

Qualitätsbericht 2021

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



Stand Mai 2022

 **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

Telefon: 0421 / 5960-0

Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

E-Mail: info@zvbn.de

Telefon: 0421 / 460529-0

Auflage:

1. Auflage, Mai 2022

Abbildungen:

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

Inhaltsverzeichnis

Impressum	i
1 Vorbemerkung/Hintergrund	1
2 Qualitätstests in Fahrzeugen	2
2.1 Testumfang	2
2.2 Kriterienset	3
2.3 Testergebnisse	4
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit	4
2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	5
2.3.1.3 Echtzeit	7
2.3.2 Fahrzeugausstattung	8
2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug	9
2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel	9
2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	10
2.3.3.3 Inneninformation	12
2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit	13
2.3.5 Verbundaustritt	14
2.3.6 Gesamtergebnis	14
3 Qualität an Haltestellen	16
3.1 Qualitätstests an Haltestellen	16
3.1.1 Testumfang	16
3.1.2 Kriterienset	16
3.1.3 Testergebnisse	17
3.1.3.1 Haltestellenschild	17
3.1.3.2 Fahrplanaushang	18
3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit	19
3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat	19
3.2 Infrastruktur an Haltestellen	20
4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr	21
4.1 Betrieb und Pünktlichkeit	21
4.2 Stationen	23
4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN	23
4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	24
5 Kundenanliegen und Beschwerdemanagement	25

6	VBN-Mobilitätsgarantie	26
7	Kundenzufriedenheit	27
7.1	Globalzufriedenheit	27
7.2	Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen	29
8	Ausblick	30
	Abbildungsverzeichnis	31
	Tabellenverzeichnis	31
	Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	32
	Anlagen	

1 Vorbemerkung/Hintergrund

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



Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

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

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

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

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

2 Qualitätstests in Fahrzeugen

2.1 Testumfang

Die Planung und Durchführung der Qualitätstests war und ist aufgrund der Coronapandemie und den damit einhergehenden Beschränkungen mit regelmäßig wechselnden Anforderungen konfrontiert. Dies betrifft sowohl das zu testende Verkehrsangebot als auch die Anforderungen an das Testpersonal. Diese Rahmenbedingungen führten im Jahr 2020 zu einer verspäteten Aufnahme der Testaktivitäten und einem deutlich reduzierten Testvolumen. Der Teil-Lockdown zu Beginn des Jahres 2021 hat das öffentliche Leben stark eingeschränkt und zu einer Pause bei der Durchführung der Qualitätstests geführt. Das Testvolumen wurde erneut reduziert, wenn auch in einem geringeren Umfang als 2020.

In den Fahrzeugen der **Stadtverkehre** wurden **fast 750 Tests** durchgeführt, mit unterschiedlichen Anteilen der vier Stadtverkehre. Die Anzahl der durchgeführten Tests steht in Relation zur Größe der jeweiligen Stadt und des Verkehrsangebotes (siehe Tabelle 1).

Stadt	Testanzahl	Unternehmen
Bremen – Straßenbahn	128	BSAG
Bremen – Bus	242	BSAG
Bremerhaven	114	Bremerhaven Bus
Delmenhorst	101	Delbus
Oldenburg	162	VWG GmbH
Gesamt	747	

Tabelle 1: Anzahl durchgeführter Qualitätstests in den Stadtverkehren

Im **Regionalbusverkehr** konnten **fast 1.700 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). Das Testvolumen hat sich im Vergleich zum Jahr 2020 mehr als vervierfacht. Auf dieser Basis können die Ergebnisse der Linienbündel untereinander verglichen werden.

Landkreis	Linienbündel	Testanzahl	Unternehmen
Ammerland (Gesamt: 290)	West	107	Gerdes-Reisen
	Ost	111	Hanekamp; nach Unternehmensauflösung erfolgte Übergabe der Linienkonzessionen zum 01.08.2021 an Weser-Ems-Bus
	Süd	72	Bruns-Reisen
Diepholz (Gesamt: 400)	Nordwest	143	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord
	Nordost	61	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya
	Südwest	94	DH-Bus Borchers-Rittmeyer
	Südost	102	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd
Oldenburg (Gesamt: 234)	Nord	75	Hutfilters Reisedienst
	West	107	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land
	Südost	52	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn
Osterholz (Gesamt: 233)	West	37	Weser-Ems-Bus
	Mitte	81	Weser-Ems-Bus
	Ost	115	von Ahrentschild
Verden (Gesamt: 301)	Nord	133	Weser-Ems-Bus
	Ost	71	Allerbus/VVG
	Süd	97	von Rahden
Wesermarsch (Gesamt: 215)	Nord	104	Verkehrsbetriebe Wesermarsch
	Süd	111	Gebken & Gerdes
Gesamt		1.673	

Tabelle 2: Anzahl durchgeführter Qualitätstests im Regionalbusverkehr

2.2 Kriterienset

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

2.3 Testergebnisse

2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit

Die Verlässlichkeit des Verkehrsangebotes hat oberste Priorität im ÖPNV. Nur dauerhaft pünktliche Bahnen und Busse sichern ein Mindestmaß an Fahrgastzufriedenheit. Auch Verspätungen von wenigen Minuten führen zu Unzufriedenheit, ganz auszuschließen sind sie aber aufgrund der Komplexität des Systems ÖPNV und dessen Abhängigkeit von Infrastruktur und allgemeiner Verkehrssituation nicht. Die Definitionen von Pünktlichkeit können sich unterscheiden. Alle externen Einflussfaktoren ausgeblendet, kann Pünktlichkeit nur tatsächlich auf die Minute pünktliche Abfahrten bedeuten. 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 durchschnittlich **96,5%** der Fahrten mit einer Abfahrtsverspätung von maximal fünf Minuten wurden 2021 ähnliche Pünktlichkeitswerte im **Stadtverkehr** erreicht wie im Jahr 2020. Die Unterschiede zwischen den Städten sind marginal. Einzig in Oldenburg wird mit ungefähr 93% ein geringerer Wert erreicht. Legt man den nicht wertungsrelevanten Nulltoleranzwert zugrunde und stellt nur die tatsächlich pünktlichen Fahrten dar (+0), dann treten deutlichere Unterschiede zutage. In Bremen, Bremerhaven und Delmenhorst fahren zwischen 80% und 90% der Fahrzeuge pünktlich ab, in Oldenburg sind es hingegen nur knapp 64%. Hohe Verspätungen von mehr als 5 Minuten konnten im Rahmen der Tests jedoch nur vereinzelt festgestellt werden und sind somit kein generelles Problem.

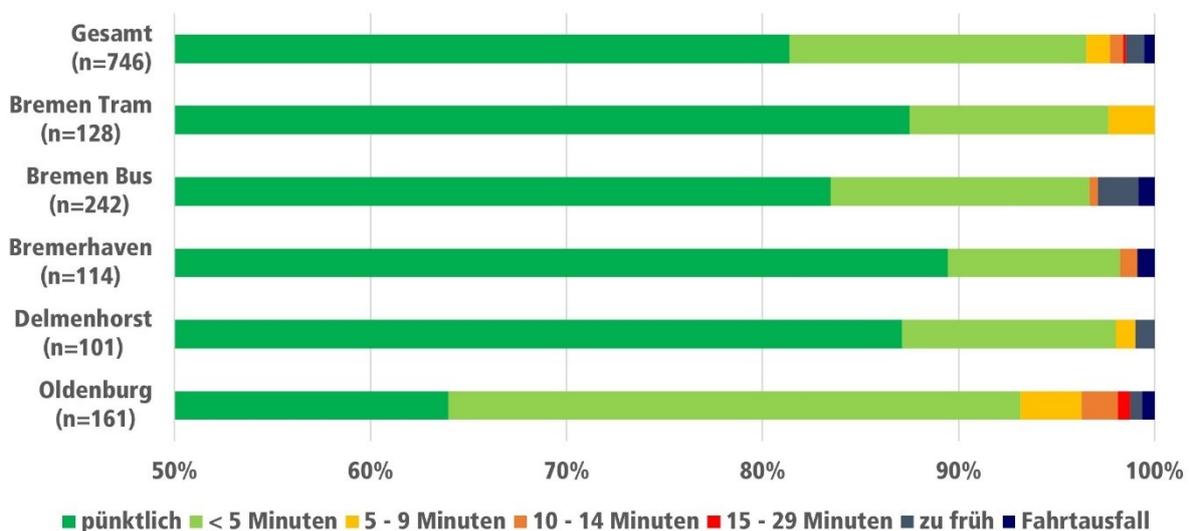


Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

In den **Regionalbusverkehren** finden etwa **zwei Drittel** der Fahrten ohne Abweichung statt. Mit maximal fünf Minuten Verspätung, ohne Verfrühung und ohne Haltestellen auszulassen¹ sind fast 90% der Regionalbusse unterwegs. Die Unterschiede zwischen den Linienbündeln sind jedoch beträchtlich:

- Etwa 80% pünktliche Fahrten gab es im Linienbündel Diepholz Nordwest.
- Zwischen 80% und 85% der Fahrten waren in den Linienbündeln Oldenburg West und Südost sowie Wesermarsch Nord und Süd pünktlich.
- Zwischen 85% und 90% betrug der Pünktlichkeitswert in den Linienbündeln Ammerland Ost und Süd, Oldenburg Nord sowie Verden Nord und Süd.
- Zwischen 90% und 95% wurden in den Linienbündeln Ammerland West, Diepholz Südwest, Osterholz Mitte und Osterholz Ost erreicht.
- In den Linienbündeln Diepholz Nordost und Diepholz Südost, Osterholz West und Verden Ost lag die Pünktlichkeit über 95%.

Eine detaillierte Übersicht der Pünktlichkeitswerte bietet Abbildung 3.

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

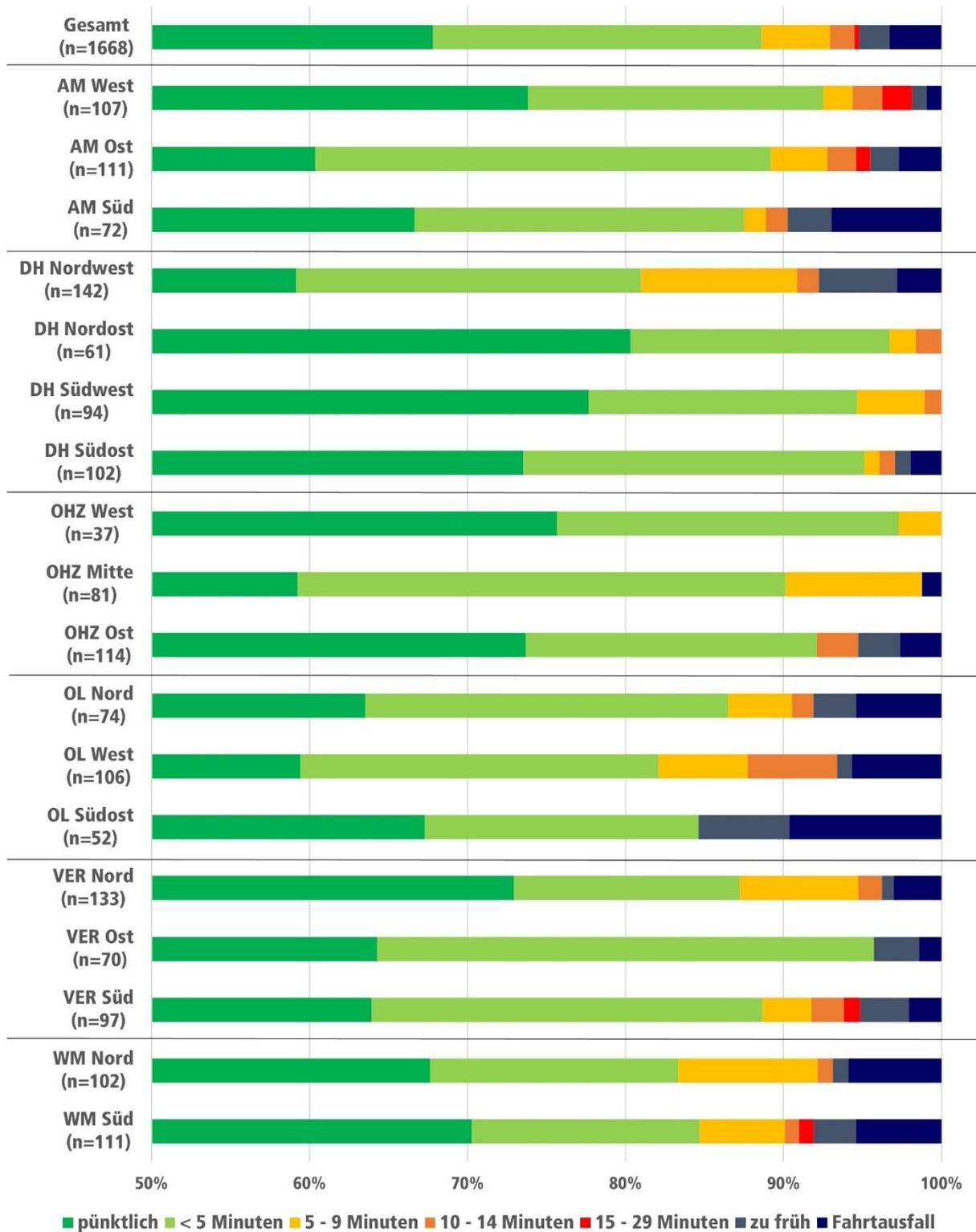


Abbildung 3: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

2.3.1.3 Echtzeit

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

Stadtverkehr

Für den **Stadtverkehr** ist eine insgesamt hohe Verfügbarkeit der Echtzeitinformationen festzustellen. Für **mehr als 95%** der Testfahrten konnten Echtzeitdaten mittels FahrPlaner-Abfrage kurz vor der Testfahrt abgefragt werden. Einzig im Stadtverkehr Bremerhaven war die Verfügbarkeit deutlich geringer (siehe Abbildung 4).

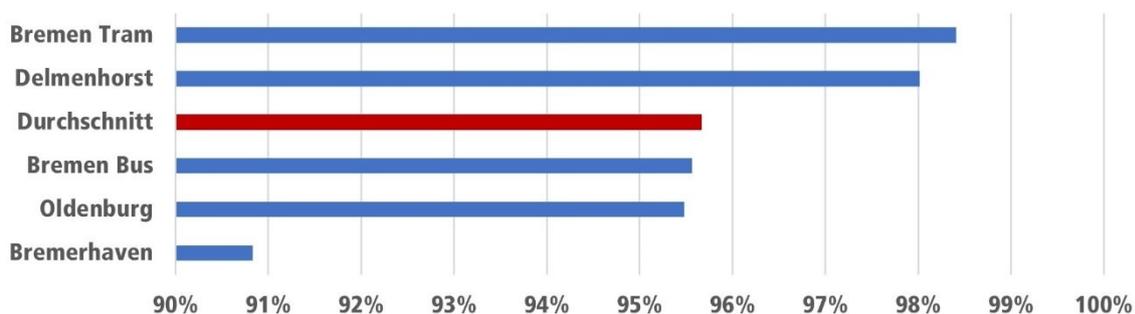


Abbildung 4: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr

Regionalbusverkehr

Für den Regionalbusbereich erfolgt die Darstellung auf zweierlei Art. Erstens wird die Verfügbarkeit von Echtzeitdaten während der Testfahrten dargestellt. Zweitens erfolgt eine Auswertung der im 2. Quartal 2021 an die VBN-Datendrehscheibe gelieferten Echtzeitdaten. Dabei handelt es sich um Daten für mehrere Tausend Fahrten. Die Auswertung der Datenlieferungen an die Datendrehscheibe aus den Bündeln Osterholz West und Mitte, beide Weser-Ems-Bus, erfolgt datentechnisch bedingt zusammengefasst. Die in Kapitel 2.1 beschriebenen Stichproben aus den Qualitätstest sind zwar nicht vergleichbar, dennoch hilft eine Gegenüberstellung.

Abbildung 5 fasst die Daten für die **Bedienungsebene 1+2** zusammen. In den meisten Fällen gleichen sich die Ergebnisse aus den Qualitätstests und die Daten aus der Datendrehscheibe. Bei den Qualitätstests lag die Verfügbarkeitsquote von Echtzeitinformationen im Durchschnitt bei **90%**. Die Auswertung der Quoten der Datenlieferungen an die Datendrehscheibe ergibt ein etwas höheren Wert von 93%. Die Unterschiede zwischen den Linienbündeln sind groß, wenn auch bezogen auf die Ergebnisse der Testfahrten aufgrund unterschiedlicher Stichprobengrößen nur bedingt vergleichbar. So sind nur sechs Testfahrten im Bündel Oldenburg Nord berücksichtigt worden (nur Linie 220 BE2, sonst nur BE3-Verkehre), im Bündel Wesermarsch Nord waren es 37 Fahrten. Festzuhalten ist jedoch, dass sich für die meisten Linienbündel die Ergebnisse der Testfahrten mit den Auswertungen aus den Lieferungen an die Datendrehscheibe weitgehend decken. Problematisch sind die geringen Quoten (max. 90%) von Lieferungen an die Datendrehscheibe in den Linienbündeln Wesermarsch Nord, Ammerland Ost und Süd, in allen Linienbündeln im Landkreis Osterholz sowie im Linienbündel Verden Nord. In den Qualitätstests waren zudem die Linienbündel Oldenburg West, Diepholz Nordost und Ammerland West auffällig.

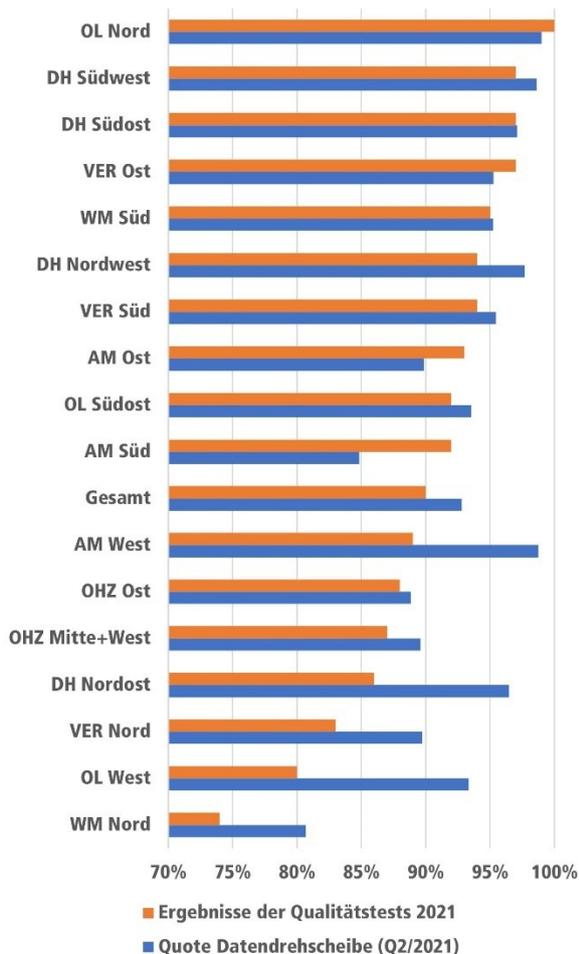


Abbildung 5: Verfügbarkeit von Echtzeit in den Bedienungsebenen 1+2

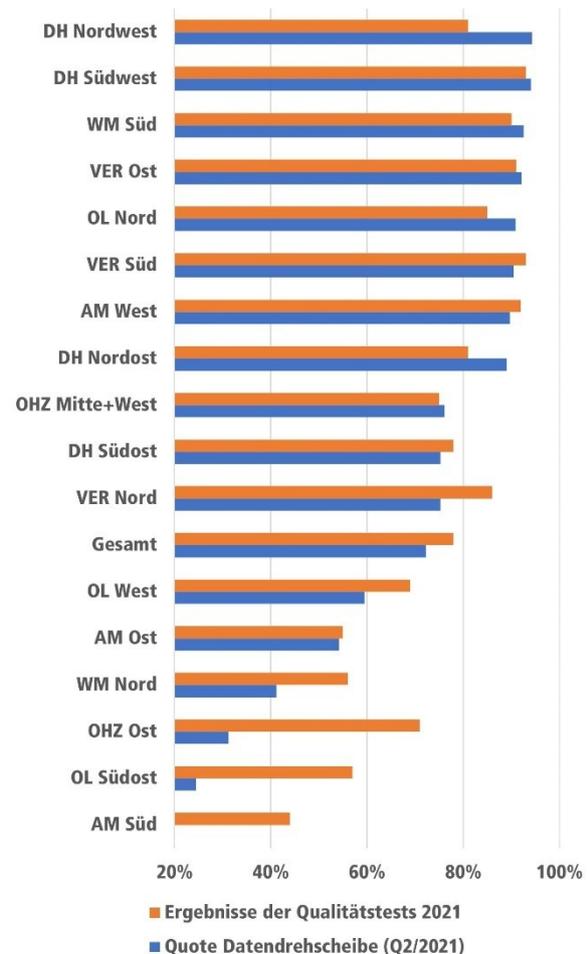


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeit in der Bedienungsebene 3

Abbildung 6 macht die geringere Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen in der **Bedienungsebene 3** deutlich. Während der Qualitätstests konnte für **78%** der Testfahrten Echtzeit abgerufen werden. An die Datendrehscheibe wurden im 2. Quartal 2021 für 72% der Fahrten Echtzeitdaten geliefert.

2.3.2 Fahrzeugausstattung

Zur Fahrzeugausstattung gehören eine Vielzahl von Komponenten wie Türen, Sitze und Fenster, Haltestangen, Mehrzweckbereiche, Fahrzeugböden und Decken. Die Liste ist fortführbar und jeweils im Detail differenzierbar. Für die wichtigsten Elemente definiert das Fahrzeugkonzept² Anforderungen, die dann Eingang in die Verkehrsverträge finden und für die gesamte Laufzeit Gültigkeit besitzen. Wie ein Fahrzeug ausgestattet ist, wird also bei der Beschaffung entschieden und ist dann für den vertraglich festgeschriebene Einsatzzeitraum kaum zu verändern. Dem ZVBN als Aufgabenträger 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 2021 fast ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden. Die Anzahl der Ausnahmen beläuft sich bei mehr als 2.000 Tests auf einen niedrigen zweistelligen Wert.

² 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.

Für den Qualitätsbericht 2020 wurde noch eine Darstellung zum Einsatz von Rampen, Hubliften sowie der fahrzeugseitigen Absenktechnik erstellt. Der Bedarf für Letztere kann jedoch nicht in jedem Test lückenlos beobachtet und bewertet werden, dazu ist das Testpersonal mit zu vielen weiteren Aufgaben während der Tests beschäftigt. Die Aussagekraft der Auswertung ist daher begrenzt. Hinsichtlich des Einsatzes von Rampe und Hublift kommt es nur bei Problemen zur Aufnahme im Testbogen. 2021 konnten während der Testfahrten keine Probleme beobachtet werden.

2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug

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

2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel

An der Außenseite des Fahrzeugs sind Linien- und Zielanzeiger die wichtigsten Merkmale. Diese befinden sich an der Fahrzeugfront und -seite, die Liniennummer zusätzlich auch am Fahrzeugheck. Diese Elemente sind gesetzlich in der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) verankert. 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 2021, in dem in **99,5%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt waren.

Nur wenig geringere Werte konnten im **Regionalbusverkehr** festgestellt werden. Im Mittel waren in **96,5%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt. Zwischen den Linienbündeln gab es mit einer Spanne von 9,7 Prozentpunkten deutliche Unterschiede, mit dem besten Wert im Bündel Diepholz Nordost (99,7%) und dem geringsten Wert im Bündel Wesermarsch Nord (90%) (siehe Abbildung 7).

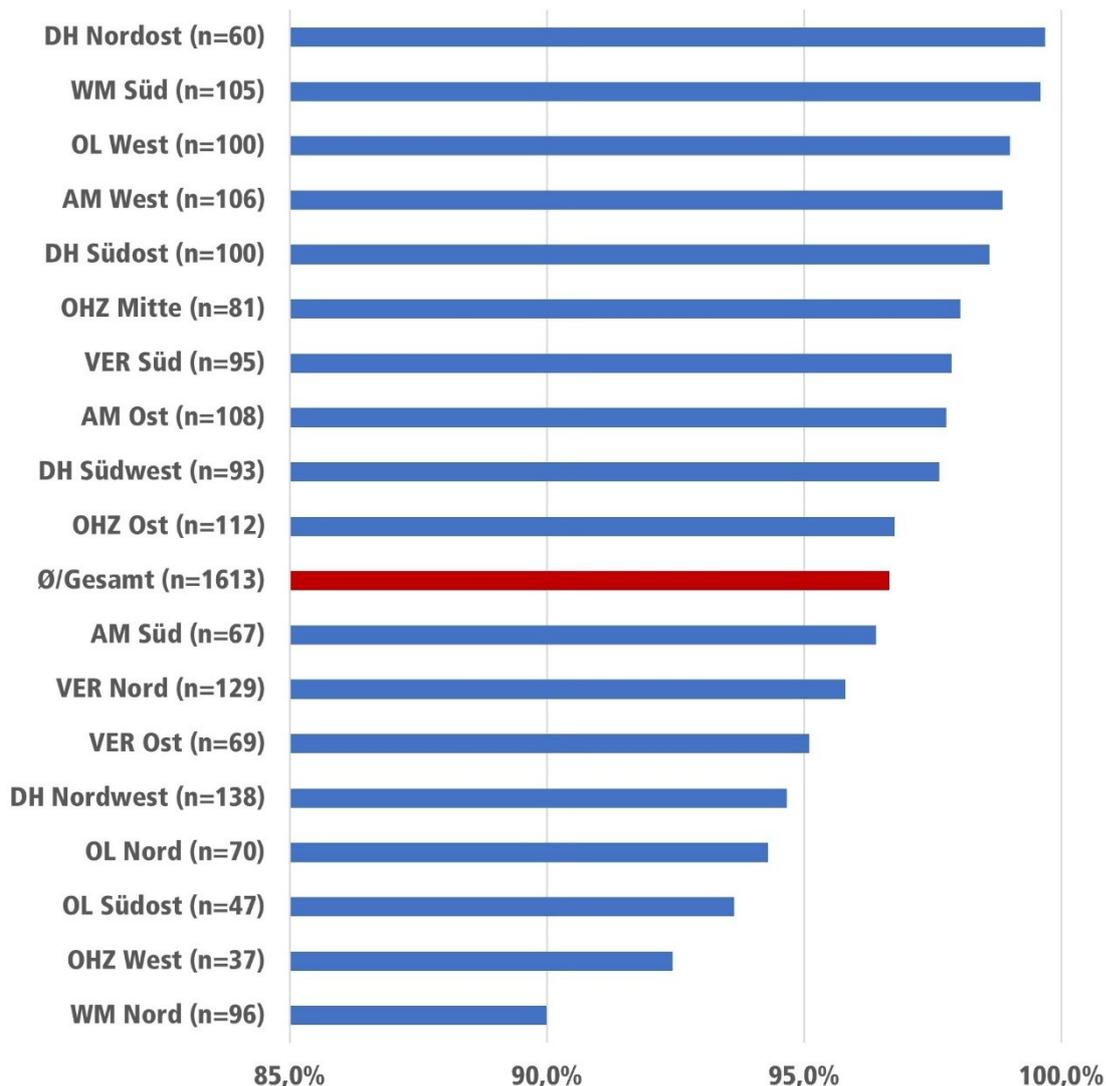


Abbildung 7: Qualität der Fahrzeug-Außeninformation im Regionalbusverkehr

Zur Erfüllung von Barrierefreiheit gelten weitere Empfehlungen, die jedoch nicht alle im Rahmen der Testfahrten überprüft werden können. Liniennummer und Linienziel sollten stets in einer möglichst großen Schrift und hohem Kontrast zwischen Hintergrund und Schrift angezeigt werden. Zudem gibt es Anforderungen an die Anzeigedauer bei Wechselanzeigen. Ergänzend sind Außenlautsprecher zur Ansage von Liniennummer und Linienziel zur Erfüllung des Zwei-Sinne-Prinzips erforderlich.

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 Regelung 107 der UNECE³.

³ UNECE (Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen) R107, Anlage 8 „Unterbringung und Barrierefreiheit für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“, 2015

In den Qualitätstests geprüft und schließlich auch bewertet wurde, ob die Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme an den entsprechenden Türen der Fahrzeuge aufgeklebt waren. Das Vorhandensein der Piktogramme an der Front wird nur für den Busbereich geprüft und bewertet.

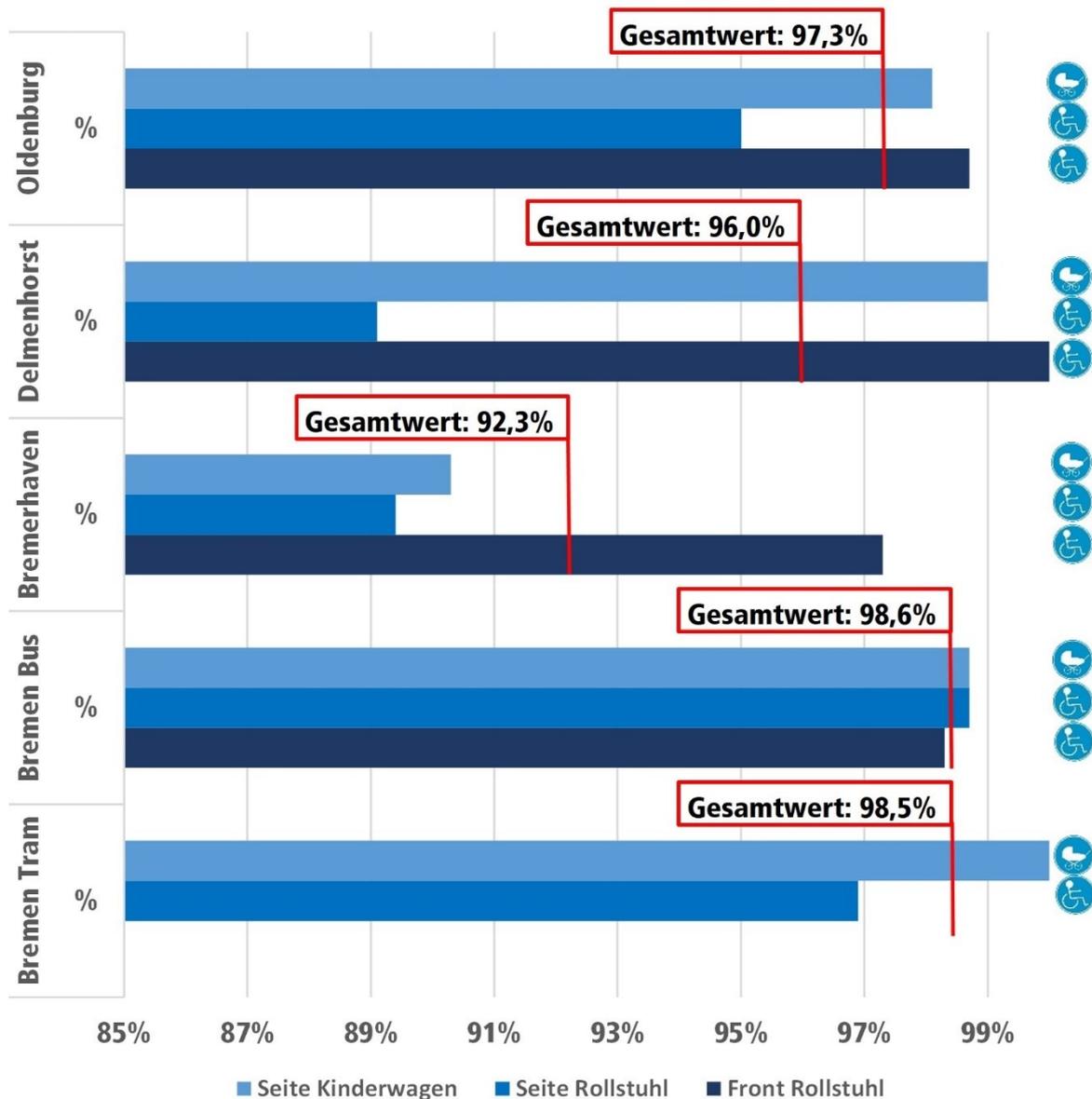


Abbildung 8: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr

An die Fahrzeuge geklebte Informationen können entweder im Laufe der Zeit abgewaschen werden oder durch starke Verschmutzungen nicht vollständig sichtbar sein. In den meisten Fällen konnten auf den Fahrzeugen der Stadtverkehre alle Piktogramme gefunden werden. Im Stadtverkehr Bremerhaven gab es häufigere Mängel bei beiden Piktogrammen an der Seite, in Delmenhorst war das Rollstuhlpiktogramm an der Seite häufiger nicht zu finden.

Bei den Tests im **Regionalbusverkehr** waren wie im Jahr 2020 auch im Jahr 2021 ungefähr **92%** der Fahrzeuge richtig gekennzeichnet. Unter den Landkreisen und Linienbündeln gibt es eine unterschiedliche Qualität. Unterdurchschnittlich ist die Qualität der Kennzeichnung in den Landkreisen Ammerland und

Wesermarsch, wobei die Bündel Ammerland Süd und Wesermarsch Nord hauptsächlich für den schlechten Gesamtwert sind. Eine unterdurchschnittliche Qualität der Kennzeichnung wurde zudem in den Bündeln Diepholz Nordwest (86,4%), Osterholz Ost, Oldenburg Nord und Oldenburg Südost (jeweils um 90%) festgestellt.

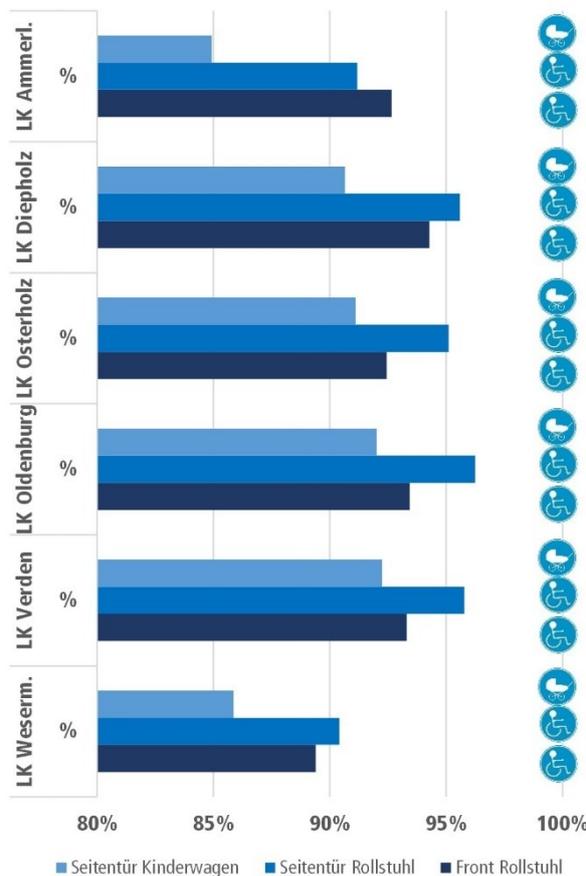


Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität Piktogramme je Landkreis

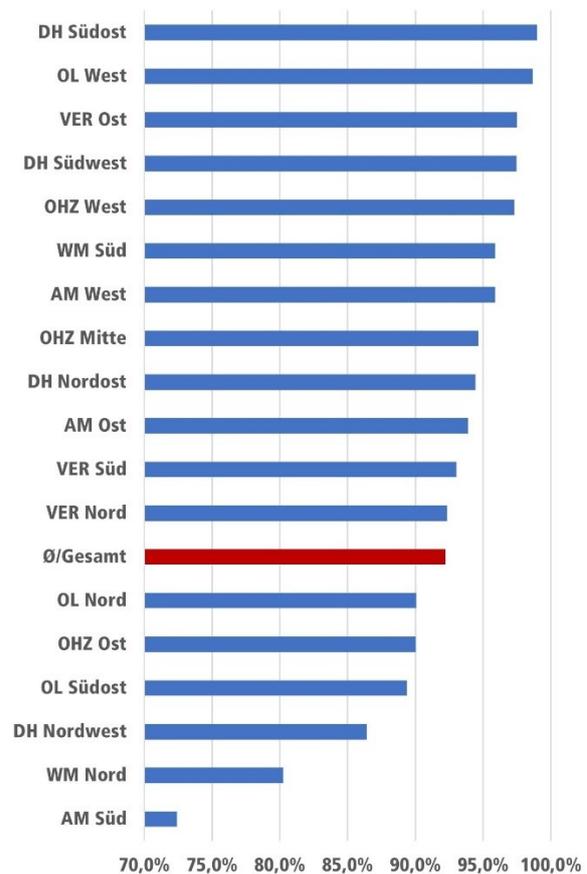


Abbildung 10: Kennzeichnungsqualität Piktogramme (Gesamtwert) je Linienbündel

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 Haltewunschtaster und die „Wagen hält“ Anzeige wichtige Elemente.

Die rechtzeitige Ansage und Anzeige der folgenden Haltestellen sind zur besseren Orientierung und um die Ausstiegshaltestelle nicht zu verpassen von Bedeutung. Dies gilt insbesondere für hör- und/oder sehbehinderte, fremdsprachige oder ortsfremde Fahrgäste. Sofern diese Elemente nicht im Fahrzeug verfügbar sind, sollte mindestens eine gut sichtbar angebrachte Übersicht der Linie(n) und Haltestellen vorhanden sein.

In den **Stadtverkehren** kann seit Jahren ein hohes Qualitätsniveau festgestellt werden. So auch im Jahr 2021. Nahezu **98%** der Testfahrten waren mängelfrei. Einzelne Ausnahmen stellen kein strukturelles Qualitätsproblem dar. Zwischen den vier Stadtverkehren gab es keine großen Unterschiede.

Im **Regionalbusverkehr** sind die Ansage und Anzeige der nächsten Haltestelle seit jeher mit Mängeln behaftet. Dies führte im Qualitätsbericht 2020 zu einer Abwertung der Ergebnisse und auch in den schon länger zurückliegenden Qualitätsbarometern zählten diese Kriterien immer zu den mangelbehafteten. Die

jüngsten Ergebnisse aus 2021 bestätigen dies. Negativ beeinflusst wird der Durchschnittswert z.B. durch die Ergebnisse im Linienbündel Wesermarsch Nord. Aber auch in den Linienbündeln im Landkreis Oldenburg, sowie Diepholz Nordwest und Osterholz Ost wurden Werte unter 90% erreicht. Im Durchschnitt waren, wie schon 2020, etwa **90%** der Fahrten mängelfrei. Die Werte aller Linienbündel sind in Abbildung 11 dargestellt.

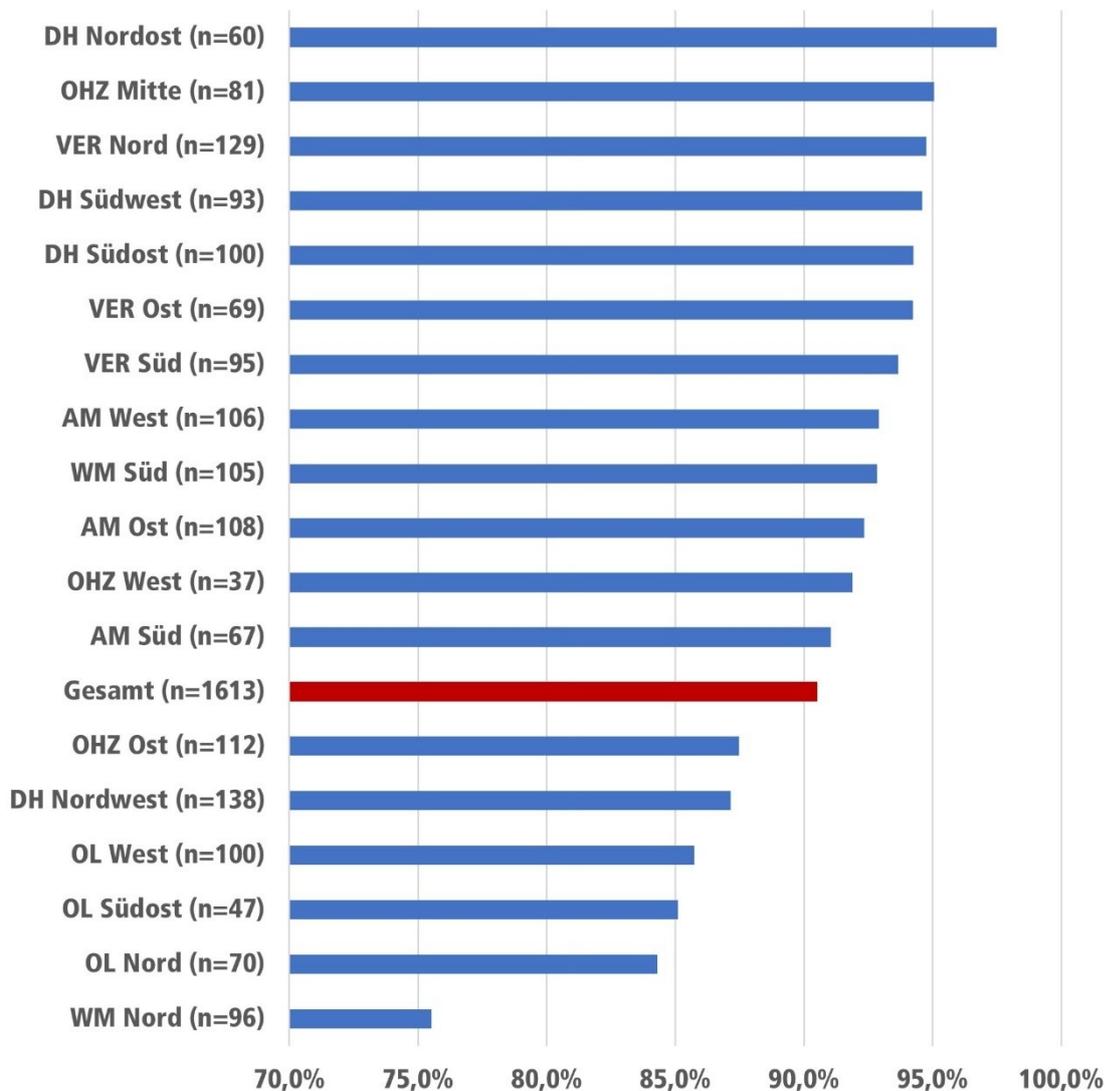


Abbildung 11: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr

2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit

Nicht erst seit Ausbruch der Corona-Pandemie haben die Themen Sauberkeit und Hygiene ein großes Gewicht. 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 anhand mehrerer Kriterien betrachtet. Dazu zählen 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. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse ergeben sich aus dem Mittelwert dieser Kriterien.

Die Kategoriewerte haben sich im Vergleich zum Vorjahr erheblich verbessert. Dies gilt sowohl für den Stadtverkehr als auch den Regionalbusverkehr.

Im Stadtverkehr stechen die Ergebnisse für die Straßenbahnen und Busse in Bremen hervor. Aber auch in den anderen Stadtverkehren hat sich die Bewertung auf hohem Niveau verbessert. Ein möglicher Grund für die Verbesserungen sind die im Zuge der Coronapandemie eingeführten höheren Reinigungsintervalle. Im Bremer Straßenbahnnetz spielt möglicherweise auch die steigende Anzahl neuer Straßenbahnen (Nordlicht) eine Rolle.

Im **Regionalbusverkehr** sind die Unterschiede zwischen den Linienbündeln bzw. Landkreisen nur marginal. Mit durchschnittlich **96%** wurden die geringsten Werte im Landkreis Verden festgestellt, im Landkreis Wesermarsch wurde die Sauberkeit in den Fahrzeugen mit knapp 99% bewertet.

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 zum VBN-Tarif. 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 mit einer Ganzwagenwerbung ausgestattet ist.

Der Verbundauftritt wird im Rahmen der Tests überprüft und nachfolgend als Mittelwert aus den drei Kriterien Farbkopf, VBN-Logo Front, VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt. In den **Stadtverkehren** wurde insgesamt ein Wert von **97%** festgestellt, einen höheren Gesamtwert hat nur das in Einzelfällen fehlende VBN-Logo an Straßenbahnen in Bremen verhindert.

Dies gilt fast ausnahmslos auch für den **Regionalbusverkehr**. Farbkopf und VBN-Logos waren nahezu immer (**96%**) an den Fahrzeugen zu finden. Größere Abweichungen gab es nur für die Linienbündel Wesermarsch Nord (83%) und Oldenburg Nord (92%).

2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller dargestellten Kategorieergebnisse. Aufgrund der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation werden die damit verbundenen Kategorien doppelt gewichtet.

Das Qualitätsniveau im **Stadtverkehr** ist wie in der Vergangenheit hoch. Der Durchschnitt liegt bei **97,9%**. Dies wurde bereits anhand der Darstellungen in den vorangegangenen Unterkapiteln deutlich. Im Mittel wird in keinem der vier Stadtverkehre ein Wert unter 97,8% (Bremen-Bus) erreicht. Delbus ist mit 98,8% am besten bewertet. Die Straßenbahnen in Bremen liegen bei 98,2%, BremerhavenBus bei 97,9% und die VWG in Oldenburg erreicht 98,2%. Ein Herausheben eines einzelnen Stadtverkehres ist auf Basis der geringen Abweichung der Ergebnisse kaum möglich.

Im **Regionalbusverkehr** wurde 2021 im Mittel ein Wert von 94,4% erreicht. Was sich im Rahmen der Ergebnisdarstellung der einzelnen Kategorien schon angedeutet hat, wird beim Vergleich des Gesamtwertes der einzelnen Linienbündel offensichtlich. Das Qualitätsniveau der Linienbündel unterscheidet sich stark voneinander. In zehn von 18 Linienbündeln wurde ein Gesamtwert von mehr als 95% erreicht. In weiteren drei Linienbündeln wurden Werte zwischen 92,5% und 95% erreicht. Noch über 90% Zielerreichung als

Gesamtwert gab es in Summe für vier Linienbündel. Mit knapp 85% Gesamtzielerreichung liegt das Linienbündel Wesermarsch Nord deutlich unter dem Mittelwert.

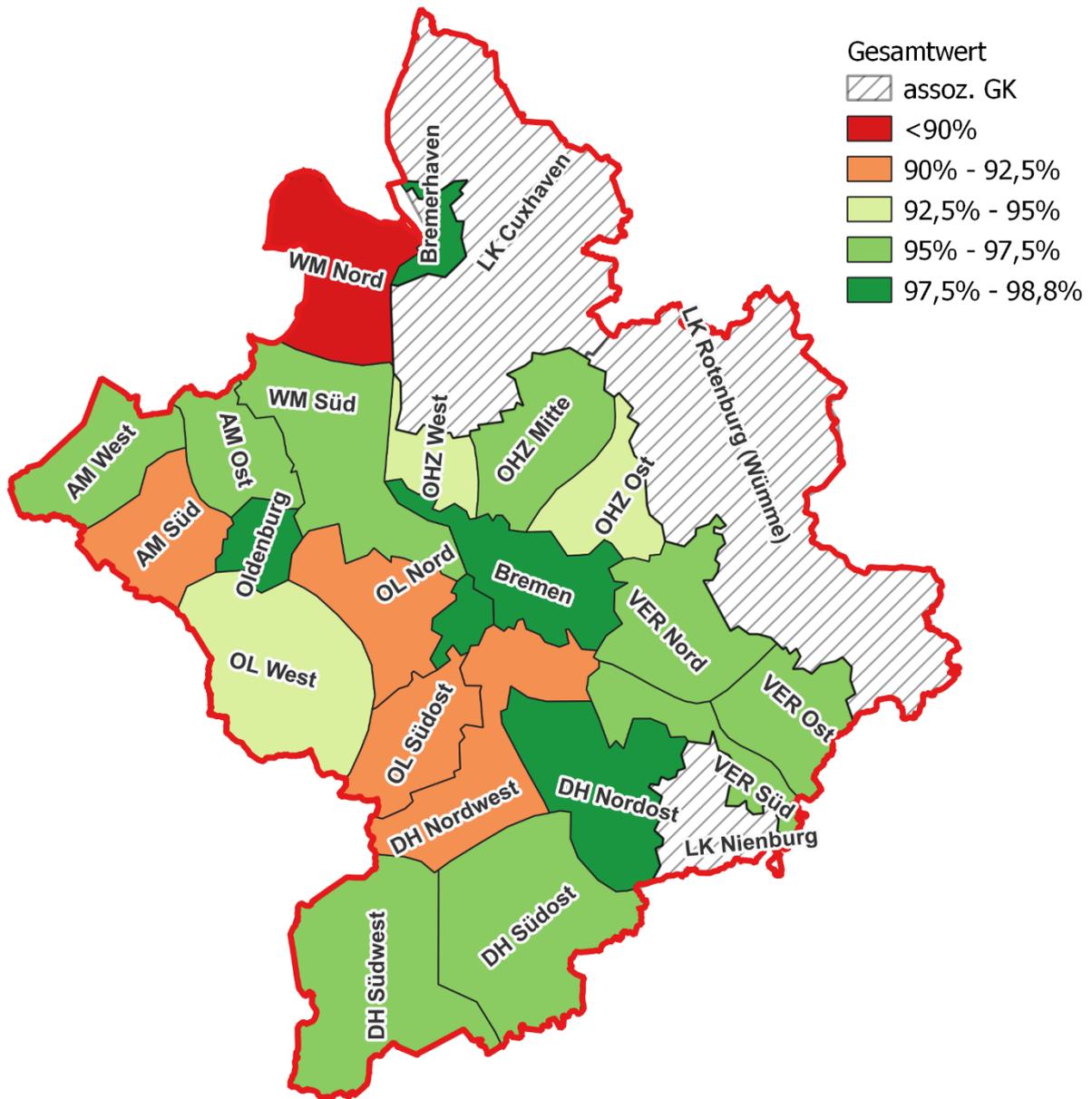


Abbildung 12: Gesamtwert Qualitätstests in Fahrzeugen

3 Qualität an Haltestellen

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

3.1 Qualitätstests an Haltestellen

3.1.1 Testumfang

Im Jahr 2021 wurden insgesamt mehr als 3.700 Haltestellentests durchgeführt, davon knapp 1.200 in den vier kreisfreien Städten und etwa 2.500 in den Landkreisen des ZVBN. Die Verteilung der Tests erfolgte nicht gleichmäßig auf die Landkreise. Ziel ist es, jede Haltestelle im ZVBN-Gebiet innerhalb von drei Jahren einmal getestet zu haben. Die Vergleichbarkeit von Ergebnissen ist daher erst am Ende der drei Jahre möglich.

3.1.2 Kriterienset

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

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

Auch wenn sich viele Fahrgäste inzwischen ihre Fahrplaninformationen über digitale Kanäle, insbesondere den FahrPlaner (inkl. App), beschaffen, die Bedeutung gedruckter Fahrplaninformationen bleibt 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 vollständige Überprüfung von Fahrplänen ist nicht möglich.

3.1.3 Testergebnisse

3.1.3.1 Haltestellenschild

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

Kreisfreie Städte

Im Detail gibt es im Bereich der kreisfreien Städte an den Haltestellenschildern allenfalls bei der Sauberkeit der Schilder ein Problem. Unproblematisch sind sowohl das grundsätzliche Vorhandensein der Schilder, die korrekte Bezeichnung, die Schadenfreiheit sowie die korrekte Beklebung aller Liniennummern, Linienziele, VBN-Logi und Tarifzonenummern.

Landkreise

An den 2.525 überprüften Haltestellen fehlte in 25 Fällen das Haltestellenschild oder das Haltestellenschild wurde nicht an der Haltestellenposition gefunden. Darüber hinaus war in etwas mehr als 100 Fällen der Haltestellenname nicht korrekt oder nicht vorhanden (siehe Abbildung 13). Die meisten dieser Fälle gab es in den Landkreisen Ammerland, Verden und Wesermarsch. In letzterem war die Sauberkeit der Haltestellenschildern signifikant schlechter als in den anderen Landkreisen (ohne Abbildung). Anteilig die meisten sauberen und damit auch lesbaren Haltestellenschilder wurden im Landkreis Diepholz gefunden.

Haltestellenname vorhanden und korrekt?

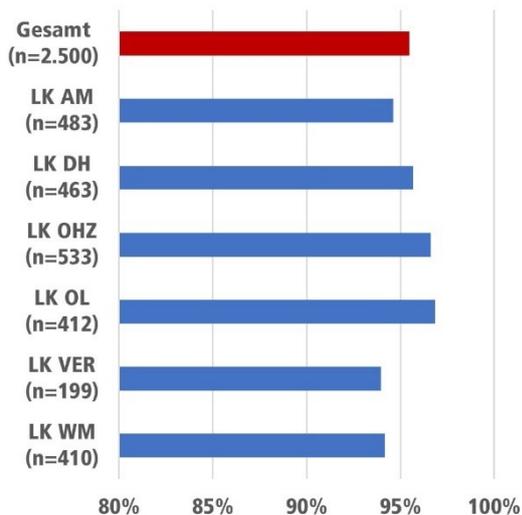


Abbildung 13: Korrektheit des Haltestellennamens

Tarifzone vorhanden und korrekt?

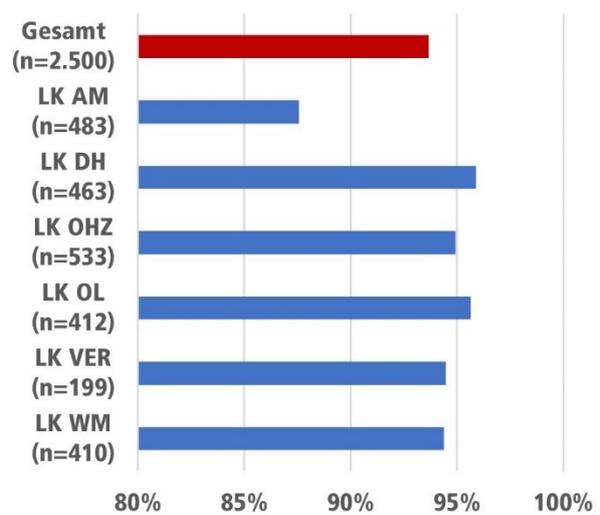


Abbildung 14: Erfüllungsgrad Tarifzonenummern auf Haltestellenschildern

Ein anderes Bild ergibt sich beim Blick auf das Vorhandensein und die Korrektheit der Tarifzone (siehe Abbildung 14). Abgesehen von den Haltestellenschildern im Landkreis Ammerland, sind in den anderen Landkreisen ungefähr 95% der Haltestellenschilder mit korrekten Tarifzonenummern beklebt. Insgesamt etwa 95% der Haltestellenschilder sind mit dem VBN-Logo beklebt (ohne Abbildung). Geringfügig unterdurchschnittliche Werte können dabei für die Landkreise Ammerland, Verden und Wesermarsch festgestellt werden.

Die Erfüllungsgrade der verschiedenen Testkriterien schwanken für die jeweilige Haltestelle. Für die einzelnen Landkreise gleichen sich bessere und schlechtere Kategoriewerte in unterschiedlichem Maße aus. Auch wenn der Schwankungsbereich klein ist, muss eine insgesamt schlechtere Qualität der Haltestellenschilder in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch festgehalten werden. Der Gesamtwert

setzt sich zusammen aus den Einzelwerten „Schild vorhanden?“, „Haltestellenname vorhanden/korrekt?“, „Schadenfreiheit“, „Sauberkeit“, „Tarifzone vorhanden/korrekt“, „VBN-Logo vorhanden/korrekt“, H-Zeichen vorhanden“

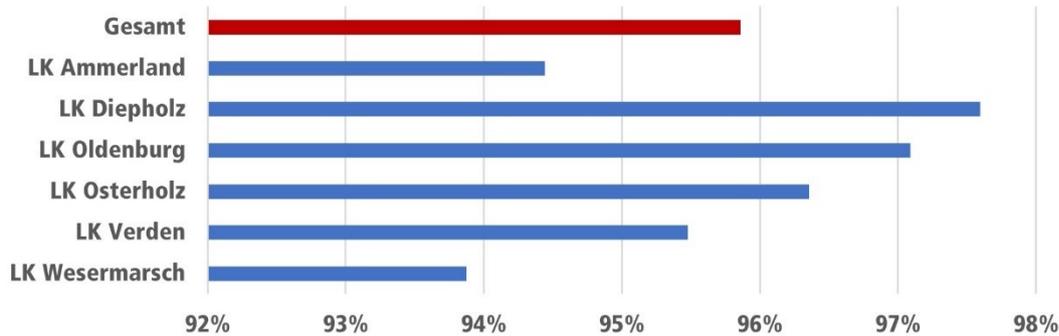


Abbildung 15: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN

3.1.3.2 Fahrplanaushang

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

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

Im Regionalbusverkehr sind an etwa zwei von 100 Haltestellen die Fahrplankästen beschädigt oder die Fahrpläne nicht lesbar. Es gibt nicht wenige Haltestellen, an denen ältere Fahrpläne (2019 und älter) gefunden wurden⁴. Im gesamten Regionalbusbereich war dies an durchschnittlich jeder vierten Haltestelle der Fall (siehe Abbildung 16). Differenziert nach Landkreisen wird sichtbar, dass es im Landkreis Wesermarsch mit mehr als 60% einen besonders hohen Anteil älterer Fahrpläne gibt. Mehr als jeder fünfte Fahrplan ist in den Landkreisen Ammerland und Osterholz älter als zwei Jahre. In den anderen vier Landkreisen sind die allermeisten Fahrpläne nicht älter als zwei Jahre.

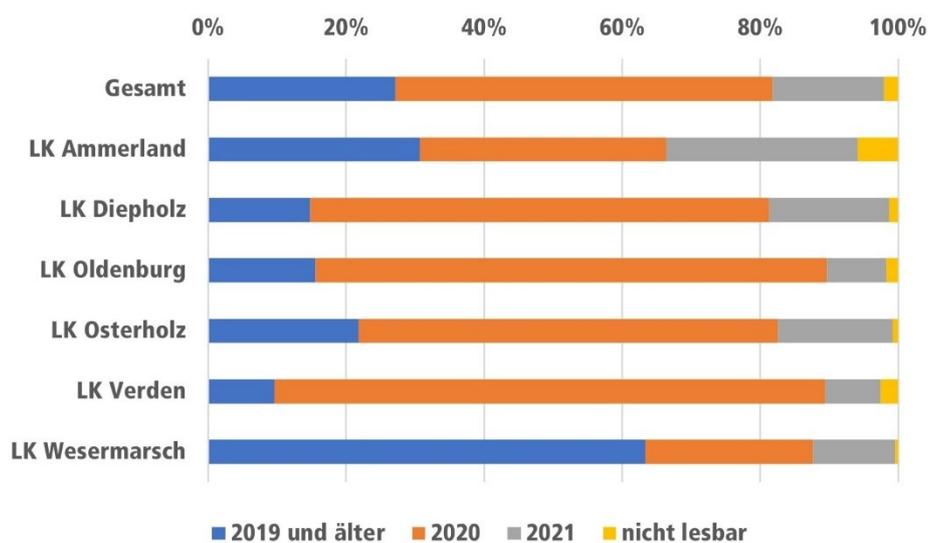


Abbildung 16: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr

⁴ Ältere Fahrpläne bedeuten nicht zwangsläufig, dass diese nicht mehr aktuell sind. Ein höheres Alter der Fahrgastinformationen erhöht jedoch die Unsicherheit der Fahrgäste im Umgang mit dem System ÖPNV.

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.

Kreisfreie Städte

Weder die Sauberkeit noch die Schadenfreiheit stellt in den kreisfreien Städten ein Problem dar. Es gibt nur wenige Fälle verdreckter oder beschädigter Warteflächen und Fahrgastunterstände sowie überfüllter Mülleimer. Strukturelle Probleme können nicht konstatiert werden.

Landkreise

Auch in den Landkreisen konnten meist saubere und schadenfreie Haltestellen vorgefunden werden.

Die Sauberkeit wird an dieser Stelle als Gesamtwert für die Wartefläche, den Fahrgastunterstand, die Vitrine, Sitzgelegenheiten und die Aufnahmefähigkeit von Mülleimern zusammengefasst. Da nicht alle Elemente an jeder Haltestelle vorhanden sind, erfolgt eine entsprechende Gewichtung. Sehr gute Sauberkeit war in den Landkreisen Ammerland, Diepholz, Oldenburg und Verden festzustellen. Geringere Werte wurden in den Landkreisen Osterholz und Wesermarsch festgestellt.

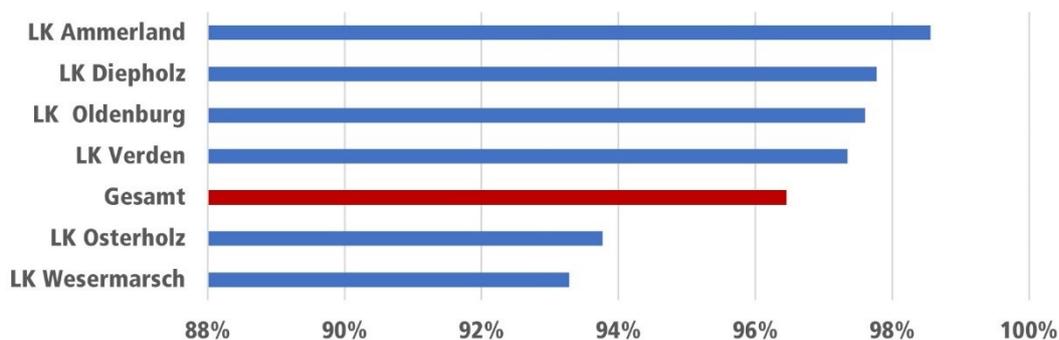


Abbildung 17: Sauberkeit an Haltestellen (Gesamtwert)

Die Abstufungen zwischen den Landkreisen gelten auch für die Schadenfreiheit, allerdings ist das Gesamtniveau höher. Kein Landkreis hat einen Gesamtwert unter 96%.

3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat

Von den insgesamt 2.525 getesteten Haltestellen in den Landkreisen waren 430 mit einer Vitrine ausgestattet. Die Vitrinenausstattung ist hinsichtlich des VBN-Plakates ein Thema in den Qualitätstests. Geprüft wird, ob das VBN-Plakat vorhanden und aktuell ist. Im Landkreis Oldenburg ist etwa jede zweite Vitrine nicht, wie vorgesehen, mit einem VBN-Plakat ausgestattet. Im Landkreis Osterholz ist es etwa jede fünfte Vitrine. In den anderen Landkreisen fehlt das Plakat in etwa jeder zehnten Vitrine. Die Aktualität der VBN-Plakate war in den Tests weniger ein Problem. Fünf Prozent der VBN-Plakate waren nicht mehr aktuell.

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. Ziel ist es, jede Haltestelle im Verbundgebiet alle fünf Jahre erhoben zu haben.

Tabelle 3 enthält eine Zusammenstellung der Daten zur barrierefreien Ausstattung von Haltestellen und bildet somit vordringlich notwendige Ausstattungsmerkmale ab. Vor dem Hintergrund des Ziels zur Herstellung der vollständigen Barrierefreiheit ergibt sich aus den Daten ein nicht unerheblicher Handlungsbedarf, auch wenn im Nahverkehrsplan Ausnahmen benannt werden können. Für das ZVBN-Gebiet erfolgt dies im Zusammenhang mit der Fortschreibung des Nahverkehrsplans.

Stadt/Landkreis	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %
Stadt Bremen	1.372	98,5%	1,5%	7,7%	29,8%
Stadt Bremerhaven	376	97,9%	51,6%	50,3%	48,1%
Stadt Delmenhorst	417	99,5%	34,1%	26,1%	28,3%
Stadt Oldenburg	679	99,3%	66,6%	74,8%	75,4%
Summe Städte	2.844	98,7%	28,4%	32,0%	42,9%
LK Ammerland	1.074	80,0%	18,0%	8,3%	18,6%
LK Diepholz	1.730	73,4%	11,4%	2,6%	10,3%
LK Oldenburg	1.337	82,3%	16,7%	6,4%	16,1%
LK Osterholz	961	74,2%	13,4%	11,4%	16,2%
LK Verden	1.147	71,9%	21,5%	13,8%	23,5%
LK Wesermarsch	1.095	68,7%	12,1%	10,4%	16,8%
Summe Landkreise (ZVBN)	7.344	75,1%	15,3%	8,2%	16,4%
LK Cuxhaven	915	77,8%	11,6%	7,5%	9,5%
LK Rotenburg	836	71,9%	14,7%	6,7%	14,2%
Summe assoz. GK	1.751	75,0%	13,1%	7,1%	11,8%

Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 07.03.2022)

Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den kreisfreien Städten stellt dies kein Problem dar, wohingegen in den Landkreisen ungefähr jede vierte Haltestelle keine befestigte Wartefläche hat.

Neben den Bodenindikatoren für Blinde und sehbehinderte Menschen, ist ein erhöhter Bordstein die wesentliche Voraussetzung für Barrierefreiheit. Im VBN werden mindestens 18cm als erforderlich angesehen. Je nach Ausbaustandard und eingesetzter Fahrzeugflotte werden im Idealfall bis zu 22cm hohe Bordsteine vorgesehen, um eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Zwischen den kreisfreien Städten gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. Die niedrige Quote der entsprechend ausgestatteten Haltestellen in Bremen ist damit zu begründen, dass bei der BSAG die Barrierefreiheit für Personen im Rollstuhl fahrzeugseitig über einen Lift sichergestellt wird. Ein selbständiges Ein- und Aussteigen für andere mobilitätseingeschränkte Personen ohne Hilfe kann damit jedoch nicht gewährleistet werden. Und auch unter den Landkreisen unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt ist nicht mehr als jeder siebte Haltestellenmast mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Hinsichtlich der Ausstattung von Haltestellen mit taktilen Elementen ist immer der konkrete Einzelfall zu prüfen. Mit Blick auf die vorliegenden Daten zum Ausbauzustand ist jedoch ein hoher Nachholbedarf bei der Ausstattung der Haltestellen festzuhalten.

4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr

4.1 Betrieb und Pünktlichkeit

In Abstimmung mit den Aufgabenträgern für den SPNV (LNVG, Land Bremen) liefern die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) die Daten zur betrieblichen Qualität. Für alle Linien, die das VBN-Gebiet durchfahren (Abbildung 18), werden die Daten für Messstellen des gesamten Streckenverlaufs berücksichtigt, also auch Messstellen aus Gebieten außerhalb des VBN. Die Anzahl der Messstellen unterscheidet sich je nach Linie.



Abbildung 18: Übersicht SPNV im VBN

Abbildung 19 stellt die Pünktlichkeit bei der Abfahrt an den Messstellen dar. Im Expresskruz haben etwas mehr als 90% der Abfahrten mit einer maximalen Verspätung von fünf Minuten stattgefunden. Im Vergleich zum Jahr 2020 hat sich die Pünktlichkeit nur geringfügig verschlechtert. Die Linien des Weser-Taktes sind im

Vergleich zum Jahr 2020 unpünktlicher abgefahren. Nach Werten von mehr als 90% im Jahr 2020 sind 2021 etwas weniger als 90% der Abfahrten mit maximal fünf Minuten Verspätung abgefahren. Im Netz der Regio-S-Bahn haben sich die Werte 2021 geringfügig verschlechtert. Es wurden aber weiterhin über 90% der Fahrten mit einer Abfahrtsverspätung von maximal fünf Minuten durchgeführt. Im Weser-Ems-Netz gab es weiterhin nur Werte von maximal 90%, teils mit deutlicher Verbesserung zum Vorjahr. Die Pünktlichkeit der einzelnen Linien ist von verschiedenen Faktoren abhängig. In der jüngeren Vergangenheit ist insbesondere die rege Bautätigkeit auf einzelnen Streckenabschnitten als verspätungsverursachender Faktor zu nennen. Problematisch sind aber auch die begrenzten Trassenkapazitäten bzw. Trassenkonflikte durch eingeleigte Strecken oder überbelegte Streckenabschnitte.

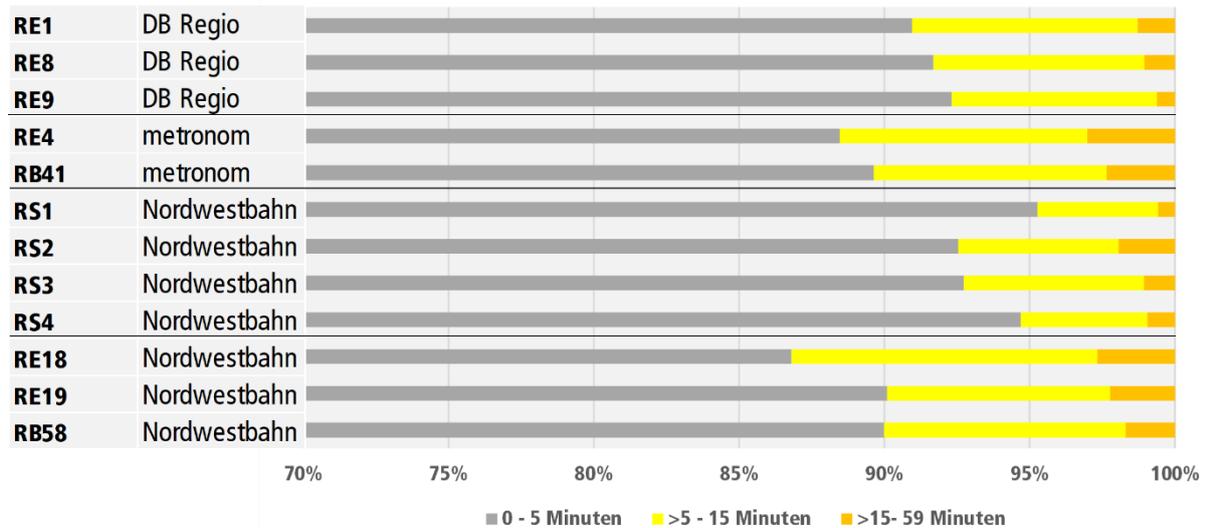


Abbildung 19: Pünktlichkeit der Zugabfahrten der Linien mit Streckenabschnitten im VBN

Gibt es Probleme bei der Abfahrtspünktlichkeit, ziehen sich Verspätungen bis zur Ankunft durch und werden meist etwas größer. Dies wird in Abbildung 20 deutlich. In allen Netzen werden bei der Ankunftspünktlichkeit schlechtere Werte als bei der Abfahrtspünktlichkeit erreicht. Auffällig sind die Linien des Weser-Ems-Netzes. Diese werden durch die intensive Bautätigkeit im Rahmen des Ausbaus der Strecke Oldenburg-Wilhelmshaven zur Anbindung des Jade-Weser-Ports beeinträchtigt.

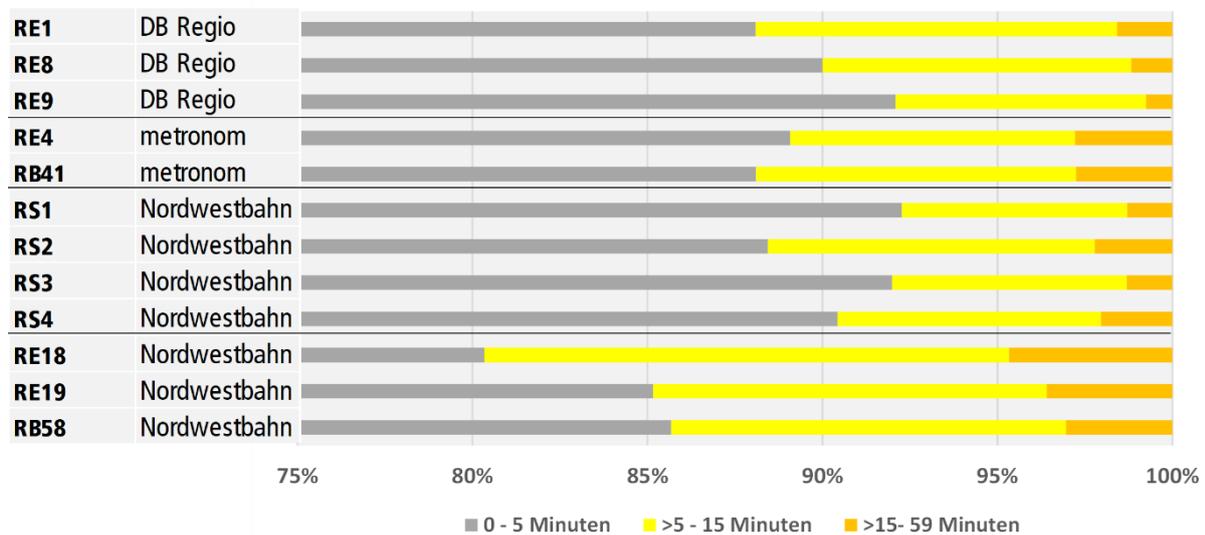


Abbildung 20: Pünktlichkeit der Zugankünfte der Linien mit Streckenabschnitten im VBN

4.2 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitätsuntersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.⁵ Ferner erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet.

4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

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

Die Grundidee der Qualitätskontrollen an den Stationen ist eine unabhängige Betrachtung des Zustands aus Fahrgastsicht. 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 bewertet. Die Erhebungsergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, da sie auf Basis einer einmaligen Begehung und Aufnahme der Stationen basieren. Die Ergebnisse werden in Tabelle 4 zusammengefasst.

	Anzahl der Stationen *	Bewertung 2013	Bewertung 2015	Bewertung 2017	Bewertung 2019	Bewertung 2021
DB Station & Service AG / BM Bremen	16	2,83	2,75	2,75	3,00	2,94
Farge-Vegesacker Eisenbahn GmbH	7	1,81	1,57	1,29	2,29	1,86
alle Stationen im Land Bremen	23	2,52	2,39	2,3	2,78	2,61
DB Station & Service AG / BM Bremen	36	2,88	2,74	2,79	2,75	2,94
DB Station & Service AG / BM Osnabrück	23	3,11	2,82	2,70	2,59	2,52
DB Station & Service AG / BM Hannover	1	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH	4	2,00	1,75	2,50	1,75	2,00
alle Stationen in Niedersachsen	64	2,88	2,71	2,75	2,63	2,73

Tabelle 4: Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland

In der Gesamtbewertung vieler Stationen in Bremen ist über die vergangenen Jahre ein leichter Abwärtstrend zu beobachten gewesen, der im Jahr 2021 gestoppt werden konnte. Es waren sogar wieder geringfügige Verbesserungen sichtbar. Bei den niedersächsischen Stationen schwankt die Bewertung geringfügig, ein eindeutiger Trend ist nicht erkennbar.

⁵ Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.

4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN

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

Von den insgesamt 87 Bahnhöfen und Stationen im VBN befinden sich 23 im Land Bremen und 64 im niedersächsischen Teil des VBN. Fast 90% der Stationen sind bereits barrierefrei ausgebaut (siehe Tabelle 5). Im Land Bremen sind die Stationen Hemelingen, Neustadt und Sebaldsbrück noch nicht oder nur eingeschränkt barrierefrei zugänglich. Der barrierefreie Um- und Ausbau ist für die nächsten Jahre vorgesehen. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll aufgelassen und durch die Station Föhrenstraße ersetzt werden. Im niedersächsischen Verbundgebiet besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Augustfehn, Barrien, Bramstedt, Dreye, Heidkrug, Lemförde und Westerstede-Ocholt. Im Jahr 2022 finden Arbeiten in Augustfehn und Heidkrug statt, es folgen die Bahnhöfe in Lemförde und Westerstede-Ocholt. 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	Anzahl	%
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	57	89%
Summe	87	77	89%

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 2021 erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2021 auf die Problemkategorien.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbus- verkehr	Regionalbus- verkehr	SPNV	VBN allgemein
Betrieb	16%	14%	23%	46%	1%
Erschließung/Angebot	3%	3%	3%	3%	1%
Fahrgastinformation	9%	7%	6%	9%	55%
Fahrplan/Anschlüsse	1%	1%	2%	4%	0%
Fahrzeuge	6%	7%	1%	4%	0%
Haltestellen/Stationen	3%	4%	1%	3%	0%
Personal	53%	55%	61%	15%	3%
Service-/Verkaufsstellen	5%	5%	1%	7%	20%
Sicherheit	0%	0%	1%	3%	0%
Tarif	2%	1%	1%	0%	14%
Sonstiges	1%	1%	1%	4%	6%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%

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. Weitaus seltener, aber mit nennenswerten Anteilen, kommen Beschwerden aus der Kategorie Betrieb vor (u.a. Pünktlichkeit, Verfrühung, Anschlüsse). Letztere ist im **SPNV** die Kategorie mit den meisten Beschwerden. Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit der Zuständigkeit für den FahrPlaner und weitere Elemente der Fahrgastinformation wird in erster Linie auch zu diesen Punkten kontaktiert. Des Weiteren gibt es höhere Beschwerdeanteile in den Bereichen Service-/Verkaufseinrichtungen und Tarif.

6 VBN-Mobilitätsgarantie

Zum 01.04.2021 wurde die neue VBN-Mobilitätsgarantie eingeführt. Die 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.

Im Laufe des Jahres 2021 wurden etwa 2.000 Garantiefälle bearbeitet. Davon waren fast 1.800 Fälle berechtigt, etwa 100 weitere Fälle wurden aus Kulanz berechtigt. Die Auszahlungssumme betrug etwa 7.600 Euro. Darüber hinaus kann die Inanspruchnahme wie folgt beschrieben werden:

- In etwa 80% der Fälle waren verspätete Fahrten des SPNV ursächlich für den Garantieanspruch.
- Fast 90% aller Fälle wurden von Fahrgästen mit Zeitkarten (MIA, JobTicket, MonatsTicket; auch Schüler) eingereicht.
- Die Taxikostenerstattung hat eine untergeordnete Rolle gespielt.

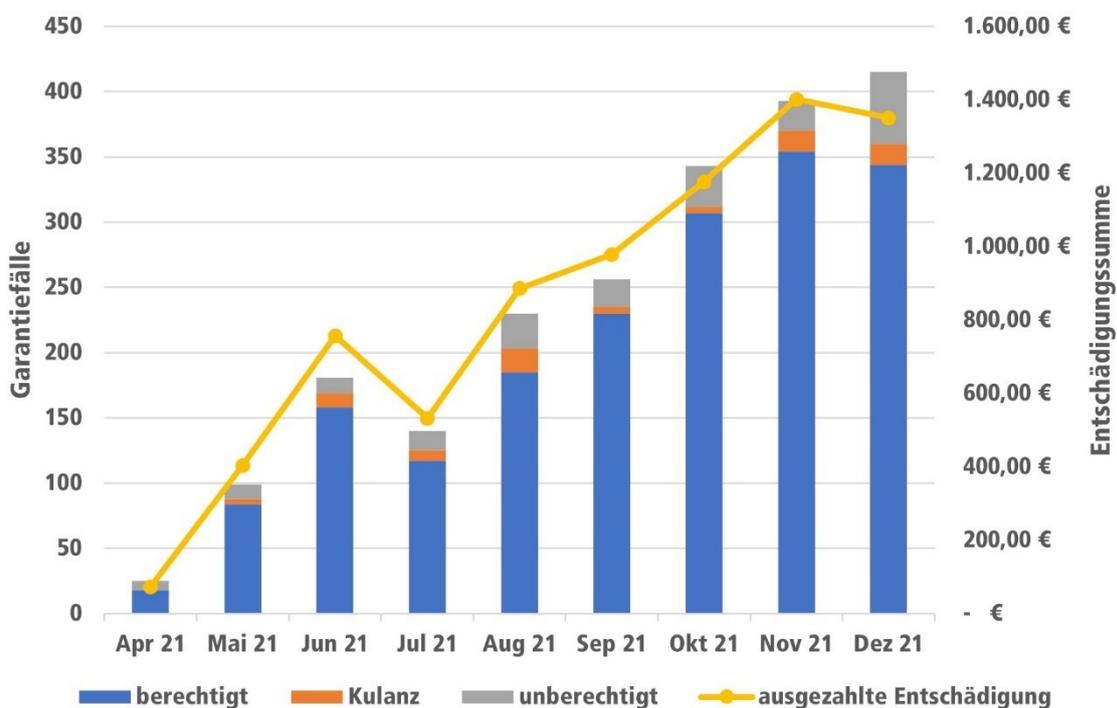


Abbildung 21: Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2021

Die Einführung der VBN-Mobilitätsgarantie erfolgte mit wenigen Marketingmaßnahmen im Rahmen eines „stillen Starts“. Die Bekanntheit und Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie entwickelten sich im ersten Jahr langsam, aber stetig. Beeinflusst wurde diese Entwicklung auch durch die Corona-Pandemie, während der weniger Fahrgäste als üblich unterwegs waren und Verspätungen aufgrund des geringeren Verkehrsaufkommens seltener vorkamen.

7 Kundenzufriedenheit

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt im VBN im Rahmen einer nationalen Erhebung, die durch das Marktforschungsunternehmen KANTAR TNS durchgeführt wird. Seit 1998 kann auf diese Weise die regionale Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN mit der Zufriedenheit in vielen weiteren Verkehrsverbänden in Deutschland verglichen werden. Das Kundenbarometer setzt sich aus den Ergebnissen einer subjektiven Bewertung der Zufriedenheit für eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen aus den Bereichen Angebot, Tarif, Verkehrsmittel, Haltestellen und Stationen, Sicherheit sowie Kundenbeziehung zusammen. Insgesamt wurden im Jahr 2021 2.604 Menschen interviewt. Die Befragung fand telefonisch und online statt. Voraussetzung für die Teilnahme ist die ÖPNV-Nutzung (mindestens einmal im vergangenen Jahr). Die Repräsentativität für das gesamte VBN-Gebiet ist über eine Schichtung der Stichprobe nach regionalen Einheiten sichergestellt.

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

7.1 Globalzufriedenheit

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

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

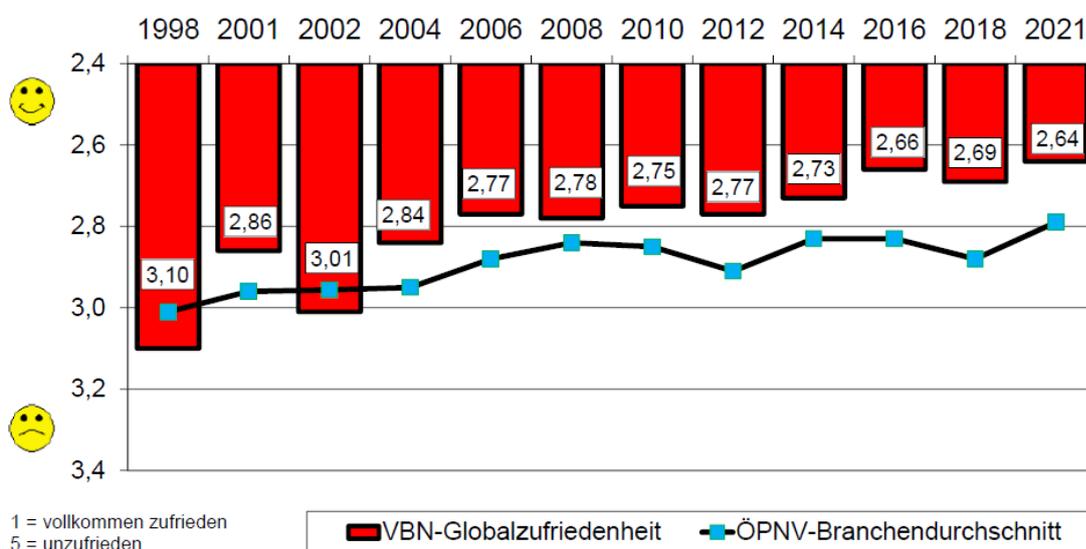


Abbildung 22: Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt

Auf der Betrachtungsebene der Städte und Landkreise im VBN lässt sich die Zufriedenheit differenzierter betrachten. Mit „gut“ wurde 2021 der ÖPNV in den Städten Bremerhaven und Delmenhorst sowie im Landkreis Ammerland von den Kunden bewertet. Eine „eher gute“ Gesamtzufriedenheit wurde in den

Städten Bremen und Oldenburg sowie in den Landkreisen Diepholz, Oldenburg, und Wesermarsch erzielt. „Durchschnittlich“ ist die Gesamtzufriedenheit in den Landkreisen Osterholz und Verden.

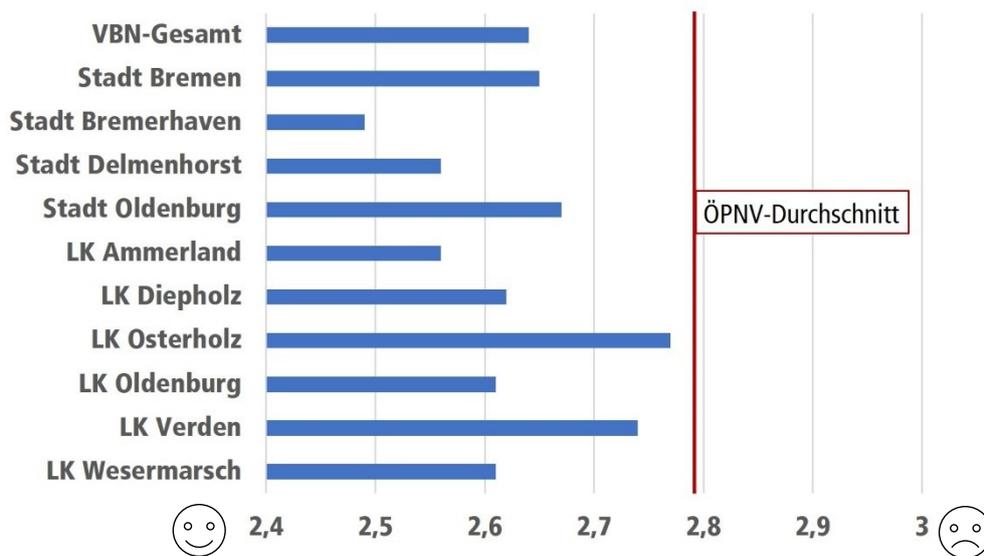


Abbildung 23: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN

Eine weitere Betrachtungsebene stellen die von den Befragten genutzten Hauptverkehrsmittel dar. Werden Straßenbahn und Stadtbus noch „gut“ bewertet, liegen Regionalbus, SPNV und IC⁶ mit einer „durchschnittlichen“ oder „eher schlechten“ Bewertung deutlich darunter. Die Bewertungen des Regionalbusses und des SPNV haben sich im Vergleich zu den Kundenbarometerausgaben der vergangenen Jahre deutlich verbessert, wohingegen sich die Bewertung des IC verschlechtert hat.

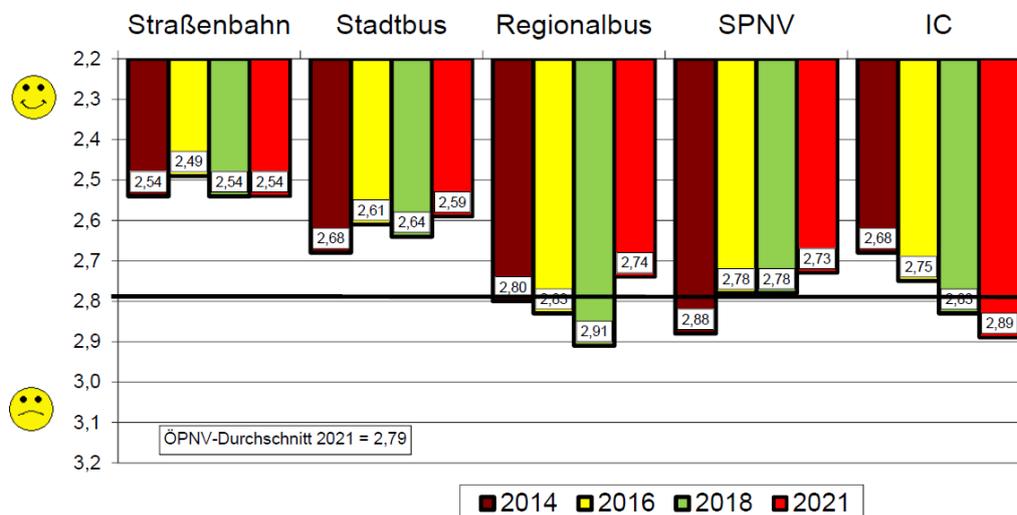


Abbildung 24: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel

Ein umfassender Ergebnisbericht zum Kundenbarometer wurde gesondert veröffentlicht⁷. Darin enthalten sind weitere Differenzierungen der Globalzufriedenheit nach Altersgruppen, Geschlecht und Berufsgruppen, nach Nutzergruppen (Zeitkarte, Bartarif) sowie Nutzungsintensitäten. Darüber hinaus wurde im Rahmen des Kundenbarometers ein Corona-Modul mit Fragen zur ÖPNV-Nutzungshäufigkeit, zur Verkehrsmittelwahl und anderen coronaspezifischen Themen bearbeitet. Hierzu wird ebenfalls auf die Detailberichte verwiesen.

⁶ Die IC-Nutzung zwischen Bremen und Augustfehn ist zum VBN-Tarif möglich.

⁷ Veröffentlicht unter <https://zvpn.de/bibliothek/>

7.2 Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen

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

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

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

Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf

8 Ausblick

Mit dem vorliegenden Bericht wurde ein breites Themenspektrum behandelt und unterschiedlichste Aspekte der Qualität im ÖPNV beleuchtet. Es zeigt sich, dass das Qualitätsmanagement im VBN eine gute Mischung verschiedener Instrumente zur Bewertung der Qualität beinhaltet. Testergebnisse für objektiv messbare Kriterien können mit den Ergebnissen des Kundenbarometers verglichen werden. Damit erhält der Qualitätsbericht auch eine subjektive Komponente. Auch wenn die dargestellten Testergebnisse einen gemischten Eindruck hinterlassen, die objektiv messbare Qualität ist für große Teile der Menschen im VBN-Land gut. Das Kundenbarometer gibt zwar Hinweise auf die Kundenzufriedenheit im VBN, es lässt sich jedoch kein direkter Zusammenhang zwischen den Testergebnissen in einem Linienbündel und der Kundenzufriedenheit herstellen. Um diese Lücke zu schließen, wurde mit dem Beschluss des Konzepts „Qualitätsmanagement im VBN“ bereits Prüfaufträge beschlossen. Die Durchführung des Prüfauftrages für Kundenzufriedenheitsbefragungen ist für 2022 geplant. Inwiefern zukünftige Qualitätsberichte mit Ergebnissen aus Kundenzufriedenheitsbefragungen ergänzt werden, ist Bestandteil des Prüfauftrages.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	4
Abbildung 3: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	6
Abbildung 4: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr	7
Abbildung 5: Verfügbarkeit von Echtzeit in den Bedienungsebenen 1+2	8
Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeit in der Bedienungsebene 3	8
Abbildung 7: Qualität der Fahrzeug-Außeninformation im Regionalbusverkehr	10
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 Qualitätstests in Fahrzeugen	15
Abbildung 13: Korrektheit des Haltestellennamens	17
Abbildung 14: Erfüllungsgrad Tarifzonenummern auf Haltestellenschildern	17
Abbildung 15: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN	18
Abbildung 16: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr	18
Abbildung 17: Sauberkeit an Haltestellen (Gesamtwert)	19
Abbildung 18: Übersicht SPNV im VBN	21
Abbildung 19: Pünktlichkeit der Zugabfahrten der Linien mit Streckenabschnitten im VBN	22
Abbildung 20: Pünktlichkeit der Zugankünfte der Linien mit Streckenabschnitten im VBN	22
Abbildung 21: Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen 2021	26
Abbildung 22: Globalzufriedenheit mit dem VBN insgesamt	27
Abbildung 23: Globalzufriedenheit in Städten und Landkreisen im VBN	28
Abbildung 24: Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel	28

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: 07.03.2022)	20
Tabelle 4: Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland	23
Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN	24
Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien	25
Tabelle 7: Leistungsmerkmale mit besonderem Handlungsbedarf	29

Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

A

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

B

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

D

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

E

Erixx	erixx GmbH
EVB	Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen

G

Gebken & Gerdes	Gebken & Gerdes Verkehrs- und Reiseunternehmen GmbH
Gerdes	Gerdes-Reisen

H

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

K

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

L

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

Anlagen

Qualitätsmanagement im VBN - Wertungskriterien 2021				
Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbarometer	... Vertragscontrolling	
Fahrplanstreue				
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	
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	
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	
Fahrzeug - Sauberkeit und Schadensfreiheit				
Sauberkeit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadensfreiheit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadensfreiheit 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 Fahrscheindrucker	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Funktionsfähigkeit Entwerder	-	-	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/Liniennetzübersicht (wenn Vitrine vorhanden)	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Weitere Linieninformationen/Schild	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Dynamische Fahrgastinformation	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Fahrgastunterstand	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Sitzgelegenheiten	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Wartebereich und Mülleimer	-	-	alle Bereiche	

Anlage 1: Kriterien bei den Qualitätstests