

Qualitätsbericht 2025

für den Verkehrsverbund Bremen / Niedersachsen



Foto mit KI generiert

Stand Juni 2026

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)

Am Wall 165-167

28195 Bremen

E-Mail: info@vbn.de

Telefon: 0421 / 5960-0

Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

E-Mail: info@zvbn.de

Telefon: 0421 / 460529-0

Fortlaufende Nummer:

6. Qualitätsbericht seit der Neuaufstellung des VBN-Qualitätsmanagements.

Abbildungen:

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

Inhaltsverzeichnis

Impressum	i	3.1.2	Kriterienset	24
Inhaltsverzeichnis	ii	3.1.3	Testergebnisse	25
1 Vorbemerkung/Hintergrund	1	3.1.3.1	Haltestellenschild	25
2 Qualitätstests in Fahrzeugen	2	3.1.3.2	Fahrplanaushang	29
2.1 Testumfang	2	3.1.3.3	Sauberkeit und Schadenfreiheit	31
2.2 Kriterienset	3	3.1.3.4	Vitrinenausstattung und VBN-Plakat	35
2.3 Testergebnisse	3	3.2	Infrastruktur an Haltestellen	36
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit	3	4	Qualität im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)	38
2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	3	4.1	Betrieb und Pünktlichkeit	38
2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	5	4.2	Zugbildung und Zuverlässigkeit	40
2.3.1.3 Echtzeit	7	4.3	Stationen	43
2.3.2 Fahrzeugausstattung	10	4.3.1	Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN	43
2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug	10	4.3.2	Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	45
2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel	10	5	Nutzenden-Anliegen und Beschwerdemanagement	46
2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	12	6	VBN-Mobilitätsgarantie	47
2.3.3.3 Inneninformation	15	7	Kundenzufriedenheit	49
2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit	17	7.1	Globalzufriedenheit	49
2.3.5 Verbundauftritt	19	7.2	Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen	51
2.3.6 Gesamtergebnis	21		Abbildungsverzeichnis	53
3 Qualität an Haltestellen	24		Tabellenverzeichnis	54
3.1 Qualitätstests an Haltestellen	24		Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	55
3.1.1 Testumfang	24		Anlagen	

1 Vorbemerkung/Hintergrund

Flächendeckende und hochwertige Verbindungen, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Informationen im Regelbetrieb und im Störfall, Sauberkeit und eine hohe Aufenthaltsqualität – in all diesen Bereichen gibt es Faktoren, die die Qualität des ÖPNV beeinflussen. Einige Faktoren sind offensichtlicher und werden vom Großteil der Mitfahrenden wahrgenommen, andere Faktoren hingegen sind nur für bestimmte Gruppen von Reisenden relevant. 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.

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

- zur Pünktlichkeit, Zugbildung und Zuverlässigkeit im Schienenpersonennahverkehr (SPNV),
- zur Qualität an den Bahnhöfen und Stationen des SPNV,
- zum Beschwerdemanagement und zur VBN-Mobilitätsgarantie sowie
- zur Kundenzufriedenheit¹ (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. Für die Finanzierung des ÖPNV sind im VBN mehrere aufgabentragende Institutionen 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, Rotenburg (Wümme) und Nienburg, die zwar mit dem ZVBN assoziiert sind – aufgabentragende Institutionen für den ÖPNV sind aber weiterhin die drei genannten Landkreise. An der Durchführung der Qualitätstests beteiligen sich diese nicht.

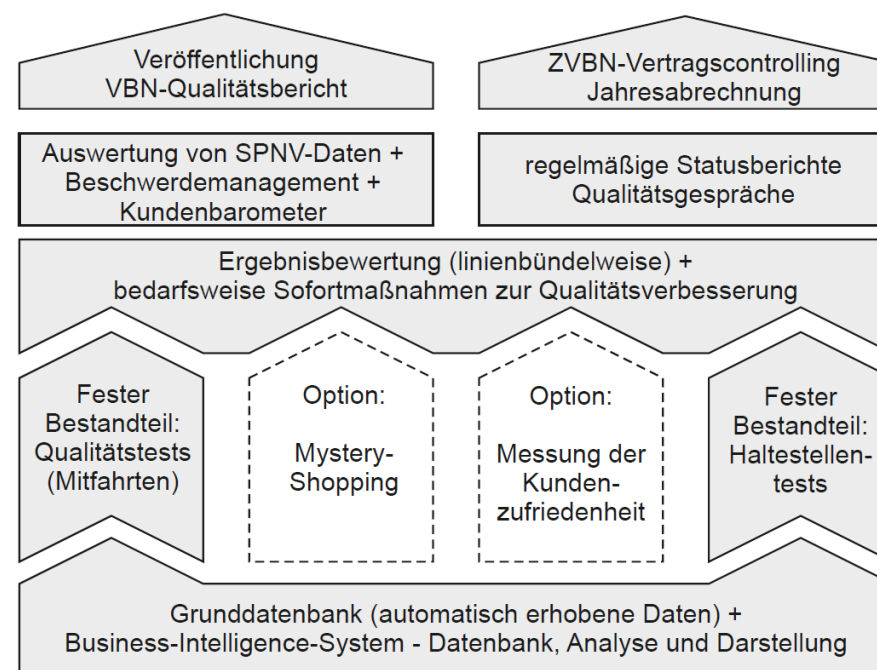


Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

¹ Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text an einigen Stellen das generische Maskulinum verwendet. Nicht-männliche Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint.

2 Qualitätstests in Fahrzeugen

2.1 Testumfang

Für die **Stadtverkehre** gehen **382 Tests** in die Wertung ein. Die Anzahl der durchgeführten Tests pro Stadt steht in Relation zur Größe der jeweiligen Stadt und des Verkehrsangebotes (siehe Tabelle 1). Die Stichprobengröße für einzelne Kategorien können davon abweichen. Aus verschiedenen Gründen (z.B. hohes Reisendenaufkommen bei der Testdurchführung) konnten einzelne Kriterien nicht bei jeder Fahrt getestet werden.

Im **Regionalbusverkehr** konnten **797 Tests** durchgeführt werden. Die Testanzahl pro Linie und Linienbündel (LB) steht grundsätzlich im Verhältnis zum jeweiligen Fahrplanangebot. Dies begründet die großen Unterschiede der Testmengen zwischen den Linienbündeln (siehe Tabelle 2).

Stadt	Anzahl	Unternehmen
Bremen – Bus	149	BSAG
Bremen – Straßenbahn	50	BSAG
Bremerhaven	50	BremerhavenBus
Delmenhorst	45	Delbus
Oldenburg	88	VWG
Gesamt	382	

Tabelle 1: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests in den Stadtverkehren

Landkreis	Linienbündel	Anzahl	Unternehmen
Ammerland (Gesamt: 141)	West	61	Gerdes-Reisen
	Ost	50	AM Bus
	Süd	30	Bruns-Reisen
Diepholz (Gesamt: 190)	Nordwest	71	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord
	Nordost	23	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya
	Südwest	52	DH-Bus Borchers-Rittmeyer
	Südost	44	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd
Oldenburg (Gesamt: 102)	Nord	30	Hutfilters Reisedienst
	West	45	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land
	Südost	27	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn
Osterholz (Gesamt: 121)	West	28	Reisedienst von Rahden
	Mitte	32	Weser-Ems-Bus
	Ost	61	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt
Verden (Gesamt: 142)	Nord	30	Masemann
	Ost	50	AllerBus
	Südwest	62	Reisedienst von Rahden
Wesermarsch (Gesamt: 101)	Nord	53	Verkehrsbetriebe Wesermarsch
	Süd	48	Gebken & Gerdes
Gesamt		797	

Tabelle 2: Anzahl der durchgeführten 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 den getesteten Kriterien geht es insbesondere um solche, die aus Sicht der Nutzenden für eine qualitativ hochwertige Beförderung von Bedeutung sind. Diese Kriterien werden im vorliegenden Bericht betrachtet. Darüber hinaus werden während der Testfahrten weitere Kriterien überprüft, die im Rahmen der Gesamtbetrachtung des vorliegenden Qualitätsberichts keine Beachtung finden, darunter Fahrscheinerwerb, Klimatisierung des Innenraumes und das Fahrpersonal betreffende Aspekte. Diese Elemente sind zwar beobachtbar aber nicht objektiv bewertbar. Eine vollständige Übersicht der Prüfkriterien findet sich in der Anlage 1.

2.3 Testergebnisse

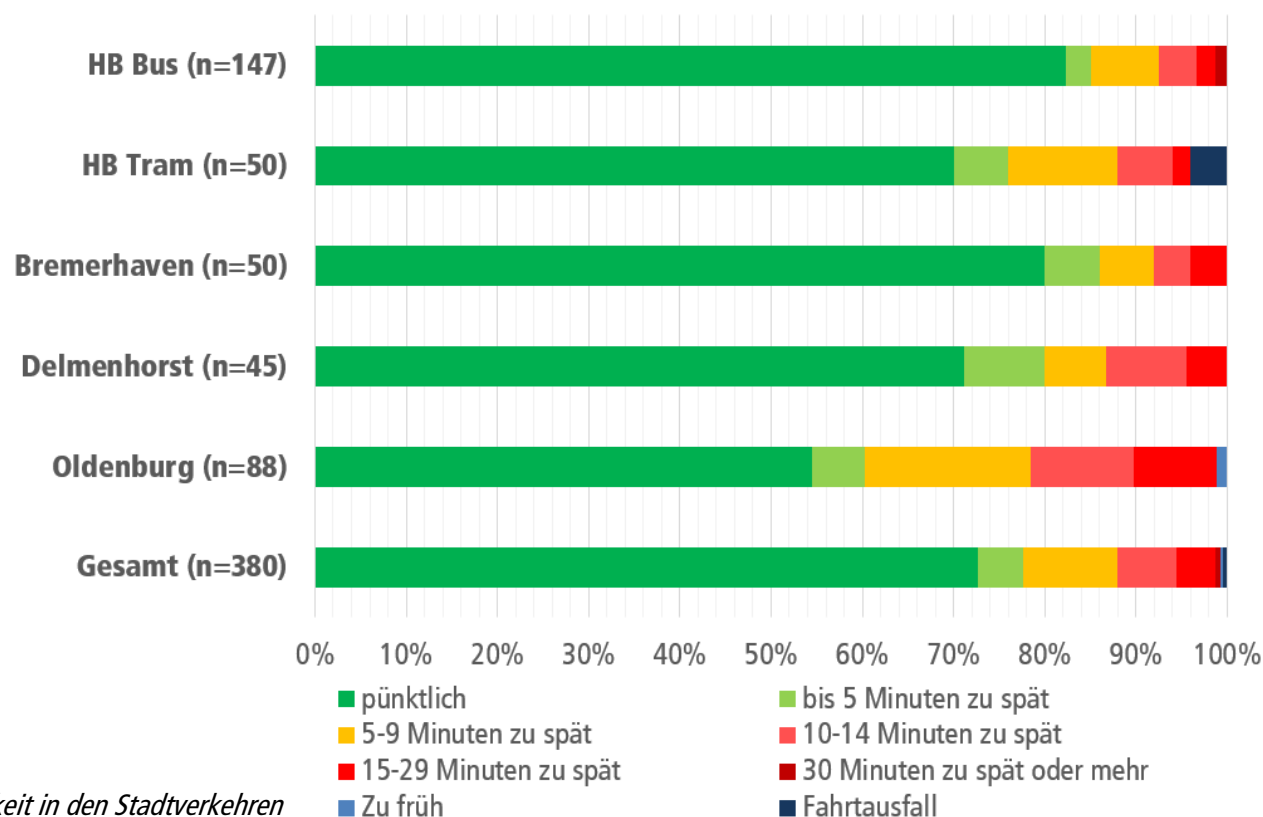
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit

Die Verlässlichkeit des Verkehrsangebotes hat oberste Priorität im ÖPNV. Nur dauerhaft pünktliche Bahnen und Busse sichern ein hohes Maß an Zufriedenheit bei den Nutzenden. 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. Weichere 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

- Die höchsten Werte wurden in Bremerhaven (86%) und im Bremer Stadtbusverkehr (ca. 85%) erzielt (siehe Abbildung 2).

Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren



- Auffallend geringe Pünktlichkeitswerte wurden im Stadtverkehr Oldenburg erzielt (nur ca. 60%).
- Fahrtausfälle wurden nur im Straßenbahnverkehr festgestellt (2 Ausfälle = 4%).
- Insgesamt war nur etwa jede vierte getestete Fahrt pünktlich (77,6%).
- Weniger als 5% aller getesteten Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als 15 Minuten.
- Seit 2021 ist ein deutlicher Abwärtstrend bei den erzielten Pünktlichkeitswerten zu erkennen (siehe Abbildung 3).
- Insbesondere im Jahr 2025 wurden deutlich geringere Pünktlichkeitswerte in den Stadtverkehren im Rahmen der Qualitätstests festgestellt.
- Im Vergleich zum Vorjahr gab es nur im Stadtverkehr Bremerhaven eine leichte Verbesserung der Pünktlichkeitswerte. Alle weiteren Stadtverkehre erzielten deutlich niedrigere Pünktlichkeitswerte.

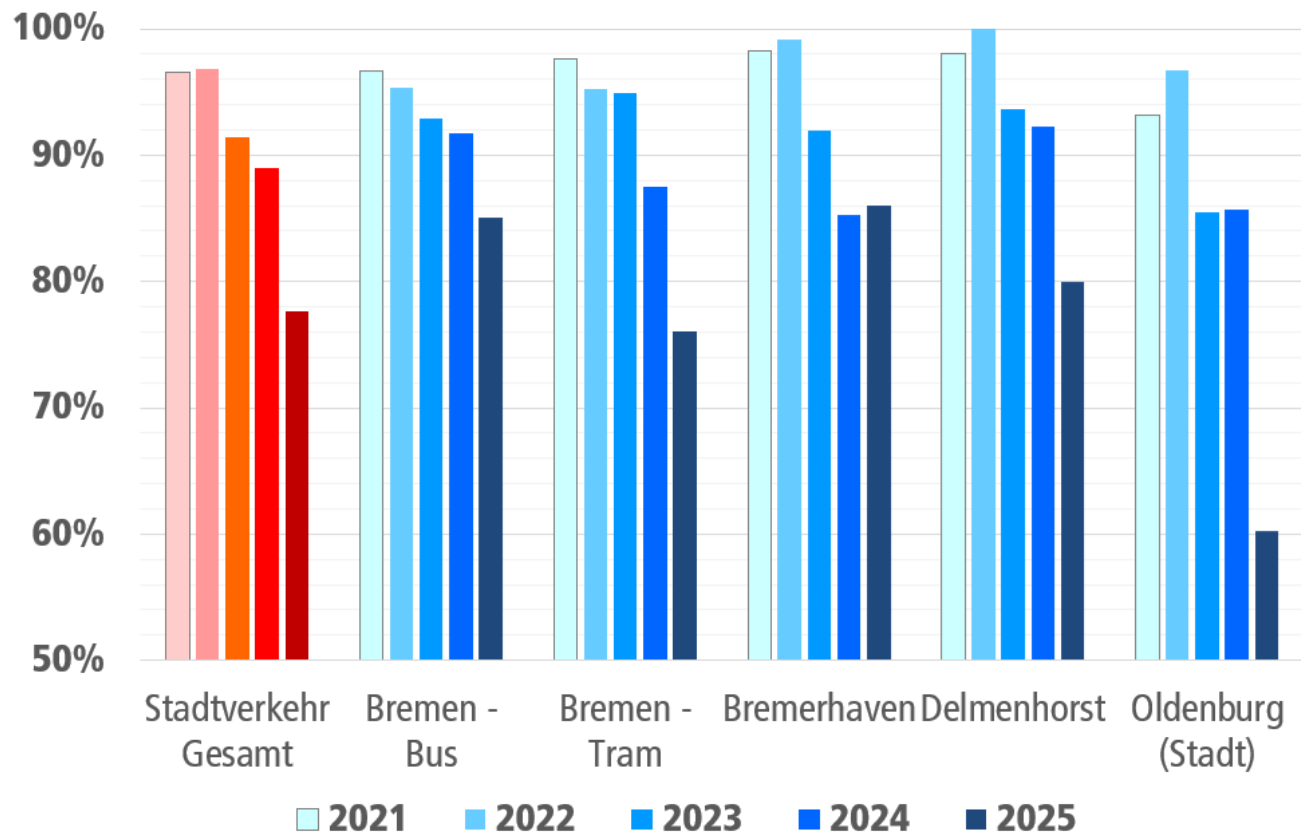


Abbildung 3: Entwicklung der Pünktlichkeit in den Stadtverkehren seit 2021

2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

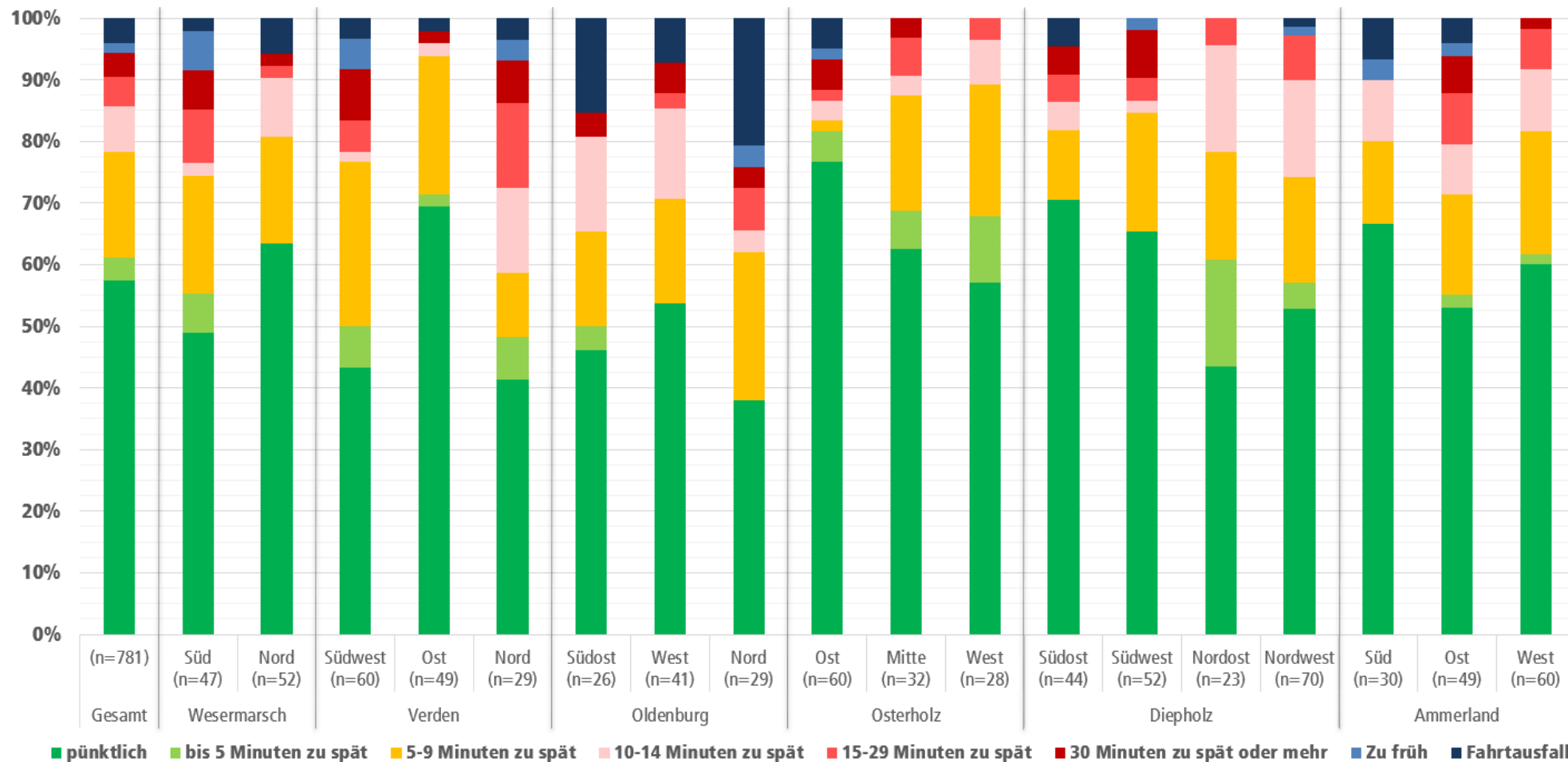


Abbildung 4: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

- Im Regionalbusbereich kamen 2025 insgesamt nur knapp über 60% der Testfahrten als pünktlich gewertet werden (siehe Abbildung 4).
- Insgesamt hatten knapp ein Drittel aller getesteten Fahrten eine Verspätung von mehr als 5 Minuten (kumuliert 33,3%).
- Die Linienbündel unterscheiden sich z.T. stark in den 2025 erzielten Pünktlichkeitswerten. Die Spanne reicht von nur knapp 38% aller getesteten Fahrten im LB Oldenburg Nord bis zu 81,7% im LB Osterholz Ost. Das entspricht einer Spannweite von 43 Prozentpunkten (PP).

- Ausschlaggebend für den geringen Anteil pünktlicher Fahrten im LB Oldenburg Nord ist eine auffällig hohe Fahrtausfallquote², die auf unterschiedliche Gründe zurückzuführen ist (Wetterbedingungen, Verkehrseinschränkungen oder Fehler im Fahrplan).
- Auch im Linienbündel Oldenburg Südost (15,4%) wurde eine auffällig hohe Fahrtausfallquote festgestellt.
- Im LB Verden Nord waren über ein Drittel aller getesteten Fahrten mindestens 10 Minuten zu spät (Höchstwert). Auch in Oldenburg West (22,0%), Diepholz Nordost (21,7%) und Nordwest (22,9%) sowie Ammerland Ost (22,5%) waren die Anteile der getesteten Fahrten mit mindestens 10 Minuten Verspätung sehr hoch.
- Zu früh kamen insgesamt nur 1,7% aller getesteten Fahrten im Regionalbusverkehr.

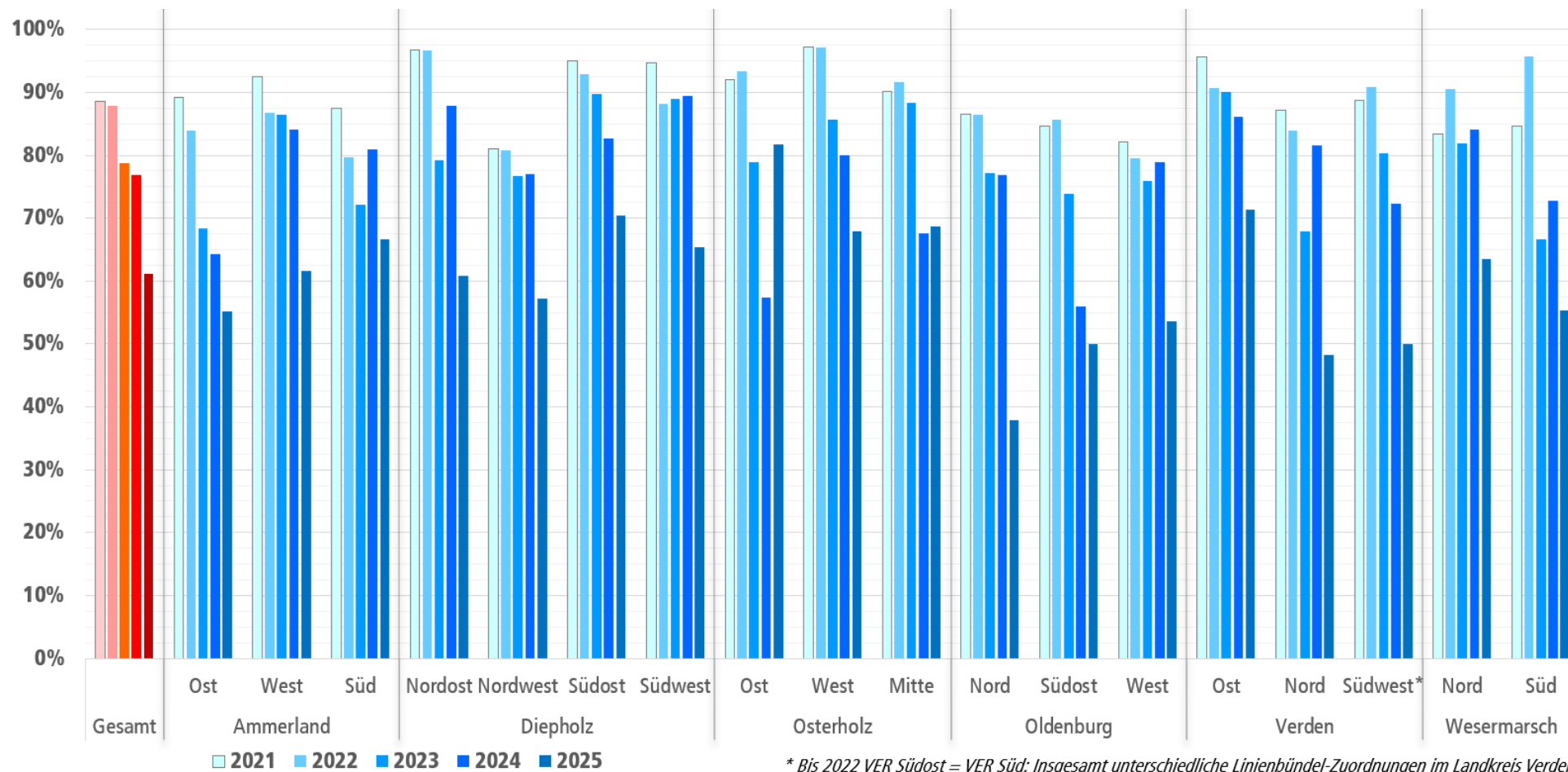


Abbildung 5: Entwicklung der Pünktlichkeit im Regionalbusverkehr seit 2021

² Für betroffene Reisende entsprechen auch nicht bediente Haltestellen einem Fahrtausfall, auch wenn die Fahrt stattgefunden hat oder der Fahrplan fälschlicherweise eine Fahrt angegeben hat.

In Abbildung 5 ist die Entwicklung der Anteile pünktlich getesteter Fahrten (inkl. der Fahrten bis zu 5 Minuten Verspätung) dargestellt.

- Auch im Regionalbusverkehr ist eine deutliche Verschlechterung bei der Entwicklung der Pünktlichkeitswerte in den vergangenen Jahren zu beobachten.
- Im Vergleich zum Vorjahr gab es in den Linienbündeln Oldenburg Nord (-39 PP) und Verden Nord (-33,3 PP) die größten Rückgänge bei den Pünktlichkeitswerten. In beiden Linienbündeln ist die Stichprobe 2025 relativ klein, wodurch einzelne Tests eine stärkere Auswirkung auf die Statistik erzeugen.
- In sechs weiteren Linienbündeln gab es einen Rückgang von über 20 Prozentpunkten (Ammerland West = -22,5 PP, Diepholz Nordost = -26,9 PP, Diepholz Südwest = -24,0 PP, Oldenburg West = -25,2 PP, Verden Südwest = -22,3 PP sowie Wesermarsch Nord -20,7 PP).
- Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr waren in 2 Linienbündeln zu beobachten: Osterholz Ost (+ 24,3 PP) und Osterholz Mitte (+ 1,1 PP).
- Im langfristigen Vergleich (zum Jahr 2021) gibt es in allen Linienbündeln Rückgänge bei den Pünktlichkeitswerten. Für den Regionalverkehr insgesamt liegt der Anteil der pünktlichen Fahrten 2025 etwa 27,5 PP unter dem Wert aus dem Jahr 2021.
- Der kleinste Rückgang ist im LB Osterholz Ost zu beobachten (-10,4 PP), den größten Rückgang verzeichnet das LB Oldenburg Nord (-48,6 PP). Zurückzuführen sind die Rückgänge insbesondere auf niedrige Werte im Jahr 2025.

2.3.1.3 Echtzeit

Die Bereitstellung von Echtzeitinformatoren über den FahrPlaner stellt einen wichtigen Baustein der Fahrgastinformation dar. 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.

Dier hier betrachtete Echtzeitstatistik basiert auf der systematischen Auswertung der Lieferung von Echtzeitdaten an die zentrale Datendrehscheibe des VBN. Es erfolgt eine Auswertung hinsichtlich Echtzeitdatenverfügbarkeit der Fahrten, für die im FahrPlaner Echtzeitinformatoren ausgegeben wurden. Für einen groben Überblick wurde in Abbildung 6 ein vergleichender Blick auf die Echtzeitdaten-Verfügbarkeit sowie die Anteile der ausgefallenen Fahrten der Datendrehscheibe des VBN geworfen:

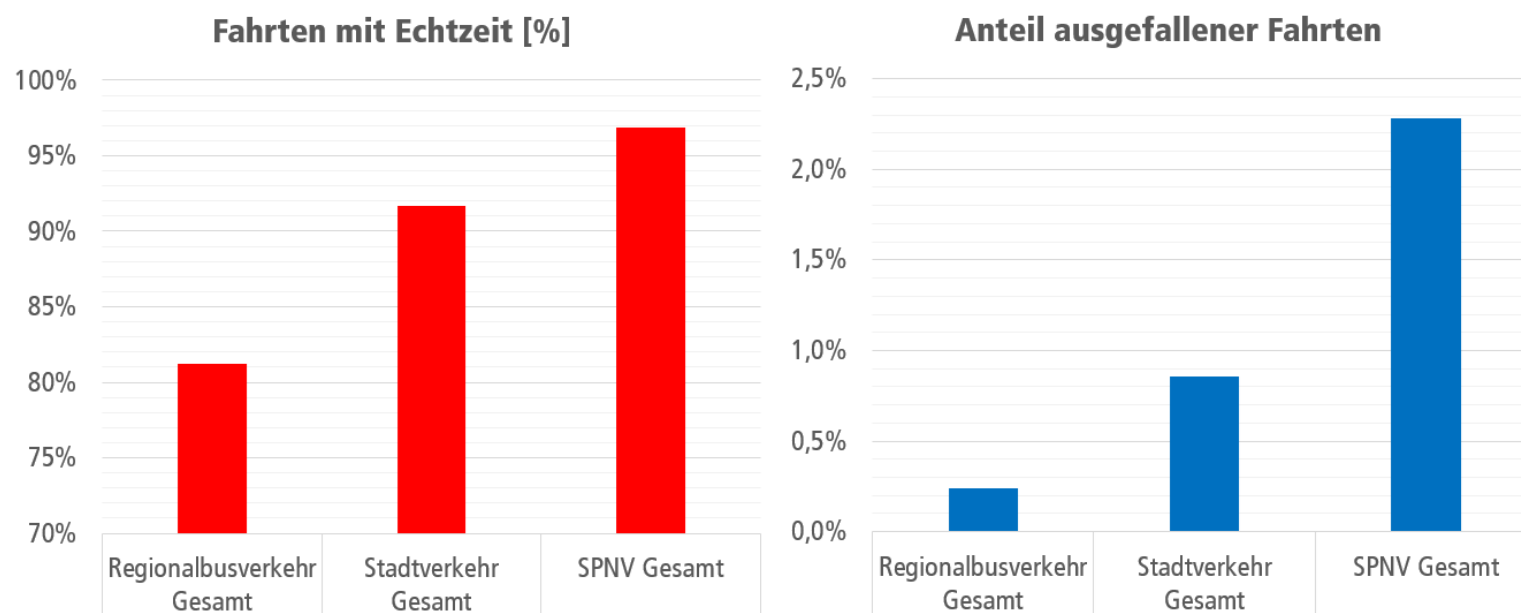


Abbildung 6: Vergleichende Echtzeitdatenauswertung (Datendrehscheibe des VBN)

- Insgesamt gibt es in allen Bereichen eine hohe Verfügbarkeit an Echtzeitinformationen.
- Während im SPNV für knapp 97% aller Fahrten Echtzeitinformationen verfügbar waren, lag der Wert 2025 für den Stadtverkehr bei 91,7%.
- Im Regionalbusverkehr konnte eine Quote von 81,2% erreicht werden. 2025 lag der Anteil noch bei knapp 83%.
- Bei den anteiligen Fahrtausfällen kommt der Regionalbusverkehr auf einen Anteil von ca. 0,2% und der Stadtverkehr auf knapp 0,9% ausgefallene Fahrten. Der SPNV liegt hier bei knapp 2,3%. Zu den Ausfallquoten sind in den Anlagen jeweils eine detaillierte Darstellung für den Stadt- (siehe Anlage 3) sowie für den Regionalbusverkehr (Anlage 4) zu finden.

Im Folgenden wird die Verfügbarkeit von Echtzeitdaten während der Testfahrten vergleichend dargestellt. Bei den Daten der VBN-Datendrehscheibe handelt es sich um Daten für mehrere Tausend Fahrten. Somit sind die in Kapitel 2.1 beschriebenen Stichproben aus den Qualitätstests aufgrund ihrer Größe zwar nicht vergleichbar, dennoch gibt eine Gegenüberstellung interessante Eindrücke. Im **Stadtverkehr** liegen die Ergebnisse der unterschiedlichen Datenquellen insgesamt nah aneinander, nachfolgend die wesentlichen Abweichungen (eine Abbildung ist in den Anlagen zu finden, siehe Anlage 2):

- In den Qualitätstests wird eine Quote von knapp **99%** erreicht, die Auswertung der VBN-Datendrehscheibe ergibt einen Wert von **91,7%**.
- In Bremerhaven liegt die Quote der VBN-Datendrehscheibe deutlich unter dem Wert der Qualitätstests. Im Rahmen der Qualitätstests werden allerdings nicht alle Linien getestet. Insb. die Linien, die (zum Teil) ALT-Fahrten beinhalten, gehen dort nicht in die Wertung ein.
- Bei der Bremer Straßenbahn, wo laut Datendrehscheibe die höchsten Verfügbarkeitswerte erzielt werden, ergab sich durch die Qualitätstests der niedrigste Wert.

In Abbildung 7 ist die Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im **Regionalbusverkehr** vergleichend nach Datenquelle dargestellt:

- Auch hier ergeben die Qualitätstests insgesamt höhere Quoten als die VBN-Datendrehscheibe³.
- Im Durchschnitt wurde im Regionalbusverkehr eine Verfügbarkeitsquote von etwa **81%** (Datendrehscheibe) sowie etwas mehr als **89%** (Qualitätstests) erreicht.
- Auffallend ist die insgesamt deutlich niedrigere Echtzeitdatenverfügbarkeit im LB Ammerland Süd (sowohl bei den Qualitätstests als auch bei der VBN-Datendrehscheibe).

³ In den Linienbündeln, in denen bei den Qualitätstests ein deutlich höherer Wert ermittelt wurde als bei der VBN-Datendrehscheibe, wurden die Qualitätstests überproportional auf die Hauptlinien (BE 1 und 1+) aufgeteilt, die eine deutlich höhere Echtzeitdatenverfügbarkeit aufweisen als Linien der BE 2 und vor allem BE3. Letztere werden jedoch in den Lieferquoten der Datendrehscheibe unverzerrt dargestellt und führen somit zu einer niedrigeren Gesamtverfügbarkeit von Echtzeitdaten, bezogen auf das gesamte Linienbündel (Bsp. Osterholz Ost und Wesermarsch Nord). Die ungleiche Verteilung von echtzeitfähigen Fahrzeugen auf die Bedienungsebenen ist in anderen Linienbündeln nicht so stark ausgeprägt. Die Verteilung der Linien auf die Linienbündel mit Angabe der BE ist im Nahverkehrsplan (NVP) des ZVBN zu finden: <https://www.zvbn.de/bibliothek/>

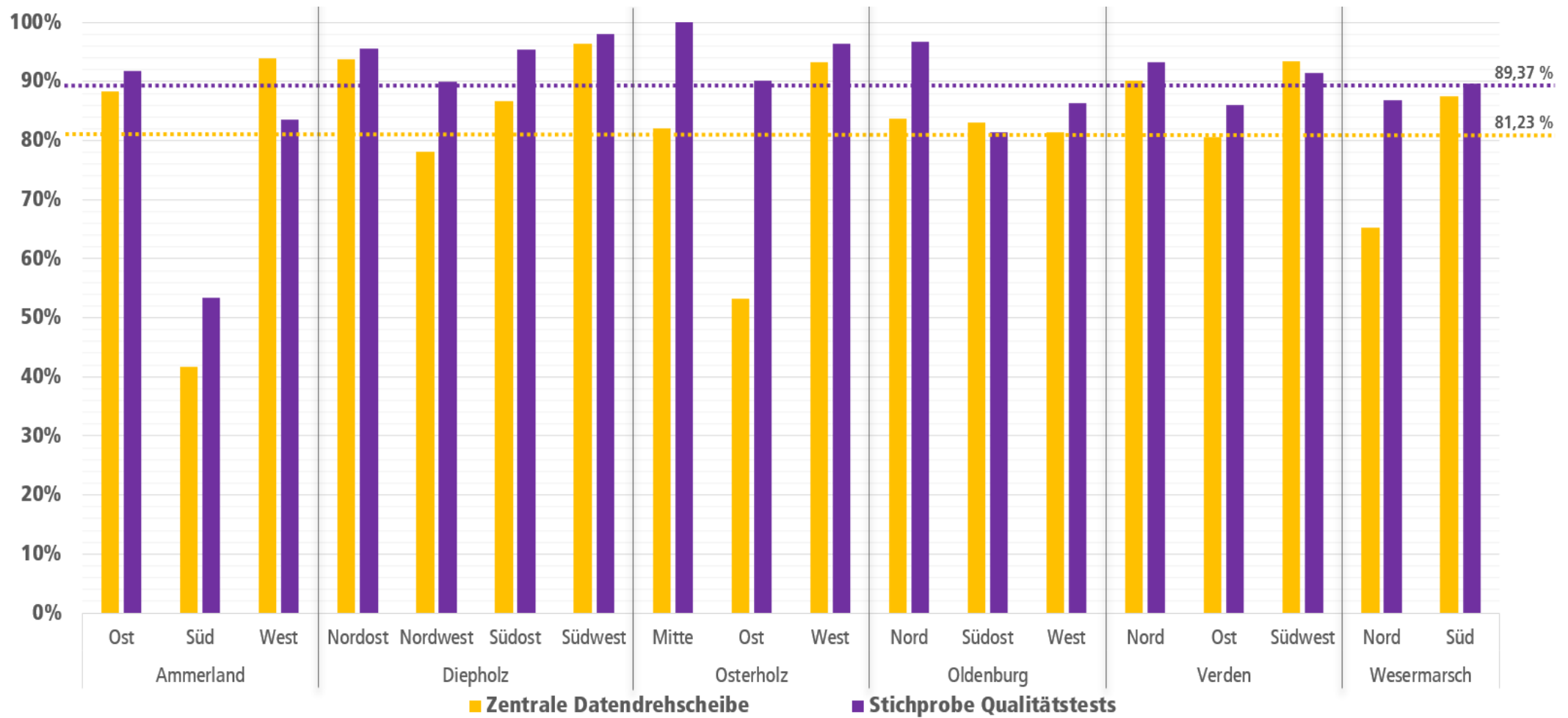


Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Regionalbusverkehr

2.3.2 Fahrzeugausstattung

Zur Fahrzeugausstattung gehören eine Vielzahl von Komponenten wie Türen, Sitze und Fenster, Haltestangen, Mehrzweckbereiche, Fahrzeugböden und -decken. Für die wichtigsten Elemente definiert das Fahrzeugkonzept⁴ Anforderungen, die dann Eingang in die Verkehrsverträge finden. Wie ein Fahrzeug ausgestattet ist, wird bei der Beschaffung entschieden und ist dann in der Folgezeit kaum zu verändern. Dem ZVBN als Auftraggeber 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 2025, wie auch schon im Jahr zuvor, im Rahmen der Qualitätstests fast ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden. Nur etwa 1% der Testfahrten fanden mit einem Hochbodenfahrzeug statt.

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? Diese und weitere Fragen zur Informationsqualität können schnell mit der korrekten Ausstattung der Fahrzeuge beantwortet werden. Zur Fahrgastinformation außen am Fahrzeug zählen die Sichtbarkeit von Liniennummer und -ziel sowie Piktogramme, die auf Einstiegsmöglichkeiten hinweisen. Innerhalb der Fahrzeuge wurden die Kriterien Anzeigen und Ansagen der nächsten Haltestellen sowie die Information „Wagen hält“ erhoben.

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 2025, in dem in **99,5%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt waren. Lediglich drei Fälle konnten im Stadtbusverkehr Bremen beobachtet werden (siehe Abbildung 8).

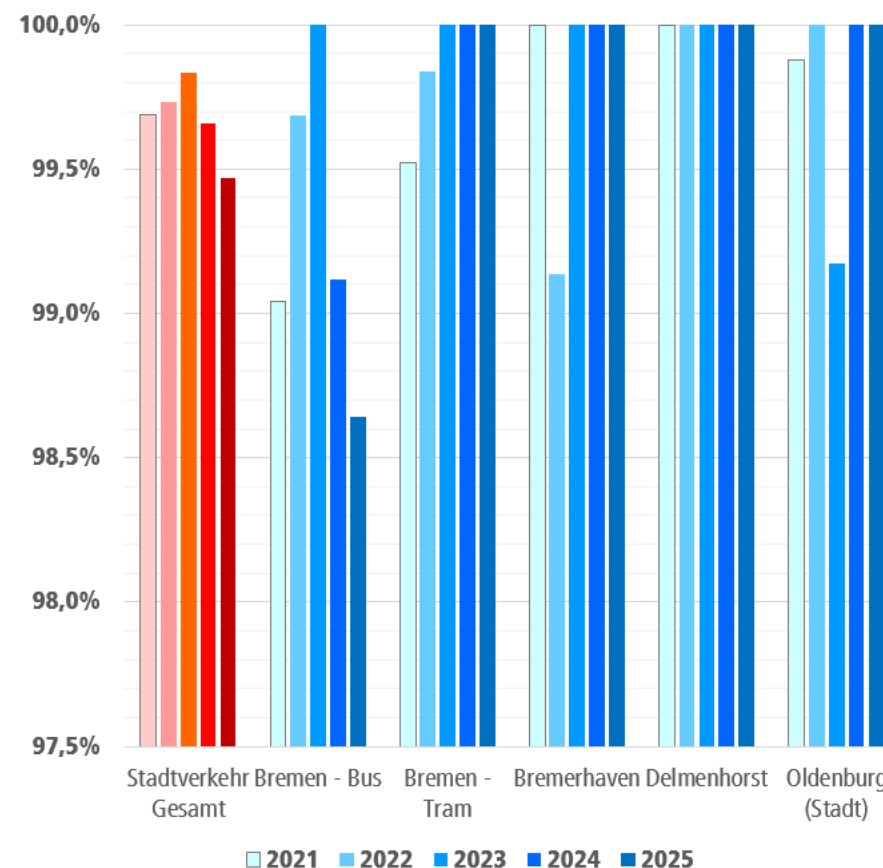


Abbildung 8: Entwicklung der Zielerreichung Liniennummer und Linienziel im Stadtverkehr

⁴ 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.

- Ein Überblick über die Zielerreichung nur im Jahr 2025 ist in Anlage 5 zu finden.
- Die Ergebnisse im **Regionalbusverkehr** haben sich im Vergleich zum Vorjahr zwar um 0,3 Prozentpunkt auf **97,9%** verschlechtert, liegen aber weiter auf einem sehr hohen Niveau (siehe Abbildung 9).

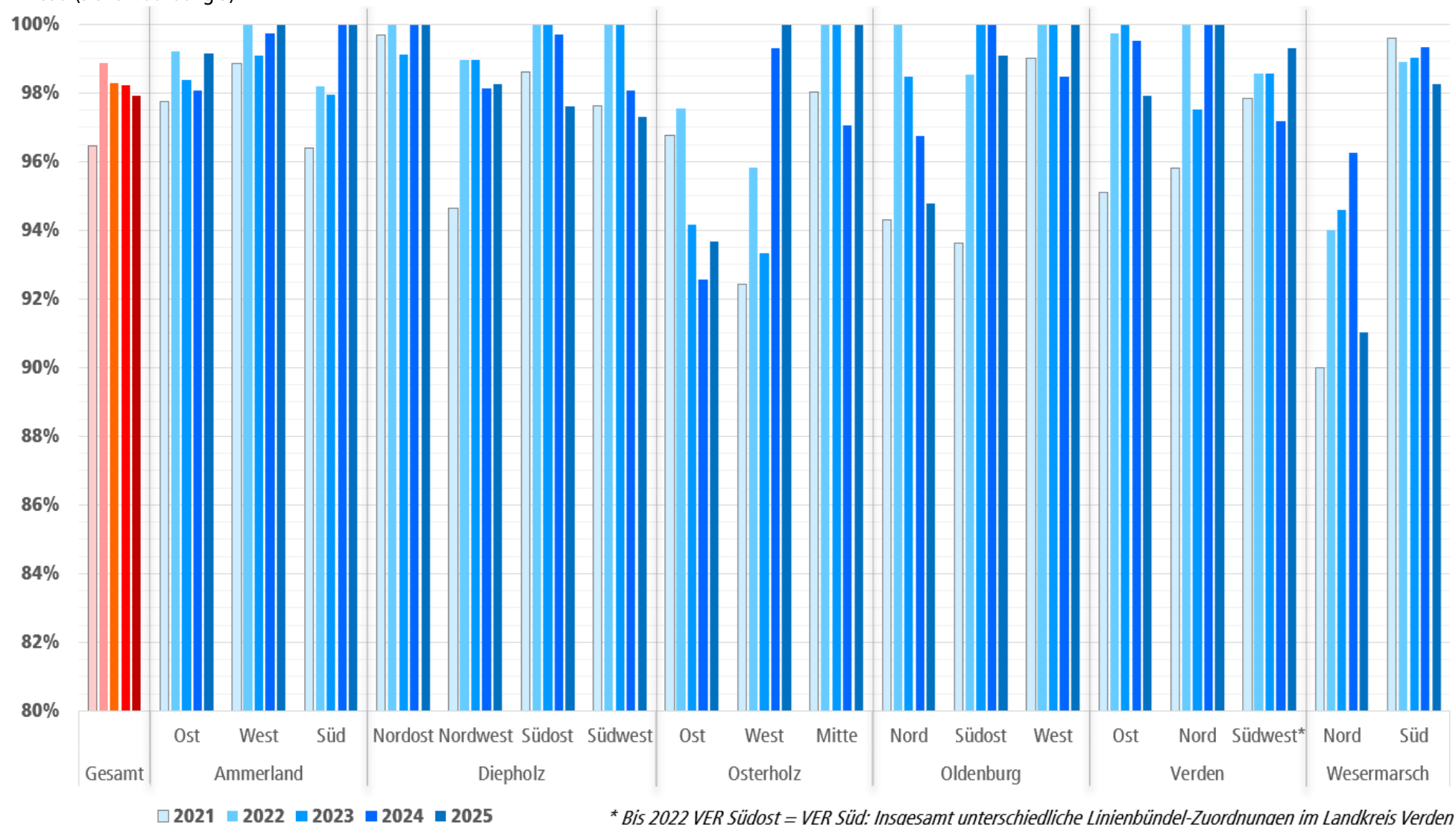


Abbildung 9: Entwicklung der Zielerreichung Liniennummer und Linienziel im Regionalbusverkehr

- Nur in wenigen Ausnahmefällen wurden keine oder falsche Informationen zur Linie und zum Linienziel vorgefunden.
- Im Jahr 2025 lag der niedrigste Wert bei 91,0%, dieses Jahr im LB Wesermarsch Nord (2024 lag der schlechteste Wert bei 92,6% in Osterholz Ost).
- Die Jahresauswertung 2025 für den Regionalbusverkehr ist in Anlage 6 zu finden.
- Im Jahresvergleich wird deutlich, dass die meisten Linienbündel über mehrere Jahre hinweg hohe Werte bestätigen können. Die Ausnahme bilden die Linienbündel Wesermarsch Nord sowie Osterholz Ost und West – die allerdings auch stets Werte über 90% vorweisen können.
- Beim Blick auf die 5-Jahres-Entwicklung ist im Gegensatz zur Entwicklung zum Vorjahr, insgesamt eine Verbesserung der Werte um knapp 1,5 PP zu erkennen.
- Die größten Verbesserungen sind in den LB Osterholz West (+7,6 PP), Oldenburg Südost (+5,5 PP) und Verden Nord (+4,2 PP) festzustellen. Im LB Osterholz Ost ist hingegen der größte Rückgang zu erkennen (-3,1 PP).

2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm

Nicht alle Ein- und Ausstiegstüren von Bussen und Straßenbahnen sind für alle Gruppen von Reisenden 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 R107⁵. In den Qualitätstests wurde geprüft, 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. 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 10).
- Vergleichsweise schlechter bewertet wurde der Stadtverkehr in Bremerhaven, insb. das Kinderwagenpiktogramm an der Seite. Hier besteht seit mehreren Jahren ein Defizit.
- Der Durchschnittswert **98,3%** aus allen Tests in den Stadtverkehren liegt 2025 um 0,5 Prozentpunkte unter dem Vorjahreswert 2024.
- Die 5-Jahres-Auswertung zeigt ein sehr ausgeglichenes Bild mit ähnlichen Gesamtwerten, die eine minimal positive Entwicklung zeigen (+1,3 PP bezogen auf 2021). Die dazugehörige Abbildung ist in Anlage 7 zu finden.

⁵ UNECE (Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen): R107, Anlage 8 „Unterbringung und Barrierefreiheit für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“, 2018

- Bei den Tests im **Regionalbusverkehr** waren 95,6% der Fahrzeuge korrekt gekennzeichnet. Damit hat sich der Wert um 1,3 PP im Vergleich zum Jahr 2024 verschlechtert.
- Die Qualitätsunterschiede zwischen den abgebildeten Piktogrammen im gesamten Regionalbusbereich haben sich im Jahr 2025 insgesamt verringert und liegen innerhalb der Spanne von 3 PP.
- Besonders positiv fallen die LB Osterholz Ost und Ammerland West auf (jeweils keine fehlenden oder verschmutzten Piktogramme, eine Darstellung der Ergebnisse aus dem Jahr 2025 ist in Anlage 8 zu finden).
- Insb. die Kennzeichnungsqualität des Kinderwagen-Piktogramms auf der Seite ist im LB Oldenburg Nord unterdurchschnittlich gering (81,8%).
- Unterdurchschnittlich ist die Qualität der Kennzeichnung im Linienbündel Ammerland Süd, wobei das Bündel im Jahresvergleich eine leichte Verbesserung aufweisen kann.
- Die Entwicklung im Regionalbusbereich zeigt insgesamt einen leicht positiven Trend. Insb. die Linienbündel mit anfangs niedrigeren Werten, können eine steigende Entwicklung vorweisen (Ammerland Süd & Wesermarsch Nord, siehe Abbildung 11).

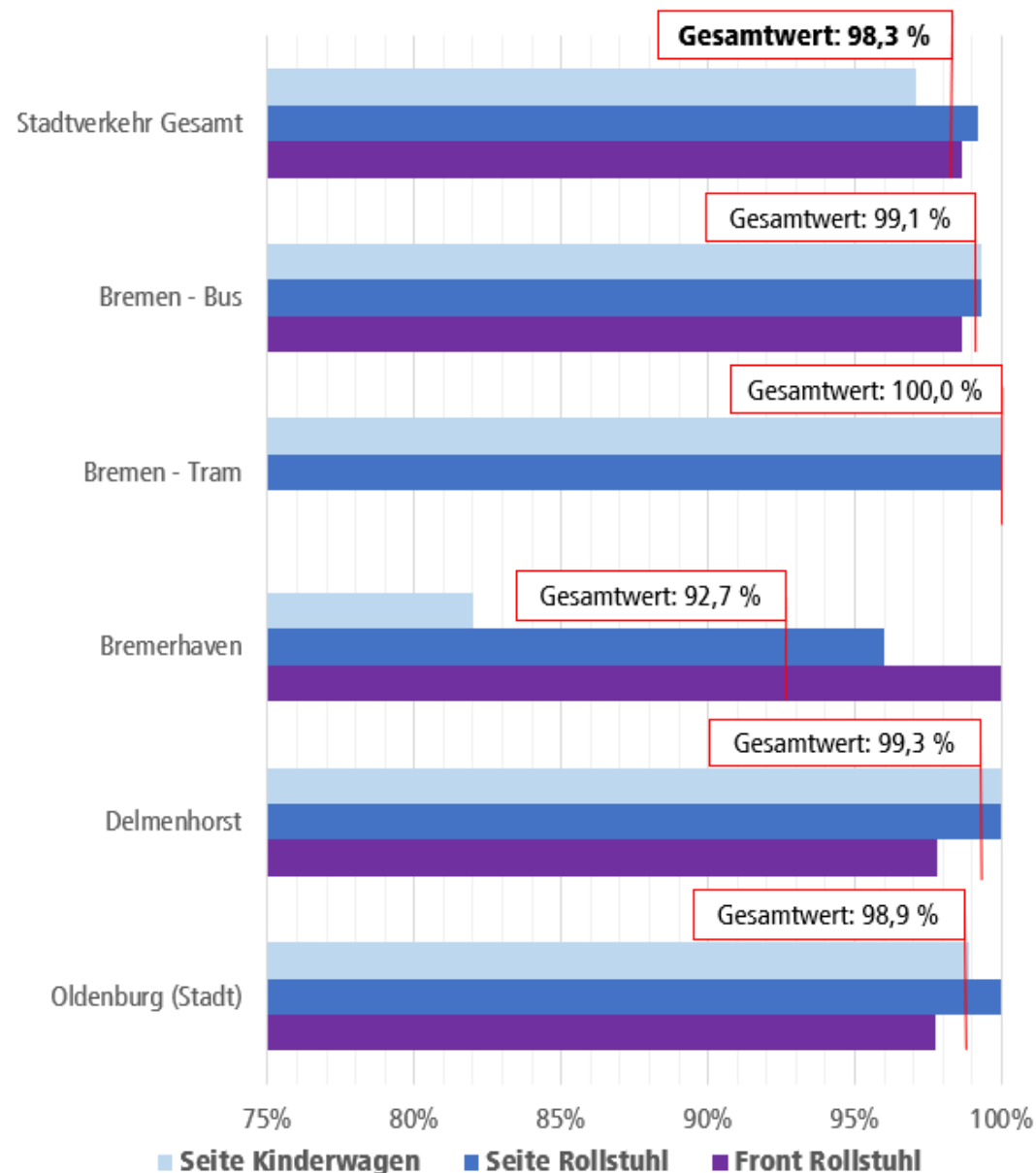


Abbildung 10: Piktogramme im Stadtverkehr

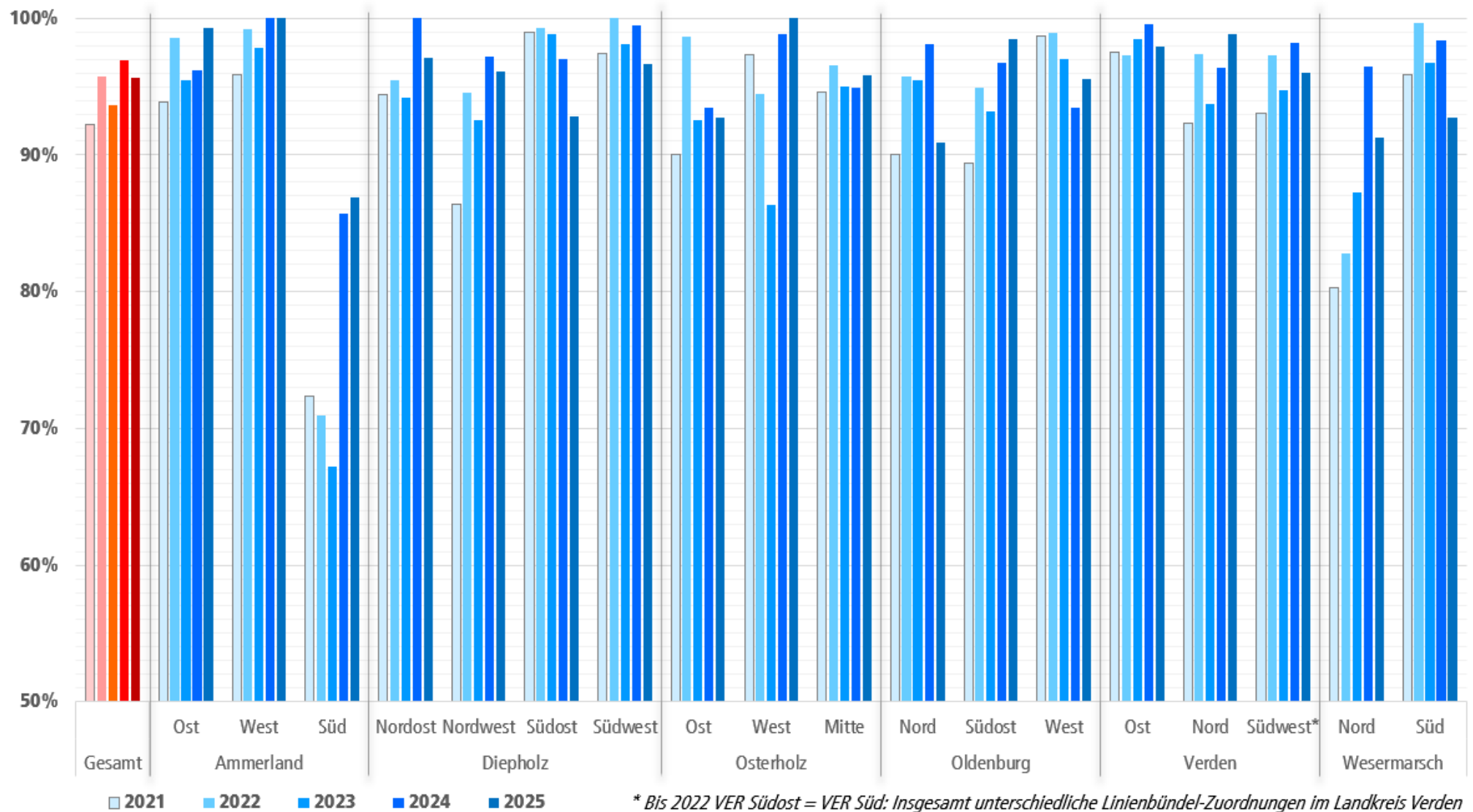


Abbildung 11: Entwicklung der Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Regionalverkehr

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 Haltewunschastasten und die „Wagen hält“-Anzeige wichtige Elemente. Die rechtzeitige Ansage und Anzeige der folgenden Haltestellen sind von Bedeutung für eine bessere Orientierung und um die Ausstiegshaltestelle nicht zu verpassen. Dies gilt nicht nur für hör- und/oder sehbehinderte, fremdsprachige oder ortsfremde Mitfahrende. Auch für den wachsenden Anteil der Nutzenden mit Kopfhörern sind insbesondere die Anzeigen zunehmend von Bedeutung.

- Die Qualität der Inneninformation in den **Stadtverkehren** liegt wie in den vergangenen Jahren auf einem hohen Niveau: **98,9%** der Testfahrten waren mängelfrei.
- Die Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr ist zwar minimal negativ (- 0,1 PP) – im Vergleich zum Jahr 2021 hingegen ist eine Verbesserung um knapp 1 PP zu erkennen (siehe Abbildung 12).

Im **Regionalbusverkehr** lag die Fehlerquote von Ansage und Anzeige, wie auch schon in den letzten Jahren, im Vergleich zum Stadtverkehr etwas höher.

- Die Werte im Jahr 2025 haben sich im Vergleich zum Vorjahr insgesamt leicht verbessert (+0,3 PP). Im 5-Jahresvergleich wurde eine Verbesserung von 3,4 PP erzielt.
- Der Gesamtwert für 2025 liegt bei 93,9%. Die Werte aller Linienbündel sind in Abbildung 13 dargestellt.
- Im LB Osterholz West konnte eine Verbesserung gegenüber 2024 von 6,9 PP erreicht werden. Am tiefsten gefallen sind die Werte im LB Wesermarsch Nord (3,9 PP).
- Im 5-Jahresvergleich konnten in den LB Oldenburg Nord (+12,4 PP), Oldenburg Südost (+12,6 PP) und Wesermarsch Nord (+11,2 PP) die größten Verbesserungen verzeichnet werden. In zwei Linienbündeln wurde 2025 ein geringerer Wert festgestellt als 2021: Ammerland Ost (-4,0 PP) und Osterholz Ost (-3-3 PP).

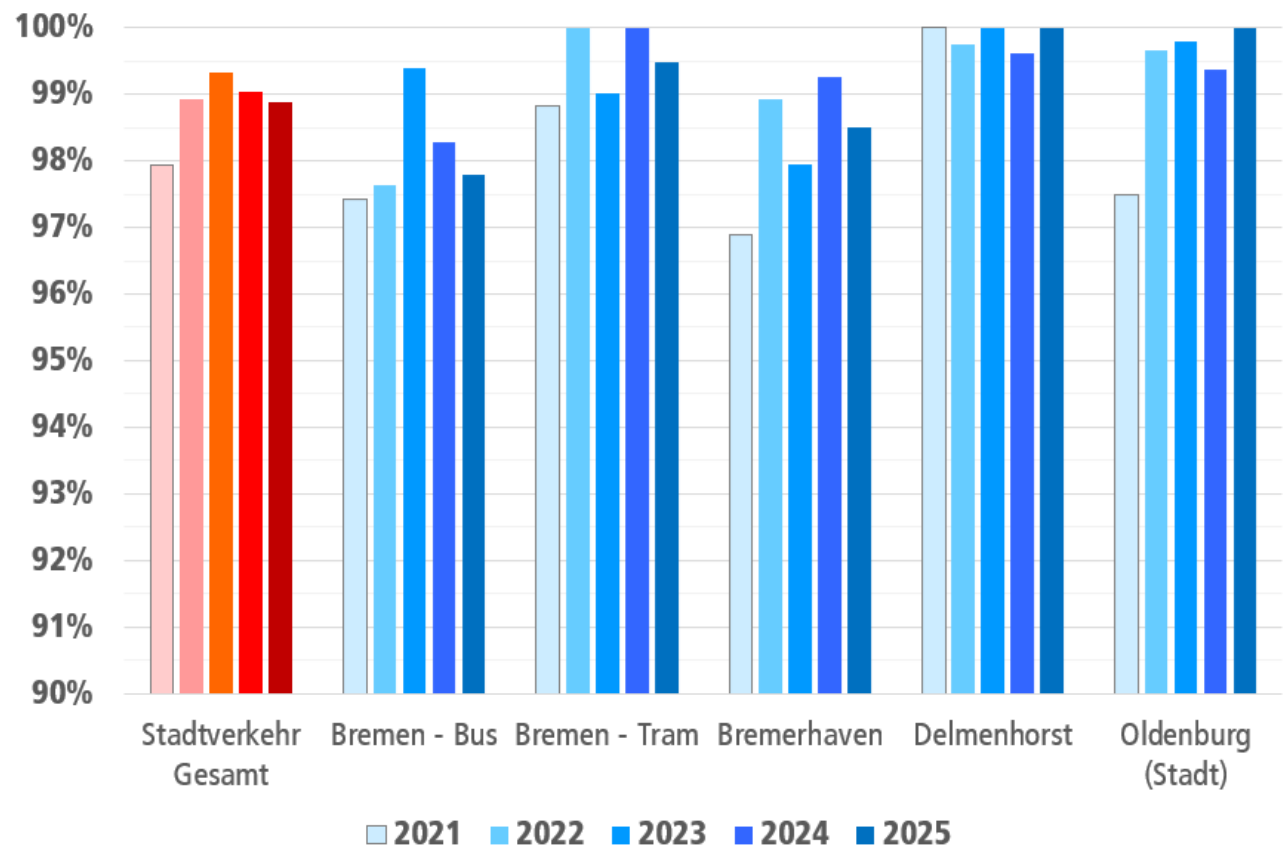


Abbildung 12: Entwicklung der Inneninformationsqualität im Stadtverkehr

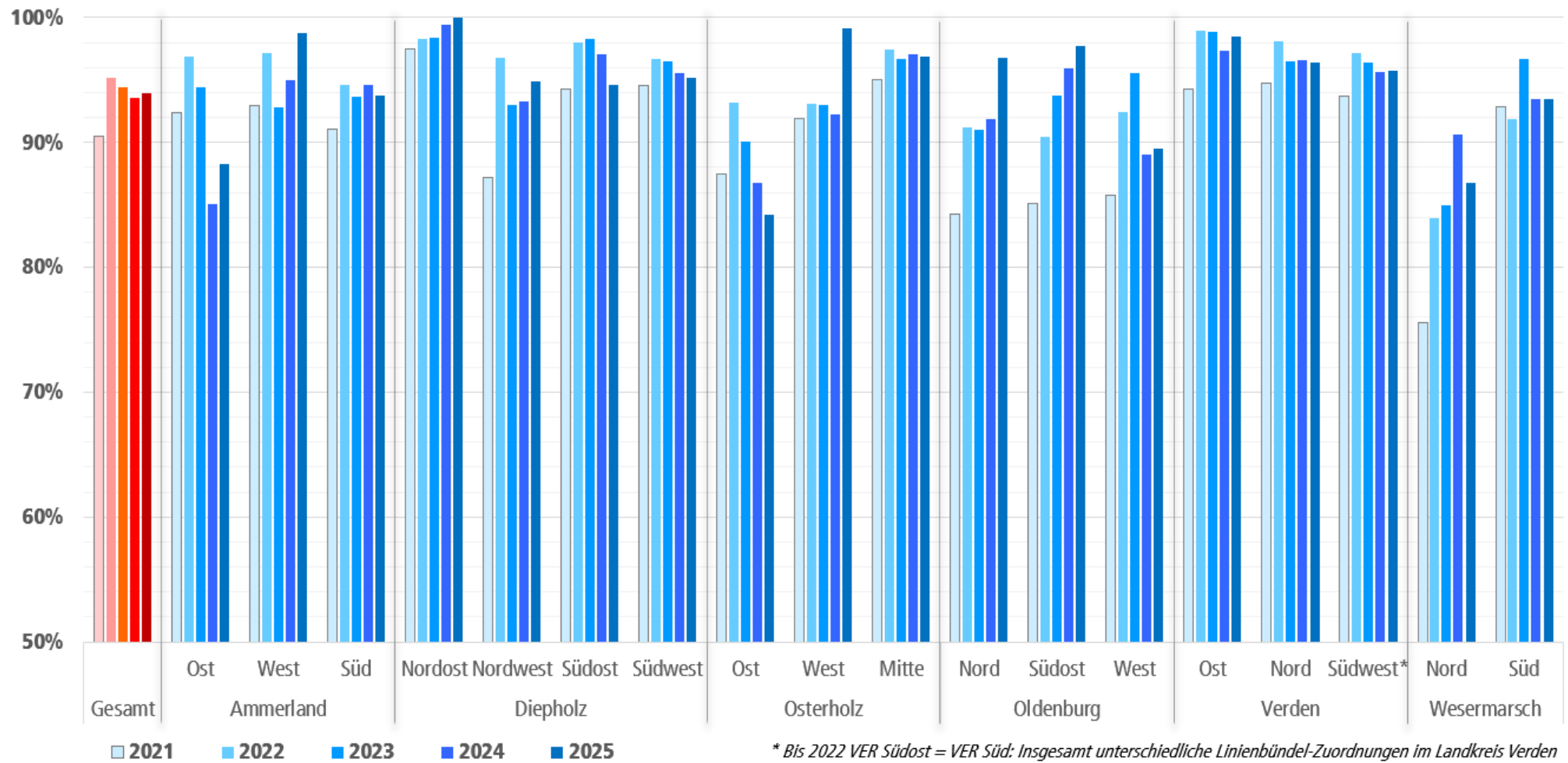


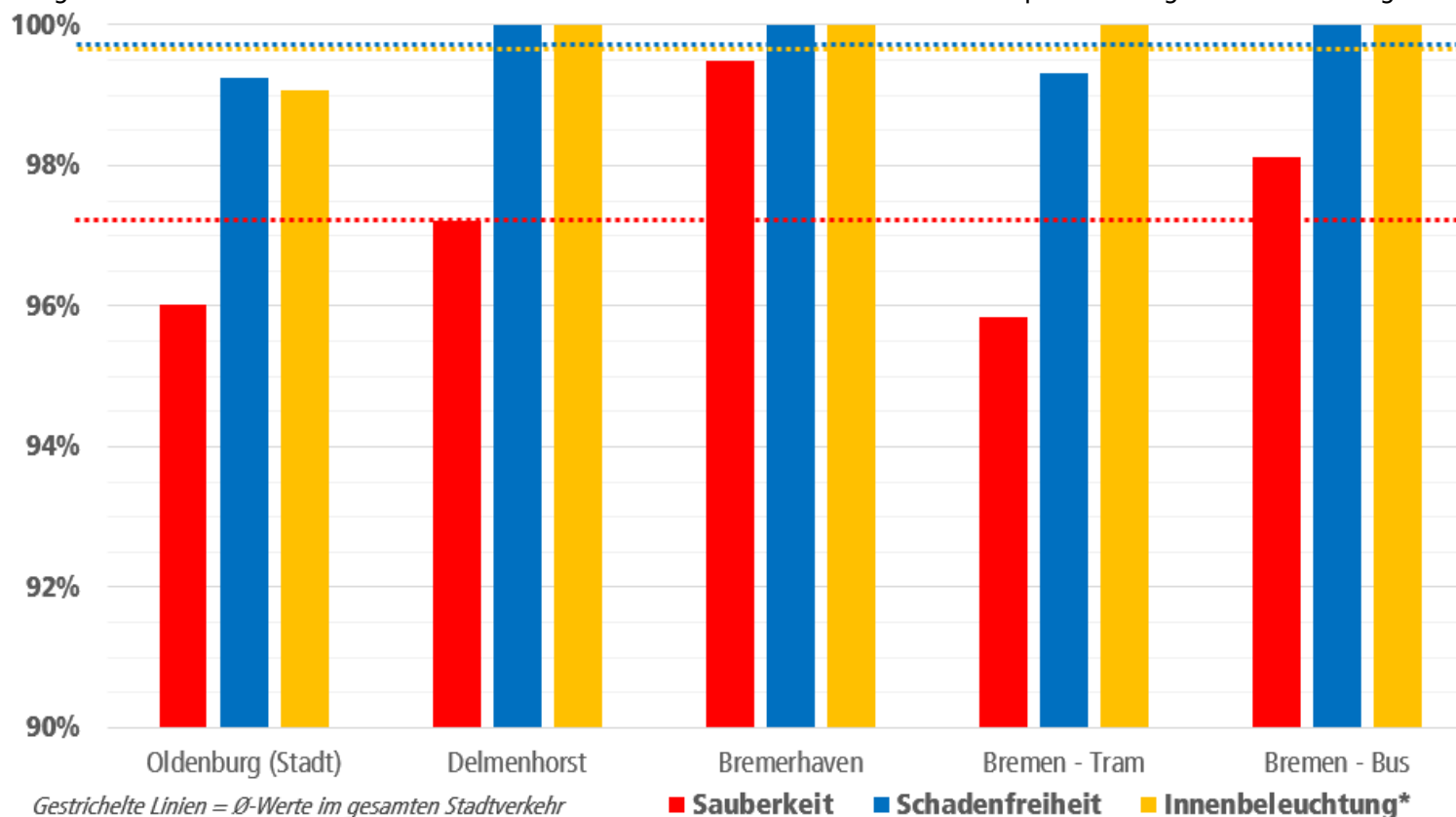
Abbildung 13: Entwicklung der Inneninformationsqualität im Regionalverkehr

2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit

Sauberkeit und Schadenfreiheit in und an den Fahrzeugen sorgen dafür, dass sich Reisende während der Fahrt wohlfühlen. Die Entscheidung für oder gegen die Nutzung des ÖPNV unterliegt zwar nicht bei allen Gruppen von Nutzenden einer vollständigen Wahlfreiheit, aber gerade bei den Gelegenheitsnutzenden gibt es meist 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 Fahrzeuginneren sowie die Schadenfreiheit der Sitze und Verkleidungen innerhalb der Fahrzeuge beurteilt. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse ergeben sich aus dem Mittelwert dieser Kriterien. Zusätzlich wird erhoben, ob die Innenbeleuchtung sowohl im Sitz- als auch im Türenbereich funktionieren. In diesen Bereichen ist die Stichprobe im Vergleich zu den zuvor genannten Kriterien wesentlich kleiner, da der Großteil der Tests im Hellen durchgeführt wird. Somit kann die Beleuchtung häufig nicht erhoben werden und der Punkt fließt nicht mit in den Gesamtwert ein. Ein Vergleich zu den Vorjahren wird in Anlage 9 dargestellt.

- Für die Bereiche Schadenfreiheit und Innenbeleuchtung wurde 2025 im **Stadtverkehr** jeweils Werte von ca. **99,7%** ermittelt.
- Im Bereich Sauberkeit wurde ein Wert von **97,4%** ermittelt (siehe Abbildung 15).
- Im Vergleich zum Vorjahr (siehe Anlagen) hat sich der Gesamtwert um ca. 1,4 PP verschlechtert. Im 5-Jahresvergleich liegt jedoch eine Verbesserung um ca. 2,5 PP gegenüber.



* Die Stichproben der Testergebnisse zur Innenbeleuchtung sind deutlich geringer, da ein Großteil der Tests am Tag ohne Beleuchtung durchgeführt wurde.

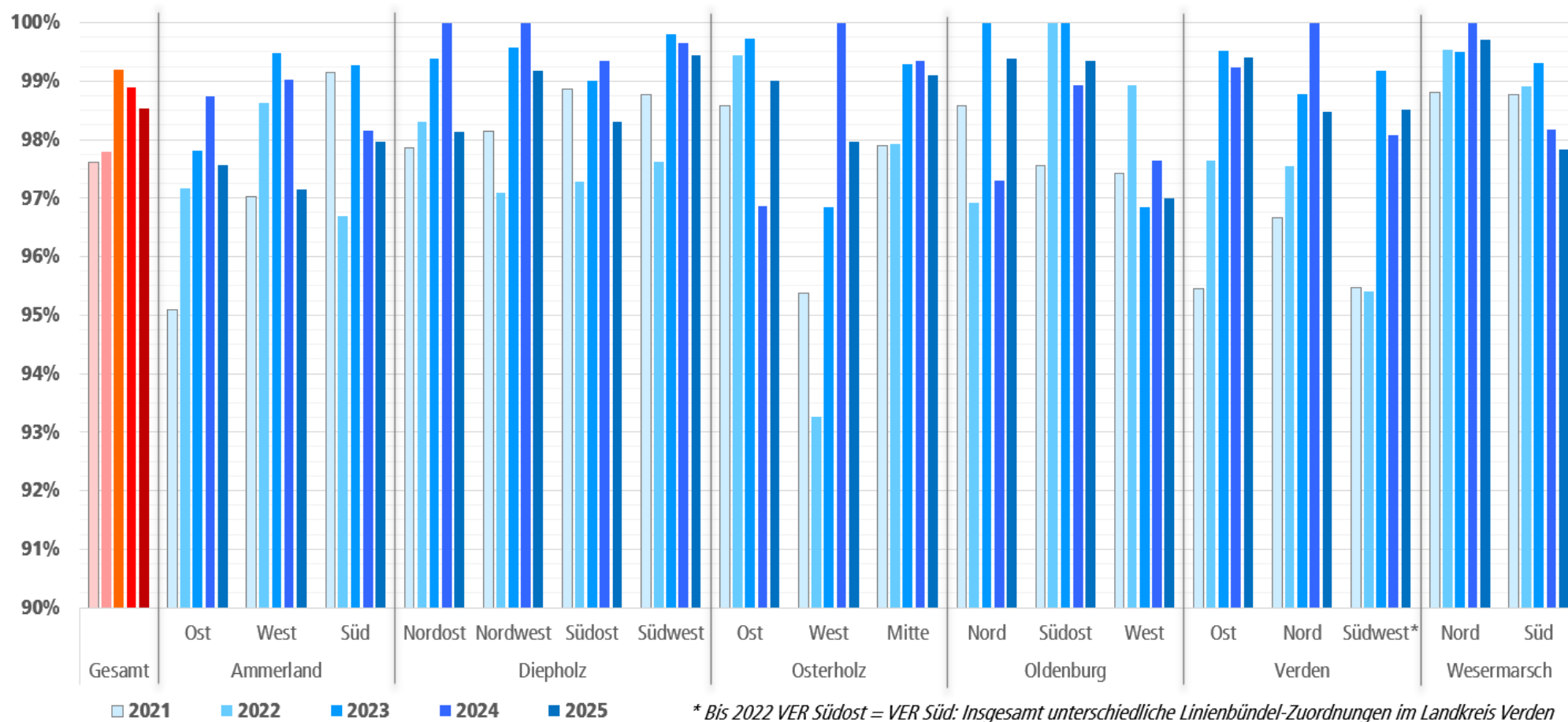


Abbildung 14: Entwicklung des Gesamtwertes Sauberkeit/Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr

Auch im **Regionalbusverkehr** wurden bei den einzelnen Kategorien Schadenfreiheit (99,7%), Innenbeleuchtung (99,2%) und Sauberkeit (97,6%) sehr hohe Werte erzielt (eine Abbildung der Werte aus dem Jahr 2025 ist in Anlage 10 zu finden).

- Aufgrund der geringen Stichprobengröße ist ein niedriger Wert im LB Wesermarsch Süd auf absolut nur 2 Testfälle zurückzuführen, bei denen die Beleuchtung nicht funktionierte. Ohne diesen auffallend geringen Wert der Innenbeleuchtung würden sich die Werte insgesamt noch stärker den erzielten Werten im Stadtverkehr ähneln.
- 2025 wurde ein Durchschnittswert von über **98,4%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr fiel der Gesamtwert damit um 0,5 Prozentpunkte (siehe Abbildung 14).
- Insgesamt ist die Spannweite der Werte der einzelnen LB recht gering (ca. 2,7 PP zwischen Oldenburg West 97,0% und Wesermarsch Nord 99,7%).

- Auch bei den Entwicklungen gibt es keine großen Sprünge: Im Vergleich zum Vorjahr fiel der Wert in Osterholz West am stärksten (-2,0 PP) und stieg in Osterholz Ost am stärksten an (+2,1 PP).
- Im 5-Jahresvergleich haben sich die Werte in Verden Ost (+4,0 PP) besonders positiv entwickelt. In Ammerland Süd hingegen sind die Werte am tiefsten gefallen (-1,2 PP).

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 Mitfahrenden 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 und VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt.

- Für die **Stadtverkehre** ergibt sich ein Gesamtwert von **97,9%**.
- In Bremerhaven und Delmenhorst wurden wie schon seit 2021 (nahezu) keine Mängel festgestellt.
- Auch in den Stadtverkehren in Bremen (Bus & Tram) sowie in Oldenburg konnten sehr hohe Gesamtwerte erzielt werden.
- Mit Blick auf die vergangenen Jahre kann insgesamt eine leicht positive Entwicklung abgelesen werden (siehe Abbildung 16).

Für den **Regionalbusverkehr** konnte ebenfalls ein hoher Wert festgestellt werden.

- Farbkopf und VBN-Logos waren bei **95,8%** der Fahrzeuge zu finden (siehe Abbildung 17).
- Damit verbesserten sich die Werte im Vergleich zum Vorjahr geringfügig (+0,7 PP).
- Die größten Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr wurden in den LB Oldenburg West (+7,4 PP) und Verden Nord (+5,7 PP) erzielt.

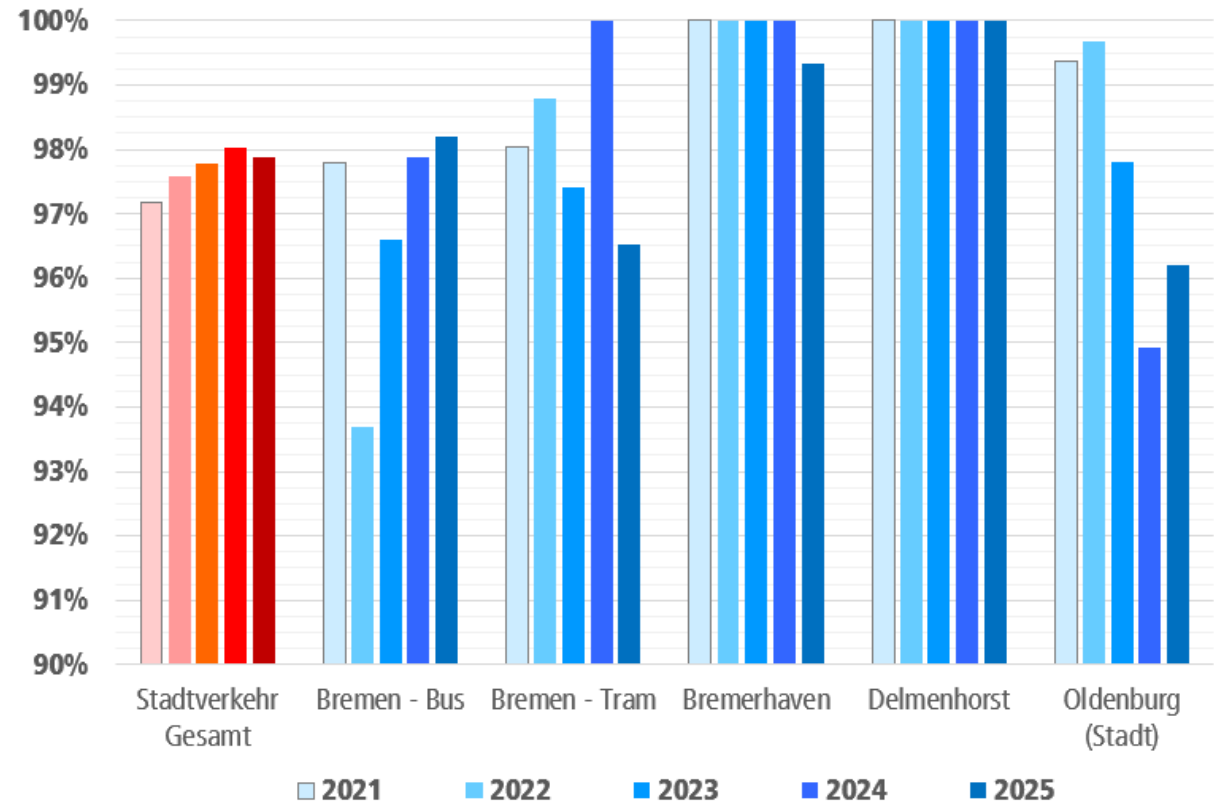


Abbildung 16: Entwicklung des Gesamtwerts Verbundauftritt im Stadtverkehr

- In Oldenburg Nord hingegen gab es eine Verschlechterung von knapp 7 PP. Damit ist das LB eines von dreien, dessen Gesamtwert 2025 unter 90% liegt (neben Osterholz Ost mit 85,4% und Wesermarsch Nord mit 87,8%).
- Die LB Osterholz Ost (-9,5 PP) und Oldenburg Nord (-8,5 PP) haben sich im 5-Jahresvergleich zudem deutlich verschlechtert.
- Die größten Verbesserungen im Vergleich zu 2021 sind in den LB Wesermarsch Nord (+4,7 PP) und Ammerland Ost (+3,2 PP) abzulesen.

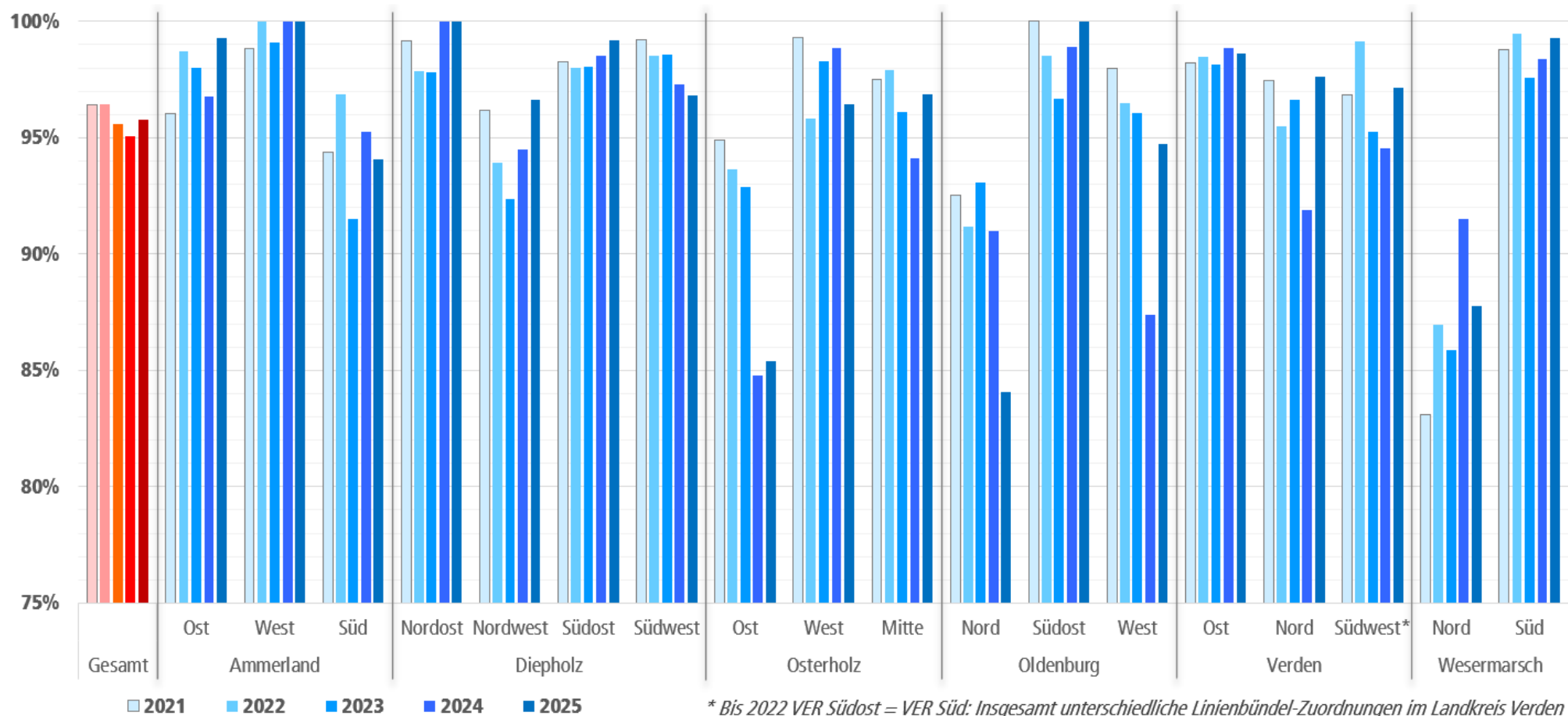


Abbildung 17: Entwicklung des Gesamtwerts Verbundauftritt im Regionalbusverkehr

2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller bislang dargestellten Kategorie-Ergebnisse. Der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation wird mit der doppelten Gewichtung der Kategorie Rechnung getragen. In den folgenden Darstellungen werden die Gesamtwerte (Abbildung 18) sowie die Entwicklungen der Gesamtwerte vom Jahr 2024 bis 2025 (Abbildung 20), sowie 2021 bis 2025 (Abbildung 19) für die Fahrzeuge im Stadt- und im Regionalbusverkehr zusammen dargestellt.

- Insgesamt weisen 19 von 22 Linienbündeln (Stadt- & Regionalverkehr) einen Gesamtwert von mindestens 95% auf. Auch wenn viele der ausgewerteten Kriterien als grundlegend gelten und somit ein Wert von 100% das Ziel sein sollte – dieser Standard muss stetig aufrechterhalten werden und dient als stabile Basis für weitere Qualitätsverbesserungen.
- Im Vorjahresvergleich haben sich 12 Linienbündel verschlechtert, 10 Linienbündel weisen verbesserte Werte auf. 9 der 12 Linienbündel mit Verschlechterungen sind jedoch um höchstens einen Prozentpunkt gefallen.
- Im 5-Jahresvergleich überwiegen die Verbesserungen: Insgesamt 18 Linienbündel konnten ihre Gesamtwerte zum Teil deutlich steigern.
- In 4 Linienbündeln liegt der Gesamtwert 2025 auf einem niedrigeren Niveau als 2021. In Osterholz Ost hat sich der Gesamtwert sogar um 2,7 PP verschlechtert.

Die Gesamtbewertung der Erfüllung der Qualitätsanforderungen im **Stadtverkehr** ist wie in der Vergangenheit hoch.

- Der Durchschnitt liegt bei **98,8%** (0,4 PP weniger als im vergangenen Jahr).
- Die Delbus ist wiederholt mit 99,7% (2024: 99,9%) am besten bewertet.
- Die BSAG (Straßenbahn liegen bei 99,0%, Busse bei 98,4%), die VWG in Oldenburg (98,9%) sowie der Stadtverkehr in Bremerhaven (98,4%) liegen sehr nah am Durchschnitt.
- In Oldenburg konnte der Wert im Vergleich zu 2024 verbessert werden.
- Im 5-Jahresvergleich haben sich alle Stadtverkehre verbessert, insgesamt um 0,9 PP.

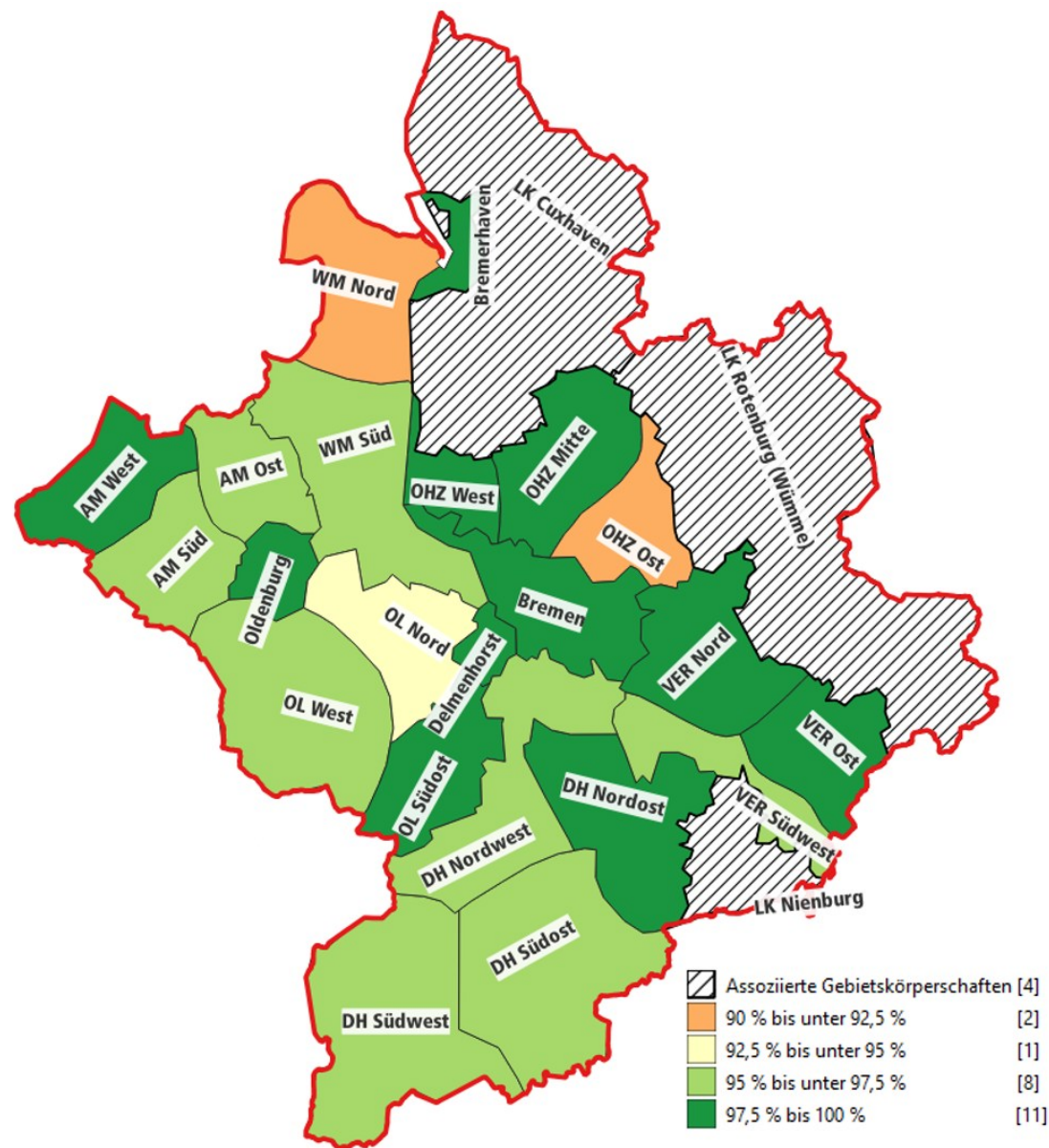


Abbildung 18: Gesamtwert 2025 aller Linienbündel

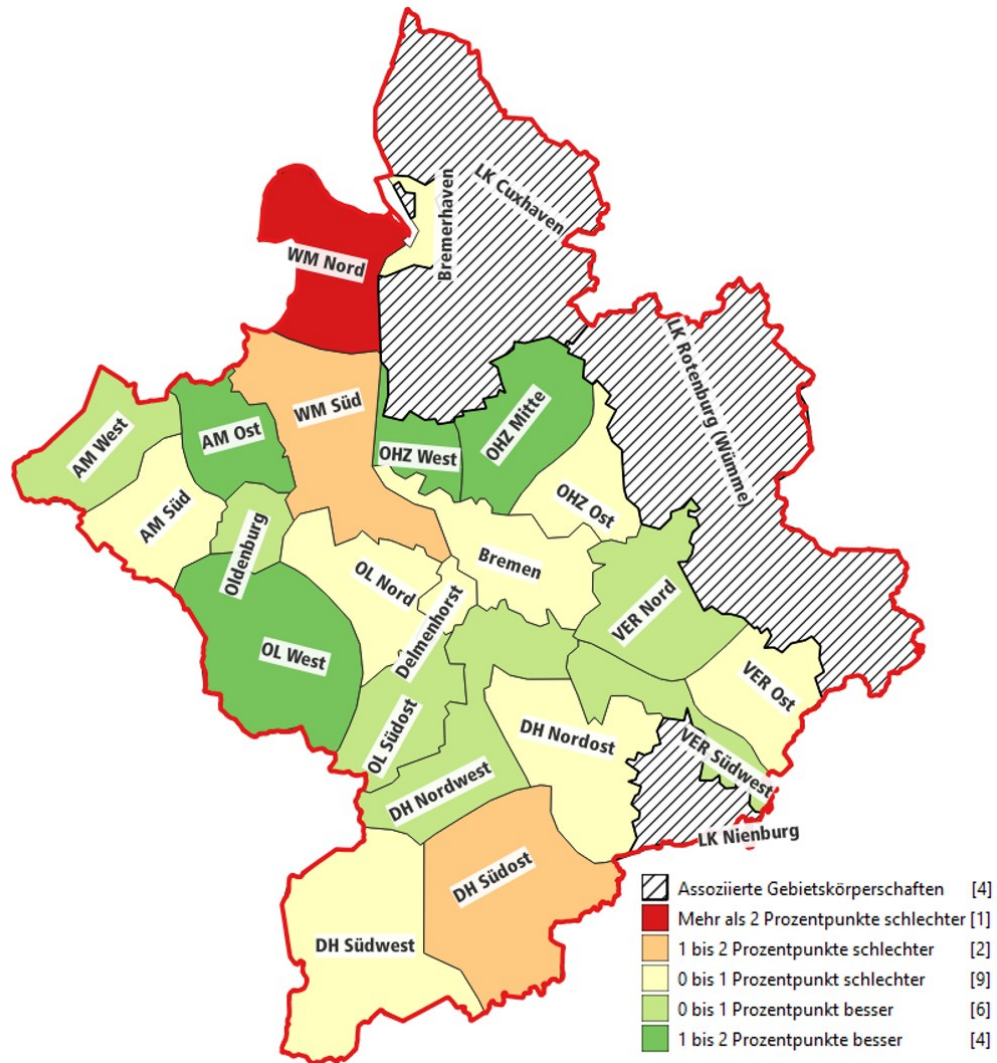


Abbildung 20: Entwicklung des Gesamtwerts von 2024 auf 2025

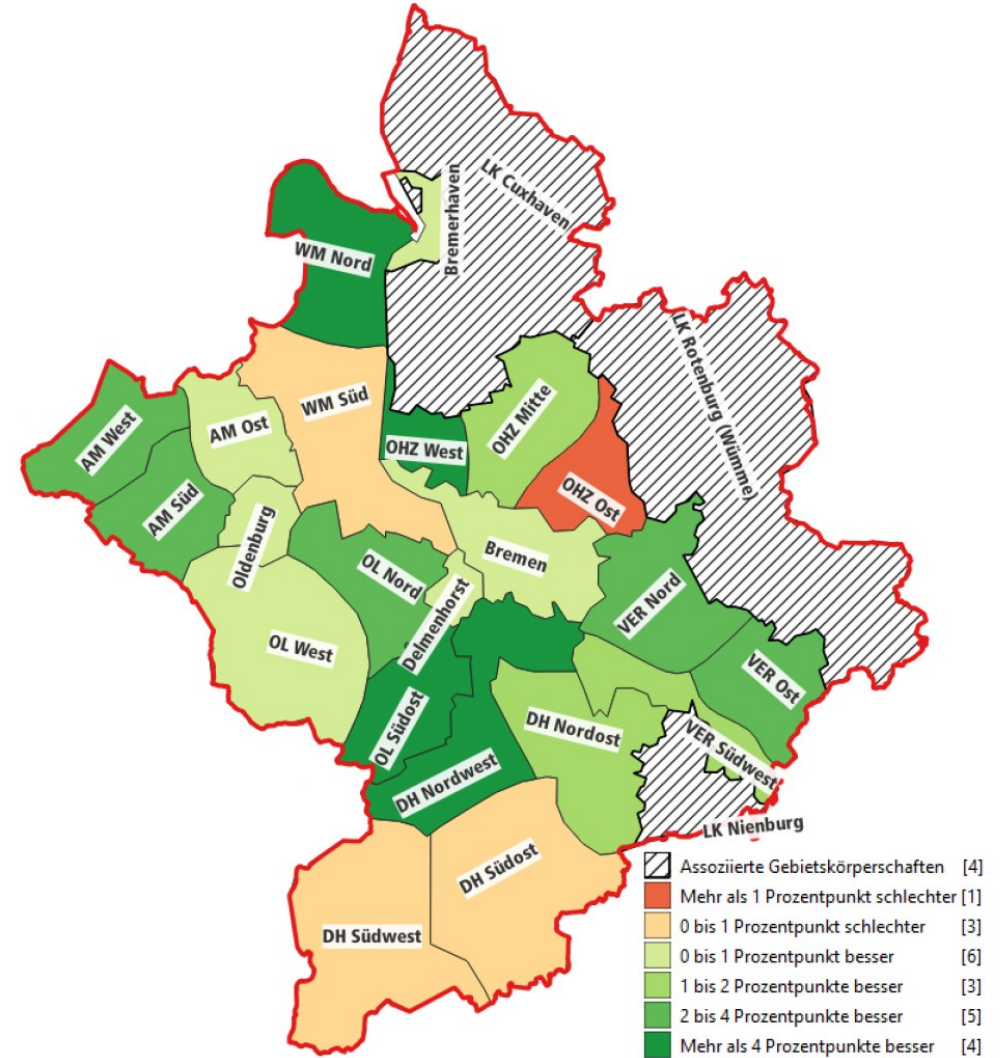


Abbildung 19: Entwicklung des Gesamtwerts von 2021 auf 2025

Im **Regionalbusverkehr** wurde 2025 im Mittel ein Wert von **96,2%** erreicht.

- Der Abstand zwischen dem Topwert und dem schlechtesten in der Rangliste beträgt 8,9 PP (0,4 PP kleinere Spanne als im Jahr 2024).
- Nur drei Linienbündel unterschreiten einen Gesamtwert von 95%. Alle drei Linienbündel haben zudem Verschlechterungen im Vergleich zu 2024 vorzuweisen (Osterholz Ost -0,1 PP, Oldenburg Nord -0,9 PP, Wesermarsch Nord -3,9 PP). Im LB Wesermarsch Nord ist die Verschlechterung auffallend hoch.
- Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Gesamtwert insgesamt leicht um 0,1 Prozentpunkt verschlechtert.
- In neun Linienbündeln wurden Verbesserungen erreicht, neun Linienbündel weisen Verschlechterungen zum Vorjahr auf.
- Im 5-Jahresvergleich ist im Regionalbusverkehr insgesamt eine deutliche Steigerung des Gesamtwertes zu erkennen (+1,9 PP).
- 14 von 18 Linienbündel konnten ihren Gesamtwert steigern, nur vier Linienbündel stehen schlechter dar als 2021: Diepholz Südost (-1,0 PP) und Südwest (-0,3 PP), Wesermarsch Süd (-0,7 PP) sowie Osterholz Ost (-2,7 PP).
- Beim 5-Jahresvergleich positiv hervorzuheben sind die LB Oldenburg Südost (+6,7 PP), Wesermarsch Nord (+5,9), Diepholz Nordwest (+4,8 PP) und Osterholz West (+4,6 PP).

3 Qualität an Haltestellen

Haltestellen sind die Zugangspunkte zum ÖPNV. Die Qualität an Haltestellen spielt somit eine wichtige Rolle für das Gesamtsystem ÖPNV. Auch wenn man sich normalerweise nur kurz an Haltestellen aufhält, gibt es verschiedene Elemente, die für Nutzende 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

Äquivalent zum Kapitel 2 wird nachfolgend die Qualität an Haltestellen des VBN im Jahr 2025 anhand der durchgeführten Qualitätstests analysiert. Anders als bei den Fahrzeugtests wurden an dieser Stelle nicht die Linienbündel als Auswertungskategorien gewählt, sondern die zugehörige Gebietskörperschaft im Maßstab der Landreise bzw. kreisfreien Städte.

3.1.1 Testumfang

Im Jahr 2025 wurden insgesamt knapp 2.000 Haltestellentests durchgeführt, davon 492 in den vier kreisfreien Städten und 1.485 in den Landkreisen des ZVBN. Ziel ist es alle vier Jahre jede Haltestelle im VBN-Gebiet einmal zu erheben. Zuletzt wurde im Jahr 2022 diese Vollerhebung abgeschlossen. Im Folgenden werden allein die Qualitätstests aus dem Jahr 2025 ausgewertet.

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. Auch wenn sich viele ÖPNV-Nutzende ihre Fahrplaninformationen in einem hohen Maße 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. Eine Überprüfung der Inhalte von Fahrplänen ist im Rahmen der Tests nicht möglich. Haltestellen mit Vitrinen bieten zudem Raum für weitere Informationen beispielsweise zum Tarif. Vitrinen an Haltestellen im Regionalbusverkehr sind mit einem aktuellen VBN-Plakat auszustatten. Alle getesteten Kriterien sind in der Übersicht in Anlage 1 aufgelistet.

3.1.3 Testergebnisse

Die im Kriterienset beschriebenen Kategorien werden einzeln nach Unterkategorie ausgewertet. Diese bilden zusammen das Ergebnis der Kategorie. Ergänzt wird die Auswertung wieder durch aggregierte Gesamtwerte je Kategorie, welche mithilfe der in den Anlagen angegebenen Gewichtung ermittelt 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“.

3.1.3.1 Haltestellenschild

- Der Mittelwert aller Kriterien zum Haltestellenschild in den kreisfreien Städten liegt für das Jahr 2025 bei **94,7%** (siehe Abbildung 21).
- In Bremen (95,8%) und Delmenhorst (95,3%) konnten überdurchschnittliche Gesamtwerte erreicht werden.
- Bremerhaven liegt mit 94,1% knapp unter dem Durchschnitt.
- Der Gesamtwert in Oldenburg (92,2%) fällt im Vergleich etwas ab, liegt aber dennoch über dem VBN-Gesamtwert (91,8%).
- In Oldenburg wurden auffällig häufig verschmutzte, zum Teil auch beschädigte Haltestellenschilder vorgefunden (siehe Abbildung 22). Ebenfalls waren Mängel beim VBN-Logo auf dem Schild zu erkennen (nicht vorhanden oder verblasst). Ein überdurchschnittlicher Wert wurde hingegen beim Vorhandensein der Linien/-ziele festgestellt.
- In Bremerhaven waren vermehrt nicht alle Linien und Linienziele vorhanden und korrekt auf den Haltestellenschildern aufgefunden worden. Auch hier gab es Mängel beim VBN-Logo.

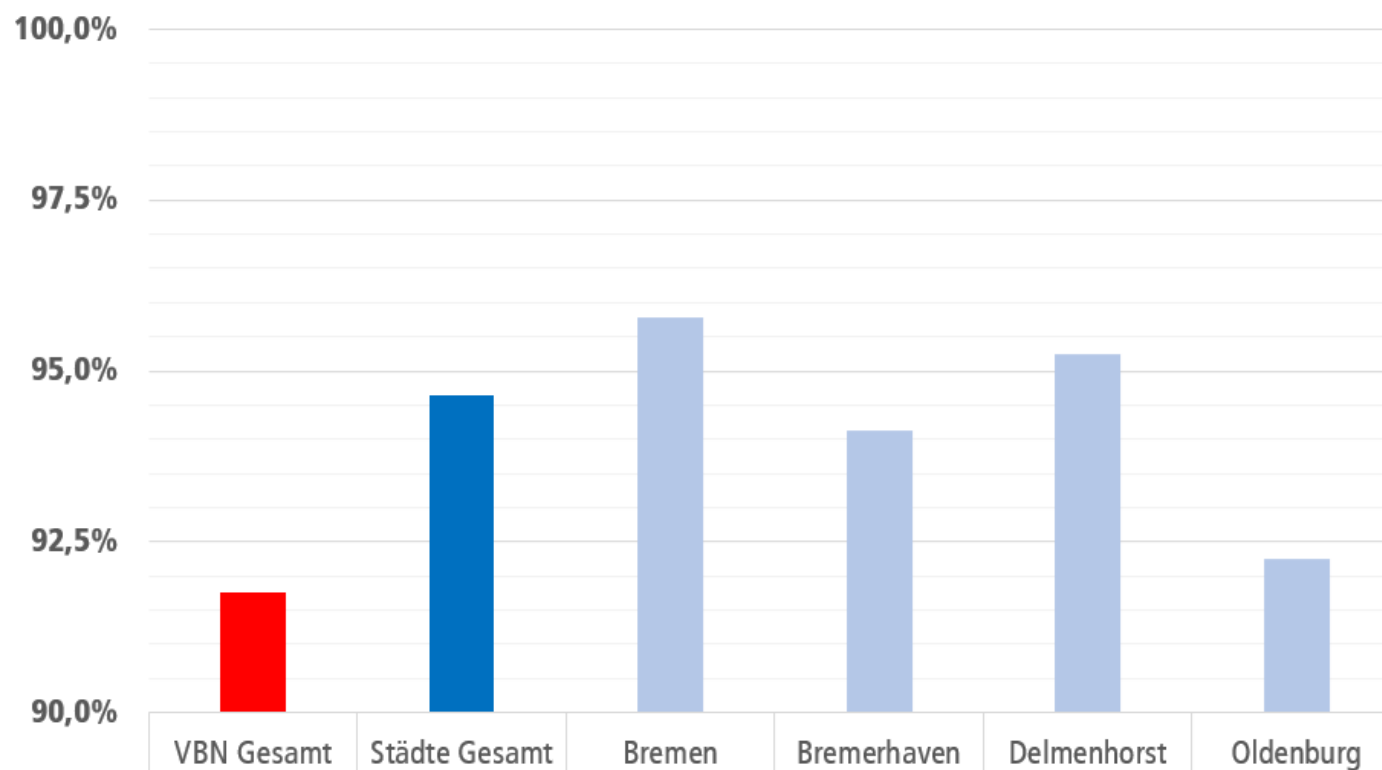


Abbildung 21: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten

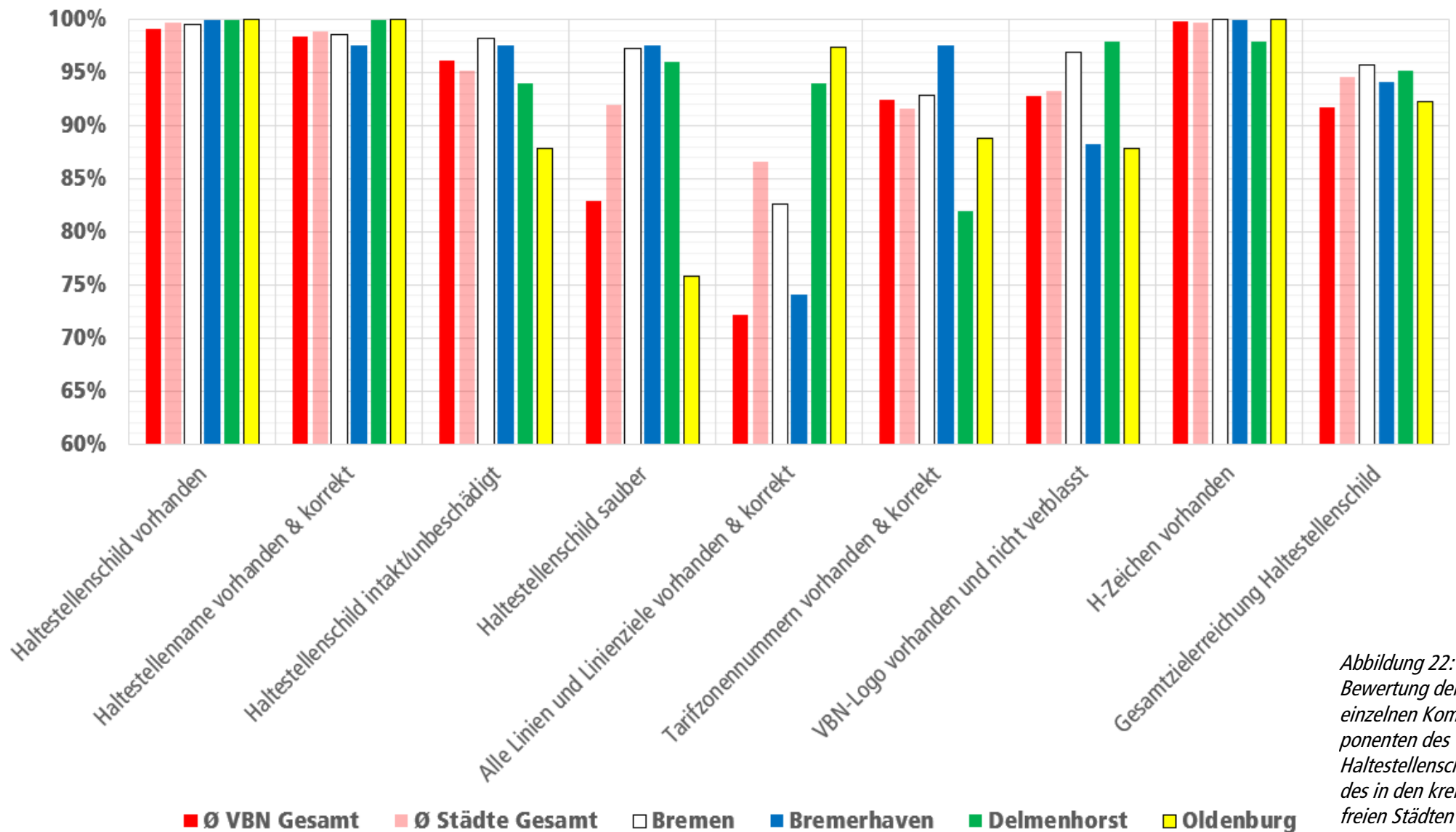


Abbildung 22:
Bewertung der
einzelnen Kom-
ponenten des
Haltestellenschild-
es in den kreis-
freien Städten

- Von den 1.426 überprüften Haltestellen der **Landkreise** im ZVBN-Gebiet fehlten insgesamt 15 Haltestellenschilder oder das Schild wurde nicht an den Haltestellenpositionen gefunden (siehe Abbildung 23).
- Der Haltestellenname war nur in Ausnahmefällen nicht korrekt oder nicht vorhanden, etwas häufiger jedoch im Landkreis Ammerland (7x ohne Namen, 2x falscher Name).

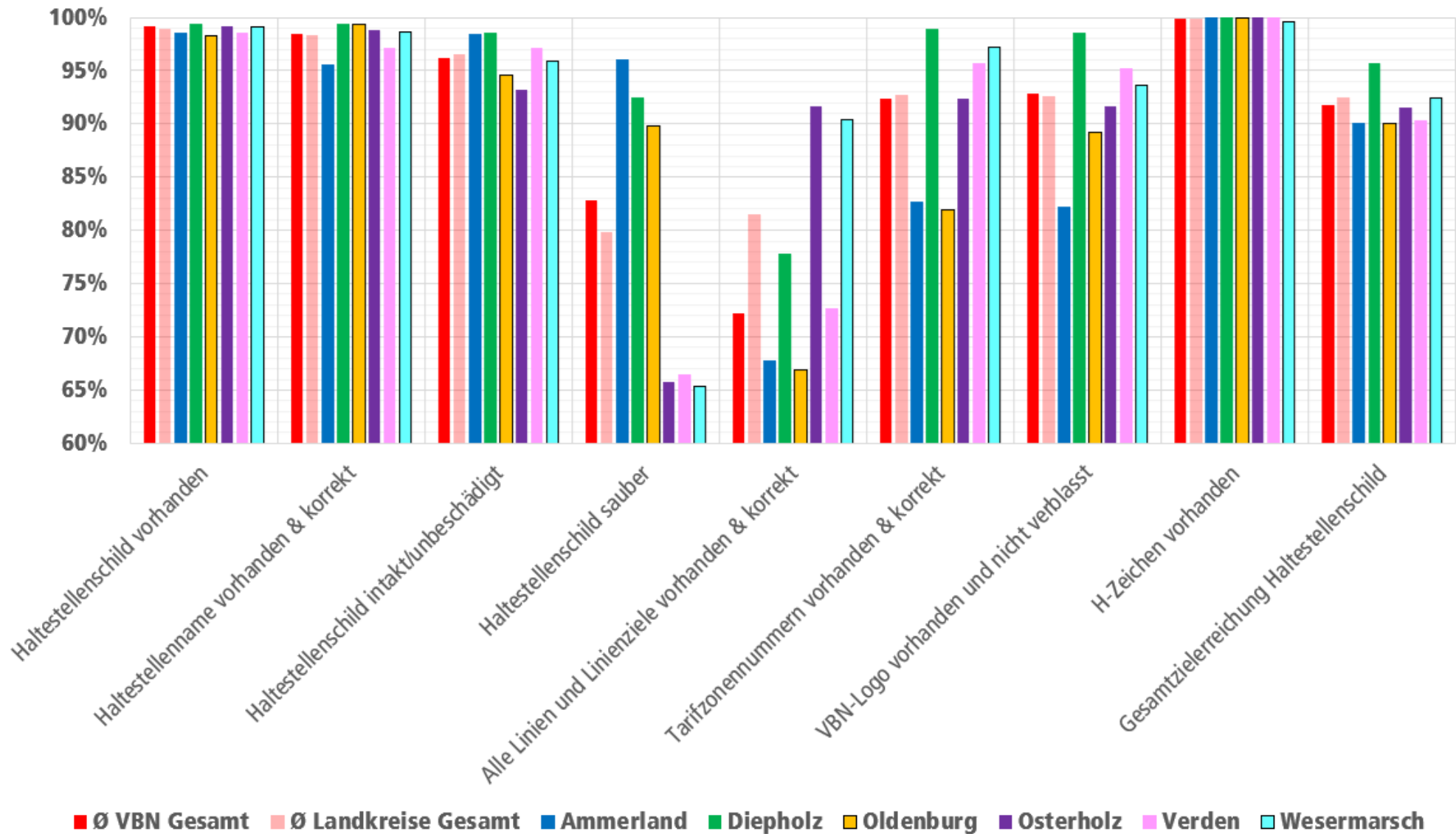


Abbildung 23: Bewertung der einzelnen Komponenten des Haltestellenschildes in den Landkreisen des ZVBN

- In den Landkreisen Osterholz und Oldenburg wurden vermehrt beschädigte Haltestellenmasten vorgefunden. Besonders selten wurden beschädigte Haltestellenschilder in den Landkreisen Ammerland und Diepholz vorgefunden.

- Anteilig die meisten sauberen und damit auch lesbaren Haltestellenschilder wurden im Landkreis Ammerland gefunden. In den Landkreisen Osterholz, Verden und Wesermarsch wurde hingegen eine geringe Sauberkeit der Schilder festgestellt.
- Ein sehr differenziertes Bild ergibt sich bei den Qualitätswerten zum Vorhandensein und Korrektheit der Linien- und Linienziel-Angaben: Sehr geringe Werte wurden in den Landkreisen Oldenburg und Ammerland festgestellt – erfreulich hohe Werte in Osterholz sowie der Wesermarsch.
- Abgesehen von den Haltestellenschildern in den Landkreisen Ammerland und Oldenburg sind in den anderen Landkreisen jeweils über 90% der Haltestellenschilder mit korrekten Tarifzonennummern ausgestattet.

Für die einzelnen Landkreise gleichen sich bessere und schlechtere Qualitätswerte nach Kategorie in unterschiedlichem Maße aus. Auch wenn sich die Landkreise je nach Kategorie in einer unterschiedlichen Rangfolge auftun, kann dennoch eine insgesamt höhere Qualität der Haltestellenschilder im Landkreis Diepholz (95,7%) festgehalten werden. Insgesamt konnten in den Landkreisen 92,5% der Kriterien an die Haltestellenschilder erfüllt werden (siehe Abbildung 24).

- Das VBN-Logo ist auf fast allen Haltestellenschildern aufgeklebt. Die Lesbarkeit ist jedoch nicht immer gegeben. Hier sticht insbesondere der Landkreis Ammerland heraus: Fast 17% der Logos sind verblasst.
- Das H-Zeichen fehlte lediglich in einem Einzelfall im Landkreis Wesermarsch.

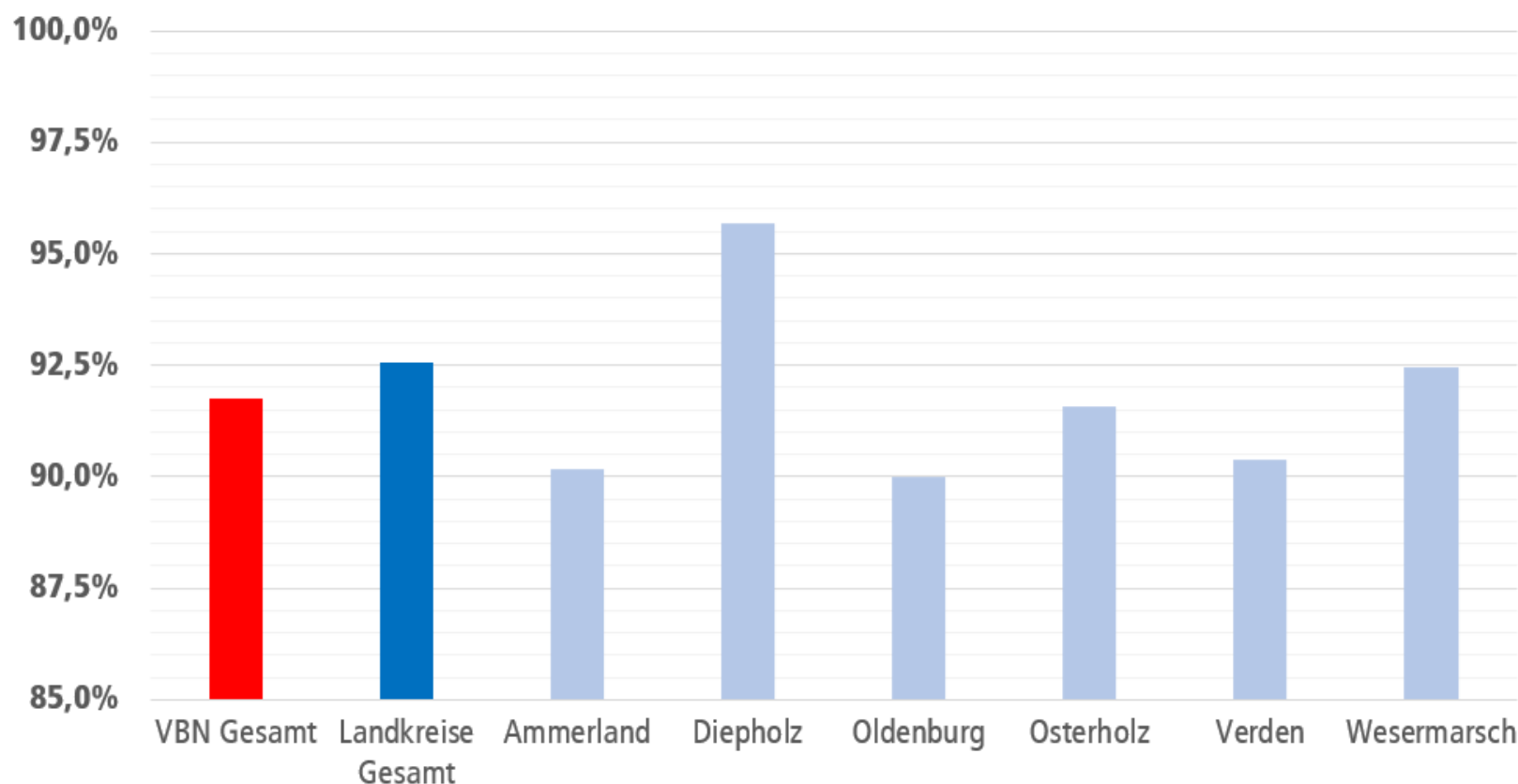


Abbildung 24: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN

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 sehr hoch. In nur einem Fall wurde ein unleserlicher Fahrplanaushang vorgefunden. Nicht lesbar bedeutet, dass das Gültigkeitsdatum verdeckt/nicht zu erkennen war (siehe Abbildung 25).

- Die Aktualität der Fahrpläne ist sehr unterschiedlich.
- In Bremerhaven wurden fast ausschließlich aktuelle Fahrpläne vorgefunden (98,8%).
- Insgesamt wurden bei den Tests häufig ältere Fahrpläne aufgefunden. Älter heißt, dass auf dem Fahrplan die Gültigkeit bereits im vorletzten Jahr vor dem Test begann. Ältere Fahrpläne bedeuten nicht zwangsläufig, dass diese nicht mehr aktuell sind. Wenn es keine Fahrplanänderungen auf den betreffenden Linien einer Haltestelle gegeben hat, bliebe der ausgehängte Fahrplan aktuell. Ein höheres Alter der Fahrgastinformationen erhöht jedoch die Unsicherheit der Nutzenden im Umgang mit dem System ÖPNV.
- In Delmenhorst haben nur 14,6% (kumuliert) aller vorgefundenen Fahrpläne eine Gültigkeit von 2025 oder 2024 – alle anderen stammen aus 2022 oder älter.
- In Oldenburg ist der Anteil an älteren Fahrplänen ebenfalls relativ hoch (kumuliert 50%).

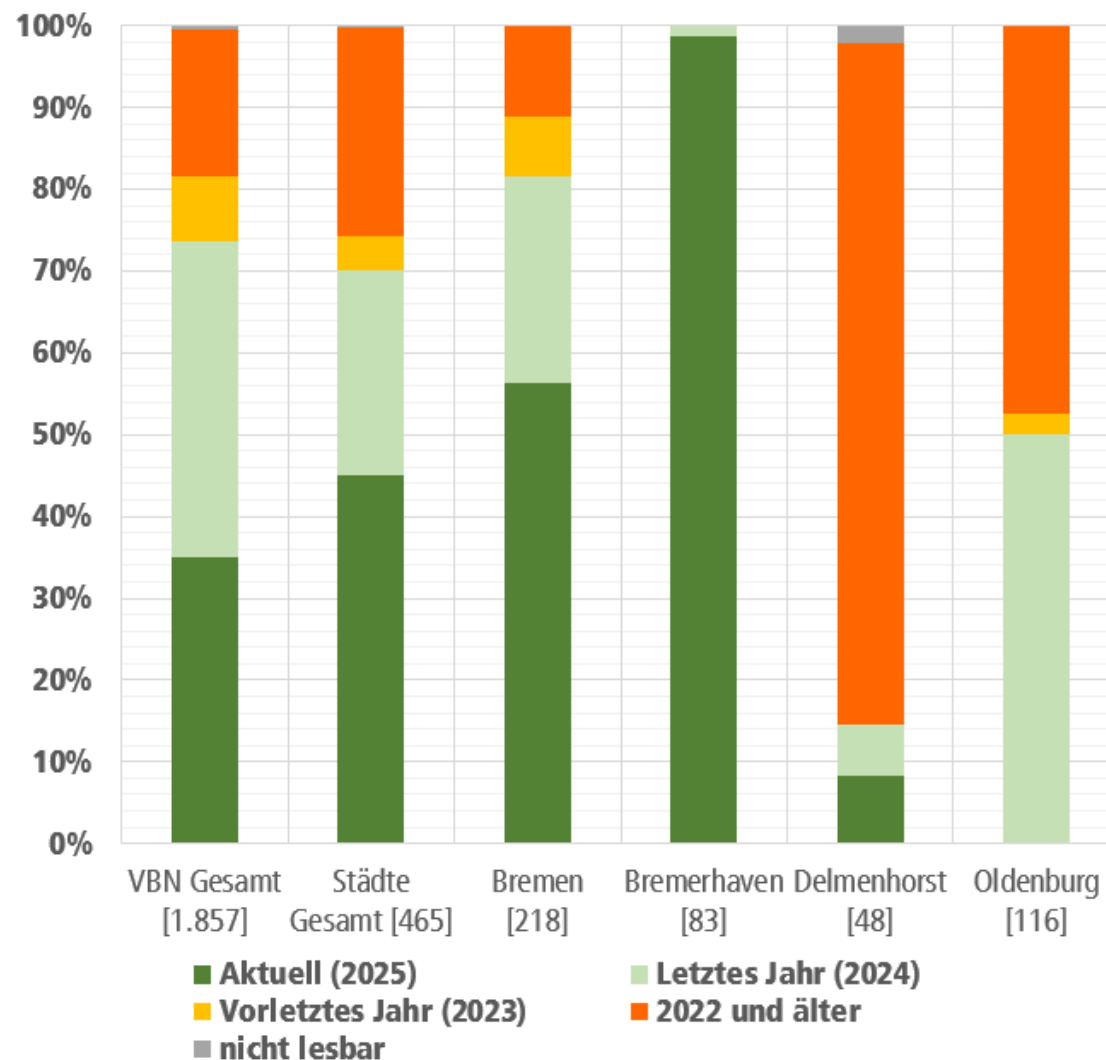


Abbildung 25: Alter der Fahrpläne in den kreisfreien Städten

Aktualität der Fahrpläne in den **Landkreisen**:

- Auch im Regionalbusverkehr waren die Fahrpläne insgesamt in über 99% der Fälle lesbar (siehe Abbildung 26).
- Bei insgesamt 24,6% aller getesteten Haltestellen im gesamten Regionalbusbereich wurden ältere Fahrpläne aufgefunden.
- Differenziert nach Landkreisen ist die Quote älterer Fahrpläne mit 49,5% im Landkreis Verden am höchsten.
- Ebenfalls überdurchschnittlich hoch ist der Anteil in den Landkreisen Osterholz und Wesermarsch.
- In den Landkreisen Ammerland, Diepholz und Oldenburg liegt der Anteil älterer Fahrpläne unter dem Durchschnitt.
- Im Landkreis Ammerland ist der Anteil älterer Fahrpläne am geringsten (6,2%, stammen alle aus 2023).

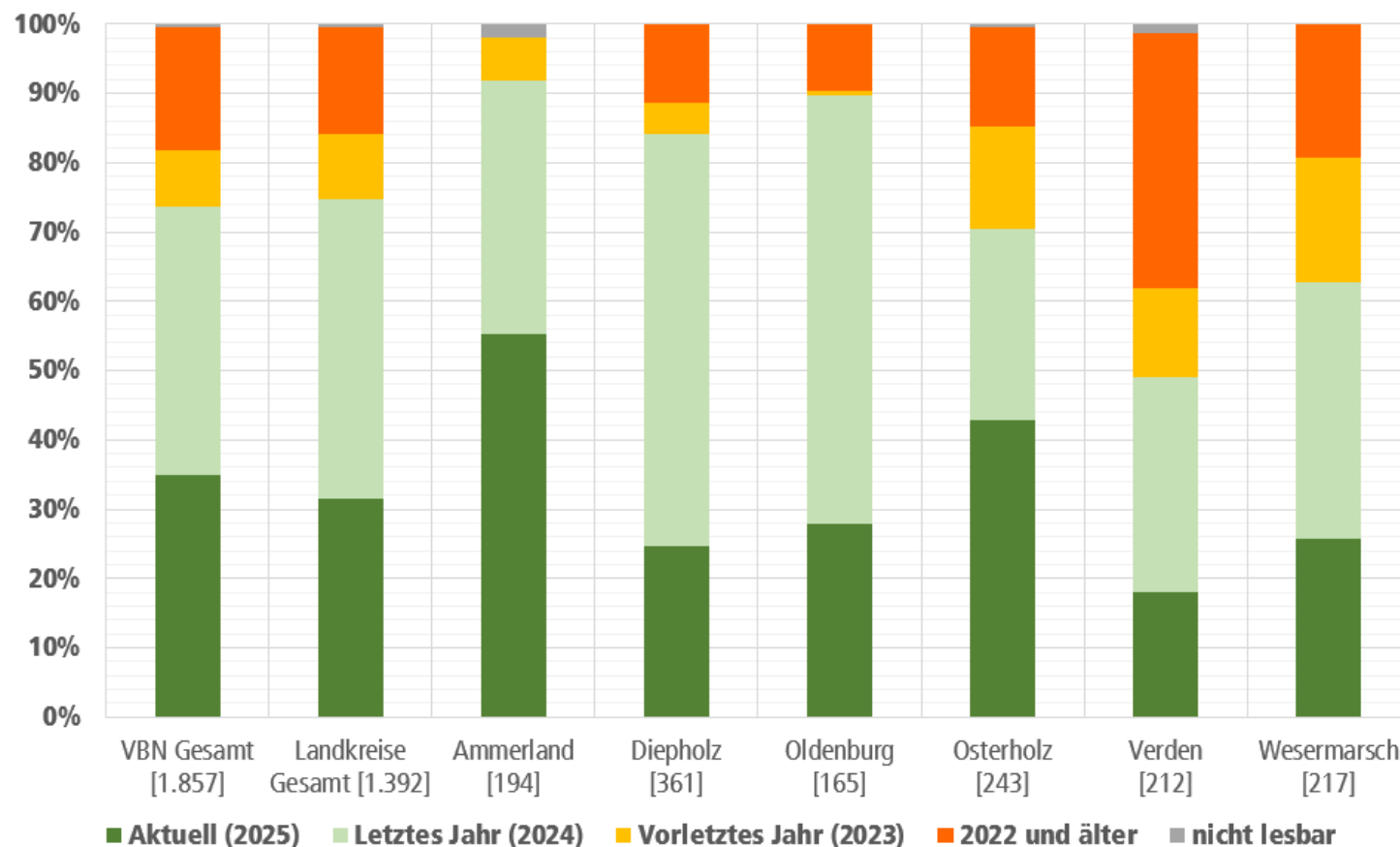


Abbildung 26: Alter der Fahrpläne in den Landkreisen des ZVBN

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 Vitrinen in den Fahrgastunterständen und der Mülleimer. Die Sauberkeit wird als Gesamtwert für die Wartefläche, den Fahrgastunterstand, die Vitrine, Sitzgelegenheiten und die Aufnahmefähigkeit von Mülleimern zusammengefasst. Da nicht alle Elemente (z.B. Fahrgastunterstand) an jeder Haltestelle vorhanden sind, erfolgt eine entsprechende Gewichtung.

- Weder die Sauberkeit noch die Schadenfreiheit stellt in den **kreisfreien Städten** ein strukturelles Problem dar.
- Im Jahr 2025 wurden in über **98,4%** (Ø) der Tests keine Mängel bei der Sauberkeit festgestellt (siehe Abbildung 27).
- Nennenswert darüber hinaus sind die erschöpfte Aufnahmefähigkeit der Mülleimer in Delmenhorst (jeder achte Mülleimer konnte keinen Müll mehr aufnehmen) und die relativ schlechte Sauberkeit der befestigten Warteflächen in Oldenburg (ca. 8,5% verschmutzt).

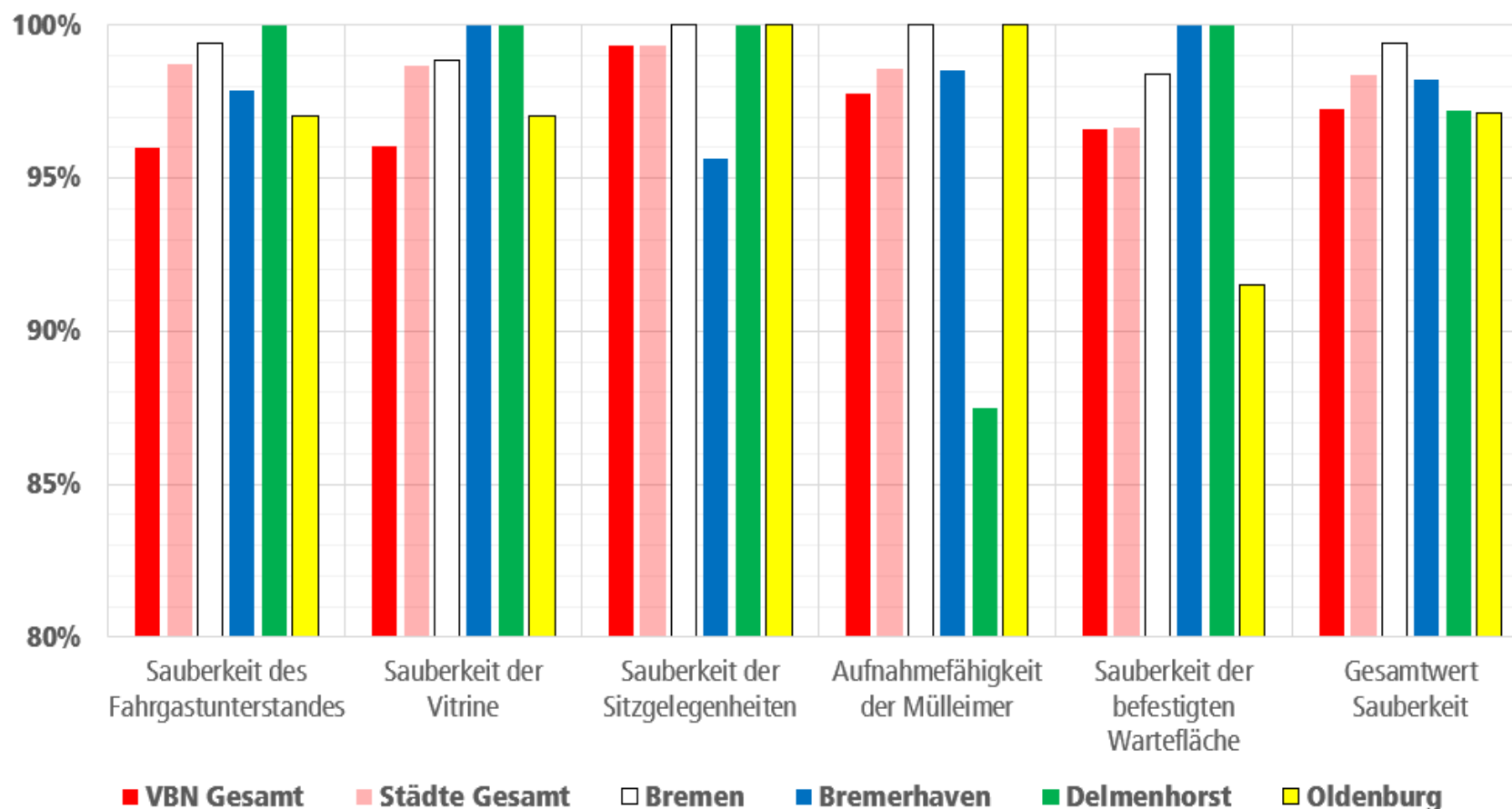


Abbildung 27: Sauberkeit der Haltestellen in den kreisfreien Städten

- Bei den Tests zur Schadenfreiheit (Unterstände, Vitrinen und Sitzgelegenheiten) konnten insgesamt sehr gute Werte erzielt werden (siehe Abbildung 28).
- Durchschnittlich waren in **99,5%** der Tests keine Schäden zu erkennen.
- In Bremerhaven wurden wenige Beschädigungen an Fahrgastunterständen festgestellt, 95,7% der Tests waren jedoch auch hier mängelfrei.

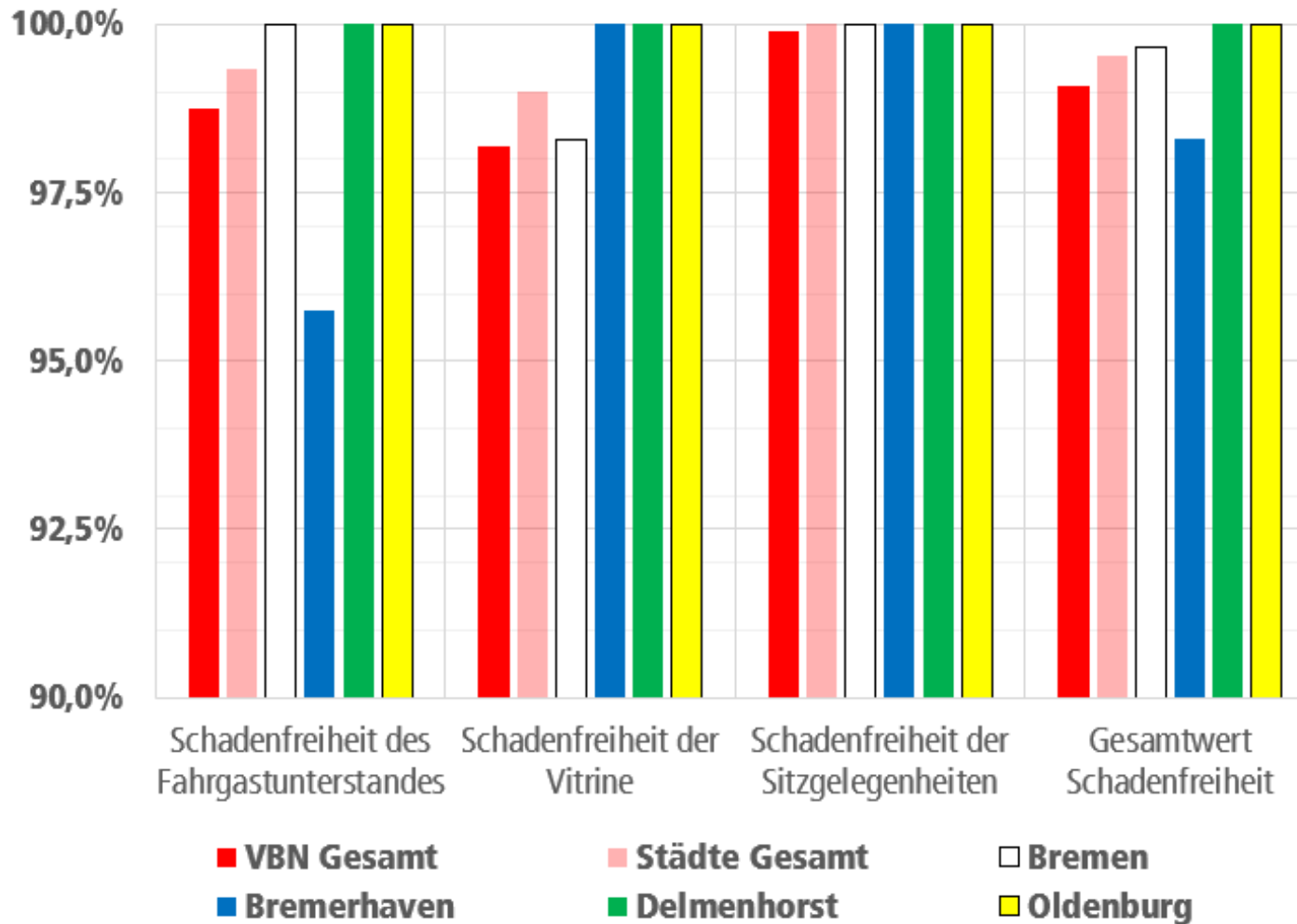


Abbildung 28: Schadenfreiheit der Haltestellen in den kreisfreien Städten

In den **Landkreisen** wurden ebenfalls überwiegend saubere und schadenfreie Haltestellen vorgefunden.

- Der Durchschnittswert Sauberkeit aller Haltestellen in den Landkreisen liegt bei 96,5% (siehe Abbildung 29).
- Die Spannweite der ermittelten Gesamtwerte zwischen dem schwächsten Wert (Landkreis Osterholz: 93,3%) und dem besten Wert (Landkreis Diepholz: 98,5%) liegt bei 5,2 Prozentpunkten.
- Im Landkreis Ammerland wurden vermehrt verschmutzte Fahrgastunterstände und Vitrienen vorgefunden.
- Im Landkreis Osterholz waren neben verschmutzten Vitrienen auch volle Mülleimer auffällig.
- Im Landkreis Wesermarsch wurden vermehrt verschmutzte Warteflächen festgestellt.

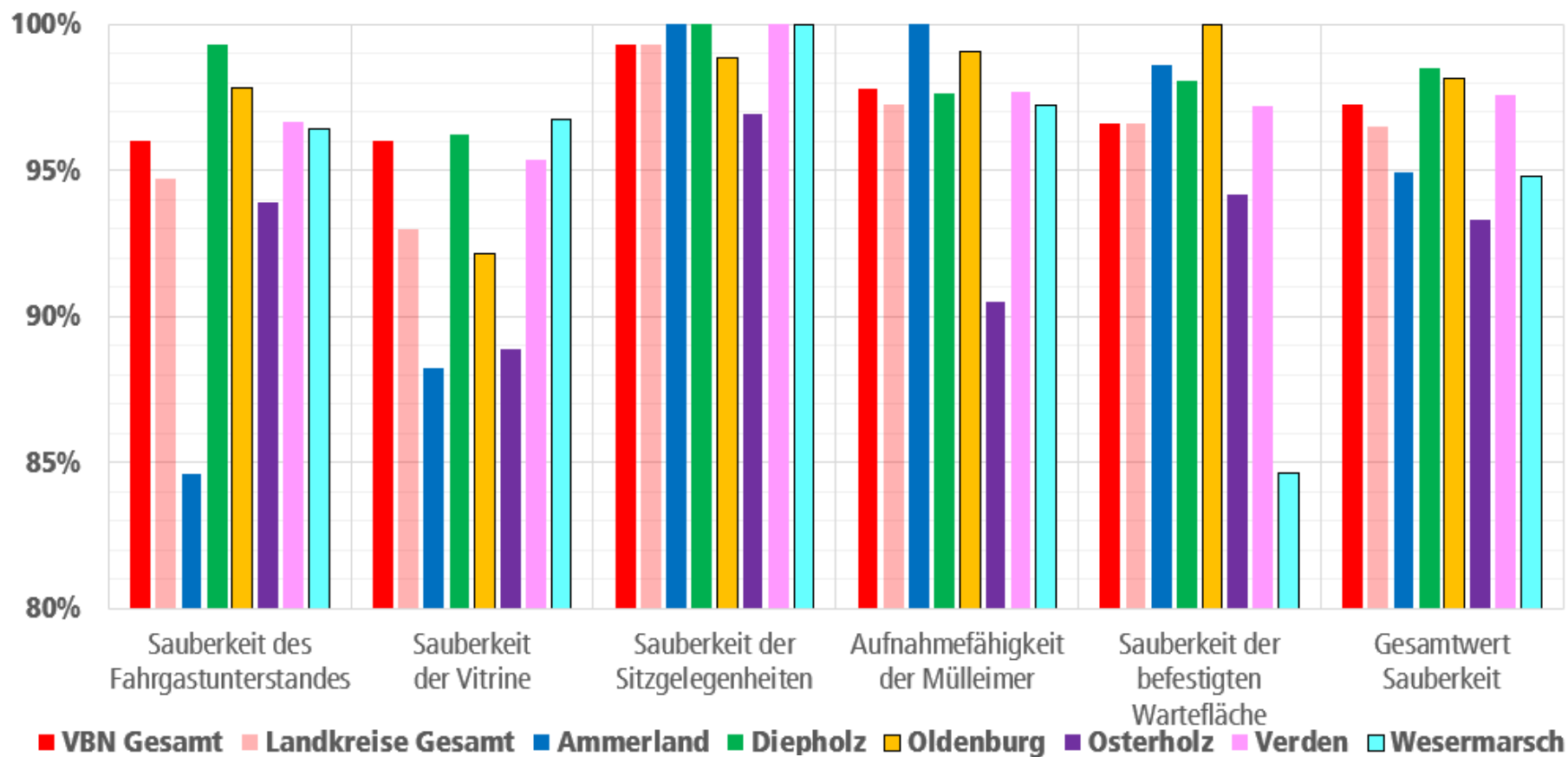


Abbildung 29: Sauberkeit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN

- Im Landkreis Wesermarsch wurden keinerlei beschädigte Haltestellen getestet (100%, siehe Abbildung 30).
- Anteilig am meisten Schäden sind im Landkreis Osterholz zu beobachten: Ca. 3,6% der Haltestellen weisen Beschädigungen auf. An 6 Unterständen und 2 Vitrinen wurden Mängel festgestellt.
- Die Sitzgelegenheiten waren größtenteils mängelfrei. Lediglich im Landkreis Diepholz wurde in einem Fall ein Mangel festgestellt.

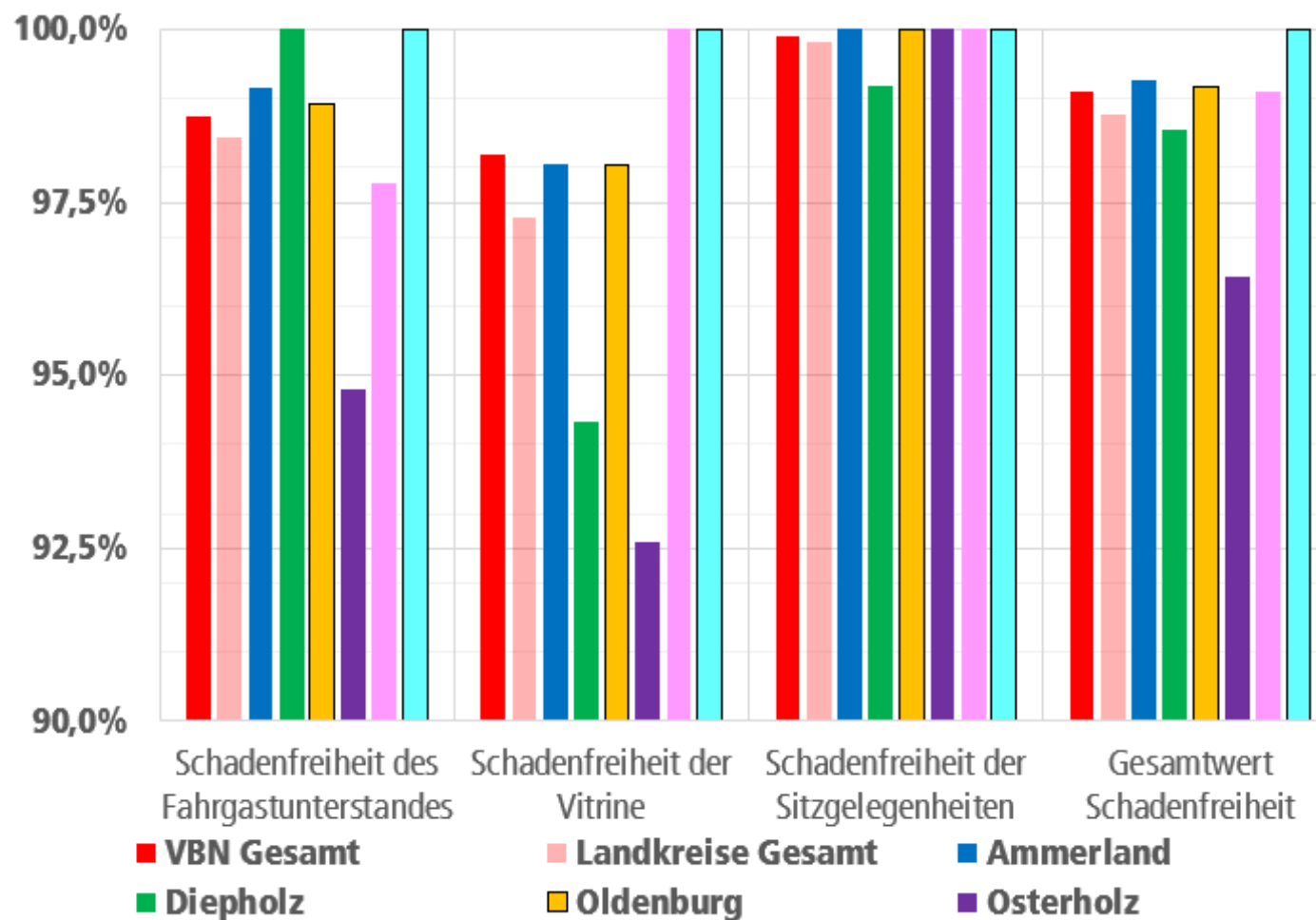


Abbildung 30: Schadenfreiheit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN

3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat

Von den 1.485 getesteten Haltestellen 2025 in den **Landkreisen** waren 256 mit einer Vitrine ausgestattet. Für die Vitrinen wird geprüft, ob das VBN-Plakat vorhanden und aktuell ist.

- Durchschnittlich ist fast jede sechste Vitrine in den Landkreisen nicht, wie vorgesehen, mit einem VBN-Plakat ausgestattet (siehe Abbildung 31).
- Im Landkreis Osterholz fehlt fast an jeder zweiten getesteten Vitrine ein VBN-Plakat (48,2% ohne Plakat).
- Im Landkreis Wesermarsch fehlt fast in jeder dritten getesteten Vitrine ein VBN-Plakat (32,3% ohne Plakat).
- Im Landkreis Verden sind hingegen nur Vitrinen mit einem VBN-Plakat + Fahrplan festgestellt worden.

Die Aktualität der VBN-Plakate war in den Tests weniger ein Problem. Insgesamt waren nur ca. 2,3% der VBN-Plakate nicht mehr aktuell. Das entspricht bei der Strichprobe insgesamt fünf Plakate. Drei davon wurden im Landkreis Osterholz aufgefunden.

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

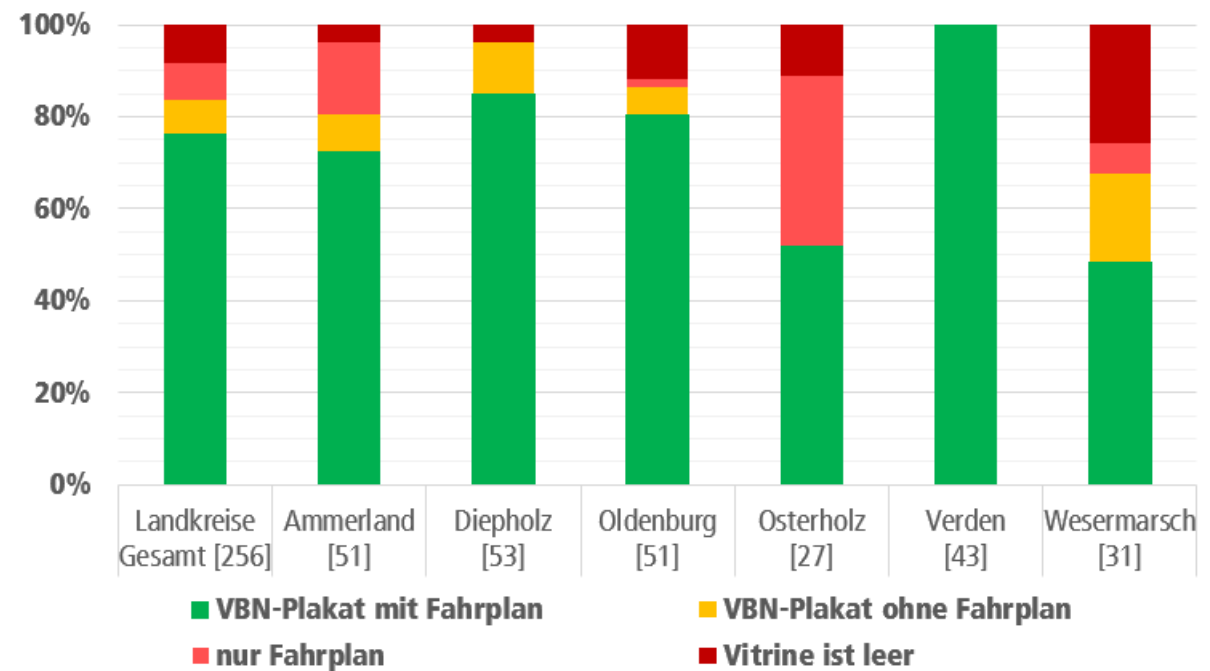


Abbildung 31: Vitrinenausstattung in den Landkreisen des ZVBN

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 u.a. zur barrierefreien Ausstattung von Haltestellen, aber auch zu weiteren Ausstattungsmerkmalen, die für Nutzende eine besondere Bedeutung haben. Es werden somit nicht nur notwendige Ausstattungsmerkmale abgebildet, sondern auch eine Auswahl an Merkmalen, die für potenzielle ÖPNV-Nutzende entscheidend sein können.

Vor dem Hintergrund des Ziels zur Herstellung der vollständigen **Barrierefreiheit** ergibt sich aus den Daten ein erheblicher Handlungsbedarf. Für das ZVBN-Gebiet wurde mit der Fortschreibung des Nahverkehrsplans (2023 – 2027)⁶ auf Basis eines Gutachtens⁷ ein Verfahren zur Bewertung des Bestandes eingeführt. Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den kreisfreien Städten wird dieses Mindestmaß überwiegend erreicht, wohingegen in den Landkreisen ungefähr jede dritte Haltestelle keine befestigte Wartefläche aufweisen kann. 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, die allerdings den Einsatz einer Klapprampe am Fahrzeug erfordern. Je nach Ausbaustandard und eingesetzter Fahrzeugflotte sollen 22cm hohe Bordsteine vorgesehen werden, um vollständige Barrierefreiheit im Sinne des PBefG (Ein- und Ausstieg ohne fremde Hilfe) zu erreichen.

Für das Jahr 2025 wurden u.a. die Beleuchtung des Wartebereichs und des Zugangs, sowie das Vorhandensein eines Fahrgastunterstandes, eines Abfallbehälters und von Fahrradabstellplätzen mit ausgewertet. Die Beleuchtung wirkt sich auf das Sicherheitsempfinden der Nutzenden aus und ist somit ein wichtiges Ausstattungsmerkmal für oder gegen die **Nutzung des ÖPNVs**. Fahrgastunterstände und Abfallbehälter wirken sich positiv auf den Wartekomfort an Haltestellen aus und spielen somit auch eine Rolle bei der Nutzungsentscheidung. Das Vorhandensein von Fahrradstellplätzen bietet eine Möglichkeit, weitere Mobilitätsarten mit dem System ÖPNV zu verknüpfen, wodurch die Nutzung des ÖPNV für bestimmte Gruppen attraktiver wird.

Zwischen den **kreisfreien Städten** gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. In Oldenburg können mit Abstand die höchsten Anteile bei der barrierefreien Ausstattung festgestellt werden. 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. Der Zugang zur Haltestelle ist stadtübergreifend nur bei 81,5% der Stadthaltestellen barrierefrei. In Delmenhorst gibt es anteilig am meisten Haltestellen mit beleuchtetem Wartebereich sowie mit beleuchtetem Zugang.

Auch zwischen den **Landkreisen** im ZVBN unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt sind 19% aller Haltestellenpositionen mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur unwesentlich verbessert. Dieser Trend ist auch bei der Ausstattung der Haltestellen mit taktilen Elementen zu erkennen. Es besteht weiterhin ein hoher Nachholbedarf bei der barrierefreien Ausstattung der Haltestellen.

Die Ausstattung der Haltestellen in den **assoziierten Gebietskörperschaften** liegt bis auf wenige Merkmale unter dem Ausbauzustand der Landkreise im ZVBN. Jedoch stehen hier anteilig häufiger befestigte sowie beleuchtete Warteflächen und beleuchtete Zugänge zur Verfügung.

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

⁷ Planersocietät (2022): Bestandsaufnahme & Priorisierung des barrierefreien Haltestellenausbaus

	Anzahl Haltestellen	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %	mit Blindenleitstreifen in %	mit ausreichend beleuchtetem Wartebereich in %	mit beleuchtetem Zugang in %	mit barrierefreiem Zugang in %	mit Fahrgastunterstand in %	mit vorhandenem Abfallbehälter in %	mit Fahrradstellplätzen in %
Bremen	709	1.423	94,6%	2,2%	8,2%	29,4%	29,6%	94,0%	94,9%	77,8%	69,6%	81,0%	7,8%
Bremerhaven	207	402	91,0%	48,8%	47,0%	45,0%	3,0%	92,0%	91,8%	76,6%	47,5%	76,9%	8,7%
Delmenhorst	207	422	97,9%	33,9%	26,8%	28,4%	0,0%	98,1%	97,9%	91,5%	42,2%	72,5%	5,0%
Oldenburg (Stadt)	353	683	97,5%	66,3%	74,7%	75,1%	59,3%	95,8%	90,8%	86,1%	51,4%	93,1%	6,4%
Summe Städte	1.476	2.930	95,3%	28,1%	31,7%	42,0%	28,6%	94,7%	94,0%	81,5%	58,4%	82,0%	7,2%
Ammerland	625	1.090	69,9%	22,9%	12,8%	23,9%	21,2%	72,9%	58,3%	43,8%	48,5%	51,0%	36,4%
Diepholz	1.166	1.800	66,1%	18,9%	8,8%	16,0%	12,2%	64,4%	57,7%	34,1%	51,9%	47,8%	32,7%
Oldenburg (LK)	862	1.339	70,3%	17,4%	8,4%	18,1%	14,9%	66,8%	52,1%	27,0%	49,6%	48,4%	29,2%
Osterholz	613	985	62,9%	16,1%	16,6%	21,1%	19,0%	69,4%	70,5%	57,6%	53,5%	52,4%	17,9%
Verden	768	1.152	72,2%	23,4%	16,4%	27,4%	29,3%	71,3%	79,3%	27,7%	45,7%	46,4%	20,1%
Wesermarsch	655	1.132	49,8%	15,2%	12,9%	19,4%	19,4%	48,6%	44,9%	32,3%	36,7%	33,0%	11,6%
Summe Landkreise (ZVBN)	4.689	7.498	65,5%	19,0%	12,1%	20,5%	18,6%	65,4%	59,8%	36,1%	48,0%	46,5%	25,5%
Cuxhaven	581	969	71,6%	12,2%	8,6%	10,3%	6,5%	70,7%	63,0%	44,8%	49,7%	49,0%	12,0%
Nienburg/Weser	40	46	65,2%	10,9%	0,0%	0,0%	0,0%	32,6%	28,3%	39,1%	43,5%	47,8%	15,2%
Rotenburg	521	839	70,0%	14,5%	7,6%	15,5%	13,9%	69,7%	68,5%	18,6%	44,7%	43,6%	23,2%
Summe assoz. GK	1.142	1.854	70,7%	13,2%	7,9%	12,4%	9,7%	69,3%	64,6%	32,8%	47,3%	46,5%	17,2%
Summe Gesamt	7.307	12.282	73,4%	20,3%	16,2%	24,4%	19,6%	73,0%	68,7%	46,4%	50,3%	55,0%	19,9%

Tabelle 3: Haltestelleninfrastruktur im Verbundgebiet (Datenstand: 03.02.2026)

4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Daten zur betrieblichen Qualität werden durch die aufgabenträgenden Institutionen für den SPNV bereitgestellt, die Landesnahverkehrsgesellschaft (LNVG) sowie das Land Bremen. Für alle Linien, die das VBN-Gebiet durchfahren (siehe Tabelle 4) werden die Daten für Messstellen des gesamten Streckenverlaufs (auch außerhalb des VBN) berücksichtigt. Die Anzahl der Messstellen unterscheidet sich je nach Linie. Eine Netzkarte des SPNV im VBN-Gebiet ist in Anlage 11 zu finden.

Für das Jahr 2025 stellt die LNVG im Qualitätsmonitor⁸ Daten zur freien Verfügung. Für alle Linien der, von der LNVG federgeführten Verkehrsverträge, werden Kennzahlen zu Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Zugbindung fortlaufend bereitgestellt. Diese Kennzahlen werden im Folgenden detailliert betrachtet.

4.1 Betrieb und Pünktlichkeit

Für den vorliegenden Bericht wurde die **An- und Abfahrtpünktlichkeit** für alle Messstellen ausgewertet. Die Abfahrtpünktlichkeit stellt die Pünktlichkeit bei der Abfahrt an den Messstellen dar, die Ankunftpünktlichkeit entsprechend die Pünktlichkeit bei der Ankunft an der Messstelle. Beide Messwerte wurden zusammengefasst.

Aus Abbildung 32 gehen deutliche Unterschiede zwischen den Netzen hinsichtlich der Pünktlichkeit hervor.

- Die besten Pünktlichkeitswerte werden auf den einzeln dargestellten Linien erzielt, die entweder weitgehend ohne weitere konkurrierende Verkehre im Netz verkehren (RB33) oder deutliche Einbußen bei der Zuverlässigkeit haben (RB37).

Linie	Strecke	Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU)	SPNV-Netz
RE1	Hannover – Bremen – Oldenburg – Emden/Norddeich	DB Regio	Expresskreuz Bremen/Nds.
RE4	Bremen – Rotenburg (Wümme) – Hamburg	metronom	Hanse-Netz
RE8	Hannover – Bremen – Bremerhaven-Lehe	DB Regio	Expresskreuz Bremen/Nds.
RE9	Osnabrück – Diepholz – Bremen – Bremerhaven-Lehe	DB Regio	Expresskreuz Bremen/Nds.
RE18	Wilhelmshaven – Oldenburg – Osnabrück	NordWestBahn	Weser-Ems-Netz
RS1	Bremen-Farge – Bremen-Vegesack – Bremen – Verden	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RS2	Bremen – Osterholz-Scharmbeck – Bremerhaven-Lehe	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RS3	Bremen – Oldenburg – Wilhelmshaven	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RS4	Bremen – Hude – Nordenham	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RS6	Rothenburg (Wümme) – Verden	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RS30	Bremen – Oldenburg – Bad Zwischenahn	NordWestBahn	Regio-S-Bahn Bremen
RB33	Cuxhaven – Bremerhaven – Bremervörde – Buxtehude	evb	Weser-Elbe-Netz
RB37	Bremen – Visselhövede – Uelzen	Start Deutschland	Dieselnetz Nds. Mitte
RB41	Bremen – Rotenburg (Wümme) – Hamburg	metronom	Hanse-Netz
RB58	Bremen – Delmenhorst – Wildeshausen – Osnabrück	NordWestBahn	Weser-Ems-Netz

Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet

⁸ Auf der Website der LNVG können die Auswertungen nach Belieben angezeigt, gefiltert und verglichen werden: <https://www.lnvg.de/spnv/qualitaet-und-marketing/qualitaetsmonitor>

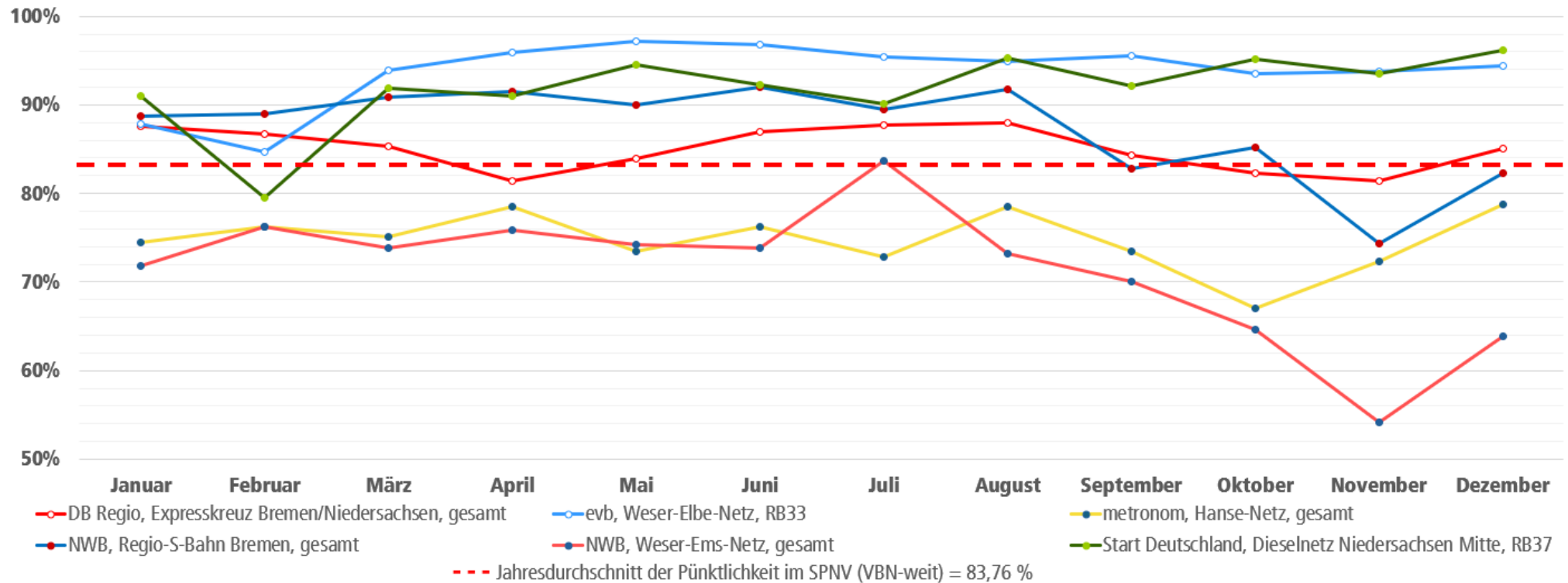
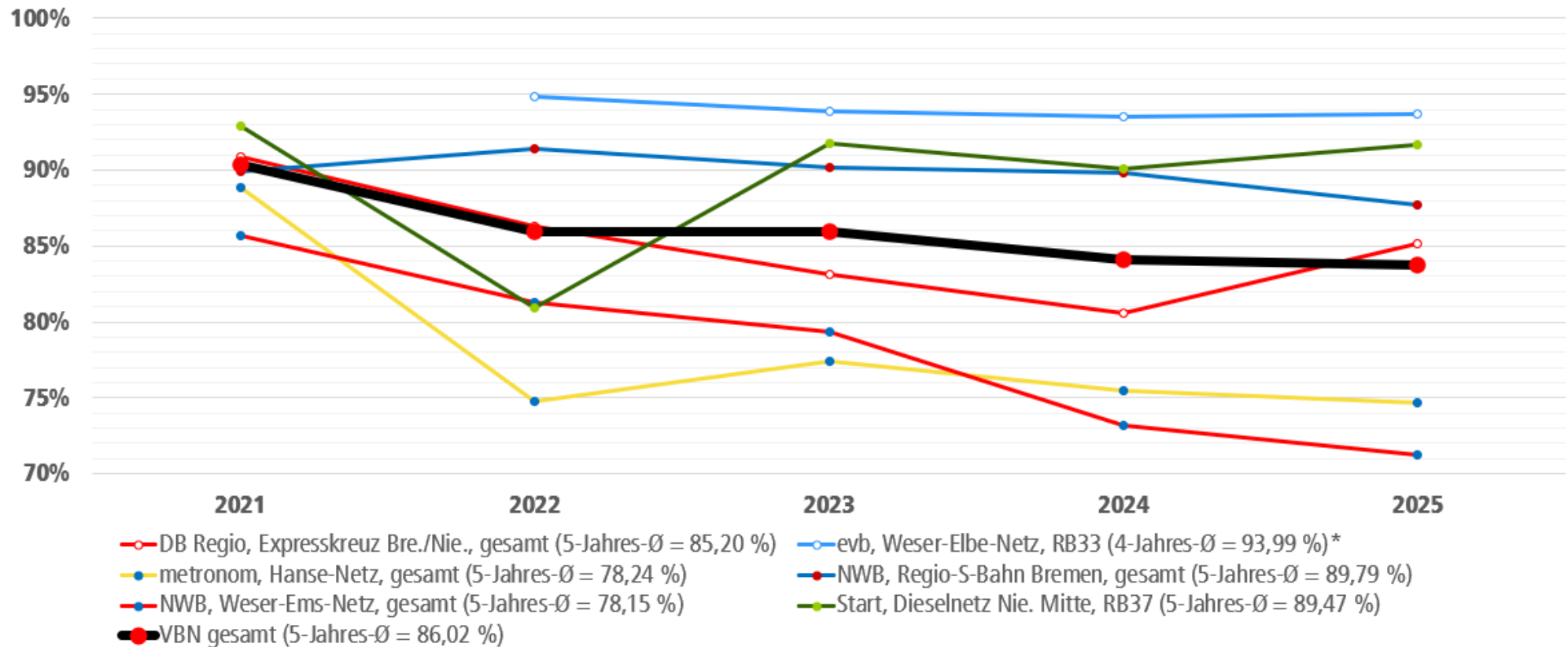


Abbildung 32: Pünktlichkeit im SPNV 2025

- In den Netzen der NordWestBahn gab es 2025 jeweils im November einen deutlich zu erkennenden Tiefpunkt an pünktlichen Verbindungen.
- Der Gesamt-Pünktlichkeitswert im Expresskreuz Bremen/Niedersachsen liegt knapp über dem SPNV-Durchschnitt im VBN-Gebiet. Ca. 85% der Abfahrten und Ankünfte erfolgten mit maximal fünf Minuten Verspätung. Das bedeutet im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Verbesserung um 6 PP.
- Bedingt durch einen weitgehend eingleisigen Streckenverlauf im südlichen Linienvverlauf gibt es auf den Linien RE18 und v.a. RB58 viele Verspätungen. Wie in den vergangenen Jahren leiden die Pünktlichkeitswerte der Linien im Weser-Ems-Netz unter diesen infrastrukturellen Voraussetzungen. Im Jahr 2025 kamen nur ca. 71,3% aller Fahrten pünktlich.
- Das Weser-Ems-Netz und das Hansenetz (74,7%) weisen durchschnittlich die geringsten Pünktlichkeitswerte im VBN-Gebiet auf.
- Insgesamt muss für alle VBN-Linien beim Vorjahresvergleich ein Verlust bei den Pünktlichkeitswerten von durchschnittlich 0,3 PP festgehalten werden (siehe Abbildung 33). Im 5-Jahres-Vergleich steht insgesamt sogar ein Rückgang von 6,5 PP vor. Das Niveau von 2021 konnte keine Linie bzw. Netz halten.
- Die Verschlechterungen der Pünktlichkeitswerte im Vergleich zu 2021 sind deutlich: Im Weser-Ems-Netz liegt der Wert um 14,5 PP niedriger, im Hansenetz um 14,1 PP.



* = Für die Linien RB33 und RS6 (bzw. vorher RB76) liegen aus dem Jahr 2021 keine Daten vor. Die Linie RS30 ist erst seit der 2023 Bestandteil der Auswertung.

Abbildung 33: Entwicklung der Pünktlichkeit im VBN-Gebiet

4.2 Zugbildung und Zuverlässigkeit

Bei der **Zugbildung** wird dargestellt, wie viele Fahrten in vollständiger Zugbildung wie vorgesehen gefahren sind. Ein hoher Prozentwert spiegelt wenige Minderkapazitäten wider.

- Insgesamt ist zu erkennen, dass VBN-weit sehr hohe Quoten im Jahr 2025, wie auch in den vorherigen Jahren, erreicht werden konnten (siehe Abbildung 34).

- Mit 93,7% liegt der niedrigste Wert (RB33) zwar immer noch sehr hoch, fällt im Vergleich zu den anderen Linien jedoch deutlich ab. Hintergrund ist der Einsatz von Wasserstofffahrzeugen, im Detail die problemanfälligen Brennstoffzellen⁹.
- Bei der RB37 (Januar bis Juni) sowie im Hanse-Netz (August bis Dezember) gab es jeweils ein auffallend schwächeres Halbjahr.

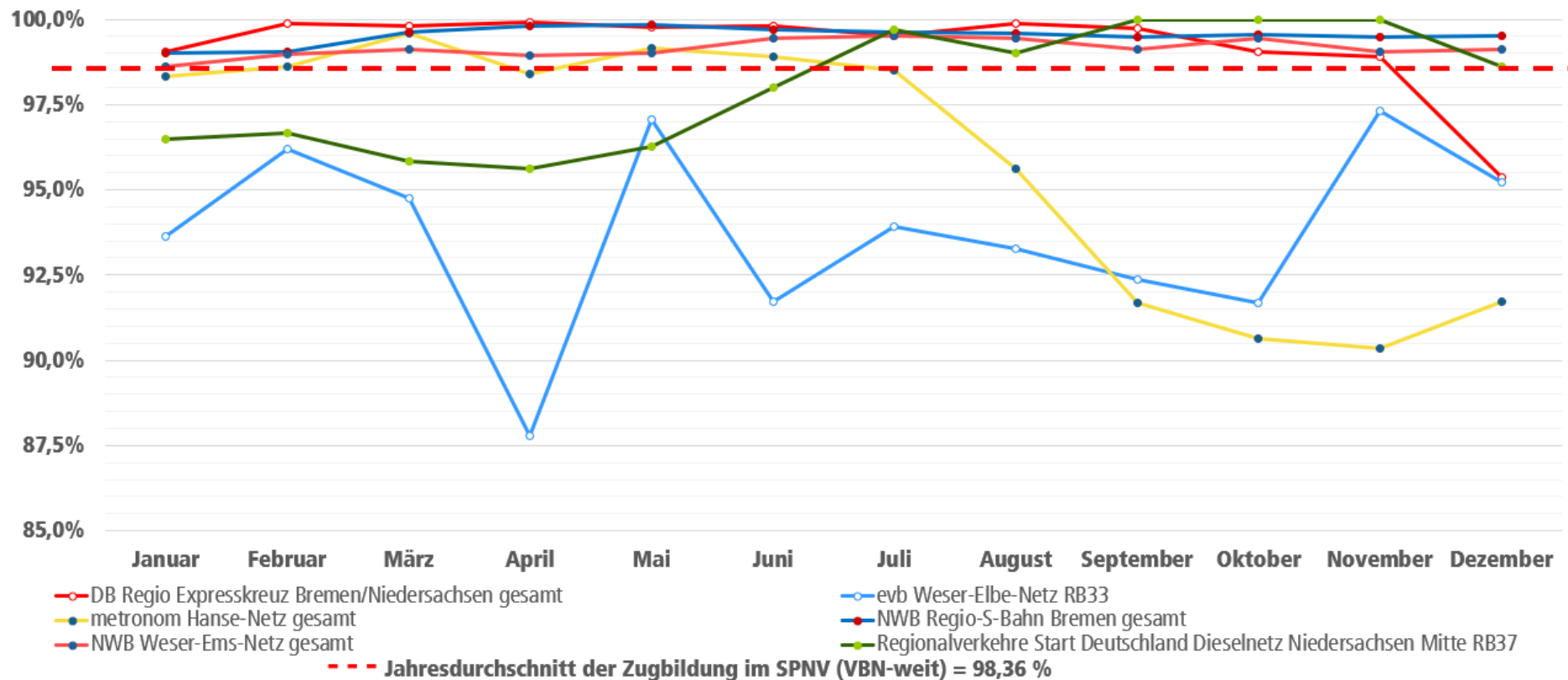


Abbildung 34: Zugbildung des SPNV im VBN-Gebiet

- Der Jahresdurchschnitt VBN-weit ist im Vergleich zum Vorjahr minimal gefallen und liegt bei 98,4% (eine Abbildung der Entwicklung ist in Anlage 12 zu finden).
- Auch im 3-Jahresvergleich¹⁰ ist ein leichter Abwärtstrend zu erkennen (-0,4 PP). Hierfür sind die negativen Entwicklungen bei der RB33 sowie im Hanse-Netz maßgeblich. In allen anderen Netzen konnte der hohe Standard gehalten werden oder sogar verbessert werden.

⁹ Die anfälligste Komponente an den Fahrzeugen sind die Brennstoffzellen. Deren Lebensdauer ist begrenzt und sie werden dazu nicht in ausreichender Stückzahl produziert. Es entsteht ein Stau in der Instandhaltung, welcher derzeit nicht aufgearbeitet werden kann. Erschwerend kommen Lieferengpässe beim Anbieter hinzu.

¹⁰ Die Zugbildungs- und Zuverlässigkeitsdaten liegen dem VBN detailliert erst seit dem Jahr 2023 vor.

Bei der Auswertung der **Zuverlässigkeit** wird dargestellt, wie viele Fahrten ungeplant ausfallen. Geplante oder durch Busersatzverkehr ersetzte Zugausfälle sind nicht dargestellt. Ein hoher Prozentwert spiegelt eine hohe Zuverlässigkeit, das heißt wenige ungeplant ausgefallene Züge wider.

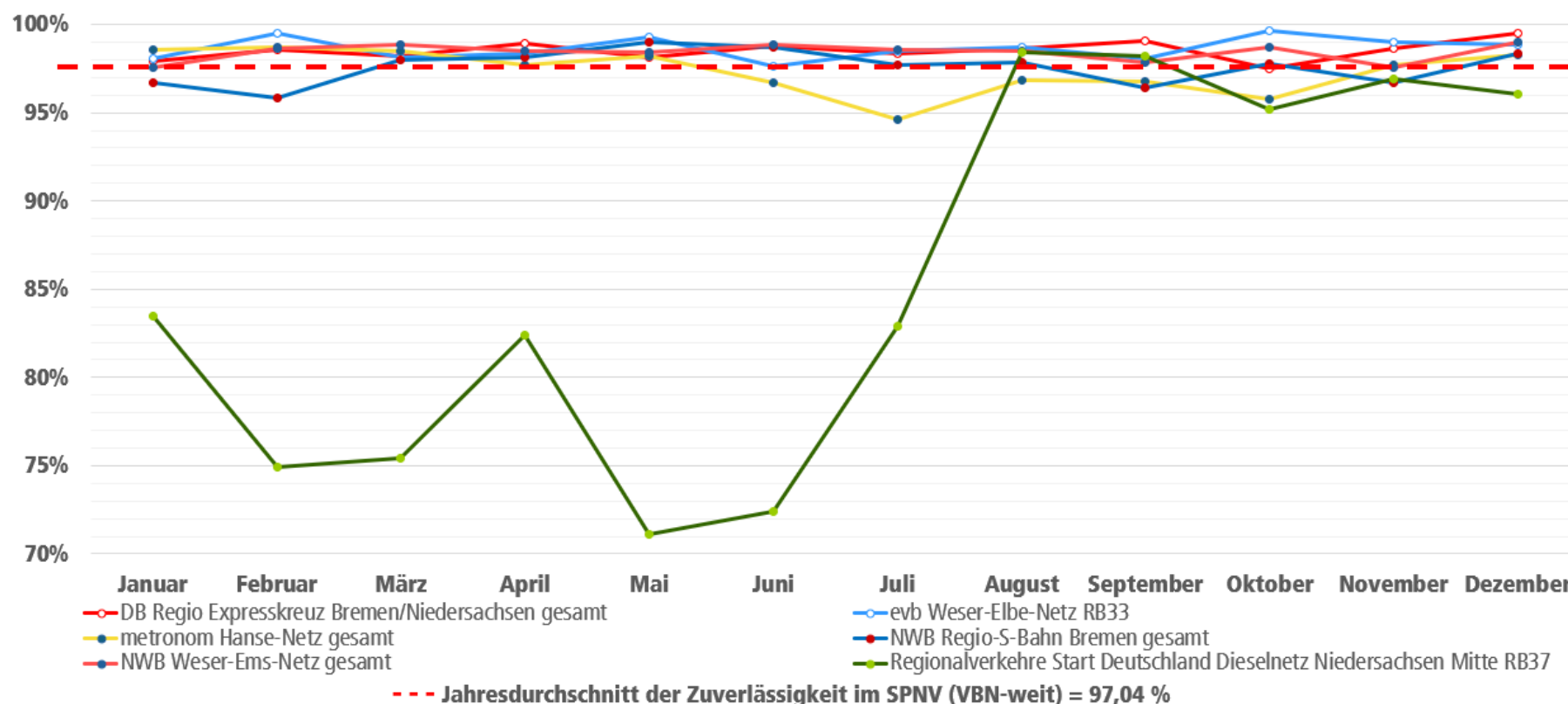


Abbildung 35: Zuverlässigkeit des SPNV im VBN-Gebiet

- Insgesamt hat sich der VBN-weite Jahresdurchschnittswert im Vergleich zum Vorjahr um 1,4 Prozentpunkte auf einen Wert von 97% verbessert (siehe Abbildung 35, eine Abbildung der 3-Jahresentwicklung ist in Anlage 13 zu finden).
- Besonders positiv war die Entwicklung der Zuverlässigkeit im Expresskreuz Bremen/Niedersachsen (durchschnittlich + 2,2 PP).
- Auffällig sind in der Gesamtbetrachtung die Zuverlässigkeitswerte der RB37. Wie in den Jahren 2023 und 2024 muss auch in 2025 auf dieser Linie im VBN-Vergleich eine deutlich schlechtere Zuverlässigkeit festgestellt werden. Der Anteil der Züge auf dieser Linie, die ungeplant ausgefallen sind, ist mehr als 10 PP höher als der VBN-Durchschnitt. In der zweiten Jahreshälfte wurden die Werte stark verbessert.
- Der größte Qualitätsverlust im Vergleich zum Vorjahr sowie der einzige Qualitätsverlust im 3-Jahresvergleich wurde ebenfalls bei der RB37 festgestellt (-1,9 PP im Vergleich zu 2024; -2,1 PP im Vergleich zu 2023).

4.3 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.¹¹ Darüber hinaus erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet.

4.3.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

Alle Bahnstationen im Land Bremen werden von BahnStadt seit 2012 jährlich auf ihre Qualität untersucht. Die niedersächsischen Stationen im VBN werden alle zwei Jahre untersucht. Die letzte Untersuchung fand im Herbst 2025 statt.

Mit den Qualitätskontrollen an den Stationen wird eine möglichst unabhängige Betrachtung des Zustands aus Sicht der Nutzenden 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 InfraGo, Bahnhofsmanagement, 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 Vitrienen) detailliert aufgenommen und mit Noten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) bewertet. Die Erhebungsergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, da sie auf einer einmaligen Begehung und Aufnahme der Stationen basieren.

In der Gesamtbewertung der Stationen im **Land Bremen** (siehe Abbildung 36) ist über die vergangenen 10 Jahre insgesamt ein leichter Abwärtstrend zu beobachten.

- Im Vergleich zum Vorjahr konnten im Jahr 2025 die Werte bei den Stationen der Farge-Vegesacker Eisenbahn (1,9) verbessert werden.
- Bei den Stationen der DB InfraGo (3,0) waren hingegen schlechtere Qualitätswerte 2025 zu ermitteln.
- Damit ergibt sich ein Durchschnittswert für alle Stationen im Land Bremen von 2,65.
- Beim Blick auf die einzelnen Bereiche ist festzustellen, dass der Wartekomfort im Vergleich zum Vorjahr schlechter bewertet wurde und 2025 nur mit 3,1 bewertet wurde.
- Im Bereich Information konnte der Wert insgesamt auf 2,3 verbessert werden.

¹¹ Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.

- Der Bereich Service kommt insgesamt auch auf eine Bewertung von 2,3. Hier hat sich der Wert im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert.

Bei den **niedersächsischen Stationen** schwankt die Bewertung geringfügig.

- Insgesamt wurde in den vergangenen Jahren ein Wert von ca. 2,7 gehalten (siehe Abbildung 37).
- Die vier Stationen der evb wurden zwar insgesamt besser bewertet als die 60 Stationen der DB InfraGo – allerdings wechselhafter und mit einer negativen Tendenz.
- Im Lauf der vergangenen Jahre wuchs die Anzahl der Stationen im Zuständigkeitsbereich von DB InfraGo von 55 auf aktuell 60. Diese setzen sich zusammen aus 59 Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Bremen¹² und einer Station im Bereich des Bahnhofsmanagements Hannover.

Abbildung 36: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen in den vergangenen zehn Jahren

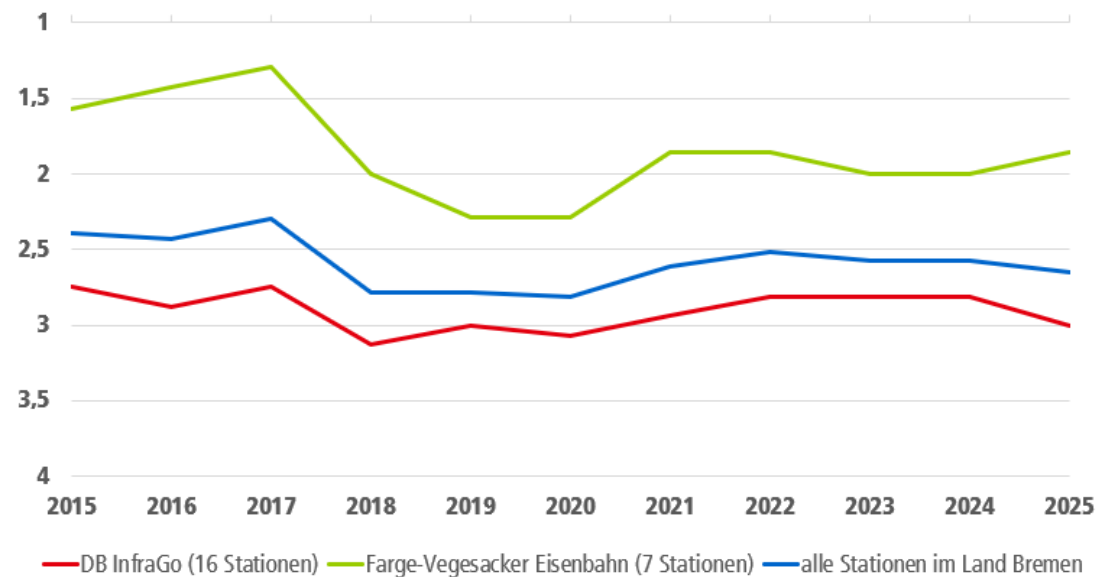
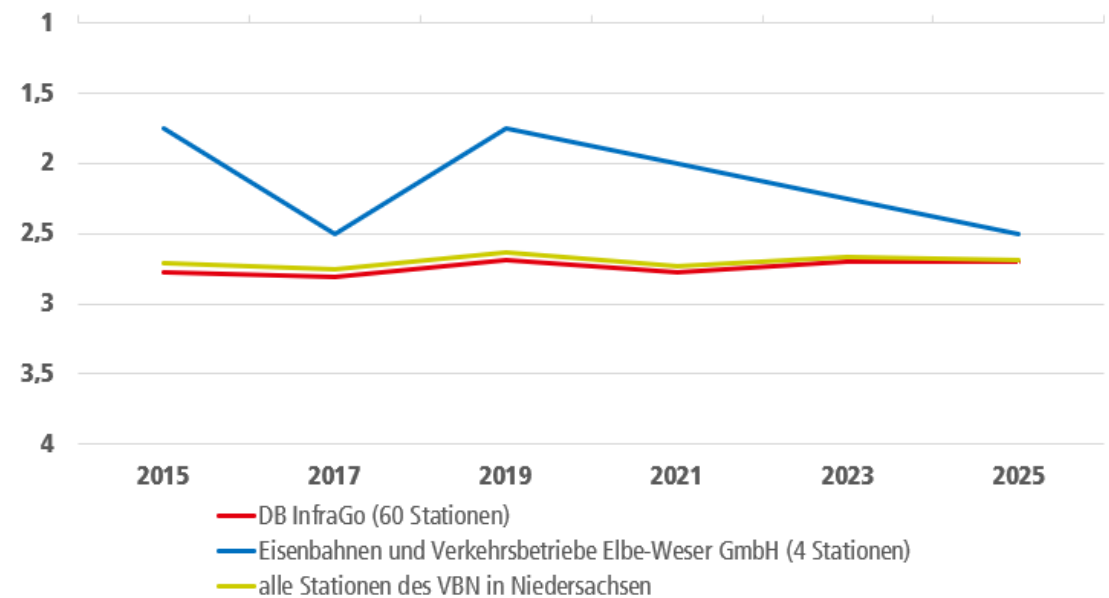


Abbildung 37: Bewertung der niedersächsischen SPNV-Station im VBN in den vergangenen 10 Jahren



¹² Das Bahnhofsmanagement Bremen wurde Ende 2016 mit dem Bahnhofsmanagement Osnabrück zusammengeführt.

4.3.2 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 der Stationen sind die Eisenbahninfrastrukturunternehmen und der Bund, da sich die Stationen in dessen Eigentum befinden. 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. Knapp über 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, im Jahr 2026 wird der Bahnhof Neustadt barrierefrei umgebaut. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll durch die barrierefrei geplante Station Föhrenstraße ersetzt werden.

Im **niedersächsischen Verbundgebiet** besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Barrien, Bramstedt, Dreye, Lemförde und Westerstede-Ocholt. In Westerstede-Ocholt läuft bereits der barrierefreie Ausbau – der Abschluss der Arbeiten ist für den Sommer 2026 geplant. In Lemförde ist der Beginn des barrierefreien Ausbaus für 2026 und die Fertigstellung für 2027 geplant. 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	
	<i>Anzahl</i>	<i>Anzahl</i>	<i>Prozent</i>
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	59	92%
Summe	87	79	91%

Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN 2025

5 Nutzenden-Anliegen und Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung und Statistik von Nutzenden-Anliegen wurde bislang von den meisten VBN-Unternehmen die Software *Kunden-Management-Instrumentarium (KMI)* genutzt. Im Jahr 2025 wurde beim VBN mit *Salesforce* eine neue Software beschafft, die ab Mai 2025¹³ von den Verkehrsunternehmen für das Bearbeiten der Nutzenden-Anliegen genutzt wird. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen nutzen diese Instrumente nicht. Die Vorgänge, die in dieser Auswertung unter der Problemkategorie SPNV fallen, werden von Mitarbeitenden der VBN-Serviceauskunft bearbeitet.

Die Anzahl der Nutzenden-Anliegen ist zwischen den Stadtverkehren, Regionalbusverkehren und dem SPNV unterschiedlich. Die Auswertung der Nutzenden-Anliegen erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2025 auf die 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. An zweiter Stelle steht die Kategorie Betrieb (u.a. Pünktlichkeit oder Anschlüsse), die zumindest im Regionalbusbereich auf einen Anteil von 25% aller Nutzenden-Anliegen ansteigt. Die Kategorien Fahrgastinformation (-4PP) und Tarif (-3PP) haben dagegen im Vergleich zum Vorjahr an Bedeutung verloren. Alle weiteren Kategorien sind im Vorjahresvergleich weitestgehend gleichgeblieben.

Im **SPNV** entfallen mit abnehmendem Anteil auf die Kategorie Betrieb die meisten Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr fiel der Anteil um 12 PP. Auch die Bereiche Erschließung/Angebot, Fahrzeuge und Tarif haben an Bedeutung verloren (je -3 PP). Im Bereich Personal (+11 PP), Sonstiges (+8 PP) sowie Fahrplan/Anschlüsse (+4 PP) hingegen ist der Anteil gestiegen im Vergleich zum Jahr 2024.

Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit Service-Center und der Zuständigkeit für den Fahrplaner und weiteren Elementen der Fahrgastinformation sowie des einheitlichen VBN-Tarifs, wird in erster Linie zu diesen Punkten kontaktiert. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Anteil an Beschwerden zum Bereich Service-/ Verkaufseinrichtungen verkleinert, die Kategorien Fahrgastinformation und Tarif sind im Vergleich zum Jahr 2024 gewachsen.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbus-verkehr	Regionalbus-verkehr	SPNV	VBN allgemein
Betrieb	13%	12%	25%	41%	2%
Erschließung/Angebot	3%	3%	3%	7%	5%
Fahrgastinformation	10%	9%	5%	13%	24%
Fahrplan/Anschlüsse	2%	1%	4%	5%	0%
Fahrzeuge	6%	7%	1%	2%	1%
Haltestellen/Stationen	4%	5%	3%	3%	1%
Personal	51%	55%	55%	17%	10%
Service-/Verkaufsstellen	7%	5%	0%	4%	34%
Sicherheit	1%	1%	1%	0%	0%
Tarif	1%	1%	0%	0%	11%
Sonstiges	2%	0%	3%	8%	11%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 6: Verteilung der Kundenanliegen nach Problemkategorien

¹³ Die Umstellung erfolgte zum Großteil vom 6. auf den 7. Mai 2025. In wenigen Ausnahmefällen wurde die Umstellung bei Verkehrsunternehmen auch später durchgeführt. Allerdings wird spätestens seit dem 01.07.2025 nur noch *Salesforce* für die Bearbeitung von Kundenanliegen im VBN genutzt.

6 VBN-Mobilitätsgarantie

Die VBN-Mobilitätsgarantie ermöglicht es, ÖPNV-Nutzende 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 sowie für das D-Ticket.

Nach etwa 2.000 Garantiefällen im Startjahr 2021 (ab April) und nachfolgend stetig steigenden Garantiefällen pro Jahr wurden im Jahr 2025 insgesamt über 22.100 Garantiefälle bearbeitet (siehe Abbildung 38). Die Gesamtauszahlungssumme lag bei knapp 57.900 Euro. Etwa 17,7% der Anträge waren unberechtigt und wurden abgelehnt. Aus Kulanz positiv beschieden wurden ca. 2,5% aller Anträge. Darüber hinaus kann die Inanspruchnahme wie folgt beschrieben werden:

- Wie auch in den vergangenen Jahren waren in über 90% der Fälle verspätete Fahrten des SPNV ursächlich für den Garantieanspruch.
- Knapp 94% aller Fälle wurden von Mitfahrenden mit D-Ticket eingereicht. Dieser Anteil steigt seit der Einführung des Tickets jährlich an.
- Die Taxikostenerstattung hat wiederholt eine untergeordnete Rolle gespielt. In insgesamt 39 Fällen wurde eine Entschädigungssumme von knapp 810 Euro ausgezahlt.

Die Anzahl der eingegangenen Anträge schwankte im Jahresverlauf. Im November wurden die meisten Garantiefälle bearbeitet (über 3.000). Über 94% der berechtigten Fälle im November stammen von D-Ticket-Nutzenden. Der Zusammenhang zu den im November auffällig geringen Pünktlichkeitswerten im SPNV (siehe Kapitel 4.1) drängt sich auf. Insgesamt ist der Anteil an unberechtigten Garantiefällen im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die durchschnittlich ausgezahlte Entschädigungssumme pro berechtigtem Fall liegt bei 3,06€, was einen Hinweis auf die häufige Nutzung des D-Tickets bei den Garantiefällen gibt (Entschädigungshöhe von 3 Euro pro berechtigtem Garantiefall bei Nutzenden des Deutschlandtickets).

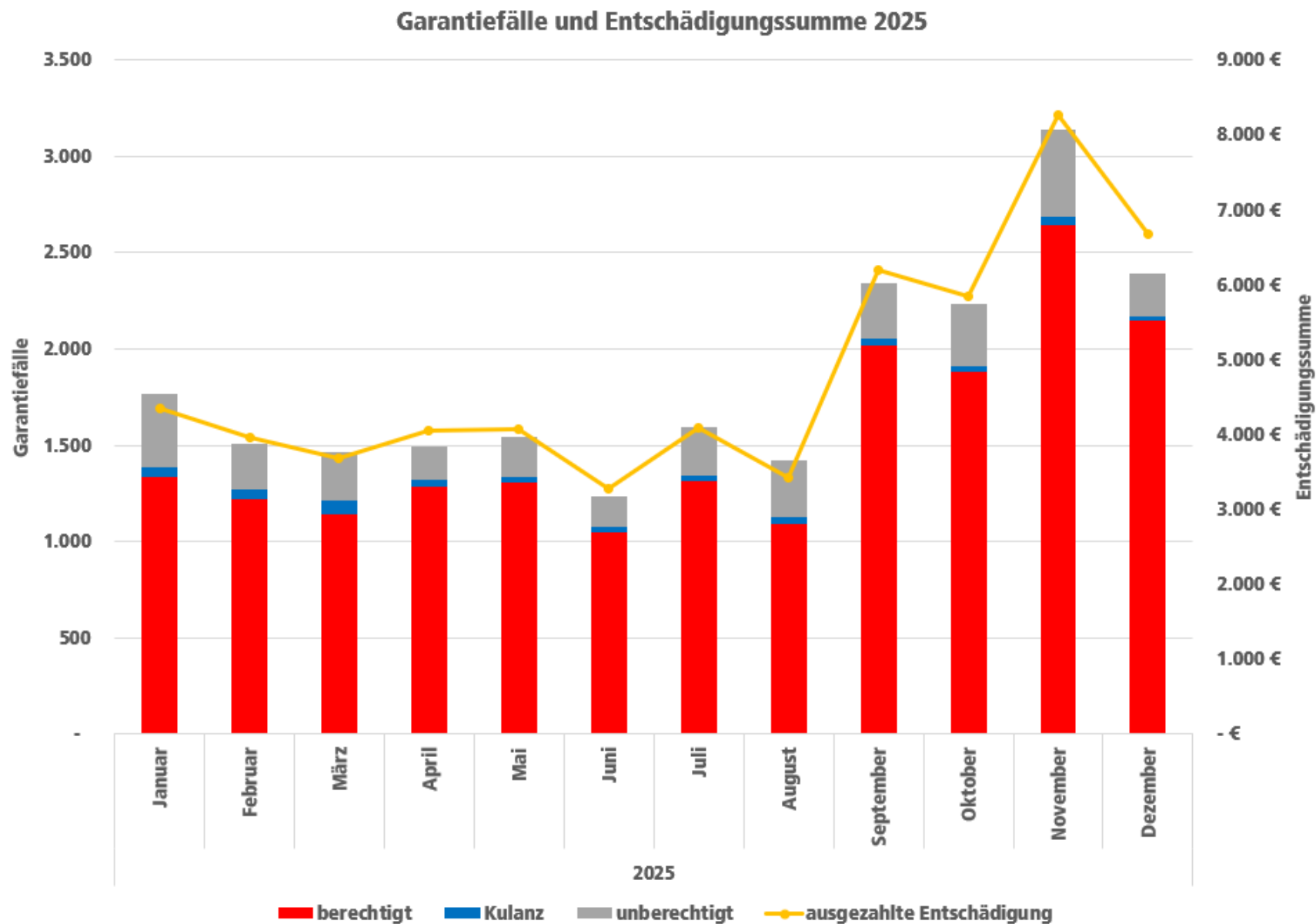


Abbildung 38: Mobilitätsgarantie im VBN - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen im Jahr 2025

7 Kundenzufriedenheit

Potenziell stellt die Messung der Kundenzufriedenheit eine der Säulen im VBN-Qualitätsmanagement dar. Bislang wurde die Kundenzufriedenheit überwiegend durch die Auswertung des *Kundenbarometers* gemessen. Dabei handelt es sich um eine nationale Erhebung, die durch das Marktforschungsunternehmen „KANTAR TNS“ durchgeführt wird. In den vergangenen Jahren gab es vereinzelt Piloterhebungen zur Messung der Kundenzufriedenheit, die räumlich und zeitlich begrenzt vom VBN bzw. ZVBN durchgeführt worden sind. Auf Grund fehlender Kapazitäten können aktuell keine weitreichenderen Erhebungen durchgeführt werden, sodass für das gesamte VBN-Gebiet nur die Ergebnisse des *Kundenbarometers* dargestellt werden.

Seit 1998 kann durch die Auswertung des *Kundenbarometers* die regionale Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN mit der Zufriedenheit in vielen weiteren Verkehrsverbünden 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. Nach der letzten Erhebung im Jahr 2023 wurden im Jahr 2025 wieder Daten erhoben.

2025 wurden für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen 2.780 ÖPNV-Nutzende (mindestens einmal im vergangenen Jahr) interviewt. Die Befragung fand telefonisch und online statt. 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.

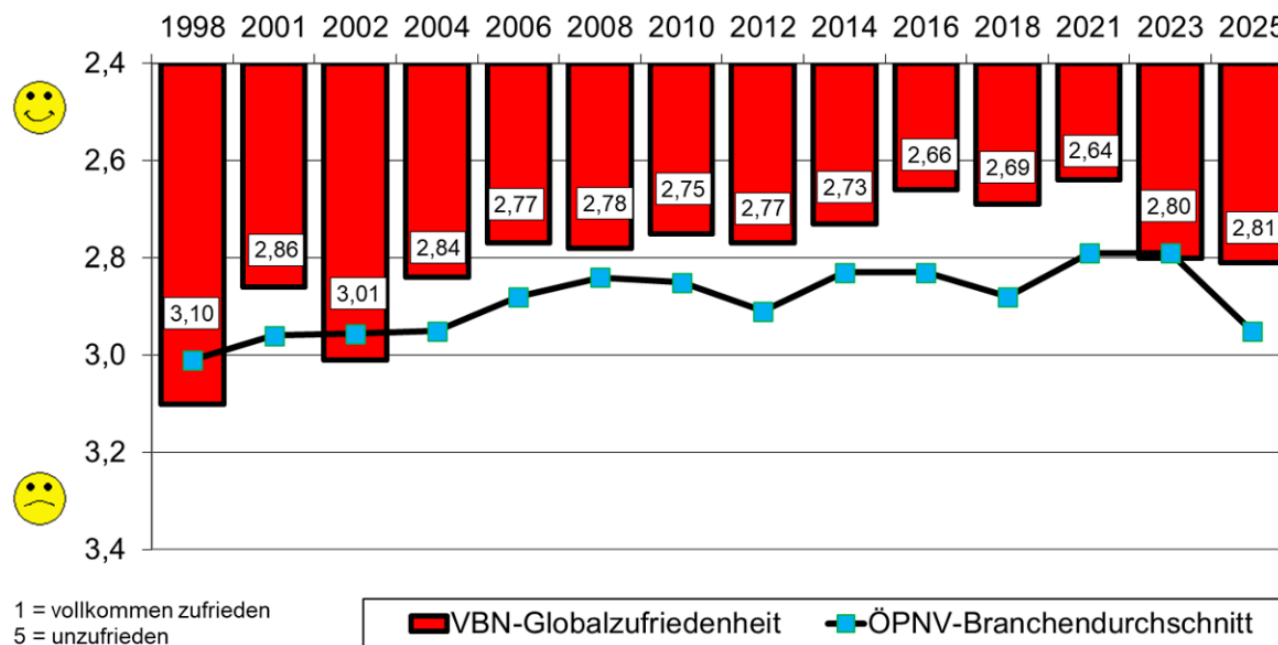


Abbildung 39: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt

Der Wert der Globalzufriedenheit mit dem VBN lag 2025 bei „eher guten“ 2,81. Es ist der niedrigste Wert seit 2004. Der ÖPNV-Branchendurchschnitt (2025 = 2,95) ist im Vergleich zu 2023 noch stärker gefallen als die Globalzufriedenheit im VBN. Seit 1999 ist die Gesamtzufriedenheit zwar insgesamt gestiegen, jedoch ist seit 2023 ein markanter Schnitt in dieser Entwicklung zu erkennen (siehe Abbildung 39). Signifikant schlechter beurteilt wurden im VBN 2023 die Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Schnelligkeit der Beförderung, sowie die Sauberkeit/Gepflegtheit und die Sicherheit (abends) an Haltestellen/Stationen.

Auf der Betrachtungsebene der Städte und Landkreise im VBN (Abbildung 40) lässt sich die Zufriedenheit differenzierter betrachten. Insgesamt ist die Zufriedenheit in den Städten im VBN-Gebiet höher, insbesondere in Oldenburg (2,62). Die Globalzufriedenheit in den Landkreisen liegt insgesamt genau auf dem Niveau des ÖPNV-Branchendurchschnitts. In den Landkreisen Oldenburg, Verden und Wesermarsch liegt die Zufriedenheit gar unterhalb dessen. Die Globalzufriedenheit aller VBN-Regionen insgesamt wird als durchschnittlich eingestuft (2,81). Eine Abbildung der einzelnen Landkreise (siehe Anlage 14) sowie Abbildungen zur Entwicklung (Anlage 15 und Anlage 16) werden in den Anlagen dargestellt.

Eine weitere Betrachtungsebene stellen die von den Befragten genutzten Hauptverkehrsmittel dar (Abbildung 41). Die Zufriedenheit mit dem Stadtbus ist im VBN-Gebiet deutlich gestiegen von 2023 zu 2025 und wird besser als vor Coronazeiten bewertet. Die Zufriedenheit mit der Straßenbahn, Stadtbus sowie mit dem Regionalbus sind 2025 deutlich höher als mit dem SPNV. Der IC¹⁴, aber auch der SPNV insgesamt haben in den letzten zwei Jahren deutlich an Zufriedenheit verloren. Die Zufriedenheit mit dem Regionalbus hat im Vergleich zu 2018 deutlich zugenommen.

Abbildung 41: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln

¹⁴ Die IC-Nutzung zwischen Bremen und Augustfehn ist zum VBN-Tarif möglich.

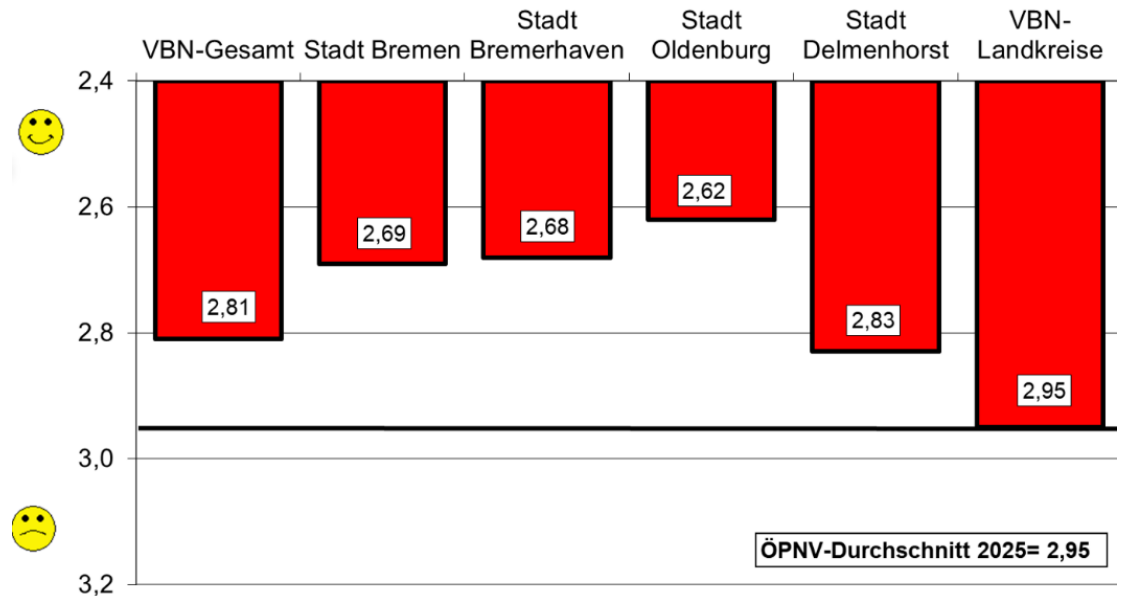
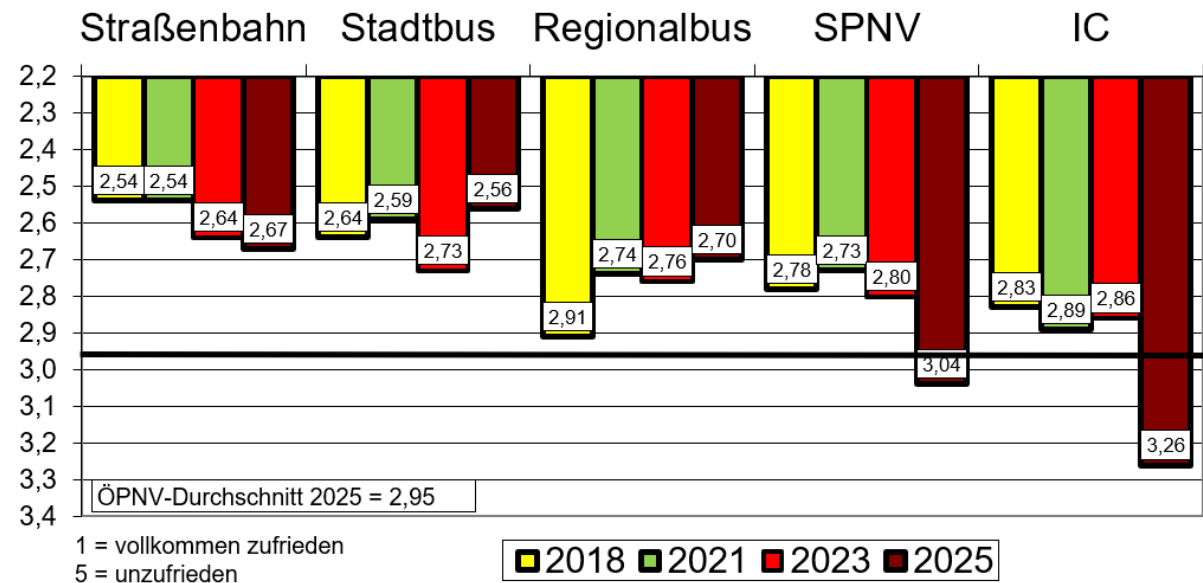


Abbildung 40: Globalzufriedenheit in den kreisfreien Städten des VBN



7.2 Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen

Auch wenn keine detaillierte Darstellung der einzelnen Leistungsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Veröffentlichung¹⁵ erfolgt: Die befragten Personen waren mit den einzelnen Leistungsmerkmalen sehr unterschiedlich zufrieden. Im Vergleich zu 2023 überwiegen knapp die Verbesserungen. Die meisten Merkmale haben sich jedoch nicht signifikant geändert (siehe Abbildung 42).

Leistungspaket	Merkmal	Wert	Bewertung	Veränderung zu 2023	Signifikanz
Informationen	VBN-FahrPlaner-App und mobile Informationen des VBN für das Smartphone	2,40	Sehr gut	-0,12	Ja
Tarif und Tickets	Umsetzung des Deutschland-Tickets	2,42	Sehr gut	-0,27	Ja
Kundenbeziehung	Freundlichkeit des Personals	2,55	Sehr gut	-0,04	Nein
Angebot	Schnelligkeit der Beförderung	2,63	Gut	-0,03	Nein
Informationen	Internet-Auftritt des Verkehrsverbundes Bremen/Niedersachsen	2,64	Gut	-0,05	Nein
Angebot	Linien- und Streckennetz	2,65	Gut	-0,06	Ja
Informationen	Informationen im Fahrzeug	2,69	Gut	-0,05	Nein
Angebot	Anschlüsse	2,86	Eher gut	-0,08	Ja
Fahrerlebnis	Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeugs	2,86	Eher gut	+0,04	Nein
Tarif und Tickets	Fahrkartensortiment	2,88	Eher gut	-0,03	Nein
Fahrerlebnis	Platzangebot im Fahrzeug	2,88	Eher gut	+0,01	Nein
Kundenbeziehung	Fahrkarten-Verkaufsstellen	2,89	Eher gut	-0,04	Nein
Informationen	Fahrplan-Informationen an den Haltestellen	2,92	Durchschnittlich	+0,05	Ja
Informationen	Informationen zur Orientierung an den Haltestellen	2,92	Durchschnittlich	+0,06	Ja
Verlässlichkeit	Zuverlässigkeit	2,95	Durchschnittlich	0,00	Nein
Angebot	Taktfrequenz	2,98	Durchschnittlich	-0,05	Nein
Verlässlichkeit	Pünktlichkeit	3,04	Eher schlecht	+0,05	Nein
Fahrerlebnis	Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug	3,05	Eher schlecht	+0,07	Ja
Tarif und Tickets	Fahrkartenautomaten	3,06	Eher schlecht	-0,04	Nein
Fahrerlebnis	Persönliche Sicherheit im Fahrzeug – abends	3,07	Eher schlecht	+0,04	Nein
Verlässlichkeit	Informationen bei Störungen oder Verspätungen im Fahrzeug	3,14	Schlecht	-0,05	Nein
Tarif und Tickets	Tarifsystem	3,17	Schlecht	-0,03	Nein
Tarif und Tickets	Preis-Leistungs-Verhältnis	3,22	Schlecht	+0,03	Nein
Fahrerlebnis	Komfort und Ausstattung der Haltestellen	3,26	Schlecht	0,00	Nein
Verlässlichkeit	Informationen bei Störungen oder Verspätungen an den Haltestellen	3,29	Schlecht	-0,01	Nein
Fahrerlebnis	Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen	3,34	Sehr schlecht	-0,02	Nein
Fahrerlebnis	Persönliche Sicherheit an den Haltestellen – abends	3,35	Sehr schlecht	+0,02	Nein

Abbildung 42: Kundenbarometer - Bewertung der einzelnen Leistungsmerkmale

¹⁵ Eine detailliertere Übersicht der Ergebnisse ist in der Bibliothek des ZVBN hinterlegt: <https://www.zvbn.de/bibliothek/>

Das *Kundenbarometer* arbeitet anhand der Bewertung der einzelnen Leistungsmerkmale heraus, in welchen Bereichen die größten Schwächen und entsprechende Handlungsbedarfe bestehen (siehe Tabelle 7). Meist handelt es sich um Kriterien, die nicht über die Qualitätstests 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.

Verlässlichkeit	Tarif und Tickets	Fahrerlebnis
Zuverlässigkeit Pünktlichkeit Informationen bei Störungen oder Verspätungen im Fahrzeug Informationen bei Störungen oder Verspätungen an Haltestellen	Tarifsystem Preis-Leistungs-Verhältnis	Persönliche Sicherheit im Fahrzeug – abends Komfort und Ausstattung der Haltestellen

Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf

Mithilfe der Impact-Analyse wurden Leistungsmerkmale bestimmt, bei denen eine Verbesserung der Globalzufriedenheit zu erwarten ist, wenn zusätzliche Aufwände für dieses Merkmal erbracht werden (grün, Verbesserungspotenzial). Bei den rot dargestellten Merkmalen sind hingegen Verschlechterungen der Globalzufriedenheit zu erwarten, wenn Anstrengungen zum Erhalt der aktuellen Qualität bzw. Leistung ausbleiben (Verschlechterungsgefahr, siehe Tabelle 8).

Verbesserungspotenzial				Verschlechterungsgefahr		
Angebot	Fahrerlebnis	Verlässlichkeit	Information	Angebot	Verlässlichkeit	Tarif & Tickets
• Anschlüsse • Linien-/Streckennetz • Taktfrequenz • Schnelligkeit der Beförderung	• Komfort & Ausstattung der Haltestellen • Komfort & Bequemlichkeit des Fahrzeugs • Sauberkeit & Gepflegtheit im Fahrzeug • Platzangebot im Fahrzeug	• Zuverlässigkeit • Pünktlichkeit	• Fahrplan-Informationen an den Haltestellen	• Anschlüsse • Linien-/Streckennetz • Taktfrequenz	• Zuverlässigkeit • Pünktlichkeit	• Preis-Leistungs-Verhältnis

Tabelle 8: Verbesserungspotenziale und Verschlechterungsgefahren

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	3
Abbildung 3: Entwicklung der Pünktlichkeit in den Stadtverkehren seit 2021	4
Abbildung 4: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	5
Abbildung 5: Entwicklung der Pünktlichkeit im Regionalbusverkehr seit 2021	6
Abbildung 6: Vergleichende Echtzeitdatenauswertung (Datendrehscheibe des VBN)...	7
Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Regionalbusverkehr	9
Abbildung 8: Entwicklung der Zielerreichung Liniennummer und Linienziel im Stadtverkehr	10
Abbildung 9: Entwicklung der Zielerreichung Liniennummer und Linienziel im Regionalbusverkehr	11
Abbildung 10: Piktogramme im Stadtverkehr	13
Abbildung 11: Entwicklung der Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Regionalverkehr	14
Abbildung 12: Entwicklung der Inneninformationsqualität im Stadtverkehr	15
Abbildung 13: Entwicklung der Inneninformationsqualität im Regionalverkehr	16
Abbildung 14: Entwicklung des Gesamtwertes Sauberkeit/Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr	18
Abbildung 15: Sauberkeit, Schadenfreiheit und Beleuchtung im Stadtverkehr	18
Abbildung 16: Entwicklung des Gesamtwerts Verbundauftritt im Stadtverkehr	19
Abbildung 17: Entwicklung des Gesamtwerts Verbundauftritt im Regionalbusverkehr	20
Abbildung 18: Gesamtwert 2025 aller Linienbündel	21
Abbildung 19: Entwicklung des Gesamtwerts von 2021 auf 2025	22
Abbildung 20: Entwicklung des Gesamtwerts von 2024 auf 2025	22
Abbildung 21: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten	25
Abbildung 22: Bewertung der einzelnen Komponenten des Haltestellenschildes in den kreisfreien Städten	26

Abbildung 23: Bewertung der einzelnen Komponenten des Haltestellenschildes in den Landkreisen des ZVBN	27
Abbildung 24: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN	28
Abbildung 25: Alter der Fahrpläne in den kreisfreien Städten	29
Abbildung 26: Alter der Fahrpläne in den Landkreisen des ZVBN	30
Abbildung 27: Sauberkeit der Haltestellen in den kreisfreien Städten	31
Abbildung 28: Schadenfreiheit der Haltestellen in den kreisfreien Städten	32
Abbildung 29: Sauberkeit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN	33
Abbildung 30: Schadenfreiheit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN	34
Abbildung 31: Vitrinenausstattung in den Landkreisen des ZVBN	35
Abbildung 32: Pünktlichkeit im SPNV 2025	39
Abbildung 33: Entwicklung der Pünktlichkeit im VBN-Gebiet	40
Abbildung 34: Zugbildung des SPNV im VBN-Gebiet	41
Abbildung 35: Zuverlässigkeit des SPNV im VBN-Gebiet	42
Abbildung 36: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen in den vergangenen zehn Jahren	44
Abbildung 37: Bewertung der niedersächsischen SPNV-Station im VBN in den vergangenen 10 Jahren	44
Abbildung 38: Mobilitätsgarantie im VBN - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen im Jahr 2025	48
Abbildung 39: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt	49
Abbildung 40: Globalzufriedenheit in den kreisfreien Städten des VBN	50
Abbildung 41: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln	50
Abbildung 42: Kundenbarometer - Bewertung der einzelnen Leistungsmerkmale	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests in den Stadtverkehren	2
Tabelle 2: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests im Regionalbusverkehr	2
Tabelle 3: Haltestelleninfrastruktur im Verbundgebiet (Datenstand: 03.02.2026)	37
Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet	38
Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN 2025	45
Tabelle 6: Verteilung der Kundenanliegen nach Problemkategorien	46
Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf	52
Tabelle 8: Verbesserungspotenziale und Verschlechterungsgefahren	52

Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

A

Allerbus/VVG	Verdener Verkehrsgesellschaft mbH
AM Bus	Ammerland Bus, bestehend aus Verkehrsbetriebe Ammerland (Wilmering Gruppe) und Imken Touristik

B

BahnStadt	BahnStadt Planungsgesellschaft für Bahnhofsentwicklung mbH
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

D-Ticket	Deutschland-Ticket
DB	Deutsche Bahn
DB Regio	DB Regio AG, Region Nord
Delbus	Delbus GmbH & Co. KG
DH-Bus	DH-Bus Borchers-Rittmeyer GmbH

E

DHE	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn GmbH
EVB	Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen

G

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

H

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

I

IC	Intercity
----	-----------

K

KMI	Kunden-Management-Instrumentarium
-----	-----------------------------------

L

LB	Linienbündel
----	--------------

M	LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen
	Metronom	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
	Masemann	Masemann Omnibusverkehr
N	Nds.	Niedersachsen
	NVP	Nahverkehrsplan
	NWB	NordWestBahn GmbH
O	ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
	PBefG	Personenbeförderungsgesetz
P	PP	Prozentpunkt/e
	RB	Regionalbahn
	RE	Regional-Express
R	RS	Regio-S-Bahn
	SEV	Schienenersatzverkehr

S	SPNV	Schienengebundener Personennahverkehr
	Start	Start Niedersachsen-Mitte
U	UNECE R107	Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen, UN Regulation No. 107
	VBN	Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
V	VBW	Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH
	VDN	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord GmbH & Co. KG
	VDS	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd GmbH & Co. KG
W	VGH	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya GmbH
	VOL	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land GmbH & Co. KG
	von Ahrentschildt	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt GmbH
Z	von Rahden	Reisedienst von Rahden GmbH & Co. KG
	Vonau	Vonau Reisen GmbH & Co. KG
	VU	Verkehrsunternehmen
W	VWG	Verkehr und Wasser GmbH
	WEB	Weser-Ems-Busverkehr GmbH
	ZVBN	Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Nds.

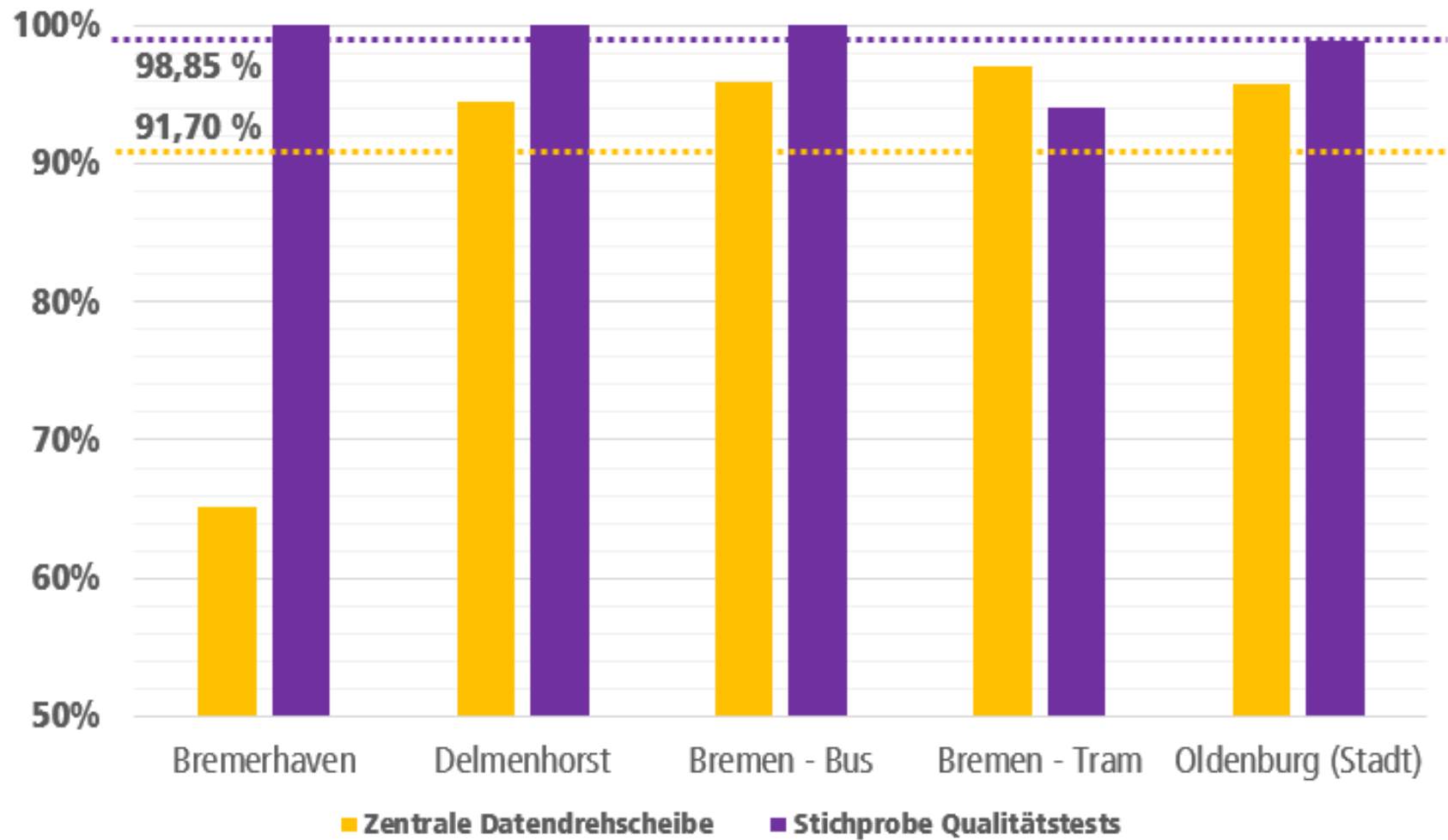
Anlagen

Anlage 1: Prüfkriterien bei den Qualitätstests	58
Anlage 2: Vergleichende Darstellung (VBN-Datendrehscheibe/Qualitätstests) - Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr	59
Anlage 3: Ausfallquoten in den Stadtverkehren (Datengrundlage = VBN-Datendrehscheibe)	60
Anlage 4: Ausfallquoten im Regionalbusverkehr (Datengrundlage = VBN-Datendrehscheibe).....	61
Anlage 5: Liniennummer und Linienziel, Zielerreichung 2025 in den Stadtverkehren	62
Anlage 6: Liniennummer und Linienziel, Zielerreichung 2025 im Regionalbusverkehr	63
Anlage 7: 5-Jahresentwicklung der Kennzeichnungsqualität der Piktogramme in den Stadtverkehren	64
Anlage 8: Piktogramme im Regionalbusverkehr 2025	65
Anlage 9: 5-Jahresentwicklung der Sauberkeit und Schadenfreiheit in den Stadtverkehren	66
Anlage 10: Sauberkeit, Schadenfreiheit und Beleuchtung im Regionalbusverkehr im Jahr 2025	67
Anlage 11: SPNV-Netzkarte im VBN-Gebiet.....	68
Anlage 12: 3-Jahresentwicklung der Zugbildung im SPNV	69
Anlage 13: 3-Jahresentwicklung der Zuverlässigkeit im SPNV	70
Anlage 14: Globalzufriedenheit in den Landkreisen des VBN	71
Anlage 15: Entwicklung der Globalzufriedenheit in den kreisfreien Städten seit 2018	72
Anlage 16: Entwicklung der Globalzufriedenheit in den Landkreisen seit 2018.....	73

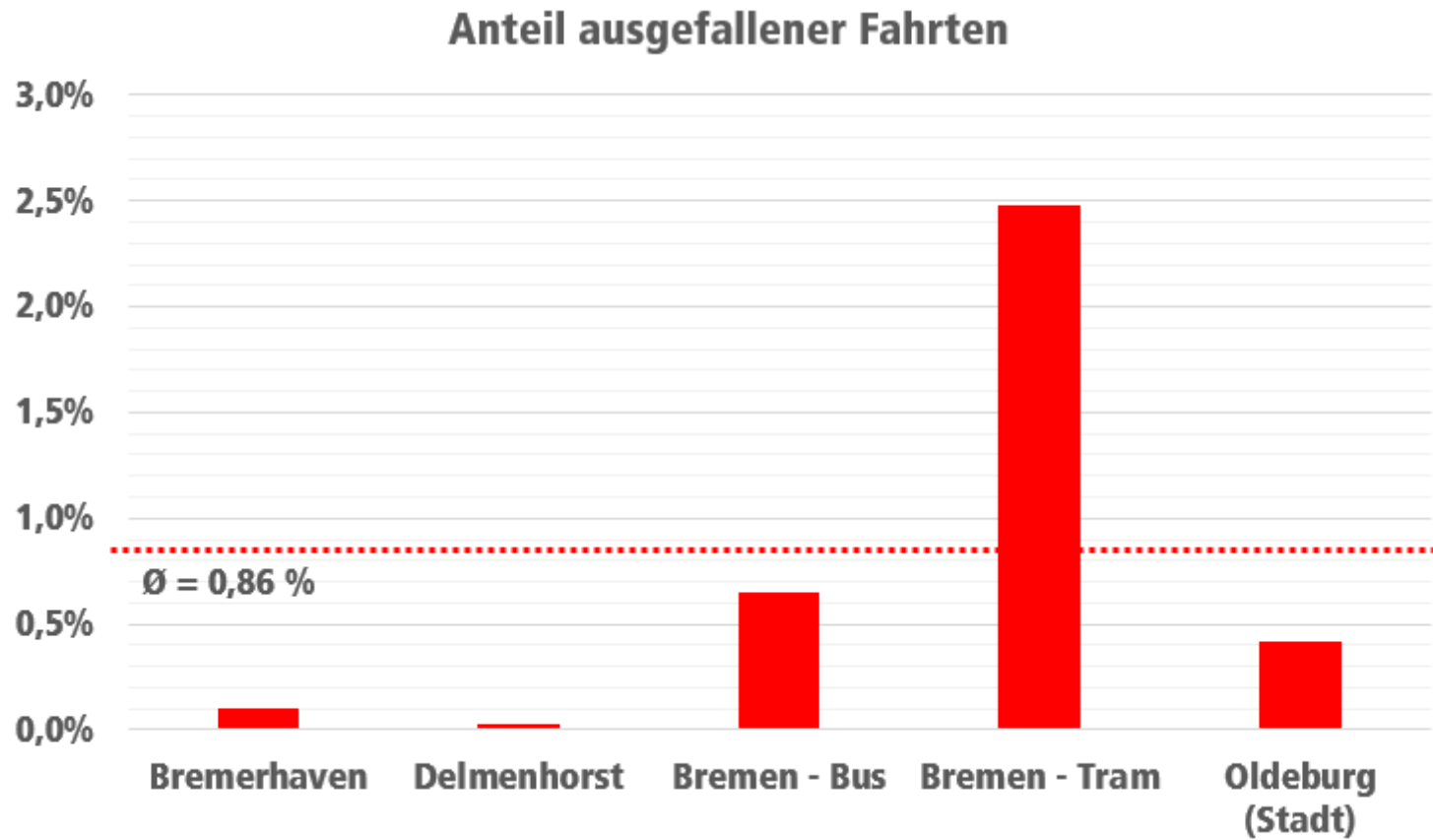
Anlage 1: Prüfkriterien bei den Qualitätstests

Qualitätsmanagement im VBN - Wertungskriterien 2025				
Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbericht	... Vertragscontrolling	
Fahrplantreue				
Keine Abfahrtsverfrühung > 1 Minute	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Korrekter Fahrweg	-	-	alle Testlinien	
Pünktlichkeit (in Minuten)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Testfahrt durchführbar (Fahrtausfall oder Vorbeifahrt)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Echtzeit-Information				
Verfügbarkeit	-	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
Abweichung	-	-	-	Eine qualitative Prüfung der EZ-Informationen erfolgt nicht systematisch
Fahrzeug - Ausstattung				
Niederflurfahrzeug	-	-	Stadtverkehr/BE 1+2	
Beleuchtung Innenraum (insb. Türbereich)	-	-	alle Testlinien	
Temperatur/Belüftung	-	-	-	subjektives Empfinden
Fahrzeug - Außeninformation				
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	
Fahrzeug - Inneninformation				
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	
Kennzeichnung der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen	-	-	alle Testlinien	
Fahrzeug - Sauberkeit und Schadenfreiheit				
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	
Fahrzeug - Verbundauftritt				
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	-	
Fahrzeug - Ticketverkauf				
Funktionsfähigkeit von Ticketautomaten und Fahr-scheindrucker	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Funktionsfähigkeit Entwerter	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Haltestelle - Information				
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/Liniennetz-übersicht (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 Müll-eimer	-	-	alle Bereiche	

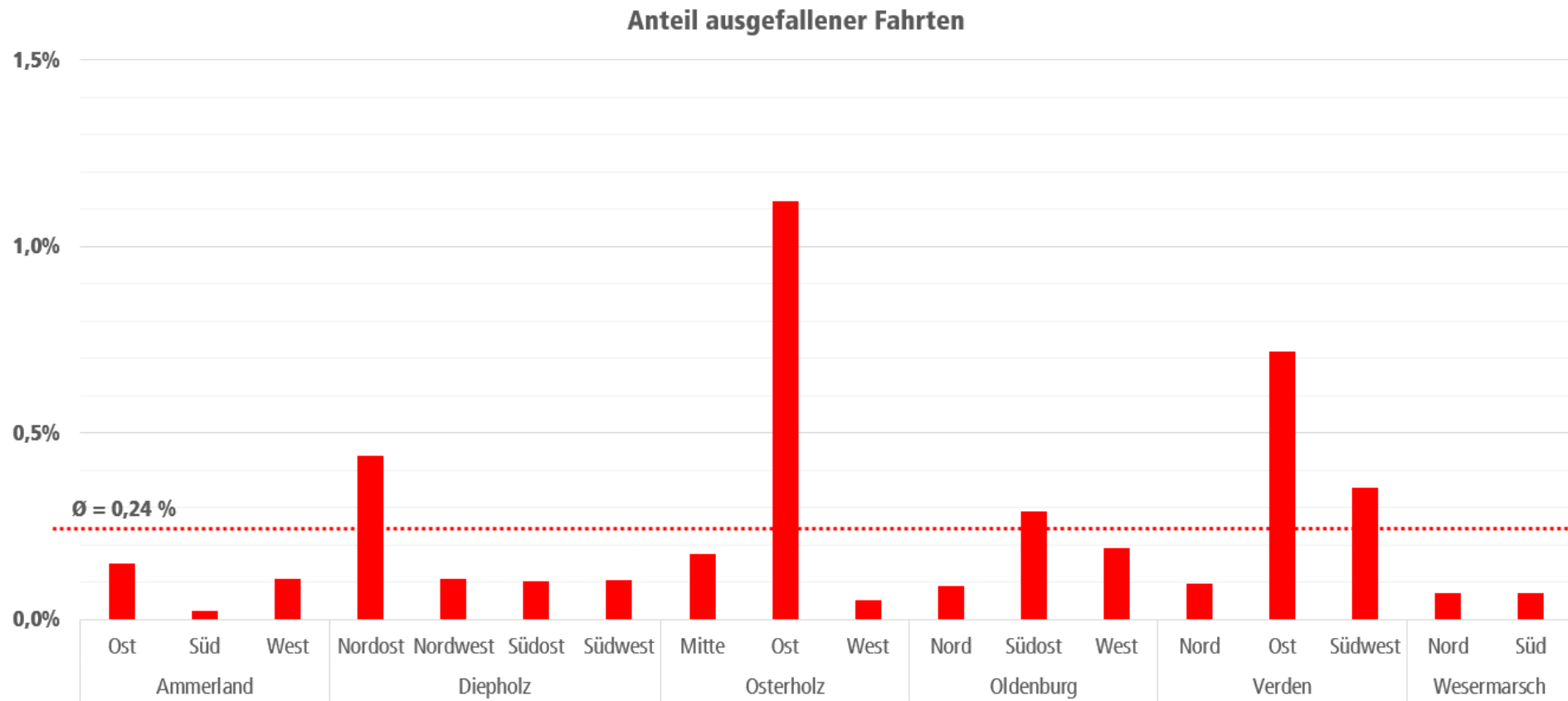
Anlage 2: Vergleichende Darstellung (VBN-Datendrehscheibe/Qualitätstests) - Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr



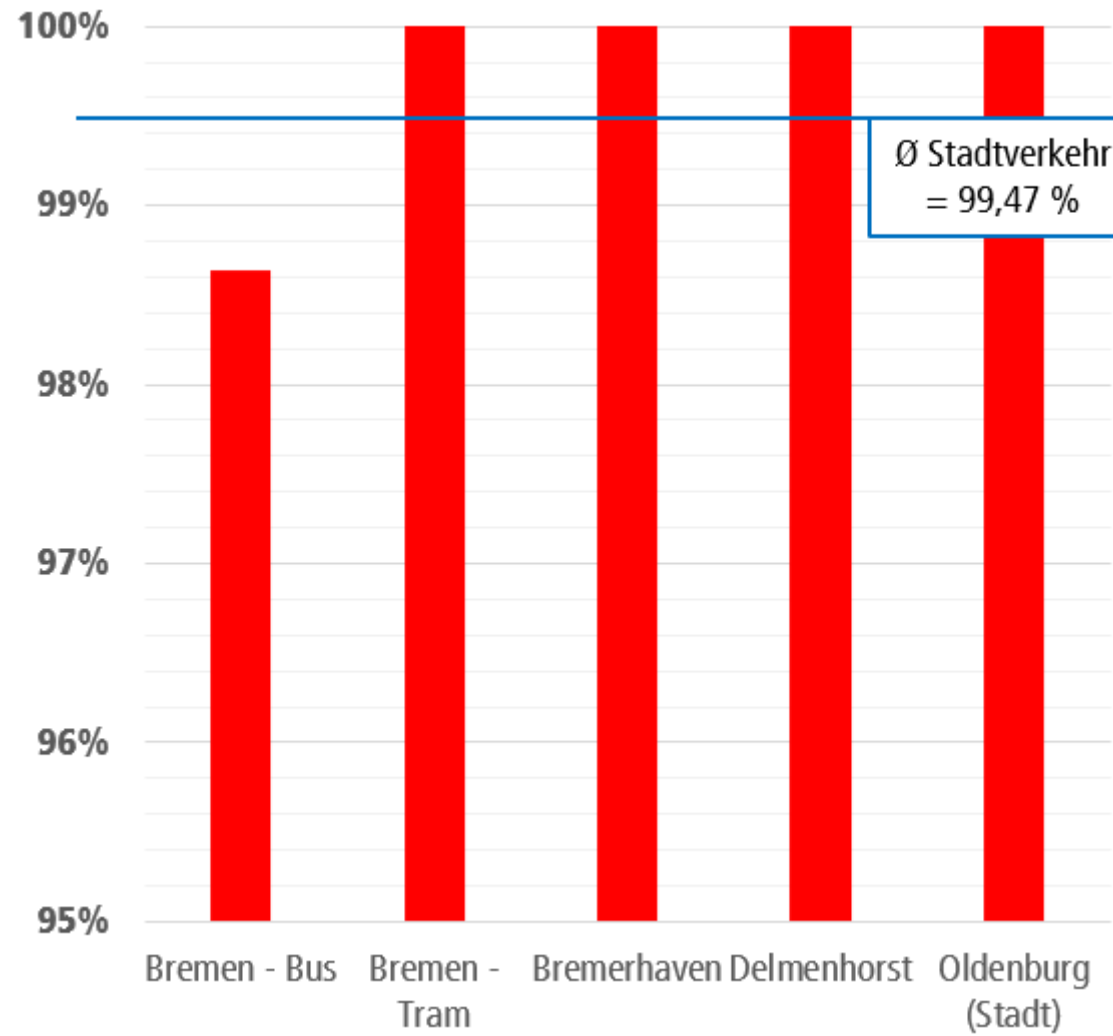
Anlage 3: Ausfallquoten in den Stadtverkehren (Datengrundlage = VBN-Datendrehscheibe)



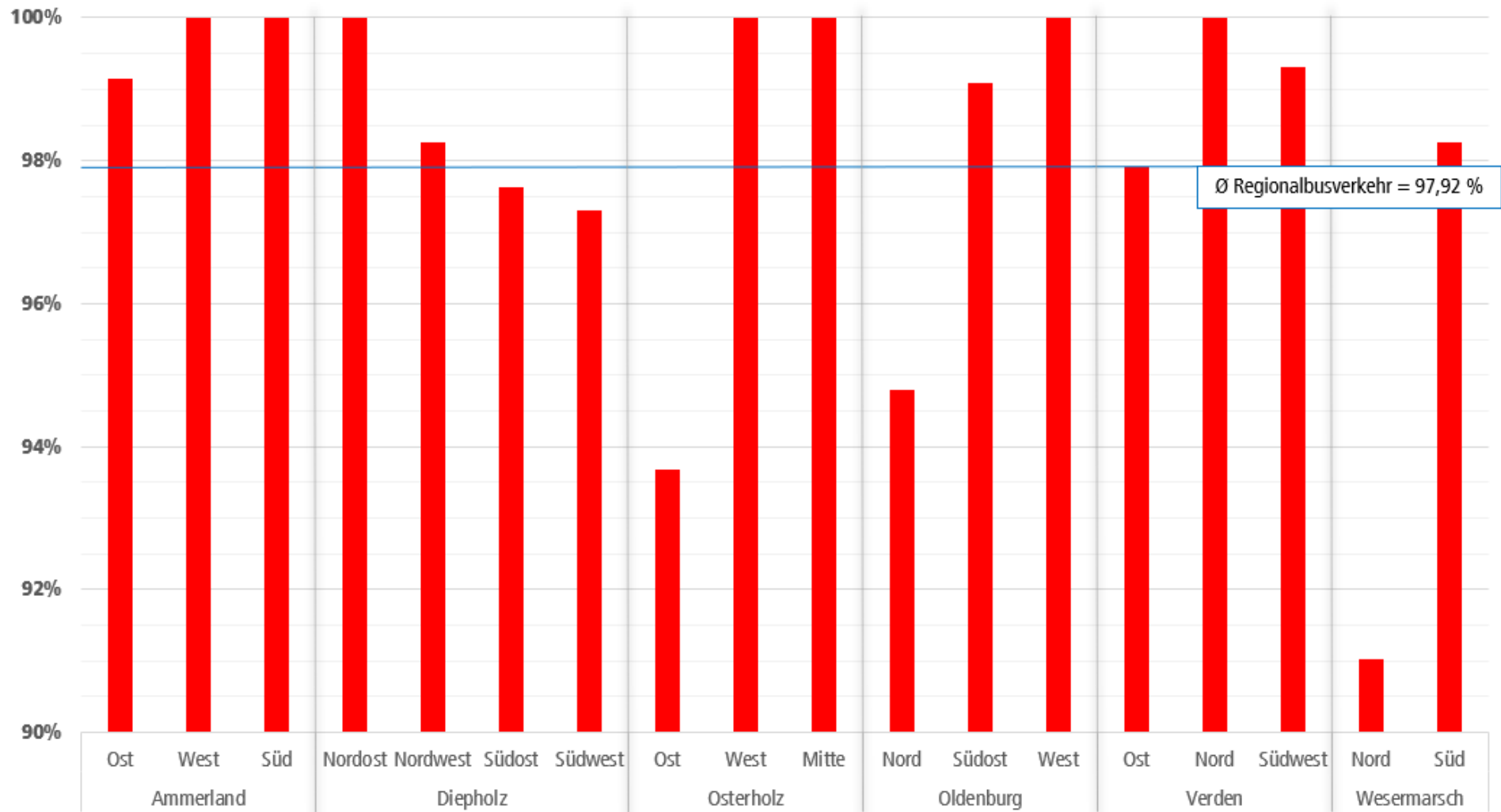
Anlage 4: Ausfallquoten im Regionalbusverkehr (Datengrundlage = VBN-Datendrehscheibe)



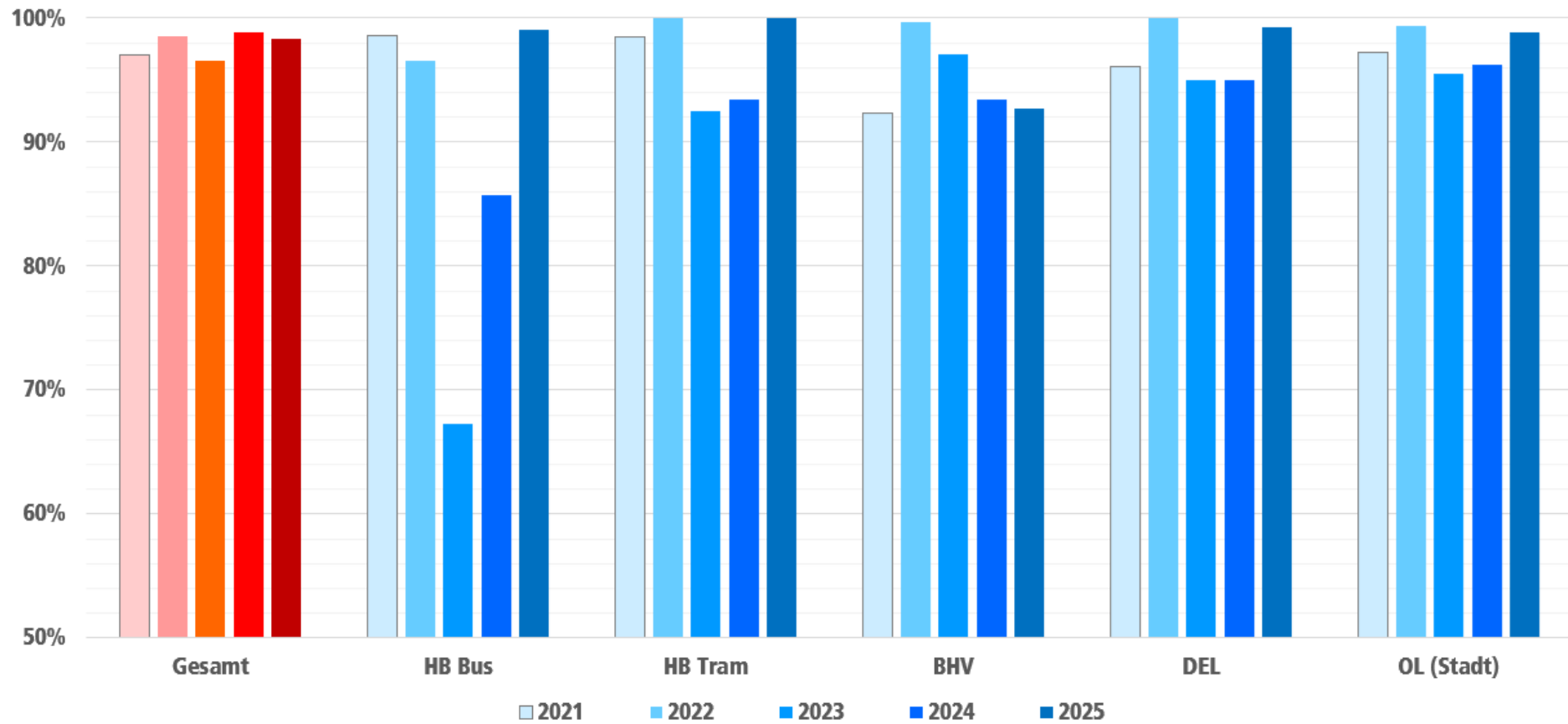
Anlage 5: Liniennummer und Linienziel, Zielerreichung 2025 in den Stadtverkehren



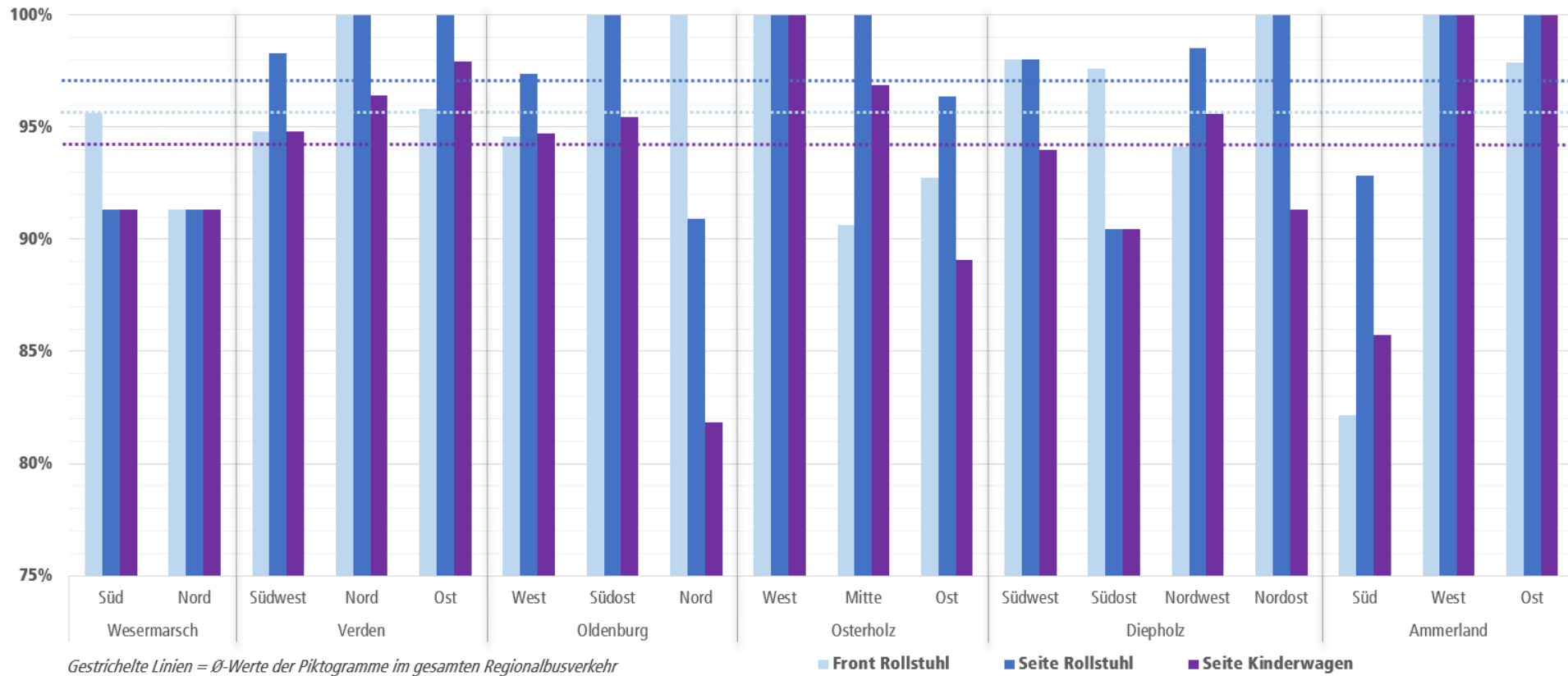
Anlage 6: Liniennummer und Linienziel, Zielerreichung 2025 im Regionalbusverkehr



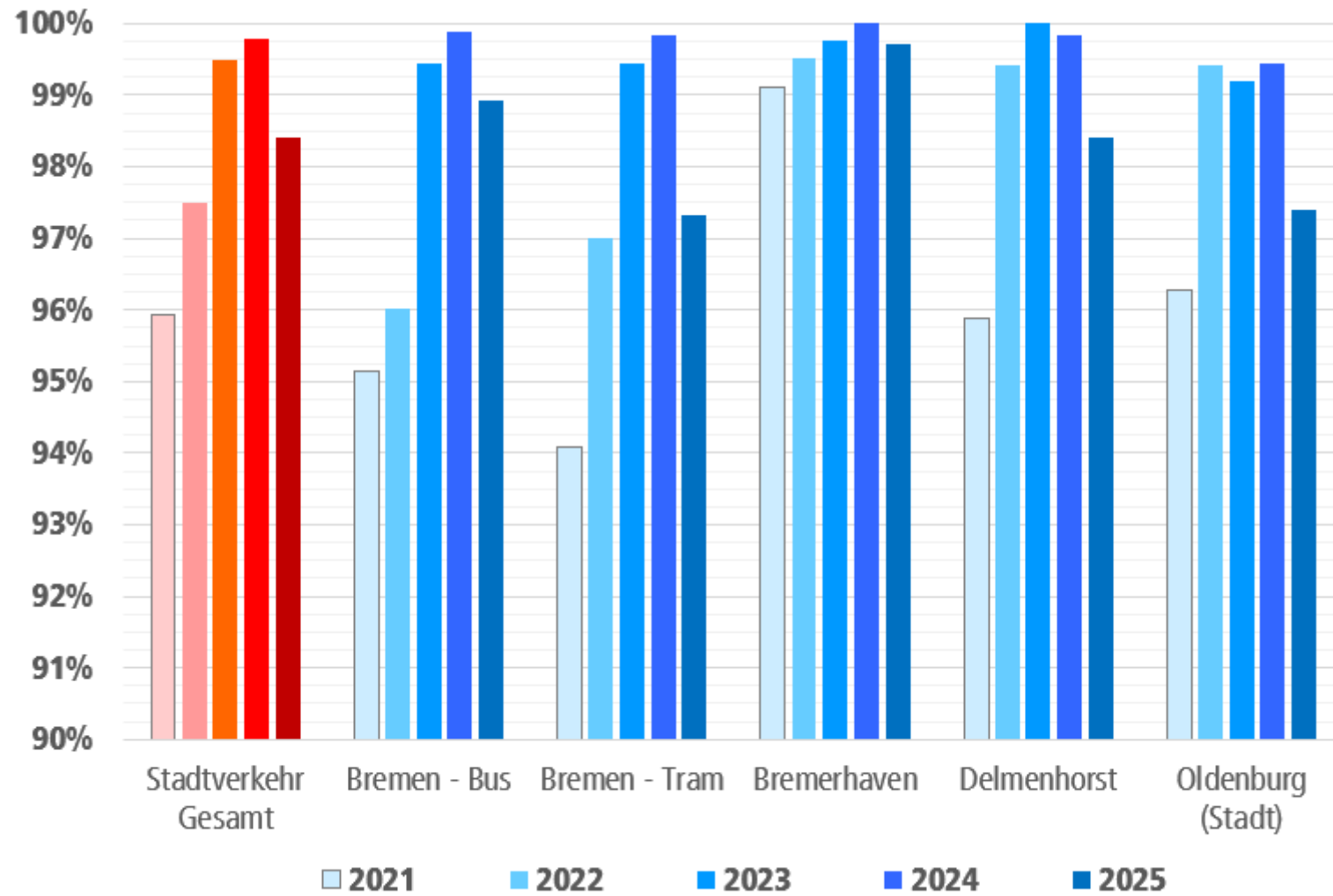
Anlage 7: 5-Jahresentwicklung der Kennzeichnungsqualität der Piktogramme in den Stadtverkehren



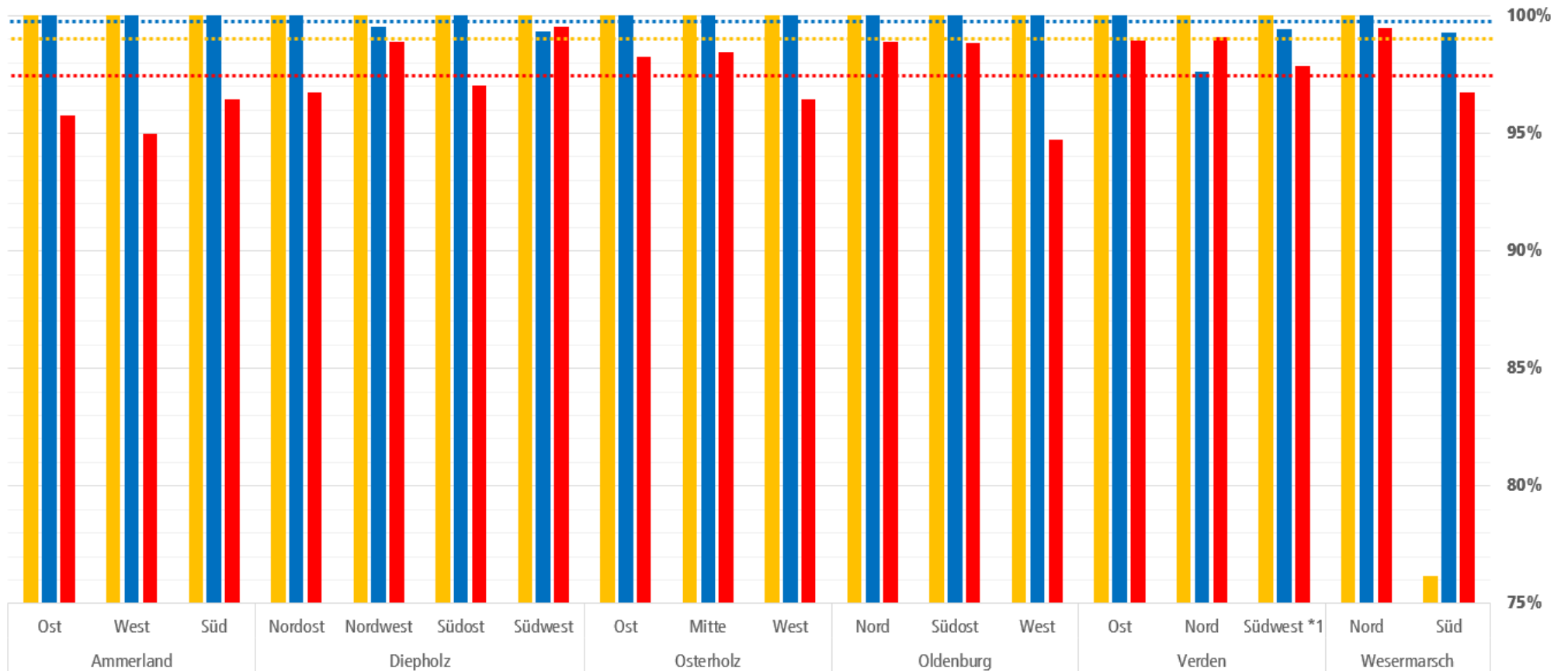
Anlage 8: Piktogramme im Regionalbusverkehr 2025



Anlage 9: 5-Jahresentwicklung der Sauberkeit und Schadenfreiheit in den Stadtverkehren



Anlage 10: Sauberkeit, Schadenfreiheit und Beleuchtung im Regionalbusverkehr im Jahr 2025



Gestrichelte Linien = Ø-Werte im gesamten Regionalbusverkehr

*1: Bis 2022 VER Südost = VER Süd: Insgesamt unterschiedliche Linienbündel-Zuordnungen im Landkreis Verden

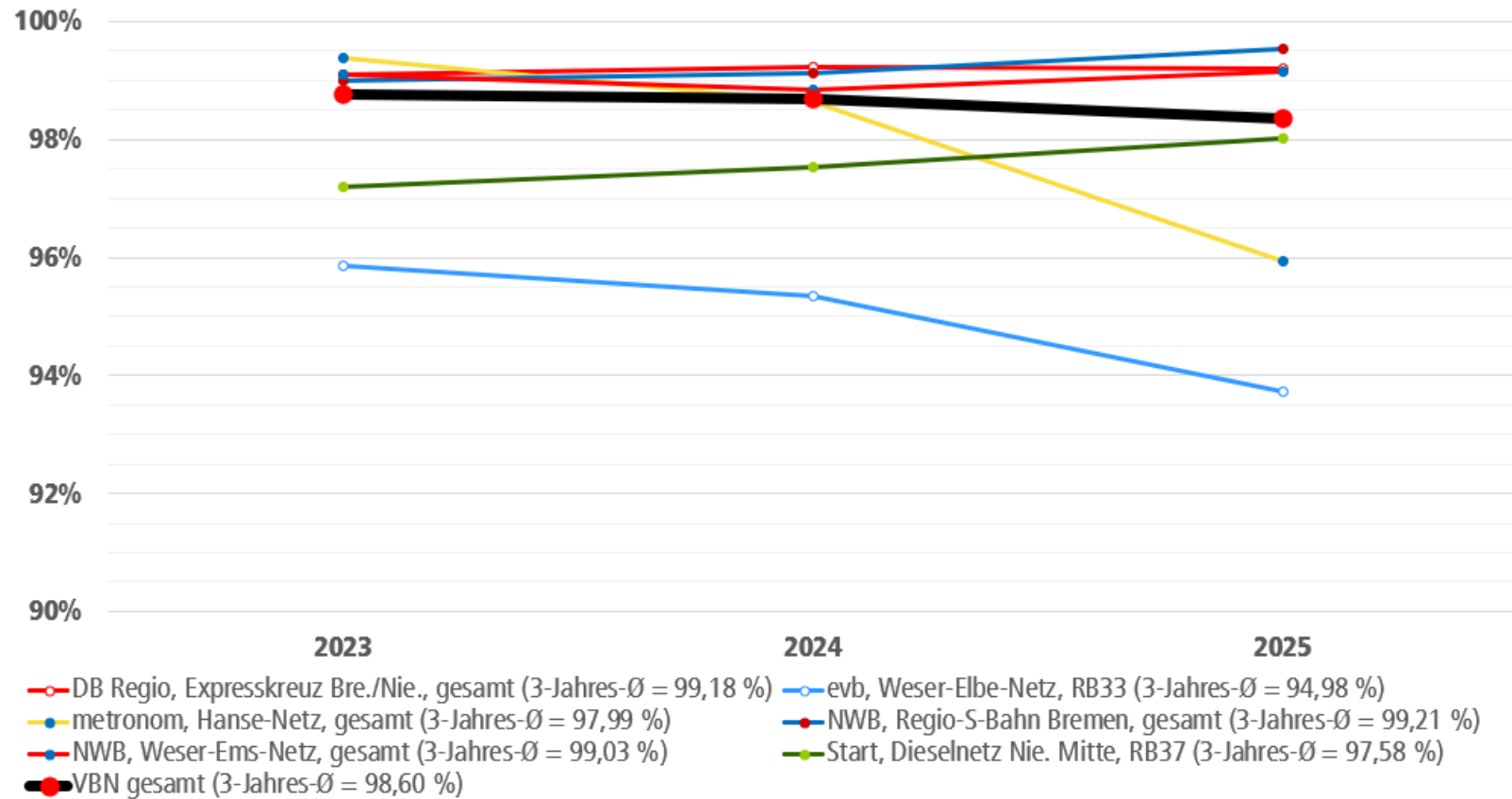
*2: Die Stichproben der Testergebnisse zur Innenbeleuchtung sind deutlich geringer, da ein Großteil der Tests am Tag ohne Beleuchtung durchgeführt wurde.

■ Sauberkeit ■ Schadenfreiheit ■ Innenbeleuchtung *2

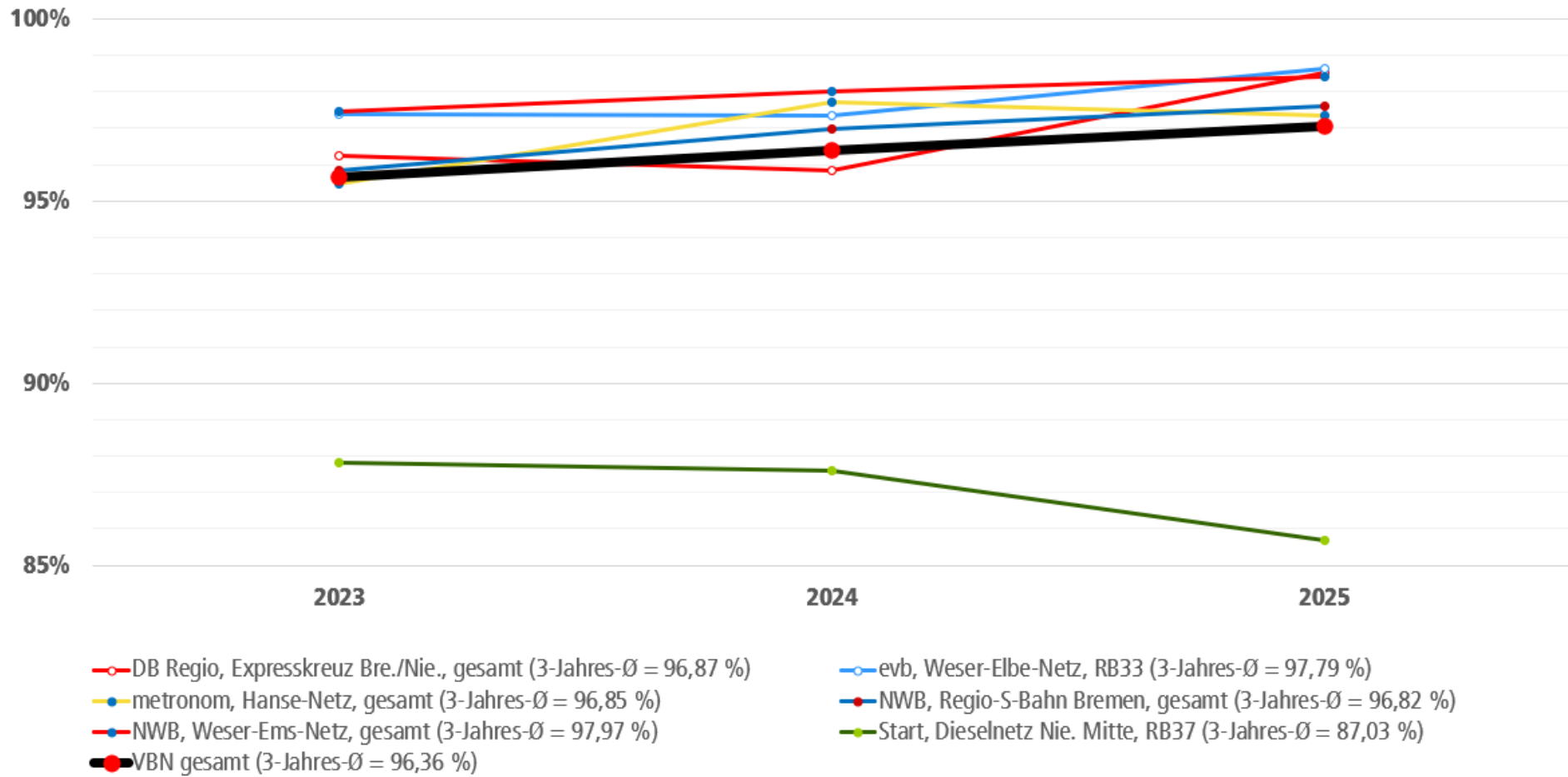
Anlage 11: SPNV-Netzkarte im VBN-Gebiet



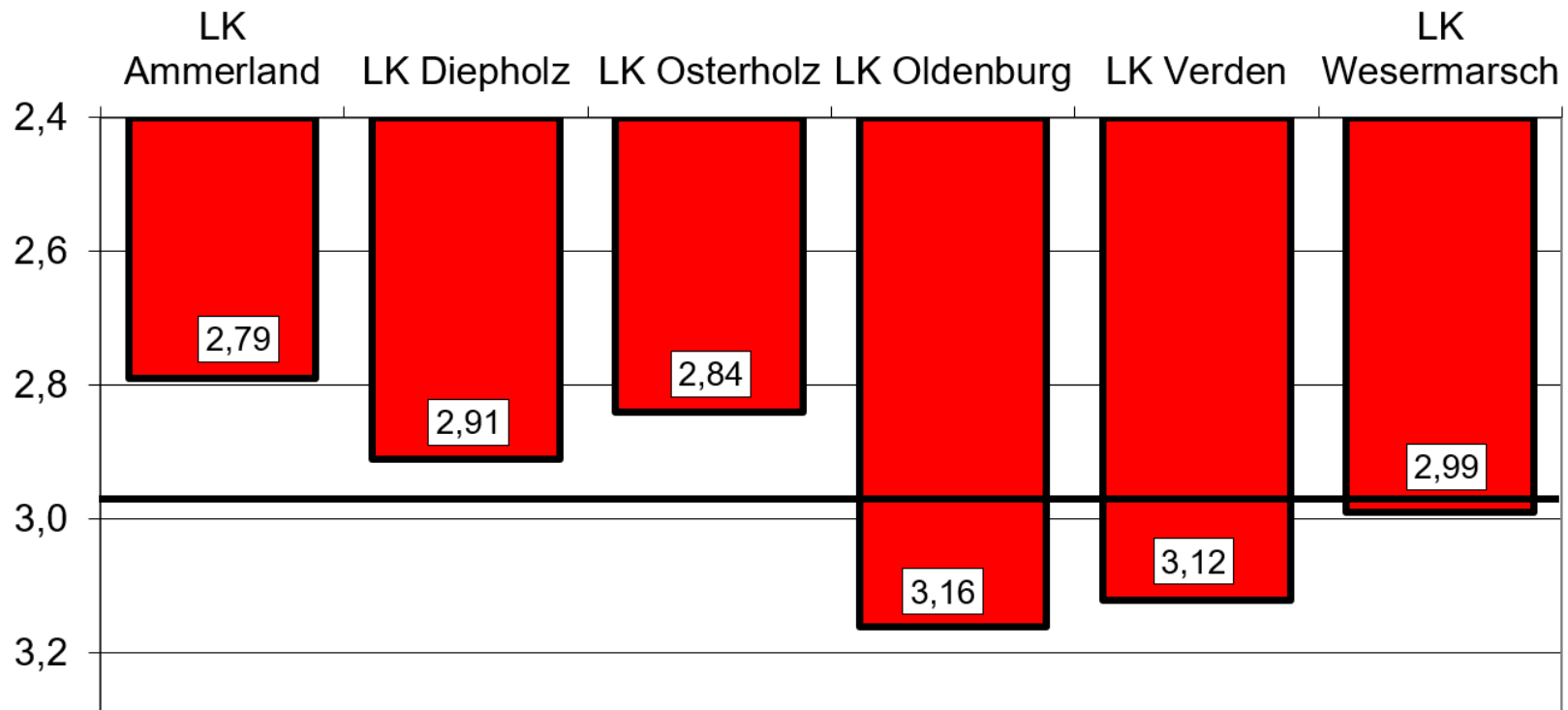
Anlage 12: 3-Jahresentwicklung der Zugbildung im SPNV



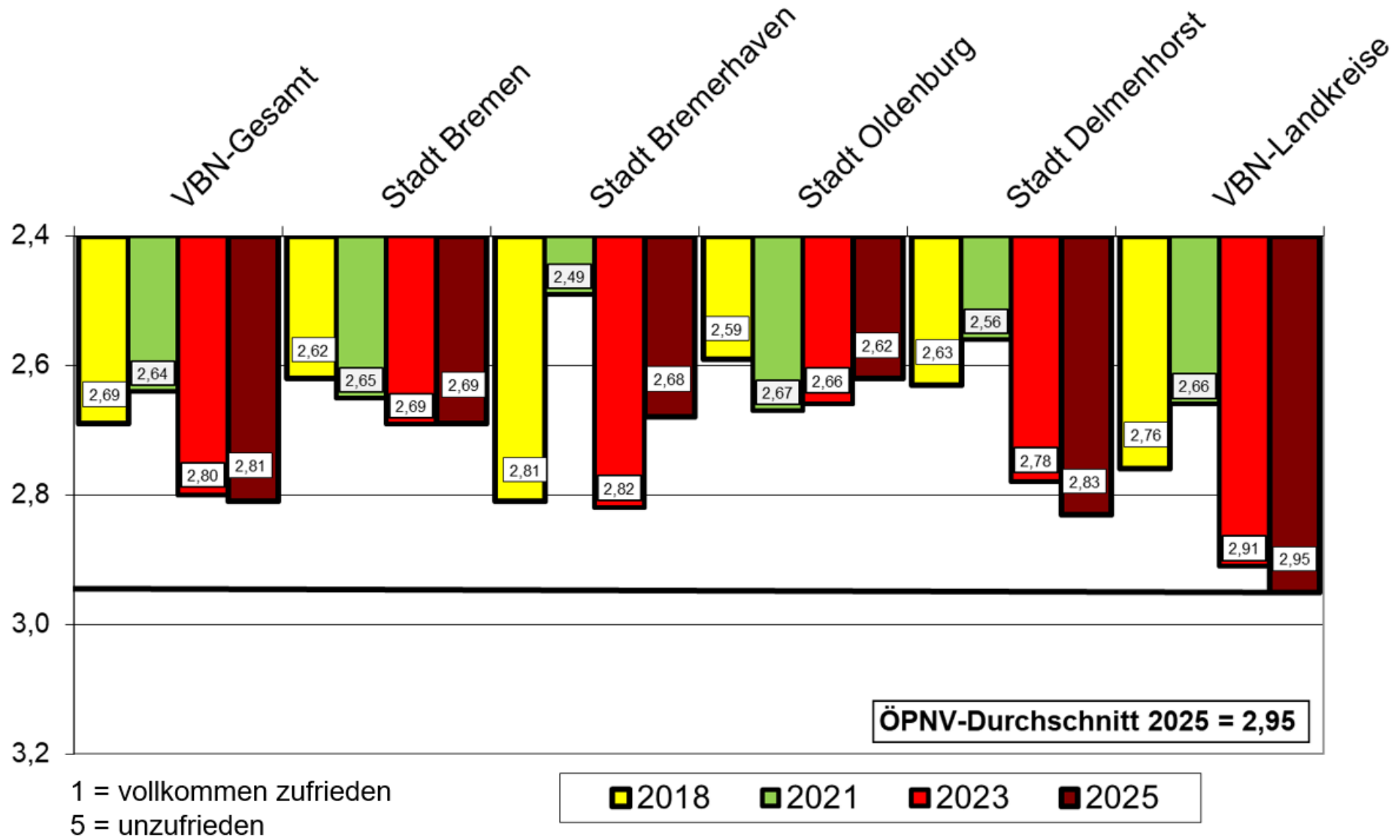
Anlage 13: 3-Jahresentwicklung der Zuverlässigkeit im SPNV



Anlage 14: Globalzufriedenheit in den Landkreisen des VBN



Anlage 15: Entwicklung der Globalzufriedenheit in den kreisfreien Städten seit 2018



Anlage 16: Entwicklung der Globalzufriedenheit in den Landkreisen seit 2018

