

# Qualitätsbarometer 2015

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

März 2016

---

## Zusammenfassung

### Hintergrund

Im Jahre 2011 wurde von den Gremien von VBN und ZVBN das Konzept zum Qualitätsmanagement im VBN beschlossen. Ein Kernelement sind Qualitätstests auf zu Beginn des Jahres festgelegten Linien. Dabei werden Haltestellen, Fahrzeuge, die Fahrplantreue und seit 2015 die Echtzeitinformation überprüft. Die Ergebnisse werden mit den getesteten Verkehrsunternehmen und den jeweiligen Gebietskörperschaften im Rahmen von Qualitätsgesprächen erörtert.

Zur Beschreibung der Qualität im VBN werden ferner Auswertungen aus dem Haltestellen- und Beschwerdemanagement sowie Kundenzufriedenheitsanalysen herangezogen. Außerdem werden Ergebnisse zu wichtigen Qualitätselementen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) dargestellt. Ergänzt und abgerundet wird das Qualitätsbarometer durch die Beschreibung weiterer Aktivitäten von Verkehrsunternehmen.

### Ergebnisse 2015

#### Qualitätstests Stadtverkehr 2014/2015

Bei den getesteten Stadtverkehren der kreisfreien Städte im VBN gibt es insgesamt eine Zielerreichung von 98,5%. Hervorragende Ergebnisse wurden in den Kategorien „Fahrzeug – Ausstattung“ bzw. „Fahrplantreue“ mit durchschnittlich jeweils 100% erzielt. Auch in den weiteren Kategorien wurden sehr gute

Durchschnittswerte erzielt – so liegt der niedrigste Wert bei 96,4% (Fahrzeug – Innenzustand).

#### Qualitätstests Regionalbusverkehr 2015

Im Regionalbusverkehr wird bei insgesamt 13 getesteten Linien der Bedienungsebene 1 und 2 sowie dem regionalen Stadtverkehr eine durchschnittliche Zielerreichung von 91,5% festgestellt<sup>1</sup>. Dabei hat die Linie S35 von Gerdes als beste Linie einen Wert von 98,4% erreicht. Die schwächste Linie im Rahmen der Qualitätstests ist die Linie 745 vom Weser-Ems-Bus mit 84,4%.

Bei insgesamt 15 getesteten Linien der Bedienungsebene 3, für die ein etwas reduzierter Testumfang ausgewertet wird, liegt die durchschnittliche Zielerreichung bei 89,1%. Die Ergebnisse reichen von 96,8% (Linie 177/Buspunkt Diehl) bis hin zu 75,5% (Linie 721/Weser-Ems-Bus).

Im Regionalbusverkehr besteht der größte Handlungsbedarf nach wie vor in der Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“. Mit einer durchschnittlichen Zielerreichung von 68,3% bzw. 74% gibt es hier deutliches Steigerungspotential. Demgegenüber stehen gute Ergebnisse beim „Fahrzeug - Innenzustand“ mit 96,8% bzw. 97,1%. Auch bei der sehr wichtigen Kategorie „Fahrplantreue“ wurden sowohl in der Bedienungsebene 1 und 2 mit 99,7% als auch in der Bedienungsebene 3 mit 98,1% sehr gute Werte erreicht.

---

<sup>1</sup> siehe Anlage 3: Konzept des differenzierten Liniennetzes

### Infrastruktur an Haltestellen

Die Hälfte aller Haltestellen im Verbundgebiet - ohne die assoziierten Gemeinden - ist mit einem Fahrgastunterstand ausgestattet. Ein barrierefreier ÖPNV wird insbesondere durch einen erhöhten Bordstein gewährleistet. Durch ihn wird die Stufe in das Fahrzeug reduziert und gleichzeitig der Einsatz einer fahrzeuggebundenen Rampe möglich. Im Verbundgebiet haben etwa 21% der Haltestellen eine geeignete Bordsteinhöhe von mindestens 15 cm.

### Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Gemittelt über alle gemessenen Abfahrten der einbezogenen SPNV-Linien erfolgten knapp 93% der Abfahrten innerhalb von 0 bis 5 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit, 1,4% über 15 Minuten später.

Von den SPNV-Stationen im VBN verfügen nach mehreren Ausbauprogrammen 74% über barrierefrei erreichbare Bahnsteige (Vorjahr: 65%). Untersuchungen zur Qualität der Stationen im niedersächsischen Verbundgebiet ergaben im Vergleich zur Erhebung 2013 als Gesamtnote eine leicht verbesserte 2,71 und im Land Bremen eine nahezu unveränderte 2,39 im Vergleich zum Vorjahr.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Die Benotung erfolgt in Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft)

### Kundenanliegen

Die Auswertung der Kundenanliegen für das Jahr 2015 auf Grundlage des webbasierten KMI (Kunden-Management-Instrumentarium) ergab auf Unternehmensseite wie im Vorjahr die meisten Beschwerden in den Kategorien Personal und Betrieb. Für den VBN allgemein waren die meisten Kundenanliegen in den Kategorien Tarif und Fahrgastinformation zu verzeichnen.

### Kundenzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit im VBN wurde im Rahmen des Kundenbarometers 2014 besser bewertet als im deutschen ÖPNV-Durchschnitt. In den Jahren 1998 bis 2014 ist eine insgesamt positive Entwicklung der Globalzufriedenheit festzustellen. Mit Ausnahme der Pünktlichkeit sowie der Anschlüsse sind die übrigen im Qualitätsbarometer betrachteten Leistungsmerkmale im VBN weiterhin vergleichsweise überdurchschnittlich. Das Kundenbarometer wird im Laufe des Jahres 2016 erneut erhoben.

### Weitere Aktivitäten

Bei verschiedenen Projekten, wie z. B. in der Mobilitätserziehung, im Marketing zur Gewinnung von Neukunden und für Bestandskunden, wurden auch 2015 über das Tagesgeschäft hinausgehende Leistungen von Verkehrsunternehmen erbracht. Diese weiteren Aktivitäten tragen ebenfalls zur Qualitätssteigerung im VBN bei.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Qualitätstests</b> .....	<b>9</b>
2.1    Methodik der Qualitätstests .....	9
2.1.1    Prüfkriterien .....	9
2.1.2    Prüfumfang .....	9
2.1.3    Stichprobe .....	10
2.1.4    Qualitätsgespräch .....	10
2.2    Ergebnisse Stadtverkehr .....	11
2.2.1    Haltestelle – Information .....	11
2.2.2    Fahrzeug – Ausstattung .....	14
2.2.3    Fahrzeug – Innenzustand .....	15
2.2.4    Fahrzeug – Außeninformation .....	17
2.2.5    Fahrzeug – Inneninformation .....	19
2.2.6    Fahrplantreue.....	21
2.2.7    Zusammenfassung .....	24
2.2.8    Echtzeit-Informationen im Stadtverkehr.....	26

2.3	Ergebnisse Regionalbusverkehr .....	28
2.3.1	Haltestelle – Information .....	29
2.3.2	Fahrzeug – Ausstattung .....	33
2.3.3	Fahrzeug – Innenzustand .....	35
2.3.4	Fahrzeug – Außeninformation .....	38
2.3.5	Fahrzeug – Inneninformation .....	41
2.3.6	Fahrplentreue .....	44
2.3.7	Zusammenfassung .....	51
2.3.8	Echtzeit-Informationen im Regionalbusverkehr .....	57
<b>3</b>	<b>Infrastruktur an Haltestellen .....</b>	<b>58</b>
<b>4</b>	<b>Schienepersonennahverkehr .....</b>	<b>60</b>
4.1	Betrieb .....	60
4.1.1	Pünktlichkeit .....	60
4.1.2	Zugausfälle .....	63
4.2	Stationen .....	65
4.2.1	Barrierefreier Ausbau von Stationen im VBN .....	65
4.2.2	Qualitätskontrolle der Bahnstationen im VBN .....	67
<b>5</b>	<b>Kundenanliegen .....</b>	<b>70</b>

<b>6 Kundenzufriedenheit .....</b>	<b>72</b>
<b>7 Weitere Aktivitäten .....</b>	<b>81</b>
7.1 Verkehrsangebot .....	81
7.2 Mobilitätserziehung.....	81
7.3 Service.....	81
7.4 Umweltschutz.....	82
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>86</b>
<b>Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis.....</b>	<b>88</b>
<b>Anlage 1 Prüfkriterien 2015 .....</b>	<b>92</b>
<b>Anlage 2 Testlinien 2015 im Regionalbusverkehr .....</b>	<b>93</b>
<b>Anlage 3 Konzept des differenzierten Liniennetzes .....</b>	<b>94</b>
<b>Anlage 4 Aktualisierung der Haltestellendaten für das Haltestellen-Informationssystem bis Ende 2015 .....</b>	<b>95</b>

Hrsg.: Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN) und

Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)

Stand: März 2016

## 1 Einleitung

Seit 2005 entwickeln VBN GmbH und ZVBN gemeinsam ein Verfahren zur Qualitätssicherung, das im Jahr 2007 mit der Durchführung von Qualitätstests zur praktischen Anwendung gebracht wurde. Weitere Elemente des Qualitätssicherungssystems sind von Beginn an die Kundengarantien im VBN, das Kundenbarometer sowie die Auswertung des Beschwerdemanagements.

Im Frühjahr 2011 wurde von den Verbundgremien das Qualitätsmanagement im VBN beschlossen. Zentrale Zielsetzung des Qualitätsmanagements ist die Sicherstellung und Verbesserung der Qualität des ÖPNV. Die konsequente Umsetzung der vorhandenen Qualitätskonzepte im VBN (insbesondere Haltestellen und Fahrzeuge im straßengebundenen ÖPNV<sup>3</sup>) ist eine Grundvoraussetzung, um dieses Ziel zu erreichen. Dabei kommen verschiedene Bestandteile zur Qualitätssicherung und –steuerung zur Anwendung (Abbildung 1).

Das Qualitätsbarometer als Kernbestandteil im Qualitätsmanagement wurde für 2012 erstmals veröffentlicht und umfasste zunächst hauptsächlich den straßengebundenen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). In den vergangenen Jahren wurde darüber hinaus die Aussagekraft bezogen auf die Qualität im SPNV verbessert. Waren anfangs nur wenige Aussagen hinsichtlich der Qualität von SPNV-Stationen sowie im Kapitel Kundenzufriedenheit zu finden, sind mit dem Qualitätsbarometer 2014 weitere Kriterien zur Pünktlichkeit im

SPNV und zu Zugausfällen ausgewertet worden, deren Datenbasis aus vertraglichen Regelungen mit den SPNV-Aufgabenträgern stammt. Die Darstellungsweise hat sich bewährt und wird im Qualitätsbarometer 2015 übernommen.

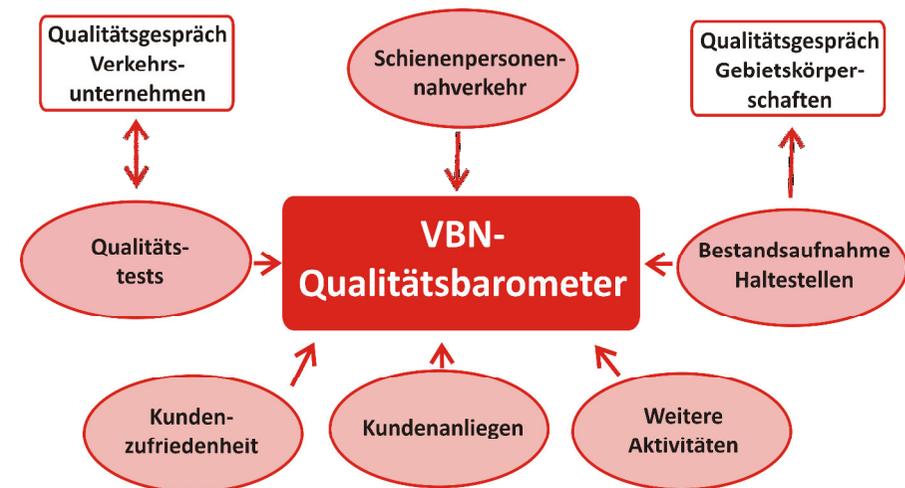


Abbildung 1 Bestandteile des Qualitätsmanagements im VBN

<sup>3</sup> Die Qualitätskonzepte können auf den Webseiten von VBN und ZVBN eingesehen und heruntergeladen werden.

## 2 Qualitätstests

Qualitätstests sind ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements im VBN. Auf Grundlage der Testergebnisse finden zunächst Qualitätsgespräche mit den jeweiligen Unternehmen sowie den betroffenen Städten und Landkreisen statt. Die Ergebnisse stellen ferner das Rückgrat des VBN-Qualitätsbarometers dar.

### 2.1 Methodik der Qualitätstests

#### 2.1.1 Prüfkriterien

Die Kriterien sind verschiedenen Kategorien in den Bereichen Haltestelle, Fahrzeug und Fahrplentreue zugeordnet. Mit dem Ausbau der Echtzeitinformation im VBN wächst zudem der Bedarf, die Qualität der Informationen zu prüfen und Hinweise für die Weiterentwicklung zu geben.

Bei allen Prüfkriterien wird unterschieden zwischen denen, die für das Qualitätsbarometer relevant sind sowie Kriterien, die nicht in das Qualitätsbarometer einfließen, sondern im Qualitätsgespräch thematisiert werden. In Anlage 1 findet sich eine Übersicht aller Kriterien, die in 2015 erhoben wurden.

Bei der Auswertung der Prüfkriterien für das Qualitätsbarometer wird nach Bedienungsebenen differenziert. Für die Stadtnetze und die Regionalbuslinien der Bedienungsebene 1 und 2 fließen mehr Kriterien in das Qualitätsbarometer ein als für die Linien der Bedienungsebene 3.

Darüber hinaus werden die Prüfkriterien hinsichtlich ihrer Relevanz unterschiedlich gewichtet. Aus Sicht der Fahrgäste besonders relevante Kriterien werden doppelt gewichtet, wohingegen alle anderen Kriterien einfach gewichtet in den Kategorienwert einfließen.

Alle Werte werden als Prozentpunkte angegeben, woraus sich die Zielerreichung der Qualitätsanforderungen innerhalb einer Kategorie ableiten lässt. Ein Wert von 100% bedeutet demnach, dass die Anforderungen vollständig erfüllt werden.

Von dieser Systematik abweichend wird in der Kategorie Fahrplentreue die durchschnittliche Abfahrtsverspätung behandelt. Dieses Kriterium wird in Minuten gemessen und ebenso als Vergleichswert im Qualitätsbarometer dargestellt.

Alle Prüfkriterien der Kategorien Haltestelle und Fahrzeug basieren auf Anforderungen der Qualitätskonzepte. In den Qualitätstests werden derzeit lediglich diejenigen Bestandteile untersucht, die in der Verantwortung der Verkehrsunternehmen liegen.

#### 2.1.2 Prüfumfang

Innerhalb eines Jahres werden mindestens 20% aller Linien der Bedienungsebene 1 und 2 sowie regionaler Stadtverkehre (BE 1 und 2) sowie mindestens 5% aller Linien der Bedienungsebene 3 (BE 3) getestet. Die Tests werden gleichmäßig auf die Unternehmen bzw. auf den Verbundraum verteilt, so dass

möglichst in jedem der 15 Linienbündel in den Landkreisen mindestens eine Linie der Bedienungsebene 1 und 2 sowie eine Linie der Bedienungsebene 3 erhoben wird. Eine getestete Linie wird frühestens nach zwei Jahren wieder in den Test einbezogen. Ergänzend werden Tests im Bereich der assoziierten Gemeinden durchgeführt.<sup>4</sup> Die Überprüfung der Stadtnetze (Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg) erfolgt alternierend alle zwei Jahre.

Die Unternehmen werden jeweils zu Jahresbeginn über die bevorstehenden Qualitätstests informiert. Dabei werden zwar die jeweiligen Linien genannt, jedoch ohne Angabe des Testzeitraumes oder der zu erhebenden Fahrten.

Eine grafische Übersicht der Testlinien 2015 findet sich in Anlage 2.

### 2.1.3 Stichprobe

Die Anzahl der Testfahrten je Linie wird differenziert nach Bedienungsebenen. Im Regionalbusverkehr der Bedienungsebene 1 und 2 finden jeweils 30 Fahrten statt, bei Linien der Bedienungsebene 3 sind es 15 Fahrten. In Abhängigkeit von der Größe des Netzes wird bei den Stadtverkehren in den kreisfreien Städten die folgende Anzahl an Testfahrten durchgeführt:

- Bremen: 150 Fahrten
- Bremerhaven und Oldenburg: je 75 Fahrten

---

<sup>4</sup> 13 kreisangehörige Gemeinden in den Landkreisen Cuxhaven, Rotenburg und Nienburg sind über einen Assoziierungsvertrag mit dem ZVBN in den Verkehrsverbund integriert.

- Delmenhorst: 50 Fahrten

Die Testfahrten werden sowohl über mehrere Wochen als auch über den Fahrplantage bzw. die Fahrplanwoche verteilt angesetzt. Bei den Stadtverkehren erfolgt zudem eine gleichmäßige Verteilung auf die Netze. Außerdem wird berücksichtigt, dass möglichst viele verschiedene Haltestellen erhoben werden. Die Stichprobe, die bezüglich der Ein- und Ausstiegshaltestellen angestrebt wird, ist mindestens so groß wie die Anzahl der Fahrten.

Im Gegensatz zur Haltestellenstichprobe können bei den Fahrzeugen durchaus Mehrfacherhebungen stattfinden, allerdings wird kein Fahrzeug öfter als zweimal am selben Tag getestet.

### 2.1.4 Qualitätsgespräch

Möglichst zeitnah nach Beendigung der jeweiligen Tests erhält das betreffende Unternehmen die Testergebnisse zur Kenntnis vorab, bevor dann ein gemeinsames Qualitätsgespräch stattfindet. Daran nehmen neben dem getesteten Verkehrsunternehmen Vertreter folgender Institutionen teil: VBN GmbH, ZVBN, betroffene Gebietskörperschaften (Stadt oder Landkreis).

Im Rahmen des Qualitätsgesprächs werden die Ergebnisse der jeweiligen Tests vorgestellt, gemeinsam erörtert und ggf. notwendige Schritte zur Qualitätssteigerung besprochen.

## 2.2 Ergebnisse Stadtverkehr

Bei den Stadtverkehren der kreisfreien Städte werden jeweils alle vier Unternehmen betrachtet. Im Jahr 2015 wurden Qualitätstest in den Stadtverkehren Bremerhaven und Delmenhorst durchgeführt. Aus dem Jahr 2014 liegen die Werte aus Bremen und Oldenburg vor.

Stadtverkehr	Unternehmen	Testzeitraum	Testfahrten
Stadtnetz Delmenhorst	<b>Delbus GmbH &amp; Co. KG (Delbus)</b>	Jan - Mai 2015	50
Stadtnetz Bremerhaven	<b>Verkehrsgesellschaft Bremerhaven AG (BremerhavenBus)</b>	Mai - Okt 2015	75
Stadtnetz Bremen	<b>Bremer Straßenbahn AG (BSAG)</b>	Aug - Nov 2014	150
Stadtnetz Oldenburg	<b>Verkehr und Wasser GmbH (VWG)</b>	Jan - Sep 2014	75

Tabelle 1 Qualitätstests 2014/2015 – Stadtverkehr

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse dieser Qualitätstests je Kategorie einander vergleichend gegenüber gestellt.

### 2.2.1 Haltestelle – Information

Die Kriterien gemäß Tabelle 2 werden im Rahmen der Tests auf Vorhandensein sowie auf Richtigkeit überprüft, so dass bspw. sowohl ein nicht vorhandenes Linienziel als auch ein falsches Ziel als Mangel gewertet wird.

Abbildung 2 zeigt ein korrekt beschriftetes Haltestellenschild.



Die Gültigkeit des Aushangfahrplans wird anhand der abgebildeten Fahrten bewertet und nicht an einem ggf. abgedruckten Datum festgemacht, sofern dieses nicht länger als 24 Monate zurückliegt. Gültige Fahrpläne werden somit nur bis zu einem Alter von maximal 24 Monaten positiv gewertet.

Aus Fahrgastsicht stellen ältere Fahrpläne einen Unsicherheitsfaktor dar, ob das entsprechende Fahrtenangebot noch durchgeführt wird. Um Fahrgäste nicht zu irritieren, sollte daher auch bei nicht geänderten Abfahrtszeiten spätestens nach 24 Monaten ein neuer Fahrplan ausgehängt werden.

Abbildung 2 Haltestellenschild

Die Ausstattung der Vitrinen an den Stadtverkehrshaltestellen erfolgt je nach Unternehmen nach eigenem Design (Abbildung 3). Negativ bewertet werden im Rahmen der Qualitätstests bei den Stadtverkehren derzeit ausschließlich leere Vitrinen.



Abbildung 3 Beispiel Vitrinenausstattung im Stadtverkehr

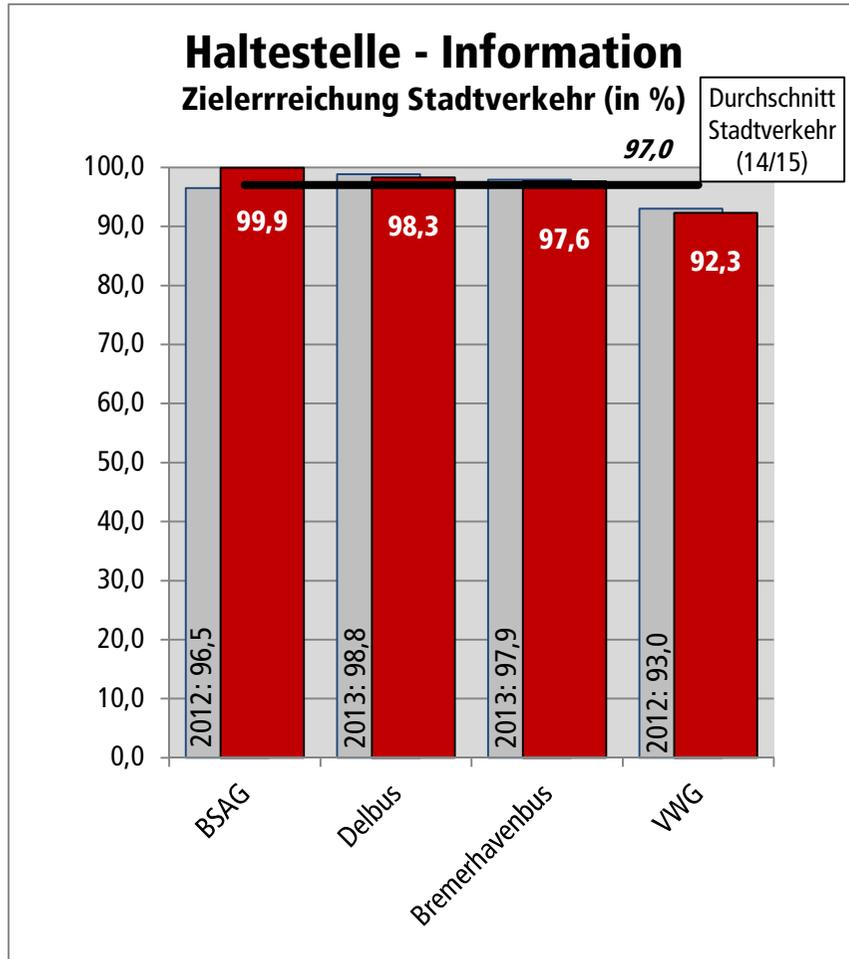


Abbildung 4 Haltestelle – Information (Stadtverkehr)

Prüfkriterien		Gewichtung	Bemerkungen
Schild	Haltestellenname	zweifach	
	Liniennummer	zweifach	alternativ: Anzeige an dynamischer Fahrgastinformation
	Linienziel	zweifach	alternativ: Anzeige an dynamischer Fahrgastinformation
	VBN-Logo	einfach	
	Tarifzone	einfach	
Kein Unternehmenslogo an Schild und Mast		einfach	
Gültiger Aushangfahrplan		zweifach	
Vitrinenausstattung, wenn Vitrine vorhanden		einfach	

Tabelle 2 Prüfkriterien Haltestelle – Information

→ Die Zielerreichung hat in der Kategorie „Haltestelle – Information“ im Vergleich zum Zeitraum 2013/2014 minimal abgenommen. Insgesamt wird mit durchschnittlich 97,0% ein hoher Wert erreicht. Dabei konnte von der BSAG im Rahmen der Tests 2014 mit 99,9% das beste Ergebnis erzielt werden. Bei den Tests 2015 konnten Delbus und BremerhavenBus das hohe Qualitätsniveau des Jahres 2013 bestätigen.

Die meisten der festgestellten Mängel beziehen sich auf die Kriterien Tarifzone und VBN-Logo, auch die Vorgabe „Kein Unternehmenslogo an Schild und Mast“ wurde zum Teil nicht durchgehend eingehalten. Die aus Fahrgastsicht besonders wichtigen und daher doppelt gewichteten Kriterien (Name der Haltestelle, Linie/Ziel sowie gültiger Fahrplan) wiesen dagegen kaum Mängel auf.

### 2.2.2 Fahrzeug – Ausstattung

Bei der Ausstattung der Fahrzeuge werden die in Tabelle 3 enthaltenen Kriterien getestet.

Das Kriterium „Rampe oder Lift“ wird lediglich auf Vorhandensein geprüft. Es kann im Rahmen der Qualitätstests nicht durchgängig geprüft werden, ob die vorgefundene Einstiegshilfe funktionsfähig ist.

Prüfkriterien	Gewichtung	Bemerkungen
Niederflurfahrzeug	zweifach	
Rampe oder Lift vorhanden	zweifach	keine Prüfung der Funktionsfähigkeit
Mehrzweckplatz	zweifach	

Tabelle 3 Prüfkriterien Fahrzeug – Ausstattung

→ Die Kategorie „Fahrzeug – Ausstattung“ hat eine hervorragende Zielerreichung von 100%, die den hohen Erwartungen an einen komfortablen Stadtverkehr gerecht wird.

Bei dieser Kategorie wurden wie auch schon bei den früheren Tests die besten Ergebnisse erzielt.

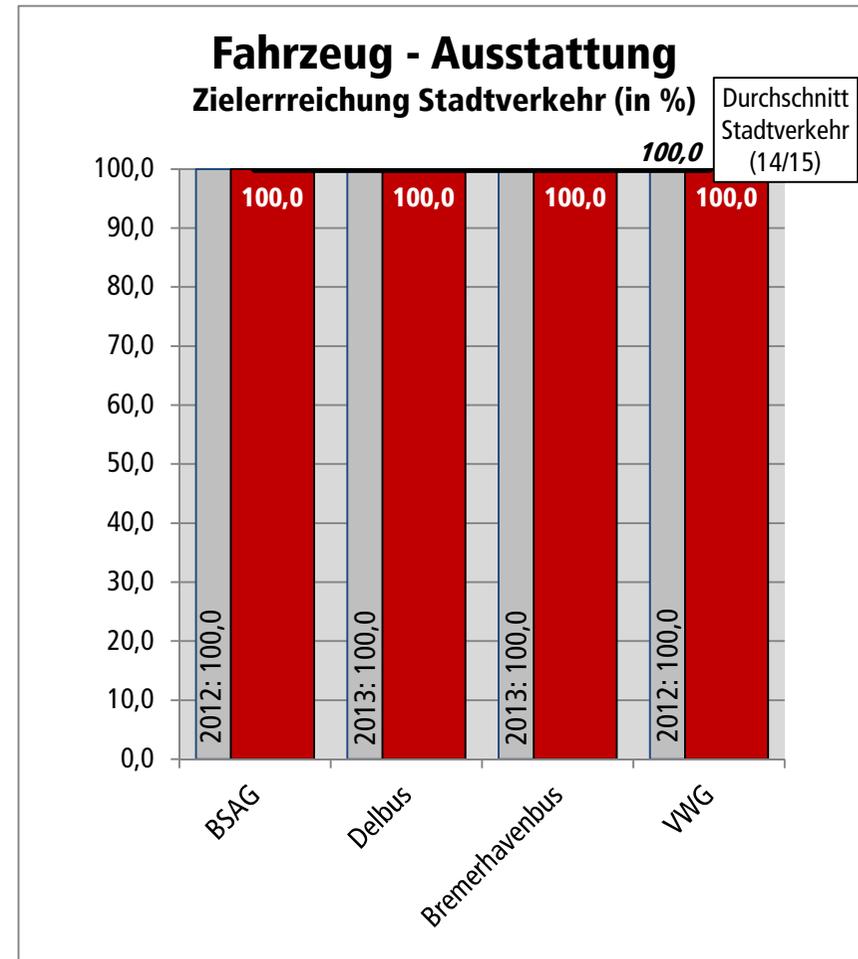


Abbildung 5 Fahrzeug – Ausstattung (Stadtverkehr)

### 2.2.3 Fahrzeug – Innenzustand

Um größtmögliche Objektivität zu gewährleisten, erfolgt die Erhebung des Fahrzeuginnenzustands nach einem festgelegten Erhebungsschema: Als Schaden oder Verschmutzung zählt eine mindestens handtellergroße Fläche. Scratching am Fenster, aufgeschlitzte Sitze, Graffiti oder Schmierereien werden als Schaden gewertet.

Es ist möglich, dass nicht bei jeder Testfahrt das komplette Fahrzeug überprüft werden kann, da Beschädigungen bspw. durch Fahrgäste verdeckt sein können. Auf diese Weise kann es in der Kategorie Fahrzeug – Innenzustand zu unterschiedlichen Ergebnissen für dasselbe Fahrzeug kommen.



Abbildung 6 Beispiel für Schäden an Sitzen

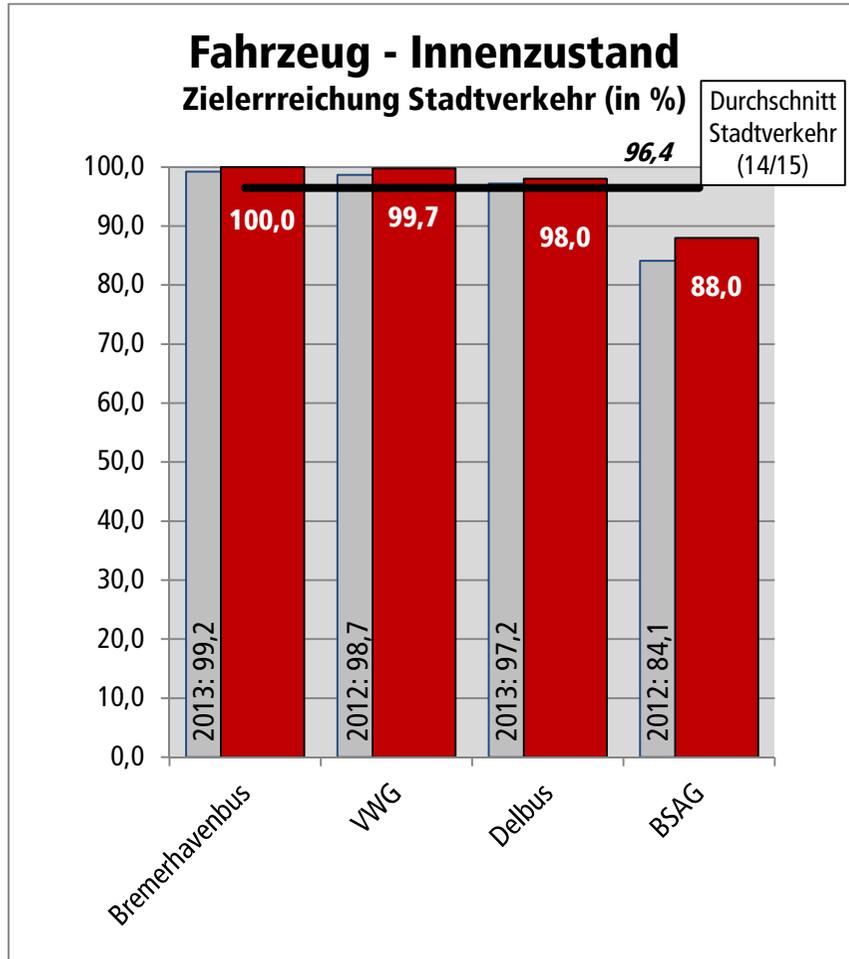


Abbildung 7 Fahrzeug - Innenzustand (Stadtverkehr)

Prüfkriterien	Gewichtung	Bemerkungen
Schadensfreiheit Sitze	einfach	Beschmierte Sitze gelten als Schaden
Sauberkeit Sitze	einfach	
Schadensfreiheit Fenster	einfach	
Sauberkeit Fenster	einfach	
Sauberkeit Fußboden	einfach	

Tabelle 4 Prüfkriterien Fahrzeug - Innenzustand

→ Die durchschnittliche Zielerreichung der Kategorie „Fahrzeug – Innenzustand“ liegt bei 96,4% und damit etwas verbessert im Vergleich zum Zeitraum 2013/2014. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmen in dieser Kategorie sind größer als in anderen Kategorien. Insgesamt wird in dieser Kategorie im Testzeitraum 2014/2015 der schlechteste Durchschnittswert erreicht. Die besten Werte wurden bei BremerhavenBus mit 100,0% erreicht. Alle Unternehmen konnten sich im Vergleich zu den vorherigen Tests verbessern.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass in der Kategorie Fahrzeug – Innenzustand eindeutig die Schäden durch Vandalismus überwiegen (bspw. Scratching an Scheiben, Schmierereien an Sitzrücklehnen). Mangelnde Sauberkeit stellte im Rahmen der Tests ein stark untergeordnetes Problem dar. Lediglich bei der Sauberkeit des Fußbodens wurden Abweichungen von der 100%-Marke festgestellt.

## 2.2.4 Fahrzeug – Außeninformation

Alle Kriterien der Kategorie Fahrzeug – Außeninformation (Tabelle 5) werden auf Vorhandensein sowie auf Richtigkeit überprüft.

Die Erfüllung des Kriteriums „VBN-Farbkopf“ ist gegeben, wenn der Fahrzeugkopf in den RAL-Farben verkehrsrot, -grün, -gelb oder -blau deutlich abgesetzt vom restlichen Fahrzeug ist. Der Farbkopf beinhaltet nicht nur die Front des Fahrzeugs, sondern umfasst auch die Seiten des Fahrzeugkopfs (Abbildung 8). Bei vorhandener Ganzwagenwerbung muss laut Fahrzeugkonzept kein Farbkopf vorhanden sein, so dass dieses Kriterium dann nicht in die Wertung einbezogen wird.



Abbildung 8 Fahrzeug mit VBN-Farbkopf

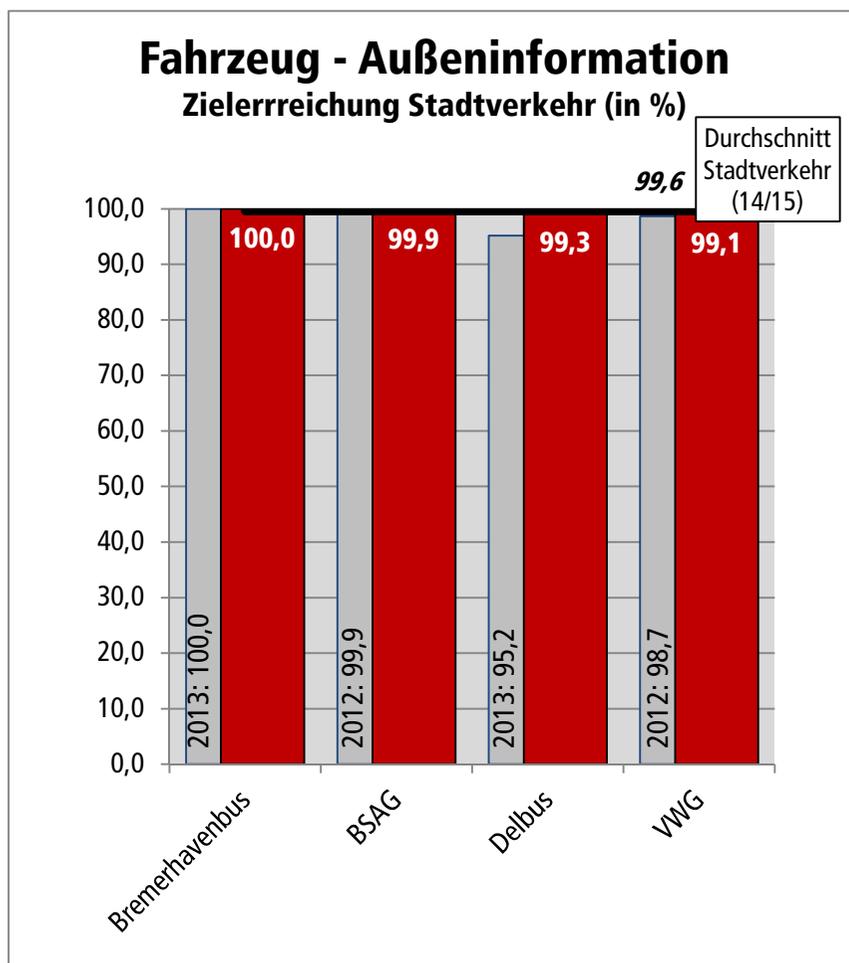


Abbildung 9 Fahrzeug - Außeninformation (Stadtverkehr)

Prüfkriterien	Gewichtung	Bemerkungen
Liniennummer/Front	zweifach	
Linienziel/Front	zweifach	
VBN-Logo/Front	einfach	
Liniennummer und -ziel seitlich	einfach	
Liniennummer/Heck	einfach	
VBN-Logo/Heck	einfach	
VBN-Farbkopf (RAL-Farben: verkehrsrot, -grün, -gelb, -blau)	einfach	ausgenommen bei Ganzwagenwerbung

Tabelle 5 Prüfkriterien Fahrzeug – Außeninformation

→ Die Kategorie „Fahrzeug - Außeninformation“ hat mit durchschnittlich 99,6% eine sehr gute Zielerreichung. Mit 100% konnte in Bremerhaven das bestmögliche Testergebnis erzielt werden. Bei den drei anderen Verkehrsunternehmen konnten die Werte verbessert werden und sind insgesamt nur unwesentlich schlechter als beim BremerhavenBus.

Die wenigen Mängel, die festgestellt wurden, beziehen sich ausschließlich auf die Elemente des Corporate Design im VBN: das Kriterium VBN-Logo (v.a. am Heck) sowie nachrangig den VBN-Farbkopf.

## 2.2.5 Fahrzeug – Inneninformation

Die Inneninformation wird auf Basis der Kriterien in Tabelle 6 getestet.

Die Kriterien „Haltestellenansage“, „Automatische Haltestellenanzeige“ (Abbildung 10) sowie „Wagen-hält-Anzeige“ werden jeweils auf Funktionsfähigkeit überprüft. Dabei wird ein Kriterium bei Vorhandensein mehrerer Teilelemente als erfüllt betrachtet, wenn mindestens ein Teilelement funktionsfähig ist. Zum Beispiel wird die „Automatische Haltestellenanzeige“ als funktionsfähig gewertet, wenn eine Anzeigeeinheit ausgefallen ist, aber eine weitere Anzeige funktioniert.

Die „Linienübersicht“ kann linienbezogen („Perlschnur“) oder als linienübergreifender, schematischer Plan im Fahrzeug ausgehängt sein.

Das Kriterium „Dialogkarte oder Kundengarantie-Flyer“ ist erfüllt, wenn mindestens eines der beiden genannten Elemente zur Kontaktaufnahme für den Fahrgast vorhanden ist. Hinsichtlich der Bewertung wird bislang nicht unterschieden, ob es im Fahrzeug ausgelegt oder beim Fahrer erhältlich ist. Im Fahrgastinteresse zu favorisieren ist die Auslage des Informationsmaterials.



Abbildung 10 Beispiel „Automatische Haltestellenanzeige“

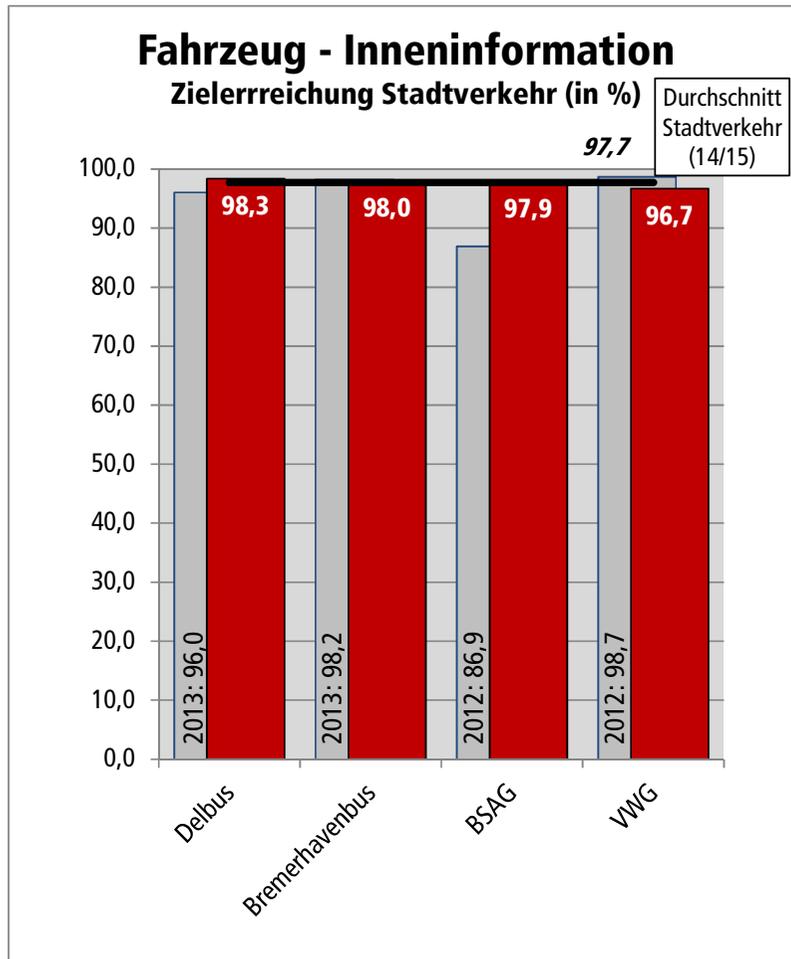


Abbildung 11 Fahrzeug Inneninformation (Stadtverkehr)

Prüfkriterien	Gewichtung	Bemerkungen
Haltestellenansage	einfach	automatisch oder durch Fahrer
Automatische Haltestellenanzeige	einfach	Prüfung der Funktionsfähigkeit
Wagen hält-Anzeige	zweifach	Funktionsfähigkeit wird mittels Haltewunschtafter festgestellt
Linienübersicht	einfach	
Dialogkarte oder Kundengarantie-Flyer	einfach	Auslage oder auf Nachfrage beim Fahrer erhältlich

Tabelle 6 Prüfkriterien Fahrzeug – Inneninformation

→ Die Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“ hat eine durchschnittliche Zielerreichung von 97,7%. In dieser Kategorie werden seit dem Qualitätsbarometer 2012 – damals 87,1% - die deutlichsten Verbesserungen erreicht. Auch im Vergleich zum letzten Qualitätsbarometer wurde das Ergebnis um einen halbe Prozentpunkt verbessert. Delbus hat mit 98,3% das beste Ergebnis erreicht. Beim letztjährigen Spitzenreiter BremerhavenBus hat sich der Wert marginal verschlechtert.

Die Defizite in dieser Kategorie sind hauptsächlich auf fehlende Kundengarantieflyer/Dialogkarten sowie nachrangig auf nicht funktionierende Haltestellenanzeigen oder auch fehlende Linienübersichtspläne zurückzuführen.

### 2.2.6 Fahrplantreue

Die Kriterien in der Kategorie Fahrplantreue (Tabelle 7) werden analog zur Systematik bei den Kundengarantien nur bewertet, wenn sie in den Verantwortungsbereich der Unternehmen fallen. Das bedeutet, eine Verspätung von mehr als 15 Minuten wird nur dann negativ gewertet, sofern das Unternehmen die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten hat.

Prüfkriterien	Gewichtung	Bemerkungen
Keine Abfahrtsverfrühung größer als 1 Minute	einfach	
Korrekter Fahrweg	einfach	sofern vom Unternehmen zu vertreten
Keine Verspätung größer als 15 Minuten	einfach	
Testfahrt durchführbar	zweifach	

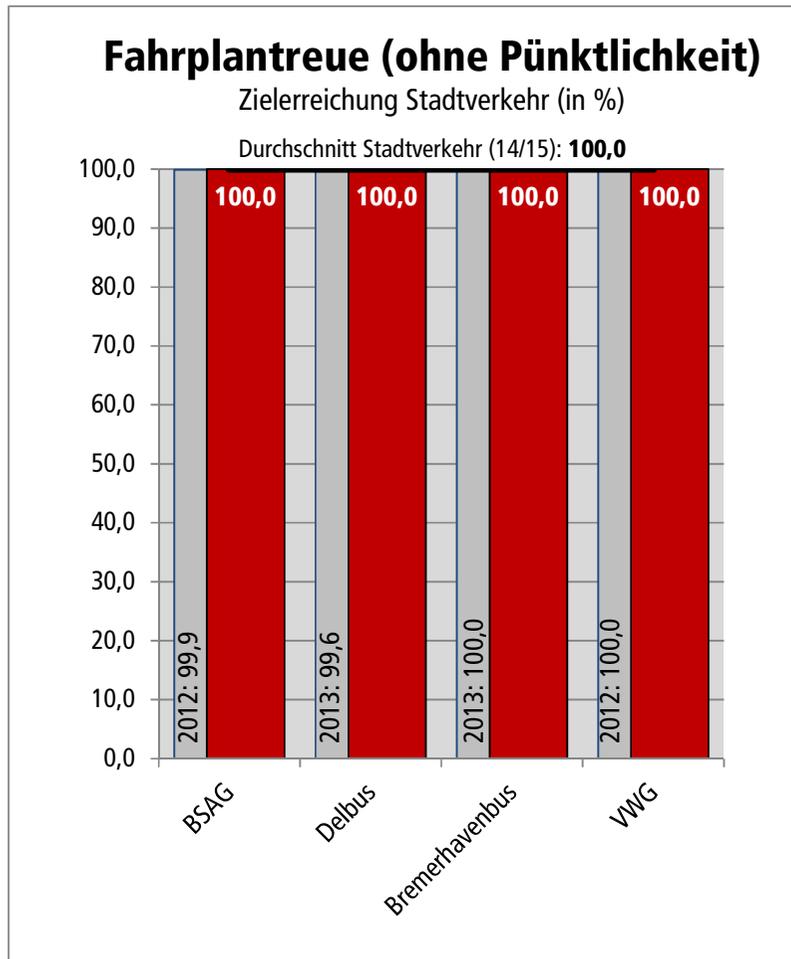
Tabelle 7 Prüfkriterien Fahrplantreue

Verfrühungen werden ab einer Abfahrtsabweichung von mehr als einer Minute vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit gewertet.

Beim Kriterium „Korrekter Fahrweg“ stellt ein abweichender Fahrweg keinen Mangel dar, wenn die Fahrgäste über die Abweichung informiert werden. Dies kann bspw. der Fall sein bei Umleitungen aufgrund von Baustellen oder Demonstrationen.

Eine Testfahrt wird als „nicht durchführbar“ gewertet, wenn sie trotz rechtzeitiger Anwesenheit an der fahrplanmäßigen Haltestelle nicht angetreten werden konnte.

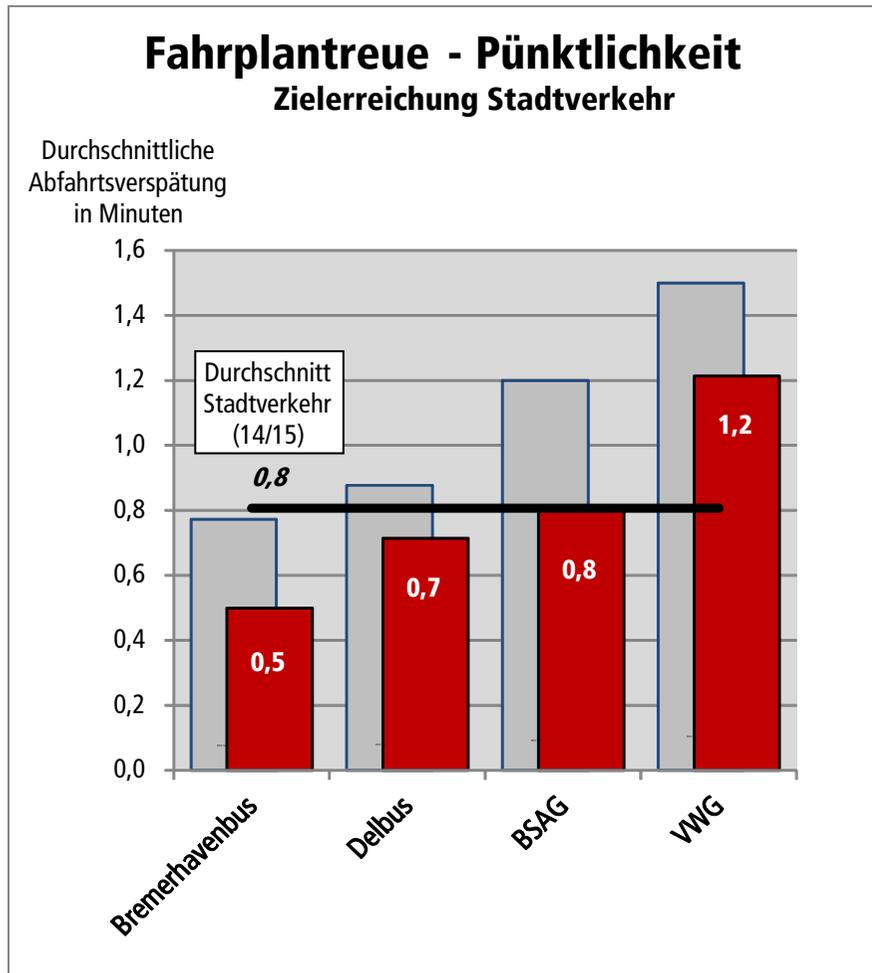
Das Kriterium Pünktlichkeit ist nicht in Abbildung 12 enthalten und wird gesondert dargestellt (Abbildung 13). Der errechnete Durchschnittswert der Abfahrtsverspätung in Minuten bezieht sich auf alle Testfahrten, die nicht verfrüht abgefahren sind. Dargestellt wird die Abweichung zur fahrplanmäßigen Abfahrtszeit. Abfahrtsverspätungen von mehr als 15 Minuten werden nur mit einbezogen, sofern die Ursachen für die Verspätung in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Unternehmens fallen.



→ In der Kategorie „Fahrplantreue“ sind alle Stadtverkehrsunternehmen sehr zuverlässig. Die durchschnittliche Zielerreichung liegt zum ersten Mal seit der Einführung des Qualitätsbarometers bei 100,0%.

In dieser Kategorie ist eine hohe Zielerreichung besonders wichtig, da Abweichungen hier in der Regel zur Folge haben, dass eine Fahrt nicht wie vom Fahrgast vorgesehen durchgeführt werden kann. Die notwendige Zuverlässigkeit bezüglich der Fahrplantreue konnte im Rahmen der Qualitätstests bei den vier im VBN getesteten Stadtverkehren nachgewiesen werden.

Abbildung 12 Fahrplantreue (Stadtverkehr)



→ Mit einer durchschnittlichen Abfahrtsverspätung von rund 0,8 Minuten sind die getesteten Stadtverkehre als pünktlich zu bewerten. Den niedrigsten und damit besten Wert erreichten BremerhavenBus mit 0,5 Minuten, der höchste Wert wurde bei der VWG erhoben, wo die Testfahrten durchschnittlich 1,2 Minuten verspätet stattfanden<sup>5</sup>. Alle Unternehmen konnten sich im Vergleich zum vorherigen Test verbessern.

<sup>5</sup> Aufgrund des geringen Stichprobenumfangs sowie der Verteilung der Testfahrten auf verschiedene Wochentage und Tageszeiten können die hier gezeigten Pünktlichkeitsergebnisse nicht als repräsentativ angesehen werden.

Abbildung 13 Fahrplantreue – Pünktlichkeit (Stadtverkehr)

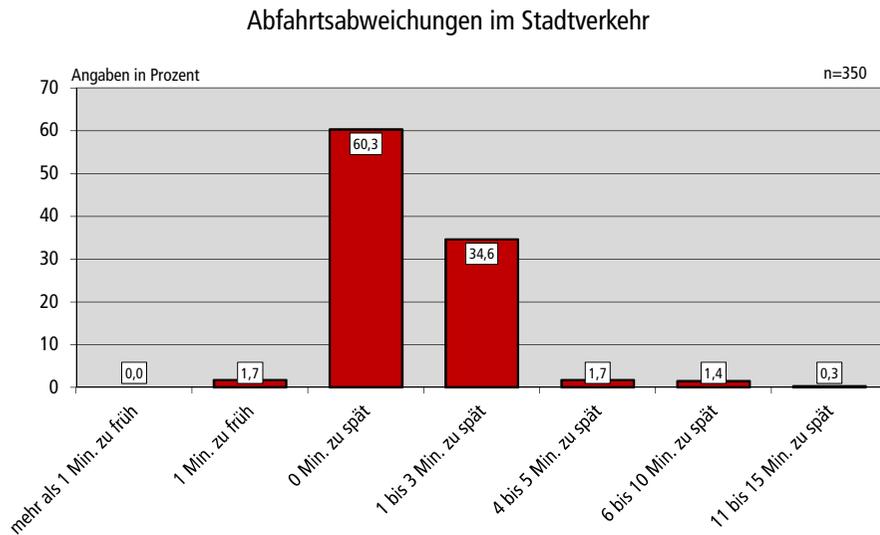


Abbildung 14 Abfahrtsabweichungen (Stadtverkehr)

→ Über alle Testfahrten im Stadtverkehr gesehen fanden 96,6% der Fahrten innerhalb einer Zeitspanne von -1 bis +3 Minuten Abweichung zur planmäßigen Abfahrtszeit statt. Lediglich bei 1,7% aller Testfahrten im Stadtverkehr gab es eine Abfahrtsverspätung von mehr als 5 Minuten. Zu Verfrühungen von mehr als einer Minute kam es im Testzeitraum 2014/2015 nicht.

Damit haben sich die Pünktlichkeitswerte im Vergleich zum letzten Testzeitraum noch einmal verbessert. 2013/2014 lagen 95,4% in der Spanne von -1 bis +3 Minuten.

### 2.2.7 Zusammenfassung

Der Gesamtwert wird als Mittelwert aller Kategorien gebildet und zeigt wie die Werte der einzelnen Kategorien die Zielerreichung in Prozent an:

- Haltestelle – Information
- Fahrzeug – Ausstattung
- Fahrzeug – Innenzustand
- Fahrzeug – Außeninformation
- Fahrzeug – Inneninformation
- Fahrplandreue (ohne Pünktlichkeit)

Nicht mit berücksichtigt wird im Gesamtwert die Pünktlichkeit, da diese in Minuten gemessen und angegeben wird.

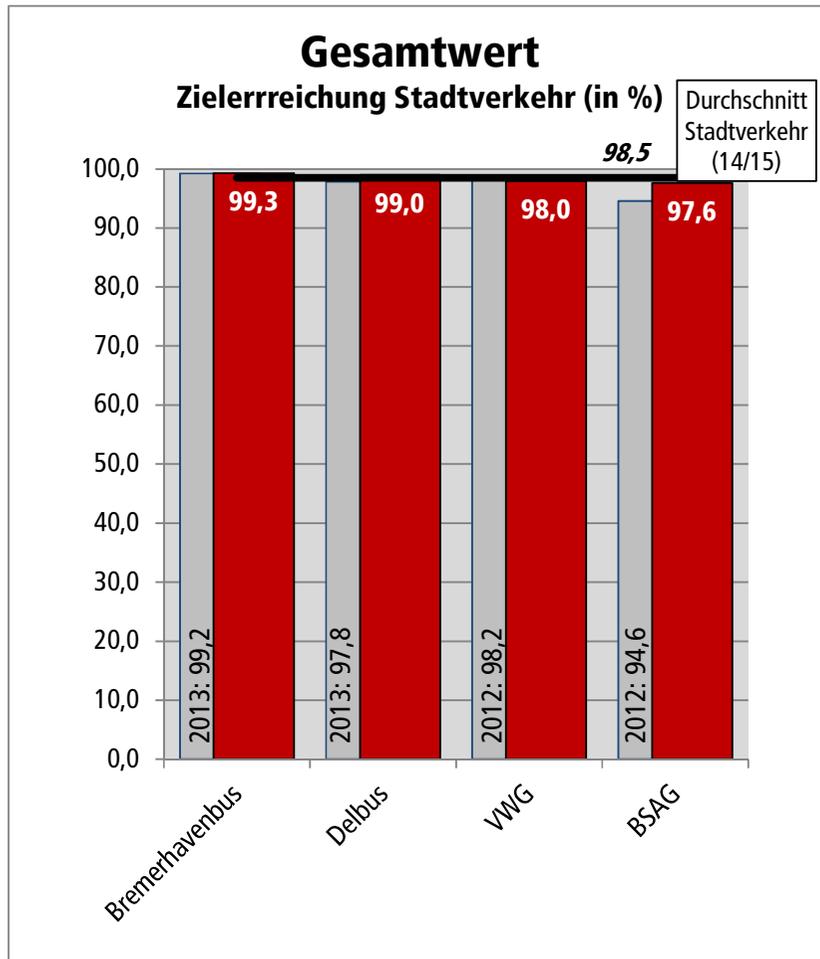


Abbildung 15 Gesamtwert (Stadtverkehr)

→ Die Betrachtung des Gesamtwerts der getesteten Unternehmen im Stadtverkehr fällt mit einer Zielerreichung von 98,5% insgesamt positiv aus. Die einzelnen Unternehmenswerte liegen zwischen 99,3% bei BremerhavenBus bis zu 97,6% bei der BSAG.

Im Vergleich zu den vorherigen Tests konnten mit Ausnahme der VWG alle Unternehmen ihre Ergebnisse verbessern. Bei der VWG hat sich das Ergebnis nur marginal im Nachkommabereich verschlechtert.

Besonders die Kategorien „Fahrzeug – Ausstattung“ und „Fahrplantreue“ mit 100,0% und Außeninformation mit 99,6% tragen zu diesem insgesamt guten Ergebnis bei. Mit einer vergleichsweise geringen Zielerreichung von 96,4% beim „Fahrzeug – Innenzustand“, 97,0% bei „Haltestellen – Information“ und 97,7% bei der „Fahrzeug - Inneninformation“ sind diese drei Kategorien etwas unterdurchschnittlich.

Zum einen wirkt sich hier aus, dass im Stadtverkehr nicht immer Dialogkarten oder Flyer für die Kundengarantien in den Fahrzeugen erhältlich waren. Außerdem ist Vandalismus ein Faktor, der insbesondere in großstädtischen Bereichen Probleme bereitet.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Qualität in den derzeit geprüften Kategorien bereits überwiegend sehr gut ist. Im Vergleich zu den Zeiträumen 2011/2012 (95,9%) und 2013/2014 (98,2%) konnte im Zeitraum 2014/2015 eine weitere Verbesserung auf 98,5% erreicht werden. Wichtig ist dabei vor allem, dass die aus Fahrgastsicht selbstverständlichen Kriterien der Fahrplantreue stets erfüllt wurden.

## 2.2.8 Echtzeit-Informationen im Stadtverkehr

In den vergangenen Jahren wurden starke Bemühungen unternommen die Echtzeit-Fahrgastinformation zu verbessern. Die rechnergestützten Betriebsleitsysteme der Stadtverkehrsunternehmen wurden schrittweise an die zentrale Datendrehscheibe und die damit verbundene Auskunft des Fahrplaners angebunden. Seit Sommer 2015 liefert mit der VWG Oldenburg das letzte Stadtverkehrsunternehmen Echtzeit-Daten, womit diese nun allen Nutzern elektronischer Auskunftssysteme wie des FahrPlaners über vbn.de oder die FahrPlaner-App zur Verfügung stehen.

Im Testjahr 2015 wurde die Qualität der Echtzeit-Information erstmals im Rahmen der Qualitätstests und damit in Bremerhaven und Delmenhorst erhoben.

Aus Fahrgastsicht sind zwei Kriterien zu testen. Einerseits wird geprüft ob eine Echtzeitinformation vorliegt, andererseits wird verglichen wie genau die Echtzeit-Vorhersage ist. Dazu wird in den Tests kurz vor Abfahrt des Fahrzeuges eine Abfrage mittels FahrPlaner-App durchgeführt. Die Ergebnisse der Tests sind nicht wertungsrelevant. Sie dienen in erster Linie dazu Mängel zu erkennen und zu beheben. Aufgrund von geringer Mobilfunkstärke oder der teilweise dichten Folge von Testfahrten ist eine hundertprozentige Testquote nicht zu gewährleisten.

Die Ergebnisse im Bereich Echtzeit werden nicht gewertet sondern an dieser Stelle nur nachrichtlich dargestellt.

→ Abbildung 16 zeigt auf, dass bei den Testfahrten in Bremerhaven für ca. 55% eine Echtzeit-Information vorlag und in Delmenhorst für mehr als 80% der Testfahrten. Die Echtzeit-Information des BremerhavenBus hat sich 2015 noch immer im Testbetrieb befunden, eine umfängliche Stabilität des Betriebs konnte noch nicht gewährleistet werden.

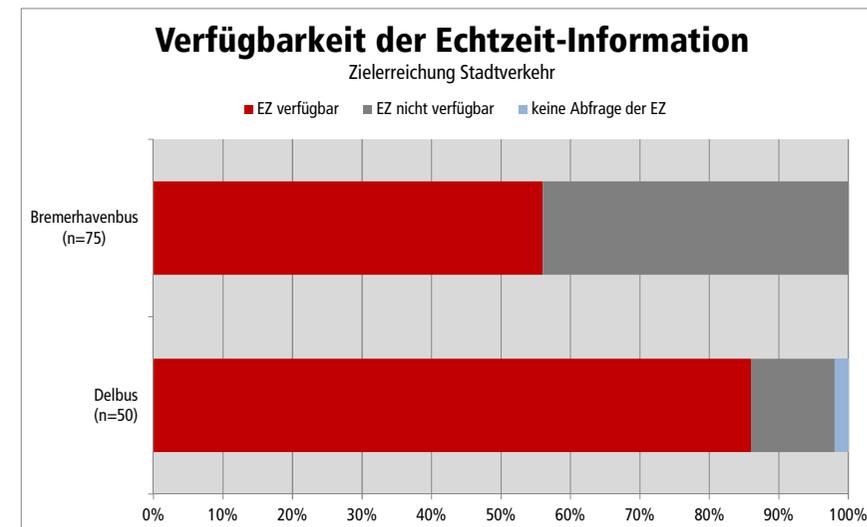


Abbildung 16: Echtzeit-Information – Verfügbarkeit (Stadtverkehre Bremerhaven und Delmenhorst)

Bezogen auf die Genauigkeit der Prognosen bestehen Unterschiede für Abfahrt und Ankunft des Fahrzeuges. Die prognostizierte Ankunftszeit weicht häufiger von der tatsächlichen Ankunftszeit ab als die prognostizierte Abfahrtszeit von der tatsächlichen Abfahrtszeit. Da die Prognose für die Ankunftszeit schon vor

Fahrtantritt eingeholt wird, lassen sich die Ungenauigkeiten durch den größeren zeitlichen Abstand zum Prognosezeitpunkt begründen. Abbildung 17 zeigt die Prognosegenauigkeit beispielhaft für die Testfahrten in Delmenhorst auf. Für Bremerhaven hat sich für die Testfahrten mit verfügbarer Echtzeit-Information ein ähnliches Bild ergeben.

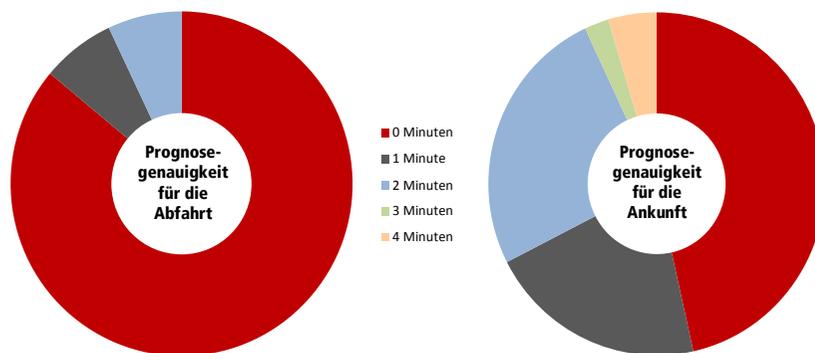


Abbildung 17: Echtzeit-Information – Prognosegenauigkeit Delmenhorst

## 2.3 Ergebnisse Regionalbusverkehr

Im Jahr 2015 wurden Qualitätstests auf 13 Linien der Bedienungsebene 1 und 2 bzw. regionaler Stadtverkehre sowie auf 15 Linien der Bedienungsebene 3 durchgeführt. Die Bedienungsgebiete der einzelnen Testlinien sind der Karte in Anlage 2 zu entnehmen.

Linie	Unternehmen	Testzeitraum	Landkreis
101	Wolters	Jan - Mär	Diepholz
138	Weser-Ems-Bus	Feb - Mär	Diepholz
270	Weser-Ems-Bus	Mär - Mai	Oldenburg
330	Hanekamp	Jan - Apr	Ammerland
S35	Gerdas	Okt - Dez	Ammerland
380	Weser-Ems-Bus	Sep - Dez	Ammerland
401	VBW	Mai - Okt	Wesermarsch
440	VBW/VWG/VGB/WEB	Jan - Aug	Wesermarsch
530	Giese	Jun - Dez	Cuxhaven
640	EVW	Mär - Aug	Osterholz
660	Buschmann	Mär - Aug	Osterholz
720	Weser-Ems-Bus	Aug - Nov	Verden
745	Weser-Ems-Bus	Aug - Nov	Verden

Tabelle 8 Testlinien 2015 – Bedienungsebene 1 und 2<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Linie 530 wird analog zu Linien der Bedienungsebene 1 und 2 behandelt.

Linie	Unternehmen	Testzeitraum	Landkreis
128	Weser-Ems-Bus	Feb - Mär	Diepholz
177	Buspunkt Diehl	Jan - Mär	Diepholz
235	DHE	Jan - Mai	Oldenburg
241	Weser-Ems-Bus	Jan - Mai	Oldenburg
263	Weser-Ems-Bus	Mär - Jun	Oldenburg
336	Hanekamp	Jan - Apr	Ammerland
351	Gerdas	Nov - Dez	Ammerland
384	Ammerländer Busverkehr	Nov - Dez	Ammerland
416	VBW	Mai - Nov	Wesermarsch
453	Weser-Ems-Bus	Jun - Nov	Wesermarsch
609	EVW	Mai - Jul	Osterholz
642	von Rahden	Mai - Sep	Osterholz
662	Buschmann	Apr - Jul	Osterholz
721	Weser-Ems-Bus	Sep - Nov	Verden
739	Weser-Ems-Bus	Aug - Nov	Verden

Tabelle 9 Testlinien 2015 – Bedienungsebene 3

Wie für den Stadtverkehr werden auch die Ergebnisse der Qualitätstests im Regionalbusverkehr zunächst kategorienweise auf Basis der aktuell erhobenen Linien einander gegenüber gestellt. Der Gesamtwert wird sowohl linienbezogen für das Testjahr 2015 als auch in einem mehrere Jahre umfassenden Unternehmenswert dargestellt.

Da für Linien der Bedienungsebene 3 eine andere Bewertung zugrunde gelegt wird als für Linien der Bedienungsebene 1 und 2, gibt es für jede Kategorie zwei Rankings, jeweils mit den entsprechenden Prüfkriterien und der zugehörigen Gewichtung.

Die konkreten Testergebnisse in der Kategorie „Fahrzeugausstattung“ geben einen wichtigen Hinweis auf die Fahrzeugqualität im Verbundgebiet. Darüber hinaus liegen ZVBN und VBN umfassendere Daten zur Fahrzeugqualität vor. Daraus kann an dieser Stelle eine kurze Übersicht zur Fahrzeuganzahl und –ausstattung dargestellt werden. Die VBN-Regionalbusflotte besteht demnach aus über 700 Fahrzeugen. Rund 200 davon verkehren auf Linien der Bedienungsebenen 1 und 2. 84% dieser Fahrzeuge sind Niederflurfahrzeuge. Auf Linien der Bedienungsebene 3 kommen rund 500 Fahrzeuge zum Einsatz. Hier von sind 30% Niederflurfahrzeuge.

### 2.3.1 Haltestelle – Information

Die Kriterien (siehe Tabellen in Abbildung 20 und Abbildung 21) werden im Rahmen der Tests auf Vorhandensein sowie auf Richtigkeit überprüft, so dass bspw. sowohl ein nicht vorhandenes Linienziel als auch ein falsches Ziel als Mangel gewertet wird. Abbildung 18 zeigt ein korrekt beschriftetes Haltestellenschild.

Das Kriterium „Kein Unternehmenslogo“ bezieht sich nicht nur auf das Haltestellenschild, sondern auch auf den Mast, da beide Elemente gemäß Haltestellenkonzept im VBN werbefrei zu halten sind.



Abbildung 18 Haltestellenschild

Aus Fahrgastsicht stellen ältere Fahrpläne einen Unsicherheitsfaktor dar, ob das entsprechende Fahrtenangebot noch durchgeführt wird. Um Fahrgäste nicht zu irritieren, sollte daher auch bei nicht geänderten Abfahrtszeiten spätestens nach 24 Monaten ein neuer Fahrplan ausgehängt werden.

Das Kriterium „Vitrinenausstattung“ im Regionalbusverkehr bewertet das Vorhandensein eines aktuellen VBN-Vitrinenplakats (Abbildung 19), wobei das Plakat jeweils vom Vorjahr noch positiv bewertet wird.

Die Bewertung des Aushangfahrplans unterscheidet sich zwischen der Bedienungsebene 1 und 2 sowie der Bedienungsebene 3. Der Aushangfahrplan muss grundsätzlich gültig sein, was anhand aller abgebildeten Fahrten bewertet wird. Für die Fahrpläne an Haltestellen mit Linienverkehren der Bedienungsebene 1 und 2 gilt jedoch ergänzend die Bewertungsgrundlage wie im Stadtverkehr. Gültige Fahrpläne werden somit nur bis zu einem Alter von maximal 24 Monaten positiv gewertet.

## Ein Verbund, ein Tarif – mit einem Ticket

Verkehrsbund  
Bremen/Niedersachsen

Der VBN-Tarif ermöglicht Ihnen, mit nur einem Ticket in Bussen, Straßenbahnen und Zügen des Netzverkehrs ganz durch das VBN-Land zu fahren und dabei so oft umzusteigen, wie Sie möchten. Tickets erhalten Sie in den VBN-Verkaufsstellen oder an den VBN-Haltestellenautomaten.

**Das Hinasticket**  
Für Gelegenheitsfahrer in Bus und Bahn, einmal Ihren Wegplan überlegen, statt die Fahrt zu planen, dann und die andere Fahrt zurück planen.

**Das Tagesticket**  
Für einen bis fünf Fahrten und jeweils bis zu drei Kindern bis zum 14. Lebensjahr. 14 Jahre HT beträgt jede Fahrt an einem Tag.

**Das 7-Tage-Ticket**  
Ist ein neues Ticket für sieben aufeinanderfolgende Tage. Das 7-Tage-Ticket für Erwachsene ist übertragbar und bietet die Möglichkeit, nur bis Montag, ab 19 Uhr und an Samstagen, Sonntagen sowie Feiertagen, Fahrgäste und Kinder persönlich an Bord zu empfangen und bis zu vier Kinder mit bis zu vier Euro mitzubringen.

**Das MonatsTicket**  
Ist ein neues Ticket für einen Kalendermonat. Das Monats-Ticket für Erwachsene ist übertragbar und bietet die Möglichkeit, nur bis Montag, 19 Uhr und an Samstagen, Sonntagen sowie Feiertagen, Fahrgäste und Kinder persönlich an Bord zu empfangen und bis zu vier Kinder mitzubringen.

**Das MIA-/Majus-Ticket (Jahresabonnement als Chipkarte)**  
MIA ist ein neues, das regelmäßig bis zum Ende des Monats, 1. Juli, 2017 (Majus) und bis zum Ende des Monats, 1. Juli, 2018 (Majus) gültiges Jahresabonnement „MIA“ und „Majus“. Die MIA-Karte ermöglicht eine von den üblichen Jahresabonnements „MIA“ und „Majus“ abweichende Nutzung des Buses, Straßenbahnen und Zügen. MIA-Karte ist ein Chipkarte, die eine von den üblichen Jahresabonnements „MIA“ und „Majus“ abweichende Nutzung des Buses, Straßenbahnen und Zügen ermöglicht. MIA-Karte ist ein Chipkarte, die eine von den üblichen Jahresabonnements „MIA“ und „Majus“ abweichende Nutzung des Buses, Straßenbahnen und Zügen ermöglicht.

**Das NachtTicket**  
Für Freitag, Samstag, Sonntag, 19 Uhr bis Montag, 04 Uhr, 2017 (Majus) und bis zum Ende des Monats, 1. Juli, 2018 (Majus) gültiges Jahresabonnement „MIA“ und „Majus“.

**Wichtige Infos:**  
Die Karte ist ein neues Ticket für einen Kalendermonat. Das Monats-Ticket für Erwachsene ist übertragbar und bietet die Möglichkeit, nur bis Montag, 19 Uhr und an Samstagen, Sonntagen sowie Feiertagen, Fahrgäste und Kinder persönlich an Bord zu empfangen und bis zu vier Kinder mitzubringen.

### Fahrplan DIN A3

An dieser Stelle sollte ein Fahrplan der jeweiligen Linie hängen. Sollte dies nicht der Fall sein, melden Sie sich bitte bei unserer 24h-Servicekuffert 0421/59 60 59

Vielen Dank.

Die FahrPlaner-App  
Ab Frühjahr 2015 mit HandyTicket!  
Immer und überall verfügbar!  
Aktuell, flexibel und kostenlos

Gewertet werden alle Vitrienen mit korrekter Ausstattung im Verhältnis zur Gesamtzahl der erhobenen Vitrienen bei einer Linie. Um Verzerrungen aufgrund einer zu geringen Stichprobengröße zu vermeiden, wird das Kriterium „Vitrinenausstattung“ jedoch erst ab einer Mindestzahl von sechs bzw. drei erhobenen Vitrienen pro Linie (Bedienungsebene 1 und 2 bzw. Bedienungsebene 3) mit in die Wertung der Kategorie „Haltestelle – Information“ einbezogen. Diese Mindeststichprobengröße entspricht in etwa 20% der getesteten Haltestellen.

Abbildung 19 VBN-Vitrinenplakat 2015

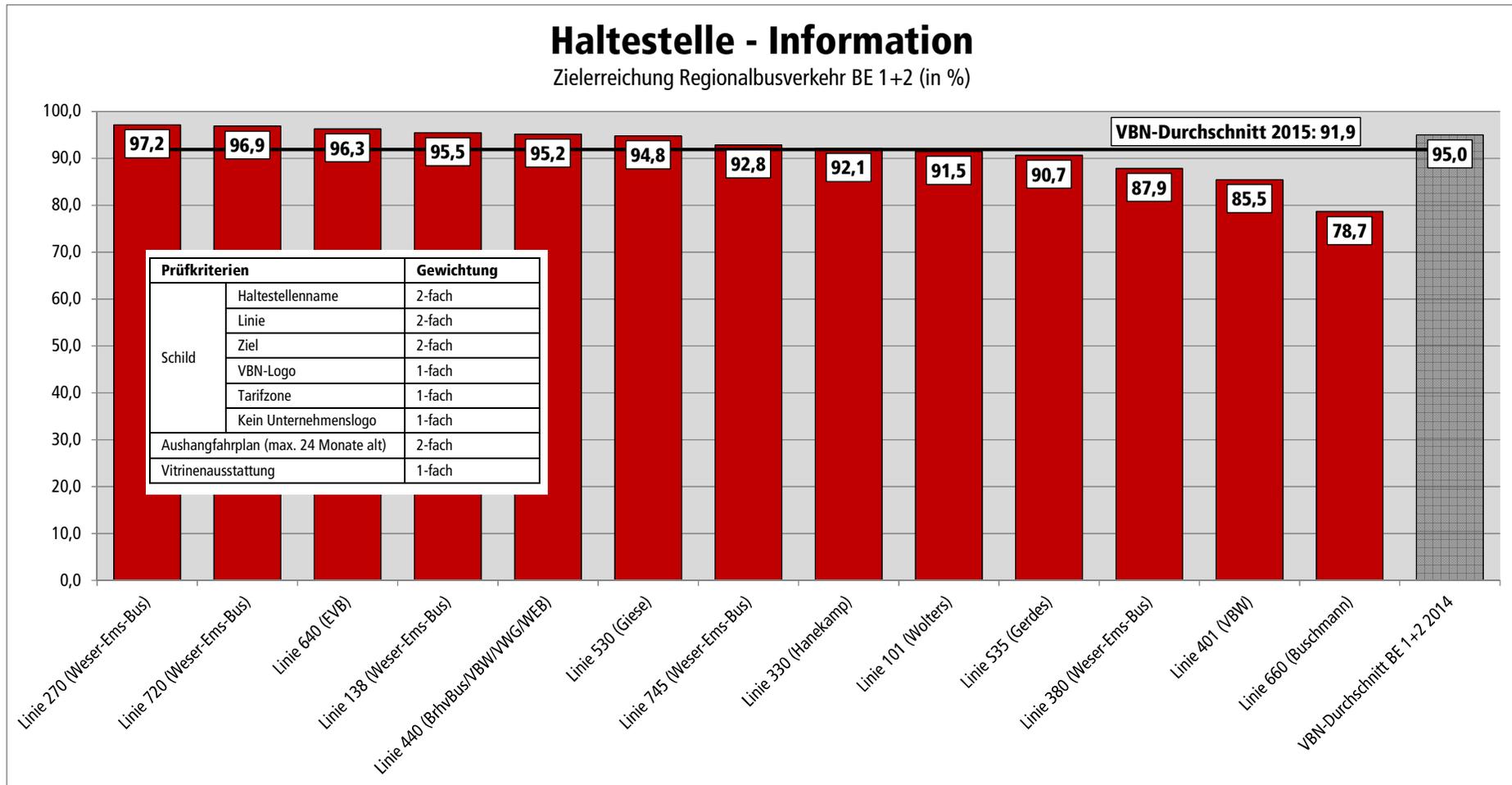


Abbildung 20 Haltestelle – Information (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

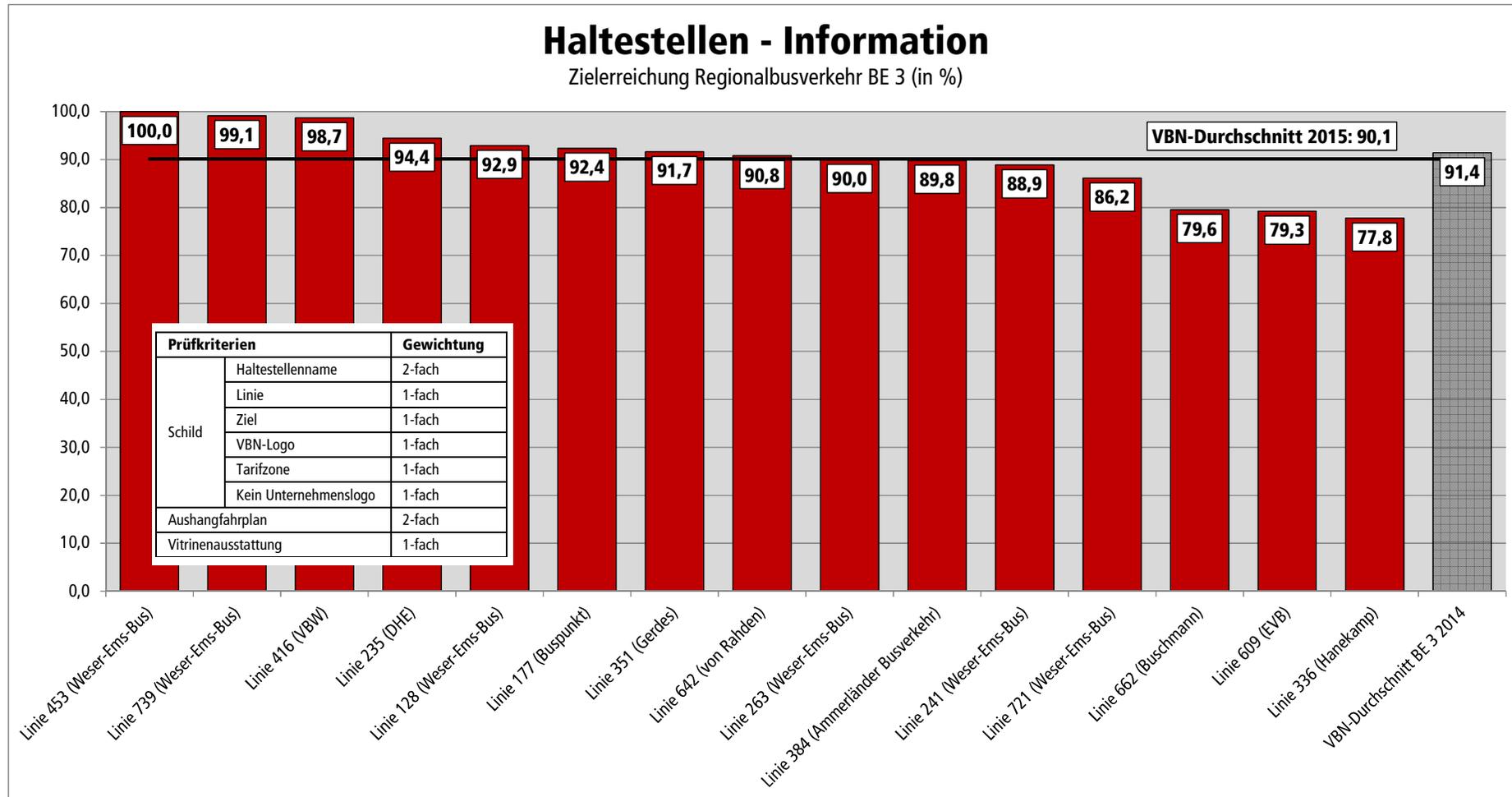


Abbildung 21 Haltestelle – Information (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→ Insgesamt sind in der Kategorie „Haltestelle – Information“ nur bedingt zufriedenstellende Testergebnisse erzielt worden, wobei die Ergebnisse auf den Linien der Bedienungsebenen 1 und 2 insgesamt etwas besser sind.

Bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2 hat keine Linie den Maximalwert erreicht. Fünf Linien (138, 270, 440, 640, 720) erreichen Werte über 95% und damit gute Ergebnisse. Der VBN-Durchschnitt liegt bei 91,9% (Vorjahr 95%). Von dreizehn getesteten Linien liegen fünf Linien (101, 535, 380, 401 und 660) unter dem Durchschnitt.

Bei den Linien der Bedienungsebene 3 konnte eine durchschnittliche Zielerreichung von 90,1% in der Kategorie „Haltestelle – Information“ festgestellt werden. Mit 100% ist das beste Ergebnis auf der Linie 453 erzielt worden. Aber auch die Linien 416 und 739 weisen sehr gute Ergebnisse auf. Von fünfzehn getesteten Linien haben sieben Linien eine unterdurchschnittliche Zielerreichung.

### 2.3.2 Fahrzeug – Ausstattung

Die getesteten Kriterien sind in der Tabelle in Abbildung 22 enthalten.

Das Kriterium „Rampe oder Lift“ wird lediglich auf Vorhandensein geprüft. Es kann im Rahmen der Qualitätstests nicht durchgängig geprüft werden, ob die vorgefundene Einstiegshilfe funktionsfähig ist.

Bei Linien der Bedienungsebene 3 gehen bislang keine Kriterien der Kategorie „Fahrzeug – Ausstattung“ in die Wertung ein, so dass es im Qualitätsbarometer nur ein Ranking mit Regionalbuslinien der Bedienungsebene 1 und 2 gibt.

Wird eine Testfahrt mit einem Kleinbus oder Taxi (maximal 8 Mitfahrerplätze) durchgeführt, so bleiben die Kriterien der Kategorie „Fahrzeug – Ausstattung“ bei dieser Testfahrt unbewertet. Analog erfolgt die Wertung für die Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“, da die jeweiligen Prüfkriterien bei einem Kleinbus oder Taxi nur eingeschränkt erfüllt werden können. In der Kategorie „Fahrzeug - Außeninformation“ gibt es ein reduziertes Wertungsschema beim Einsatz von Kleinbus oder Taxi.

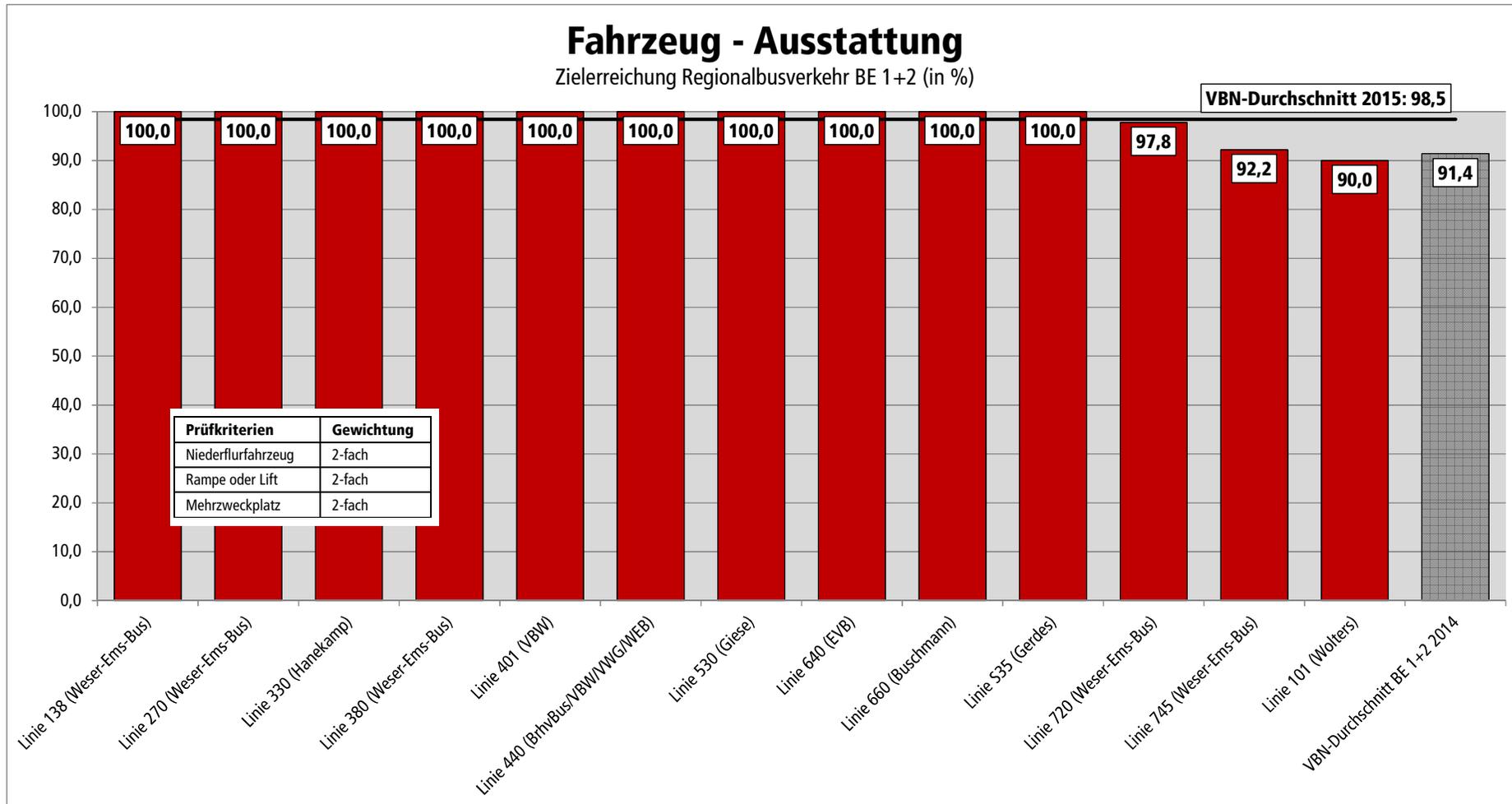


Abbildung 22 Fahrzeug - Ausstattung (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

→ Bei der Kategorie „Fahrzeug – Ausstattung“ beträgt die durchschnittliche Zielerreichung 98,5%.

Zehn von dreizehn Linien haben in dieser Kategorie jeweils 100% erreicht, nämlich die Linien 128, 270, 330, S35, 380, 401, 440, 530, 640 und 660. Insgesamt ist eine stetige Verbesserung der Fahrzeugflotte in den letzten Jahren zu beobachten. Niederflurfahrzeuge<sup>7</sup> gehören inzwischen zum weit verbreiteten Standard (siehe auch 2.3, letzter Absatz).

### 2.3.3 Fahrzeug – Innenzustand

Die Prüfkriterien sind in den jeweiligen Tabellen in Abbildung 24 (Bedienungsebene 1 und 2) und Abbildung 25 (Bedienungsebene 3) genannt.

Um größtmögliche Objektivität zu gewährleisten, erfolgt die Erhebung des Fahrzeuginnenzustands nach einem festgelegten Erhebungsschema: Als Schaden oder Verschmutzung zählt eine mindestens handtellergroße Fläche. Scratching am Fenster, aufgeschlitzte Sitze, Graffiti oder Schmierereien werden als Schaden gewertet.

Es ist möglich, dass nicht bei jeder Testfahrt das komplette Fahrzeug überprüft werden kann, da Beschädigungen bspw. durch Fahrgäste verdeckt sein kön-

nen. Auf diese Weise kann es in der Kategorie Fahrzeug – Innenzustand zu unterschiedlichen Ergebnissen für dasselbe Fahrzeug kommen.



Abbildung 23 Beispiel für Schäden an Sitzen

<sup>7</sup> Im Regionalbusbereich werden häufig Low-Entry-Fahrzeuge eingesetzt, die bis zur zweiten Tür niederflurig sind. Diese werden hier als Niederflurfahrzeug gewertet.

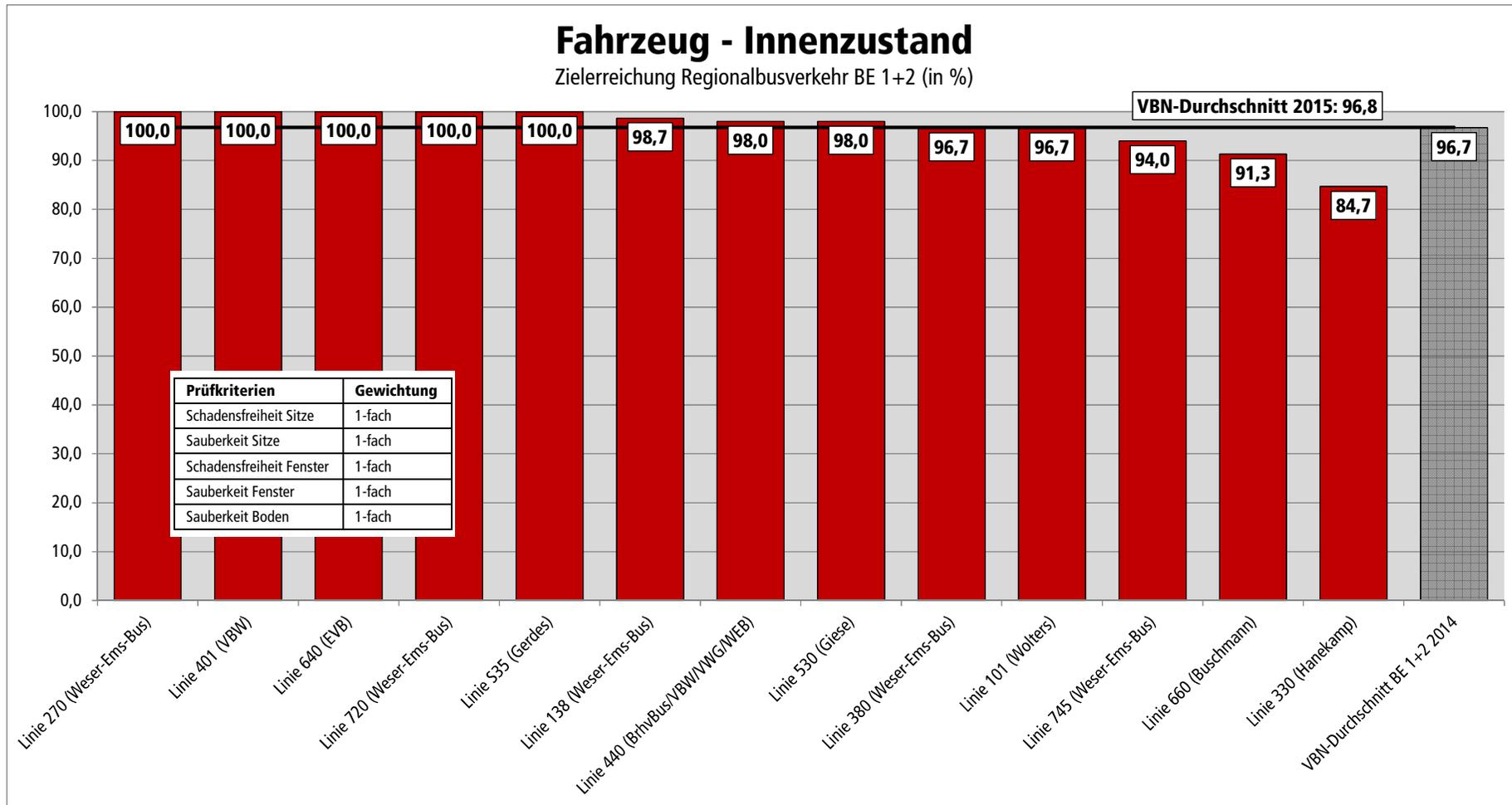


Abbildung 24 Fahrzeug - Innenzustand (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

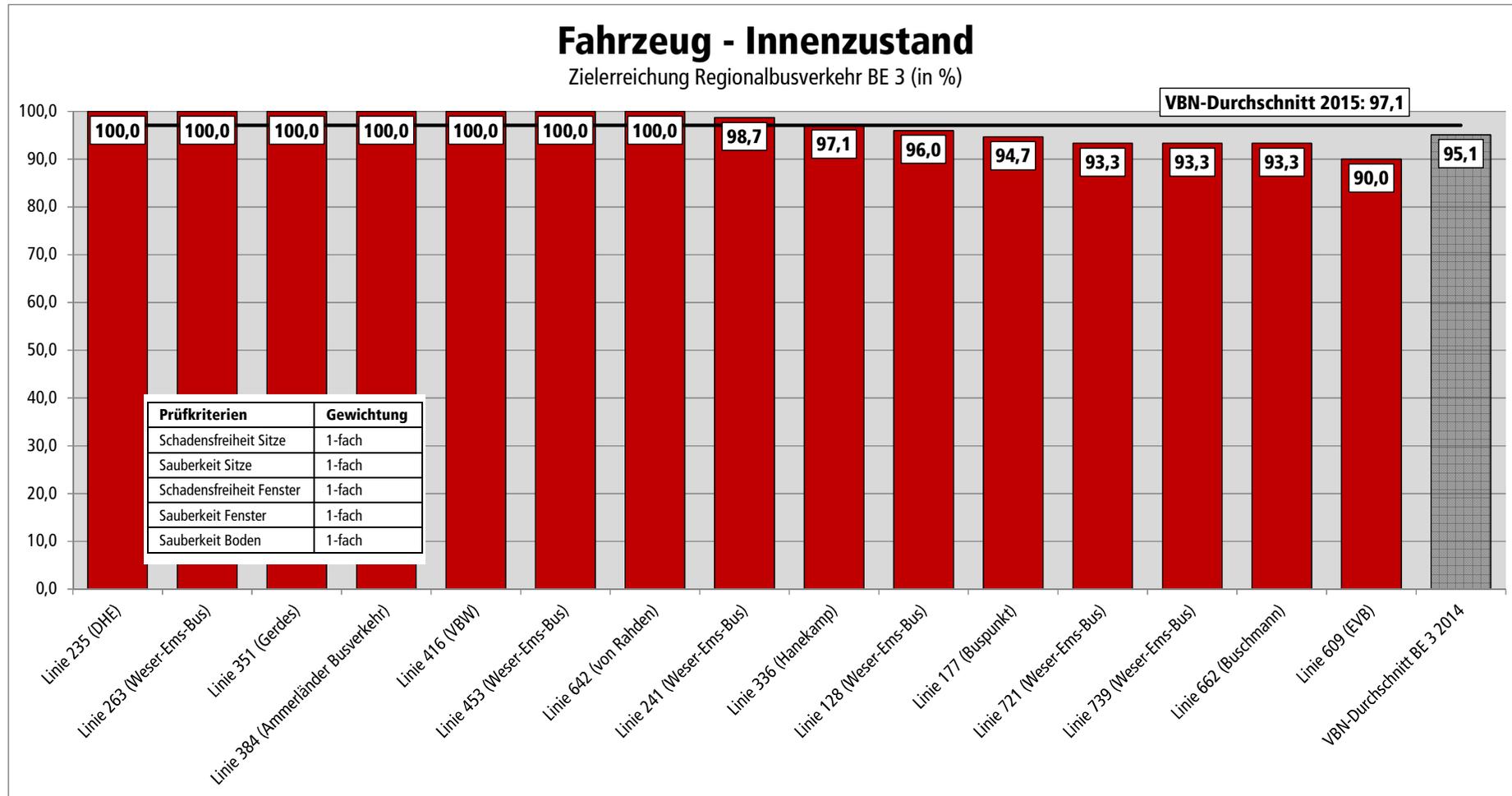


Abbildung 25 Fahrzeug - Innenzustand (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→Unabhängig von der Bedienungsebene haben die Tests fast ausnahmslos gute Ergebnisse in der Kategorie „Fahrzeug – Innenzustand“ ergeben.

In der Bedienungsebene 1+2 erreichen die Linien 270, S35, 401, 640 und 720 hierbei den Maximalwert von 100%. Weitere drei Linien weisen überdurchschnittliche Werte auf. Die Linie 330 ist mit 84,7% die schlechteste Linie in dieser Kategorie.

In der Bedienungsebene 3 haben sieben Linien (235, 263, 351, 384, 416, 453 und 642) ein Ergebnis von jeweils 100% erreicht. Bei sechs Linien wurde ein unterdurchschnittliches Testergebnis festgestellt, wobei die Linie 609 mit 90,0% das Schlusslicht bildet. Insgesamt stellen sich im Vergleich zu den Vorjahren die Ergebnisse bei den Linien der Bedienungsebene 3 deutlich verbessert dar.

Ähnlich wie im Stadtverkehr stellen auch im Regionalbusbereich Sauberkeitsmängel kein erkennbares Problem dar. Die erhobenen Mängel sind fast ausschließlich auf Schäden durch Vandalismus an Sitzen oder Fenstern zurückzuführen.

### 2.3.4 Fahrzeug – Außeninformation

Alle Kriterien der Kategorie „Fahrzeug – Außeninformation“ (Tabellen in Abbildung 27 bzw. Abbildung 28) werden auf Vorhandensein sowie auf Richtigkeit überprüft.

Hinsichtlich der Linien- und Zielinformationen ist es unerheblich, ob sie digital oder manuell per Steckschild angezeigt werden.

Die Erfüllung des Kriteriums „VBN-Farbkopf“ ist gegeben, wenn der Fahrzeugkopf in den RAL-Farben verkehrsrot, -grün, -gelb oder -blau deutlich abgesetzt vom restlichen Fahrzeug ist. Der Farbkopf beinhaltet nicht nur die Front des Fahrzeugs, sondern umfasst auch die Seiten des Fahrzeugkopfs (Abbildung 26). Bei vorhandener Ganzwagenwerbung muss laut Fahrzeugkonzept kein Farbkopf vorhanden sein, so dass dieses Kriterium dann nicht in die Wertung mit einbezogen wird.

Bei Fahrzeugen mit maximal 8 Mitfahrerplätzen (Kleinbus/Taxi) werden lediglich die Kriterien Liniennummer, Ziel und VBN-Logo an der Fahrzeugfront bewertet.



Abbildung 26 Fahrzeug mit VBN-Farbkopf (hier mit Ganzwagenwerbung)

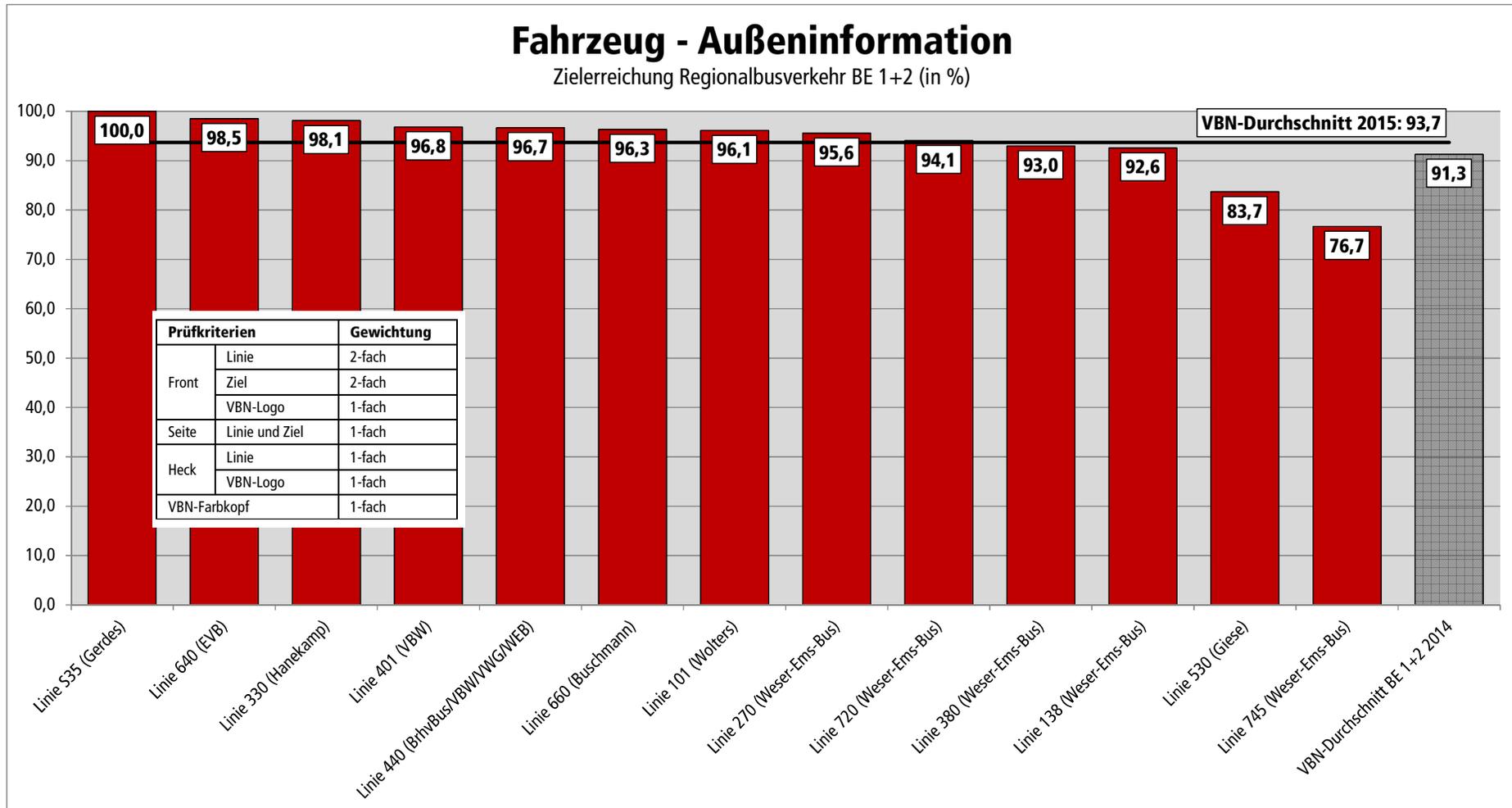


Abbildung 27 Fahrzeug - Außeninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

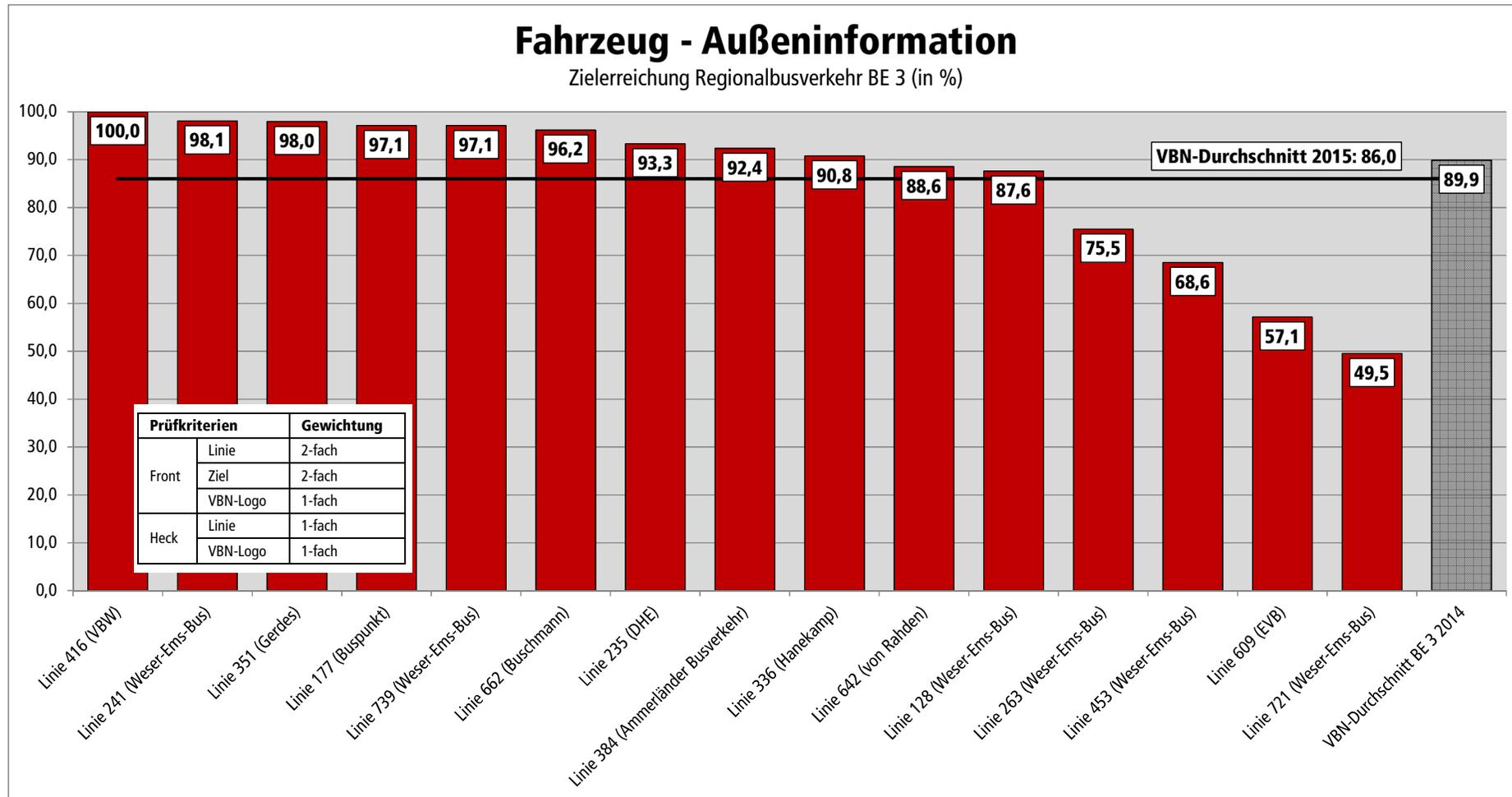


Abbildung 28 Fahrzeug - Außeninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→ In der Kategorie „Fahrzeug – Außeninformation“ sind bei den meisten Linien überwiegend gute Testergebnisse erzielt worden. Sowohl bei der Bedienungsebene 1 und 2 als auch bei der Bedienungsebene 3 gibt es jedoch Ausreißer, die in der Qualität deutlich unter dem Schnitt liegen.

Bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2 beträgt die durchschnittliche Zielerreichung 93,7% (Vorjahr: 91,3%). Bei neun von dreizehn Linien wurden Ergebnisse über diesem Durchschnitt erreicht. Hervorzuheben sind die Ergebnisse der Linie S35 mit einer Zielerreichung von 100%. Mit 83,7% (Linie 530) und 76,7% (Linie 745) liegen zwei Linien deutlich unter dem Durchschnitt.

Bei den Linien der Bedienungsebene 3 liegt die durchschnittliche Zielerreichung bei 86,0% und damit fast vier Prozentpunkte unter den Ergebnissen des Vorjahres. 100% erreicht die Linie 416, hervorragende Werte werden ferner von den Linien 241, 351, 177, 739 und 662 erreicht. Unter dem Durchschnitt sind die Ergebnisse für vier Linien. Das schlechteste Ergebnis hat mit nur 49,5% die Linie 721 erreicht.

Die erhobenen Mängel sind in dieser Kategorie hauptsächlich auf fehlende Elemente des Corporate Design im VBN zurückzuführen, also die Kriterien Farbkopf (nur bei Linien der BE 1 und 2 bewertet) und VBN-Logo (v.a. am Heck). Bei Bedienungsebene 3 stellte sich auch die Liniennummer am Heck als problematisch hinsichtlich der Zielerreichung dar.

### 2.3.5 Fahrzeug – Inneninformation

Die Qualität der Fahrzeug-Inneninformation wird mittels der in den Tabellen in Abbildung 29 bzw. Abbildung 30 aufgeführten Prüfkriterien getestet.

Die Kriterien „Haltestellenansage“, „Automatische Haltestellenanzeige“ sowie „Wagen-hält-Anzeige“ werden jeweils auf Funktionsfähigkeit überprüft. Dabei wird ein Kriterium bei Vorhandensein mehrerer Teilelemente als erfüllt betrachtet, wenn mindestens ein Teilelement funktionsfähig ist. Zum Beispiel wird die „Automatische Haltestellenanzeige“ als funktionsfähig gewertet, wenn eine Anzeigeeinheit ausgefallen ist, aber eine weitere Anzeige funktioniert.

Die „Wagen-hält-Anzeige“ wird mittels Haltewunschtafter auf ihre Funktionsfähigkeit geprüft. Dabei gilt das Kriterium als erfüllt, wenn außer der funktionierenden Anzeige („Wagen hält“ oder „STOP“) mindestens drei Taster über das Fahrzeug verteilt vorhanden sind.

Das Kriterium „Linienfahrplan“ wird positiv bewertet, wenn ein (Falt-)Fahrplan der getesteten Linie beim Fahrer ausgelegt oder auf Nachfrage erhältlich ist.

Das Kriterium „Dialogkarte oder Kundengarantie-Flyer“, das nur bei Linien der Bedienungsebene 1 und 2 bewertet wird, ist erfüllt, wenn mindestens eines der beiden genannten Elemente zur Kontaktaufnahme für den Fahrgast vorhanden ist. Hinsichtlich der Bewertung wird analog zum Kriterium „Linienfahrplan“ bislang nicht unterschieden, ob es im Fahrzeug ausgelegt oder beim Fahrer erhältlich ist. Im Fahrgastinteresse zu favorisieren ist jeweils die Auslage des Informationsmaterials.

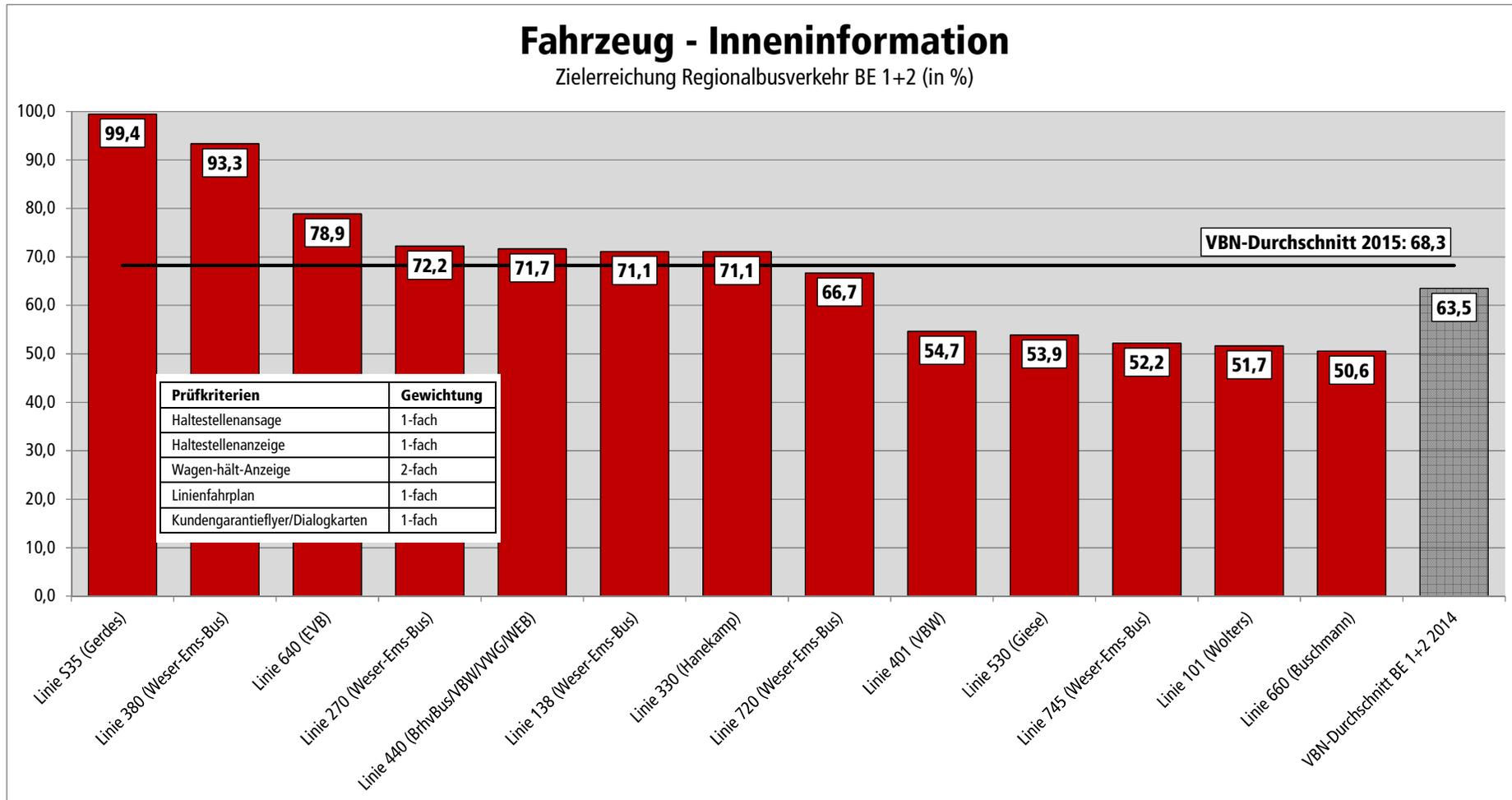


Abbildung 29 Fahrzeug - Inneninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

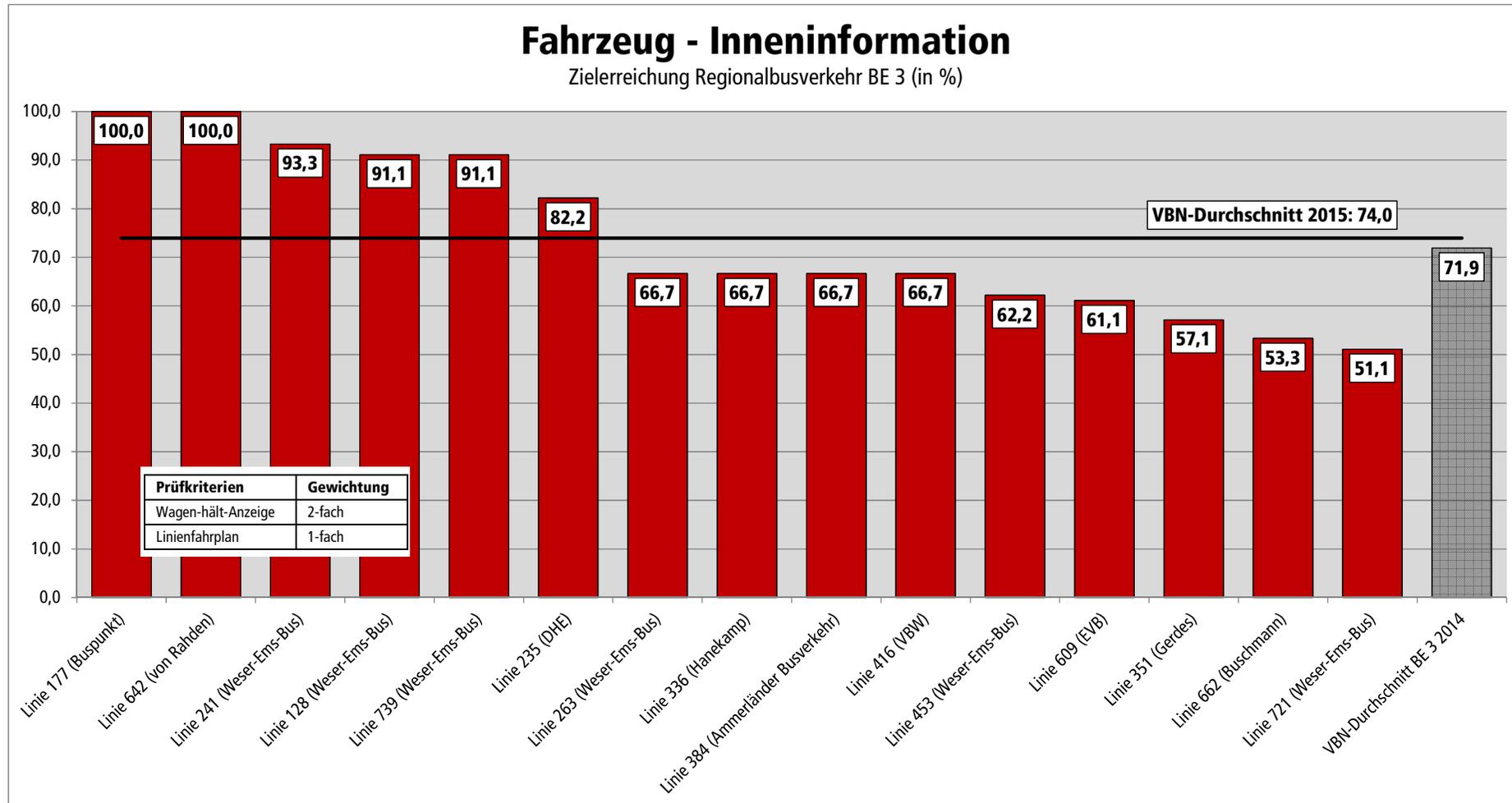


Abbildung 30 Fahrzeug - Inneninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→ Die Kategorie „Fahrzeug – Inneninformation“ stellte sich zum wiederholten Male als Kategorie mit dem schlechtesten Durchschnittsergebnis heraus.

Bei den dreizehn Linien der Bedienungsebene 1 und 2 wurde zwar eine im Vergleich zum Vorjahr verbesserte durchschnittliche Zielerreichung festgestellt, diese ist aber mit 68,3% (Vorjahr: 63,5%) nicht akzeptabel. Es gibt in der Kategorie eine sehr große Streuung der Ergebnisse. Das beste Ergebnis hat die Linie S35 mit 99,4%, wohingegen die Linie 660 mit 50,6% die schlechteste Zielerreichung aufweist. Es gibt weitere sechs Linien (138, 270, 330, 380, 440, 640) die über dem Durchschnitt liegen.

Bei den Linien der Bedienungsebene 3 liegt der Durchschnitt bei 74,0% (Vorjahr: 71,9%), wobei der reduzierte Wertungsumfang (siehe Tabelle in Abbildung 30) zu beachten ist. Auffallend ist auch hier die große Bandbreite der Ergebnisse von 100% (Linien 177 und 642) bis 51,1% (Linie 721).

Hauptproblem bei Linien der Bedienungsebene 1 und 2 stellt die meist fehlende Haltestellenansage dar, gefolgt von fehlenden Haltestellenanzeigen und Kundengarantieflyern. Weitere Mängel wurden in Bezug auf Linienfahrpläne festgestellt. Für die Linien der Bedienungsebene 3 waren fehlende Fahrpläne problematisch hinsichtlich der Zielerreichung, wobei auch die Wagen-hält-Anzeige nicht immer vorhanden und funktionsfähig war.

### 2.3.6 Fahrplantreue

Alle Kriterien in der Kategorie Fahrplantreue (Tabellen in Abbildung 31 bzw. Abbildung 32) werden analog zur Systematik bei den Kundengarantien nur bewertet, wenn sie in den Verantwortungsbereich der Unternehmen fallen. Das

bedeutet, eine Verspätung von mehr als 15 Minuten wird nur dann negativ gewertet, sofern das Unternehmen die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten hat.

Verfrühungen werden erst ab einer Abfahrtsabweichung von mehr als einer Minute vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit gewertet.

Beim Kriterium „Korrektter Fahrweg“ stellt ein abweichender Fahrweg keinen Mangel dar, wenn die Fahrgäste über die Abweichung informiert werden. Dies kann bspw. der Fall sein bei Umleitungen aufgrund von Baustellen oder Demonstrationen.

Eine Testfahrt wird als „nicht durchführbar“ gewertet, wenn sie trotz rechtzeitiger Anwesenheit an der fahrplanmäßigen Haltestelle nicht angetreten werden konnte. Das kann verschiedene Ursachen haben:

- Bus fährt ohne Halt an Haltestelle vorbei,
- Bus ist falsch ausgeschildert,
- Bus nimmt anderen Fahrweg und bedient die Haltestelle nicht,
- Fahrplan hängt an falscher Haltestelle,
- Bus fährt mehrere Minuten zu früh ab.

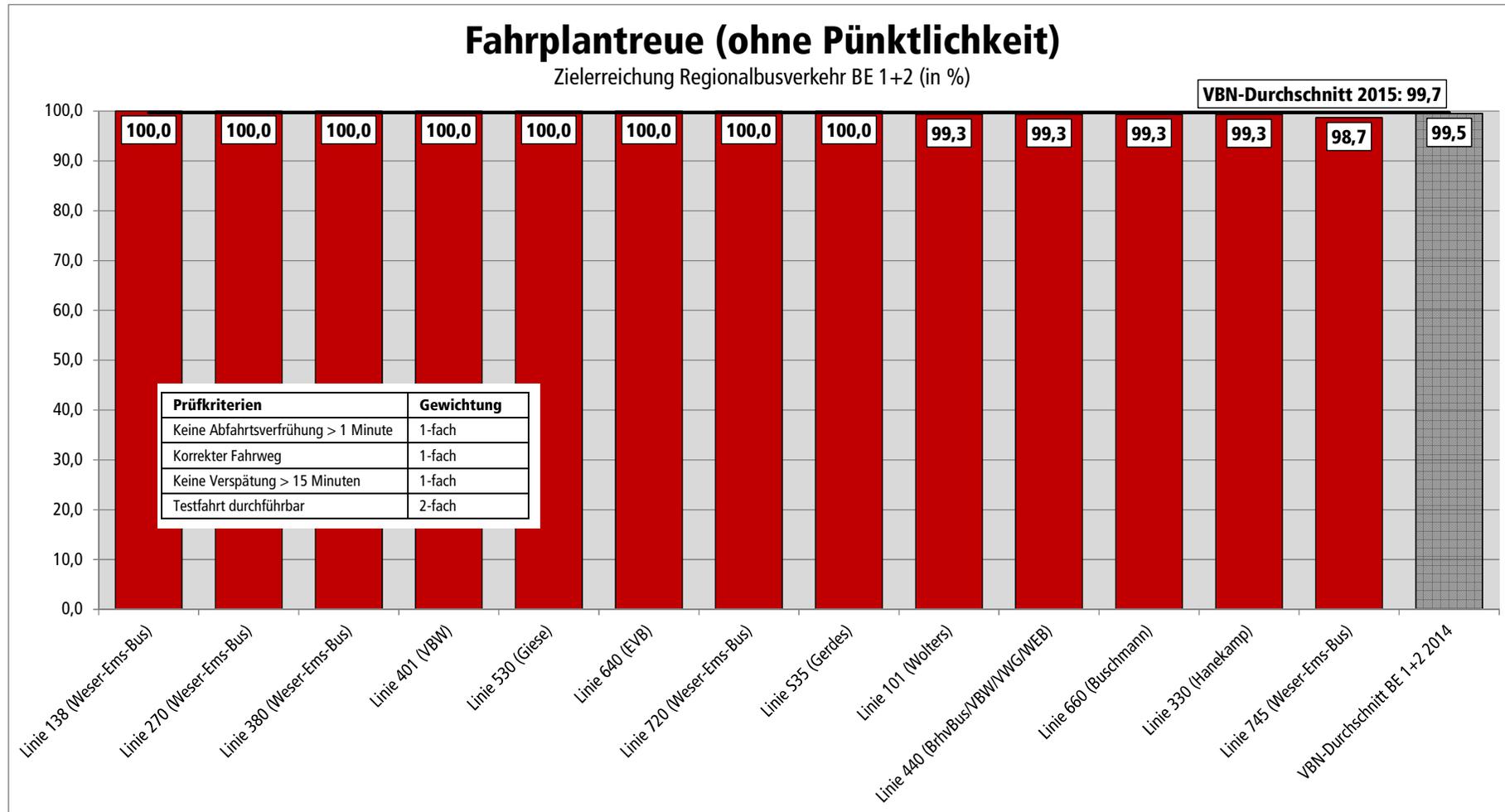


Abbildung 31 Fahrplantreue (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

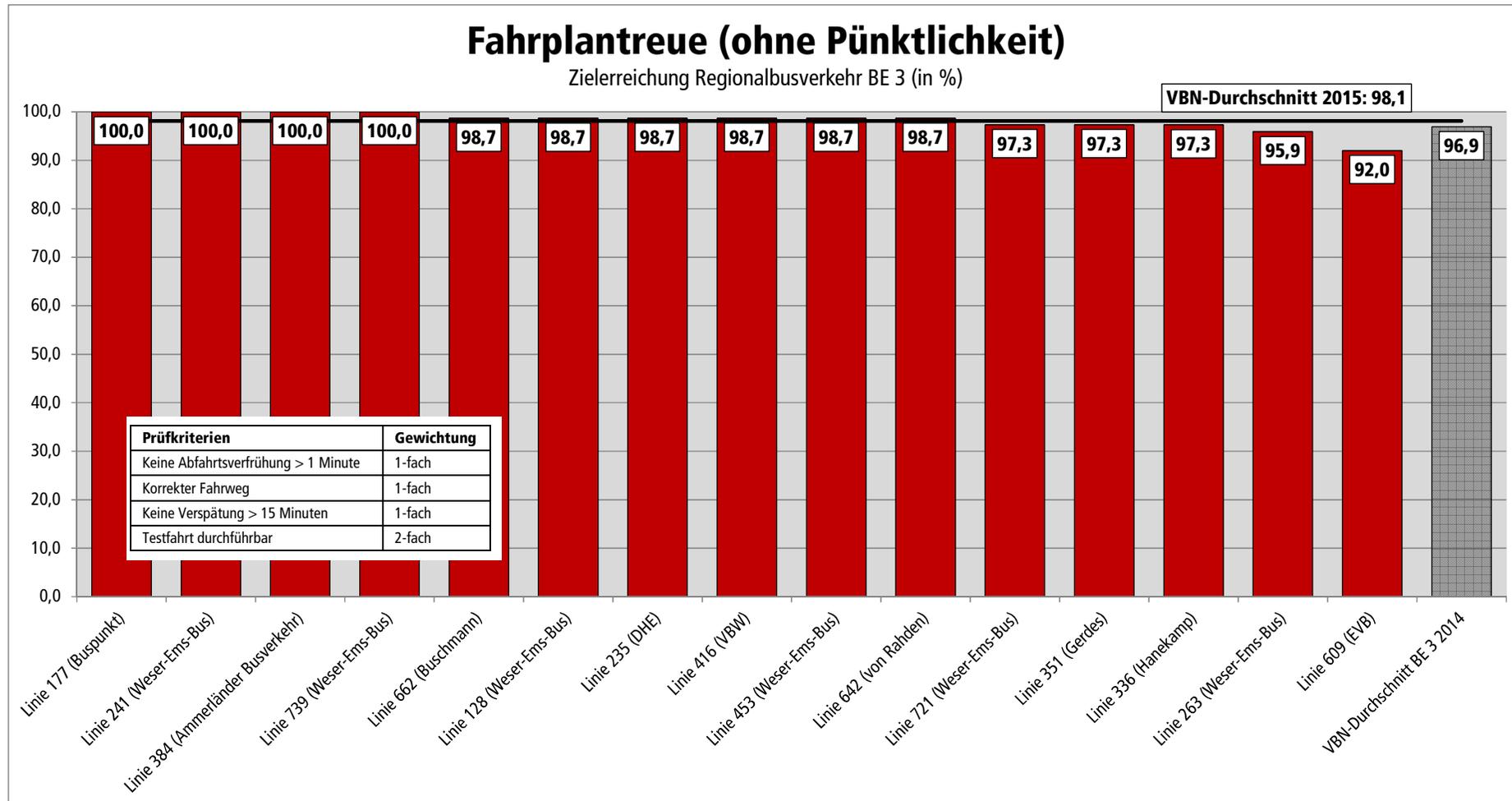


Abbildung 32 Fahrplantage (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→ Bei der Kategorie „Fahrplantreue“ ist eine hohe Zielerreichung besonders wichtig, da Abweichungen hier in der Regel zur Folge haben, dass eine Fahrt nicht wie vom Fahrgast vorgesehen durchgeführt werden kann.

Bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2 haben die Tests eine sehr gute durchschnittliche Zielerreichung von 99,7% ergeben. Dabei haben acht Linien die maximale Zielerreichung von 100% in dieser kundenrelevanten Kategorie erreicht. Den schlechtesten Wert mit 98,7% hat die Linie 745.

Bei 390 getesteten Fahrten der Bedienungsebene 1 und 2 musste kein Mangel hinsichtlich des Kriteriums „Testfahrt nicht durchführbar“ verzeichnet werden, was für die Zuverlässigkeit dieser Linien spricht.

Bei den Linien der Bedienungsebene 3 liegt der Durchschnitt in der Kategorie „Fahrplantreue“ bei 98,1%. Hier weisen vier Testlinien eine maximale Zielerreichung von 100% auf. Weitere sechs Linien liegen über dem Durchschnitt. Die Linie 609 hat mit 92,0% das schlechteste Ergebnis erreicht, was durch die „Nicht-durchführbarkeit der Testfahrt“ in drei Fällen zu begründen ist.

Insgesamt waren 2,7% der 225 geplanten Testfahrten nicht durchführbar. Von den stattgefundenen Fahrten fanden 3,2% mehr als eine Minute verfrüht statt. Der Fahrweg wurde auf allen durchführbaren Testfahrten eingehalten.

Das Kriterium Pünktlichkeit ist nicht in Abbildung 31 bzw. Abbildung 32 enthalten, sondern wird in Abbildung 33 bzw. Abbildung 34 gesondert dargestellt. Der errechnete Durchschnittswert der Abfahrtsverspätung in Minuten bezieht sich auf alle Testfahrten, die nicht verfrüht abgefahren sind. Dargestellt wird die Abweichung zur fahrplanmäßigen Abfahrtszeit. Abfahrtsverspätungen von

mehr als 15 Minuten werden nur mit einbezogen, sofern die Ursachen für die Verspätung in den Verantwortungsbereich des jeweiligen Unternehmens fallen.

→ Insgesamt wurden bei den Tests gute Pünktlichkeitswerte bezogen auf die Abfahrtsverspätungen festgestellt. Für alle drei Bedienungsebenen haben sich die Durchschnittswerte im Vergleich zum Vorjahr verbessert.

Dabei wurde für die Bedienungsebene 1 und 2 ein Durchschnitt von 1,4 Minuten getestet, der eine Streuung von 0,3 Minuten (Linie 745) bis hin zu 2,8 Minuten (Linie 440) aufweist.

Die Pünktlichkeitswerte der Linien der Bedienungsebene 3 liegen zwischen 0,4 Minuten (Linie 642) bis zu 1,8 Minuten (Linie 336). Es ergibt sich ein Durchschnittswert von 0,9 Minuten.

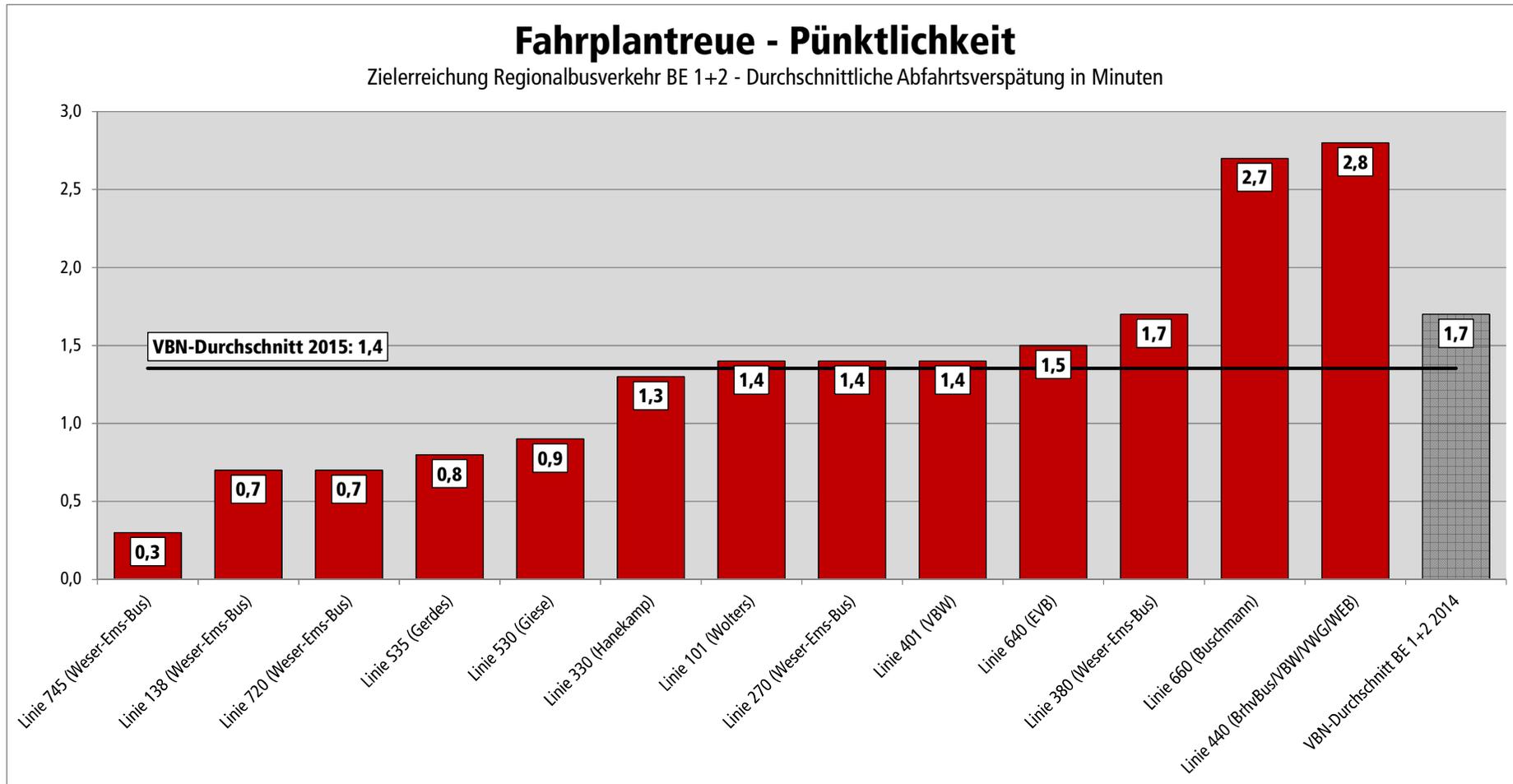


Abbildung 33 Fahrplantageue – Pünktlichkeit (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

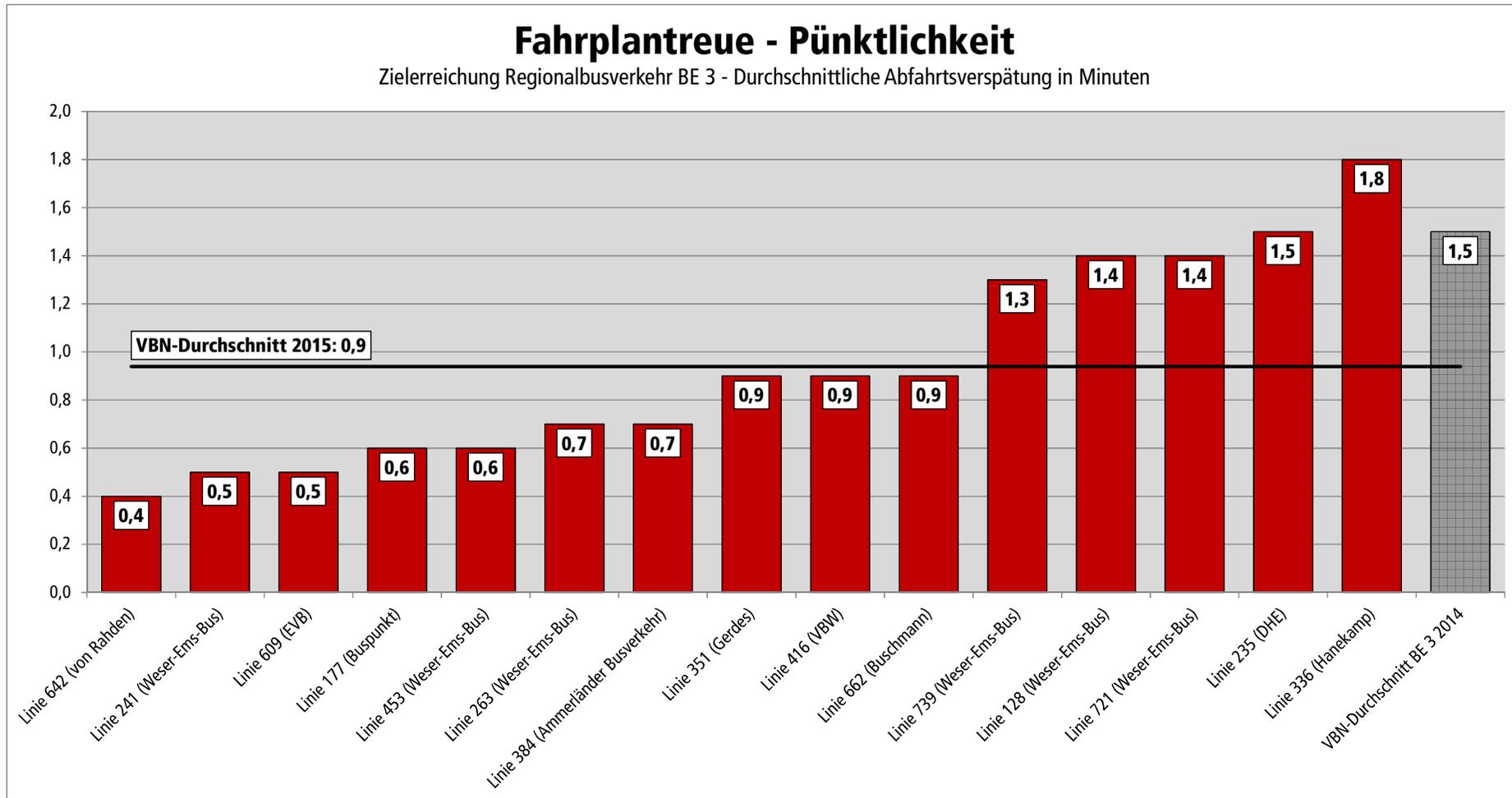


Abbildung 34 Fahrplantageue – Pünktlichkeit (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

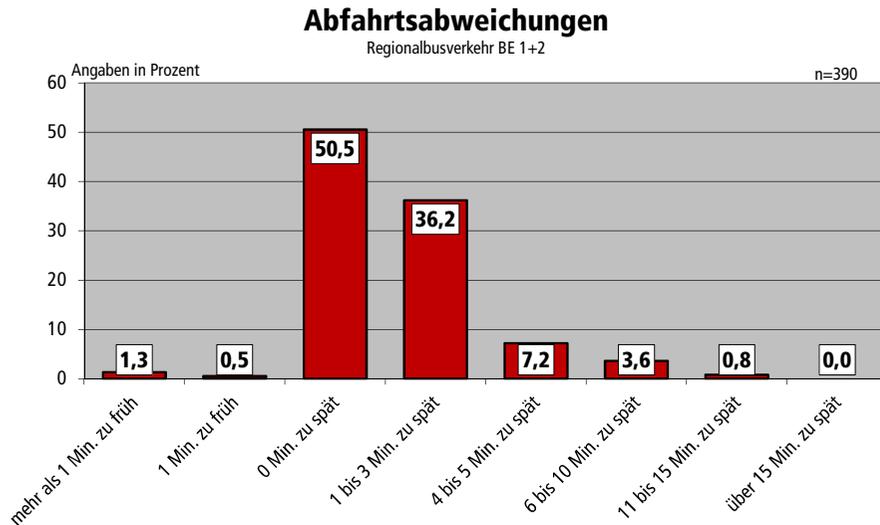


Abbildung 35 Abfahrtsabweichung Regionalbusverkehr BE 1 und 2

→ Betrachtet man alle Fahrten der Bedienungsebene 1 und 2, so liegen 94,4% innerhalb einer Zeitspanne von -1 bis +5 Minuten Abweichung zur planmäßigen Abfahrtszeit. Mehr als 10 Minuten Verspätung gab es bei 0,8% der Fahrten. Verspätungen von mehr als 15 Minuten gab es im Testjahr 2015 nicht.

Zu Verfrühungen von mehr als einer Minute kam es in 1,3% aller Abfahrten, was fünf Fahrten entspricht.

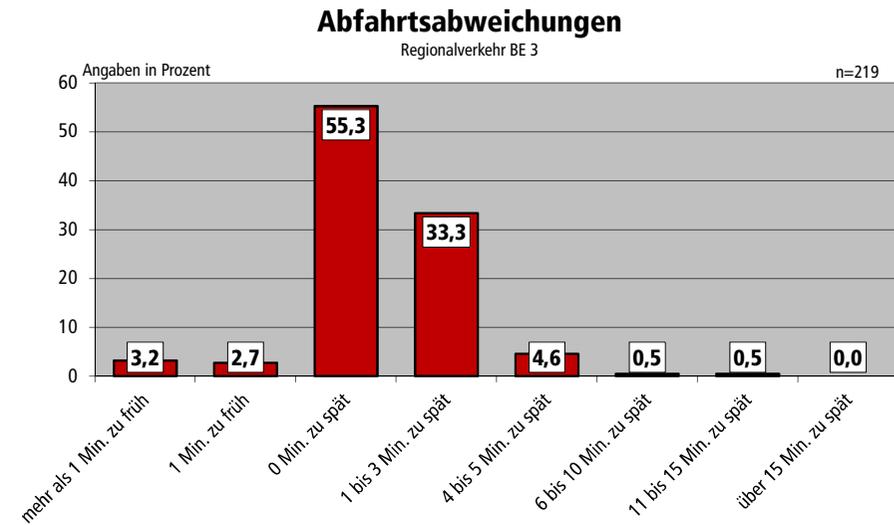


Abbildung 36 Abfahrtsabweichung Regionalbusverkehr BE 3

→ Bei den Linien der Bedienungsebene 3 fanden fast 96% aller Fahrten innerhalb einer Zeitspanne von -1 bis +5 Minuten Abweichung zur planmäßigen Abfahrtszeit statt. Mehr als 10 Minuten Verspätung gab es bei genau einer Fahrt, mehr als 15 Minuten Verspätungen kamen nicht vor.

Zu Verfrühungen von mehr als einer Minute kam es in 3,2% aller Abfahrten, was sieben Fahrten entspricht.

### 2.3.7 Zusammenfassung

Der Gesamtwert wird für jede getestete Linie als Mittelwert aller Kategorien gebildet und zeigt wie die Werte der einzelnen Kategorien die Zielerreichung in Prozent an:

- Haltestelle – Information
- Fahrzeug – Ausstattung (nur für Bedienungsebene 1 und 2)
- Fahrzeug – Innenzustand
- Fahrzeug – Außeninformation
- Fahrzeug – Inneninformation
- Fahrplantreue (ohne Pünktlichkeit)

Nicht mit berücksichtigt wird im Gesamtwert die Pünktlichkeit, da diese in Minuten gemessen und angegeben wird.

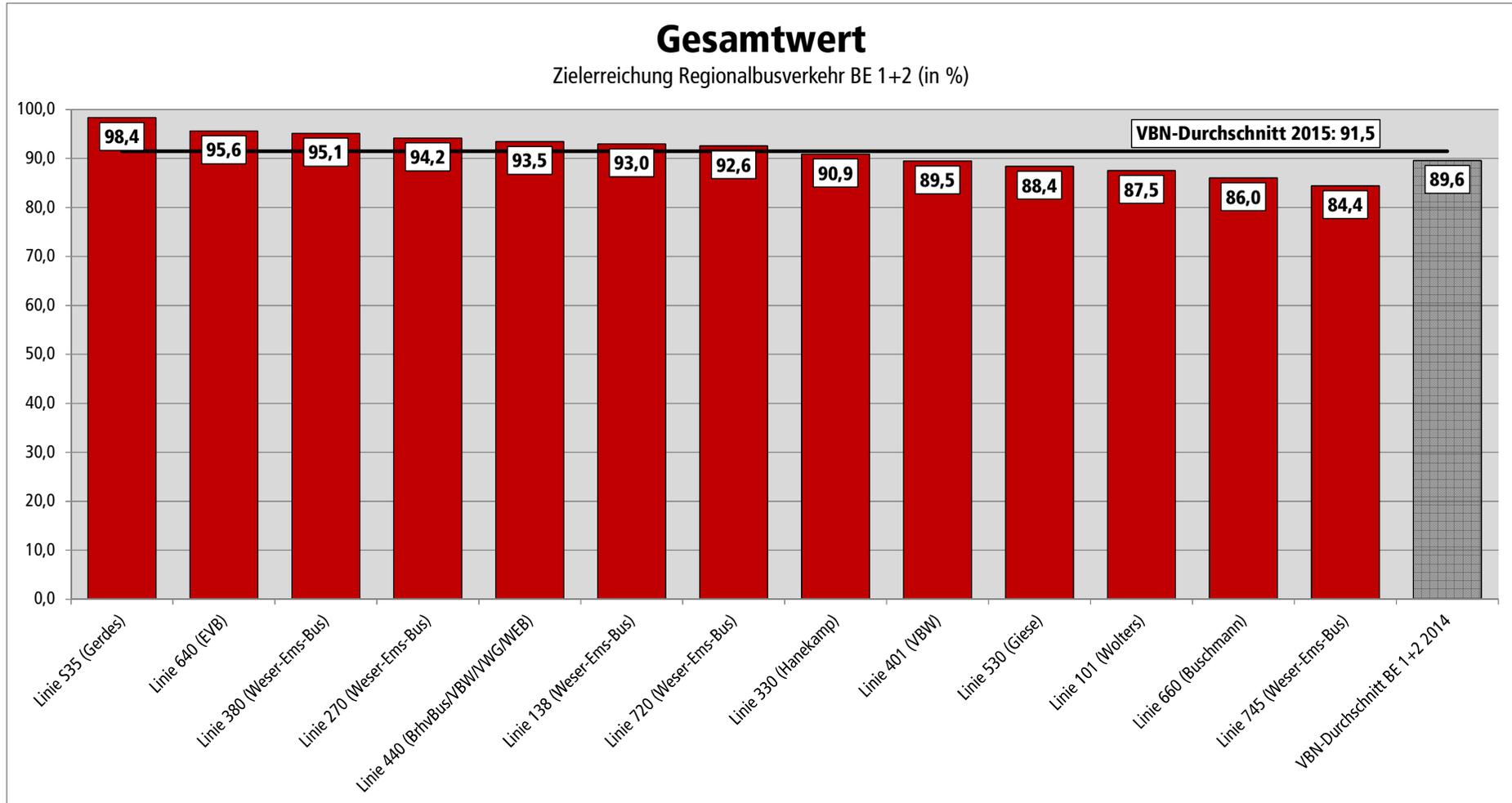


Abbildung 37 Gesamtwert der getesteten Linien (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

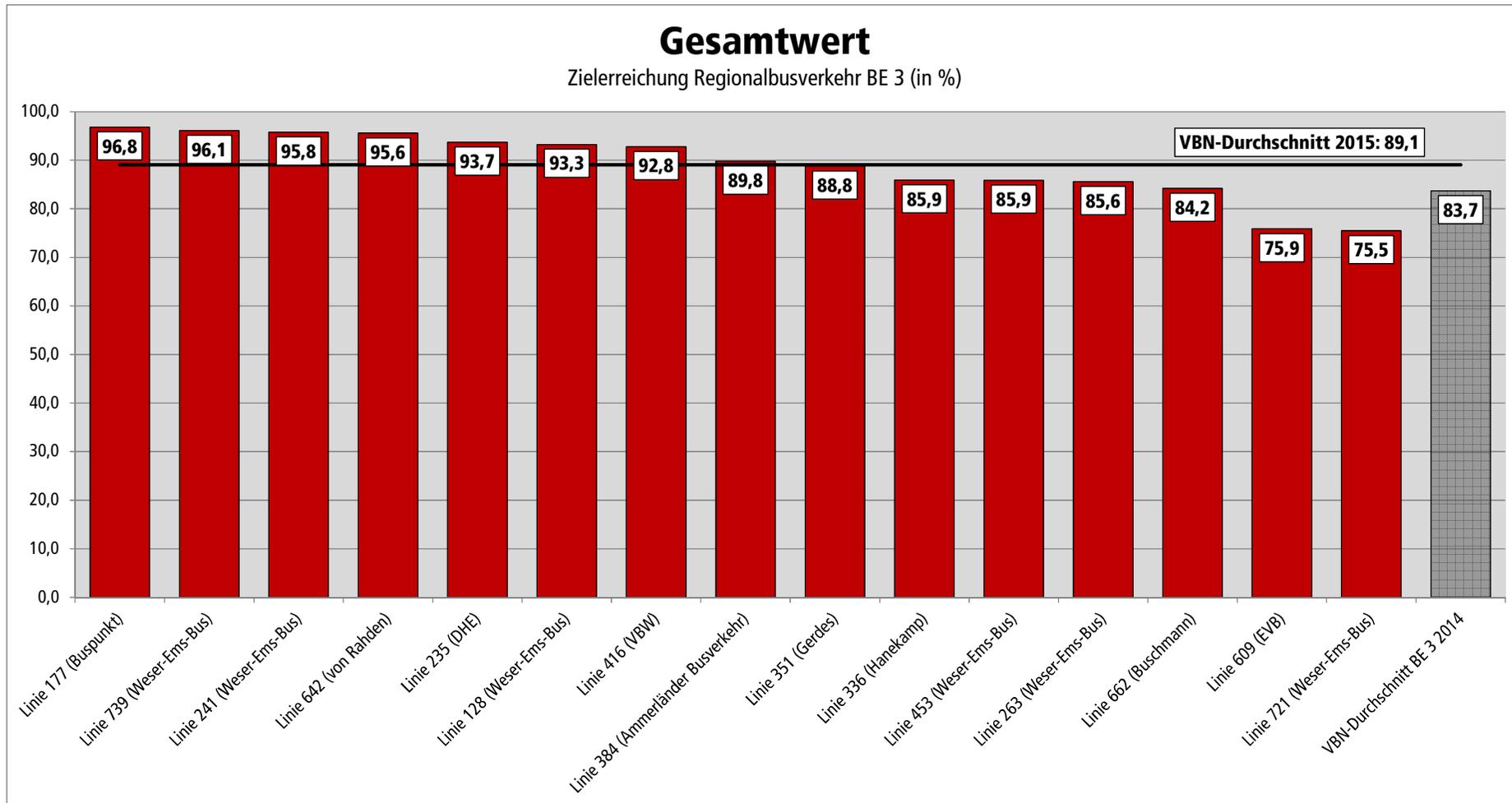


Abbildung 38 Gesamtwert der getesteten Linien (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

→ Insgesamt sind die Ergebnisse der Qualitätstests des Jahres 2015 im Regionalbusverkehr durchaus positiv zu bewerten. Sowohl die getesteten Linien der Bedienungsebenen 1+2, als auch die getesteten Linien der Bedienungsebene 3 haben im Durchschnitt bessere Ergebnisse erzielt als im Jahr 2014.

Bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2 wird für den Gesamtwert eine durchschnittliche Zielerreichung von 91,5% festgestellt (Abbildung 37). Sieben von dreizehn Linien weisen Testergebnisse über dem Durchschnitt auf. Als Testsieger dieser Bedienungsebenen ist die Linie S35 mit 98,4% Zielerreichung hervorzuheben. Das schlechteste Ergebnis hat die Linie 745 mit 84,4% erreicht.

Für die Linien der Bedienungsebene 3 liegt die durchschnittliche Zielerreichung für den Gesamtwert bei 89,1% (Abbildung 38). Acht von 15 Linien weisen Testergebnisse über dem Durchschnitt auf. Den besten Wert hat die Linie 177 erreicht (96,8%), den schlechtesten Wert mit 75,5% die Linie 721.

Der größte Handlungsbedarf besteht wie schon in den Vorjahren in der Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“. Mit einer durchschnittlichen Zielerreichung von rund 68,3% bzw. 74% haben sich die Ergebnisse zwar leicht verbessert, hier gibt es aber weiterhin ein deutliches Steigerungspotential. Die Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrgastinformation sind die Auslage von Fahrplänen und Kundengarantieflyern oder die konsequente Anzeige und Ansage von Haltestellen bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2. Verbesserungspotential besteht zudem in der Kategorie „Fahrzeug – Außeninformation“.

Demgegenüber stehen gute Ergebnisse beim „Fahrzeug - Innenzustand“ mit etwa 97% (alle Bedienungsebenen). Auch bei der sehr wichtigen Kategorie „Fahrplantreue“ wurden fast durchweg sehr gute Werte erreicht.

Ein Vergleich der durchschnittlichen Zielerreichungswerte 2015 mit den Zahlen der vergangenen Jahre zeigt bei den Linien der Bedienungsebene 1 und 2 insgesamt einen leichten Trend zu Verbesserungen. Für die Kategorien „Haltestellen – Information“ und „Fahrzeug – Inneninformation“ gilt dies nicht (Abbildung 39). Bei der Bedienungsebene 3 konnten die Vorjahreswerte gehalten und in einigen Kategorien auch deutlich verbessert werden (Abbildung 40).

Bei der Bedienungsebene 3 konnte der positive Trend der Vorjahre insgesamt gehalten werden. Eine negative Entwicklung nahmen dabei die Kategorie „Haltestellen – Information“ und „Fahrzeug – Außeninformation“.

Zu beachten ist, dass in jedem Jahr eine andere Zusammenstellung von Testlinien zugrunde liegt.

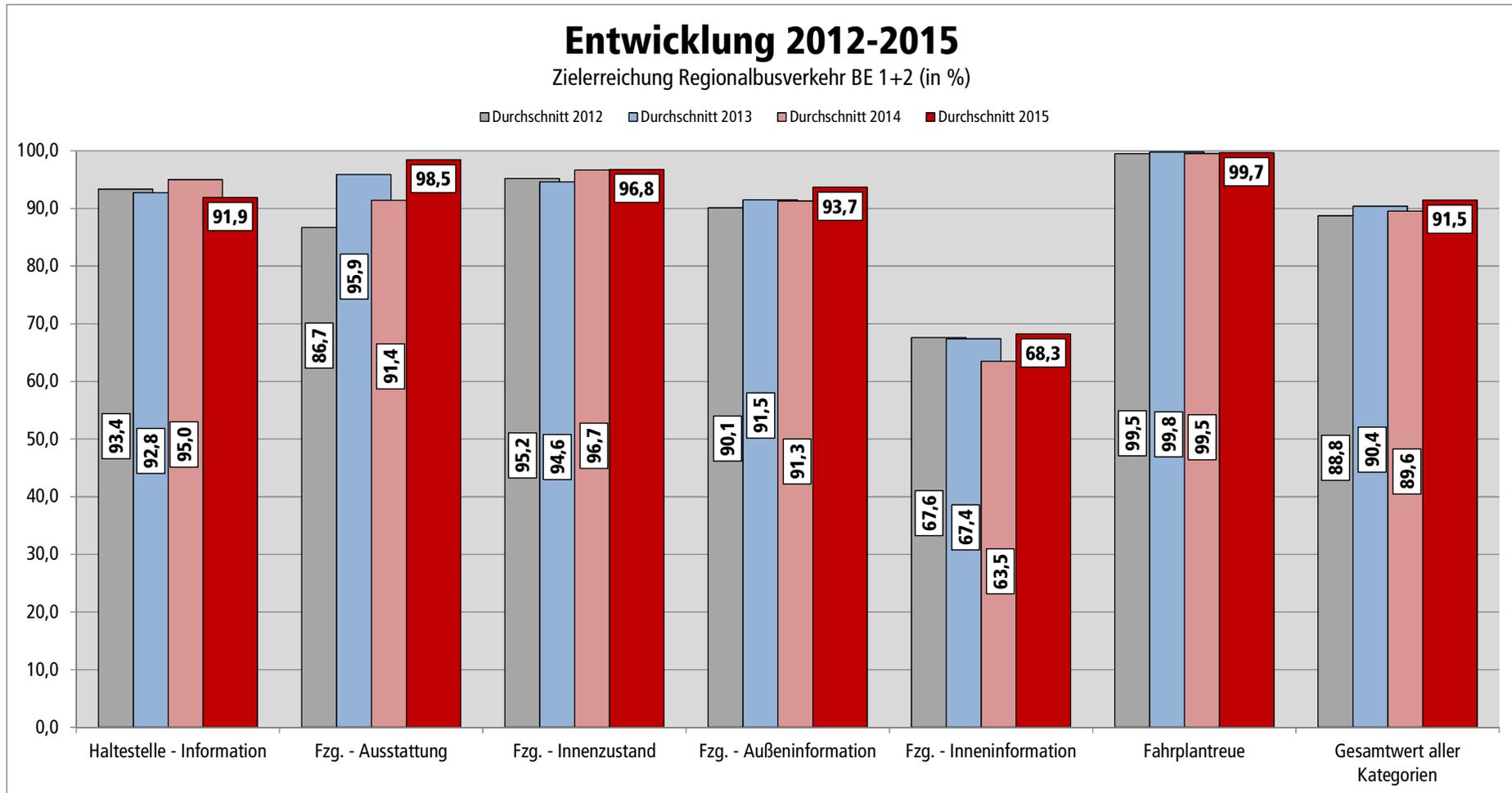


Abbildung 39 Vergleich der Durchschnittswerte je Kategorie (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

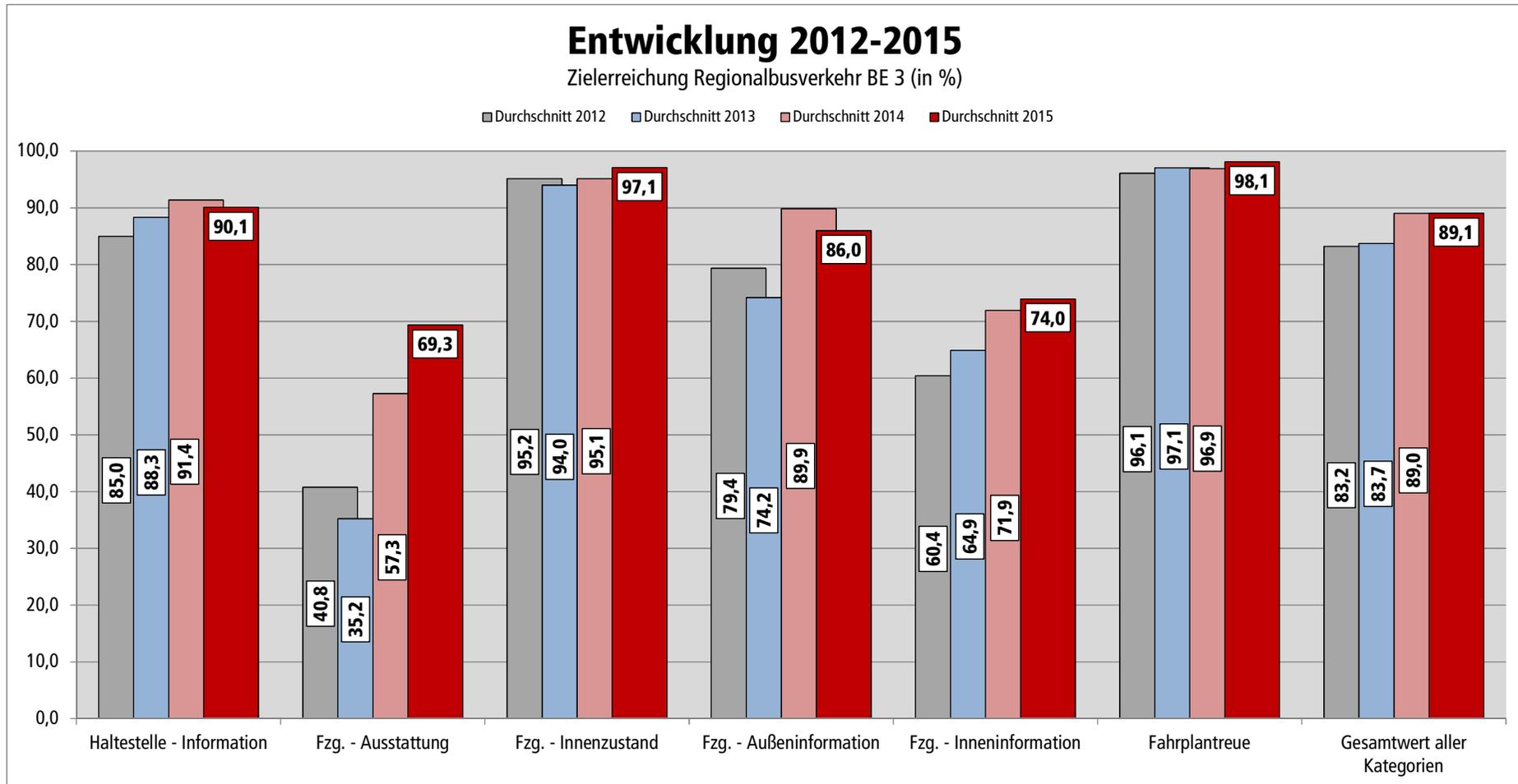


Abbildung 40 Vergleich der Durchschnittswerte je Kategorie (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3)

### 2.3.8 Echtzeit-Informationen im Regionalbusverkehr

In den letzten Jahren sind im Regionalbusverkehr bei Weser-Ems-Bus, Hane-kamp, EVB/von Ahrentschildt, Wolters und Gerdes grundsätzlich die techni-schen Voraussetzungen für die Ausgabe von Echtzeit-Informationen geschaffen worden. Die Funktionalität der Information wird dabei auf Unternehmensseite durch verschiedene Faktoren wie den Einbau von Fahrscheindruckern, die je-weilige Bedienung durch das Fahrpersonal und die Mobilfunknetzqualität be- einflusst. Im Regionalbusverkehr erfolgt die Übermittlung der Position des Fahrzeuges in der Regel über die öffentlichen Mobilfunknetze, deren Netzab- deckung im dünn besiedelten ländlichen Raum Lücken aufweisen kann.

Wie im Stadtverkehr wird die Echtzeit-Information seit Anfang 2015 auf zwei Wegen getestet, die Verfügbarkeit und die Genauigkeit von Prognosen.

→ Wie bereits beschrieben, gibt es mehrere Faktoren, die die Funktionalität der Echtzeit-Information beeinflussen. Darüber hinaus kommt es im Regional- busverkehr häufig zum Einsatz von Auftragnehmern, die technisch nicht echt- zeitfähig sind. Die Verfügbarkeit von Echtzeit-Informationen nimmt dadurch noch ab. Für weniger als 50% der Testfahrten mit Linien von Unternehmen, die grundsätzlich echtzeitfähig sind, lagen Echtzeit-Informationen vor (siehe Ab- bildung 41). In diesen Fällen ergab sich ein ähnliches Bild wie in den Tests bei den Stadtverkehren. Die Prognosegenauigkeit, bei Informationsabfrage kurz vor Fahrtantritt, ist für die Abfahrt höher als für die Ankunft (siehe Abbildung 42).

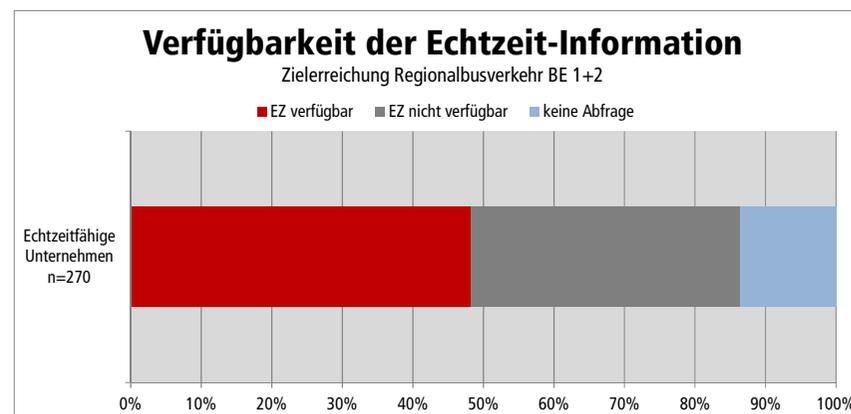


Abbildung 41: Echtzeit-Information – Verfügbarkeit bei echtzeitfähigen Unternehmen im Regionalbusverkehr

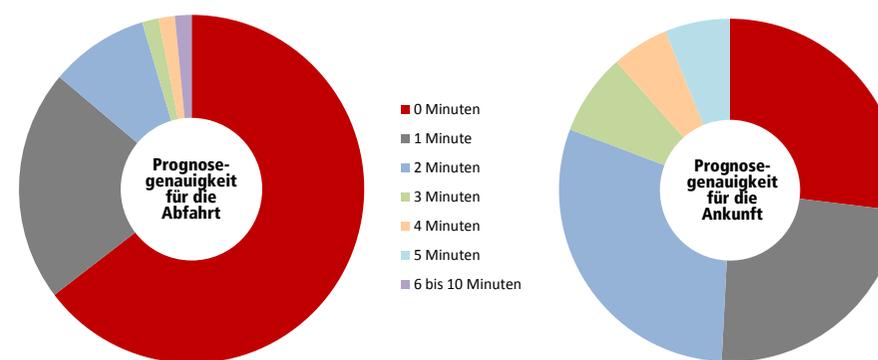


Abbildung 42: Echtzeit-Information – Prognosegenauigkeit bei echtzeitfähigen Unternehmen im Regionalbusverkehr BE1+2

### 3 Infrastruktur an Haltestellen

Die infrastrukturellen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen, die nicht in den Qualitätstests geprüft werden, liegen in der Zuständigkeit der Städte und Gemeinden und sind in Tabelle 10 für die Verbandsmitglieder des ZVBN dargestellt. Die zugrundeliegenden Daten stammen aus dem Haltestellen-Informationssystem (HIS) von VBN/ZVBN. Aufgrund der Größe des Verbundgebietes kann die Qualität und Aktualität der Datenqualität nicht flächendeckend gleich sein.<sup>8</sup>

Auf Basis von aktuellen Datenerhebungen für das HIS werden seit 2013 auch Qualitätsgespräche mit Gebietskörperschaften geführt, in denen über Bestand, Handlungsbedarf und Fördermöglichkeiten informiert wird. In 2015 fanden diese Gespräche mit einigen Gemeinden der Landkreise Ammerland, Osterholz, Verden, Diepholz sowie des Landkreises Oldenburg statt.

→ Von den mehr als 9.800 Haltestellenmasten im Verbundgebiet - ohne die assoziierten Gemeinden - sind die Hälfte mit einem Fahrgastunterstand ausgestattet. Mit ca. 73% liegt der Anteil in der Stadt Bremen am höchsten. In der Stadt Delmenhorst haben hingegen nur ca. 46% der Haltestellen einen Fahrgastunterstand. Deutlich niedriger ist der Anteil nur noch beim Landkreis Wesermarsch (ca. 34%). Bei den Landkreisen ist die Ausstattung im Landkreis Osterholz mit ca. 50% am besten.

Bei der Aufstellung von neuen, transparenten Fahrgastunterständen waren die Städte und Gemeinden im Jahr 2015 zurückhaltend. Aufgrund von Datenaktualisierungen sind im Vergleich zum Vorjahr auch Rückgänge zu verzeichnen. Dies liegt zum Beispiel an einer anderen Bewertung der (Teil-)Transparenz.

Zur Herstellung eines barrierefreien ÖPNV spielt die Ausstattung mit einem erhöhten Bordstein eine entscheidende Rolle. Durch ihn wird die Stufe in das Fahrzeug reduziert und gleichzeitig der Einsatz einer fahrzeuggebundenen Rampe möglich. Im Verbundgebiet - ohne die assoziierten Gemeinden - haben rund 21% der Haltestellen eine geeignete Bordsteinhöhe. Den geringsten Anteil weist die Stadt Bremen mit 3% auf, die allerdings für Rollstuhlfahrer bei der BSAG einen fahrzeuggebundenen Lift einsetzt. Mit ca. 89% hat die Stadt Oldenburg die beste Ausstattung mit erhöhten Bordsteinen. Der leichte Rückgang ist Folge der aktualisierten Gebietszugehörigkeit von nicht barrierefrei ausgebauten Haltestellen am Stadtrand. Bei den Landkreisen wird der höchste Anteil im Landkreis Verden mit ca. 23% und der niedrigste im Landkreis Osterholz mit ca. 8% erreicht.

Die Anforderungen an das taktile Wegeleitsystem im Bereich von Haltestellen haben sich verändert.<sup>9</sup> Datenaufnahme und Bewertung wurden daran angepasst. In der Tabelle werden sowohl alte (Aufmerksamkeitsfeld) als auch neue Ausbaustandards (Auffindestreifen, Einstiegsfeld, ggf. Blindenleitstreifen) berücksichtigt. Damit sind die Daten nicht mit denen der vergangenen Jahre zu vergleichen und die Veränderungen zum Vorjahr nicht seriös darstellbar.

<sup>8</sup> Jährlich werden derzeit durch VBN/ZVBN die Daten von ca. 10% der Haltestellen aktualisiert. Eine Übersicht des Erhebungsstandes Ende 2015 bietet Anlage 4.

<sup>9</sup> Die Anforderungen sind ausführlich im Haltestellenkonzept beschrieben, welches über die Webseiten von VBN und ZVBN zu finden ist.

Stadt bzw. Landkreis	Anzahl Haltestellenmasten 2015	Fahrgastunterstand (FGU)		FGU transparent		Erhöhter Bordstein (mindestens 15 cm)		Taktilsystem (Auffindestreifen und/oder Einstiegsfeld und/oder Blindenleitstreifen)
	Anzahl 2015	%	Veränderung zum Vorjahr	%	Veränderung zum Vorjahr	%	Veränderung zum Vorjahr	%
Stadt Bremen	1.390	72,6%	0,0%	68,6%	0,2%	3,0%	0,3%	25,2%
Stadt Bremerhaven	378	51,6%	0,8%	51,1%	0,8%	39,2%	6,1%	30,2%
Stadt Delmenhorst	385	45,5%	-0,1%	43,4%	0,4%	74,8%	-0,1%	26,2%
Stadt Oldenburg	670	51,6%	-0,2%	50,4%	-0,2%	88,8%	-0,5%	88,8%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.823</b>	<b>61,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>58,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>38,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>41,1%</b>
Landkreis Ammerland	1.020	46,3%	1,2%	21,7%	1,5%	20,3%	3,7%	16,9%
Landkreis Diepholz	1.649	49,4%	0,0%	24,4%	0,6%	9,7%	1,2%	7,0%
Landkreis Oldenburg	1.305	47,7%	-0,3%	17,8%	1,1%	17,9%	0,8%	14,6%
Landkreis Osterholz	911	49,8%	0,3%	23,6%	1,2%	7,8%	2,1%	8,0%
Landkreis Verden	1.075	44,1%	-1,2%	26,6%	0,1%	22,8%	1,1%	21,9%
Landkreis Wesermarsch	1.078	34,3%	0,5%	14,6%	0,4%	8,1%	0,7%	10,7%
<b>Summe Landkreise</b>	<b>7.038</b>	<b>45,6%</b>	<b>0,1%</b>	<b>21,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>14,3%</b>	<b>1,6%</b>	<b>12,8%</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>9.861</b>	<b>50,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>32,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>21,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>20,9%</b>

Tabelle 10 Infrastruktur in den Verbandsgliedern des ZVBN (Stand Januar 2016, Quelle: Haltestellen-Informationssystem HIS)

## 4 Schienenpersonennahverkehr

### 4.1 Betrieb

Die Datenbasis zur betrieblichen Qualität im SPNV stammt aus Berichten der EVU, die aufgrund vertraglicher Regelungen mit den SPNV-Aufgabenträgern erstellt werden. Abgebildet werden alle Linien, die das VBN-Gebiet durchfahren<sup>10</sup>. Analog zu den Qualitätstests im straßengebundenen ÖPNV werden einige kundenrelevante Kriterien zu Pünktlichkeit sowie Zugausfällen linien- bzw. netzweise vergleichend nebeneinandergestellt.<sup>11</sup>

Nachfolgend sind die Bedienungsgebiete dargestellt, auf die sich die betrieblichen Daten beziehen:

- DB - Expresskreuz
  - RE1 Hannover – Bremen – Norddeich
  - RE8 Hannover – Bremen – Bremerhaven-Lehe
  - RE9 Osnabrück – Bremen – Bremerhaven-Lehe
- Erix - Heidekreuz
  - RB37 Bremen – Uelzen

- EVB – Weser-Elbe-Netz
  - RB33 Cuxhaven – Bremerhaven – Buxtehude
- Metronom – Weser-Takt
  - RE4 Bremen – Hamburg
  - RB41 Bremen – Hamburg
- NWB – Regio-S-Bahn
  - RS1 Verden – Bremen – Bremen-Farge
  - RS2 Twistringen – Bremen – Bremerhaven-Lehe
  - RS3 Bremen – Bad Zwischenahn
  - RS4 Bremen – Nordenham
- NWB – Weser-Ems-Netz<sup>12</sup>
  - RE18 Wilhelmshaven – Oldenburg – Osnabrück
  - RE19 Wilhelmshaven – Oldenburg – Bremen
  - RB58 Bremen – Vechta/Osnabrück

#### 4.1.1 Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeitswerte in Abbildung 43 bzw. Abbildung 44 basieren je Linie auf verschiedenen vielen Abfahrten bzw. Ankünften an Messstellen, was zu deutlich unterschiedlichen Bezugsgrößen (n) führt.

<sup>10</sup> Ausnahme: Linie RB76 (Rotenburg – Minden)

<sup>11</sup> In Abstimmung mit den Aufgabenträgern wurde mit dem Qualitätsbarometer 2014 eine Vereinheitlichung der zu vergleichenden Daten erreicht. Die Daten der EVU beziehen sich seitdem auf den gesamten Streckenverlauf und nicht mehr nur auf die Messstellen im VBN-Gebiet.

<sup>12</sup> Ohne RB59, da keine Bedienung im VBN-Gebiet

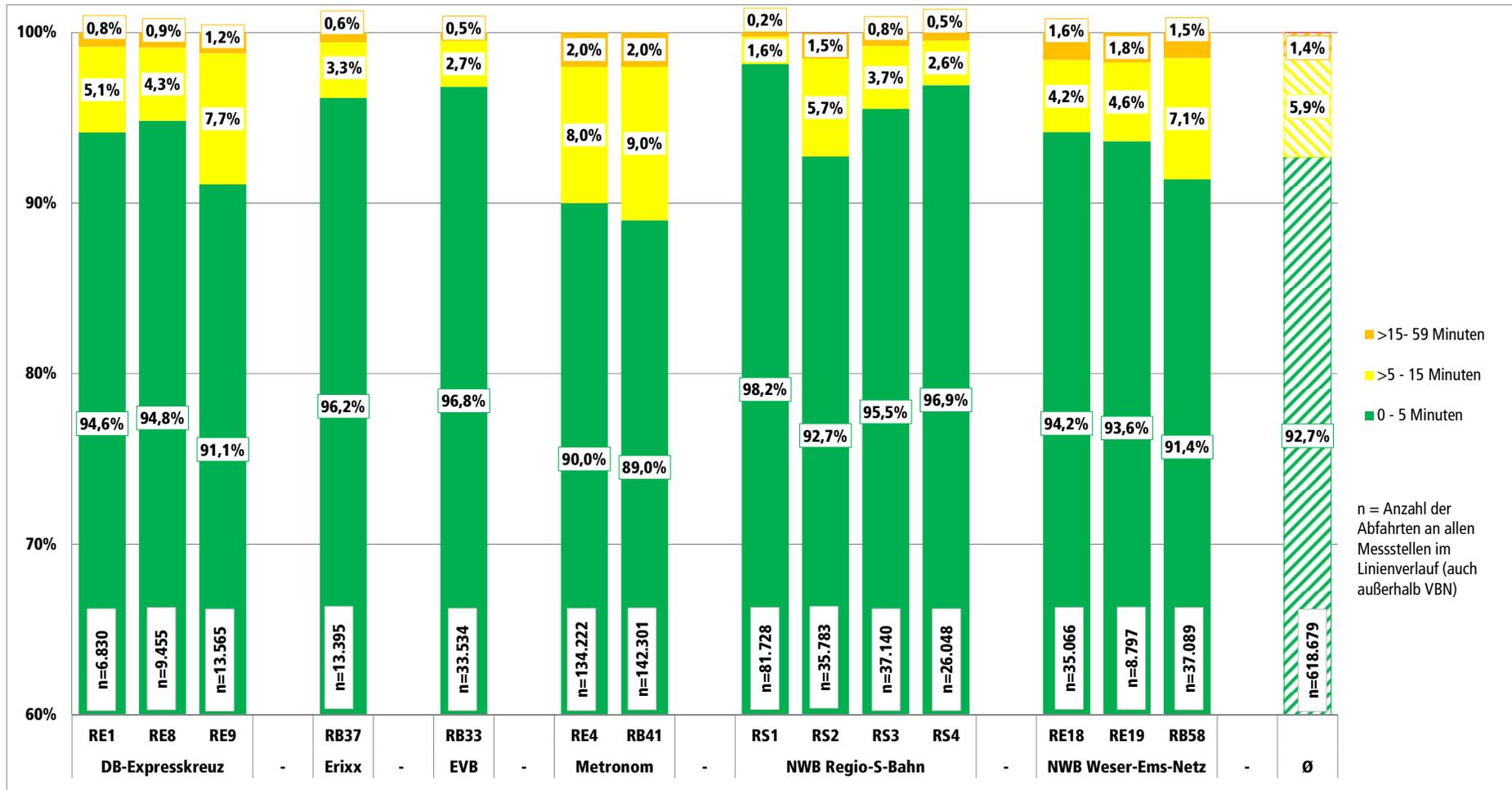


Abbildung 43 Pünktlichkeit der Zugabfahrten von Linien mit Streckenabschnitt im VBN

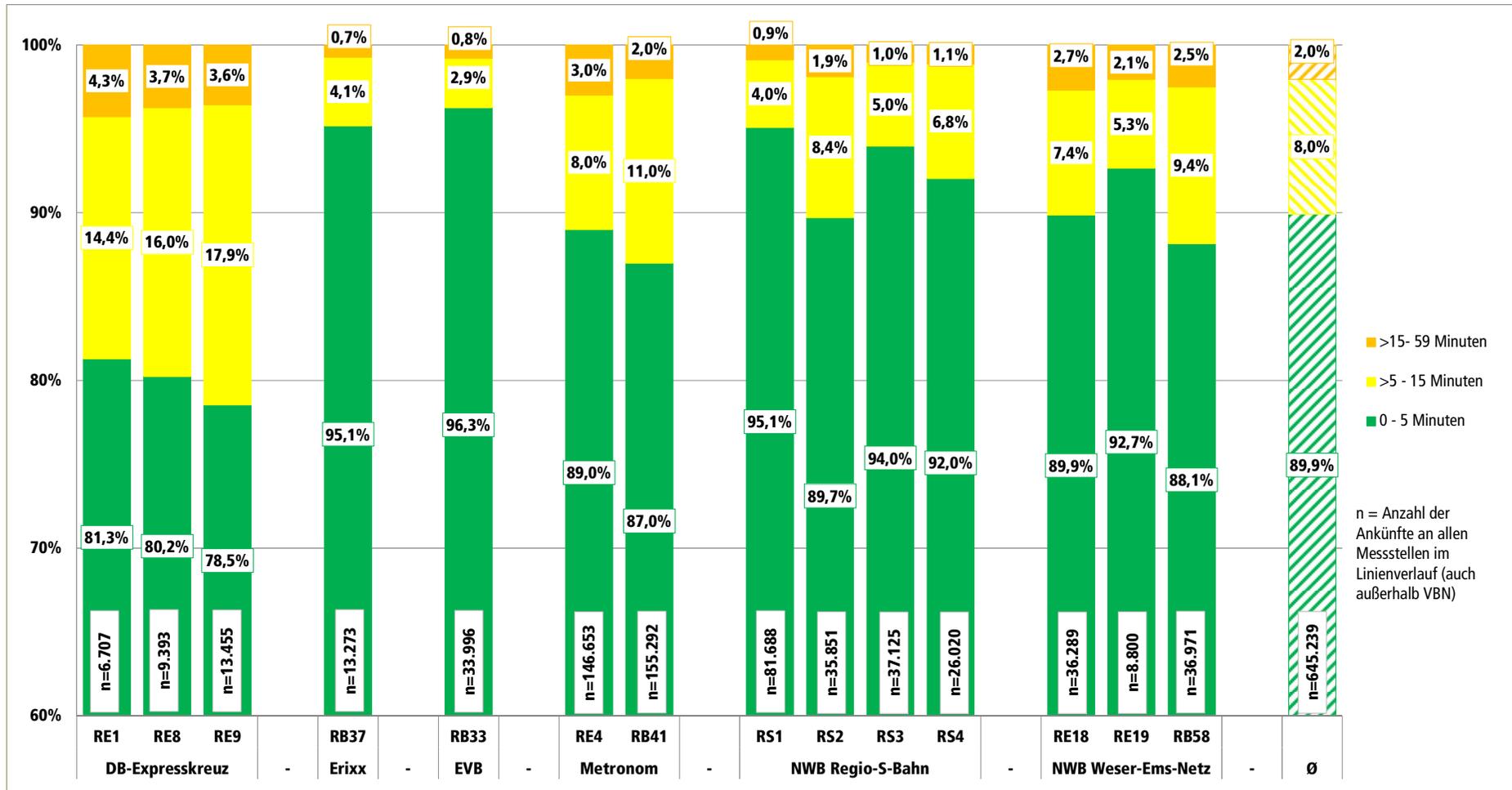


Abbildung 44 Pünktlichkeit der Zugankünfte von Linien mit Streckenabschnitt im VBN

→ Durchschnittlich 92,7% aller Abfahrten fanden zwischen 0 und 5 Minuten im Vergleich zur planmäßigen Abfahrtszeit statt. Die besten Werte werden mit 98,2% und 96,9% auf den Linien RS1 und RS4 der NWB erreicht. Auch EVB und Erixx erreichen annähernd so gute Werte. Nur 1,4% der dargestellten Abfahrten waren mehr als 15 Minuten verspätet. Bei den Ankünften ist der Durchschnittswert mit 89,9% für Ankünfte zwischen 0 bis 5 Minuten etwas schlechter, auch die Streuung zwischen den Einzelwerten der EVU ist hier etwas größer.

#### 4.1.2 Zugausfälle

In Tabelle 11 werden Zugausfälle im Verhältnis zu den planmäßigen Zugkilometern (Zug-km Plan) betrachtet. Dabei wird differenziert, ob es sich um geplante (bspw. durch Baustellen) oder ungeplante Ausfälle handelt. Letztere haben unterschiedliche Ursachen wie Personenunfall, Sturmschaden oder auch Materialdefekt.

Linie/Netz	DB Expresskreuz	Erixx RB37	EVB RB33	Metronom Weser-Takt	NWB Regio-S-Bahn	NWB Weser-Ems-Netz	Summe/ Ø
Zug-km Plan	5.431.603	834.307	1.412.650	3.326.596	4.959.082	4.312.322	20.276.560
geplante Ausfälle	0,6%	0,1%	0,7%	0,4%	0,9%	0,5%	0,6%
ungeplante Ausfälle	2,4%	0,4%	0,3%	0,5%	1,1%	1,1%	1,3%

Tabelle 11 Zugausfälle der EVU im VBN bezogen auf ihre Teilnetze

→ Durchschnittlich über alle EVU gesehen und bezogen auf die planmäßigen Zug-km war die Ausfallquote in 2015 bei 1,9%. Mit 3% werden im Netz DB-Expresskreuz die höchsten Ausfallquoten erreicht. Mehr als zwei Drittel dieser Ausfälle erfolgten ungeplant. Bei den einzelnen Linien von EVB und Erixx sowie bei den Linien des Metronom sind mit weniger als 1% die geringsten Ausfallquoten feststellbar. In den Netzen der NWB fallen zwischen 1% und 2% der Züge aus.

Ersatz durch Busnotverkehre bei ungeplanten Ausfällen wurde bei der EVB in etwa der Hälfte der Fälle geschaffen (vgl. Tabelle 12). Beim Erixx wurde eine Ersatzbeförderung in immerhin noch 40% der Fälle sichergestellt. In den anderen Netzen liegt die Quote mit Werten zwischen 13% und 26% deutlich darunter. Beim Metronom werden nahezu keine Ausfälle entsprechend aufgefangen.

Linie/Netz	DB Expresskreuz	Erixx RB37	EVB RB33	metronom Weser-Takt	NWB Regio-S-Bahn	NWB Weser-Ems-Netz	Summe/ Ø
Ausfälle ungeplant	129.607	3.311	3.907	16.520	53.913	48.045	255.303
davon mit Busnotverkehr	26%	40%	51%	3%	13%	19%	21%

Tabelle 12 Ungeplante Zugausfälle mit Busnotverkehr

Bei den Ursachen für Zugausfälle kann differenziert werden in externe und unternehmensinterne Einflüsse sowie Netz und Infrastruktur.

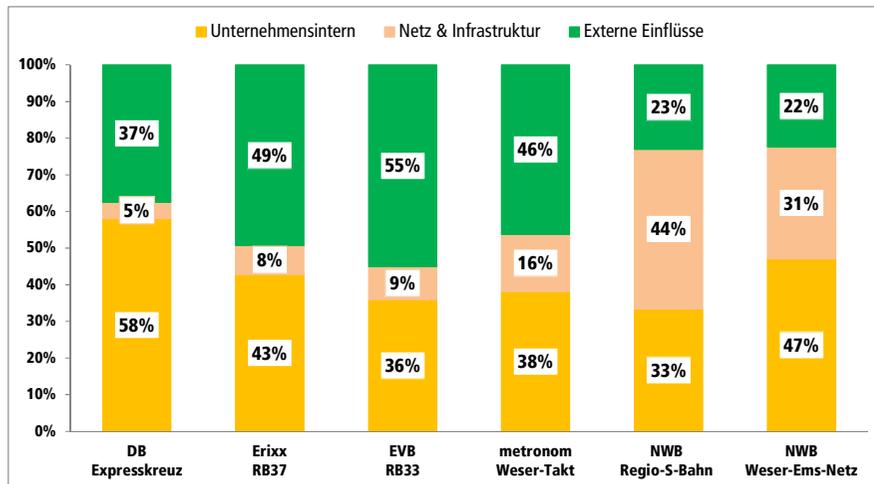


Abbildung 45 Ursachen für Zugausfälle

→ Mit 58% ist der überwiegende Teil der Zugausfälle der DB durch unternehmensinterne Ursachen begründet. In den Netzen der NWB häufen sich im Vergleich zu den weiteren EVU die Ausfälle durch Ursachen bei Netz und Infrastruktur, aber auch unternehmensintern sind Ursachen zu suchen. Bei Erix,

EVB und Metronom sind insbesondere externe Einflüsse ursächlich für Zugausfälle.<sup>13</sup>

Generell muss jedoch bei der Betrachtung der Ausfallursachen die Unterschiedlichkeit der Bezugstrecken berücksichtigt werden.

<sup>13</sup> Zu den unternehmensinternen Ausfallursachen werden auch Störungen an Fahrzeugen aus dem LNVG-Leasing gezählt.

## 4.2 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt auf zweierlei Weise. Zum einen erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet. Zum anderen erfolgt die Bewertung anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitäts-Untersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.<sup>14</sup>

### 4.2.1 Barrierefreier Ausbau von Stationen im VBN

Zum 1. Januar 2016 wurde das Verbundgebiet um die ehemaligen Gemeinden Nordholz und Bad Bederkesa vergrößert.<sup>15</sup> Der Bahnhof Nordholz, der bereits im Jahr 2015 bei Qualitätskontrollen berücksichtigt wurde, gehört seitdem zum VBN-Gebiet. Zusammen mit der nach langer Bauphase endlich eröffneten Bahnstation Oldenburg-Wechloy, ist damit die Gesamtzahl der Bahnstationen im Verbundgebiet auf nunmehr 85 gestiegen. Davon befinden sich 23 Stationen im Land Bremen und 62 im niedersächsischen Teil des Verbundgebietes.

Fortlaufend werden Stationen erneuert und sukzessive barrierefrei umgebaut. Zuständig für den barrierefreien Ausbau sind als Eigentümer der Stationen die Eisenbahninfrastrukturunternehmen und der Bund. Auch die Länder Niedersachsen und Bremen steuern erhebliche Mittel dazu bei.

In den vergangenen Jahren wurden in Bremen und Niedersachsen Stationsaus- und -umbauten über das Stationsausbauprogramm „Niedersachsen ist am Zug! 2“ und das Ausbauprogramm „Regio-S-Bahn Bremen S2-S4“ finanziert. Vorangetrieben wurde der Aus- und Umbau vor allem entlang der Strecken Bremen – Bremerhaven, Hude – Nordenham, Bremen – Osnabrück und Bremen – Rotenburg (Wümme).

Neben bei der im Sommer neu eröffneten Station Oldenburg-Wechloy wurde der barrierefreie Ausbau u.a. in Bassum, Barrien, Ritterhude und Oldenbüttel abgeschlossen. Abhängig von den örtlichen Gegebenheiten wird die stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige entweder über Rampen oder Aufzüge sichergestellt.

Aktuell befinden sich noch die Stationen Bramstedt und Lunestedt im Rahmen der o.g. Programme im Umbau. Eine Übersicht der Barrierefreiheit an den Stationen im Verbundgebiet bieten Abbildung 46 und Abbildung 47. Diese bilden die Ergebnisse der durch den ZVBN beauftragten Erhebung ab.

<sup>14</sup> Der ausführliche Ergebnisbericht zu den Bremer Stationen ist unter <http://www.bauumwelt.bremen.de> und <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden. Der Ergebnisbericht für die Stationen im nds. Verbundgebiet liegt ebenfalls unter <http://zvbn.de/bibliothek/>

<sup>15</sup> Die Gemeinde Nordholz und die Gemeinde Wursten haben zur Gemeinde Wurster Nordseeküste fusioniert, ebenso wie die Stadt Langen und die Gemeinde Bad Bederkesa zur Stadt Geestland.

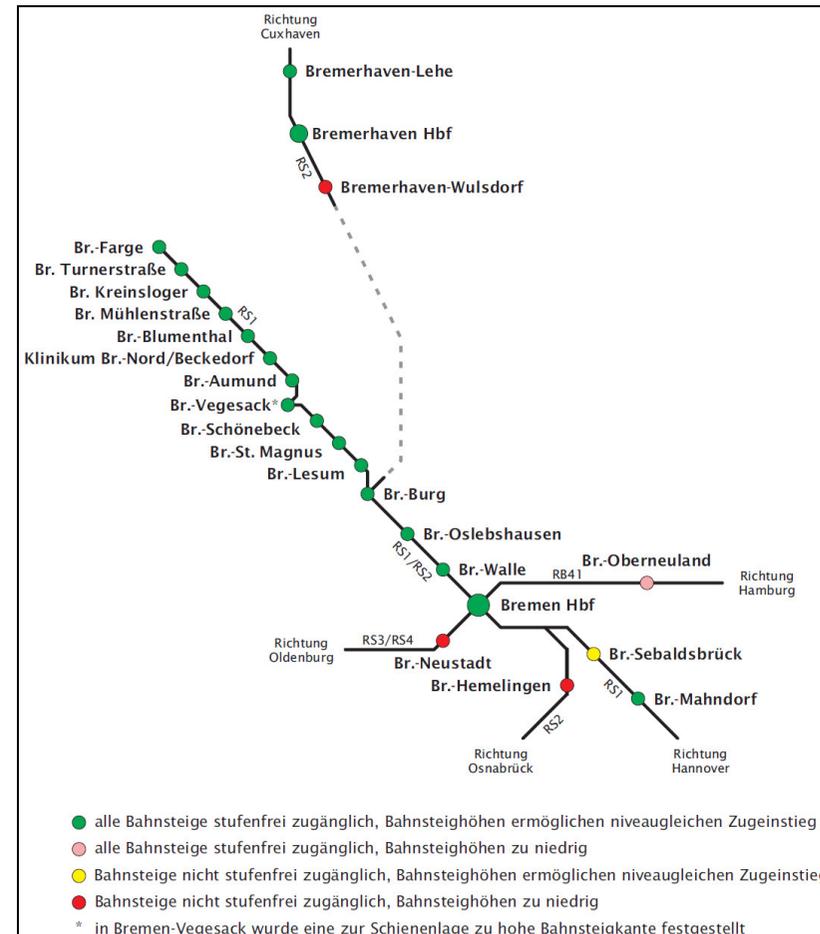
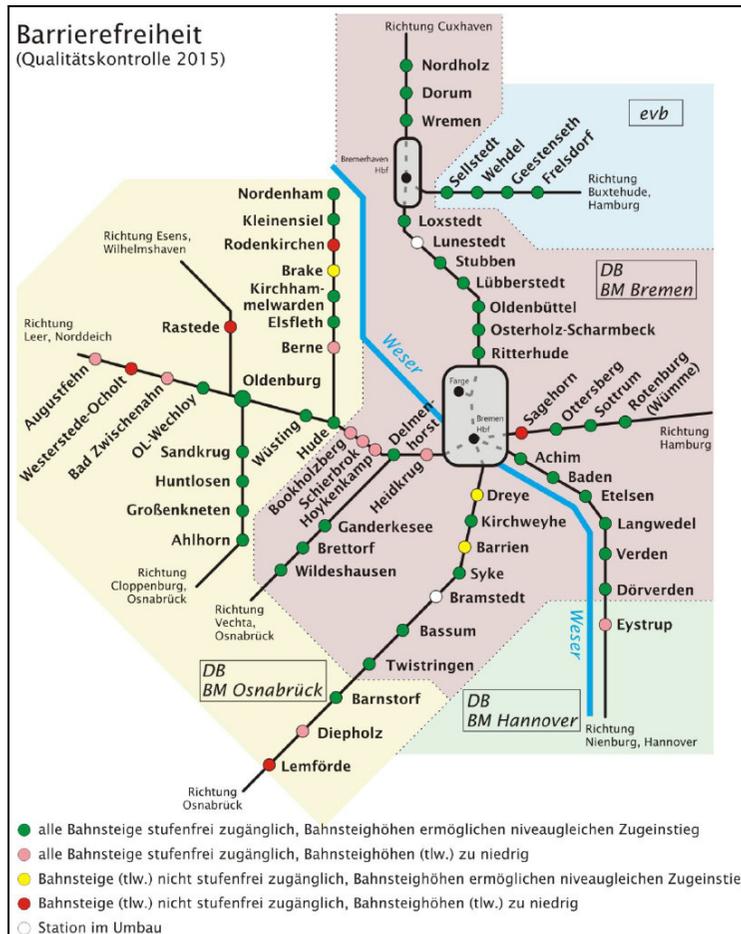


Abbildung 46 Barrierefreiheit der niedersächsischen VBN-Stationen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015)

Abbildung 47 Barrierefreiheit der Stationen im Land Bremen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015)

Ende 2015 waren im Verbundgebiet<sup>16</sup> insgesamt 63 Stationen (Vorjahr 54) barrierefrei ausgebaut, dies sind rund drei Viertel aller VBN-Stationen und eine Steigerung gegenüber 2013 um gut 10 Prozentpunkte (vgl. dazu Tabelle 13).

Land	Stationen im VBN	davon Stationen mit barrierefrei erreichbaren Bahnsteigen	
		Anzahl	%
Bremen	23	18	78%
Niedersachsen	62	45	73%
Summe	85	63	74%

Tabelle 13 Aktueller Stand zum barrierefreien Ausbau von Stationen im VBN (Stand Dezember 2015)

#### 4.2.2 Qualitätskontrolle der Bahnstationen im VBN

Im Frühjahr 2015 wurde die nunmehr vierte Qualitätsuntersuchung aller 23 Bahnstationen im Land Bremen durchgeführt. Und auch die niedersächsischen Stationen im VBN wurden im Herbst 2015 genau unter die Lupe genommen.

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 Schaf-

fung 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 Vitrienen) detailliert aufgenommen und bewertet. Eine Übersicht der Ergebnisse sowie deren Entwicklung der vergangenen drei Jahre zeigt Tabelle 14.

Stationsbetreiber	Anzahl der Stationen 2015*	Bewertung		
		2013	2014	2015
<b>DB Station &amp; Service Bahnhofsmanagement Bremen</b>	16	2,83	2,75	2,75
<b>Farge-Vegesacker Eisenbahn GmbH</b>	7	1,81	1,52	1,57
<b>alle Stationen im Land Bremen</b>	23	<b>2,52</b>	<b>2,38</b>	<b>2,39</b>
<b>DB Station &amp; Service Bahnhofsmanagement Bremen</b>	35	2,88		2,74
<b>DB Station &amp; Service Bahnhofsmanagement Hannover</b>	1	2,00		3,00
<b>DB Station &amp; Service Bahnhofsmanagement Osnabrück</b>	22	3,11		2,82
<b>Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH</b>	4	2,00		1,75
<b>alle Stationen in Niedersachsen</b>	62	<b>2,88</b>		<b>2,71</b>

\* 2013 wurden 59 nds. Bahnstationen geprüft.

Tabelle 14 Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015)

<sup>16</sup> Die Station Nordholz, die seit 01.01.2016 Teil des VBN ist, wird hier bereits berücksichtigt.

→ Die Gesamtbewertung der Bremer Stationen (vgl. Abbildung 48) zeigt gegenüber den Vorjahren nur geringfügige Veränderungen: Neben zwei Station, die sich in der Bewertung verbessert haben – Klinikum Bremen-Nord/ Beckedorf und Sebaldsbrück – gibt es drei Stationen, die schlechter als im Vorjahr bewertet wurden. Bei diesen handelt es sich um die Stationen Bremen-Kreinsloger, Bremerhaven-Wulsdorf und Bremen-Oberneuland.

Mit „sehr gut“ werden weiterhin die Stationen Bremen-Farge, Bremen-Turnerstraße und Bremen-Mühlenstraße bewertet. Neu hinzugekommen in dieser Gruppe ist die Station Klinikum Bremen-Nord/ Beckedorf. Alle vier Stationen befinden sich im Zuständigkeitsbereich der Farge-Vegesacker-Eisenbahn. Im Zuständigkeitsbereich des Bahnhofsmagements Bremen haben im Stadtgebiet von Bremen sieben Stationen vom Gutachter die Gesamtnote „befriedigend“ und die beiden Stationen Bremen-Neustadt sowie Bremen-Hemelingen ein „ausreichend“ als Gesamturteil erhalten. Letztgenannte sind die am schlechtesten bewerteten Stationen im Land Bremen.

Die Gründe dafür liegen vorwiegend im Merkmal „Wartekomfort“, wo die beiden genannten Stationen mit „mangelhaft“ bewertet werden mussten. Die Stationen sind beide deutlich in die Jahre gekommen und sollen in den nächsten Jahren grundlegend modernisiert sowie barrierefrei ausgebaut werden.

Trotz dieser beiden schlecht abgeschnittenen Stationen zeigt sich eine leichte Verbesserung im Trend gegenüber den Untersuchungen in den Jahren 2012 und 2013. Die Gesamtbewertung über alle 23 Bahnstationen im Land Bremen hat sich zwar gegenüber dem Vorjahr nicht verbessert, die Durchschnittsnote ist aber in den vorherigen Jahren deutlich gestiegen. Dabei haben sich die Bahnhöfe in der Verantwortung der DB Station&Service AG (16 Stationen) wie auch der Farge-Vegesacker-Eisenbahn (7 Stationen) gleichermaßen verbessert.

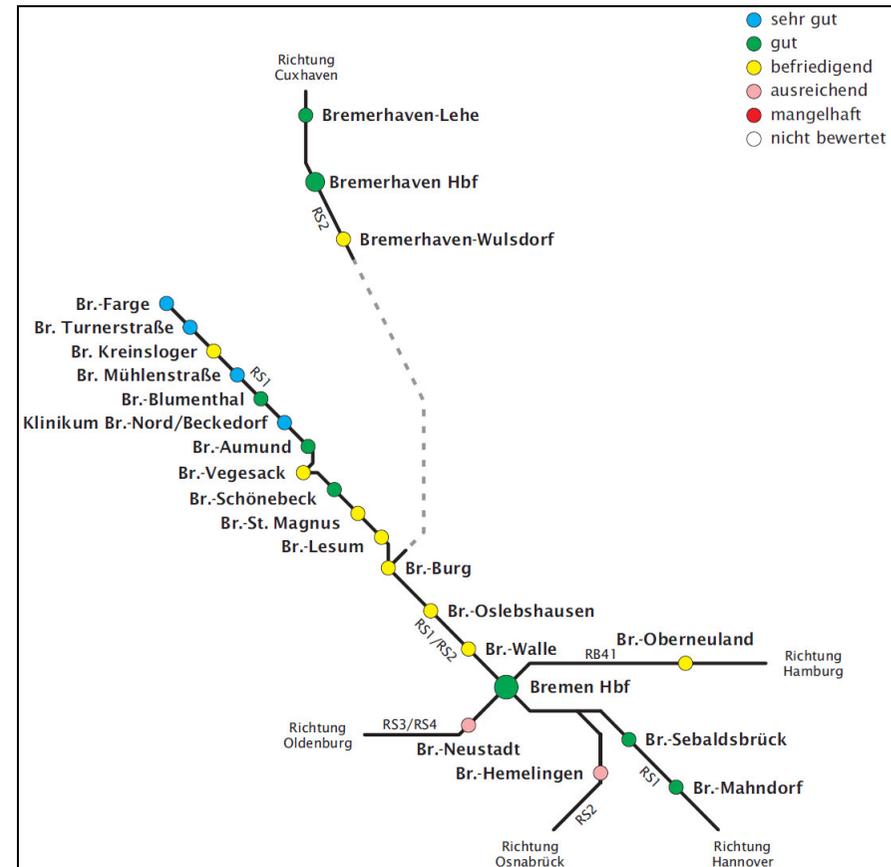


Abbildung 48 Gesamtbewertung der Stationen im Land Bremen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015)



## 5 Kundenanliegen

Die Auswertung der Kundenanliegen aus 2015 erfolgt rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Dabei werden die Stadtverkehre im Einzelnen sowie die Linien im Regionalbusverkehr zusammengefasst betrachtet.

Das für die Bearbeitung und Statistik der Kundenanliegen vorgesehene Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) wird seit 2014 von fast allen VBN-Unternehmen im straßengebundenen ÖPNV genutzt. Für die Auswertung wurde daher die Datenbasis aus dem KMI nur noch geringfügig durch Abfragen bei einigen wenigen Verkehrsunternehmen ergänzt, die das KMI nicht nutzen. Die Daten zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2015 auf die Problemkategorien.

Ziel bleibt weiterhin, dass alle Verkehrsunternehmen die Abwicklung der Kundenanliegen mit dem KMI vornehmen, um eine einheitliche Datenerfassung und –auswertung zu ermöglichen.

Problemkategorie	Bremer- haven Bus	BSAG	Delbus	VWG	Regional- bus	VBN allgemein
Betrieb	16%	20%	6%	18%	53%	2%
Erschließung/Angebot	0%	5%	0%	4%	1%	1%
Fahrgastinformation	2%	6%	0%	4%	3%	22%
Fahrplan/Anschlüsse	1%	3%	31%	4%	10%	1%
Fahrzeuge	1%	9%	6%	3%	1%	0%
Haltestellen/Stationen	1%	2%	0%	1%	2%	1%
Personal	73%	48%	43%	64%	26%	3%
Service-/ Verkaufseinrichtungen	2%	3%	6%	2%	0%	13%
Sicherheit	0%	1%	0%	0%	1%	2%
Sonstiges	1%	0%	2%	0%	2%	2%
Tarif	2%	3%	7%	1%	1%	54%
<b>Summe</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabelle 15 Kundenanliegen 2015 (Quelle: KMI, ergänzt durch einzelne Unternehmen)

→ Hinsichtlich der Verteilung auf die verschiedenen Problemkategorien bei den Unternehmen der Stadtverkehre ist der Anteil der Kategorie „Personal“ mit meist über 40% am größten. Dieser Kategorie werden z. B. die Problempunkte „Personalbedingte Verfrühungen“ und „Fahrweise“ zugeordnet. Darüber hinaus werden an die Stadtverkehrsunternehmen vor allem Anliegen bezüglich des Betriebs herangetragen. In dieser Kategorie werden z. B. die Problempunkte „Fahrtausfall“, „Verspätungen/Probleme (z.B. durch Falschparker)“ und „Anschluss nicht hergestellt“ erfasst.

Die Delbus hat abweichend davon mit knapp 31% den mit Abstand zweitgrößten Anteil von Kundenanliegen in der Problemkategorie Fahrplan/Anschlüsse.

Im Regionalbusverkehr ergibt sich hinsichtlich der zwei bedeutendsten Kategorien ein umgekehrtes Bild. Hier hat die Problemkategorie „Betrieb“ den größten Anteil, gefolgt von der Problemkategorie „Personal“.

Für den VBN allgemein ist die überwiegende Anzahl von Anliegen den Problemkategorien Tarif (ca. 54%) und Fahrgastinformation (ca. 22%) zuzuordnen.

## 6 Kundenzufriedenheit

Alle zwei Jahre wird die Kundenzufriedenheit durch ein Gutachterbüro ermittelt. Das Kundenbarometer basiert auf einer repräsentativen Stichprobe von Telefoninterviews. Insgesamt sind regelmäßig über 30 Städte/Regionen in Deutschland beteiligt, die sich anhand der Kundenbefragung untereinander vergleichen lassen. Anhand der Ermittlung der Kundenzufriedenheit sind Rückschlüsse auf die angebotene Qualität möglich. Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit für das vorliegende Qualitätsbarometer sind dem VBN-Kundenbarometer 2014 entnommen.

Inhaltlich setzt sich das Kundenbarometer aus der Abfrage von Zufriedenheitswerten für mehr als 40 Leistungsmerkmale zusammen, die in sechs verschiedene Leistungspakete gruppiert werden. Für das Qualitätsbarometer werden die Ergebnisse der Leistungsmerkmale herangezogen, die einen inhaltlichen Bezug zu den im Rahmen der Qualitätstests erhobenen Kriterien aufweisen bzw. bei der Auswertung der Kundenanliegen eine Rolle spielen (z. B. Zufriedenheit der Kunden mit der Pünktlichkeit im VBN).

Die Stichprobengröße im gesamten VBN (inklusive SPNV) beträgt 2.700 Interviews für das Jahr 2014. Davon sind es 203 Interviews, in denen als Hauptverkehrsmittel der Regionalbus angegeben wurde und 990 Interviews mit Hauptverkehrsmittel SPNV. Für die Stadtverkehre wurden spezifische Auswertungen durchgeführt, die sich nur auf die Interviews beziehen, in denen als Wohnort die jeweilige Stadt und als Hauptverkehrsmittel der jeweilige Stadtverkehr genannt wurde.

Die Stichprobengröße unterscheidet sich je nach Größe der Stadt<sup>17</sup>:

- BSAG: 308 Interviews
- BremerhavenBus: 273 Interviews
- VWG Oldenburg: 218 Interviews
- Delbus: 55 Interviews

Die Benotung im Rahmen der Kundenbefragung erfolgt nach Noten in einer Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden).

---

<sup>17</sup> Die statistische Sicherheit ist umso höher, je größer die Stichprobengröße ausfällt.

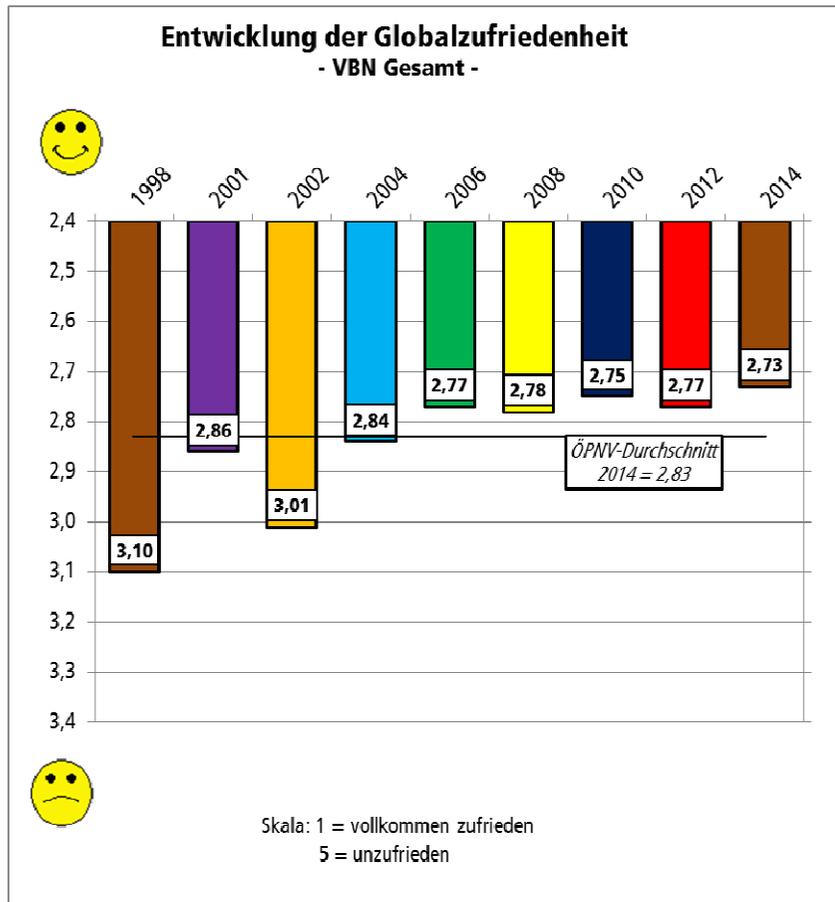


Abbildung 50 Entwicklung der Globalzufriedenheit 1998 bis 2014 (VBN-Gesamt)

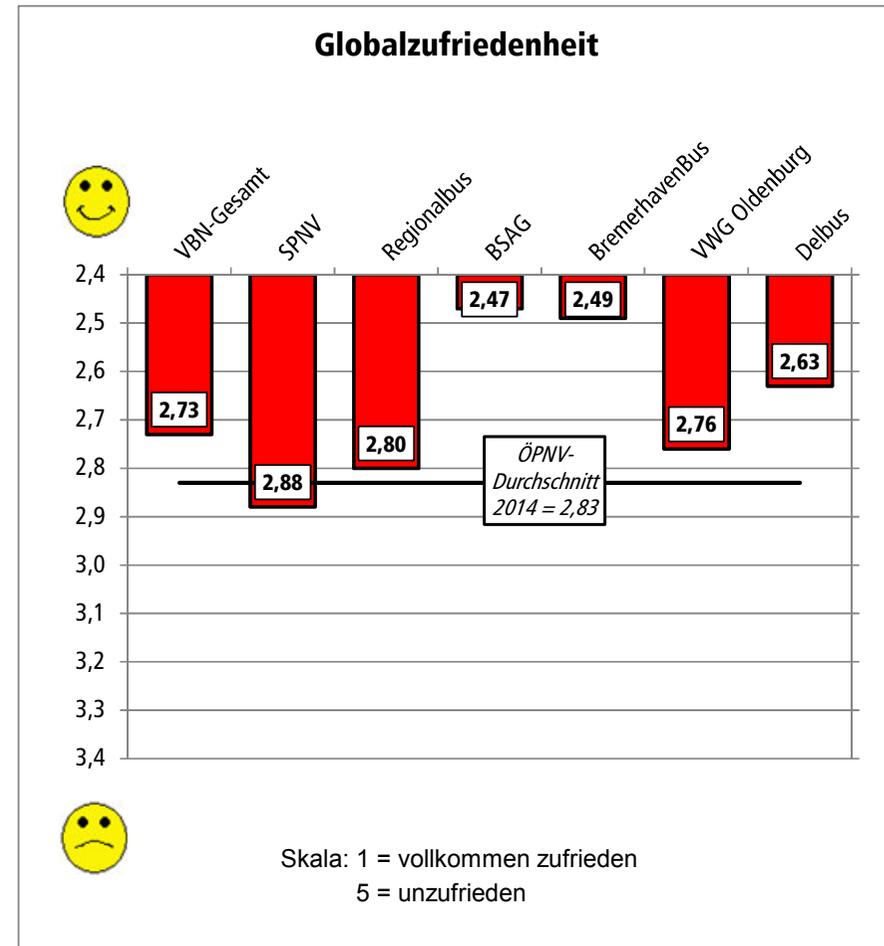


Abbildung 51 Globalzufriedenheit (2014)

→ Als Globalzufriedenheit wird die allgemeine Zufriedenheit mit dem VBN bezeichnet. Dieser Wert wird unabhängig von der Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsmerkmalen bei den Kunden abgefragt.

Betrachtet man die **Entwicklung der Globalzufriedenheit** in den Jahren 1998 bis 2014 bezogen auf den VBN-Gesamtwert (Abbildung 50), so ist eine fast durchgängig positive Tendenz erkennbar, die in den letzten Jahren etwas stagniert.

→ Insgesamt wird die **Globalzufriedenheit im VBN** im Jahr 2014 (Abbildung 51) mit 2,73 (VBN-Gesamt) besser bewertet als im deutschen ÖPNV-Durchschnitt von 2,83. Dabei gibt es jedoch signifikante, regionale Unterschiede im VBN. Die besten Werte werden mit 2,47 und 2,49 bei der BSAG in Bremen und BremerhavenBus erreicht, hingegen wird bei den Stadtverkehren die VWG Oldenburg etwas unter dem VBN-Gesamtwert bewertet. Beim Regionalbus und dem SPNV sind die größten negativen Abweichungen zum VBN-Gesamtwert festzustellen.

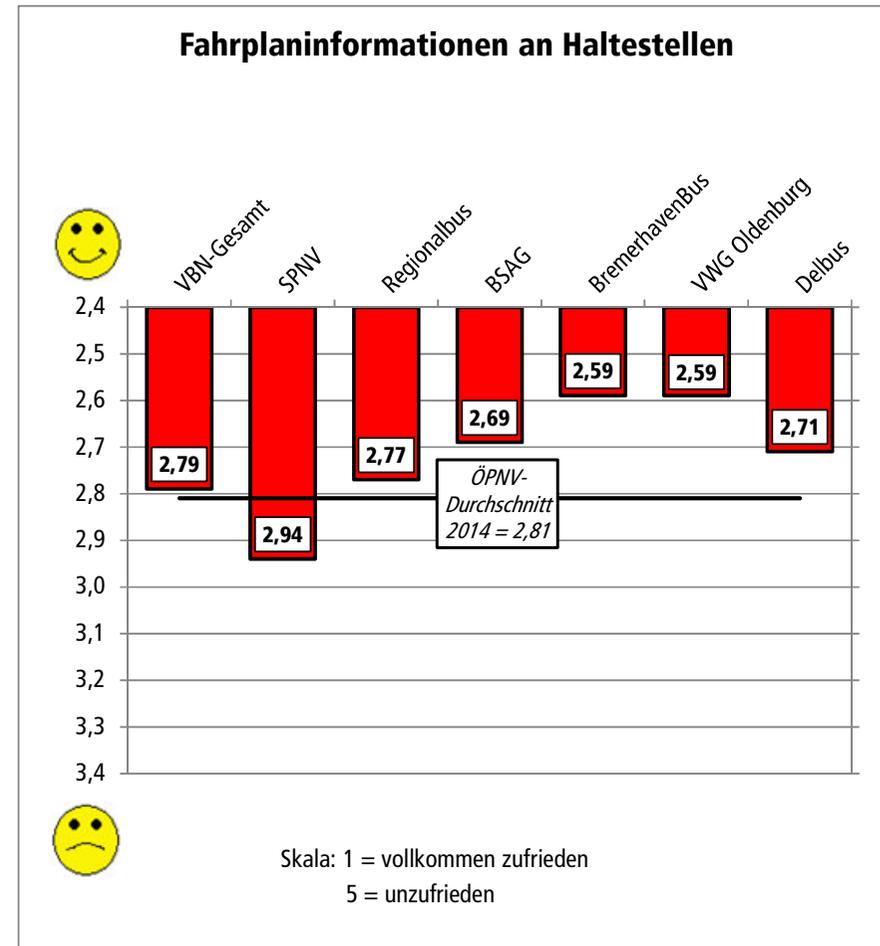


Abbildung 52 Fahrplaninformationen an Haltestellen (2014)

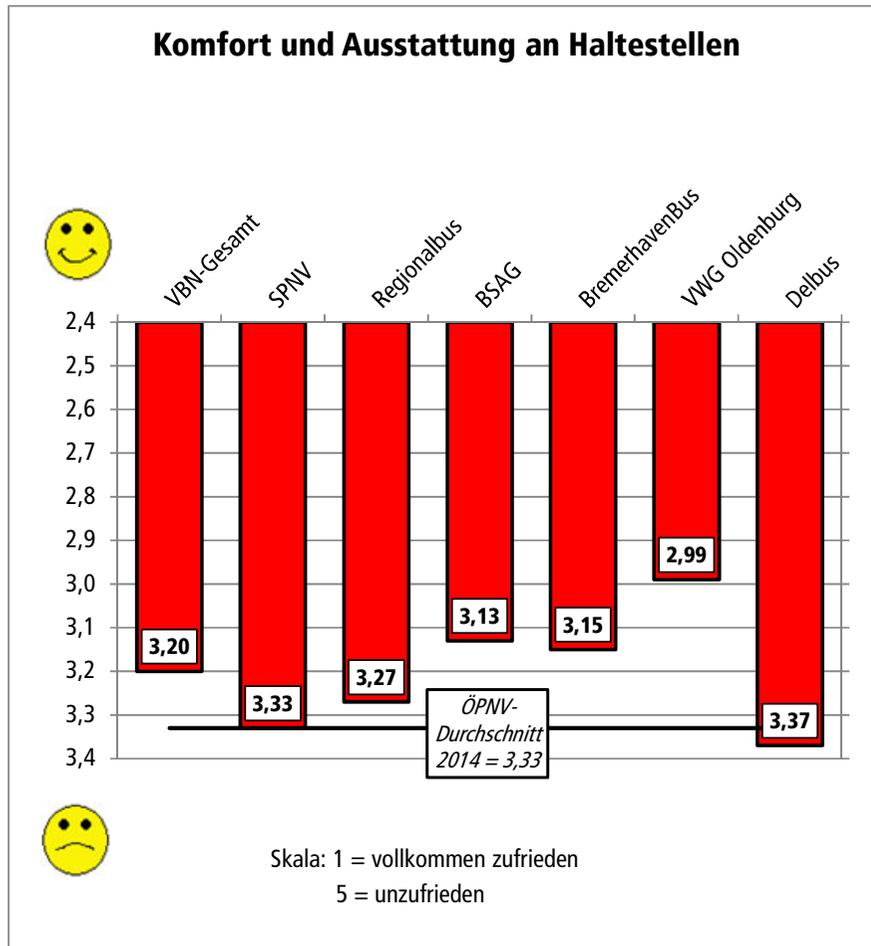


Abbildung 53 Komfort und Ausstattung an Haltestellen (2014)

→ Für die Kunden sind die „**Fahrplaninformationen an Haltestellen**“ (Abbildung 52) eine Leistung, die bezogen auf das Leistungspaket „Haltestellen und Stationen“ eine große Bedeutung hat. Insgesamt wurde hierzu bei den Kunden im VBN eine mittlere Zufriedenheit von 2,79 festgestellt, die nur minimal besser ist als der ÖPNV-Durchschnitt von 2,81. Beim SPNV wird das Leistungsmerkmal allerdings mit 2,94 deutlich unter dem VBN-Gesamtwert bewertet. Mit 2,59 ist die Zufriedenheit bei der VWG in Oldenburg und bei BremerhavenBus am größten.

→ Signifikant schlechter wird von den Kunden das Leistungsmerkmal „**Komfort und Ausstattung an Haltestellen**“ (Abbildung 53) bewertet. Dabei ist die Zufriedenheit im VBN mit 3,20 noch etwas höher als der ÖPNV-Durchschnitt von 3,33. Im VBN wurde der schlechteste Wert mit 3,37 für die Delbus ermittelt, der beste Wert mit 2,99 für die VWG in Oldenburg. Die Bedeutung dieses Leistungsmerkmals ist für die Kunden sowohl in der Stadt als auch im Umland im Vergleich zu 2012 signifikant gestiegen, hier besteht also Handlungsbedarf.

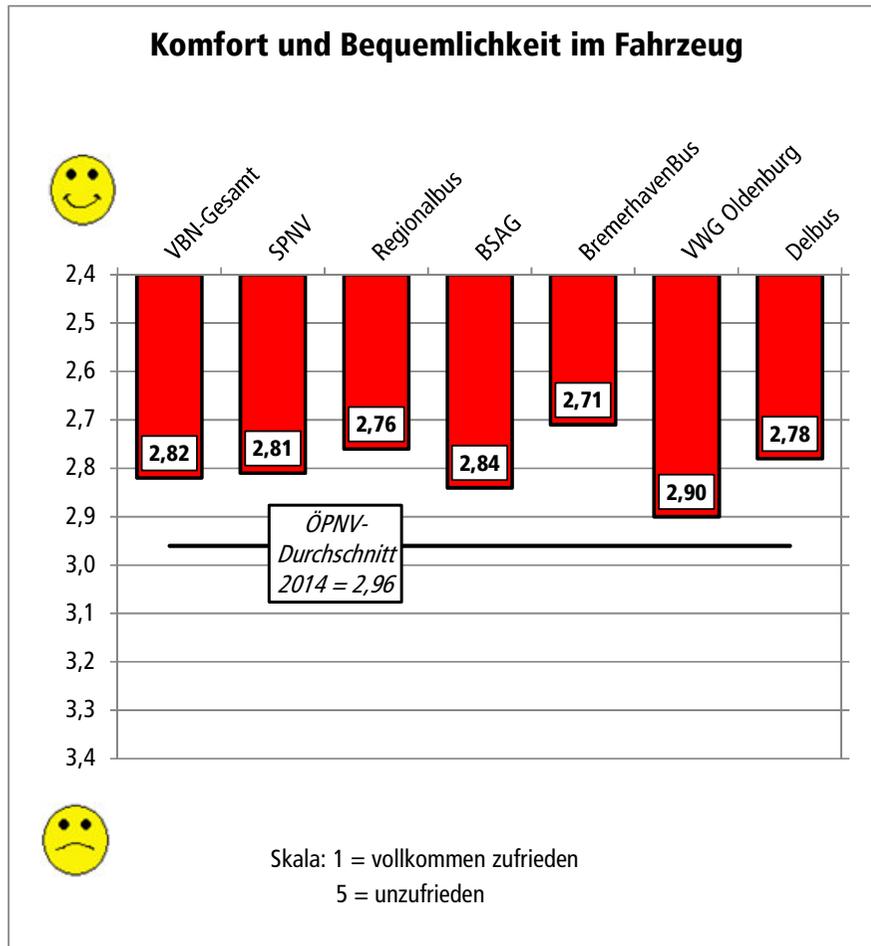


Abbildung 54 Komfort & Bequemlichkeit im Fahrzeug (2014)

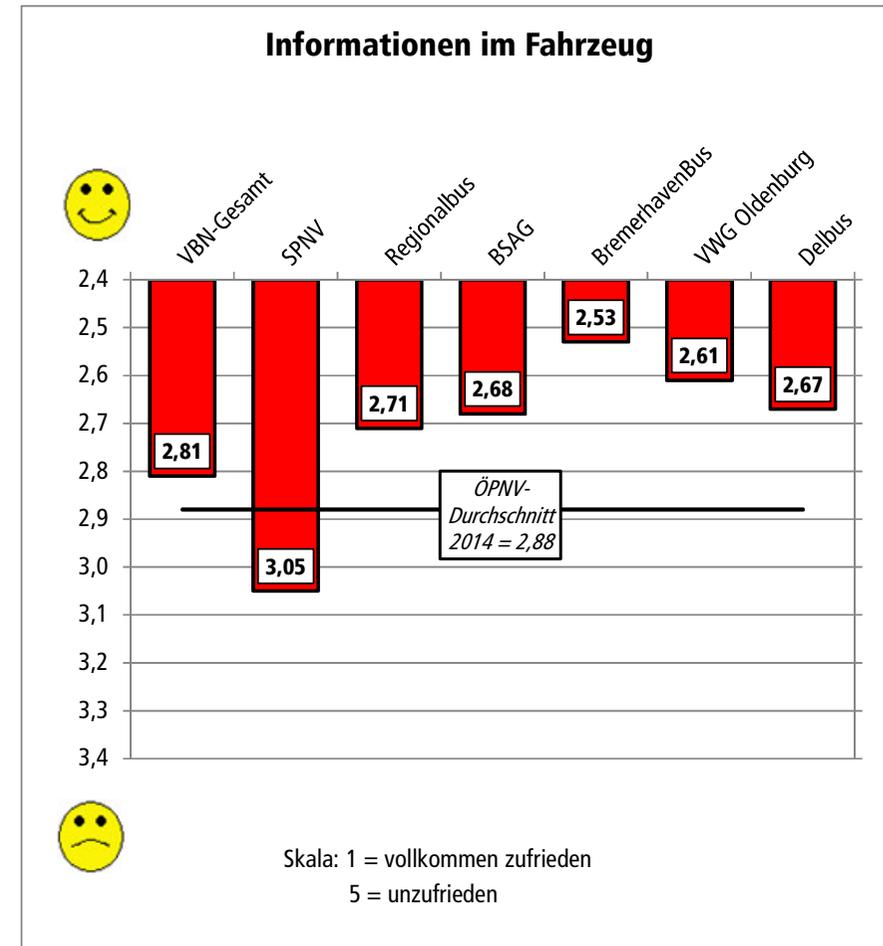


Abbildung 55 Informationen im Fahrzeug (2014)

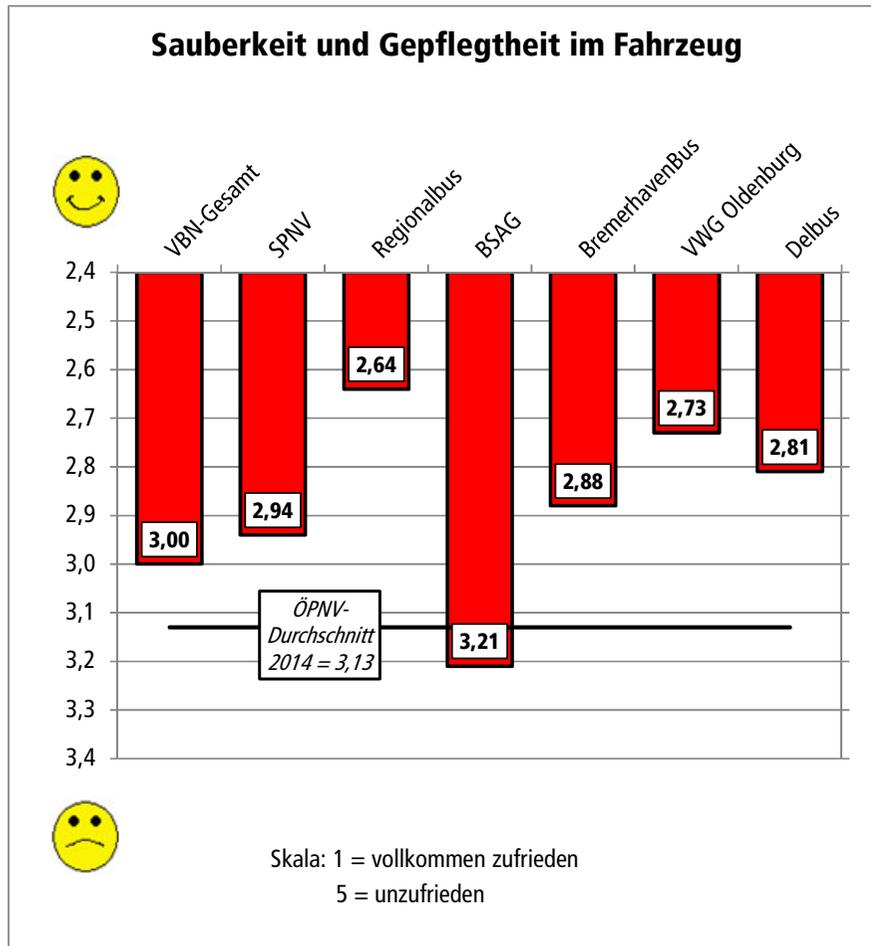


Abbildung 56 Sauberkeit & Gepflegtheit im Fahrzeug (2014)

→ Von den hier dargestellten Leistungsmerkmalen im Leistungspaket „Verkehrsmittel“ hat **„Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug“** (Abbildung 54) nach wie vor die größte Bedeutung für die Fahrgäste.

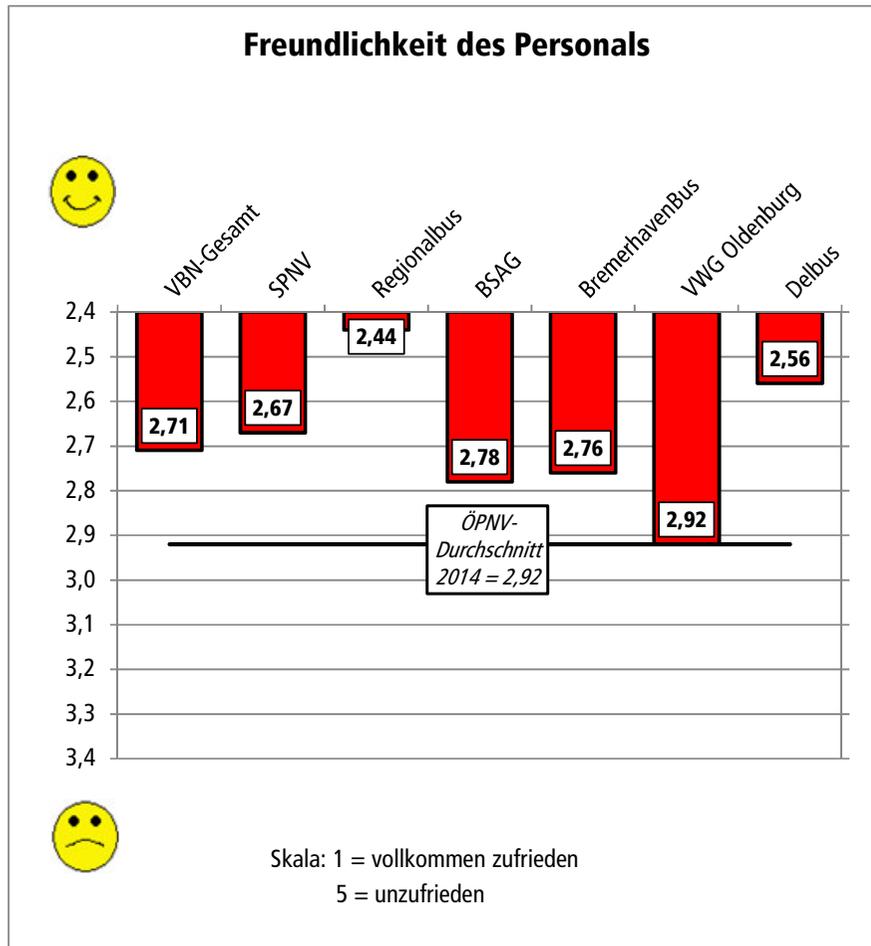
Hier wurde im VBN eine Zufriedenheit von 2,82 festgestellt, die deutlich über dem ÖPNV-Durchschnitt von 2,96 liegt. Insgesamt sind die Ergebnisse im VBN relativ ausgewogen. Den besten Wert erzielte BremerhavenBus mit 2,71, den schlechtesten Wert die VWG Oldenburg mit 2,90.

→ Fast genauso wichtig ist für die Kunden das Leistungsmerkmal **„Informationen im Fahrzeug“** (Abbildung 55).

Dabei sind die Kunden im VBN mit einem Wert von 2,81 geringfügig zufriedener als der ÖPNV-Durchschnitt von 2,88. Im VBN sind die Kunden beim SPNV mit 3,05 am unzufriedensten. Die größte Zufriedenheit mit 2,53 wurde bei BremerhavenBus festgestellt.

→ Am unzufriedensten sind die Kunden mit der **„Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug“** (Abbildung 56). Dieses Leistungsmerkmal hat im Leistungspaket „Verkehrsmittel“ für die Kunden allerdings die geringste Bedeutung.

Mit einem Wert von 3,00 im VBN ist die Zufriedenheit etwas größer als im ÖPNV-Durchschnitt, wo sie bei 3,13 liegt. Im VBN sind die Kunden der BSAG mit 3,21 am unzufriedensten mit der Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug. Mit 2,64 gibt es die größte Zufriedenheit beim Regionalbus.



→ Die „**Freundlichkeit des Personals**“ (Abbildung 57) hat für die Kunden im Leistungspaket „Kundenbeziehung“ die größte Bedeutung.

Nicht nur der VBN-Gesamtwert von 2,71, sondern fast alle diesbezüglich im VBN erhobenen Werte sind besser als der ÖPNV-Durchschnitt von 2,92. Die beste Bewertung erreichte der Regionalbus mit 2,44, demgegenüber steht ein Wert von 2,92 für die VWG Oldenburg.

Abbildung 57 Freundlichkeit des Personals (2014)

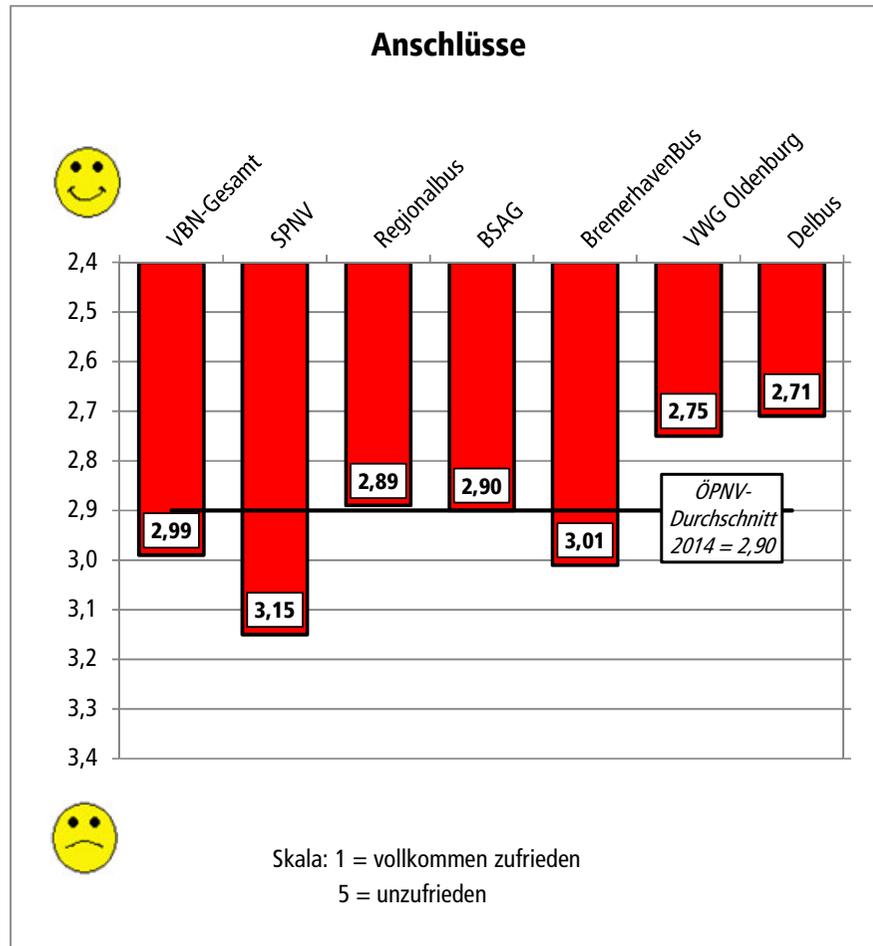


Abbildung 58 Anschlüsse (2014)

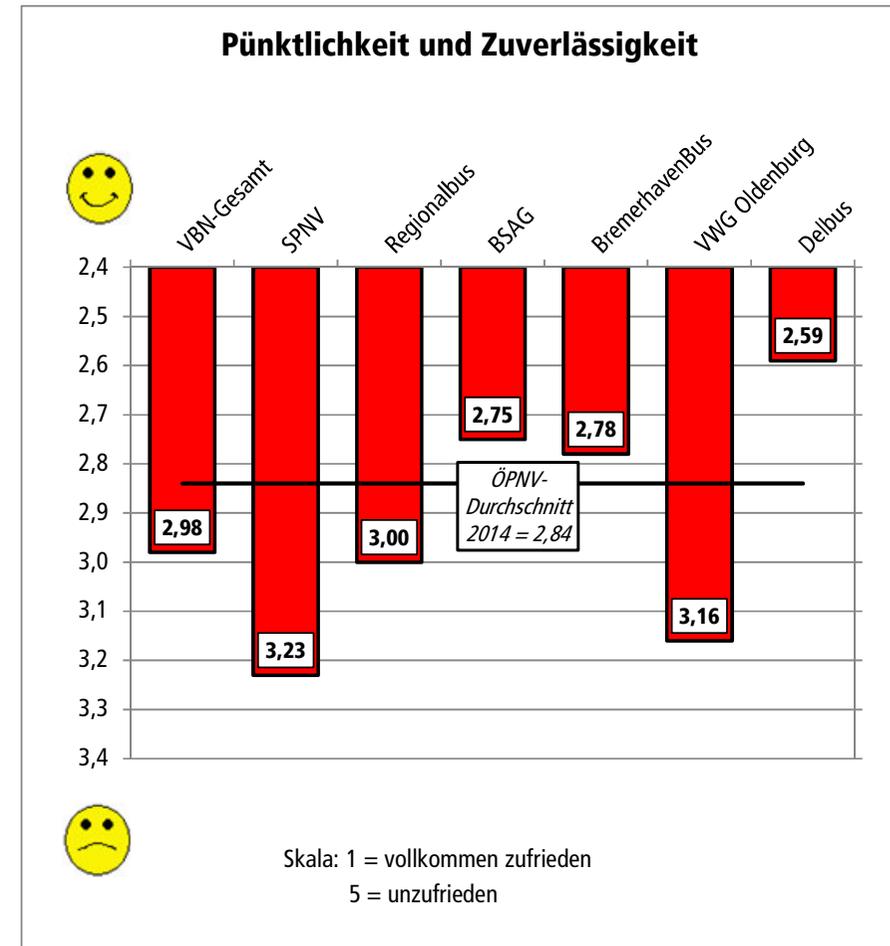


Abbildung 59 Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit (2014)

→ Bezogen auf das Leistungspaket „Angebot“ haben die Leistungsmerkmale „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ und „Anschlüsse“ für die Kunden eine große Bedeutung.

Die Zufriedenheit mit den **Anschlüssen** (Abbildung 58) liegt mit 2,99 im VBN leicht unter dem ÖPNV-Durchschnitt von 2,90. Unter dem ÖPNV-Durchschnitt liegt die Zufriedenheit im SPNV und bei BremerhavenBus. Dort sind mit 3,15 bzw. 3,01 die schlechtesten Werte erhoben worden. Mit einem Wert von 2,71 wurde bei Delbus die größte Zufriedenheit im VBN festgestellt.

→ Auch bei der Zufriedenheit der Kunden mit der **Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit** (Abbildung 59) ist der VBN mit 2,98 etwas schlechter als der ÖPNV-Durchschnitt mit 2,84. Im VBN sind die Kunden im SPNV mit 3,23 und bei der VWG Oldenburg mit 3,16 am unzufriedensten. Der beste Wert wurde bei der Delbus in Delmenhorst mit 2,59 festgestellt.

## 7 Weitere Aktivitäten

Als weiteres Element im VBN-Qualitätsbarometer werden über das Tagesgeschäft hinausgehende Aktivitäten im VBN dargestellt. Die Zusammenschau der von den Unternehmen gemeldeten Leistungen würdigt unternehmerische Innovationen und Weiterentwicklungen in verschiedenen Bereichen des ÖPNV, die über die vereinbarten Qualitätstests nicht erfasst wurden.

### 7.1 Verkehrsangebot

- BürgerBusse im VBN: Zur Sicherung der Mobilität im ländlichen Raum verkehren inzwischen in 20 Gemeinden BürgerBus-Linien. Die Verkehrsunternehmen leisten als Konzessionäre der Linien einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Prinzips BürgerBus. Weser-Ems-Bus betreut neun Vereine, EVB drei Vereine, Allerbus zwei Vereine, DHE, Dierks Reisen, VBW, VGH, Vonau-Masemann und Wolters betreuen jeweils einen Verein.

### 7.2 Mobilitätserziehung

- Um im Konfliktfall schlichtend einzugreifen, um Ärger und Beschädigungen zu verringern und um insgesamt für ein besseres Miteinander auf dem Schulweg im Bus zu sorgen, gibt es seit 2011 das Projekt Schulbusbegleiter. Das durch den ZVBN ins Leben gerufene und geförderte Projekt wurde

2015 an mehreren Schulen in den Landkreisen Diepholz, Osterholz und Wesermarsch durch den Weser-Ems-Bus durchgeführt.

- Parallel dazu wurde das vom ZVBN geförderte Projekt „Anna und der Bus“ fortgesetzt. Dieses richtet sich insbesondere mit verkehrssicherheits- und verhaltensrelevanten Inhalten an Schüler der 1. bis 4. Klassen.
- Die Projekte wurden 2015 von AllerBus, DHE, VBW, VGH, Vonau sowie von Weser-Ems Busverkehr unterstützt.

### 7.3 Service

- Große Testkaufaktion in Bremen: Zur Prüfung der Servicequalität hat die BSAG eine groß angelegte Testkaufaktion von einem beauftragten Gutachter durchführen lassen. Insgesamt wurden über 4.000 Testkäufe in den Fahrzeugen und Kundencentern getätigt.
- Marketingaktionen zur Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit und Neukundengewinnung: Mit verschiedenen Aktionen haben die Verkehrsunternehmen um Neukunden geworben, weitere Maßnahmen zielen auf die Fahrgastzufriedenheit ab. So wurden bspw. für den Sulinger Stern (Linien 123, 133, 137 und 138) fahrende Plakate und Gewinnspiele organisiert und im Wesersprinter (Linie 440) Smoothies verteilt. Nach Beendigung der Bauarbeiten an der Nordbrücke in Verden, wurde die Rückkehr zum Normalfahrplan mit einer Postwurfsendung des Weser-Ems-Bus begleitet.

#### 7.4 Umweltschutz

- Zum vorerst letzten Mal hat die Veranstaltung „Autofreier StadTraum“ am 20. September stattgefunden. Der Aktionstag hat 2015 in Bremen-Nord stattgefunden. Ziel der Veranstaltung war es, über alternative und umweltfreundliche Mobilitätsformen zu informieren. Beteiligt haben sich die BSAG, DB, metronom, NWB sowie VBN und ZVBN.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Bestandteile des Qualitätsmanagements im VBN .....	8
Abbildung 2	Haltestellenschild .....	11
Abbildung 3	Beispiel Vitrinenausstattung im Stadtverkehr.....	12
Abbildung 4	Haltestelle – Information (Stadtverkehr) .....	13
Abbildung 5	Fahrzeug – Ausstattung (Stadtverkehr).....	14
Abbildung 6	Beispiel für Schäden an Sitzen.....	15
Abbildung 7	Fahrzeug - Innenzustand (Stadtverkehr).....	16
Abbildung 8	Fahrzeug mit VBN-Farbkopf .....	17
Abbildung 9	Fahrzeug - Außeninformation (Stadtverkehr) .....	18
Abbildung 10	Beispiel „Automatische Haltestellenanzeige“ .....	19
Abbildung 11	Fahrzeug Inneninformation (Stadtverkehr).....	20
Abbildung 12	Fahrplantreue (Stadtverkehr) .....	22
Abbildung 13	Fahrplantreue – Pünktlichkeit (Stadtverkehr) .....	23
Abbildung 14	Abfahrtsabweichungen (Stadtverkehr).....	24
Abbildung 15	Gesamtwert (Stadtverkehr) .....	25
Abbildung 16:	Echtzeit-Information – Verfügbarkeit (Stadtverkehre Bremer-haven und Delmenhorst).....	26

Abbildung 17:	Echtzeit-Information – Prognosegenauigkeit Delmenhorst .....	27
Abbildung 18	Haltestellenschild .....	29
Abbildung 19	VBN-Vitrinenplakat 2015 .....	30
Abbildung 20	Haltestelle – Information (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2) .....	31
Abbildung 21	Haltestelle – Information (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3) .....	32
Abbildung 22	Fahrzeug - Ausstattung (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2).....	34
Abbildung 23	Beispiel für Schäden an Sitzen.....	35
Abbildung 24	Fahrzeug - Innenzustand (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2).....	36
Abbildung 25	Fahrzeug - Innenzustand (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3).....	37
Abbildung 26	Fahrzeug mit VBN-Farbkopf (hier mit Ganzwagenwerbung) .....	38
Abbildung 27	Fahrzeug - Außeninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2) .....	39
Abbildung 28	Fahrzeug - Außeninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3) .....	40
Abbildung 29	Fahrzeug - Inneninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2) .....	42
Abbildung 30	Fahrzeug - Inneninformation (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3) .....	43
Abbildung 31	Fahrplantreue (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2) .....	45
Abbildung 32	Fahrplantreue (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3) .....	46
Abbildung 33	Fahrplantreue – Pünktlichkeit (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2).....	48
Abbildung 34	Fahrplantreue – Pünktlichkeit (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3).....	49

Abbildung 35	Abfahrtsabweichung Regionalbusverkehr BE 1 und 2.....	50
Abbildung 36	Abfahrtsabweichung Regionalbusverkehr BE 3.....	50
Abbildung 37	Gesamtwert der getesteten Linien (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2).....	52
Abbildung 38	Gesamtwert der getesteten Linien (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3).....	53
Abbildung 41	Vergleich der Durchschnittswerte je Kategorie (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2).....	55
Abbildung 42	Vergleich der Durchschnittswerte je Kategorie (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 3).....	56
Abbildung 43:	Echtzeit-Information – Verfügbarkeit bei echtzeitfähigen Unternehmen im Regionalbusverkehr.....	57
Abbildung 44:	Echtzeit-Information – Prognosegenauigkeit bei echtzeitfähigen Unternehmen im Regionalbusverkehr BE1+2.....	57
Abbildung 45	Pünktlichkeit der Zugabfahrten von Linien mit Streckenabschnitt im VBN.....	61
Abbildung 46	Pünktlichkeit der Zugankünfte von Linien mit Streckenabschnitt im VBN.....	62
Abbildung 47	Ursachen für Zugausfälle.....	64
Abbildung 48	Barrierefreiheit der niedersächsischen VBN-Stationen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015).....	66
Abbildung 49	Barrierefreiheit der Stationen im Land Bremen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015).....	66
Abbildung 50	Gesamtbewertung der Stationen im Land Bremen (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015).....	68
Abbildung 51	Gesamtbewertung niedersächsischer Stationen im VBN (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015).....	69
Abbildung 52	Entwicklung der Globalzufriedenheit 1998 bis 2014 (VBN-Gesamt).....	73
Abbildung 53	Globalzufriedenheit (2014).....	73
Abbildung 54	Fahrplaninformationen an Haltestellen (2014).....	74

Abbildung 55	Komfort und Ausstattung an Haltestellen (2014).....	75
Abbildung 56	Komfort & Bequemlichkeit im Fahrzeug (2014).....	76
Abbildung 57	Informationen im Fahrzeug (2014).....	76
Abbildung 58	Sauberkeit & Gepflegtheit im Fahrzeug (2014) .....	77
Abbildung 59	Freundlichkeit des Personals (2014).....	78
Abbildung 60	Anschlüsse (2014).....	79
Abbildung 61	Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit (2014).....	79

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Qualitätstests 2014/2015 – Stadtverkehr .....	11
Tabelle 2	Prüfkriterien Haltestelle – Information .....	13
Tabelle 3	Prüfkriterien Fahrzeug – Ausstattung.....	14
Tabelle 4	Prüfkriterien Fahrzeug - Innenzustand.....	16
Tabelle 5	Prüfkriterien Fahrzeug – Außeninformation .....	18
Tabelle 6	Prüfkriterien Fahrzeug – Inneninformation.....	20
Tabelle 7	Prüfkriterien Fahrplantage.....	21
Tabelle 8	Testlinien 2015 – Bedienungsebene 1 und 2.....	28

Tabelle 9 Testlinien 2015 – Bedienungsebene 3.....	28
Tabelle 10 Infrastruktur in den Verbandsgliedern des ZVBN (Stand Januar 2016, Quelle: Haltestellen-Informationssystem HIS) .....	59
Tabelle 11 Zugausfälle der EVU im VBN bezogen auf ihre Teilnetze.....	63
Tabelle 12 Ungeplante Zugausfälle mit Busnotverkehr.....	63
Tabelle 13 Aktueller Stand zum barrierefreien Ausbau von Stationen im VBN (Stand Dezember 2015) .....	67
Tabelle 14 Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland (Quelle: Agentur Bahnstadt, 2015).....	67
Tabelle 15 Kundenanliegen 2015 (Quelle: KMI, ergänzt durch einzelne Unternehmen) .....	70

## Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

### **A**

---

AllerBus            Verdener Verkehrsgesellschaft mbH/Verden-Walsroder Eisenbahn GmbH

### **B**

---

BE                    Bedienungsebene (siehe Anlage 3 Differenziertes Netz)

BM                    Bahnhofsmanagement

BNV                   Busnotverkehr

Bremer-  
havenBus            Verkehrsgesellschaft Bremerhaven AG

Bruns                Bruns Reisen GmbH

BSAG                Bremer Straßenbahn AG

Buschmann        Buschmann Omnibusbetrieb

Buspunkt           BUSPUNKT Diehl GmbH & Co. KG

### **D**

---

DB AG                Deutsche Bahn AG

Delbus                Delbus GmbH & Co. KG

DHE                   Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn GmbH

***E***

---

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

***G***

---

Gerdes	Gerdes Reisen
--------	---------------

***H***

---

HIS	Haltestellen-Informationssystem
-----	---------------------------------

***I***

---

Imken	Verkehrsbetrieb Walter Imken
-------	------------------------------

***K***

---

KMI	Kunden-Management-Instrumentarium
KVG	KVG Stade GmbH & Co. KG

***L***

---

Lahrman	Lahrman Reisen
LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen

***M***

---

Metronom metronom Eisenbahngesellschaft mbH

***N***

---

NWB NordWestBahn GmbH

***O***

---

ÖPNV Öffentlicher Personennahverkehr

***S***

---

SEV Schienenersatzverkehr

SPNV Schienengebundener Personennahverkehr

***V***

---

VBN Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH

VBW Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH

VGH Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya GmbH

Vonau Vonau Reisedienst GmbH & Co. KG

Von Rahden Reisedienst von Rahden GmbH & Co. KG

VWG Verkehr und Wasser GmbH

***W***

---

WEB	Weser-Ems Busverkehr GmbH
Wolters	Wolters Linienverkehrsbetriebe GmbH

***Z***

---

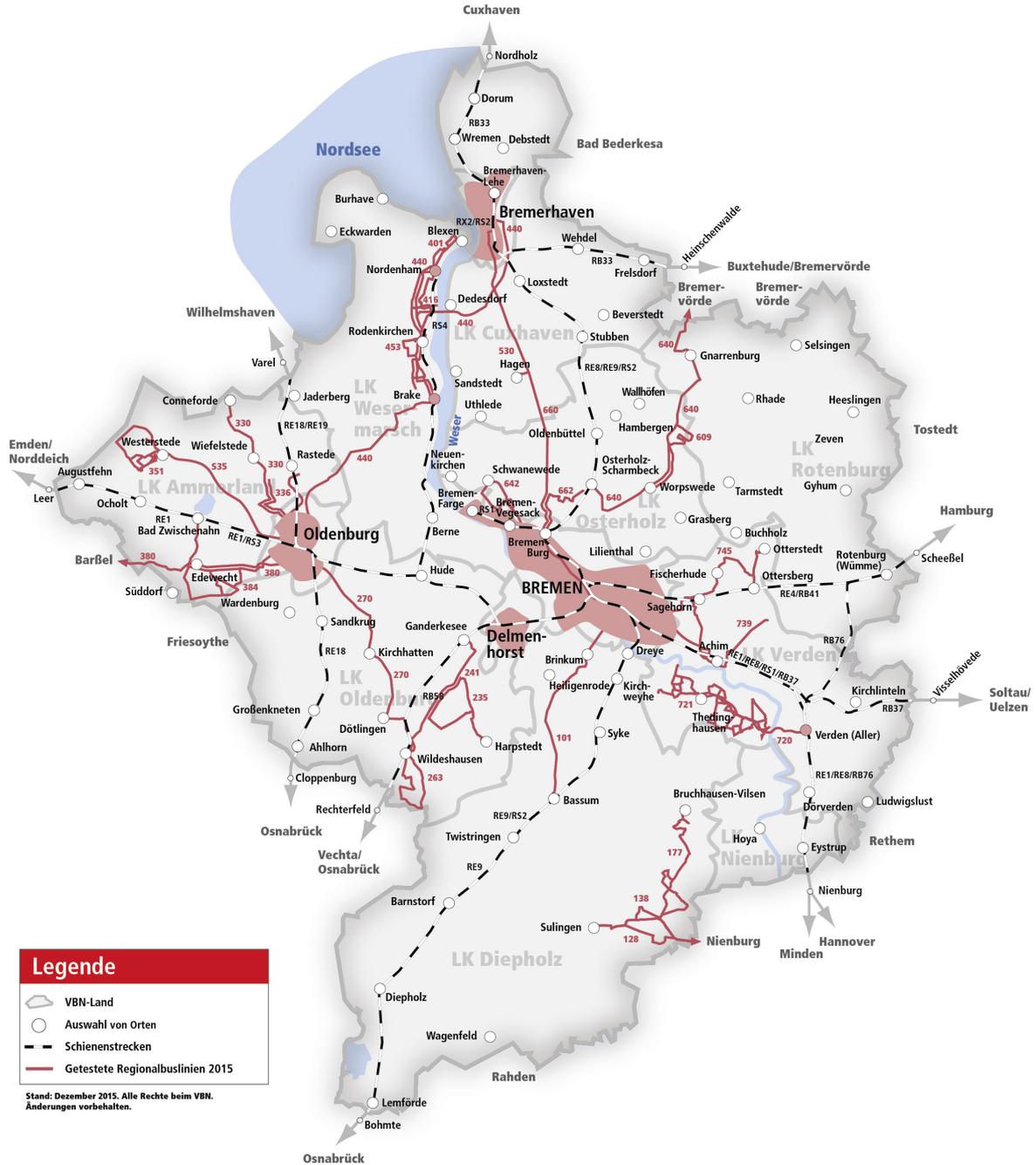
ZVBN	Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen
------	---

## Anlage 1 Prüfkriterien 2015

Qualitätsmanagement im VBN - Prüfkriterien 2015				
Kategorie	Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...	
			...Qualitätsgespräch	...Qualitätsbarometer
<b>Haltestelle - Information</b>				
	Gültiger Aushangfahrplan	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Haltestellenname	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Liniennummer der Testlinie	zweifach (BE 3: einfach)	alle Testlinien	alle Testlinien
	Linienziel	zweifach (BE 3: einfach)	alle Testlinien	alle Testlinien
	VBN-Logo	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Tarifzone	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Kein VU-Logo an Schild/Mast	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Vitrinenausstattung (wenn Vitrine vorhanden)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Weitere Linieninformationen/Schild	-	alle Testlinien	-
	Dynamische Fahrgastinformation	-	alle Testlinien	-
<b>Fahrzeug - Ausstattung</b>				
	Niederflurfahrzeug	zweifach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Rampe oder Lift	zweifach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Mehrzweckplatz	zweifach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Niederflurgarantie	-	alle Testlinien	-
<b>Fahrzeug - Innenzustand</b>				
	Schadensfreiheit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Sauberkeit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Schadensfreiheit Fenster	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Sauberkeit Fenster	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Sauberkeit Fußboden	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
<b>Fahrzeug - Außeninformation</b>				
	Liniennummer (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Linienziel (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Liniennummer und -ziel (seitlich)	einfach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Liniennummer (Heck)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	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 - Inneninformation</b>				
	Haltestellenansage	einfach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Haltestellenansage automatisch	-	alle Testlinien	-
	Automatische Haltestellenanzeige	einfach	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2
	Wagen-hält-Anzeige	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Linienfahrpläne	einfach	Regionalbus BE 1+2+3	Regionalbus BE 1+2+3
	Linienübersicht	einfach	Stadtverkehr	Stadtverkehr
	Kundengarantieflyer oder Dialogkarten	einfach	Stadtverkehr/BE 1+2	Stadtverkehr/BE 1+2
	Kundengarantieplakat/-aufkleber	-	alle Testlinien	-
<b>Fahrplantreue</b>				
	Keine Abfahrtsverfrühung > 1 Minute	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Korrektur Fahrweg	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Keine Verspätung > 15 Minuten	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Testfahrt durchführbar	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien
	Garantierten Anschluss gehalten	-	alle Testlinien	-
<b>gesondert: Abfahrtsabweichung</b>				
	Pünktlichkeit (in Minuten)	-	alle Testlinien	alle Testlinien
<b>gesondert: Echtzeit-Information</b>				
	Abweichung zw. Ist-Zeit und EZ-Auskunft	-	Linien von Verkehrsunternehmen mit EZ-Info*	-

BE = Bedienungsebene; \* Im Jahr 2015 waren folgende VU grundsätzlich echtzeitfähig: alle Stadtverkehre, EVB, Gerdes, Hanekamp, WEB, Wolters

## Anlage 2 Testlinien 2015 im Regionalbusverkehr



### Anlage 3 Konzept des differenzierten Liniennetzes

(Auszug aus dem Nahverkehrsplan 2013 - 2017)

Die unterschiedlichen Anforderungen an das ÖPNV-Netz werden durch eine Gliederung in verschiedene Bedienungsebenen mit Rahmenvorgaben für die Angebotsgestaltung differenziert. [...]

Auf **der Bedienungsebene 1 im Regionalverkehr** gibt es vornehmlich Verbindungen zwischen Orten höherer Zentralität und Fahrgastnachfrage in der Region. Als Mindestangebot soll auf der Bedienungsebene 1 ein Stundentakt angeboten werden, der sich auf die Betriebszeit montags bis freitags zwischen 06:00 und 20:00 Uhr bezieht; an Samstagen wird als Grundangebot ein 2h-Takt festgelegt. Für die Hauptverkehrszeiten und Sonn- und Feiertage findet je Linie eine differenzierte Festlegung des Angebots im Kapitel C 2.5 statt. Die Buslinien der Bedienungsebene 1 ergänzen den SPNV um ein hochwertiges Angebot.

Die **Bedienungsebene 2** ergänzt das Netz **im Regionalverkehr** um die Flächenerschließung. An geeigneten Verknüpfungspunkten wird die Bedienungsebene 2 mit der Bedienungsebene 1, dem Stadtverkehr und dem SPNV verknüpft, wenn auf diese Weise die Anbindung eines Ortes höherer Zentralität sichergestellt werden kann bzw. sich kürzere Reisezeiten für Fahrgäste ergeben. Als Mindestangebot soll auf dieser Bedienungsebene ein Zweistundentakt angeboten werden, der sich auf die Betriebszeit montags bis freitags zwischen 6:00 und 20:00 Uhr bezieht. Für die HVZ, das Wochenende und Feiertage findet je Linie eine differenzierte Festlegung des Angebots statt.

Der Schülerverkehr stellt besondere Anforderungen an die zeitliche Flexibilität und Ausgestaltung des Angebots. Vornehmliche Aufgabe ist die Anbindung der Schulstandorte unter besonderer Berücksichtigung der von den Trägern der Schülerbeförderung getroffenen Festlegungen (z. B. im Rahmen der Satzungen zur Schülerbeförderung). Das Angebot kann bedarfsorientiert um Fahrten erweitert werden, die auch einen Nutzen für andere Fahrgastgruppen bieten. Die **Bedienungsebene 3 im Regionalverkehr** umfasst [...] hauptsächlich schulorientierte Verkehre und andere Sonderformen wie Werksverkehre.

## Anlage 4 Aktualisierung der Haltestellendaten für das Haltestellen-Informationssystem bis Ende 2015

Verbundraum des Verkehrsverbundes  
Bremen / Niedersachsen (VBN)

