

# Qualitätsbericht 2022

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



Stand Mai 2023

**zvbn**

zweckverband verkehrsverbund  
bremen/niedersachsen

Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen



## Impressum

### Herausgeber:

#### **Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)**

Am Wall 165-167

28195 Bremen

E-Mail: [info@vbn.de](mailto:info@vbn.de)

Telefon: 0421 / 5960-0

#### **Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)**

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

E-Mail: [info@zvbn.de](mailto:info@zvbn.de)

Telefon: 0421 / 460529-0

### **Auflage:**

1. Auflage, Mai 2023

### **Abbildungen:**

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

## Inhaltsverzeichnis

Impressum	i
Inhaltsverzeichnis	ii
1 Vorbemerkung/Hintergrund	1
2 Qualitätstests in Fahrzeugen	2
2.1 Testumfang	2
2.2 Kriterienset	3
2.3 Testergebnisse	4
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit	4
2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	6
2.3.1.3 Echtzeit	8
2.3.2 Fahrzeugausstattung	10
2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug	10
2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel	10
2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	10
2.3.3.3 Inneninformation	12
2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit	13
2.3.5 Verbundauftritt	15
2.3.6 Gesamtergebnis	15
3 Qualität an Haltestellen	17
3.1 Qualitätstests an Haltestellen	17
3.1.1 Testumfang	17
3.1.2 Kriterienset	17
3.1.3 Testergebnisse	18
3.1.3.1 Haltestellenschild	18
3.1.3.2 Fahrplanaushang	20
3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit	21
3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat	21
3.2 Infrastruktur an Haltestellen	22
4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr	23
4.1 Betrieb und Pünktlichkeit	23
4.2 Stationen	25
4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN	25
4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	26

5	Kundenanliegen und Beschwerdemanagement	27
6	VBN-Mobilitätsgarantie	28
7	Kundenzufriedenheit	29
7.1	Globalzufriedenheit	29
7.2	Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen	31
	Abbildungsverzeichnis	32
	Tabellenverzeichnis	32
	Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	33
	Anlagen	



## 1 Vorbemerkung/Hintergrund

Flächendeckende und hochwertige Verbindungen, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Informationen im Normal- und Störfall, Sauberkeit und eine hohe Aufenthaltsqualität – in all diesen Bereichen gibt es qualitätsbeeinflussende Faktoren. Einige Faktoren sind offensichtlicher und werden vom Großteil der Fahrgäste wahrgenommen, andere Faktoren hingegen sind nur für bestimmte Fahrgastgruppen relevant. Die Vielfalt der Faktoren macht eindeutige Aussagen zur Qualität im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) schwierig. Mit dem vorliegenden Qualitätsbericht werden Auswertungsergebnisse aus den verschiedenen Verfahren und Instrumenten des VBN-Qualitätsmanagements dargestellt. Das Qualitätsmanagement im VBN wird stetig evaluiert und angepasst. Die Kernelemente wurden mit dem Konzept „Qualitätsmanagement im VBN – Verfahren, Instrumente und Ziele“ im Jahr 2018 beschlossen. Die Elemente des Qualitätsmanagements werden in Abbildung 1 dargestellt.



Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

Den größten Raum der Ergebnisdarstellung nehmen die Auswertungen der Qualitätstests ein. Durchgeführt werden die Qualitätstests in Fahrzeugen und an Haltestellen seit 2020 vom Dienstleister Target Group GmbH. Die im Rahmen der Qualitätstests festgestellten Mängel werden durch den ZVBN umgehend mit den betroffenen Verkehrsunternehmen erörtert und werden für das Vertragscontrolling genutzt. Der Qualitätsbericht enthält darüber hinaus Aussagen

- zur Pünktlichkeit im Schienenpersonennahverkehr (SPNV),
- zur Qualität an den Bahnhöfen und Stationen des SPNV,
- zum Beschwerdemanagement und zur VBN-Mobilitätsgarantie sowie
- zur Kundenzufriedenheit (u.a. Kundenbarometer).

Das Zusammenspiel der Ergebnisse aus den diversen Qualitätstests einerseits sowie der Zusammenfassung relevanter Kundenzufriedenheitswerte andererseits stellt eine gute Mischung aus objektiver und subjektiver Beurteilung der Qualität dar.

Im VBN sind mehrere Aufgabenträger für die Finanzierung des ÖPNV zuständig. Die Finanzierung des SPNV erfolgt durch die Länder Niedersachsen und Bremen. Der straßengebundene ÖPNV wird durch die kreisfreien Städte und Landkreise getragen. Im VBN sind die kreisfreien Städte Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg sowie die Landkreise Ammerland, Diepholz, Oldenburg, Osterholz, Verden und Wesermarsch im Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) organisiert. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Gemeinden in den Landkreisen Cuxhaven und Rotenburg (Wümme), die zwar mit dem VBN assoziiert sind, die Aufgabenträgerschaft für den ÖPNV liegt aber weiterhin bei den Landkreisen. An der Durchführung der Qualitätstests beteiligen sich diese beiden Landkreise nicht.

## 2 Qualitätstests in Fahrzeugen

### 2.1 Testumfang

Die Jahre 2020 und 2021 waren noch geprägt von der Coronapandemie und den daraus resultierenden regelmäßig wechselnden Einschränkungen des Fahrplanangebotes. Im Jahr 2022 konnte die Planung und Durchführung der Qualitätstests wieder weitgehend ohne Probleme stattfinden. Hohe Krankenstände führten zwar auch 2022 zu Fahrplananpassungen, diese waren jedoch weniger flächendeckend, sondern vielmehr auf einzelne Linienbündel beschränkt. Eine Ausnahme stellt das Nachtlinienangebot dar, welches fast überall nur eingeschränkt oder gar nicht stattgefunden hat.

Für die **Stadtverkehre** können **748 Tests** in die Wertung eingehen. Die Anzahl der durchgeführten Tests pro Stadtverkehr steht in Relation zur Größe der jeweiligen Stadt und des Verkehrsangebotes (siehe Tabelle 1). Die Stichprobengröße der Ergebnisse der einzelnen Kategorien können davon abweichen. Aus verschiedenen Gründen (z.B. hohes Fahrgastaufkommen bei der Testdurchführung) können einzelne Kriterien nicht bei jeder Fahrt getestet werden.

Stadt	Anzahl	Unternehmen
Bremen – Straßenbahn	125	BSAG
Bremen – Bus	257	BSAG
Bremerhaven	116	Bremerhaven Bus
Delmenhorst	100	Delbus
Oldenburg	150	VWG GmbH
<b>Gesamt</b>	<b>748</b>	

*Tabelle 1: Anzahl durchgeführter Qualitätstests in den Stadtverkehren*

Im **Regionalbusverkehr** konnten **1.559 Tests** durchgeführt werden. Die Testanzahl pro Linie und Linienbündel steht im Verhältnis zum jeweiligen Fahrplanangebot. Dies begründet die großen Unterschiede der Testmengen zwischen den Linienbündeln (siehe Tabelle 2). In der Vergangenheit gab es Schwierigkeiten bei der Planung und Durchführung der Testfahrten der Linien der Bedienungsebene 3. Viele dieser Linien verkehren auf die Belange des Schulverkehrs ausgerichtet. Um das Testvolumen an das geringe und zeitlich auf die Zeiten von Schulbeginn und Schulseende ausgerichtete Fahrplangebot anzupassen, wurde im Testjahr 2022 das Testvolumen geclustert und die Gesamtmenge der durchgeführten Tests reduziert.

Landkreis	Linienbündel	Anzahl	Unternehmen
Ammerland (Gesamt: 287)	West	128	Gerdes-Reisen
	Ost	100	Weser-Ems-Bus
	Süd	59	Bruns-Reisen
Diepholz (Gesamt: 400)	Nordwest	156	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord
	Nordost	60	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya
	Südwest	85	DH-Bus Borchers-Rittmeyer
	Südost	99	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd
Oldenburg (Gesamt: 192)	Nord	59	Hutfilters Reisedienst
	West	98	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land
	Südost	35	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn
Osterholz (Gesamt: 189)	West	36	Weser-Ems-Bus
	Mitte	48	Weser-Ems-Bus
	Ost	105	von Ahrentschildt
Verden (Gesamt: 303)	Nord	118	Weser-Ems-Bus
	Ost	97	Allerbus/VVG
	Süd	88	von Rahden
Wesermarsch (Gesamt: 188)	Nord	95	Verkehrsbetriebe Wesermarsch
	Süd	93	Gebken & Gerdes
<b>Gesamt</b>		<b>1.559</b>	

Tabelle 2: Anzahl durchgeführter Qualitätstests im Regionalbusverkehr

## 2.2 Kriterienset

Mit den Qualitätstests in den Fahrzeugen werden Kriterien aus den Bereichen Pünktlichkeit und Echtzeit, Fahrzeugausstattung, Fahrgastinformation sowie Sauberkeit und Schadenfreiheit überprüft. Bei allen getesteten Kriterien geht es insbesondere um solche, die aus Sicht der Fahrgäste für eine qualitativ hochwertige Beförderung von Bedeutung sind. Darüber hinaus werden während der Testfahrten weitere Kriterien überprüft, die im Rahmen der Gesamtbetrachtung des vorliegenden Qualitätsberichts keine Beachtung finden. Dazu zählen Elemente des Fahrscheinerwerbs, der Klimatisierung des Innenraumes sowie das Personal betreffend. Diese Elemente sind zwar beobachtbar aber nicht objektiv bewertbar. Eine vollständige Übersicht findet sich in Anlage 1.

## 2.3 Testergebnisse

### 2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit

Die Verlässlichkeit des Verkehrsangebotes hat oberste Priorität im ÖPNV. Nur dauerhaft pünktliche Bahnen und Busse sichern ein Mindestmaß an Fahrgastzufriedenheit. Auch Verspätungen von wenigen Minuten führen zu Unzufriedenheit, ganz auszuschließen sind sie aber aufgrund der Komplexität des Systems ÖPNV und dessen Abhängigkeit von Infrastruktur und allgemeiner Verkehrssituation nicht. Die Definitionen von Pünktlichkeit können sich unterscheiden. Strenge Definitionen blenden alle externen Einflussfaktoren aus und beinhalten nur tatsächlich auf die Minute pünktliche Abfahrten. Weniger strenge Definitionen erlauben Abfahrten innerhalb eines Toleranzwertes. Nachfolgend wird innerhalb eines Toleranzwertes von maximal fünf Minuten Verspätung nicht von einem Qualitätsproblem gesprochen.

#### 2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

Mit einer Abfahrtsverspätung von maximal fünf Minuten waren 2022 durchschnittlich **96,8%** der Fahrten pünktlich. Dies entspricht in etwa den vorangegangenen Jahren. In Bremerhaven und Delmenhorst wurden nahezu 100% erreicht. Legt man den nicht wertungsrelevanten Nulltoleranzwert zugrunde und stellt nur die tatsächlich pünktlichen Fahrten dar (+0), dann treten Unterschiede zwischen den Städten zutage. In Bremerhaven fahren mehr als 90% der Fahrzeuge pünktlich ab. In Bremen und Delmenhorst wurden Werte zwischen 70% und 80% erreicht. In Oldenburg konnten nur etwas mehr als 60% erreicht werden. Hohe Verspätungen von mehr als 5 Minuten konnten im Rahmen der Tests jedoch nur vereinzelt festgestellt werden und sind somit kein generelles Problem.

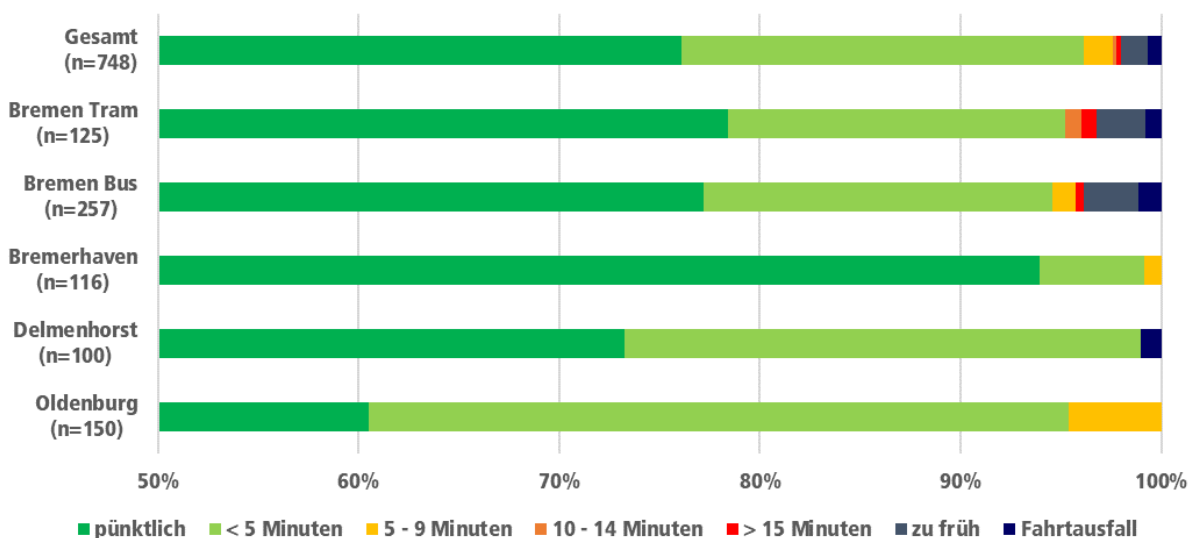


Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

Die Ergebnisse aus den Testfahrten werden nachfolgend um Auswertungen zu Ausfällen aus den Daten aus der Datendrehscheibe des VBN ergänzt, der Echtzeitdaten zugrunde liegen. Im Verlauf des Jahres 2022 gab es sichtbare Schwankungen bei den Ausfällen in den vier Stadtverkehren (siehe Abbildung 3). Mit durchschnittlich 2% war die Ausfallquote bei der BSAG am höchsten. Bei den anderen Stadtverkehren liegt die Quote bei durchschnittlich unter 1%. Im Jahresverlauf ließ sich eine zunehmende Ausfallquote beobachten, die durch hohe Corona-Infektionszahlen im Herbst 2022 bedingt war. Bei der BSAG gab es phasenweise bereits im Frühjahr und Sommer höhere Ausfallquoten.



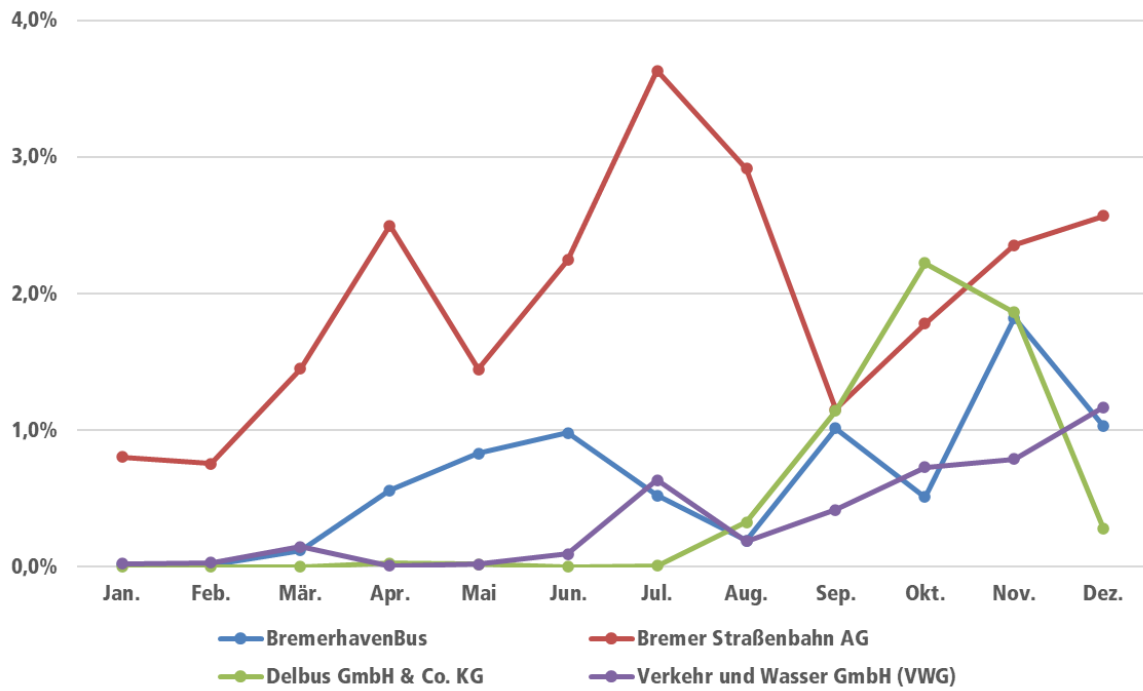


Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren

### 2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

In den **Regionalbusverkehren** haben etwa **zwei Drittel** der Fahrten ohne Abweichung stattgefunden. Mit maximal fünf Minuten Verspätung, ohne Verfrühung und ohne Haltestellen auszulassen<sup>1</sup> waren fast 90% der Regionalbusse unterwegs. Zwischen den Linienbündeln waren Unterschiede feststellbar:

- Etwa 80% pünktliche Fahrten gab es in den Linienbündeln Ammerland Süd und Oldenburg West. In beiden Bündeln wurden im Jahr 2021 noch bessere Pünktlichkeitswerte erreicht.
- Zwischen 80% und 85% der Fahrten waren in den Linienbündeln Ammerland Ost, Verden Nord und Diepholz Nordwest pünktlich. In allen drei Bündeln wurden im Vergleich zum Jahr 2021 schlechtere Pünktlichkeitswerte erreicht.
- Zwischen 85% und 90% betrug der Pünktlichkeitswert in den Linienbündeln Ammerland West und Diepholz Südwest. In diesen Bündeln hat sich der Wert verschlechtert. Ebenfalls zwischen 85% und 90%, aber unverändert bzw. verbessert im Vergleich zum Jahr 2021 war der Wert in den Bündeln Oldenburg Nord und Oldenburg Südost.
- Zwischen 90% und 95% wurden in den Linienbündeln Wesermarsch Nord (verbessert im Vergleich zum Jahr 2021), Verden Ost (verschlechtert), Verden Süd (verbessert), Osterholz Mitte (leicht verbessert), Osterholz Ost (leicht verbessert) und Diepholz Südost (verschlechtert) erreicht.
- Wie im vergangenen Jahr lag die Pünktlichkeit in den Linienbündeln Diepholz Nordost und Osterholz West über 95%. Im Bündel Wesermarsch Süd hat sich der Wert um mehr als 10 Prozentpunkte verbessert, so dass für 2022 ebenfalls ein Wert von mehr als 95% erreicht werden konnte.

Eine detaillierte Übersicht der Pünktlichkeitswerte bietet Abbildung 4.

---

<sup>1</sup> Für betroffene Fahrgäste entsprechen nicht bediente Haltestellen einem Fahrtausfall, auch wenn die Fahrt stattgefunden hat.

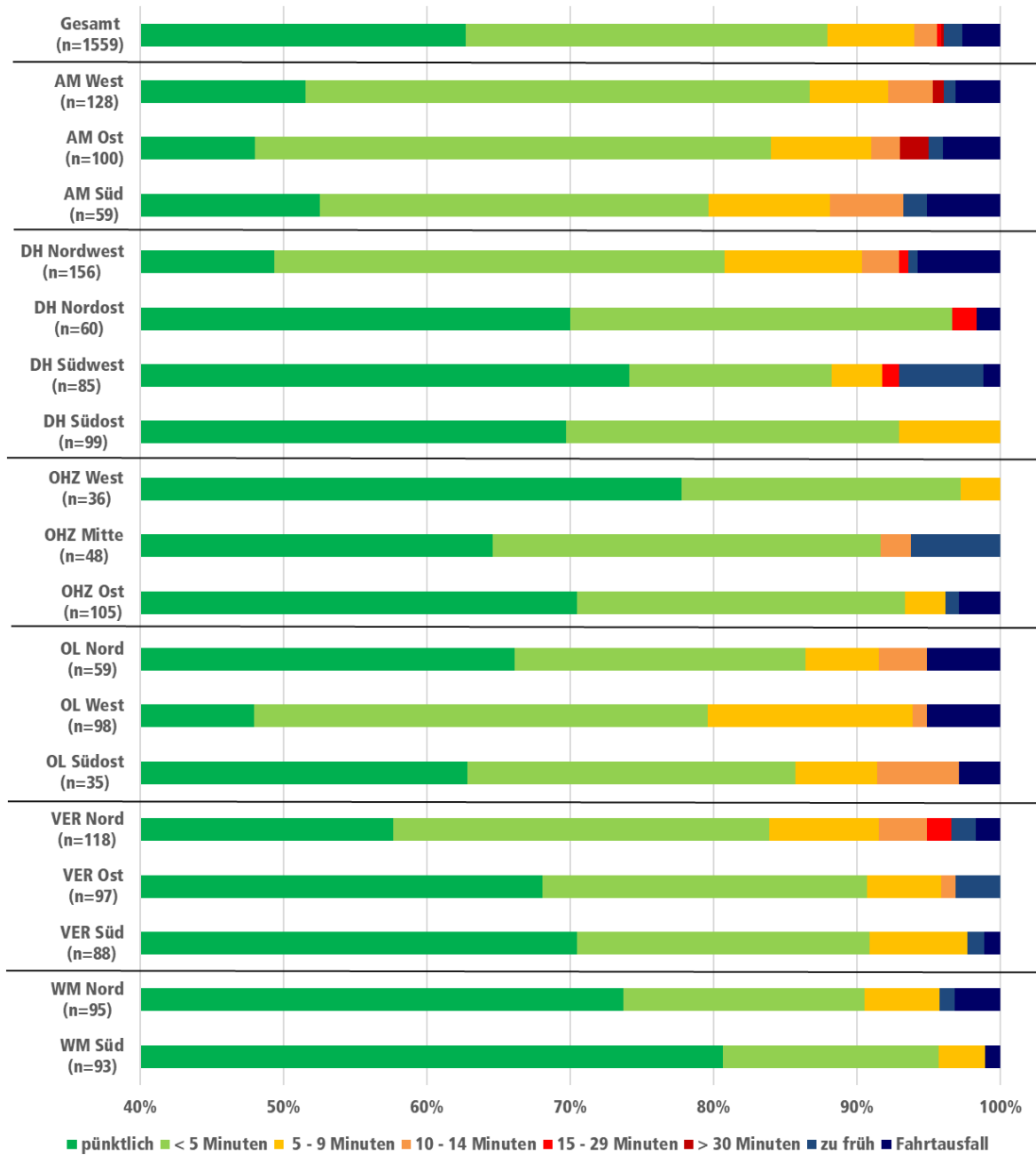


Abbildung 4: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

### 2.3.1.3 Echtzeit

Die Bereitstellung von Echtzeitinformationen über den FahrPlaner stellt einen wichtigen Baustein der Fahrgastinformation dar. In den vergangenen Jahren wurden die Systeme sukzessive ausgebaut. Die Qualität der Information wird vonseiten der Verkehrsunternehmen durch verschiedene Faktoren wie den Einbau von echtzeitfähigen Fahrscheindruckern oder die jeweilige Bedienung durch das Fahrpersonal beeinflusst. Im Regionalbusverkehr erfolgt die Übermittlung der Position des Fahrzeuges in der Regel über die öffentlichen Mobilfunknetze, deren Netzabdeckung im dünn besiedelten ländlichen Raum Lücken aufweisen kann.

#### Stadtverkehr

Abbildung 5 fasst für den **Stadtverkehr** eine insgesamt hohe Verfügbarkeit der Echtzeitinformationen zusammen. Für **mehr als 96%** der Testfahrten konnten Echtzeitdaten mittels FahrPlaner-Abfrage kurz vor der Testfahrt abgefragt werden. Einzig im Stadtverkehr Bremerhaven war die Verfügbarkeit deutlich geringer.<sup>2</sup>

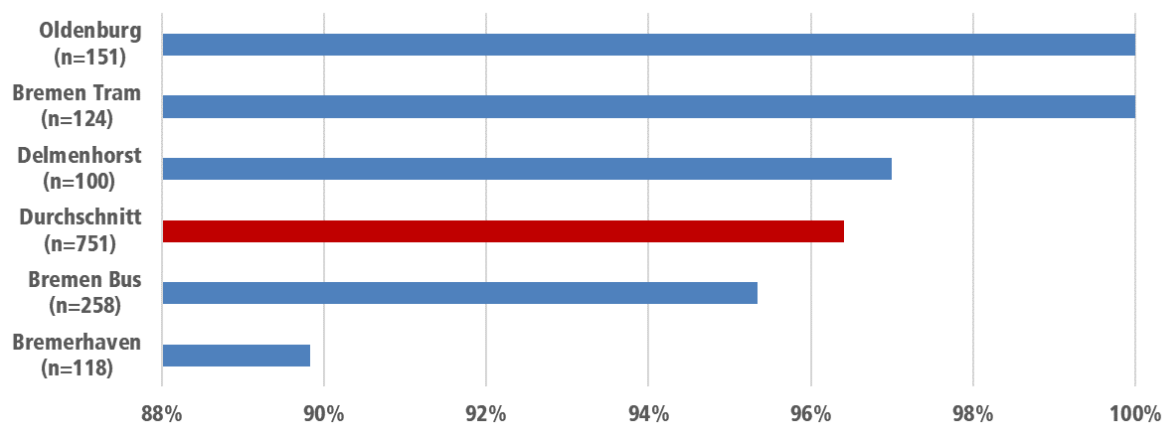


Abbildung 5: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr

In den nachfolgenden Auswertungen zum Regionalbusverkehr wird auf eine weitere Datengrundlage zur Messung der Echtzeitdatenverfügbarkeit zurückgegriffen. Dabei handelt es sich um die systematische Auswertung der Lieferung von Echtzeitdaten an die zentrale Datendrehscheibe des VBN. Für den Stadtverkehr wird bisher auf diese Form der Auswertung verzichtet. Ein Grund dafür ist die große Datenmenge, die jede Nacht dafür erstellt werden müsste. Darüber hinaus werden ohnehin hohe Verfügbarkeitsquoten erreicht und die Messung der Quoten führt nicht zu wesentlichen Verbesserungen.

#### Regionalbusverkehr

Da sich die Verfügbarkeit der Echtzeitdatenlieferungen durch die Kontrollen der Lieferquoten deutlich verbessert hat, erfolgt die Darstellung für den Regionalbusbereich auf zweierlei Art. Erstens wird die Verfügbarkeit von Echtzeitdaten während der Testfahrten dargestellt. Zweitens erfolgt eine Auswertung der an die VBN-Datendrehscheibe gelieferten Echtzeitdaten. Dabei handelt es sich um Daten für mehrere Tausend Fahrten. Die Auswertung der Datenlieferungen an die Datendrehscheibe aus den Bündeln Osterholz West und Mitte, beide Weser-Ems-Bus, erfolgt datentechnisch bedingt zusammengefasst. Die in Kapitel 2.1 beschriebenen Stichproben aus den Qualitätstest sind zwar nicht vergleichbar, dennoch hilft eine Gegenüberstellung.

Abbildung 6 fasst die Ergebnisse zusammen. Im Durchschnitt wurde eine Verfügbarkeitsquote von jeweils 82% erreicht. Auf der Ebene der einzelnen Linienbündel ergeben sich nur wenige Abweichungen. Die

<sup>2</sup> Die geringfügig größeren Stichproben im Vergleich zur Übersicht in Tabelle 1 sind damit zu begründen, dass die Echtzeitabfrage in Einzelfällen noch möglich war, die Durchführung der eigentlichen Testfahrt jedoch nicht mehr.

größten Abweichungen sind für die Linienbündel Oldenburg Südost, Ammerland Süd und Osterholz Ost festzustellen. Zu begründen ist dies mit der Verteilung der Qualitätstests mit einem überproportionalen Anteil auf Hauptlinien, die in diesen Linienbündeln eine deutlich höhere Echtzeitdatenverfügbarkeit haben als Linien, die auf den Bedienungslinien 2 und v.a. 3 verkehren. Letztere werden jedoch in den Lieferquoten der Datendrehscheiben unverzerrt dargestellt. Die ungleiche Verteilung von echtzeitfähigen Fahrzeugen auf die Bedienungsebenen ist in anderen Linienbündeln nicht so ausgeprägt.

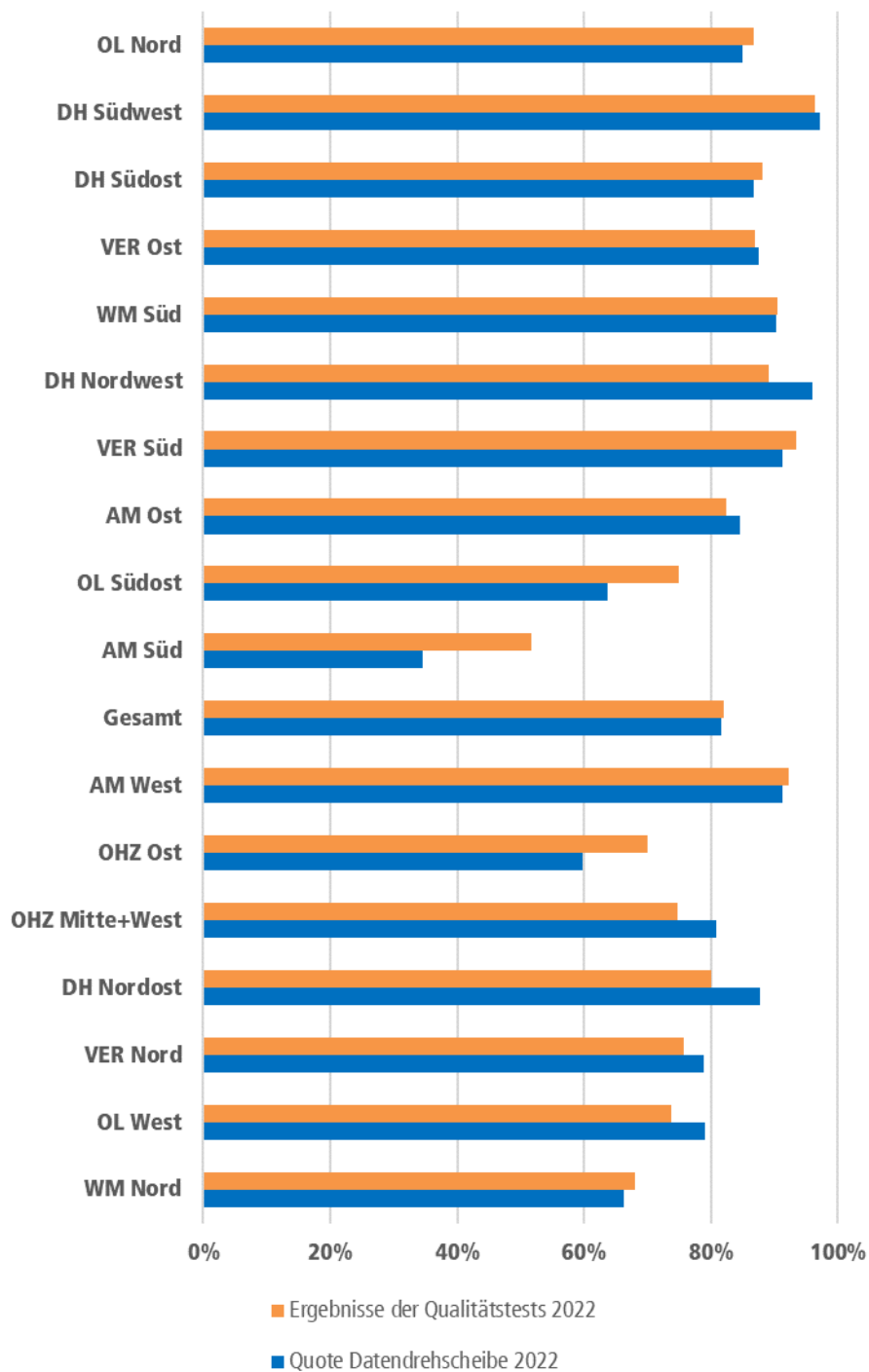


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitdaten im Regionalbusverkehr



## 2.3.2 Fahrzeugausstattung

Zur Fahrzeugausstattung gehören eine Vielzahl von Komponenten wie Türen, Sitze und Fenster, Haltestangen, Mehrzweckbereiche, Fahrzeugböden und Decken. Die Liste ist jeweils im Detail differenzierbar. Für die wichtigsten Elemente definiert das Fahrzeugkonzept<sup>3</sup> Anforderungen, die dann Eingang in die Verkehrsverträge finden und deren gesamte Laufzeit Gültigkeit besitzen. Wie ein Fahrzeug ausgestattet ist, wird bei der Beschaffung entschieden und ist dann in der Folgezeit kaum zu verändern. Dem ZVBN als Aufgabeträger liegen Fahrzeuglisten vor, die mit den wesentlichen Ausstattungsmerkmalen befüllt sind. Im Rahmen der Qualitätstests und für die Erstellung der Qualitätsberichte wurde und wird jedoch nur die Frage nach Niederflurfahrzeugen behandelt. Hierzu kann festgehalten werden, dass im Jahr 2022 fast ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden. Nur 1% der Testfahrten haben mit einem Hochflurfahrzeug stattgefunden.

## 2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation besteht aus verschiedenen Elementen am und im Fahrzeug. Wohin fährt das Fahrzeug? Wann muss ich aussteigen? Kann ich das Fahrzeug zum VBN-Tarif nutzen? U.a. diese Fragen können schnell mit der korrekten Ausstattung der Fahrzeuge beantwortet werden.

### 2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel

An der Außenseite des Fahrzeugs sind Linien- und Zielanzeiger die wichtigsten Merkmale. Diese befinden sich an der Fahrzeugfront und -seite, die Liniennummer zusätzlich auch am Fahrzeugheck. Diese Elemente sind gesetzlich verankert und im Fahrzeugkonzept geregelt. In den Qualitätstests wird die Beschilderung auf Vorhandensein und Korrektheit überprüft. Die Zielerreichung wird als Mittelwert der fünf Elemente angegeben.

Erfahrungsgemäß kommt es im **Stadtverkehr** in dieser Kategorie nur selten zu Mängeln. Nicht vorhandene oder fehlerhafte Linien- und oder Zielbeschilderungen sind in den vergangenen Jahren nur in absoluten Einzelfällen beobachtet worden, so auch im Jahr 2022, in dem in **99,7%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt waren.

Die Ergebnisse im **Regionalbusverkehr** haben sich im Vergleich zum Vorjahr um 2,5 Prozentpunkte auf **99%** verbessert. Damit sind nur in wenigen Ausnahmefällen keine oder falsche Informationen zur Linie und zum Linienziel vorzufinden gewesen. Der schlechteste Wert lag bei 94% (2021 ≈ 90%) im Linienbündel Wesermarsch Nord und ist mit dem mehrfachen Einsatz eines nichtbeschilderten PKWs zu begründen. Weitere Abweichungen sind nicht erwähnenswert.

### 2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm

Nicht alle Ein- und Ausstiegstüren von Bussen und Straßenbahnen sind für alle Fahrgastgruppen geeignet. An Türen, die für den Ein- und Ausstieg bestimmter Personengruppen vorgesehen sind, müssen entsprechende Bezeichnungen bzw. Sinnbilder angebracht sein. Darüber hinaus sind Piktogramme an der Fahrzeugfront (rechte Fahrzeugseite/Beifahrerseite) anzubringen. Geregelt werden diese Vorgaben in der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie in der UNECE R107<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Das Fahrzeugkonzept von VBN und ZVBN definiert die Qualitätsanforderungen an die im straßengebundenen ÖPNV eingesetzten Fahrzeuge. Das Konzept ist u.a. unter <https://www.vbn.de/vbn/presse-news/publikationen> zu finden.

<sup>4</sup> UNECE (Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen): R107, Anlage 8 „Unterbringung und Barrierefreiheit für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“, 2015

In den Qualitätstests geprüft und schließlich auch bewertet wurde, ob die Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme an den entsprechenden Türen der Fahrzeuge bzw. der Fahrzeugfront aufgeklebt waren. An Straßenbahnen wird nur die Fahrzeugseite geprüft und bewertet.

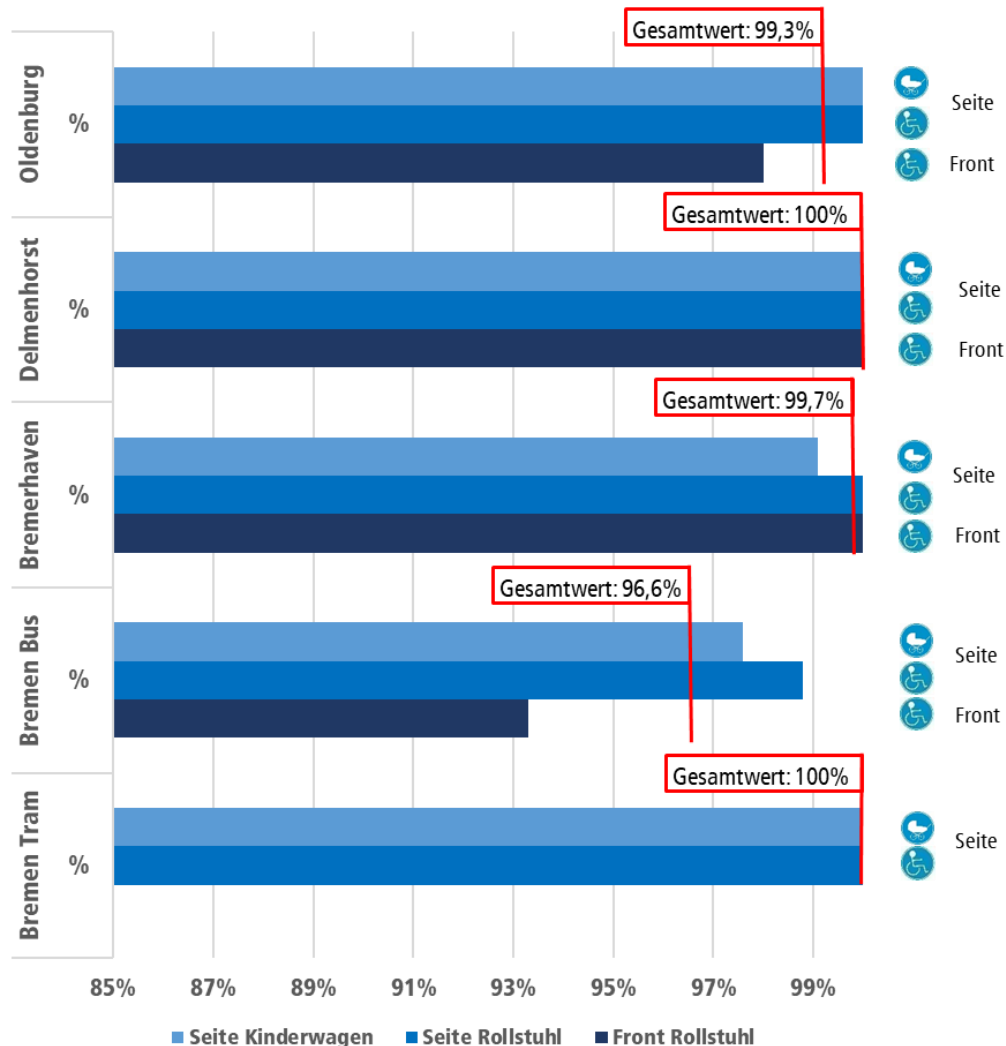


Abbildung 7: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr

An die Fahrzeuge geklebte Informationen können entweder im Laufe der Zeit abgewaschen werden oder durch starke Verschmutzungen nicht vollständig sichtbar sein. In den allermeisten Fällen konnten auf den Fahrzeugen der **Stadtverkehre** alle Piktogramme gefunden werden (siehe Abbildung 7). Vergleichsweise schlecht bewertet wurde der Busbereich in Bremen, insbesondere das Rollstuhlpiktogramm an der Front. Bezogen auf den Durchschnittswert aus allen Tests in den Stadtverkehren konnte eine Verbesserung um knapp zwei Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr festgestellt werden.

Bei den Tests im **Regionalbusverkehr** waren 95,8% der Fahrzeuge korrekt gekennzeichnet. Damit hat sich der Wert um fast vier Prozentpunkte im Vergleich zu den Jahren 2020 und 2021 verbessert. Unter den Landkreisen (siehe Abbildung 8) und Linienbündeln gibt es eine unterschiedliche Qualität. Unterdurchschnittlich ist die Qualität der Kennzeichnung in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch, wobei die Bündel Ammerland Süd und Wesermarsch Nord hauptsächlich für den schlechten Gesamtwert sind. Die Qualität der Kennzeichnung hat sich im Vergleich zum Vorjahr in nahezu allen Bündeln verbessert (siehe Abbildung 9).

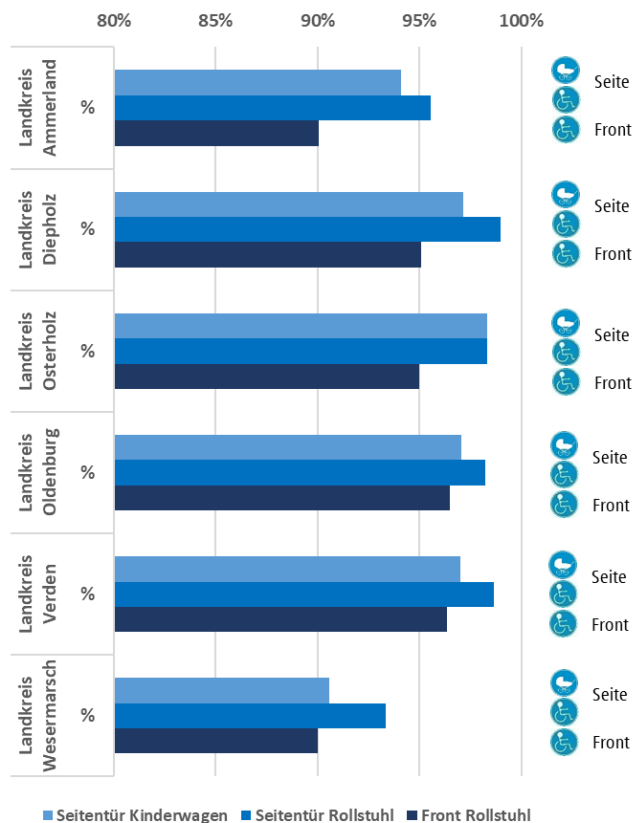


Abbildung 8: Kennzeichnungsqualität Piktogramme je Landkreis

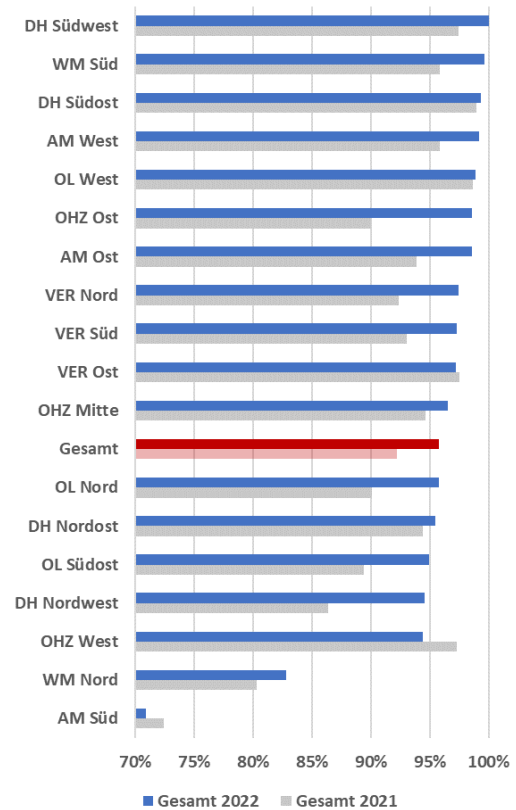


Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität Piktogramme (Gesamtwert) je Linienbündel

### 2.3.3.3 Inneninformation

Im Fahrzeuginneren sind Anzeigen und Ansagen zur nächsten Haltestelle zur Sicherstellung einer ausreichenden Informationsqualität wichtig. Im Sinne der Barrierefreiheit sind diese Elemente unerlässlich. Darüber hinaus sind Haltewunschaster und die „Wagen hält“-Anzeige wichtige Elemente. Die rechtzeitige Ansage und Anzeige der folgenden Haltestellen sind zur besseren Orientierung und um die Ausstiegshaltestelle nicht zu verpassen von Bedeutung. Dies gilt insbesondere für hör- und/oder sehbehinderte, fremdsprachige oder ortsfremde Fahrgäste.

In den **Stadtverkehren** waren nahezu **99%** der Testfahrten mängelfrei, was eine geringe Verbesserung eines ohnehin sehr guten Wertes bedeutet. Auf eine grafische Darstellung wird verzichtet. Einzig im Bereich Bremen Bus gab es eine geringe Anzahl von Tests, in denen die Ansage bzw. Anzeige der nächsten Haltestelle nicht vorhanden war oder nicht funktioniert hat. Diese Ausnahmen beziehen sich auf Fahrten mit einem Subunternehmen. Die Subunternehmerleistungen wurden aufgrund der Personalengpässe in der zweiten Jahreshälfte 2022 kurzfristig vergeben. Sie stellen damit zwar kein strukturelles Qualitätsproblem der BSAG dar, müssen aber bei zukünftigen Vergaben an Subunternehmen nach Möglichkeit vermieden werden. Dies gilt v.a. dann, wenn Subunternehmerleistungen vermehrt auf bestimmten Linien eingesetzt werden.

Im **Regionalbusverkehr** war die Fehlerquote von Ansage und Anzeige in den letzten Jahren im Vergleich zu den Ergebnissen anderer Kategorien stets höher. Dies gilt zwar auch weiterhin, jedoch haben sich die Werte im Jahr 2022 im Vergleich zu den Vorjahren in fast jedem Linienbündel verbessert. Die Werte aller Linienbündel sind in Abbildung 10 dargestellt.

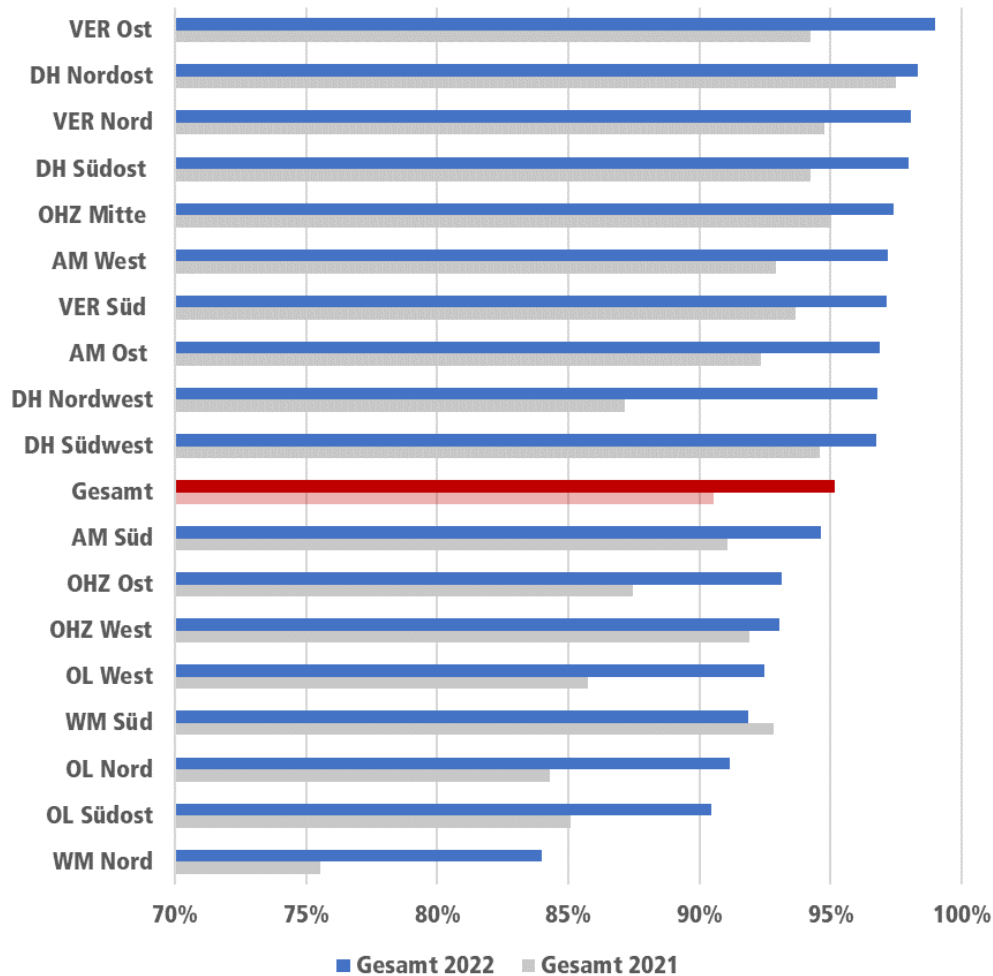


Abbildung 10: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr

### 2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit

Sauberkeit und Schadenfreiheit in und an den Fahrzeugen sorgen dafür, dass sich Fahrgäste während der Fahrt wohlfühlen. Die Entscheidung für oder gegen die Nutzung des ÖPNV unterliegt zwar nicht bei allen Fahrgastgruppen einer vollständigen Wahlfreiheit, aber gerade bei den Gelegenheitsnutzern gibt es meist auch eine Alternative zum ÖPNV. Insbesondere in diesen Fällen ist das Wohlfühlen ein Faktor der Entscheidungsfindung.

Während der Testfahrten wird die Sauberkeit und Schadenfreiheit der Karosserie (Fahrzeug außen), die Sauberkeit von Sitzen, Fenstern und weiteren Flächen im Fahrzeuginnen sowie die Schadenfreiheit der Sitze und Verkleidungen innerhalb der Fahrzeuge beurteilt. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse ergeben sich aus dem Mittelwert dieser Kriterien.

Im **Stadtverkehr** war bereits im letzten Qualitätsbericht für das Jahr 2021 eine Verbesserung der Schadenfreiheit und Sauberkeit zu beobachten gewesen. Im Jahr 2022 konnten abermals bessere Werte erreicht werden (siehe Abbildung 11). Die Verbesserung für die Straßenbahnen in Bremen sowie die Fahrzeuge in Delmenhorst und Oldenburg war deutlich. In Bremerhaven waren Verbesserungen auf dem ohnehin hohen Niveau kaum noch möglich.

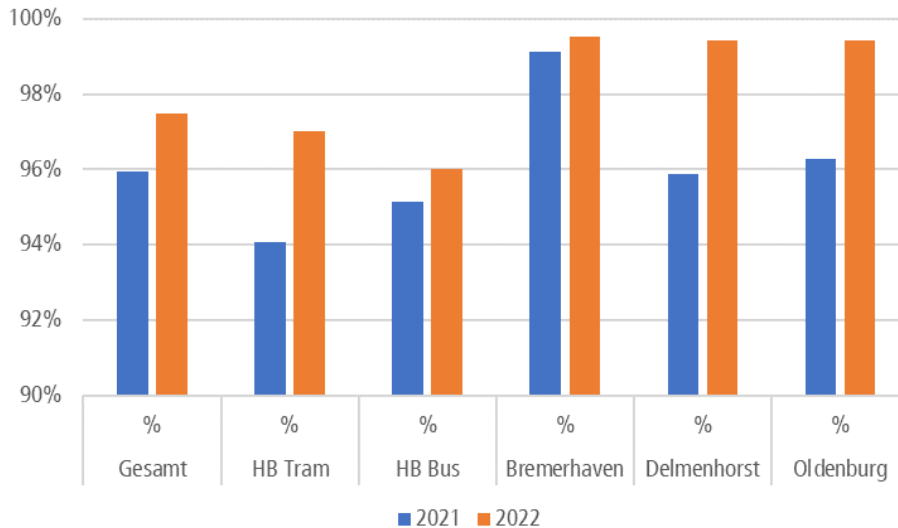


Abbildung 11: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Stadtbusverkehr

Im **Regionalbusverkehr** wurde ein Durchschnittswert von knapp **98%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr gab es keine Veränderung beim Durchschnitt. Auf Ebene der Linienbündel wurden im Vergleich zum Vorjahr Abweichung von +/- 2,5% festgestellt. Die Spanne des Gesamtwertes reicht von 93,3 % bis 100% (siehe Abbildung 12).

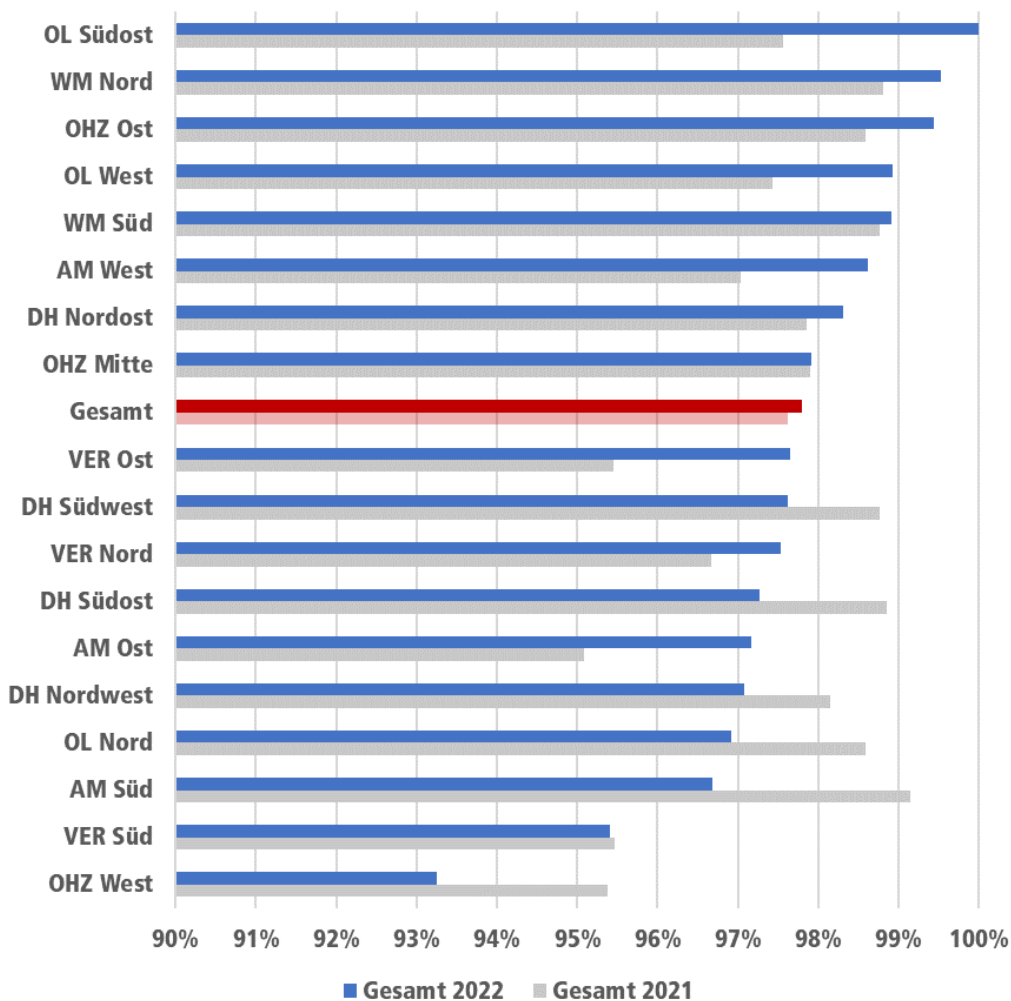


Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr



### 2.3.5 Verbundauftritt

Im Fahrzeugkonzept werden Vorgaben zur Gestaltung der im VBN-Gebiet verkehrenden Busse und Straßenbahnen gemacht. Damit wird ein verbundweit einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet. Die Fahrzeuggestaltung signalisiert den Fahrgästen die Zugehörigkeit zum VBN und die Nutzbarkeit des VBN-Tarifs. Der Verbundauftritt besteht aus einem Farbkopf in den Farben rot, blau, gelb oder grün und dem VBN-Logo an der Front und am Heck. Ausnahmen beim Farbkopf sind möglich, wenn das Fahrzeug z. B. mit einer Ganzwagenwerbung ausgestattet ist.

Der Verbundauftritt wird im Rahmen der Tests überprüft und nachfolgend als Mittelwert aus den drei Kriterien Farbkopf, VBN-Logo Front, VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt. Für die **Stadtverkehre** ergibt sich daraus ein Wert von **97,6%**. In Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg wurden keine Mängel festgestellt, die Straßenbahn in Bremen war nahezu mängelfrei. Bei den Bussen in Bremen konnte aufgrund des Subunternehmereinsatzes mit 93,7% ein auffällig schlechterer Wert festgestellt werden.

Für den **Regionalbusverkehr** konnte ebenfalls ein hoher Wert festgestellt werden. Farbkopf und VBN-Logos waren bei **96,5%** der Fahrzeuge zu finden. Auch in dieser Kategorie konnten im Vergleich zum Vorjahr Verbesserungen festgestellt werden. In den Linienbündeln Wesermarsch Nord (87%) und Oldenburg Nord (91,2%) wurden erneut die geringsten Erfüllungsgrade festgestellt.

### 2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller dargestellten Kategorieergebnisse. Der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation wird mit der doppelten Gewichtung der Kategorie Rechnung getragen.

Das Qualitätsniveau im **Stadtverkehr** ist wie in der Vergangenheit hoch und kaum noch verbesserbar. Der Durchschnitt liegt bei **98,7 %**, das sind 0,8 Prozentpunkte mehr als im vergangenen Jahr. Delbus ist mit 99,8% (2021: 98,8%) am besten bewertet. Im Stadtverkehr Oldenburg wurden 99,7% erreicht (2021: 98,2%). Die Straßenbahnen in Bremen liegen bei 99,4% (2021: 98,2%), BremerhavenBus bei 99,3 % (2021: 97,9%) und die VWG in Oldenburg erreicht 98,2%. Im Busbereich Bremen ergaben die Tests, bedingt durch den bereits erwähnten Einsatz von Subunternehmen infolge der nicht ausreichenden Personalverfügbarkeit, einen leicht verschlechterten Wert von 97,3% (2021: 97,8%).

Im **Regionalbusverkehr** wurde 2022 im Mittel ein Wert von 96,9% erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr verbesserte sich der Gesamtwert um 2,5 Prozentpunkte. In allen Linienbündeln wurden Verbesserungen erreicht, der Abstand zwischen dem Topwert und dem schlechtesten in der Rangliste beträgt 9,6 Prozentpunkte, im letzten Jahr waren es noch 13,2 Prozentpunkte. Drei Linienbündel (Osterholz West, Ammerland Süd und Wesermarsch Nord) unterschreiten einen Gesamtwert von 95%, 2021 war dies noch für acht Linienbündel der Fall. Alle drei genannten Linienbündel gehörten auch im vergangenen Jahr zu den Linienbündeln, die unterdurchschnittlich abgeschnitten haben.

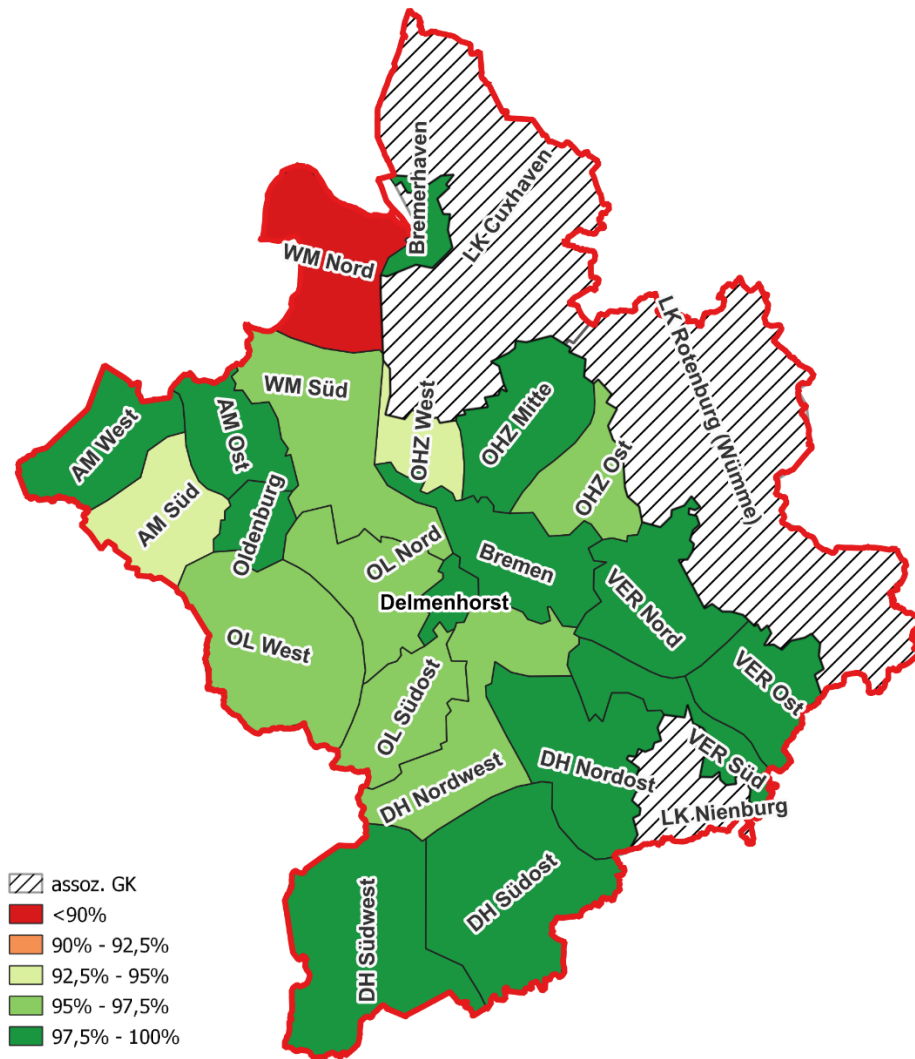


Abbildung 13: Gesamtwert 2022 Qualitätstests in Fahrzeugen

## 3 Qualität an Haltestellen

Haltestellen sind die Zugangspunkte zum ÖPNV. Die Qualität an Haltestellen spielt somit eine wichtige Rolle für das Gesamtsystem ÖPNV. Im Normalfall beschränkt sich die Aufenthaltsdauer an Haltestellen auf einen kurzen Zeitraum. Dennoch gibt es verschiedene Elemente, die für Fahrgäste und deren Zufriedenheit von Bedeutung sind. Wichtige Bausteine sind dabei die Qualität der Informationen zum ÖPNV-Angebot, die infrastrukturelle Ausstattung und die Aufenthaltsqualität. Für die Qualität der Fahrgastinformation sind die Verkehrsunternehmen zuständig und für die Haltestellen-Infrastruktur die Städte und Gemeinden.

### 3.1 Qualitätstests an Haltestellen

#### 3.1.1 Testumfang

Im Jahr 2022 wurden insgesamt mehr als 3.400 Haltestellentests durchgeführt, davon knapp 750 in den vier kreisfreien Städten und 2.650 in den Landkreisen des ZVBN. Nachfolgend erfolgt jedoch keine Auswertung der Ergebnisse aus dem Jahr 2022, sondern ein Blick auf die Tests 2020 bis 2022. Mit Ablauf des Testzeitraums 2020 bis 2022 kann erstmals die Qualität nahezu aller Haltestellen im ZVBN-Gebiet verglichen werden. Ziel war es, jede Haltestelle im ZVBN-Gebiet innerhalb der drei Jahre einmal getestet zu haben. Die Grundlage für die Berechnung der Anzahl stellt der GTFS-Datensatz<sup>5</sup> dar. Es wurden insgesamt ca. 9.000 Haltestellenmasten getestet, davon etwa 6.500 in den sechs Landkreisen und etwa 2.500 in den vier kreisfreien Städten. Für die Auswertung in Tabelle 3 des nachfolgenden Kapitels 3.2 wurde das HIS genutzt. Zwischen GTFS-Daten und HIS bestehen Abweichungen.

#### 3.1.2 Kriterienset

Ein wichtiger Orientierungspunkt an Haltestellen ist das Haltestellenschild. Neben den elementaren Informationen H-Zeichen, Liniennummer(n) und Linienziel(e) gibt es die Anforderung zur Anbringung des VBN-Logos und der Tarifzone.

Auf eine Darstellung der Kategorien Liniennummer und Linienziel wird verzichtet, da eine hundertprozentig korrekte Datenhaltung für den Zweck Qualitätsbericht nicht gewährleistet werden kann. Die Verläufe und Ziele vieler Linien der Bedienungsebene 3 unterscheiden sich von Fahrt zu Fahrt, so dass eine detaillierte Prüfung der erhobenen Daten und Mängel erforderlich ist. Im Rahmen des Vertragscontrollings ist die Prüfung sichergestellt. Es erfolgt jedoch keine Korrektur von Datenbankeinträgen mit fehlerhaft erhobenen Mängeln dieser Kategorie, die Verwendung der Daten für den Bericht wäre somit nicht korrekt.

Auch wenn sich viele Fahrgäste inzwischen ihre Fahrplaninformationen über digitale Kanäle, insbesondere den FahrPlaner (inkl. App), beschaffen, bleibt die Bedeutung gedruckter Fahrplaninformationen hoch. Bei den Haltestellentests wird das Alter der Fahrpläne überprüft, was einen Hinweis auf die Korrektheit der Fahrpläne geben kann.

Haltestellen mit Vitrinen bieten zudem Raum für weitere Informationen bspw. zum Tarif. Vitrinen an Haltestellen im Regionalbusverkehr sind mit einem aktuellen VBN-Plakat auszustatten. Alle getesteten Kriterien sind in der Übersicht der Anlage 1 aufgelistet. Eine Überprüfung der Inhalte von Fahrplänen ist im Rahmen der Tests nicht möglich.

<sup>5</sup> GTFS = General Transit Feed Specification: Dateiformat für Fahrplandaten

### 3.1.3 Testergebnisse

#### 3.1.3.1 Haltestellenschild

Die Qualität der Haltestellenschilder unterscheidet sich zwischen den kreisfreien Städten und den Landkreisen. Sehr guten Ergebnissen in den Städten stehen Mängel im Regionalbusbereich gegenüber.

##### Kreisfreie Städte

Der Mittelwert bzw. die Gesamtzielerreichung aller Kriterien zum Haltestellenschild liegt für die Jahre 2020 bis 2022 bei 97,6%. Die Unterschiede zwischen den vier Städten sind gering. Zwischen dem höchsten Wert (98%) und dem niedrigsten Wert (96,8%) liegen nur 1,2 Prozentpunkte. Vereinzelt Mängel waren in den Kategorien VBN-Logo und Tarifzonenummer festzustellen. In Oldenburg wurden häufiger verschmutzte Haltestellenschilder vorgefunden, was für den geringsten Gesamtwert ursächlich ist. In den anderen Kategorien gibt es kaum Unterschiede.

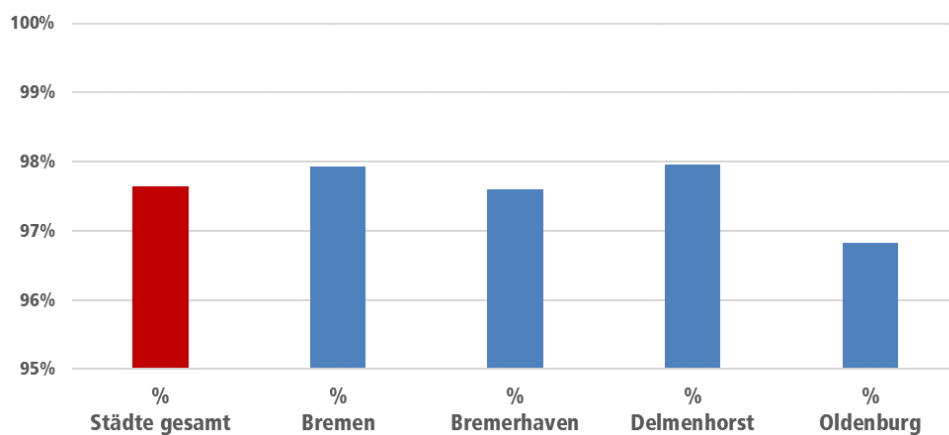


Abbildung 14: Gesamtwert Haltestellenschild kreisfreie Städte

##### Landkreise

An den mehr als 6.500 überprüften Haltestellen fehlte an etwa jeder 100. Position das Haltestellenschild oder das Haltestellenschild wurde nicht an der Haltestellenposition gefunden. Auffällig häufig war dies im Landkreis Wesermarsch der Fall. Darüber hinaus war bei 3,7% der Haltestellen der Haltestellenname nicht korrekt oder nicht vorhanden (siehe Abbildung 15). Die meisten dieser Fälle gab es in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch, in denen auch die Sauberkeit der Schilder geringer ist. Anteilig die meisten sauberen und damit auch lesbaren Haltestellenschilder wurden in den Landkreisen Diepholz und Oldenburg gefunden.

**Haltestellenname vorhanden und korrekt?**

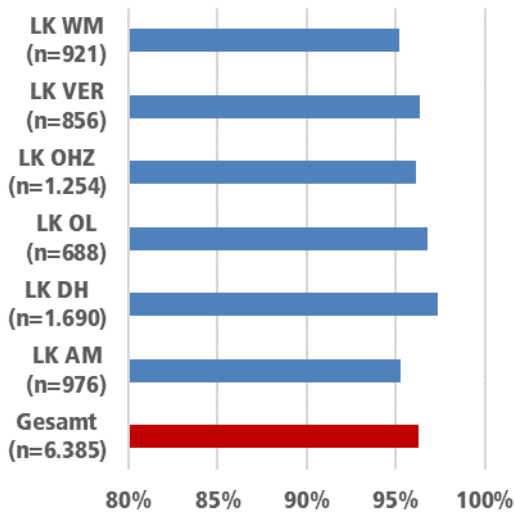


Abbildung 15: Korrektheit des Haltestellenamens

**Haltestellenschild sauber?**

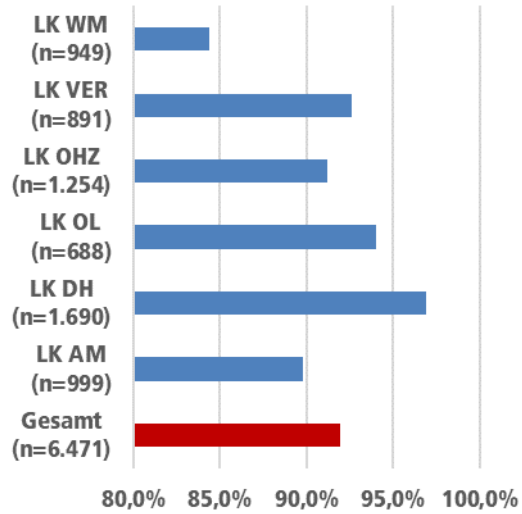


Abbildung 16: Sauberkeit der Haltestellenschilder

**Tarifzone vorhanden und korrekt?**

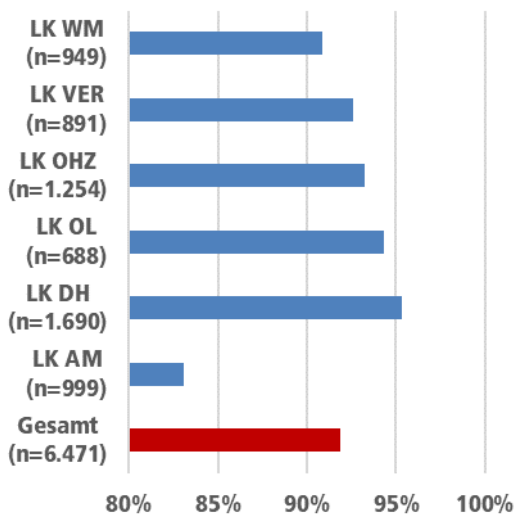


Abbildung 17: Erfüllungsgrad Tarifzonennummern auf Haltestellenschildern

**VBN-Logo vorhanden und erkennbar?**

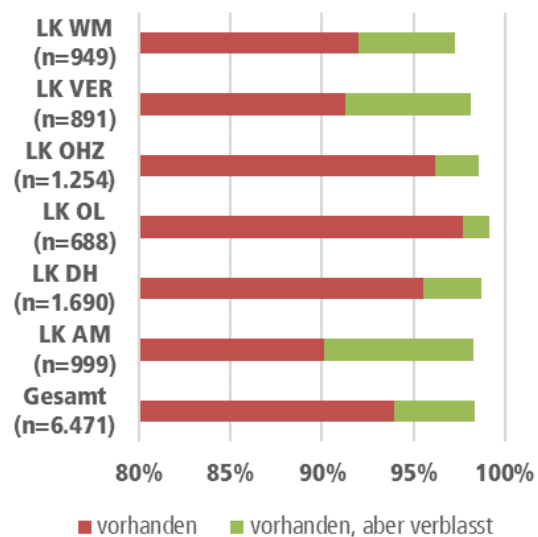


Abbildung 18: VBN-Logo auf Haltestellenschildern

Ein anderes Bild ergibt sich beim Blick auf das Vorhandensein und die Korrektheit der Tarifzone (siehe Abbildung 17). Abgesehen von den Haltestellenschildern im Landkreis Ammerland sind in den anderen Landkreisen ungefähr 90% bis 95% der Haltestellenschilder mit korrekten Tarifzonennummern beklebt. Das VBN-Logo ist auf fast allen Haltestellenschildern aufgeklebt. Die Lesbarkeit ist jedoch nicht immer gegeben. In den Landkreisen Ammerland, Verden und Wesermarsch sind bis zu 10% der Logos verblasst (siehe Abbildung 18).

Die Erfüllungsgrade der verschiedenen Testkriterien schwanken für die jeweilige Haltestelle. Für die einzelnen Landkreise gleichen sich bessere und schlechtere Kategoriewerte in unterschiedlichem Maße aus. Auch wenn der Schwankungsbereich klein ist, muss eine insgesamt schlechtere Qualität der Haltestellenschilder in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch festgehalten werden. Der Gesamtwert setzt sich zusammen aus den Einzelwerten „Schild vorhanden?“, „Haltestellenname vorhanden/korrekt?“, „Schadenfreiheit“, „Sauberkeit“, „Tarifzone vorhanden/korrekt“, „VBN-Logo vorhanden/korrekt“, H-Zeichen vorhanden“



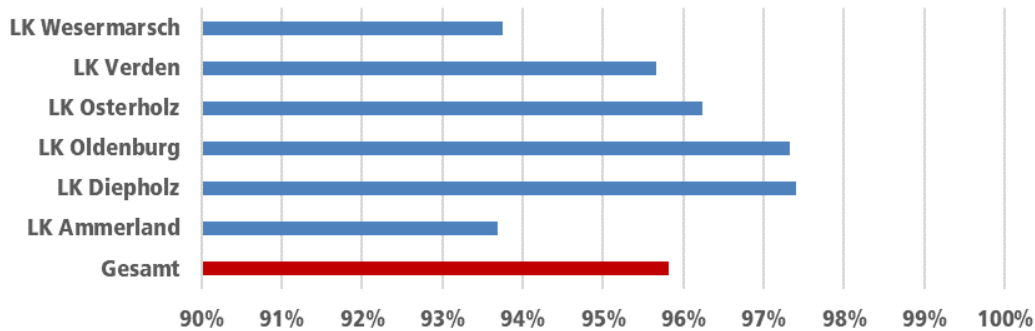


Abbildung 19: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN

### 3.1.3.2 Fahrplanaushang

Die Tests beinhalten eine Überprüfung des Gültigkeitsdatums der ausgehängten Fahrpläne. Darüber hinaus wird die Lesbarkeit der Aushänge überprüft.

Die Qualität der Fahrplanaushänge in den Stadtverkehren ist hoch. Vereinzelt wurden beschädigte Fahrplankästen, verblasste oder unleserliche Fahrplanaushänge vorgefunden. Alle diese Mängel kommen jedoch nur in Ausnahmefällen vor. Die Aktualität der Fahrpläne ist hoch.

Im Regionalbusverkehr sind die Fahrplankästen in sehr seltenen Fällen beschädigt (<1%) oder die Fahrpläne nicht lesbar (<1%). Bei den Tests wurden jedoch viele ältere Fahrpläne gefunden. Älter heißt, dass auf dem Fahrplan die Gültigkeit bereits im vorletzten Jahr vor dem Test begann. In den Jahren 2020 bis 2022 war dies bei 15% aller Haltestellen im gesamten Regionalbusbereich der Fall (siehe Abbildung 20; nicht lesbar bedeutet, dass das Gültigkeitsdatum verdeckt/nicht zu erkennen war). Ältere Fahrpläne bedeuten jedoch nicht zwangsläufig, dass diese nicht mehr aktuell sind. Ein höheres Alter der Fahrgastinformationen erhöht jedoch die Unsicherheit der Fahrgäste im Umgang mit dem System ÖPNV. Differenziert nach Landkreisen ist die Quote älterer Fahrpläne mit 35% im Landkreis Wesermarsch am höchsten. Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil in den Landkreisen Ammerland und Osterholz. In den Landkreisen Diepholz, Oldenburg und Verden ist der Anteil älterer Fahrpläne mit 10% unterdurchschnittlich.

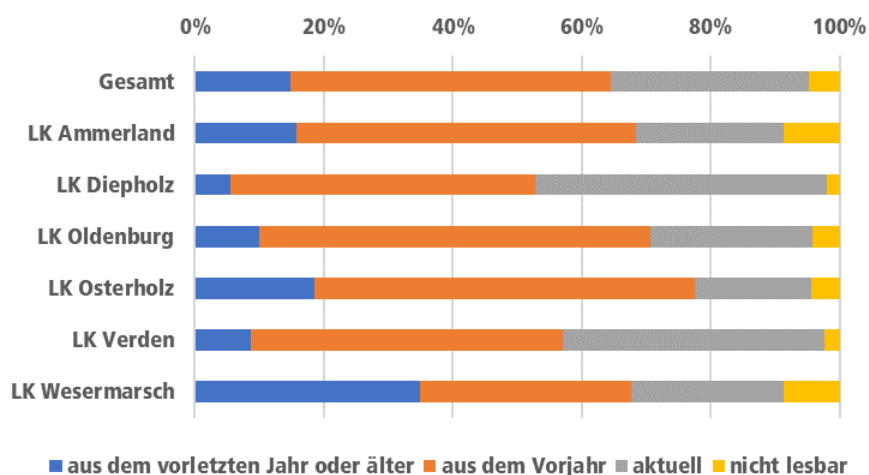


Abbildung 20: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr

### 3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit

Neben der Überprüfung der elementaren Fahrgastinformationen erfolgt im Rahmen der Qualitätstests zudem eine Überprüfung der Sauberkeit und Schadenfreiheit der Warteflächen und Fahrgastunterstände. Dazu gehört eine Kontrolle der Vitrienen in den Fahrgastunterständen und der Mülleimer.

#### Kreisfreie Städte

Weder die Sauberkeit noch die Schadenfreiheit stellt in den kreisfreien Städten ein Problem dar. Es gibt nur wenige Fälle verdreckter oder beschädigter Warteflächen und Fahrgastunterstände sowie überfüllter Mülleimer. In den Jahren 2020 bis 2022 wurden bei allen Kriterien in weniger als 5% der Tests Mängel festgestellt. Nennenswerte Ausnahmen sind die Sauberkeit der Vitrienen in Delmenhorst (jede 10. Vitrine war verschmutzt) und die Aufnahmefähigkeit der Mülleimer in Bremerhaven (5% der Mülleimer waren voll). Ein möglicher Grund für letztere Problematik könnte ein zu großer Abstand zwischen den Leerungen der Mülleimer sein. Darüber hinaus sind keine strukturellen Probleme zu konstatieren.

#### Landkreise

Auch in den Landkreisen konnten meist saubere und schadenfreie Haltestellen vorgefunden werden. Die Sauberkeit wird als Gesamtwert für die Wartefläche, den Fahrgastunterstand, die Vitrine, Sitzgelegenheiten und die Aufnahmefähigkeit von Mülleimern zusammengefasst. Da nicht alle Elemente an jeder Haltestelle vorhanden sind, erfolgt eine entsprechende Gewichtung. Die Spanne der ermittelten Gesamtwerte für die Landkreise ist gering, zwischen dem schwächsten Wert und dem besten Wert liegen 3,3 Prozentpunkte. Etwas überdurchschnittlich ist die Sauberkeit in den Landkreisen Ammerland, Diepholz, Oldenburg und Verden. Unterdurchschnittliche Werte wurden in den Landkreisen Osterholz und Wesermarsch festgestellt.

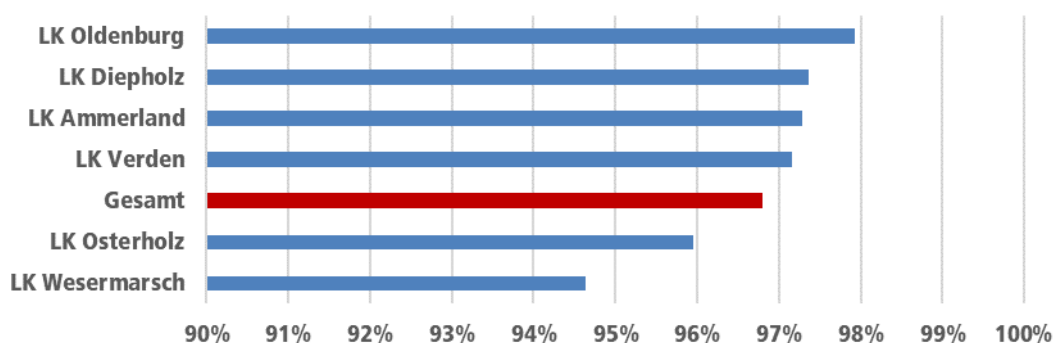


Abbildung 21: Sauberkeit an Haltestellen (Gesamtwert)

Die Abstufungen zwischen den Landkreisen gelten auch für die Schadenfreiheit, allerdings ist das Gesamtniveau höher. Für keinen Landkreis wurde ein Gesamtwert unter 96,5% ermittelt.

### 3.1.3.4 Vitrienausstattung und VBN-Plakat

Von den in den Jahren 2020 bis 2022 etwa 6.500 getesteten Haltestellen in den Landkreisen waren 1.152 mit einer Vitrine ausgestattet. Für die Vitrienen wird geprüft, ob das VBN-Plakat vorhanden und aktuell ist. Durchschnittlich ist jede vierte Vitrine nicht, wie vorgesehen, mit einem VBN-Plakat ausgestattet. Im Landkreis Oldenburg sind es 40%. In den Landkreisen Osterholz und Wesermarsch sind es fast 30%. Die Aktualität der VBN-Plakate war in den Tests weniger ein Problem. Etwas mehr als 3% der VBN-Plakate waren nicht mehr aktuell. Über dem Durchschnitt (höherer Anteil geringerer Aktualität) lag der Wert im Landkreis Oldenburg (8,8%) sowie in den Landkreisen Verden (5,3%) und Wesermarsch (5,8%).

Im Stadtverkehr sind die Vitrienen nicht einheitlich ausgestattet. Die Ausstattung unterscheidet sich je nach Stadt. Die konkrete Ausstattung der Vitrienen in den Stadtverkehren ist nicht Teil der Qualitätstests.

### 3.2 Infrastruktur an Haltestellen

Die infrastrukturellen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen, die nicht in den Qualitätstests geprüft werden, liegen in der Zuständigkeit der Städte und Gemeinden. Mit dem Haltestellen-Informationssystem (HIS) von VBN/ZVBN liegt eine umfangreiche Datenbank aller Haltestellen im VBN-Gebiet vor.

Tabelle 3 enthält eine Zusammenstellung der HIS-Daten zur barrierefreien Ausstattung von Haltestellen und bildet somit vordringlich notwendige Ausstattungsmerkmale ab. Vor dem Hintergrund des Ziels zur Herstellung der vollständigen Barrierefreiheit ergibt sich aus den Daten ein nicht unerheblicher Handlungsbedarf. Für das ZVBN-Gebiet wurde mit der Fortschreibung des Nahverkehrsplans (2023 – 2027)<sup>6</sup> auf Basis eines Gutachtens<sup>7</sup> ein Verfahren zur Bewertung des Bestandes eingeführt.

	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %
<b>Stadt Bremen</b>	1.362	98,5%	1,5%	7,7%	30,0%
<b>Stadt Bremerhaven</b>	378	98,1%	51,6%	50,0%	47,9%
<b>Stadt Delmenhorst</b>	418	99,5%	34,0%	26,1%	28,2%
<b>Stadt Oldenburg</b>	678	99,3%	66,5%	74,8%	92,9%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.836</b>	<b>98,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>32,1%</b>	<b>47,2%</b>
<b>Landkreis Ammerland</b>	1.085	79,9%	19,2%	9,1%	20,1%
<b>Landkreis Diepholz</b>	1.781	71,3%	14,5%	4,0%	11,6%
<b>Landkreis Oldenburg</b>	1.336	81,7%	17,0%	7,1%	16,8%
<b>Landkreis Osterholz</b>	962	74,3%	14,8%	12,8%	17,7%
<b>Landkreis Verden</b>	1.160	72,3%	21,7%	15,0%	24,6%
<b>Landkreis Wesermarsch</b>	1.093	68,8%	14,1%	12,4%	18,8%
<b>Summe Landkreise (ZVBN)</b>	<b>7.417</b>	<b>74,6%</b>	<b>16,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>17,6%</b>
<b>Landkreis Cuxhaven</b>	976	76,4%	11,6%	7,8%	10,5%
<b>Landkreis Rotenburg</b>	897	67,7%	13,8%	6,4%	13,9%
<b>Summe assoz. GK</b>	<b>1.873</b>	<b>72,2%</b>	<b>12,7%</b>	<b>7,1%</b>	<b>12,1%</b>

Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 22.03.2023)

Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den kreisfreien Städten stellt dies kein Problem dar, wohingegen in den Landkreisen ungefähr jede vierte Haltestelle keine befestigte Wartefläche hat. Neben den Bodenindikatoren für Blinde und sehbehinderte Menschen, ist ein erhöhter Bordstein die wesentliche Voraussetzung für Barrierefreiheit. Im VBN werden mindestens 18cm als erforderlich angesehen. Je nach Ausbaustandard und eingesetzter Fahrzeugflotte werden im Idealfall bis zu 22cm hohe Bordsteine vorgesehen, um vollständige Barrierefreiheit im Sinne des PBefG (Ein- und Ausstieg ohne fremde Hilfe) zu erreichen. Zwischen den kreisfreien Städten gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. Die niedrige Quote der entsprechend ausgestatteten Haltestellen in Bremen ist damit zu begründen, dass bei der BSAG die Barrierefreiheit für Personen im Rollstuhl fahrzeugseitig über einen Lift sichergestellt wird. Ein selbständiges Ein- und Aussteigen für andere mobilitätseingeschränkte Personen kann damit jedoch nicht gewährleistet werden. Auch zwischen den Landkreisen unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt sind etwa 17% aller Haltestellenmasten mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr um etwa zwei Prozentpunkte verbessert. Dies gilt auch für die Ausstattung der Haltestellen mit taktilen Elementen. Es ist jedoch weiterhin ein hoher Nachholbedarf bei der Ausstattung der Haltestellen festzuhalten.

<sup>6</sup> ZVBN (Hrsg.) 2022: Nahverkehrsplan 2023 – 2027, verfügbar unter <https://zvbn.de/bibliothek/>

<sup>7</sup> Planersocietät (2022): Bestandsaufnahme & Priorisierung des barrierefreien Haltestellenausbaus, verfügbar unter <https://zvbn.de/barrierefreiheit/>



Linie	Strecke
RE1	Hannover – Bremen – Oldenburg – Emden/Norddeich
RE4	Bremen – Rotenburg (W) – Hamburg
RE8	Hannover – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE9	Osnabrück – Diepholz – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE18	Wilhelmshaven – Oldenburg – Osnabrück
RE19	Wilhelmshaven – Oldenburg – Bremen
RS1	Bremen-Farge – Bremen-Vegesack – Bremen – Verden
RS2	Bremen – Osterholz-Scharmbeck – Bremerhaven-Lehe
RS3	Bremen – Oldenburg – Bad Zwischenahn
RS4	Bremen – Hude – Nordenham
RB33	Cuxhaven – Bremerhaven – Bremervörde – Buxtehude
RB37	Bremen – Visselhövede – Uelzen
RB58	Bremen – Delmenhorst – Wildeshausen – Osnabrück
RB76	Rotenburg (W) – Verden

Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet

Aus Abbildung 23 gehen deutliche Unterschiede zwischen den Linien bzw. Netzen hinsichtlich der Pünktlichkeit hervor. Die besten Pünktlichkeitswerte werden auf Linien erzielt, die entweder nur kurze Linienwege haben (RB76) oder weitgehend ohne weitere konkurrenzierende Verkehre im Netz unterwegs sind (RB33). Im Netz der Regio-S-Bahn (RS1 bis RS4) sind 2022 etwa 90% der Zugfahrten maximal fünf Minuten verspätet gewesen. Im Jahr 2021 wurden ähnliche Werte erreicht. Die Pünktlichkeit im Expresskrenz (RE1, RE8, RE9) hat sich im Jahr 2022 hingegen verschlechtert. Etwas mehr als 85% der Abfahrten und Ankünfte erfolgten mit maximal fünf Minuten Verspätung.

Bedingt durch einen weitgehend eingleisigen Streckenverlauf im südlichen Linienverlauf und die rege Baustellenstätigkeit im nördlichen Abschnitt (Ausbau der Strecke Oldenburg-Wilhelmshaven zur Anbindung des Jade-Weser-Ports) gibt es auf der Linie RE18 des Weser-Ems-Netz viele Verspätungen. Auch

für die Linie RB58 gilt das Problem des eingleisigen Streckenverlaufs bei gleichzeitig geringer Zahl von Begegnungsstellen. Die Pünktlichkeitswerte der Linien im Weser-Ems-Netz leiden, wie auch in den vergangenen Jahren, unter diesen Voraussetzungen.

Auffällig negativ ist die Entwicklung auf den Linien RE4 und RB41, für die deutlich geringere Pünktlichkeitswerte als im Jahr 2021 festgestellt werden konnten. Die Linie RB41 verkehrt in weniger als 80% der Fälle pünktlich (maximale Abweichung von 5 Minuten), die Linie RE4 ist in etwas mehr als jedem vierten Fall nicht pünktlich.

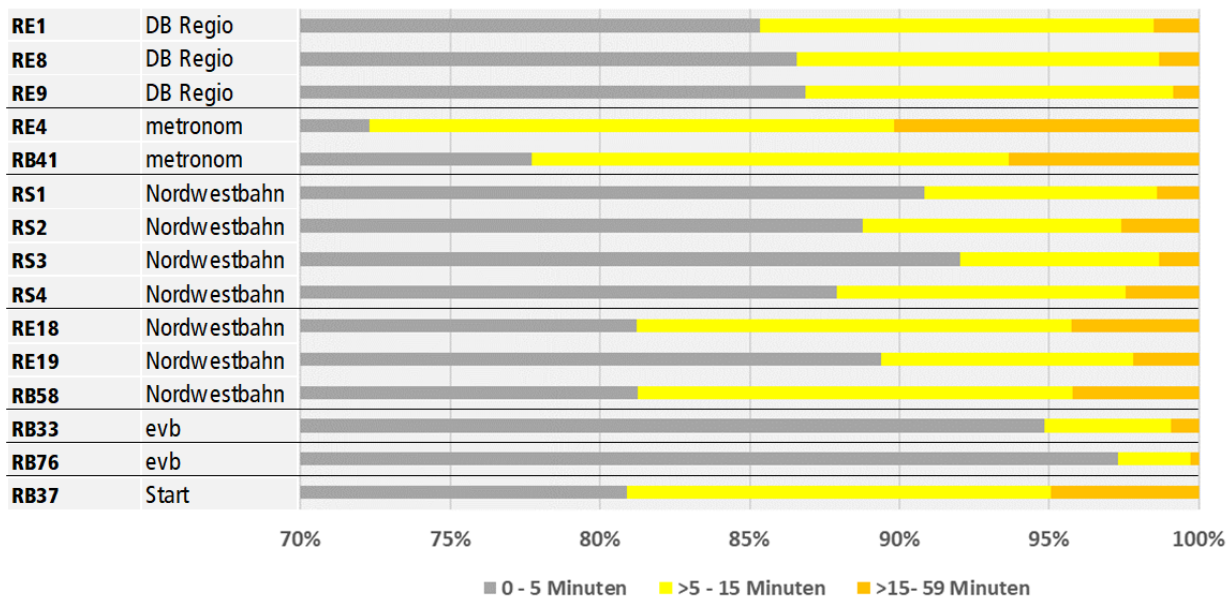


Abbildung 23: Pünktlichkeit aller SPNV-Linien mit Streckenabschnitten im VBN



## 4.2 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitätsuntersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.<sup>8</sup> Ferner erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet.

### 4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

Alle Bahnstationen im Land Bremen werden von der Agentur Bahnstadt seit 2012 jährlich auf ihre Qualität untersucht. Die niedersächsischen Stationen im VBN werden alle zwei Jahre untersucht, zuletzt im Jahr 2021.

Mit den Qualitätskontrollen an den Stationen wird eine möglichst unabhängige Betrachtung des Zustands aus Fahrgastsicht erreicht. Das Hauptaugenmerk liegt auf den drei Bereichen Information, Wartekomfort und Service. Durch die Schaffung einer objektiven Vergleichbarkeit und Dokumentation soll die Entwicklung der Stationen dargestellt und gegenüber den Stationsbetreibern (DB Station & Service Bahnhofsmanagement Bremen/Osnabrück und Hannover, Farge-Vegesacker Eisenbahn-Gesellschaft, Eisenbahn- und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser) kommuniziert werden. Dafür werden in sechs Kategorien rund 30 Merkmale (z.B. Zustand Wetterschutz, Aktualität der Aushänge und Zustand der Vitrinen) detailliert aufgenommen und mit Noten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) bewertet. Die Erhebungsergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, da sie auf Basis einer einmaligen Begehung und Aufnahme der Stationen basieren.

In der Gesamtbewertung vieler Stationen in Bremen (siehe Abbildung 24) ist über die vergangenen Jahre ein leichter Abwärtstrend zu beobachten gewesen, der im Jahr 2021 gestoppt werden konnte. Es waren sogar wieder geringfügige Verbesserungen sichtbar, die auch im Jahr 2022 bestätigt werden konnten.

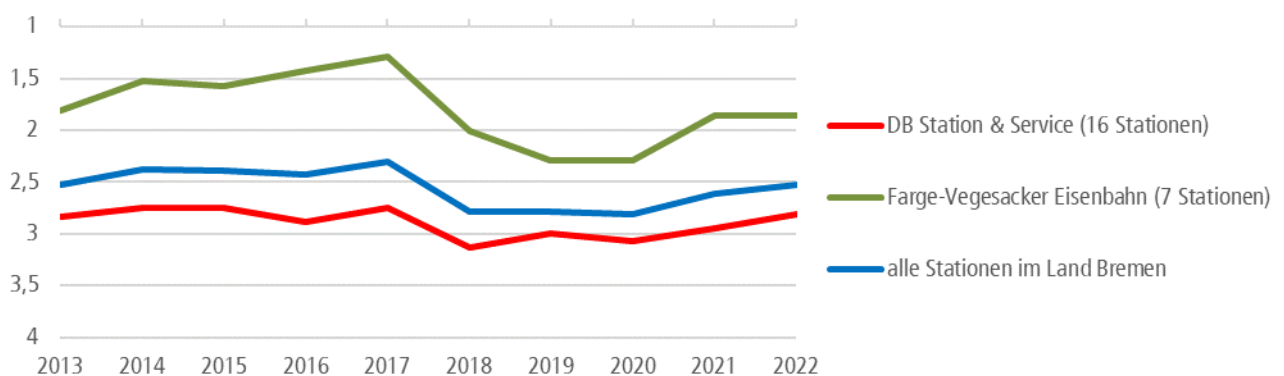


Abbildung 24: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen ab 2013

Bei den niedersächsischen Stationen schwankt die Bewertung geringfügig, ein eindeutiger Trend ist nicht erkennbar (siehe Abbildung 25). Die vier Stationen der evb wurden besser bewertet als die mehr als 50 Stationen der DB Station & Service. Im Laufe der vergangenen Jahre wuchs die Anzahl der Stationen im Zuständigkeitsbereich von DB Station & Service von 55 auf aktuell 60. Diese setzen sich zusammen aus 59 Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Bremen<sup>9</sup> und einer Station im Bereich des Bahnhofsmanagements Hannover.

<sup>8</sup> Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.

<sup>9</sup> Das Bahnhofsmanagement Bremen wurde Ende 2016 mit dem Bahnhofsmanagement Osnabrück zusammengeführt.

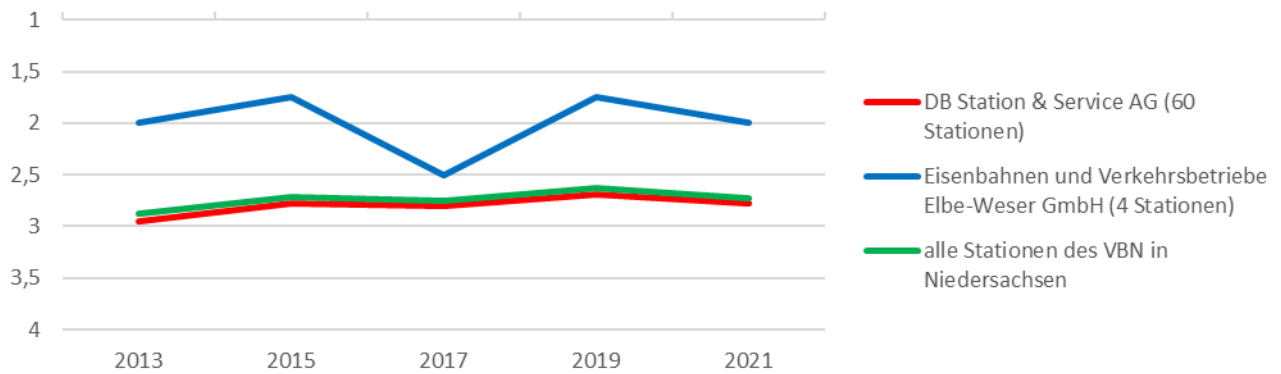


Abbildung 25: Bewertung der SPNV-Station im niedersächsischen Teil des VBN ab 2013

### 4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN

Die Bahnhöfe und Stationen im VBN werden fortlaufend erneuert und sukzessive barrierefrei umgebaut. Zuständig für den barrierefreien Ausbau sind als Eigentümer der Stationen die Eisenbahninfrastrukturunternehmen und der Bund. Die Länder Niedersachsen und Bremen steuern erhebliche finanzielle Mittel bei. Abhängig von den örtlichen Gegebenheiten wird die stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige entweder über Rampen oder Aufzüge sichergestellt.

Von den insgesamt 87 Bahnhöfen und Stationen im VBN befinden sich 23 im Land Bremen und 64 im niedersächsischen Teil des VBN. Fast 90% der Stationen sind bereits barrierefrei ausgebaut (siehe Tabelle 5). Im Land Bremen sind die Stationen Hemelingen, Neustadt und Sebaldsbrück noch nicht oder nur eingeschränkt barrierefrei zugänglich. Der barrierefreie Um- und Ausbau ist für die nächsten Jahre vorgesehen. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll aufgelassen und durch die Station Föhrenstraße ersetzt werden. Im niedersächsischen Verbundgebiet besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Augustfehn, Barrien, Bramstedt, Dreye, Lemförde und Westerstede-Ocholt. Die Bauarbeiten für den barrierefreien Ausbau in Augustfehn dauern noch bis Sommer 2023 an. In Lemförde und Westerstede-Ocholt ist der Baubeginn innerhalb der nächsten zwei Jahre zu erwarten. Das Problem an den verbliebenen Haltepunkten in Barrien, Bramstedt und Dreye ist die barrierefreie Erreichbarkeit der Bahnsteige, nicht die mangelnde Barrierefreiheit der Bahnsteige selbst. An diesen ist der niveaugleiche Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge möglich.

Land	Stationen im VBN	davon Stationen mit barrierefrei erreichbaren Bahnsteigen	
		Anzahl	%
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	58	91%
Summe	87	78	90%

Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN

## 5 Kundenanliegen und Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung und Statistik von Kundenanliegen wird von den meisten VBN-Unternehmen die Software Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) genutzt. Die Anzahl der eingegebenen Vorgänge ist zwischen den Stadtverkehren, Regionalbusverkehren und dem SPNV jedoch unterschiedlich. Die Auswertung der Kundenanliegen aus 2022 erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2022 auf die Problemkategorien.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbus- verkehr	Regionalbus- verkehr	SPNV	VBN allgemein
<b>Betrieb</b>	20%	19%	34%	48%	1%
<b>Erschließung/Angebot</b>	4%	4%	4%	9%	2%
<b>Fahrgastinformation</b>	9%	7%	7%	13%	48%
<b>Fahrplan/Anschlüsse</b>	2%	2%	3%	2%	0%
<b>Fahrzeuge</b>	5%	6%	2%	3%	0%
<b>Haltestellen/Stationen</b>	3%	3%	1%	3%	0%
<b>Personal</b>	48%	52%	46%	9%	1%
<b>Service-/Verkaufsstellen</b>	6%	5%	1%	9%	36%
<b>Sicherheit</b>	0%	1%	0%	2%	0%
<b>Tarif</b>	1%	1%	1%	1%	3%
<b>Sonstiges</b>	1%	1%	1%	1%	8%
<b>Summe</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien

Im **Busbereich (Stadtverkehr und Regionalbusverkehr)** werden die meisten Beschwerden zum Thema Personal aufgenommen. Unter diese Kategorie können sehr unterschiedliche Problempunkte fallen, u.a. Beschwerden zur Freundlichkeit, zur Fahrweise, zum Ein- und Aussteigevorgang oder dem Nicht-Bedienen von Haltestellen. Im Vergleich zu den Vorjahren nimmt die Bedeutung der Kategorie Personal jedoch ab. Eine zunehmende Tendenz ist für Beschwerden aus der Kategorie Betrieb zu beobachten (u.a. Pünktlichkeit, Verfrühung, Anschlüsse). Im **SPNV** entfallen auf diese Kategorie die meisten Beschwerden. Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit der Zuständigkeit für den FahrPlaner und weitere Elemente der Fahrgastinformation wird in erster Linie auch zu diesen Punkten kontaktiert. Im Vergleich zu den Vorjahren haben Beschwerden zum Bereich Service-/ Verkaufseinrichtungen zugenommen, eine abnehmende Tendenz war für die Kategorie Tarif zu beobachten.

## 6 VBN-Mobilitätsgarantie

Die zum 01.04.2021 gestartete VBN-Mobilitätsgarantie ermöglicht es, Fahrgäste im Verspätungsfall unabhängig von der Verspätungsursache zu entschädigen. In Einzelfällen gibt es auch die Möglichkeit für die Erstattung von Taxikosten. Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel im VBN-Tarif.

Wurden innerhalb des Jahres 2021 (April bis Dezember) etwa 2.000 Garantiefälle bearbeitet, waren es im Jahr 2022 schon 8.500 (siehe Abbildung 26). Die Gesamtauszahlungssumme betrug ca. 26.600 Euro. Etwas mehr als 10% der Anträge waren unberechtigt und wurden abgelehnt. Aus Kulanz positiv beschieden wurden ca. 3% aller Anträge. Darüber hinaus kann die Inanspruchnahme wie folgt beschrieben werden:

- In mehr als 80% der Fälle waren verspätete Fahrten des SPNV ursächlich für den Garantieanspruch.
- Knapp über 90% aller Fälle wurden von Fahrgästen mit Zeitkarten (MIA, JobTicket, TIM-Ticket MonatsTicket) eingereicht.
- Die Taxikostenerstattung hat eine untergeordnete Rolle gespielt.

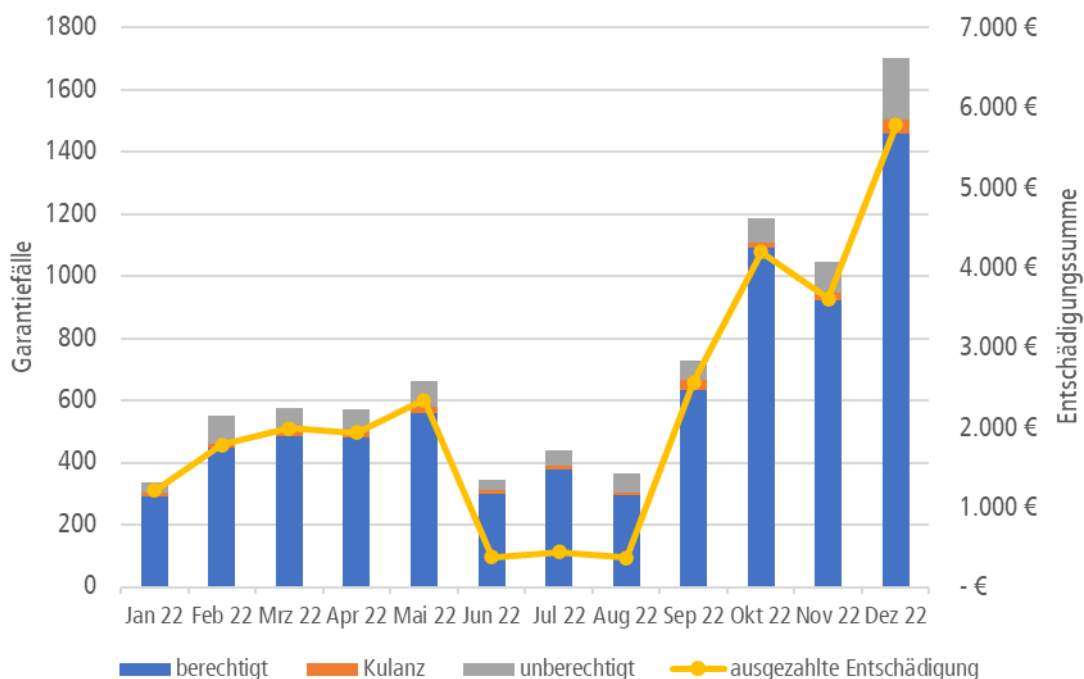


Abbildung 26: Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2022

Die Anzahl der eingegangenen Anträge schwankte im Jahresverlauf. In den ersten fünf Monaten des Jahres war ein konstanter Zuwachs der Fälle zu beobachten. Mit Einführung des 9-Euro-Tickets gingen die Antragszahlen zurück. Die Gründe hierfür waren sicherlich der ohnehin günstige Ticketpreis sowie die damit verbundene symbolische Entschädigungshöhe von 1 Euro pro berechtigtem Garantiefall. Mit dem Auslaufen des 9-Euro-Ticket-Zeitraums setzte sich der Trend der ersten fünf Monate des Jahres fort und die Antragszahlen stiegen wieder an. Im letzten Quartal konnten in jedem Monat mehr als 1.000 Garantiefälle gezahlt werden, im Dezember waren es sogar mehr als 1.500. Das letzte Quartal war geprägt durch eine weitere Corona-Welle, bei einer ohnehin angespannten Personallage in der Branche, und die damit zusammenhängende hohe Zahl personalbedingter und kurzfristiger Ausfälle.

## 7 Kundenzufriedenheit

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt im VBN im Rahmen einer nationalen Erhebung, die durch das Marktforschungsunternehmen KANTAR TNS durchgeführt wird. Seit 1998 kann auf diese Weise die regionale Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN mit der Zufriedenheit in vielen weiteren Verkehrsverbänden in Deutschland verglichen werden. Das Kundenbarometer setzt sich aus den Ergebnissen einer subjektiven Bewertung der Zufriedenheit für eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen aus den Bereichen Angebot, Tarif, Verkehrsmittel, Haltestellen und Stationen, Sicherheit sowie Kundenbeziehung zusammen. Die Erhebungen für das Kundenbarometer werden jährlich durchgeführt, der VBN beteiligt sich jedoch nur alle zwei Jahre daran. Im Jahr 2022 wurden keine aktuellen Daten erhoben. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf das Jahr 2021 und wurden in identischer Form bereits im Qualitätsbericht 2021 veröffentlicht. Im Jahr 2021 wurden 2.604 Menschen interviewt. Die Befragung fand telefonisch und online statt. Voraussetzung für die Teilnahme ist die ÖPNV-Nutzung (mindestens einmal im vergangenen Jahr). Die Repräsentativität für das gesamte VBN-Gebiet ist über eine Schichtung der Stichprobe nach regionalen Einheiten sichergestellt.

Zur Beurteilung der Ergebnisse ist ein Blick auf die Bewertungs-/Benotungsskala hilfreich, die von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden) reicht. Diese Benotung wurde durch KANTAR TNS zu Bewertungsgruppen von sehr gut bis sehr schlecht zusammengefasst.

### 7.1 Globalzufriedenheit

Anhand der Globalzufriedenheit lässt sich die allgemeine Gesamtzufriedenheit mit dem VBN abbilden. Diese ist unabhängig von der Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen. Es besteht aber ein unterschiedlich großer Einfluss der Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen auf die Globalzufriedenheit.

Der Wert der Globalzufriedenheit mit dem VBN lag 2021 bei „eher guten“ 2,64. Seit 1998 ist die Gesamtzufriedenheit insgesamt gestiegen, jedoch stieg sie nicht immer kontinuierlich. Seit 2004 wird die Gesamtzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN kontinuierlich besser bewertet als der ÖPNV im Branchenschnitt.

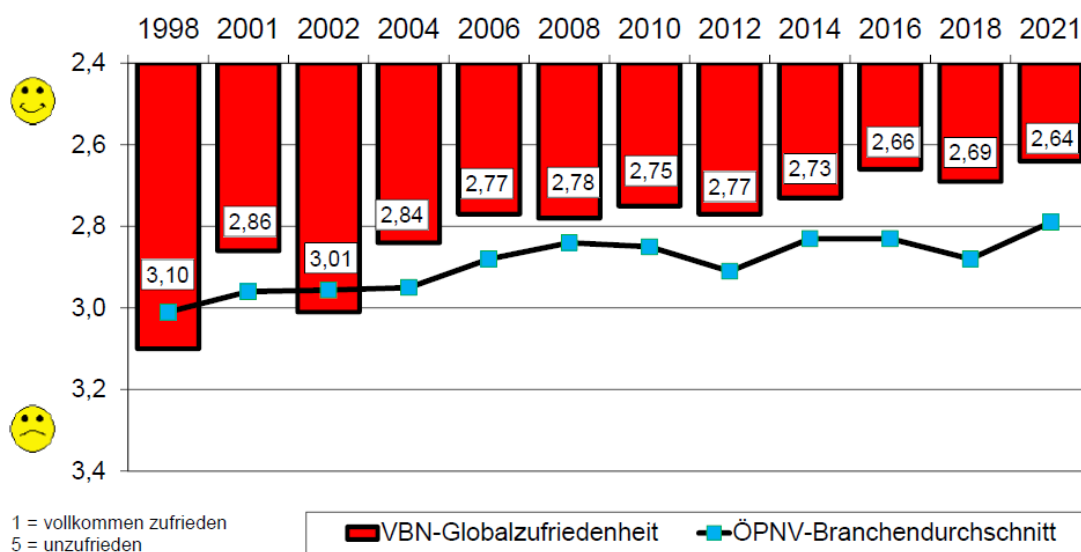


Abbildung 27: Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt

Auf der Betrachtungsebene der Städte und Landkreise im VBN lässt sich die Zufriedenheit differenzierter betrachten. Mit „gut“ wurde 2021 der ÖPNV in den Städten Bremerhaven und Delmenhorst sowie im Landkreis Ammerland von den Kunden bewertet. Eine „eher gute“ Gesamtzufriedenheit wurde in den Städten Bremen und Oldenburg sowie in den Landkreisen Diepholz, Oldenburg, und Wesermarsch erzielt. „Durchschnittlich“ ist die Gesamtzufriedenheit in den Landkreisen Osterholz und Verden.

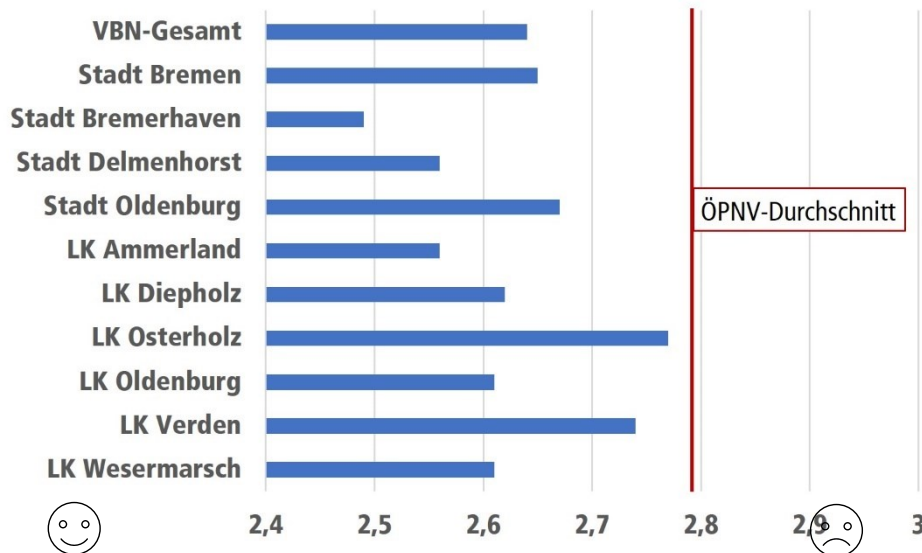


Abbildung 28: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN

Eine weitere Betrachtungsebene stellen die von den Befragten genutzten Hauptverkehrsmittel dar. Werden Straßenbahn und Stadtbus noch „gut“ bewertet, liegen Regionalbus, SPNV und IC<sup>10</sup> mit einer „durchschnittlichen“ oder „eher schlechten“ Bewertung deutlich darunter. Die Bewertungen des Regionalbusses und des SPNV haben sich im Vergleich zu den Kundenbarometerausgaben der vergangenen Jahre deutlich verbessert, wohingegen sich die Bewertung des IC verschlechtert hat.

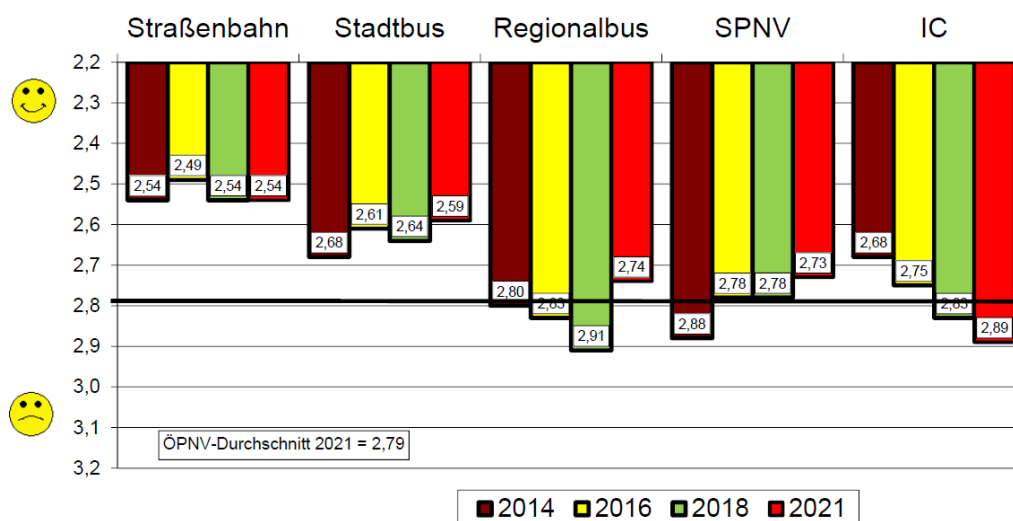


Abbildung 29: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel

Ein umfassender Ergebnisbericht zum Kundenbarometer wurde gesondert veröffentlicht<sup>11</sup>. Darin enthalten sind weitere Differenzierungen der Globalzufriedenheit nach Altersgruppen, Geschlecht und Berufsgruppen,

<sup>10</sup> Die IC-Nutzung zwischen Bremen und Augustfehn ist zum VBN-Tarif möglich.

<sup>11</sup> Veröffentlicht unter <https://zvbn.de/bibliothek/>

nach Nutzergruppen (Zeitkarte, Bartarif) sowie Nutzungsintensitäten. Darüber hinaus wurde im Rahmen des Kundenbarometers ein Corona-Modul mit Fragen zur ÖPNV-Nutzungshäufigkeit, zur Verkehrsmittelwahl und anderen coronaspezifischen Themen bearbeitet. Hierzu wird ebenfalls auf die Detailberichte verwiesen.

## 7.2 Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen

Auch wenn keine detaillierte Darstellung der einzelnen Leistungsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Veröffentlichung erfolgt, ist jedoch zusammenzufassen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale von den Kunden unterschiedlich bewertet werden. Es zeigt sich, dass die Kundenzufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen im Vergleich zu den Vorgängererhebungen tendenziell weniger positiv von den Kunden bewertet werden. Eine „gute“ Bewertung erhalten das Merkmal „Mobile Information für das Smartphone“ und die „Schnelligkeit der Beförderung“. „Eher gut“ wird die „Freundlichkeit des Personals“, „Linien- und Streckennetz“ und „Informationen im Fahrzeug“ von den Kunden bewertet. Letzteres Leistungsmerkmal stellt sich im Rahmen der Qualitätstests als eher problematisch dar (siehe Kapitel 2.3.3.3) „Durchschnittlich“ sind noch die Leistungsmerkmale „Internet-Auftritt“ und „Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges“. Alle weiteren 19 Leistungsmerkmale werden entweder „eher schlecht“, „schlecht“ oder „sehr schlecht“ bewertet.

Das Kundenbarometer arbeitet anhand der Bewertung der einzelnen Leistungsmerkmale heraus, in welchen Bereichen die größten Schwächen und entsprechende Handlungsbedarfe bestehen. Meist handelt es sich um Kriterien, die nicht über die Qualitätstests (siehe Kapitel 2.2) abgedeckt werden. Es geht also weniger um die konkrete Erbringung der Verkehrsleistung, sondern vielmehr um strukturelle und systemweit zu beeinflussende Kriterien. Die Mehrzahl dieser Faktoren haben eine hohe reale Bedeutung und einen großen Einfluss auf die globale Kundenzufriedenheit.

Angebot	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit Anschlüsse Taktfrequenz
Verkehrsmittel	Platzangebot im Fahrzeug Infos bei Störungen oder Verspätung im Fahrzeug
Tarif	Fahrkartensortiment Tarifsystem Preis-Leistungsverhältnis

*Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf*



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren	5
Abbildung 4: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	7
Abbildung 5: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr	8
Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitdaten im Regionalbusverkehr	9
Abbildung 7: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr	11
Abbildung 8: Kennzeichnungsqualität Piktogramme je Landkreis	12
Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität Piktogramme (Gesamtwert) je Linienbündel	12
Abbildung 10: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr	13
Abbildung 11: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Stadtbusverkehr	14
Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr	14
Abbildung 13: Gesamtwert 2022 Qualitätstests in Fahrzeugen	16
Abbildung 14: Gesamtwert Haltestellenschild kreisfreie Städte	18
Abbildung 15: Korrektheit des Haltestellennamens	19
Abbildung 16: Sauberkeit der Haltestellenschilder	19
Abbildung 17: Erfüllungsgrad Tarifzonenummern auf Haltestellenschildern	19
Abbildung 18: VBN-Logo auf Haltestellenschildern	19
Abbildung 19: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN	20
Abbildung 20: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr	20
Abbildung 21: Sauberkeit an Haltestellen (Gesamtwert)	21
Abbildung 22: SPNV-Karte des VBN 2022	23
Abbildung 23: Pünktlichkeit aller SPNV-Linien mit Streckenabschnitten im VBN	24
Abbildung 24: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen ab 2013	25
Abbildung 25: Bewertung der SPNV-Station im niedersächsischen Teil des VBN ab 2013	26
Abbildung 26: Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2022	28
Abbildung 27: Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt	29
Abbildung 28: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN	30
Abbildung 29: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel	30

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl durchgeführter Qualitätstests in den Stadtverkehren	2
Tabelle 2: Anzahl durchgeführter Qualitätstests im Regionalbusverkehr	3
Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 22.03.2023)	22
Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet	24
Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN	26
Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien	27
Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf	31

## Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

---

### A

Allerbus/VVG                      Verdener Verkehrsgesellschaft mbH

---

### B

BE                                      Bedienungsebene  
 BOKraft                              Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im  
 Personenverkehr  
 Borchers Reisen                      Borchers Reisen Omnibusbetrieb GmbH & Co. KG  
 BremerhavenBus                      Bremerhavener Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH  
 Bruns                                    Bruns Omnibusverkehr GmbH  
 BSAG                                    Bremer Straßenbahn AG

---

### D

DB Regio                              DB Regio AG, Region Nord  
 Delbus                                 Delbus GmbH & Co. KG  
 DH-Bus                                DH-Bus Borchers-Rittmeyer GmbH  
 DHE                                    Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn GmbH

---

### E

EVB                                    Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH  
 EVU                                    Eisenbahnverkehrsunternehmen

---

### G

Gebken & Gerdes                      Gebken & Gerdes Verkehrs- und Reiseunternehmen GmbH  
 Gerdes                                 Gerdes-Reisen  
 GTFS                                  General Transit Feed Specification

---

### H

HIS                                    Haltestellen-Informationssystem  
 Hutfilters Reisedienst                Hutfilters Reisedient Hinrich Hutfilter GmbH & Co. KG

---

### K

KMI                                    Kunden-Management-Instrumentarium

---

### L

LB	Linienbündel
LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen
<hr/>	
<b>M</b>	
Metronom	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
<hr/>	
<b>N</b>	
NWB	NordWestBahn GmbH
<hr/>	
<b>O</b>	
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
<hr/>	
<b>S</b>	
SEV	Schienenersatzverkehr
SPNV	Schienengebundener Personennahverkehr
Start	Start Niedersachsen-Mitte
<hr/>	
<b>V</b>	
VBN	Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
VBW	Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH
VDN	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord GmbH & Co. KG
VDS	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd GmbH & Co. KG
VGH	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya GmbH
VOL	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land GmbH & Co. KG
von Ahrentschildt	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt GmbH
von Rahden	Reisedienst von Rahden GmbH & Co. KG
VU	Verkehrsunternehmen
VWG	Verkehr und Wasser GmbH
<hr/>	
<b>W</b>	
WEB	Weser-Ems-Busverkehr GmbH
<hr/>	
<b>Z</b>	
ZVBN	Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

## Anlagen

Qualitätsmanagement im VBN - Wertungskriterien 2022				
Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbericht	... Vertragscontrolling	
<b>Fahrplanreue</b>				
Keine Abfahrtsverfrüfung > 1 Minute	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Korrektur Fahrweg	-	-	alle Testlinien	
Pünktlichkeit (in Minuten)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Testfahrt durchführbar (Fahrtausfall oder Vorbeifahrt)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Echtzeit-Information</b>				
Verfügbarkeit	-	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
Abweichung	-	-	-	Eine qualitative Prüfung der EZ-Informationen erfolgt nicht systematisch
<b>Fahrzeug - Ausstattung</b>				
Niederflurfahrzeug	-	-	Stadtverkehr/BE 1+2	
Beleuchtung Innenraum (insb. Türbereich)	-	-	alle Testlinien	
Temperatur/Belüftung	-	-	-	subjektives Empfinden
<b>Fahrzeug - Außeninformation</b>				
Liniennummer (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienziel (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer und -ziel (seitlich)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer (Heck)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Inneninformation</b>				
Haltestellenansage	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Haltestellenanzeige oder Linienübersicht	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	Linienübersicht ist nur zwingend, wenn keine Haltestellenanzeige vorhanden ist.
Wagen-hält-Anzeige	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienfahrpläne	-	-	alle Testlinien	Auslage der Leporellos wird überprüft, ggf. beim Fahrer erfragt.
Mobilitätsgarantieflyer oder Dialogkarten	-	-	alle Testlinien	
Kennzeichnung der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen	-	-	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Sauberkeit und Schadenfreiheit</b>				
Sauberkeit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Fenster	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sonstige Verschmutzungen im Innenraum	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Verbundauftritt</b>				
VBN-Farbkopf gemäß CD	einfach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
VBN-Logo (Front)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
VBN-Logo (Heck)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Ganzwagenwerbung	-	alle Testlinien	-	
<b>Fahrzeug - Ticketverkauf</b>				
Funktionsfähigkeit von Ticketautomaten und Fahrscheindrucker	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Funktionsfähigkeit Entwerder	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
<b>Haltestelle - Information</b>				
Gültiger Aushangfahrplan	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Haltestellenname	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Liniennummer(n) aller Linien	-	-	alle Bereiche	Hundertprozentig korrekte Datenhaltung für den Qualitätsbericht nicht sichergestellt.
Linienziel(e) aller Linien	-	-	alle Bereiche	
VBN-Logo	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Tarifzone	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Vitrinenausstattung/Aktuelles VBN-Plakat/Liniennetzübersicht (wenn Vitrine vorhanden)	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Weitere Linieninformationen/Schild	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Dynamische Fahrgastinformation	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Fahrgastunterstand	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Sitzgelegenheiten	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Wartebereich und Mülleimer	-	-	alle Bereiche	

Anlage 1: Kriterien bei den Qualitätstests