

Fachdienst: 40
Anfrage aus dem Ortsrat Schneeren vom 27.08.2025

Neustadt a. Rbge., 23.09.2025

Der Fachdienst 40 hat die eingebrachten Fragestellungen an den Träger der Schülerbeförderung und das zuständige Busunternehmen weitergeleitet. Die Rückmeldungen sind im Folgenden zusammengefasst:

1. Wie stellt die Region Hannover sicher, dass die Schüler*innen-Beförderung reibungslos funktioniert?

Antwort Region Hannover:

Sofern es um die grundsätzliche Gewährleistung der Schülerbeförderung geht, stellt die Region Hannover sicher, dass zu allen relevanten Unterrichtszeiten eine Fahrt vom Wohnort zur Schule bzw. eine Rückfahrt von der Schule zum Wohnort nach den Maßgaben der Schülerbeförderungssatzung möglich ist. Dieses Fahrtenangebot wird soweit möglich im Rahmen des öffentlichen – d.h. auch von anderen Fahrgästen nutzbaren – Verkehrs auf den bestehenden Buslinien abgewickelt. Wo dies nicht möglich ist, werden durch das Team Schülerbeförderung der Region Hannover sogenannte freigestellte Schülerverkehre eingerichtet, welche nicht Teil des ÖPNV sind. Die Angebots- und Kapazitätsplanung der Verkehrsunternehmen erfolgt auf Basis der gemeldeten Unterrichtszeiten und Schüler-zahlen, welche die Schulen jeweils vor Schuljahresbeginn übermitteln.

Der pünktliche, fahrplangemäße und reibungslose Ablauf der ÖPNV-Fahrten im täglichen Betrieb wird durch das zwischen der Region Hannover und den Verkehrsunternehmen im Rahmen der öffentlichen Dienstleistungsaufträge vereinbarte Qualitätsmanagement (siehe unten) sichergestellt. Diese qualitätssichernden Maßnahmen gelten allerdings für das gesamte Fahrplanangebot; eine gesonderte Qualitätsprüfung im Hinblick auf die Schülerbeförderung erfolgt nicht.

Eingehende Berichte oder Beschwerden zu besonderen Vorkommnissen im Betriebsablauf lassen wir durch die Verkehrsunternehmen überprüfen. Sofern sich diese als berechtigt erweisen, werden bei Bedarf entsprechende Maßnahmen (z.B. Nachschulung des betroffenen Fahrpersonals, Anpassung des Fahrzeugeinsatzes bei Kapazitätsüberschreitungen) veranlasst.

2. Sind seitens der Region Hannover und dem ausführenden Busunternehmen qualitätssichernde Maßnahmen abgestimmt? Wenn ja, wie werden diese kontrolliert?



Antwort Region Hannover:

Die öffentlichen Dienstleistungsaufträge, welche die Region Hannover an die Verkehrsunternehmen vergeben hat, beinhalten sowohl Anforderungen an die Qualität der zu erbringenden Leistung (z.B. an die Qualifikation, die Kompetenz und das Auftreten des Fahrpersonals) als auch Vorgaben zum Qualitätsmanagement.

Zur konkreten Ausgestaltung der Qualitätsvorgaben und Überprüfung der tatsächlich erbrachten Qualität der Verkehrsleistungen legt die Region Hannover messbare Qualitätsziele zu Merkmalen wie Kundenzufriedenheit, Pünktlichkeit, Kompetenz und Kundenfreundlichkeit des Fahrpersonals etc. fest. Um die Einhaltung dieser Qualitätsziele nachzuweisen, führen die Verkehrsunternehmen regelmäßig verschiedene Qualitätserhebungen durch (u.a. jährliches Kundenbarometer, Testkundenverfahren, fortlaufender Pünktlichkeitsreport). Die Ergebnisberichte werden der Region vorgelegt. Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden beispielsweise Testkundenerhebungen durchgeführt, bei denen Kriterien wie die Fahrzeugauberkeit, die Ausstattung der Haltestellen, die Fahrgastinformation in und an den Fahrzeugen sowie die Kompetenz und Kundenfreundlichkeit des Fahr- und Servicepersonals durch externe Testpersonen bewertet werden.

3. Werden neue Fahrerinnen und Fahrer insbesondere im Hinblick auf die Streckenkenntnis inklusive der Haltestellen, aber auch hinsichtlich der deutschen Sprache und des pädagogischen Umgangs mit Kindern geschult und wird die Durchführung solcher Schulungen kontrolliert?

Antwort Region Hannover:

Die Schulung neuer Fahrpersonale ist Aufgabe der Verkehrsunternehmen. Dies beinhaltet selbstverständlich auch die Herstellung von Ortskundigkeit und Streckenkenntnis.

Antwort regiobus:

Bei der regiobus Hannover GmbH durchlaufen neu eingestellte Fahrer*innen vor ihrem ersten Einsatz eine mehrtägige Erstfahrschulung. In dieser werden sie umfassend in das Tarifsysteem sowie den Ticketverkauf eingewiesen.

Darüber hinaus erfolgt eine praxisnahe Einweisung durch einen erfahrenen Ausbildungsfahrer. Dieser begleitet die neuen Kolleginnen auf den jeweiligen Linien, vermittelt die örtlichen Gegebenheiten und erklärt die Besonderheiten der Haltestellen. Erst wenn die neuen Fahrer*innen die Strecken sicher beherrschen, übernehmen sie eigenständig ihren Dienst.

Zusätzlich nehmen alle Fahrer*innen jährlich am sogenannten Dienstunterricht teil. Dort werden Themen wie Betriebsordnung, Tarifikunde, Unfallverhütung,



Arbeitssicherheit, Straßenverkehrsordnung und weitere relevante Inhalte rund um den Beruf des Busfahrers im öffentlichen Personennahverkehr behandelt.

4. Werden, sofern ausgeführt, diese Schulungen kontrolliert?

Antwort Region Hannover:

Eine Kontrolle der Fahrpersonalschulungen durch die Region Hannover findet nicht statt.

5. Sind der Region Hannover Vorfälle bekannt, bei denen es durch die Fahrweise von Fahrer*innen zu Stürzen von Schüler*innen gekommen ist?

Antwort Region Hannover:

Derartige Fälle sind nicht bekannt. Eine vollständige Übersicht über solche Vorkommnisse – sofern es sie gegeben hat – müsste das Verkehrsunternehmen mitteilen können.

Antwort regiobus:

Uns sind keine Vorfälle bekannt, bei denen Fahrer*innen „grundlos“ bremsen oder dies als „Ordnungsmaßnahme“ anwenden würden. In diesem Zusammenhang möchten wir auch klarstellen: Der Vorwurf, dass Fahrpersonal aus Willkür bremsen würde, um Kinder im Bus zu gefährden, ist vollkommen unbegründet und inakzeptabel. Unsere Fahrer*innen sind sich ihrer Verantwortung gegenüber allen Fahrgästen – insbesondere Kindern – bewusst und handeln stets im Rahmen der geltenden Vorschriften und mit größtmöglicher Sorgfalt. Stürze von Kindern aufgrund unangemessener Fahrweise sind uns nicht gemeldet worden.

Generell ist es von Vorteil, wenn Beanstandungen möglichst zeitnah über kundendialog@regiobus.de gemeldet werden, damit potentiellen Vorkommnissen sofort nachgegangen und Fahrpersonal angesprochen werden kann.

