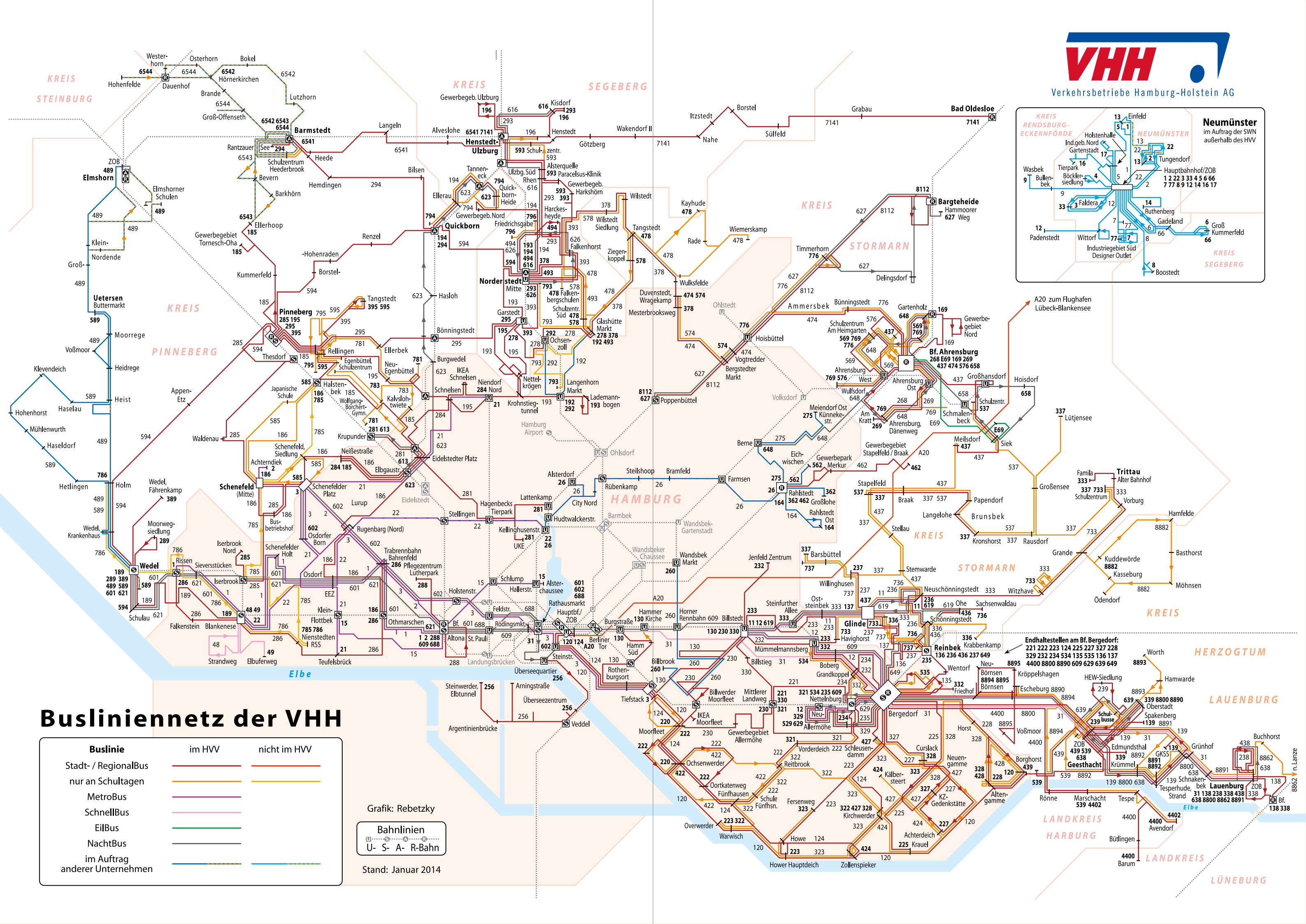
Für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2013	EUR	EUR	Vorjahr
1. Umsatzerlöse		108.433.207,47	106.679.124,88
2. Sonstige betriebliche Erträge		8.752.131,71	8.825.311,95
3. Materialaufwand			
a. Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe und für bezogene Waren	24.260.122,58		24.672.301,69
b. Aufwendungen für bezogene Leistungen	16.959.213,41		17.780.195,45
		41.219.335,99	42.452.497,14
Rohergebnis		75.966.003,19	73.051.939,69
4. Personalaufwand			
a. Löhne und Gehälter	51.170.517,89		48.502.946,45
b. Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung davon für Altersversorgung: EUR 2.082.435,38 (Vorjahr: EUR 1.545.156,68)	12.395.125,61	63.565.643,50	11.541.271,67 60.044.218,12
5. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		12.834.788,19	13.735.959,32
6. Sonstige betriebliche Aufwendungen		9.134.691,74	8.907.446,72
		-9.569.120,24	-9.635.684,47
7. Erträge aus Gewinnabführungsverträgen		683.732,10	683.902,71
8. Erträge aus Beteiligungen		8.123,80	3.354,00
davon aus verbundenen Unternehmen: EUR 2.940,00 (Vorjahr: EUR 3.234,00)			
9. Erträge aus Ausleihungen des Finanzanlagevermögens		14.732,91	16.305,51
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge		88.418,90	78.818,74
davon aus verbundenen Unternehmen: EUR 71.687,97 (Vorjahr: EUR 55.653,06)			
davon Erträge aus der Abzinsung: EUR 4.551,00 (Vorjahr: EUR 12.338,00)			
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		4.869.495,39	3.750.880,88
davon an verbundene Unternehmen: EUR 9.875,86 (Vorjahr: EUR 10.203,24)			
davon Aufwendungen aus der Aufzinsung: EUR 4.848.904,24 (Vorjahr: EUR 3.728.299,00)			
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-13.643.607,92	-12.604.184,39
13. Außerordentliche Erträge		0,00	5.499.295,19
14. Außerordentliche Aufwendungen aus Art. 67 Abs. 7 EGHGB		668.164,00	668.164,00
15. Sonstige Steuern		95.165,91	340.896,81
16. Erträge aus Verlustübernahme		14.406.937,83	8.113.950,01
17. Jahresüberschuss		0,00	0,00

Aufsichtsrat

Mitglieder des Aufsichtsrats		
Andreas Rieckhof	Staatsrat bei der FHH Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation	Vorsitzender
Arne Dornquast	Bezirksamtsleiter im Bezirksamt Bergedorf	Stellvertretender Vorsitzender
Angelika Heuer	Oberregierungsrätin in der FHH Finanzbehörde Vermögens- und Beteiligungsverwaltung	
Martin Helm	Baudirektor in der FHH Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation	
Wilfried Krah	Busfahrer bei den Verkehrsbetrieben Hamburg-Holstein AG	
Willi Nibbe	Geschäftsführer bei der Stadtverkehr Lübeck GmbH	
Hans-Werner Quast	Selbstständiger Unternehmensberater	
Thomas Scheel	Busfahrer bei den Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG	
Axel Schümann	Verwaltungsangestellter bei den Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG	

Organigramm





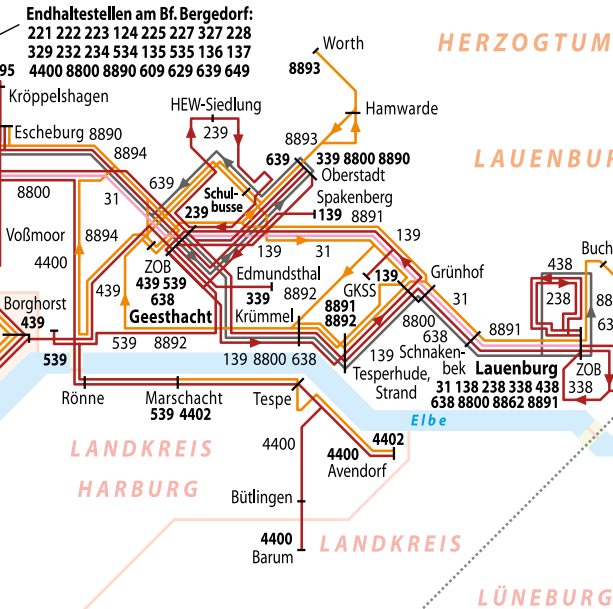
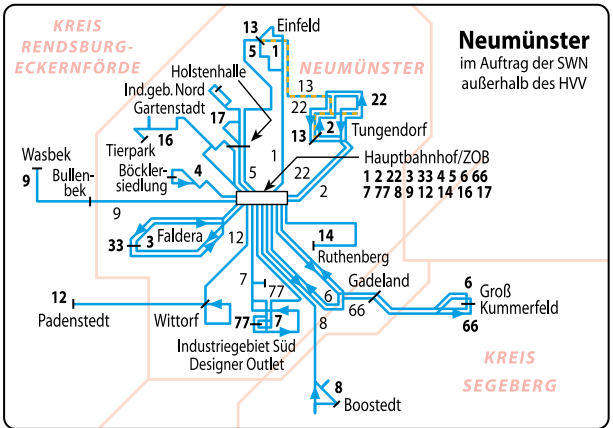
Busliniennetz der VHH

Buslinie	im HVV	nicht im HVV
Stadt- / RegionalBus	—	—
nur an Schultagen	—	—
MetroBus	—	—
SchnellBus	—	—
EilBus	—	—
NachtBus	—	—
im Auftrag anderer Unternehmen	—	—

Grafik: Rebetzky

Bahnlinien
U- S- A- R-Bahn

Stand: Januar 2014



Impressum

Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG

Curslackner Neuer Deich 37
21029 Hamburg

Tel. 040-725 94-0
Fax 040-725 94-166

info@vhbus.de
www.vhbus.de

Konzeption und Gestaltung

boy | Strategie und Kommunikation GmbH
www.its-a-boy.de

Konzeption und Text

Susanne Rieschick-Dziabas
Nancy Richert
Mike Demmin

Fotografien

Cordula Kropke
Torben Simon
VHH

Druck

Grafik+Druck, Kiel
www.gud-kiel.de
Circleoffset Premium White

Responsive Design – das bietet die neue Homepage der VHH. Das heißt, dass die Seite erkennt, ob der Nutzer zu Hause am PC, per Tablet oder unterwegs über das Smartphone auf die Seite zugreift. Und immer wird die Seite dem Endgerät entsprechend optimiert angezeigt.



CHARTA DER VIELFALT

Die Vielfalt der modernen Gesellschaft, beeinflusst durch die Globalisierung und den demografischen Wandel, prägt das Wirtschaftsleben in Deutschland. Unsere Philosophie: Wir können wirtschaftlich nur erfolgreich sein, wenn wir die vorhandene Vielfalt erkennen und nutzen. Das betrifft die Vielfalt in unserer Belegschaft und die vielfältigen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Geschäftspartner.

Wir fahren Sie.