

# Qualitätsbericht 2023

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



Stand Mai 2024

**zvbn**

zweckverband verkehrsverbund  
bremen/niedersachsen

Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen



## Impressum

### Herausgeber:

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

Am Wall 165-167

28195 Bremen

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

Telefon: 0421 / 5960-0

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

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

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

Telefon: 0421 / 460529-0

### Fortlaufende Nummer:

4. Qualitätsbericht seit der Neuaufstellung des VBN-Qualitätsmanagements.

### Abbildungen:

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

## Inhaltsverzeichnis

Impressum	i
Inhaltsverzeichnis	ii
1 Vorbemerkung/Hintergrund	1
2 Qualitätstests in Fahrzeugen	2
2.1 Testumfang	2
2.2 Kriterienset	3
2.3 Testergebnisse	3
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit	4
2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	5
2.3.1.3 Echtzeit	8
2.3.2 Fahrzeugausstattung	9
2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug	10
2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel	10
2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	10
2.3.3.3 Inneninformation	12
2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit	13
2.3.5 Verbundauftritt	15
2.3.6 Gesamtergebnis	16
3 Qualität an Haltestellen	18
3.1 Qualitätstests an Haltestellen	18
3.1.1 Testumfang	18
3.1.2 Kriterienset	18
3.1.3 Testergebnisse	18
3.1.3.1 Haltestellenschild	19
3.1.3.2 Fahrplanaushang	21
3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit	22
3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat	23
3.2 Infrastruktur an Haltestellen	24
4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr	26
4.1 Betrieb und Pünktlichkeit	27
4.2 Stationen	28
4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN	29
4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	30

5	Kundenanliegen und Beschwerdemanagement	31
6	VBN-Mobilitätsgarantie	32
7	Kundenzufriedenheit	33
7.1	Globalzufriedenheit	33
7.2	Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen	35
	Abbildungsverzeichnis	36
	Tabellenverzeichnis	36
	Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	37
	Anlagen	

## 1 Vorbemerkung/Hintergrund

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



Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

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

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

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

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

## 2 Qualitätstests in Fahrzeugen

Nach den, von der Corona-Pandemie geprägten Jahren konnte im Jahr 2022 die Planung und Durchführung der Qualitätstests weitgehend ohne Probleme stattfinden. Im Jahr 2023 konnte dieser Trend fortgesetzt werden. Die Anzahl der Fahrgäste hat wieder zugenommen und die Qualitätstests konnten wie geplant durchgeführt werden. Im Mai 2023 wurde das Deutschland-Ticket eingeführt. Die Auswirkungen auf den ÖPNV waren vielfältig – auch die Qualitätswerte des Verkehrsangebotes im VBN sind davon nicht unberührt geblieben.

### 2.1 Testumfang

Für die **Stadtverkehre** können **540 Tests** in die Wertung eingehen. Die Anzahl der durchgeführten Tests pro Stadtverkehr steht in Relation zur Größe der jeweiligen Stadt und des Verkehrsangebotes (siehe Tabelle 1). Die Stichprobengröße für einzelne Kategorien können davon abweichen. Aus verschiedenen Gründen (z.B. hohes Fahrgastaufkommen bei der Testdurchführung) konnten einzelne Kriterien nicht bei jeder Fahrt getestet werden.

Stadt	Anzahl	Unternehmen
Bremen – Bus	212	BSAG
Bremen – Straßenbahn	79	BSAG
Bremerhaven	62	BremerhavenBus
Delmenhorst	63	Delbus
Oldenburg	124	VWG
<b>Gesamt</b>	<b>540</b>	

*Tabelle 1: Anzahl durchgeführter Qualitätstests in den Stadtverkehren*

Im **Regionalbusverkehr** konnten **1.493 Tests** durchgeführt werden. Die Testanzahl pro Linie und Linienbündel steht im Verhältnis zum jeweiligen Fahrplanangebot. Dies begründet die großen Unterschiede der Testmengen zwischen den Linienbündeln (siehe Tabelle 2). In der Vergangenheit gab es Schwierigkeiten bei der Planung und Durchführung der Testfahrten der Linien der Bedienungsebene (BE) 3. Viele dieser Linien verkehren auf die Belange des Schulverkehrs ausgerichtet. Das Vorgehen der Clusterung im BE 3-Bereich aus dem Jahr 2022 hat sich bewährt und wurde auch im Jahr 2023 umgesetzt. In diesem Rahmen wurde das Testvolumen auf den Linien der BE 3 reduziert und auf das, den Zeiten von Schulbeginn und Schulende ausgerichtete Fahrplangebot angepasst.



Landkreis	Linienbündel	Anzahl	Unternehmen
Ammerland (Gesamt: 273)	West	111	Gerdes-Reisen
	Ost	101	Weser-Ems-Bus
	Süd	61	Bruns-Reisen
Diepholz (Gesamt: 351)	Nordwest	142	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord
	Nordost	48	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya
	Südwest	73	DH-Bus Borchers-Rittmeyer
	Südost	88	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd
Oldenburg (Gesamt: 178)	Nord	57	Hutfilters Reisedienst
	West	75	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land
	Südost	46	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn
Osterholz (Gesamt: 211)	West	42	Bis 31.10.2023: Weser-Ems-Bus Ab 01.11.2023: von Rahden
	Mitte	60	Weser-Ems-Bus
	Ost	109	von Ahrentschildt
Verden <sup>1</sup> (Gesamt: 302)	Nord	140	Bis 31.07.2023: Weser-Ems-Bus Ab 01.08.2023: Masemann
	Ost	91	Allerbus
	Südwest (bis 31.07.2023 Süd)	71	von Rahden
Wesermarsch (Gesamt: 178)	Nord	88	Verkehrsbetriebe Wesermarsch
	Süd	90	Gebken & Gerdes
<b>Gesamt</b>		<b>1.493</b>	

Tabelle 2: Anzahl durchgeführter Qualitätstests im Regionalbusverkehr

## 2.2 Kriterienset

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

## 2.3 Testergebnisse

Die Fahrzeugkriterien werden durch mehrere Indikatoren bewertet, die zusammen ein umfangreiches Bild des jeweiligen Kriteriums zeichnen. So bildet sich die Bewertung des Verbundauftritts beispielsweise aus

<sup>1</sup> Die drei Linienbündel des LK Verden wurden zum 01.08.2023 neu zugeschnitten. Linien des Bündels Verden Nord wurden in das Linienbündel Verden Südwest (bis 31.07.23 Verden Süd) sowie in das Linienbündel Verden Ost integriert.

einer einheitlichen Fahrzeuggestaltung. Dazu gehört zum einen der Farbkopf der Fahrzeuge in den Farben rot, blau, gelb oder grün und zum anderen die Kennzeichnung der Fahrzeuge mit dem VBN-Logo an der Front und am Heck. All diese einzelnen Indikatoren werden sowohl einzeln ausgewertet als auch aggregiert als Gesamtwert „Verbundauftritt“ analysiert. Der ermittelte Gesamtwert soll einen besseren Überblick über das jeweilige Kriterium geben.

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

#### 2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

Mit einer Abfahrtsverspätung von maximal fünf Minuten waren 2023 durchschnittlich **91,5%** der Fahrten pünktlich (siehe Abbildung 2), im vorangegangenen Jahr lag der Wert noch bei 96,8%. Bremen, Bremerhaven und Delmenhorst liegen zwischen 92 und 95%. In Oldenburg konnte nur ein Pünktlichkeitswert von 85,5% erreicht werden. Die Sperrung einer zentralen Kreuzung, die Durchführung von Veranstaltungen und Demonstrationen auf den Trassen des öffentlichen Personennahverkehrs sowie Verkehrsverlagerungen durch Baustellen auf der Autobahn haben im Jahr 2023 zu einer besonders hohen Verkehrsauslastung in Oldenburg geführt. Auch bei der Betrachtung des wertungsrelevanten Nulltoleranzwertes (nur die tatsächlich pünktlichen Fahrten +0), fällt der geringere Wert der Stadt Oldenburg auf (49,2%). Die anderen Stadtverkehre liegen zwischen 69 und 74%. Zusätzlich mussten häufiger Verspätungen von mehr als 5 Minuten in Oldenburg festgestellt werden (kumuliert 12,9%). Allerdings ist auch zu erwähnen, dass der Anteil der Fahrtausfälle sowie der zu frühen Fahrten in Oldenburg geringer war als in den anderen Stadtverkehren.

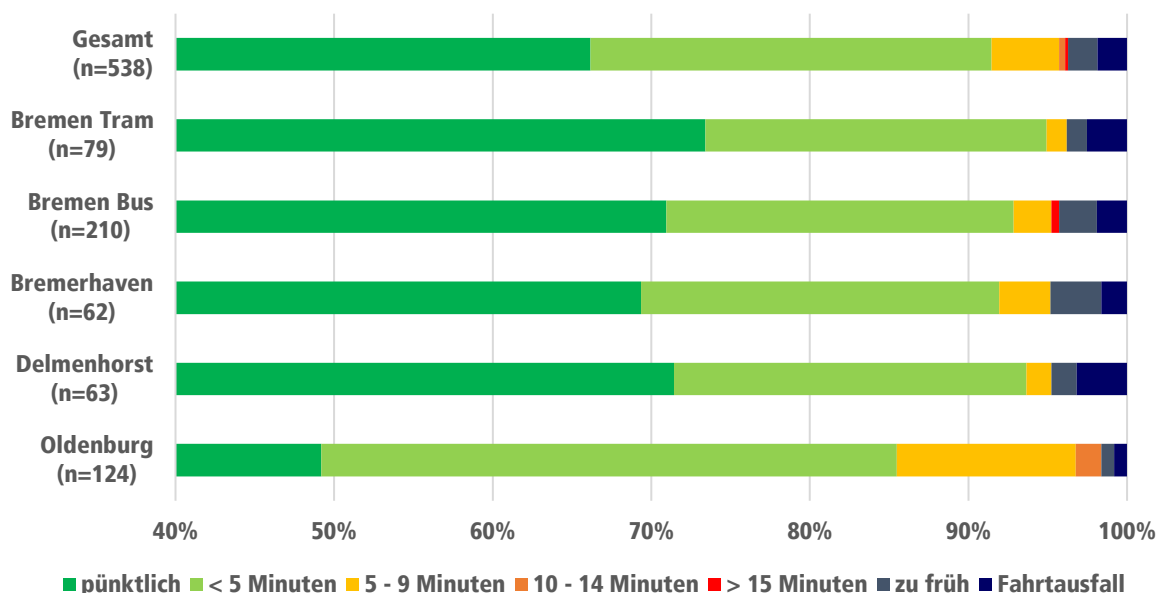


Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren



Die Ergebnisse aus den Testfahrten werden nachfolgend um Auswertungen zu Ausfällen aus den Daten der Datendrehscheibe des VBN ergänzt, der Echtzeitdaten zugrunde liegen. Im Verlauf des Jahres 2023 gab es sichtbare Schwankungen bei den Ausfällen in den vier Stadtverkehren (siehe Abbildung 3). Mit durchschnittlich 1,34% war die Ausfallquote bei BremerhavenBus am höchsten. Bei den anderen Stadtverkehren liegt die Quote durchschnittlich unter 1%. Hauptgründe für Fahrtausfälle sind betriebsübergreifend angespannte Personallagen. Die Krankheitswellen im März sowie gegen Ende des Jahres sind deutlich wiederzuerkennen. Der hohe Wert im März bei der BSAG könnte zusätzlich vom bundesweiten Warnstreik gespeist worden sein, an dem sich auch Bedienstete der BSAG beteiligt haben. Die unterschiedlich hohen Anteile der Fahrtausfälle sind immer auch abhängig davon, ob Fahrplananpassungen der Unternehmen als Reaktion auf Engpässe durchgeführt worden sind.

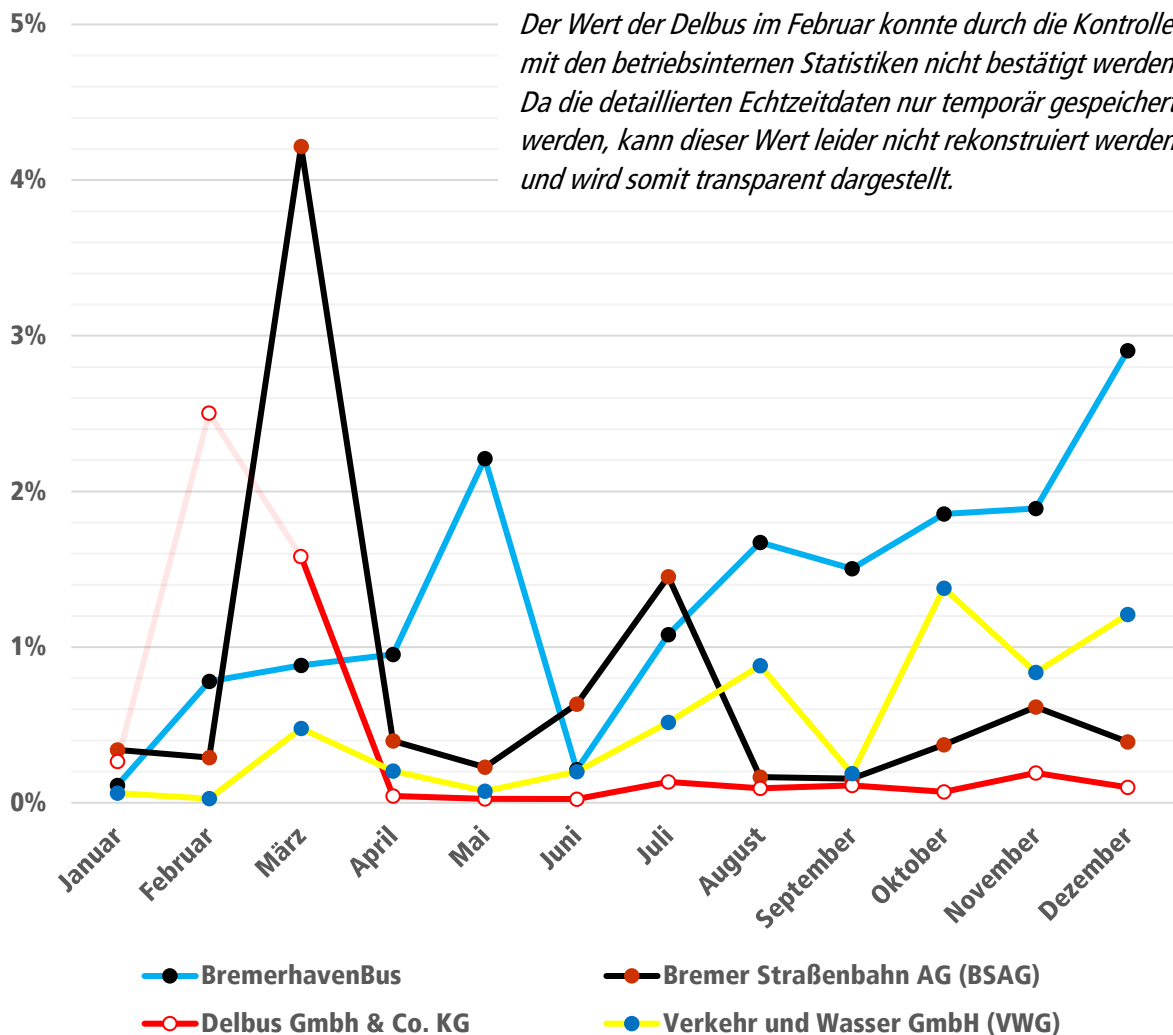


Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren

### 2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

Während 2022 in den **Regionalbusverkehren** noch etwa zwei Drittel der Fahrten ohne Abweichung stattgefunden haben, liegt der entsprechende Wert für 2023 nur noch bei **53,6%**. Mit maximal fünf Minuten Verspätung, ohne Verfrühung und ohne Haltestellen auszulassen<sup>2</sup> waren knapp 80% der Regionalbusse unterwegs – 2022 lag dieser Wert noch bei knapp 90% (siehe Abbildung 4).

<sup>2</sup> Für betroffene Fahrgäste entsprechen nicht bediente Haltestellen einem Fahrtausfall, auch wenn die Fahrt stattgefunden hat.

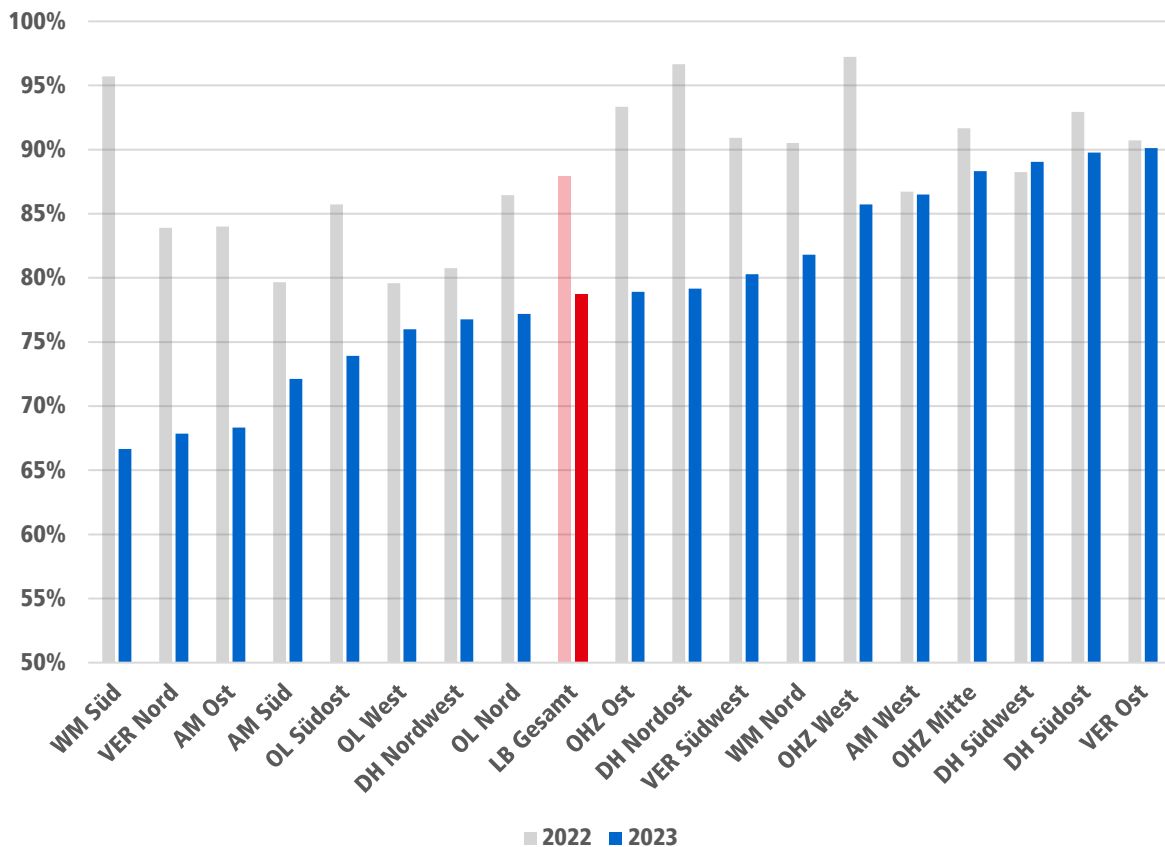


Abbildung 4: Anteile der pünktlichen Fahrten (bis zu 5 Minuten Verspätung) im Regionalbusverkehr

Zwischen den Linienbündeln waren Unterschiede feststellbar:

- Die besten Pünktlichkeitswerte konnten im Linienbündel Verden Ost erzielt werden (knapp über 90%), dicht gefolgt von den Linienbündeln Diepholz Südwest und Südost und Osterholz Mitte (zwischen 90 und 88%). In diesen Linienbündeln gab es nur geringfügige Veränderungen zum Vorjahr.
- Die schlechtesten Pünktlichkeitswerte sind in den Linienbündeln Wesermarsch Süd, Ammerland Ost und Verden Nord aufzuweisen (jeweils unter 70%). Ammerland Ost und Verden Nord lagen im vergangenen Jahr noch bei knapp 85%, Wesermarsch Nord sogar bei über 95%.
- Im Linienbündel Verden Nord gab es im Erhebungszeitraum einen Wechsel der zuständigen Verkehrsunternehmen. Da in etwa zwei Drittel der unpünktlichen Fahrten nach dem Konzessionswechsel zum 01. August festgestellt worden sind, besteht die Möglichkeit, dass der Konzessionswechsel mit all seinen Auswirkungen auf Betriebsabläufe und Routinen, einen Einfluss auf die Pünktlichkeit der Fahrten im Linienbündel Verden Nord genommen habe.
- Ein besonders hoher Anteil an zu frühen, bzw. ausgefallenen Fahrten sind 2023 in den Linienbündeln Osterholz West und Ost, sowie in den Oldenburger Linienbündeln West und Südost zu finden (kumuliert über 15 bis knapp unter 10%).
- Beim Blick auf die Anteile der Fahrten mit mehr als 15 Minuten Verspätung im Jahr 2023 ist festzuhalten, dass die Auswertungskategorie „> 30 Minuten“ aus dem Vorjahr aufgrund geringer Fälle in die nächstmögliche Kategorie integriert werden konnte. Die höchsten Anteile werden in Verden Nord und Wesermarsch Süd festgestellt. Zudem ist auffällig, dass im Gegensatz zu allen weiteren Landkreisen alle drei Linienbündel im Landkreis Ammerland mindestens einen Fall aufweisen – allerdings sollte hier beachtet werden, dass es sich um Einzelfälle handelt.

- Festzuhalten ist, dass in einem Großteil aller Linienbündel schlechtere Pünktlichkeitswerte als 2022 vorzuweisen sind und sich damit auch die Spannweite der Pünktlichkeitswerte auf über 20 Prozentpunkte vergrößert hat.

Eine detaillierte Übersicht der Pünktlichkeitswerte bietet Abbildung 5.

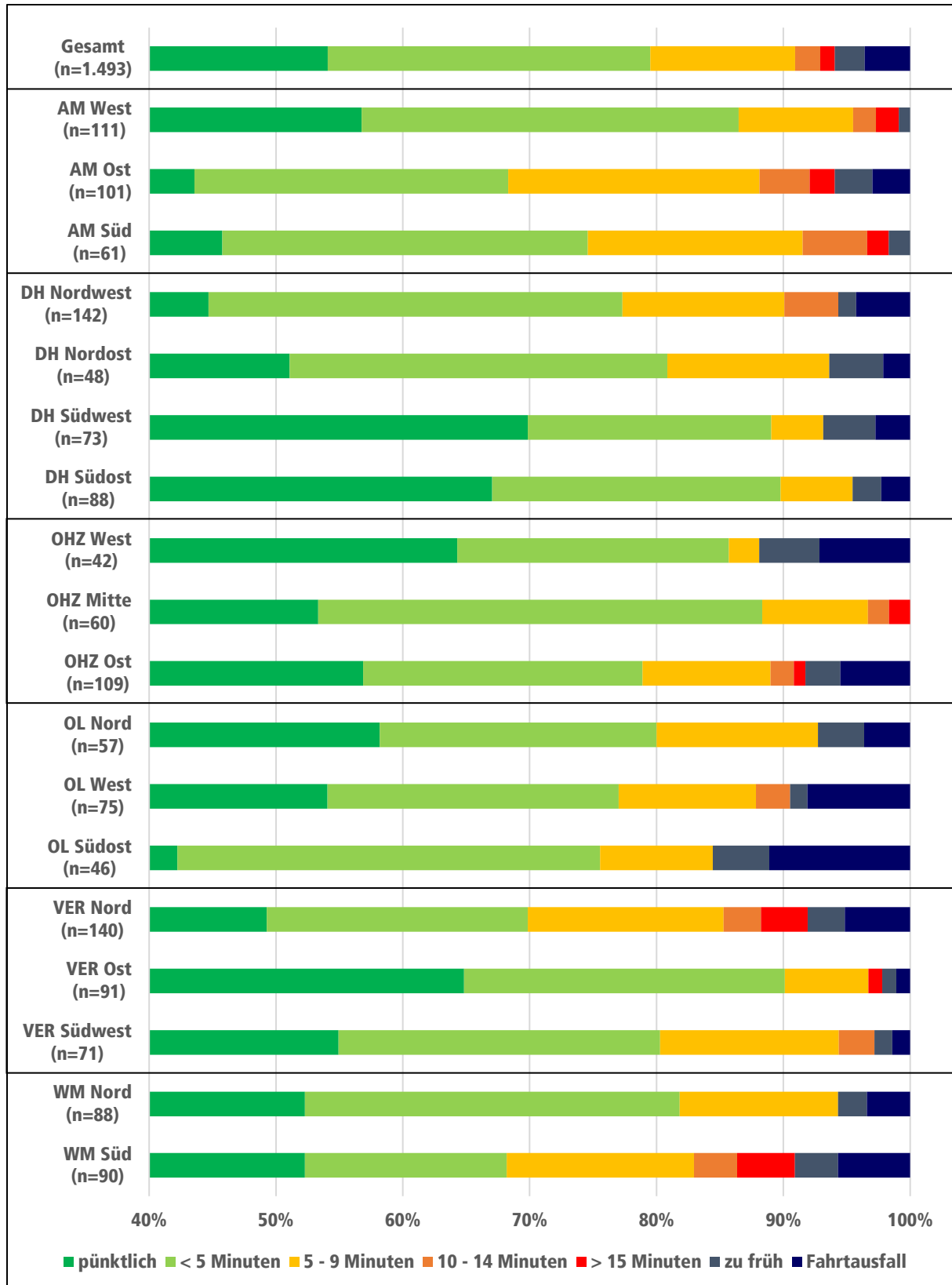


Abbildung 5: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

### 2.3.1.3 Echtzeit

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

Abbildung 6 fasst für den **Stadtverkehr** eine insgesamt hohe Verfügbarkeit der Echtzeitinformationen zusammen<sup>3</sup>. Für **knapp 96%** der Testfahrten konnten Echtzeitdaten mittels FahrPlaner-Abfrage kurz vor der Testfahrt abgefragt werden. Einzig im Stadtverkehr Delmenhorst war die Verfügbarkeit geringer, wobei hier auch eine, zum Teil deutlich geringere Stichprobe zu Grunde liegt und somit tendenziell einzelne Fälle größere Auswirkungen abbilden.

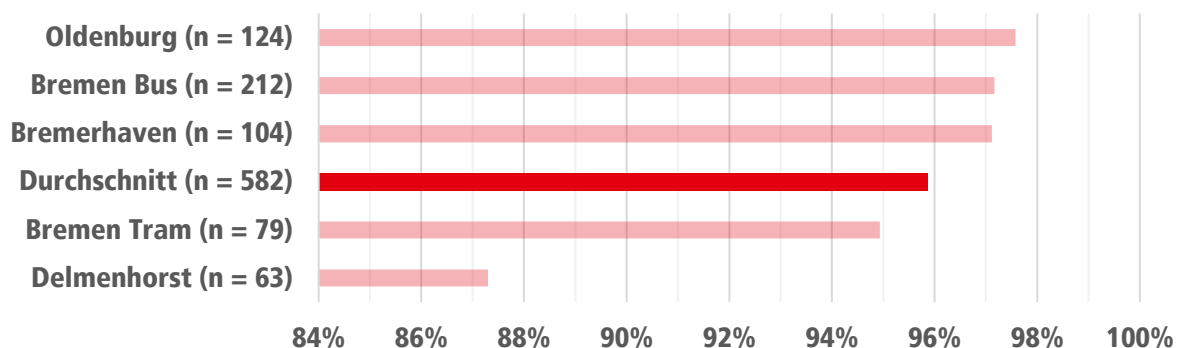


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr

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

Da sich die Verfügbarkeit der Echtzeitdatenlieferungen durch die Kontrollen der Lieferquoten deutlich verbessert hat, erfolgt die Darstellung für den Regionalbusbereich auf zweierlei Art. Erstens wird die Verfügbarkeit von Echtzeitdaten während der Testfahrten dargestellt. Zweitens erfolgt eine Auswertung der an die VBN-Datendrehscheibe gelieferten Echtzeitdaten. Dabei handelt es sich um Daten für mehrere Tausend Fahrten. Somit sind die in Kapitel 2.1 beschriebenen Stichproben aus den Qualitätstests aufgrund ihrer Größe zwar nicht vergleichbar, dennoch gibt eine Gegenüberstellung interessante Eindrücke.

Abbildung 7 fasst die Ergebnisse zusammen. Im **Regionalbusverkehr** eine Verfügbarkeitsquote von **78%** (Datendrehscheibe) sowie knapp über **80%** (Qualitätstests) erreicht. Auf der Ebene der einzelnen Linienbündel ergeben sich nur wenige Abweichungen. Die größten Abweichungen sind, wie schon 2022, für die Linienbündel Oldenburg Südost, Ammerland Süd und Osterholz Ost festzustellen. Zu begründen ist dies mit der Verteilung der Qualitätstests mit einem überproportionalen Anteil auf Hauptlinien (BE 1 und 1+), die eine deutlich höhere Echtzeitdatenverfügbarkeit aufweisen als Linien der BE 2 und vor allem 3. Letztere werden jedoch in den Lieferquoten der Datendrehscheiben unverzerrt dargestellt und

<sup>3</sup> Die größeren Stichproben im Vergleich zur Übersicht in Tabelle 1 sind damit zu begründen, dass die Echtzeitabfrage zum Teil noch möglich war, die Durchführung der eigentlichen Testfahrt jedoch nicht mehr.

führen somit zu einer niedrigeren Gesamtverfügbarkeit von Echtzeitdaten, bezogen auf das gesamte Linienbündel. Die ungleiche Verteilung von echtzeitfähigen Fahrzeugen auf die Bedienungsebenen ist in anderen Linienbündeln nicht so stark ausgeprägt.

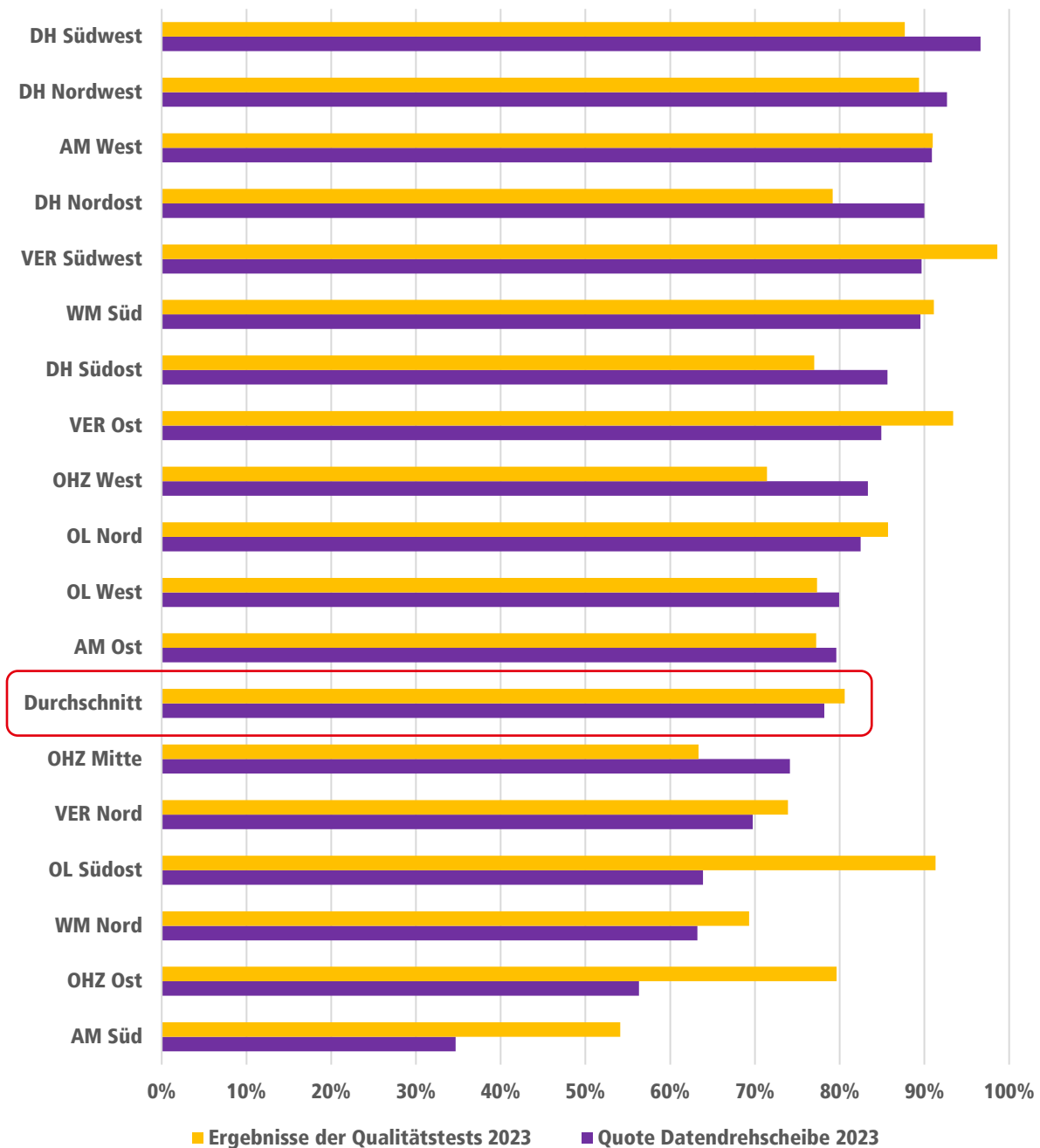


Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitdaten im Regionalbusverkehr

### 2.3.2 Fahrzeugausstattung

Zur Fahrzeugausstattung gehören eine Vielzahl von Komponenten wie Türen, Sitze und Fenster, Haltestangen, Mehrzweckbereiche, Fahrzeugböden und -decken. Die Liste ist jeweils im Detail differenzierbar. Für die wichtigsten Elemente definiert das Fahrzeugkonzept<sup>4</sup> Anforderungen, die dann

<sup>4</sup> Das Fahrzeugkonzept von VBN und ZVBN definiert die Qualitätsanforderungen an die im straßengebundenen ÖPNV eingesetzten Fahrzeuge. Das Konzept ist u.a. unter <https://www.vbn.de/vbn/presse-news/publikationen> zu finden.

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 Aufgabeträger liegen Fahrzeuglisten vor, die mit den wesentlichen Ausstattungsmerkmalen befüllt sind. Im Rahmen der Qualitätstests und für die Erstellung der Qualitätsberichte wurde und wird jedoch nur die Frage nach Niederflurfahrzeugen behandelt. Hierzu kann festgehalten werden, dass im Jahr 2023, wie auch schon im Jahr zuvor, fast ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden. Nur 1% der Testfahrten haben mit einem Hochbodenfahrzeug stattgefunden.

### 2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation besteht aus verschiedenen Elementen am und im Fahrzeug.

- Wohin fährt das Fahrzeug?
- Wann muss ich aussteigen?
- Kann ich das Fahrzeug zum VBN-Tarif nutzen?

Diese und weitere Fragen zur Informationsqualität können schnell mit der korrekten Ausstattung der Fahrzeuge beantwortet werden.

#### 2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel

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

Erfahrungsgemäß kommt es im **Stadtverkehr** in dieser Kategorie nur selten zu Mängeln. Nicht vorhandene oder fehlerhafte Linien- und oder Zielbeschilderungen sind in den vergangenen Jahren nur in absoluten Einzelfällen beobachtet worden, so auch im Jahr 2023, in dem in **99,8%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt waren. Lediglich ein Fall konnte im Stadtverkehr Oldenburg beobachtet werden.

Die Ergebnisse im **Regionalbusverkehr** haben sich im Vergleich zum Vorjahr zwar um 0,7 Prozentpunkte auf **98,3%** verschlechtert, liegen aber weiter auf einem sehr hohen Niveau. Es waren nur in wenigen Ausnahmefällen keine oder falsche Informationen zur Linie und zum Linienziel vorzufinden gewesen. Der niedrigste Wert lag bei 93% im Linienbündel Osterholz West (2022 ≈ 94%, Wesermarsch Nord).

#### 2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm

Nicht alle Ein- und Ausstiegstüren von Bussen und Straßenbahnen sind für alle Fahrgastgruppen geeignet. An Türen, die für den Ein- und Ausstieg bestimmter Personengruppen vorgesehen sind, müssen entsprechende Bezeichnungen bzw. Sinnbilder angebracht sein. Darüber hinaus sind Piktogramme an der Fahrzeugfront (rechte Fahrzeugseite/Beifahrerseite) anzubringen. Geregelt werden diese Vorgaben in der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie in der UNECE R107<sup>5</sup>.

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.

---

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



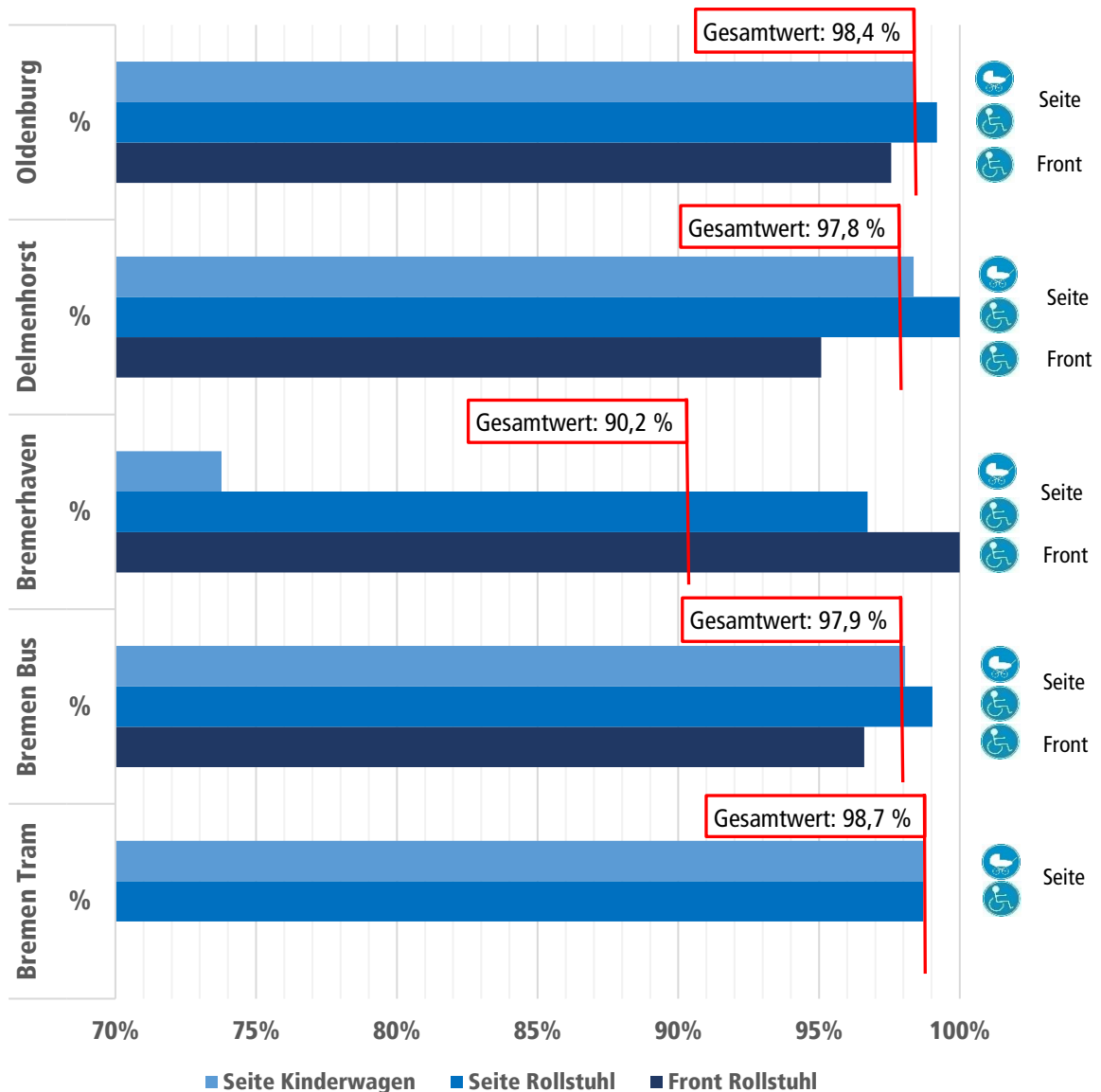


Abbildung 8: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr

An die Fahrzeuge geklebte Informationen können entweder im Laufe der Zeit abgewaschen werden oder durch starke Verschmutzungen nicht vollständig sichtbar sein. In den allermeisten Fällen konnten auf den Fahrzeugen der **Stadtverkehre** alle Piktogramme gefunden werden (siehe Abbildung 8). Vergleichsweise „schlechter“ bewertet wurde der Stadtverkehr in Bremerhaven, insbesondere das Kinderwagenpiktogramm an der Seite. Bezogen auf den Durchschnittswert aus allen Tests in den Stadtverkehren musste eine Verschlechterung um 1,4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr festgestellt werden.

Bei den Tests im **Regionalbusverkehr** waren 93,6% der Fahrzeuge korrekt gekennzeichnet. Damit hat sich der Wert um fast 2,2 Prozentpunkte im Vergleich zum Jahr 2022 verschlechtert. Unter den Landkreisen (siehe Abbildung 9) und Linienbündeln gibt es eine unterschiedliche Qualität. Unterdurchschnittlich ist die Qualität der Kennzeichnung in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch und Osterholz, wobei das Bündel Ammerland Süd besonders negativ auffällt. Die Qualität der Kennzeichnung hat sich im Vergleich zum Vorjahr in nahezu allen Bündeln leicht verschlechtert (siehe Abbildung 10).

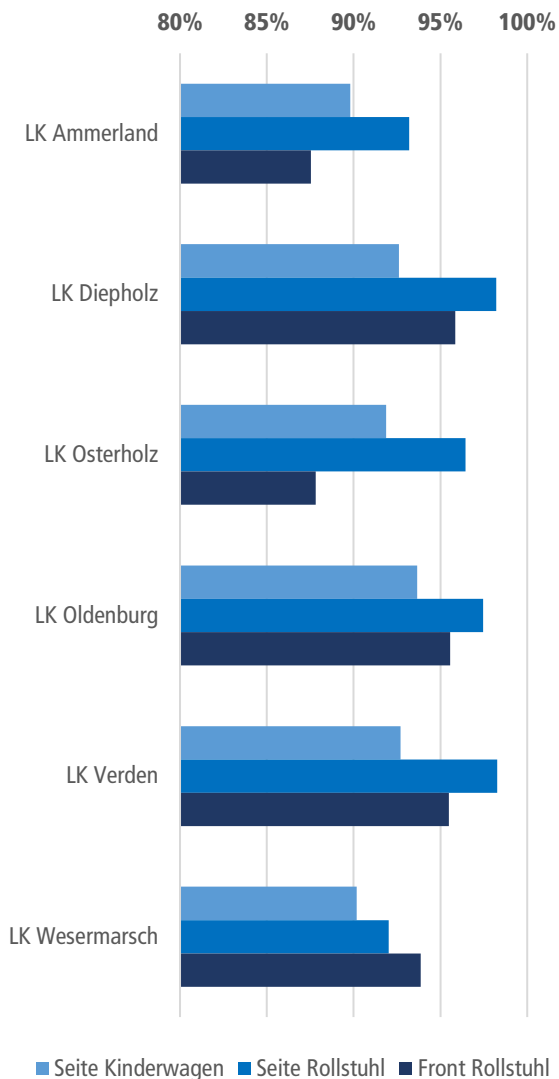


Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität Piktogramme je Landkreis

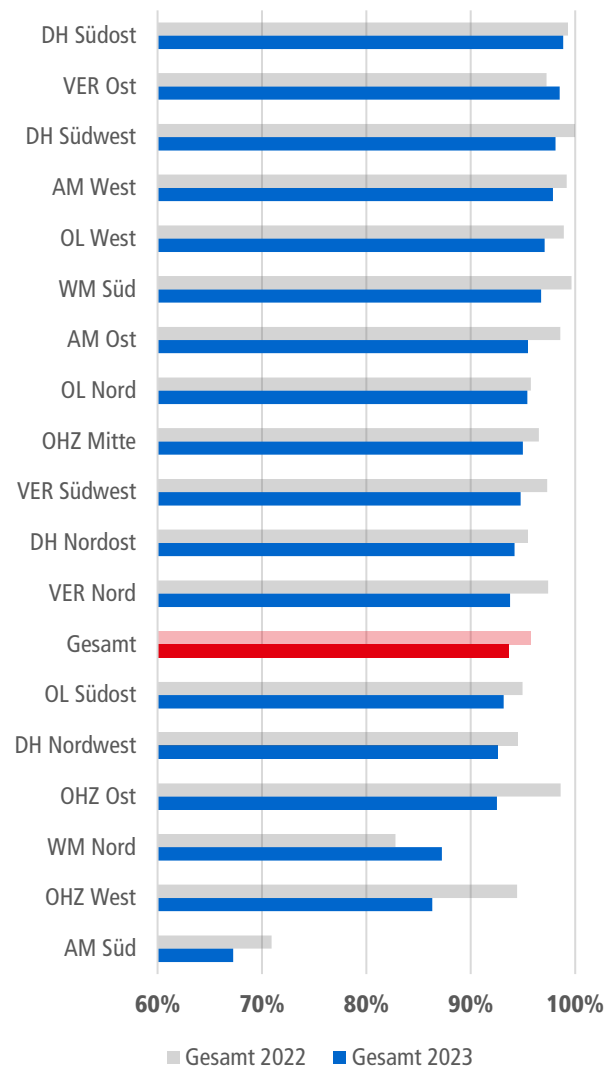


Abbildung 10: Kennzeichnungsqualität Piktogramme (Gesamtwert) je Linienbündel

### 2.3.3.3 Inneninformation

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

In den **Stadtverkehren** waren über **99%** der Testfahrten mängelfrei, was eine geringe Verbesserung eines ohnehin sehr guten Wertes bedeutet. Einzelne Ausnahmen stellen kein strukturelles Problem dar. Auf eine grafische Darstellung wird verzichtet. Einzig im Bereich Bremerhaven gab es eine geringe Anzahl von Tests, in denen die Ansage bzw. Anzeige der nächsten Haltestelle nicht vorhanden war oder nicht funktioniert hat.

Im **Regionalbusverkehr** war die Fehlerquote von Ansage und Anzeige, wie auch schon in den letzten Jahren, im Vergleich zu anderen Kategorien stets höher. Die Werte im Jahr 2023 haben sich im Vergleich zu den Vorjahren in fast jedem Linienbündel verschlechtert. Der Gesamtwert für 2023 liegt bei 94,4% (2022 lag der Wert bei 95,1%). Die Werte aller Linienbündel sind in Abbildung 11 dargestellt.

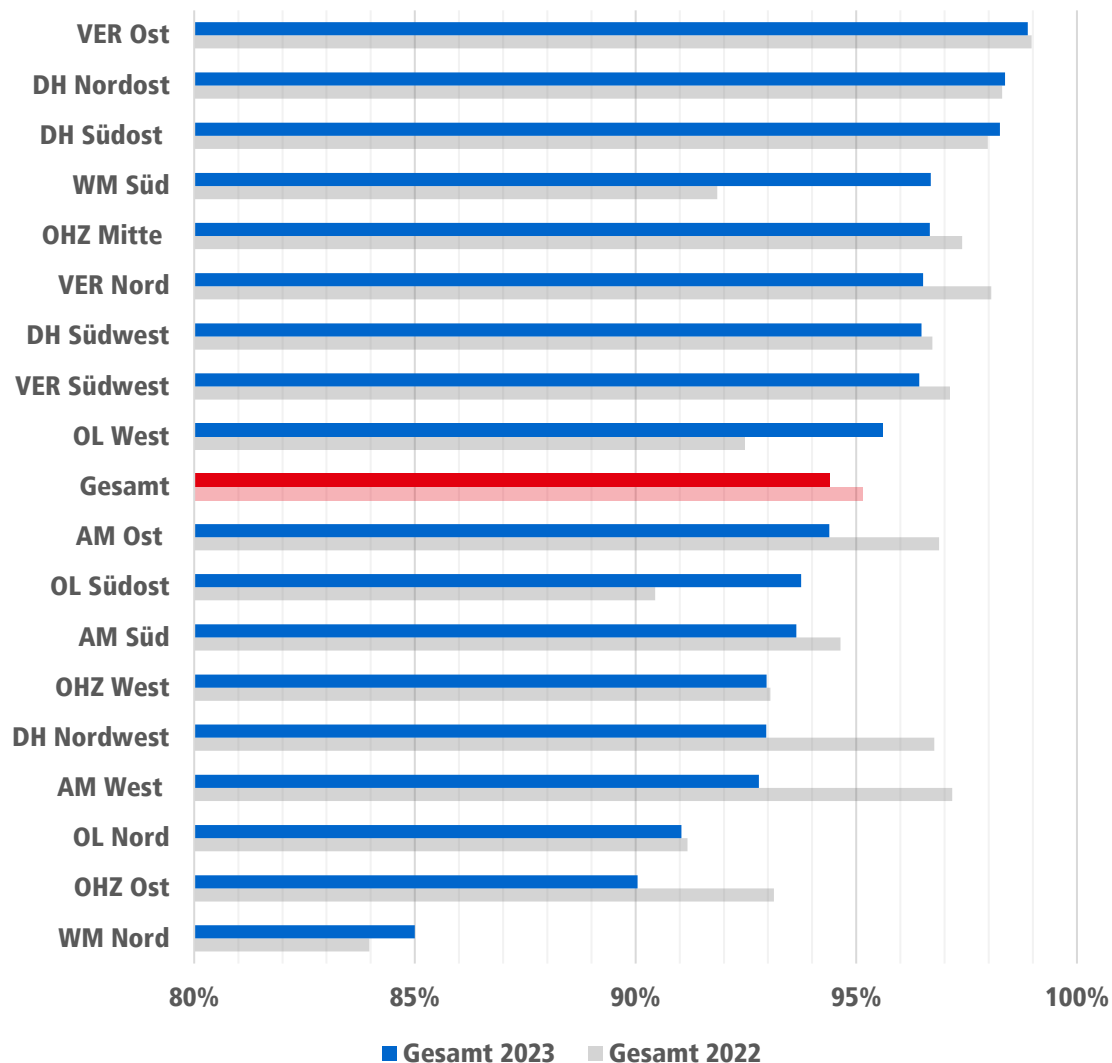


Abbildung 11: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr

### 2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit

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

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

Im **Stadtverkehr** war bereits im letzten Qualitätsbericht für das Jahr 2022 eine Verbesserung der Schadenfreiheit und Sauberkeit zu beobachten. Im Jahr 2023 konnten in fast allen Stadtverkehren abermals bessere Werte erreicht werden (siehe Abbildung 12). Der Durchschnittswert für 2023 liegt bei **99,5%** und konnte um zwei Prozentpunkte angehoben werden. Die Verbesserung in Bremen (Bus & Tram) war deutlich. In Bremerhaven und Delmenhorst konnten sehr hohe Werte noch weiter verbessert werden. Die Werte für den Stadtverkehr Oldenburg sanken um 0,2 Prozentpunkte.

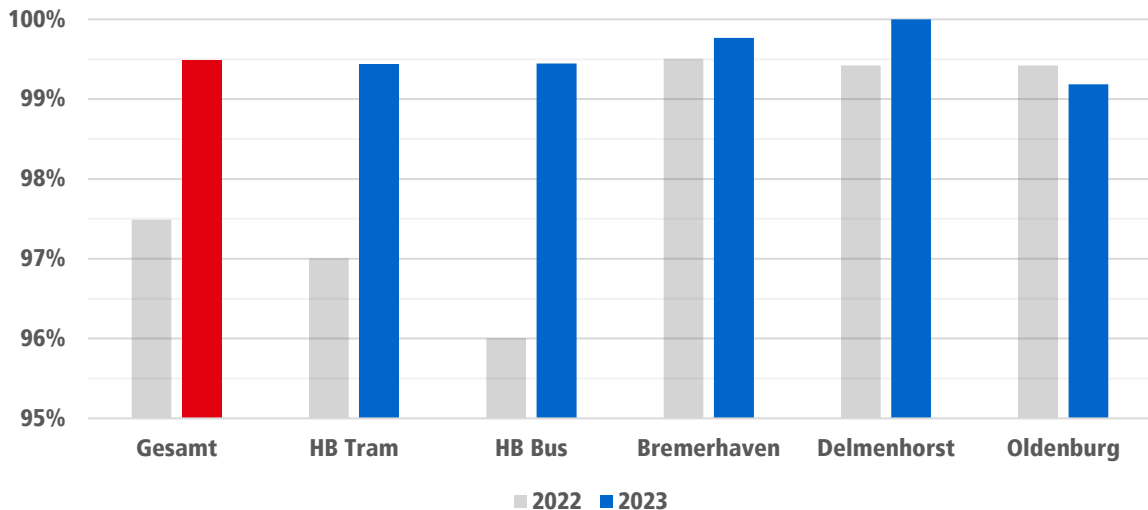


Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Stadtbusverkehr

Im **Regionalbusverkehr** wurde ebenfalls ein Durchschnittswert von über **99%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr gab es eine Steigerung beim Durchschnitt um etwa 1,4 Prozentpunkte. Auf Ebene der Linienbündel konnten Steigerungen von über drei Prozentpunkten verzeichnet werden (Osterholz West, Verden Süd und Oldenburg Nord). Oldenburg West verzeichnete als einziges Linienbündel eine negative Entwicklung (-2,1 Prozentpunkte). Die Spannweite des Gesamtwertes reicht von 96,8% bis 100% (siehe Abbildung 13).

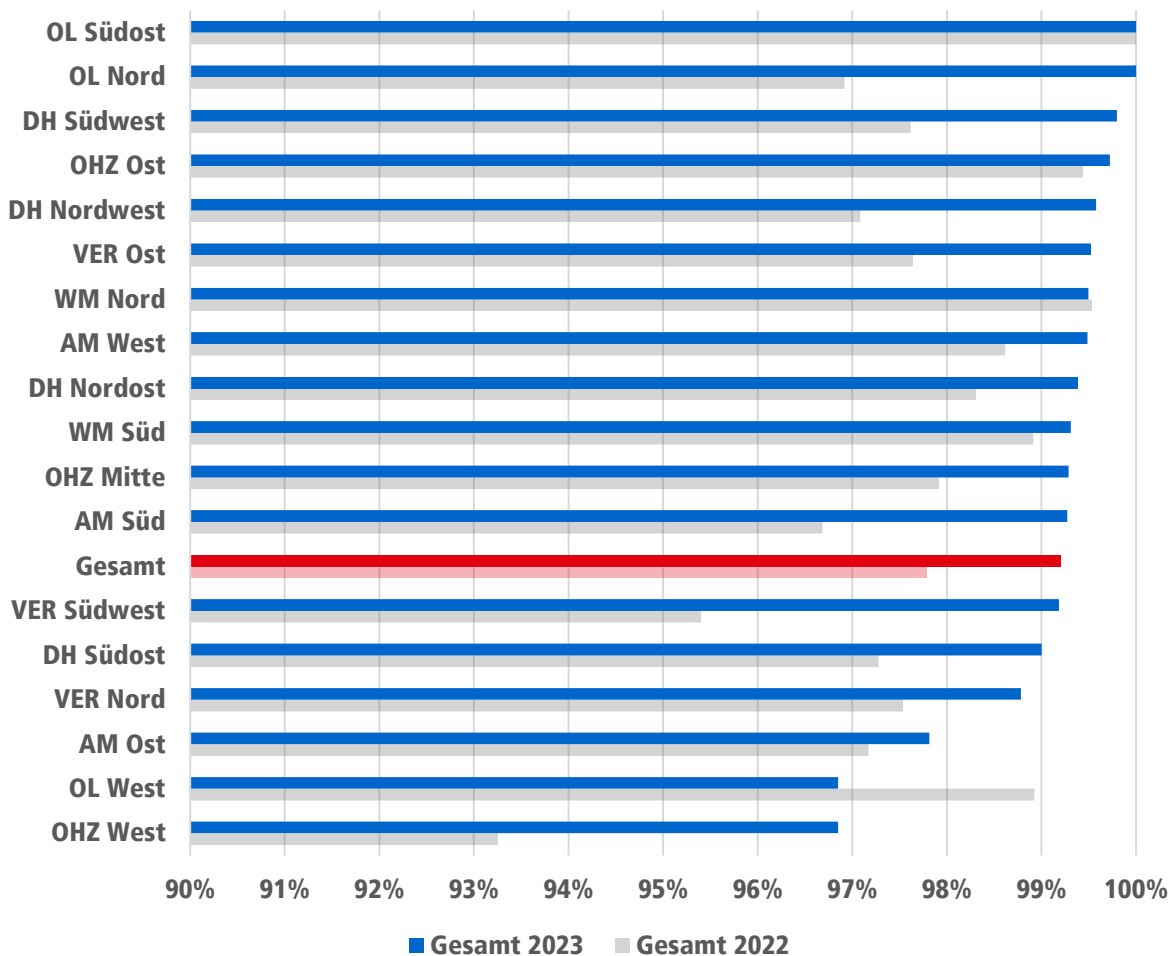


Abbildung 13: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr

### 2.3.5 Verbundauftritt

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

Der Verbundauftritt wird im Rahmen der Tests überprüft und nachfolgend als Mittelwert aus den drei Kriterien Farbkopf, VBN-Logo Front und VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt. Für die **Stadtverkehre** ergibt sich daraus ein Wert von **97,8%**. In Bremerhaven und Delmenhorst wurden keine Mängel festgestellt, die Stadtverkehre in Bremen (Bus & Tram) sowie in Oldenburg waren nahezu mängelfrei. Damit haben sich die Stadtverkehre im VBN-Gebiet weiter angeglichen und sich insgesamt um wenige Prozentpunkte verbessert (siehe Abbildung 14).

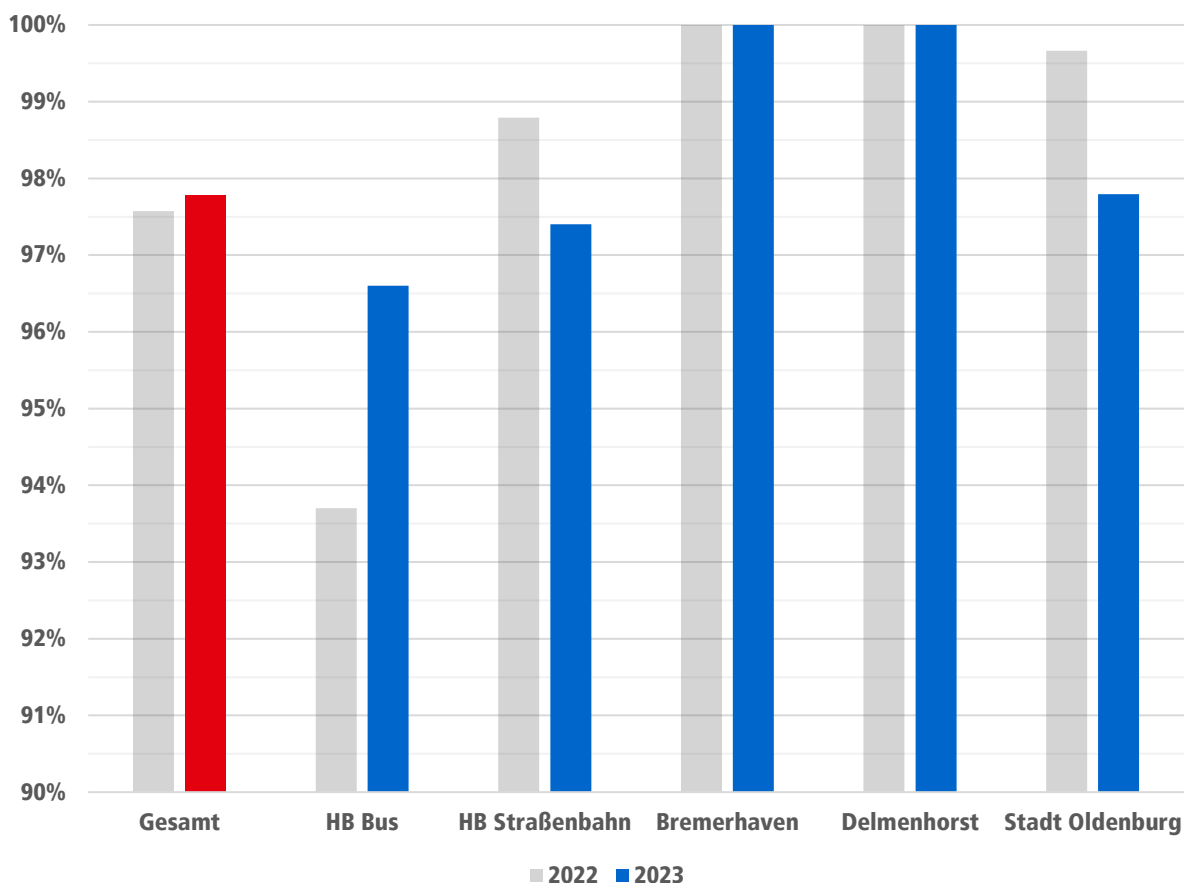


Abbildung 14: Gesamtwert Verbundauftritt in den Stadtverkehren

Für den **Regionalbusverkehr** konnte ebenfalls ein hoher Wert festgestellt werden. Farbkopf und VBN-Logos waren bei **95,6%** der Fahrzeuge zu finden. In dieser Kategorie sanken die Werte im Vergleich zum Vorjahr um knapp einen Prozentpunkt. Im Linienbündel Wesermarsch Nord (86%) wurde erneut der geringste Erfüllungsgrad festgestellt. In allen weiteren Linienbündel konnten Werte über 90% erzielt werden (siehe Abbildung 15).

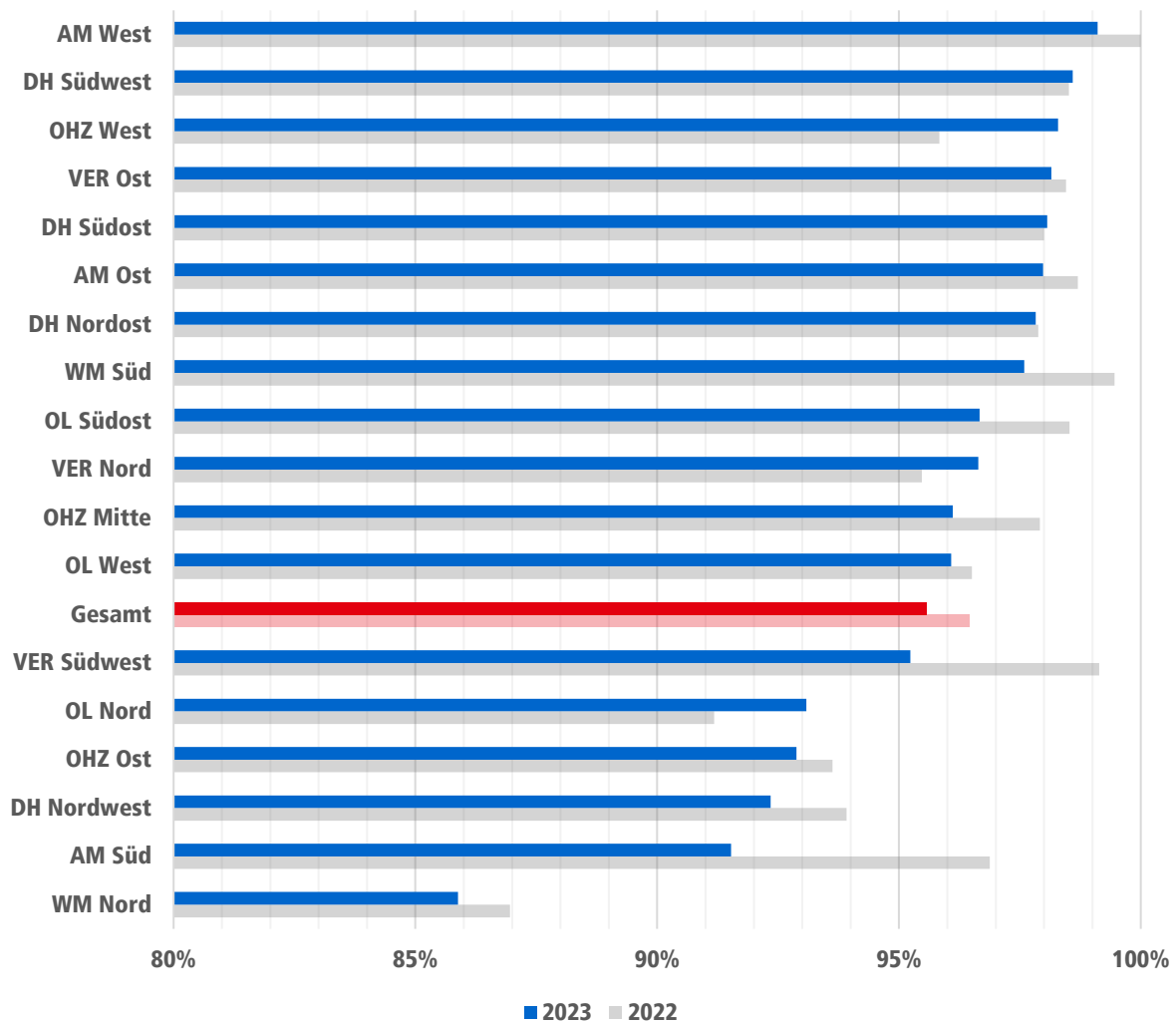


Abbildung 15: Gesamtwert Verbundauftritt im Regionalbusverkehr

### 2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller 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 16) sowie die Entwicklung der Gesamtwerte vom Jahr 2022 bis 2023 (Abbildung 17) für die Fahrzeuge im Stadtverkehr und im Regionalbusverkehr zusammen dargestellt.

Das Qualitätsniveau im **Stadtverkehr** ist wie in der Vergangenheit hoch und kaum noch verbesserbar. Der Durchschnitt liegt bei **99%**, das sind 0,3 Prozentpunkte mehr als im vergangenen Jahr. Delbus ist mit 99,7% (2022: 99,8%) am besten bewertet. Die BSAG (Straßenbahn liegen bei 99,1%, Busse bei 99,0%) sowie die VWG in Oldenburg (99,0%) liegen sehr nah am Durchschnitt. Der Bremer Busverkehr konnte somit eine deutliche Verbesserung zum letzten Jahr aufweisen. Der Stadtverkehr in Bremerhaven liegt bei 98,0%. In den Stadtverkehren Bremerhaven und Oldenburg ist die Tendenz leicht abfallend.

Im **Regionalbusverkehr** wurde 2023 im Mittel ein Wert von **96,3%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr verschlechterte sich der Gesamtwert leicht um 0,6 Prozentpunkte. In acht Linienbündeln wurden Verbesserungen erreicht, zehn Linienbündeln weisen Verschlechterungen zum Vorjahr auf. Der Abstand zwischen dem Topwert und dem schlechtesten in der Rangliste beträgt 8,8 Prozentpunkte (0,8 Prozentpunkte weniger als im letzten Jahr). Vier Linienbündel (Osterholz Ost & West, Ammerland Süd und



Wesermarsch Nord) unterschreiten einen Gesamtwert von 95%. Während Osterholz Ost im vergangenen Bericht noch bei über 96% lag und somit eine deutliche Verschlechterung zu erkennen ist, haben die drei weiteren genannten Linienbündel auch in den vergangenen Jahren verhältnismäßig schlecht abgeschnitten. Die Linienbündel Osterholz West (- 0,6 Prozentpunkte) und Ammerland Süd (sogar -1,3 Prozentpunkte) haben eine negative Entwicklung genommen, im Linienbündel Wesermarsch Nord konnte der Wert verbessert werden (+0,9 Prozentpunkte).

Abbildung 16:  
Gesamtwert 2023  
Qualitätstests in  
Fahrzeugen

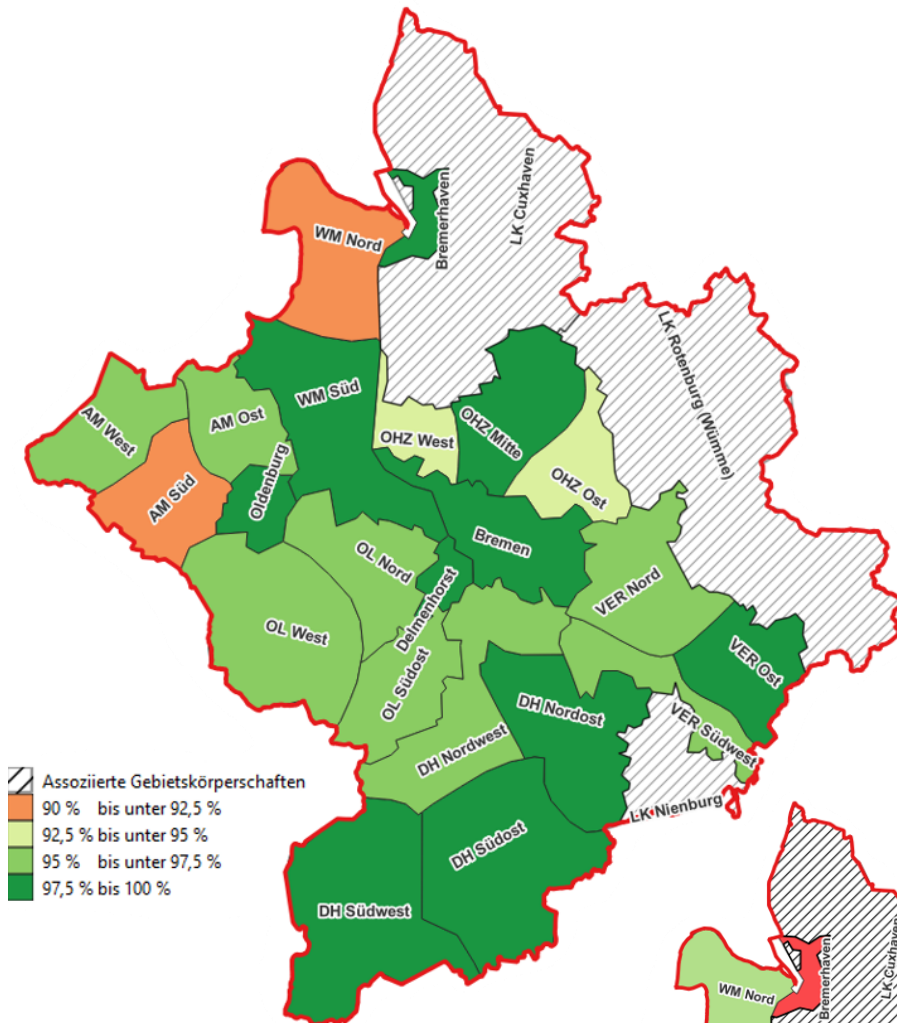
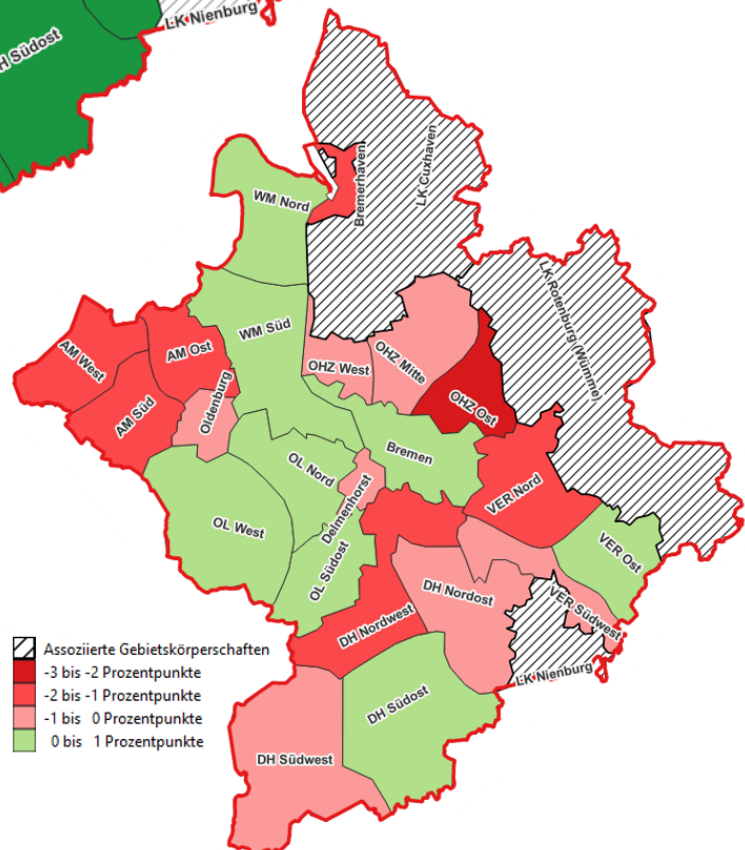


Abbildung 17: Entwicklung des  
Gesamtwertes: Veränderungen von  
2022 auf 2023 in Prozentpunkten



## 3 Qualität an Haltestellen

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

### 3.1 Qualitätstests an Haltestellen

Äquivalent zum Kapitel 2 wird in diesem Kapitel die Qualität an Haltestellen des VBN im Jahr 2023 analysiert. Anders als bei den Fahrzeugtests wurden an dieser Stelle nicht die Linienbündel als Auswertungskategorien gewählt, sondern die Lage (Landreise bzw. kreisfreie Städte).

#### 3.1.1 Testumfang

Im Jahr 2023 wurden insgesamt mehr als 2.900 Haltestellentests durchgeführt, davon 799 in den vier kreisfreien Städten und 2.138 in den Landkreisen des ZVBN. Nachdem im vergangenen Bericht noch auf einen gesamten Erhebungsturnus geblickt werden konnte (alle drei Jahre soll jede Haltestelle im VBN-Gebiet einmal erhoben sein, zuletzt 2020-2022), werden nachfolgend allein die Qualitätstests aus dem Jahr 2023 ausgewertet, da mit dem vergangenen Jahr eine neue Erhebungsperiode begann und es andernfalls zu redundanten Auswertungen kommen könnte. Die Verteilung der Tests 2023 auf die Landkreise erfolgte nicht gleichmäßig.

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

#### 3.1.3 Testergebnisse

Die im Kriterienset beschriebenen Kategorien werden einerseits einzeln nach Unterkategorie ausgewertet. Diese bilden zusammen das Ergebnis der Kategorie. Ergänzt wird die Auswertung auch hier durch aggregierte Gesamtwerte je Kategorie, welche mithilfe der in den **Anlagen** angegebenen Gewichtung ermittelt werden. Die Qualität der Haltestellenschilder hat sich im Vergleich zur Gesamtauswertung im vergangenen Qualitätsbericht zwischen den kreisfreien Städten und den Landkreisen angeglichen.

### 3.1.3.1 Haltestellenschild

Der Mittelwert aller Kriterien zum Haltestellenschild in den kreisfreien Städten liegt für das Jahr 2023 bei **97,7%** (siehe Abbildung 18). Zwischen dem höchsten Wert (Bremerhaven, 99,9%) und dem niedrigsten Wert (Oldenburg, 94,1%) liegen 5,8 Prozentpunkte. In Bremen und v.a. in Bremerhaven konnten sehr gute Werte erzielt werden. In Oldenburg wurden häufiger verschmutzte Haltestellenschilder vorgefunden, was für den geringsten Gesamtwert ursächlich ist. Aber auch in den Kategorien VBN-Logo und Tarifzonenummer wurden schlechtere Werte erzielt. Bei den anderen Kategorien und in den weiteren Städten wurden lediglich vereinzelte Mängel festgestellt.

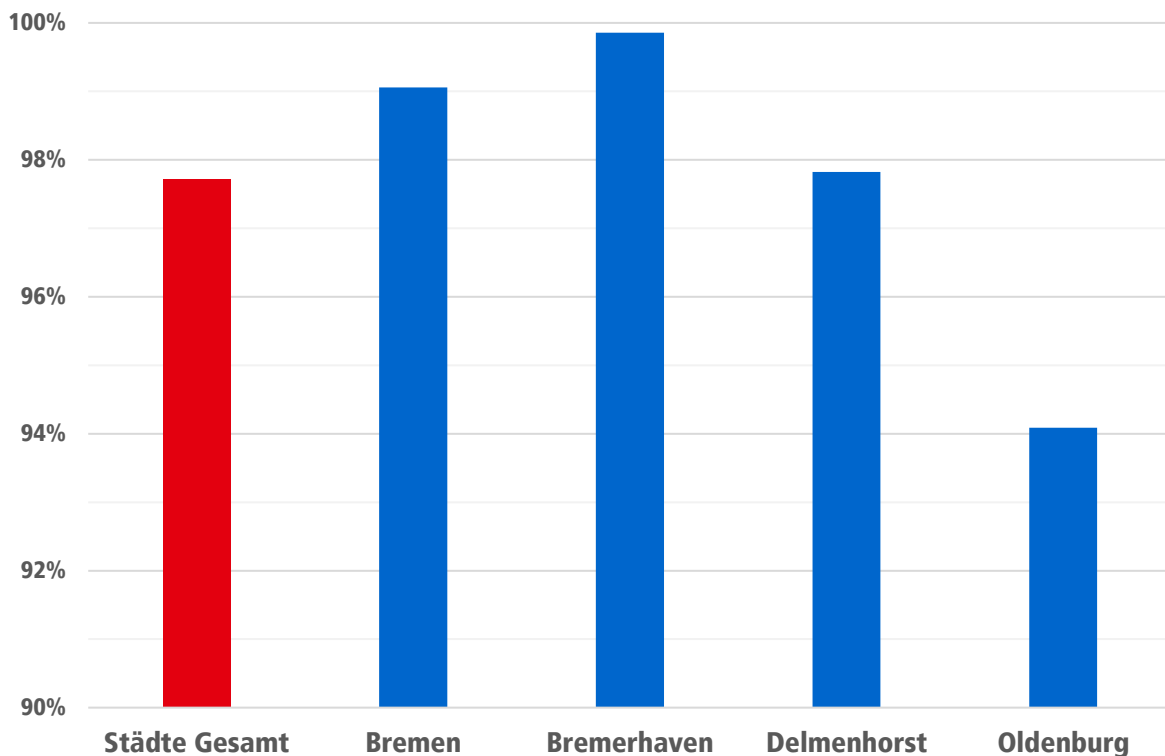


Abbildung 18: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten

Von den 2.060 überprüften Haltestellen der Landreise im ZVBN-Gebiet fehlten insgesamt 31 Haltestellenschilder oder das Haltestellenschild wurde nicht an den Haltestellenpositionen gefunden. Der Haltestellenschildername war nur in Ausnahmefällen nicht korrekt oder nicht vorhanden (siehe Abbildung 19). Im Landkreis Wesermarsch musste eine auffällig geringe Sauberkeit der Schilder festgestellt werden. Anteilig die meisten sauberen und damit auch lesbaren Haltestellenschilder wurden im Landkreis Diepholz gefunden (siehe Abbildung 20).

**Haltestellenname vorhanden und korrekt?**

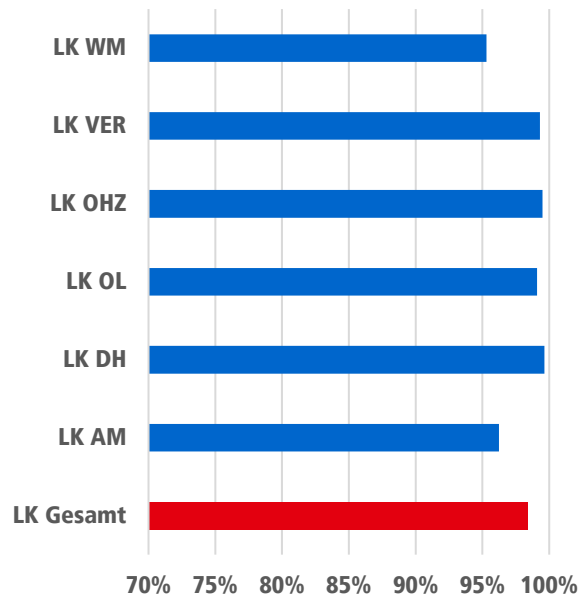


Abbildung 19: Korrektheit des Haltestellennamens

**Haltestellenschild sauber?**

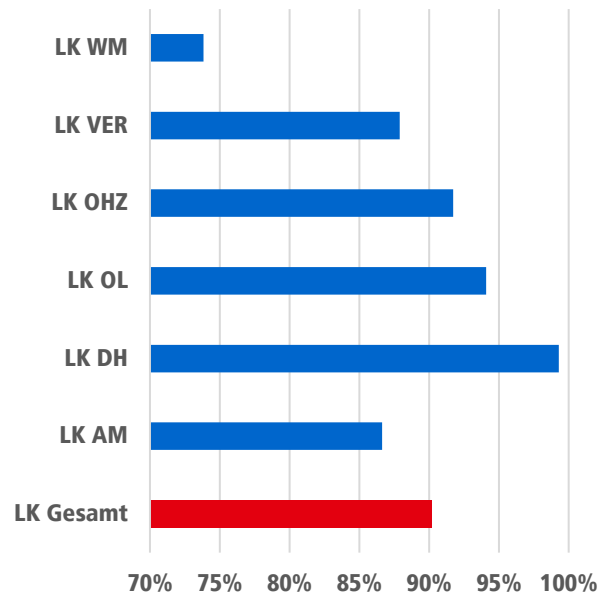


Abbildung 20: Sauberkeit der Haltestellenschilder

**Tarifzone vorhanden und korrekt?**

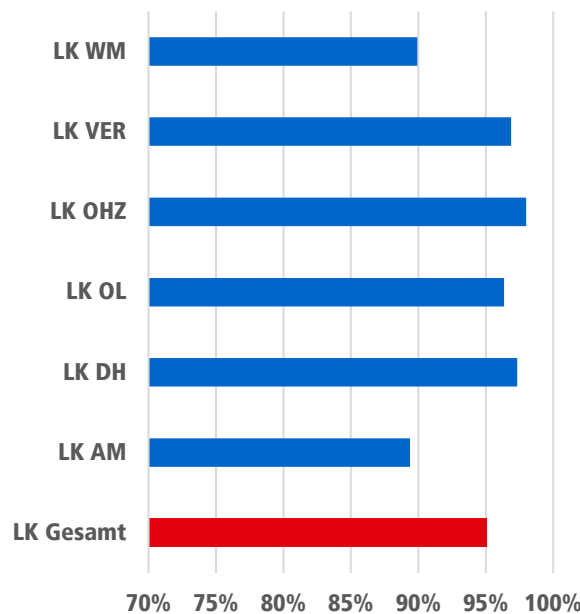


Abbildung 21: Tarifzonennummern auf den Haltestellenschildern

**VBN-Logo vorhanden und erkennbar?**

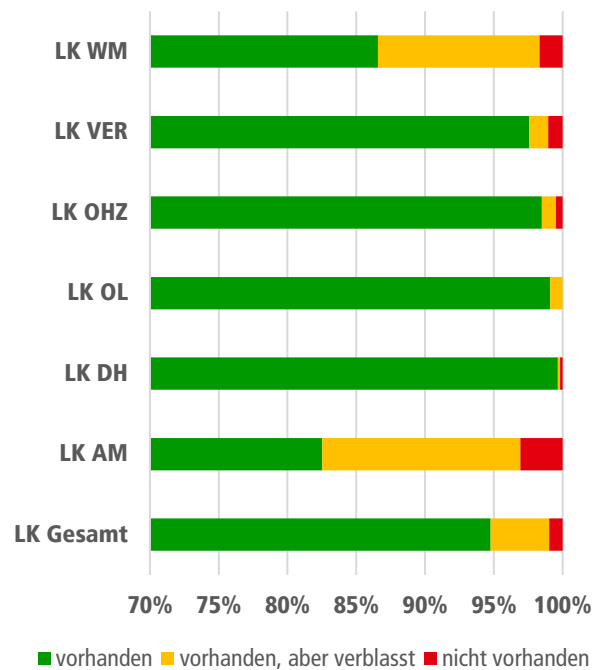


Abbildung 22: VBN-Logo auf Haltestellenschildern

Ein anderes Bild ergibt sich beim Blick auf das Vorhandensein und die Korrektheit der Tarifzone (siehe Abbildung 21). Abgesehen von den Haltestellenschildern in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch sind in den anderen Landkreisen jeweils über 95% der Haltestellenschilder mit korrekten Tarifzonennummern beklebt. Das VBN-Logo ist auf fast allen Haltestellenschildern aufgeklebt. Die Lesbarkeit ist jedoch nicht immer gegeben. Auch hier stechen die Landkreise Ammerland und Wesermarsch heraus: Bis zu knapp 15% der Logos sind verblasst (siehe Abbildung 22).

Die Erfüllungsgrade der verschiedenen Testkriterien schwanken für die jeweilige Haltestelle. Für die einzelnen Landkreise gleichen sich bessere und schlechtere Kategoriewerte in unterschiedlichem Maße aus. Auch wenn sich die Landkreise je nach Kategorie in einer unterschiedlichen Rangfolge auftun, muss dennoch eine insgesamt schlechtere Qualität der Haltestellenschilder in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch festgehalten werden. Insgesamt konnten in den Landkreisen 96,4% der Kriterien an die Haltestellenschilder erfüllt werden (siehe Abbildung 23). Der Gesamtwert setzt sich zusammen aus den Einzelwerten „Schild vorhanden“, „Haltestellenname vorhanden/korrekt“, „Schadenfreiheit“, „Sauberkeit“, „Tarifzone vorhanden/korrekt“, „VBN-Logo vorhanden/korrekt“, „H-Zeichen vorhanden“.

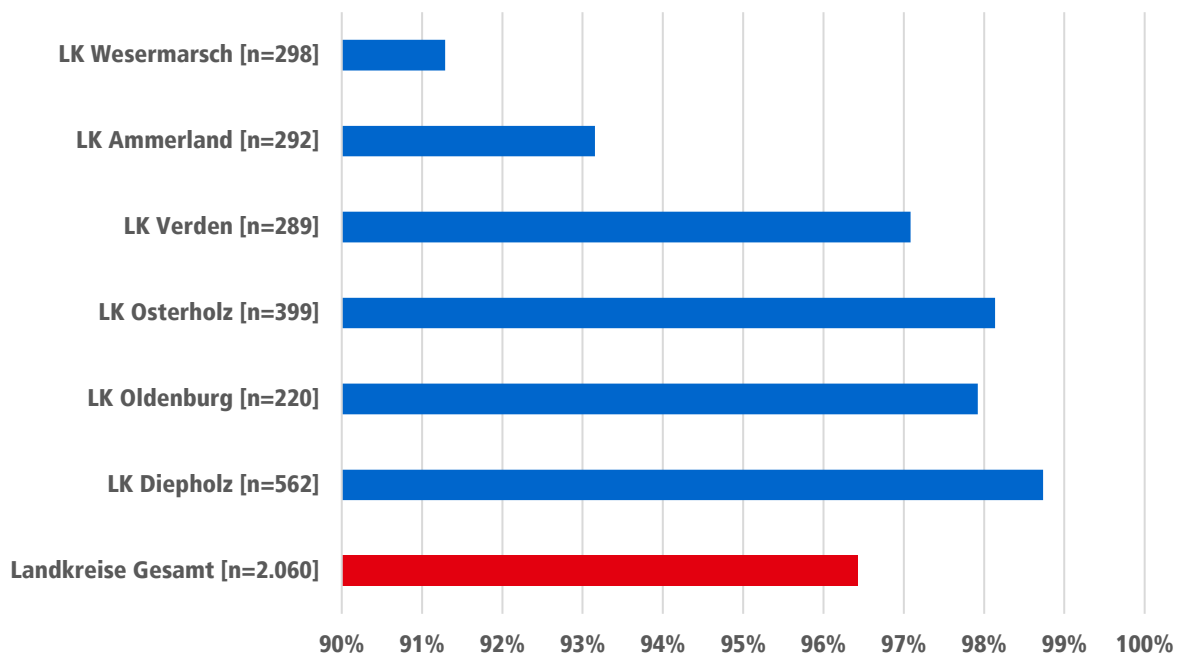


Abbildung 23: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN

### 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 zwei Fällen wurden unleserliche Fahrplanaushänge vorgefunden. Die Aktualität der Fahrpläne ist ebenfalls sehr hoch, nur zwei Prozent aller vorgefundenen Fahrpläne haben eine Gültigkeit von 2021 oder älter.

Im Regionalbusverkehr sind die Fahrpläne in nur 4% der Fälle nicht lesbar, besonders häufig war das in den Landkreisen Wesermarsch (8%) und Ammerland (14%) der Fall (siehe Abbildung 24; nicht lesbar bedeutet, dass das Gültigkeitsdatum verdeckt/nicht zu erkennen war). Bei den Tests wurden vermehrt ältere Fahrpläne aufgefunden. Älter heißt, dass auf dem Fahrplan die Gültigkeit bereits im vorletzten Jahr vor dem Test begann. Bei insgesamt 17% aller Haltestellen im gesamten Regionalbusbereich war dies der Fall. Differenziert nach Landkreisen ist die Quote älterer Fahrpläne mit 31% im Landkreis Verden am höchsten. Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil in den Landkreisen Oldenburg und Wesermarsch. Knapp unter dem Durchschnitt liegen die Landkreise Diepholz und Osterholz. Im Landkreis Ammerland ist der Anteil älterer Fahrpläne mit 9% am geringsten. Ältere Fahrpläne bedeuten jedoch nicht zwangsläufig, dass diese nicht mehr aktuell sind. Wenn es beispielsweise keine Fahrplanänderungen auf den betreffenden Linien einer Haltestelle gegeben hätte, würde in diesem Fall der ausgehängte Fahrplan so lange aktuell bleiben, bis sich Änderungen im Fahrplan ergeben. Ein höheres Alter der Fahrgastinformationen erhöht jedoch die Unsicherheit der Fahrgäste im Umgang mit dem System ÖPNV.

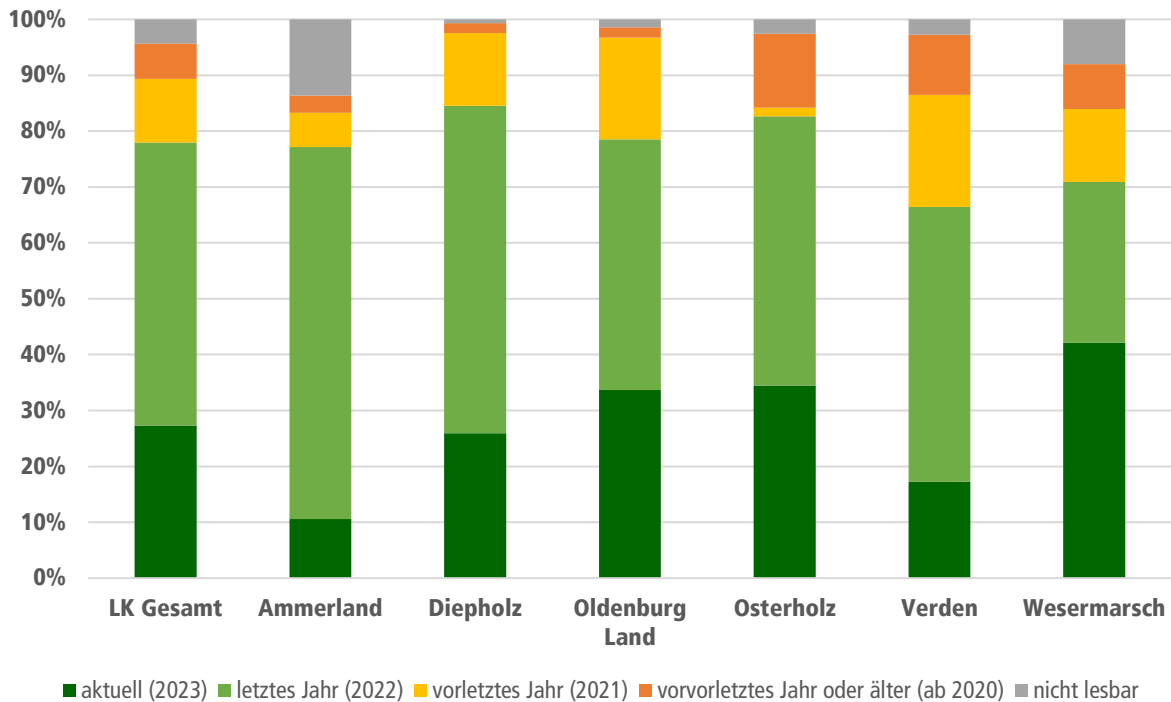


Abbildung 24: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr

### 3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit

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

Weder die Sauberkeit noch die Schadenfreiheit stellt in den kreisfreien Städten ein strukturelles Problem dar. Die Sauberkeit wird als Gesamtwert für die Wartefläche, den Fahrgastunterstand, die Vitrine, Sitzgelegenheiten und die Aufnahmefähigkeit von Mülleimern zusammengefasst. Es gibt nur wenige Fälle verdreckter oder beschädigter Warteflächen und Fahrgastunterstände sowie überfüllter Mülleimer. Im Jahr 2023 wurden bei allen Kriterien in weniger als 4% der Tests Mängel festgestellt (siehe Abbildung 25). Nennenswerte Ausnahmen sind die Sauberkeit der Unterstände in Oldenburg (knapp 8% aller Unterstände waren verschmutzt) und die Sauberkeit der Vitrienen und Sitzgelegenheiten in Delmenhorst (je ca. 8% verschmutzt). In den gleichen Kombinationen gab es auch überdurchschnittlich hohe Anteile an Beschädigungen (Unterstände in Oldenburg in Einzelfällen beschädigt / Vitrienen und Sitzgelegenheiten in Delmenhorst).

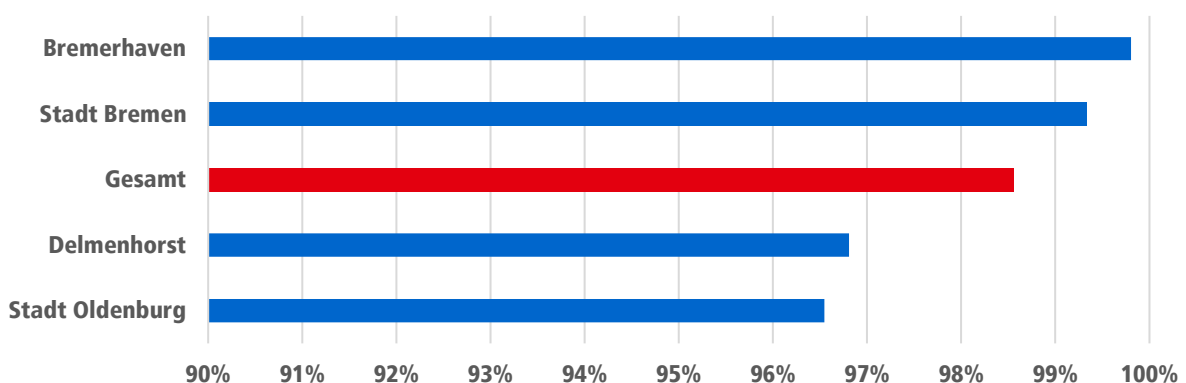


Abbildung 25: Gesamtwert Sauberkeit an Haltestellen in den kreisfreien Städten



In den Landkreisen konnten ebenfalls überwiegend saubere und schadenfreie Haltestellen vorgefunden werden. Da nicht alle Elemente (z.B. Fahrgastunterstand, Vitrine oder Sitzgelegenheiten) an jeder Haltestelle vorhanden sind, erfolgt eine entsprechende Gewichtung. Der Durchschnittswert der Sauberkeit aller Haltestellen in den Landkreisen liegt bei 96,3%. Die Spanne der ermittelten Gesamtwerte ist gering, zwischen dem schwächsten Wert (Landkreis Wesermarsch, 94,2%) und dem besten Wert (Landkreis Verden, 97,9%) liegen 3,7 Prozentpunkte. Etwas überdurchschnittlich ist die Sauberkeit in den Landkreisen Verden, Diepholz und Oldenburg. Unterdurchschnittliche Werte wurden in den Landkreisen Osterholz, Ammerland und Wesermarsch festgestellt.

In den Landkreisen Oldenburg und Verden konnten keinerlei Schäden im Testumfang festgestellt werden (Schadenfreiheit = 100%). Die Landkreise Diepholz, Osterholz und Ammerland liegen knapp unter dem hohen Durchschnittswert. Auffällig viele Schäden sind im Landkreis Wesermarsch zu beobachten: 7,4% der Haltestellen weisen Beschädigungen an den Vitrinen auf (siehe Abbildung 26).

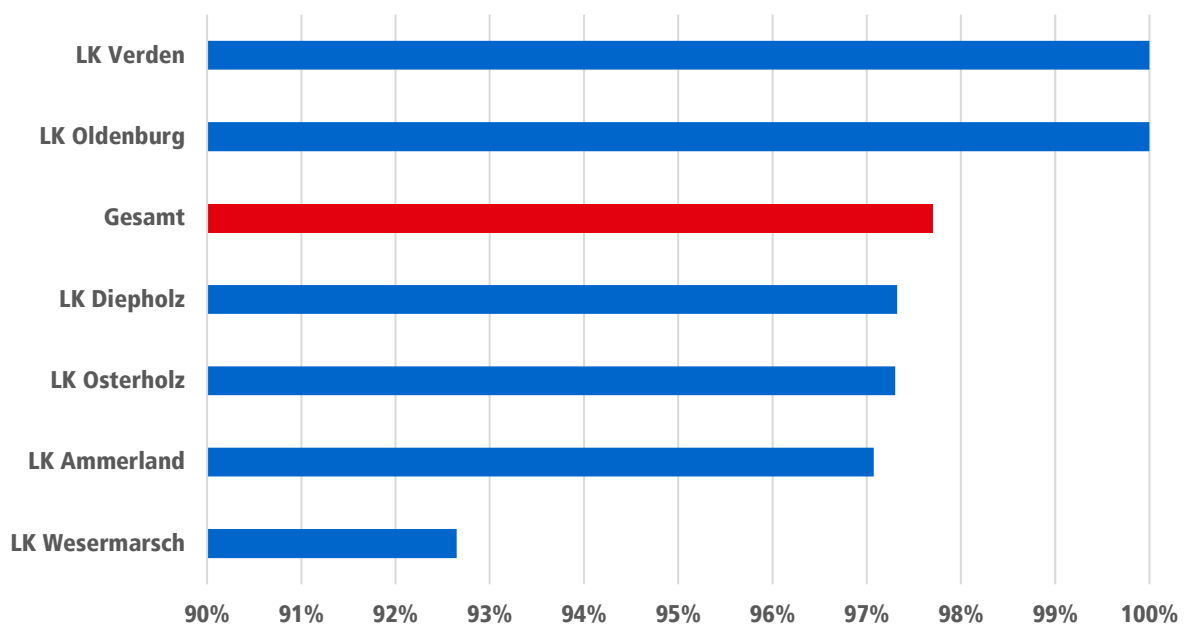


Abbildung 26: Schadenfreiheit an Haltestellen der Landkreise im ZVBN-Gebiet

### 3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat

Von den 2.050 getesteten Haltestellen 2023 in den Landkreisen waren 424 mit einer Vitrine ausgestattet. Für die Vitrinen wird geprüft, ob das VBN-Plakat vorhanden und aktuell ist. Durchschnittlich ist etwa jede sechste Vitrine nicht, wie vorgesehen, mit einem VBN-Plakat ausgestattet. In den Landkreisen Oldenburg und Verden fehlt an jeder vierten Vitrine ein VBN-Plakat. In den Landkreisen Diepholz und Wesermarsch sind hingegen über 90% der Vitrinen mit einem VBN-Plakat ausgestattet. Die Aktualität der VBN-Plakate war in den Tests weniger ein Problem. Ca. 6,6% der VBN-Plakate waren nicht mehr aktuell. Besonders häufig war ein nicht-aktuelles Plakat in den Landkreisen Ammerland (17,0%) sowie in den Landkreisen Verden (14,5%) und Wesermarsch (8,0%) zu finden.

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.

### 3.2 Infrastruktur an Haltestellen

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

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

	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % ( $\geq 18$ cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %	mit Blindenleitstreifen in %
<b>Stadt Bremen</b>	1.414	95,0%	2,1%	8,1%	29,3%	29,6%
<b>Stadt Bremerhaven</b>	400	92,8%	49,0%	47,3%	45,3%	3,0%
<b>Stadt Delmenhorst</b>	420	98,8%	34,0%	26,9%	28,6%	0,0%
<b>Stadt Oldenburg</b>	670	98,7%	66,7%	74,9%	75,5%	59,9%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.904</b>	<b>96,1%</b>	<b>28,1%</b>	<b>31,6%</b>	<b>42,1%</b>	<b>28,6%</b>
<b>Landkreis Ammerland</b>	1.085	70,0%	20,4%	10,0%	21,2%	18,5%
<b>Landkreis Diepholz</b>	1.792	67,5%	15,8%	5,8%	13,2%	9,1%
<b>Landkreis Oldenburg</b>	1.331	71,5%	17,6%	7,6%	17,4%	14,0%
<b>Landkreis Osterholz</b>	967	65,7%	15,3%	14,3%	18,8%	16,9%
<b>Landkreis Verden</b>	1.157	71,2%	21,7%	15,0%	25,4%	27,3%
<b>Landkreis Wesermarsch</b>	1.113	53,5%	13,7%	12,5%	18,7%	17,7%
<b>Summe Landkreise (ZVBN)</b>	<b>7.445</b>	<b>66,8%</b>	<b>17,3%</b>	<b>10,3%</b>	<b>18,6%</b>	<b>16,5%</b>
<b>Landkreis Cuxhaven</b>	967	71,9%	12,0%	8,2%	9,9%	6,1%
<b>Landkreis Nienburg/Weser<sup>8</sup></b>	53	56,6%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Landkreis Rotenburg</b>	896	66,7%	14,5%	7,1%	14,2%	12,7%
<b>Summe assoz. GK</b>	<b>1.916</b>	<b>69,1%</b>	<b>13,1%</b>	<b>7,5%</b>	<b>11,6%</b>	<b>9,0%</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>12.265</b>	<b>74,1%</b>	<b>19,2%</b>	<b>14,9%</b>	<b>23,1%</b>	<b>18,2%</b>

Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 12.04.2024)

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

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

<sup>7</sup> Planersocietät (2022): Bestandsaufnahme & Priorisierung des barrierefreien Haltestellenausbaus

<sup>8</sup> Im diesjährigen Qualitätsbericht wurde der Vollständigkeit halber der Landkreis Nienburg/Weser mit aufgenommen. Da allerdings nur die Samtgemeinde Hoya zum VBN-Gebiet gehört, fallen die Kennzahlen deutlich geringer aus, als in den anderen Landkreisen und sind demnach schwierig miteinander zu vergleichen. Aus diesem Grund sind die Daten grau dargestellt.

vorgesehen werden, um vollständige Barrierefreiheit im Sinne des PBefG (Ein- und Ausstieg ohne fremde Hilfe) zu erreichen.

Zwischen den **kreisfreien Städten** gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. In Oldenburg können in allen Kategorien die höchsten Anteile 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.

Auch zwischen den **Landkreisen** unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt sind etwa 17% aller Haltestellenmasten mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur unwesentlich verbessert. Dieser Trend ist auch bei der Ausstattung der Haltestellen mit taktilen Elementen zu erkennen. Es ist jedoch weiterhin ein hoher Nachholbedarf bei der Ausstattung der Haltestellen festzuhalten.



Für den vorliegenden Bericht wurde die An- und Abfahrtpünktlichkeit insgesamt für alle Messstellen ausgewertet. Die Abfahrtpünktlichkeit stellt die Pünktlichkeit bei der Abfahrt an den Messstellen dar, die Ankunftpünktlichkeit stellt die Pünktlichkeit bei der Ankunft an der Messstelle dar. Beide Messwerte wurden zusammengefasst. Für das Jahr 2023 stellt die LNVG im Qualitätsmonitor<sup>9</sup> erstmals Daten zur freien Verfügung. Zunächst für alle Linien der, von der LNVG federgeführten Verkehrsverträge, werden Kennzahlen zu Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Zugbindung fortlaufend bereitgestellt.

#### 4.1 Betrieb und Pünktlichkeit

Linie	Strecke
RE1	Hannover – Bremen – Oldenburg – Emden/Norddeich
RE4	Bremen – Rotenburg (W) – Hamburg
RE8	Hannover – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE9	Osnabrück – Diepholz – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE18	Wilhelmshaven – Oldenburg – Osnabrück
RS1	Bremen-Farge – Bremen-Vegesack – Bremen – Verden
RS2	Bremen – Osterholz-Scharmbeck – Bremerhaven-Lehe
RS3	Bremen – Oldenburg – Wilhelmshaven
RS4	Bremen – Hude – Nordenham
RS30	Bremen – Oldenburg – Bad Zwischenahn
RB33	Cuxhaven – Bremerhaven – Bremervörde – Buxtehude
RB37	Bremen – Visselhövede – Uelzen
RB58	Bremen – Delmenhorst – Wildeshausen – Osnabrück
RS6	Rotenburg (W) – Verden

Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet

Aus Abbildung 28 gehen deutliche Unterschiede zwischen den Linien bzw. Netzen hinsichtlich der Pünktlichkeit hervor. Die besten Pünktlichkeitswerte werden auf Linien erzielt, die entweder nur kurze Linienwege haben (RS6) oder weitgehend ohne weitere konkurrierende Verkehre im Netz unterwegs sind (RB33). Im Netz der Regio-S-Bahn (RS1 bis RS4) sind 2023 etwa 88% der Zugfahrten maximal fünf Minuten verspätet gewesen. In den vorherigen Jahren wurden Werte von etwa 90% erreicht. Die negative Entwicklung der Pünktlichkeit im Expresskruz (RE1, RE8, RE9) hat sich im Jahr 2023 um etwa zwei Prozentpunkte fortgesetzt. Etwas mehr als 83% der

Abfahrten und Ankünfte erfolgten mit maximal fünf Minuten Verspätung.

Bedingt durch einen weitgehend eingleisigen Streckenverlauf im südlichen Linienverlauf 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 Voraussetzungen. Dadurch, dass die Bauarbeiten auf dem Streckenabschnitt zwischen Oldenburg und Wilhelmshaven zurückgegangen sind, konnte der RE18 im Jahr 2023 einen höheren Pünktlichkeitswert (84%) erzielen als im Jahr 2022 (81%).

Auffällig negativ ist die Entwicklung auf den Linien RS1 und RS2 der Regio-S-Bahn, für die deutlich geringere Pünktlichkeitswerte als im Jahr 2022 festgestellt werden konnten. Die Linie RS1 verkehrt in etwa 88% der Fälle pünktlich (2021 noch ca. 91%), die Linie RS2 liegt bei knapp 84% (fast 89% in 2022). Eine deutliche Verbesserung konnte bei der Linie RE4 erreicht werden. 2022 lag der Pünktlichkeitswert noch bei unter 75%, 2023 konnte zumindest ein Wert von 79% erreicht werden.

Die größte Verbesserung konnte bei der RB37 festgestellt werden. 2022 war fast jeder fünfte Fall nicht pünktlich – 2023 gab es nur bei weniger als jedem zehnten Fall eine Verspätung von mehr als fünf Minuten. Diese Veränderung liegt allerdings weniger an einer besser funktionierenden Bedienung der Linie, sondern viel mehr an der veränderten Auswertungsmethodik. Allerdings kam es im Jahr 2023 bei der RB37 durch einen hohen Krankenstand und zusätzlichem Fahrzeugmangel zu einer hohen Anzahl an Fahrtausfällen.

<sup>9</sup> Auf der Website der LNVG können die Auswertungen nach Belieben angezeigt, gefiltert und verglichen werden: <https://www.lnvg.de/spnv/qualitaet-und-marketing/qualitaetsmonitor>

Während alle weiteren SPNV-Linien im VBN-Gebiet eine Zuverlässigkeitsquote von über 95% aufweisen können, liegt diese bei der RB37 nur bei knapp 88%.

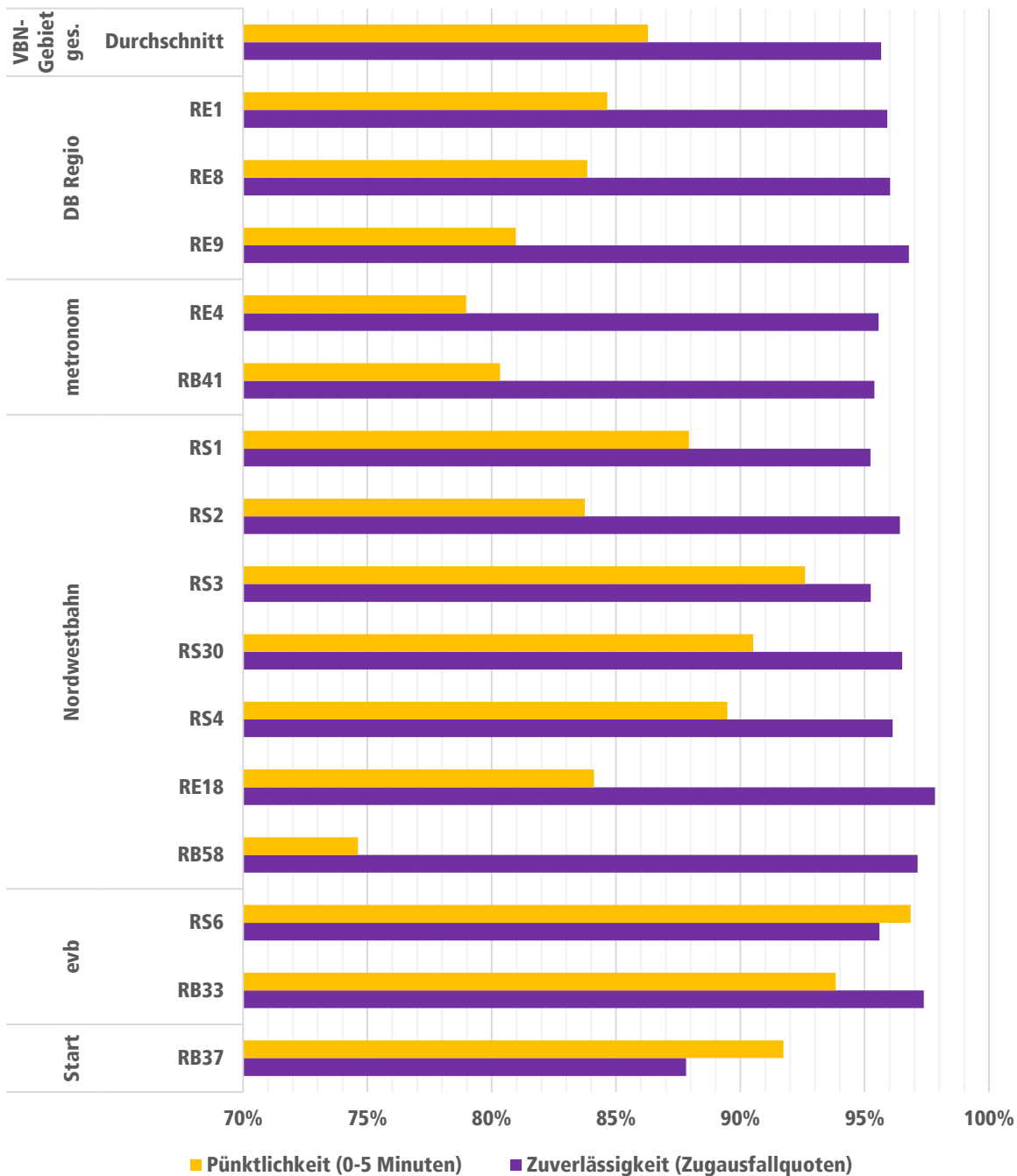


Abbildung 28: Pünktlichkeit des SPNV im VBN-Gebiet (Anteil der Fahrten bis zu 5 Minuten Verspätung)

## 4.2 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitätsuntersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.<sup>10</sup> Ferner erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet.

<sup>10</sup> Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.



### 4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

Alle Bahnstationen im Land Bremen werden von der Agentur Bahnstadt seit 2012 jährlich auf ihre Qualität untersucht. Die niedersächsischen Stationen im VBN werden alle zwei Jahre untersucht. Die letzte Untersuchung fand im Herbst 2023 statt.

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

In der Gesamtbewertung vieler Stationen in Bremen (siehe Abbildung 29) ist über die vergangenen Jahre ein leichter Abwärtstrend zu beobachten gewesen, seit 2021 gab es wieder leichte Verbesserungen. Die Stationen der DB konnten den Wert von etwa 2,8 im Jahr 2023 zumindest halten, die Farge-Vegesacker Eisenbahn muss einen gesunkenen Wert hinnehmen – bleibt aber in der Schulnoten-Skala bei einer glatten 2. Dadurch ergibt sich in der Gesamtentwicklung eine negative Tendenz.

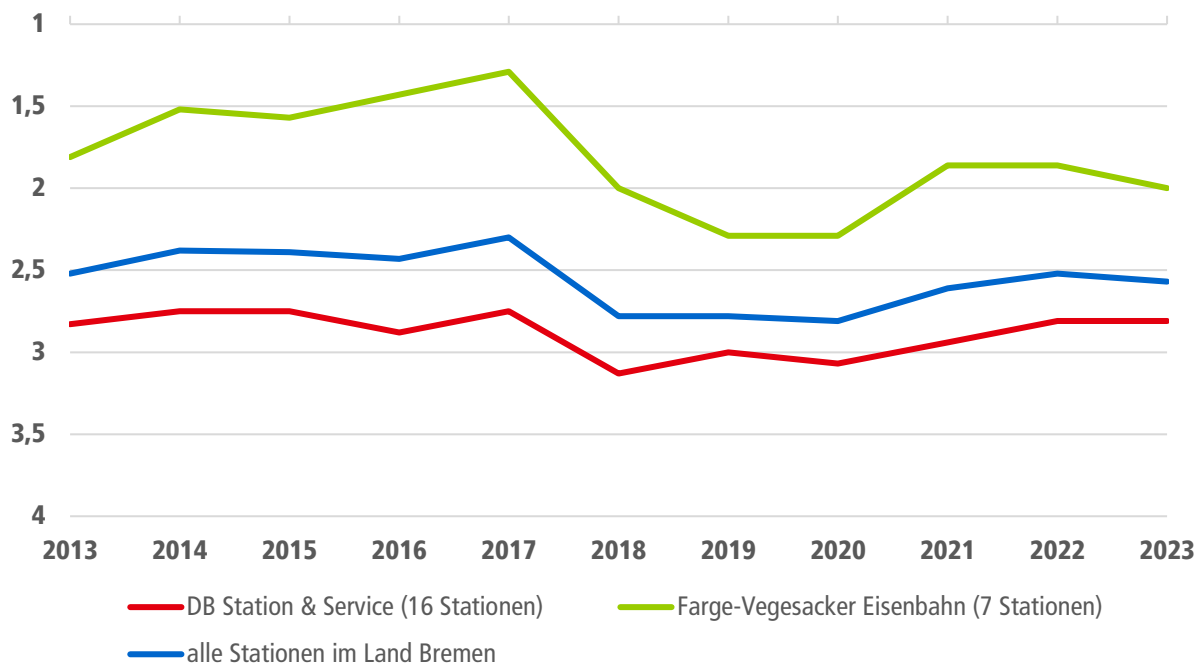


Abbildung 29: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen ab 2013

Bei den niedersächsischen Stationen schwankt die Bewertung geringfügig, es ist eine leicht positive Entwicklung zu erkennen (siehe Abbildung 30). Die vier Stationen der EVB wurden besser bewertet als die 60 Stationen der DB Station & Service – allerdings mit einer negativen Tendenz. Im Laufe der vergangenen Jahre wuchs die Anzahl der Stationen im Zuständigkeitsbereich von DB Station & Service von 55 auf aktuell 60. Diese setzen sich zusammen aus 59 Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Bremen<sup>11</sup> und einer Station im Bereich des Bahnhofsmanagements Hannover.

<sup>11</sup> Das Bahnhofsmanagement Bremen wurde Ende 2016 mit dem Bahnhofsmanagement Osnabrück zusammengeführt.

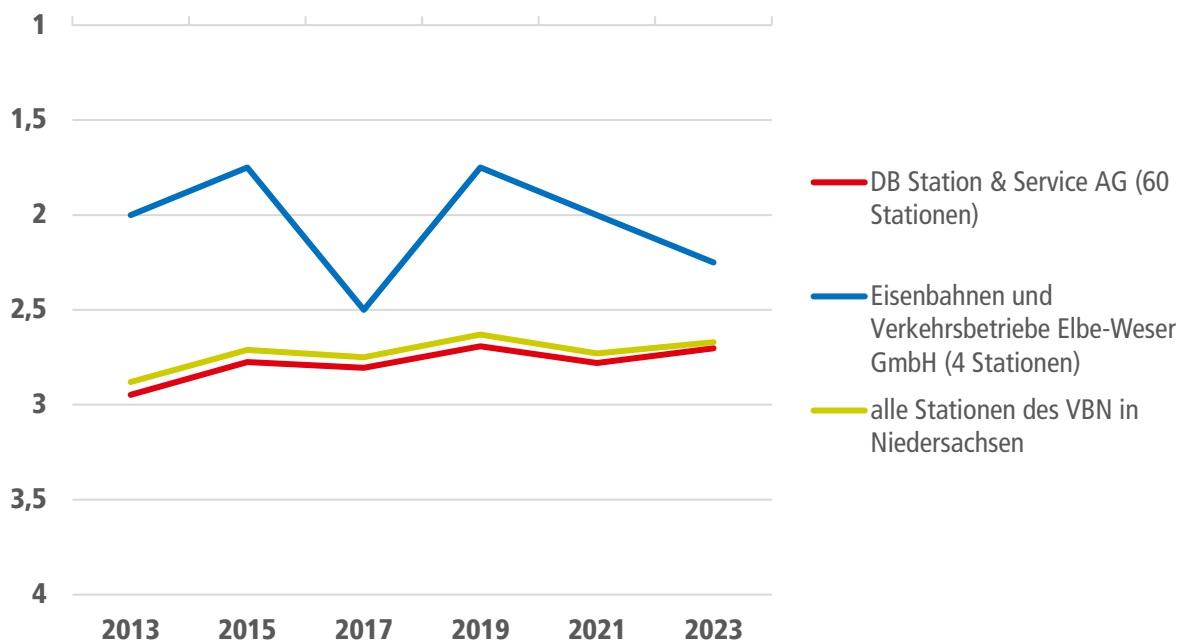


Abbildung 30: Bewertung der SPNV-Station im niedersächsischen Teil des VBN ab 2013

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

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

Von den insgesamt 87 Bahnhöfen und Stationen im VBN befinden sich 23 im Land Bremen und 64 im niedersächsischen Teil des VBN. 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. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll aufgelassen und durch die Station Föhrenstraße ersetzt werden. Im niedersächsischen Verbundgebiet besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Barrien, Bramstedt, Dreye, Lemförde und Westerstede-Ocholt. Die Bauarbeiten für den barrierefreien Ausbau in Augustfehn konnten 2023 abgeschlossen werden. In Lemförde und Westerstede-Ocholt ist der Baubeginn innerhalb der nächsten zwei Jahre zu erwarten. Das Problem an den verbliebenen Haltepunkten in Barrien, Bramstedt und Dreye ist die barrierefreie Erreichbarkeit der Bahnsteige, nicht die mangelnde Barrierefreiheit der Bahnsteige selbst. An diesen ist der niveaugleiche Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge möglich.

Land	Stationen im VBN	davon Stationen mit barrierefrei erreichbaren Bahnsteigen	
		Anzahl	Prozent
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	59	92%
Summe	87	79	91%

Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN

## 5 Kundenanliegen und Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung und Statistik von Kundenanliegen wird von den meisten VBN-Unternehmen die Software Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) genutzt. Die Anzahl der eingegebenen Vorgänge ist zwischen den Stadtverkehren, Regionalbusverkehren und dem SPNV jedoch unterschiedlich. Die Auswertung der Kundenanliegen aus 2023 erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2023 auf die Problemkategorien.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbus- verkehr	Regionalbus- verkehr	SPNV	VBN allgemein
Betrieb	18%	17%	29%	43%	9%
Erschließung/Angebot	4%	4%	3%	3%	2%
Fahrgastinformation	11%	8%	9%	17%	21%
Fahrplan/Anschlüsse	2%	2%	3%	2%	1%
Fahrzeuge	5%	7%	1%	7%	1%
Haltestellen/Stationen	4%	5%	2%	5%	0%
Personal	42%	50%	49%	10%	13%
Service-/Verkaufsstellen	11%	5%	1%	13%	40%
Sicherheit	1%	1%	0%	0%	0%
Tarif	2%	1%	1%	0%	5%
Sonstiges	2%	1%	2%	1%	7%
<b>Summe</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien

Im **Busbereich** (Stadtverkehr und Regionalbusverkehr) werden die meisten Beschwerden zum Thema Personal aufgenommen. Unter diese Kategorie können sehr unterschiedliche Problempunkte fallen, u.a. Beschwerden zur Freundlichkeit, zur Fahrweise, zum Ein- und Aussteigevorgang oder dem Nicht-Bedienen von Haltestellen. Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt jedoch, dass die Bedeutung der Kategorie langsam abnimmt, genauso wie die ebenfalls bedeutende Kategorie Betrieb (u.a. Pünktlichkeit, Verfrühung, Anschlüsse). Eine geringfügig zunehmende Tendenz ist für Beschwerden aus der Kategorie Fahrgastinformation zu beobachten.

Im **SPNV** entfallen auf die Kategorie Betrieb die meisten Beschwerden, allerdings mit abnehmendem Anteil. Im Vergleich zum vergangenen Bericht haben die Kategorien Fahrgastinformation und Service-/Verkaufsstellen zugenommen.

Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit Service-Center und der Zuständigkeit für den FahrPlaner und weiteren Elementen der Fahrgastinformation, wird in erster Linie zu diesen Punkten kontaktiert. Im Vergleich zu den Vorjahren haben Beschwerden zum Bereich Service-/ Verkaufseinrichtungen weiter zugenommen, auch die Kategorien Betrieb und Personal haben im Vergleich zum Jahr 2022 zugenommen. Eine deutlich abnehmende Tendenz war für die Kategorie Fahrgastinformation zu beobachten.

## 6 VBN-Mobilitätsgarantie

Die mittlerweile gut drei Jahre bestehende VBN-Mobilitätsgarantie ermöglicht es, Fahrgäste im Verspätungsfall unabhängig von der Verspätungsursache zu entschädigen. In Einzelfällen gibt es auch die Möglichkeit für die Erstattung von Taxikosten. Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel im VBN-Tarif.

Nach etwa 2.000 Garantiefällen im Startjahr 2021, 8.500 Fällen im Jahr 2022 wurden im Jahr 2023 insgesamt über 17.800 Garantiefälle bearbeitet (siehe Abbildung 31). Die Gesamtauszahlungssumme lag geringfügig über 50.000 Euro. Etwa jeder achte Antrag war unberechtigt und wurde abgelehnt. Aus Kulanz positiv beschieden wurden wie im Vorjahr ca. 3% aller Anträge. Darüber hinaus kann die Inanspruchnahme wie folgt beschrieben werden:

- In knapp 90% der Fälle waren verspätete Fahrten des SPNV ursächlich für den Garantieanspruch.
- Nur noch 32% aller Fälle wurden von Fahrgästen mit Zeitkarten des VBN (MIA, JobTicket, TIM-Ticket MonatsTicket) eingereicht. 2022 lag dieser Wert noch bei 90%.
- Über 64% der Fälle wurden hingegen von Fahrgästen mit D-Ticket eingereicht.
- Die Taxikostenerstattung hat wiederholt eine untergeordnete Rolle gespielt.

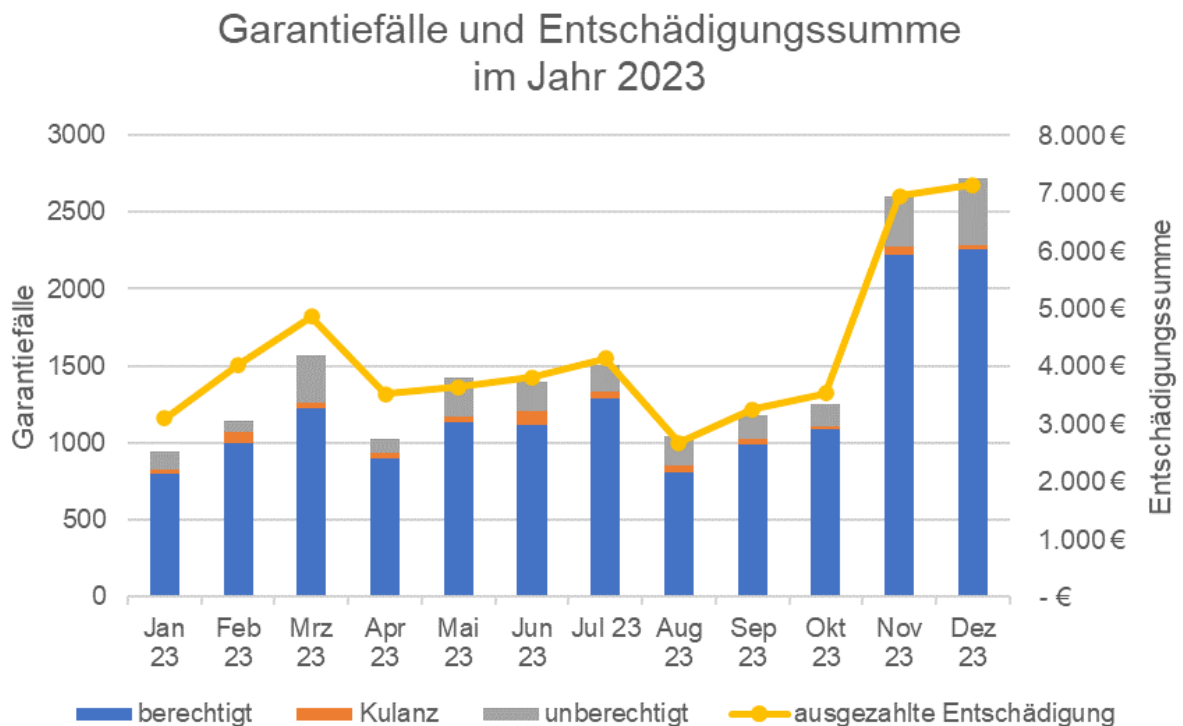


Abbildung 31: Mobilitätsgarantie - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2023

Die Anzahl der eingegangenen Anträge schwankte im Jahresverlauf. Im ersten Quartal war ein konstanter Zuwachs der Fälle zu beobachten. Mit Einführung des D-Tickets stagnierten die Antragszahlen zunächst und gingen bis Oktober sogar etwas zurück. Die Gründe hierfür waren sicherlich der günstige Ticketpreis sowie die damit verbundene Entschädigungshöhe von 3 Euro pro berechtigtem Garantiefall. In den letzten beiden Monaten des Jahres konnten jeweils mehr als 2.500 Garantiefälle gezählt werden. Mit dem Wissen, dass in knapp 90% der Fälle der SPNV ursächlich für den Garantieanspruch ist, kann eine Verbindung zu dessen Pünktlichkeitswerten gezogen werden. Zumindest auf den Linien im VBN-Gebiet waren im November und Dezember 2023 deutlich höhere Anteile aller Fahrten unpünktlich (mehr als fünf Minuten Verspätung).

## 7 Kundenzufriedenheit

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt beim VBN im Rahmen einer nationalen Erhebung, die durch das Marktforschungsunternehmen KANTAR TNS durchgeführt wird. Seit 1998 kann auf diese Weise die regionale Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN mit der Zufriedenheit in vielen weiteren Verkehrsverbänden in Deutschland verglichen werden. Das Kundenbarometer setzt sich aus den Ergebnissen einer subjektiven Bewertung der Zufriedenheit für eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen aus den Bereichen Angebot, Tarif, Verkehrsmittel, Haltestellen und Stationen, Sicherheit sowie Kundenbeziehung zusammen. Die Erhebungen für das Kundenbarometer werden jährlich durchgeführt, der VBN beteiligt sich jedoch nur alle zwei Jahre daran. Nach der letzten Erhebung im Jahr 2021 wurde im Jahr 2023 wieder Daten erhoben.

2023 wurden 2.789 Menschen interviewt. Die Befragung fand telefonisch und online statt. Der Großteil der Befragten (2.495 Personen) sind aktuell ÖPNV-Nutzende (mindestens einmal im vergangenen Jahr). 294 Personen gehören zum „ÖPNV-Potenzial“. Das sind Personen, die den ÖPNV innerhalb der letzten fünf Jahre genutzt haben, aktuell aber keine ÖPNV-Nutzenden sind. Die Repräsentativität für das gesamte VBN-Gebiet ist über eine Schichtung der Stichprobe nach regionalen Einheiten sichergestellt.

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

### 7.1 Globalzufriedenheit

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

Der Wert der Globalzufriedenheit mit dem VBN lag 2023 nur noch bei „eher guten“ 2,80. Es ist der niedrigste Wert seit 2004. Seit 1999 ist die Gesamtzufriedenheit zwar insgesamt gestiegen, jedoch ist die negative Veränderung 2023 markant in der Entwicklung der Globalzufriedenheit (siehe Abbildung 32).

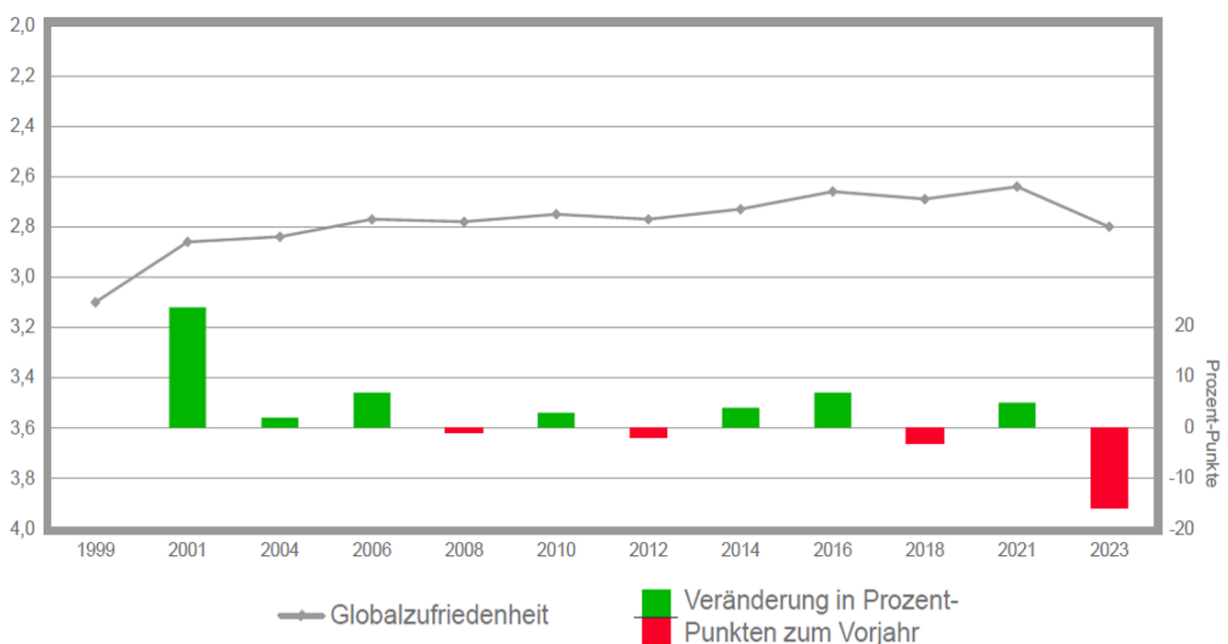


Abbildung 32: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt

Auf der Betrachtungsebene der Städte und Landkreise im VBN (Abbildung 33) lässt sich die Zufriedenheit differenzierter betrachten. Mit „eher gut“ wurde 2023 der ÖPNV in den Städten Bremen und Oldenburg von den Kunden bewertet. Eine „durchschnittliche“ Gesamtzufriedenheit wurde in den Städten Bremerhaven und Delmenhorst erzielt. Zudem wird die Globalzufriedenheit aller VBN-Regionen insgesamt als durchschnittlich eingestuft (mit einer Abweichung von nur 0,1 Prozentpunkten vom ÖPNV-Branchendurchschnitt). „Eher schlecht“ ist die Gesamtzufriedenheit in den Landkreisen des VBN.

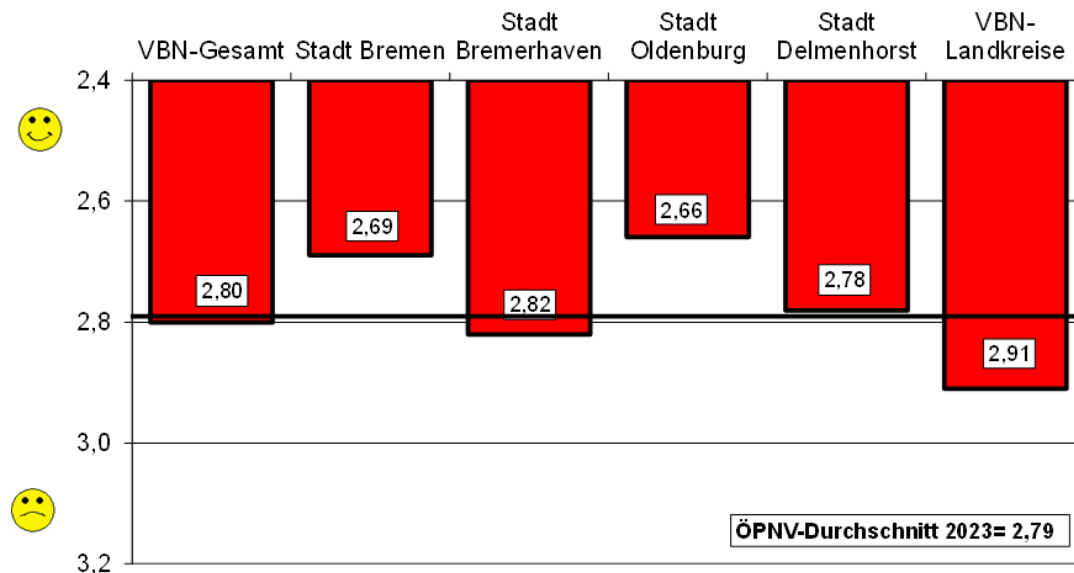


Abbildung 33: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN

Eine weitere Betrachtungsebene stellen die von den Befragten genutzten Hauptverkehrsmittel dar (Abbildung 34). Werden Straßenbahn und Stadtbus noch „eher gut“ bewertet, liegen Regionalbus und SPNV mit einer „durchschnittlichen“ Bewertung darunter. Die Globalzufriedenheit mit dem IC<sup>12</sup> wird im Jahr 2023 als „eher schlecht“ beurteilt. Leicht verbessert im Vergleich zu den Kundenbarometerausgaben der vergangenen Jahre, haben sich die Bewertungen des Stadtbusses. Alle weiteren Verkehrsmittel wurden 2023 schlechter bewertet.

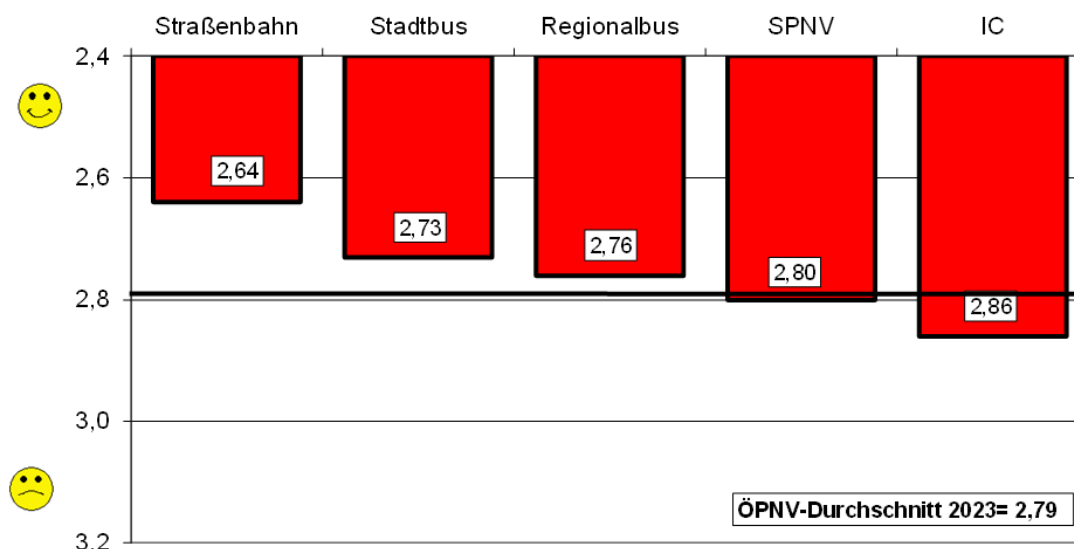


Abbildung 34: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel

<sup>12</sup> Die IC-Nutzung zwischen Bremen und Augustfehn ist zum VBN-Tarif möglich.

## 7.2 Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen

Auch wenn keine detaillierte Darstellung der einzelnen Leistungsmerkmale im Rahmen der vorliegenden Veröffentlichung erfolgt, ist jedoch zusammenzufassen, dass die einzelnen Leistungsmerkmale von den Kunden unterschiedlich bewertet werden. Im Vergleich zu den Vorgängererhebungen waren die Bewertungen tendenziell weniger positiv.

Eine „gute“ Bewertung erhalten die Merkmale „Apps und mobile Informationen für das Smartphone“ und die „Freundlichkeit des Personals“. „Eher gut“ wird die „Schnelligkeit der Beförderung“, der „Internet-Auftritt (Homepage)“, die „Umsetzung des Deutschland-Tickets“ und das „Linien- und Streckennetz“ von den Kunden bewertet. „Durchschnittlich“ sind noch die Leistungsmerkmale „Komfort und Bequemlichkeit des Fahrzeuges“ und „Informationen im Fahrzeug“. Letzteres Leistungsmerkmal stellt sich im Rahmen der Qualitätstests, zumindest im Regionalbusbereich, als eher problematisch dar (siehe Kapitel 2.3.3.3). Weitere 12 Leistungsmerkmale werden entweder „eher schlecht“ oder „schlecht“ bewertet. Als „sehr schlecht“ werden die Merkmale „Preis-Leistungsverhältnis“, „Infos bei Störungen oder Verspätungen“ sowie im Fahrzeug als auch an Haltestellen, „Tarifsystem“, „Komfort und Ausstattung der Haltestelle“, „Sicherheit an Haltestellen – abends“ und die Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen“ eingestuft.

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

Angebot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit</li> <li>- Anschlüsse</li> <li>- Taktfrequenz</li> </ul>
Verkehrsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infos bei Störungen oder Verspätung im Fahrzeug</li> </ul>
Haltestellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infos bei Störungen oder Verspätung an Haltestellen</li> </ul>
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifsystem</li> <li>- Preis-Leistungsverhältnis</li> </ul>
Kundenbeziehung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fahrkartenverkaufsstellen des Unternehmens</li> </ul>

*Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf*

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren	5
Abbildung 4: Anteile der pünktlichen Fahrten (bis zu 5 Minuten Verspätung) im Regionalbusverkehr	6
Abbildung 5: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	7
Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr	8
Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitdaten im Regionalbusverkehr	9
Abbildung 8: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr	11
Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität Piktogramme je Landkreis	12
Abbildung 10: Kennzeichnungsqualität Piktogramme (Gesamtwert) je Linienbündel	12
Abbildung 11: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr	13
Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Stadtbusverkehr	14
Abbildung 13: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit im Regionalbusverkehr	14
Abbildung 14: Gesamtwert Verbundauftritt in den Stadtverkehren	15
Abbildung 15: Gesamtwert Verbundauftritt im Regionalbusverkehr	16
Abbildung 16: Gesamtwert 2023 Qualitätstests in Fahrzeugen	17
Abbildung 17: Entwicklung des Gesamtwertes: Veränderungen von 2022 auf 2023 in Prozentpunkten	17
Abbildung 18: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten	19
Abbildung 19: Korrektheit des Haltestellennamens	20
Abbildung 20: Sauberkeit der Haltestellenschilder	20
Abbildung 21: Tarifzonennummern auf Haltestellenschildern	20
Abbildung 22: VBN-Logo auf Haltestellenschildern	20
Abbildung 23: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN	21
Abbildung 24: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr	22
Abbildung 25: Gesamtwert Sauberkeit an Haltestellen in den kreisfreien Städten	22
Abbildung 26: Schadenfreiheit an Haltestellen der Landkreise im ZVBN-Gebiet	23
Abbildung 27: SPNV-Karte des VBN 2023	26
Abbildung 28: Pünktlichkeit des SPNV im VBN-Gebiet (Anteil der Fahrten bis zu 5 Minuten Verspätung)	28
Abbildung 29: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen ab 2013	29
Abbildung 30: Bewertung der SPNV-Station im niedersächsischen Teil des VBN ab 2013	30
Abbildung 31: Mobilitätsgarantie - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2023	32
Abbildung 32: Entwicklung der Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt	33
Abbildung 33: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN	34
Abbildung 34: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel	34

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl durchgeführter Qualitätstests in den Stadtverkehren	2
Tabelle 2: Anzahl durchgeführter Qualitätstests im Regionalbusverkehr	3
Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 12.04.2024)	24
Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet	27
Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN	30
Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien	31
Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf	35



## Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

---

### A

Allerbus/VVG	Verdener Verkehrsgesellschaft mbH
--------------	-----------------------------------

---

### B

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

---

### D

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
DHE	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn GmbH

---

### E

EVB	Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen

---

### G

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

---

### H

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

---

**I**

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

---

**K**

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

---

**L**

LB	Linienbündel
----	--------------

LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen
------	---

---

**M**

Metronom	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
----------	------------------------------------

Masemann	Masemann Omnibusverkehr
----------	-------------------------

---

**N**

NWB	NordWestBahn GmbH
-----	-------------------

---

**O**

ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
------	---------------------------------

---

**P**

PBefG	Personenbeförderungsgesetz
-------	----------------------------

---

**R**

RB	Regionalbahn
----	--------------

RE	Regio-Express
----	---------------

RS	Regio-S-Bahn
----	--------------

---

**S**

SEV	Schienenersatzverkehr
-----	-----------------------

SPNV	Schienengebundener Personennahverkehr
------	---------------------------------------

Start	Start Niedersachsen-Mitte
-------	---------------------------

---

**U**

UNECE R107	Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen, UN Regulation No. 107
------------	--

---

**V**

VBN	Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
VBW	Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH
VDN	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord GmbH & Co. KG
VDS	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd GmbH & Co. KG
VGH	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya GmbH
VOL	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land GmbH & Co. KG
von Ahrentschildt	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt GmbH
von Rahden	Reisedienst von Rahden GmbH & Co. KG
Vonau	Vonau Reisen GmbH & Co. KG
VU	Verkehrsunternehmen
VWG	Verkehr und Wasser GmbH

---

**W**

WEB	Weser-Ems-Busverkehr GmbH
-----	---------------------------

---

**Z**

ZVBN	Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen
------	---

## Anlagen

Qualitätsmanagement im VBN - Wertungskriterien 2023				
Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbericht	... Vertragscontrolling	
<b>Fahrplanreue</b>				
Keine Abfahrtsverfrühung > 1 Minute	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Korrektur Fahrweg	-	-	alle Testlinien	
Pünktlichkeit (in Minuten)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Testfahrt durchführbar (Fahrtausfall oder Vorbeifahrt)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Echtzeit-Information</b>				
Verfügbarkeit	-	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
Abweichung	-	-	-	Eine qualitative Prüfung der EZ-Informationen erfolgt nicht systematisch
<b>Fahrzeug - Ausstattung</b>				
Niederflurfahrzeug	-	-	Stadtverkehr/BE 1+2	
Beleuchtung Innenraum (insb. Türbereich)	-	-	alle Testlinien	
Temperatur/Belüftung	-	-	-	subjektives Empfinden
<b>Fahrzeug - Außeninformation</b>				
Liniennummer (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienziel (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer und -ziel (seitlich)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer (Heck)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Inneninformation</b>				
Haltestellenansage	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Haltestellenanzeige oder Linienübersicht	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	Linienübersicht ist nur zwingend, wenn keine Haltestellenanzeige vorhanden ist.
Wagen-hält-Anzeige	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienfahrpläne	-	-	alle Testlinien	Auslage der Leporellos wird überprüft, ggf. beim Fahrer erfragt.
Mobilitätsgarantieflyer oder Dialogkarten	-	-	alle Testlinien	
Kennzeichnung der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen	-	-	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Sauberkeit und Schadenfreiheit</b>				
Sauberkeit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Fenster	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sonstige Verschmutzungen im Innenraum	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
<b>Fahrzeug - Verbundauftritt</b>				
VBN-Farbkopf gemäß CD	einfach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
VBN-Logo (Front)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
VBN-Logo (Heck)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Ganzwagenwerbung	-	alle Testlinien	-	
<b>Fahrzeug - Ticketverkauf</b>				
Funktionsfähigkeit von Ticketautomaten und Fahrscheindrucker	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Funktionsfähigkeit Entwerder	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
<b>Haltestelle - Information</b>				
Gültiger Aushangfahrplan	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Haltestellenname	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Liniennummer(n) aller Linien	-	-	alle Bereiche	Hundertprozentig korrekte Datenhaltung für den Qualitätsbericht nicht sichergestellt.
Linienziel(e) aller Linien	-	-	alle Bereiche	
VBN-Logo	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Tarifzone	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Vitrinenausstattung/Aktuelles VBN-Plakat/Liniennetzübersicht (wenn Vitrine vorhanden)	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Weitere Linieninformationen/Schild	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Dynamische Fahrgastinformation	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Fahrgastunterstand	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Sitzgelegenheiten	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Wartebereich und Mülleimer	-	-	alle Bereiche	

Anlage 1: Kriterien bei den Qualitätstests