

# Qualitätsbarometer 2012

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Kurzfassung



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

Stand: Mai 2013

## Hintergrund

Im Jahre 2011 wurde von VBN GmbH und ZVBN das Konzept zum Qualitätsmanagement im VBN beschlossen. Kernelement sind Qualitätstests auf zu Beginn des Jahres festgelegten Linien (Testlinien siehe Anlage 1). Überprüft werden Haltestellen, Fahrzeuge und betriebliche Aspekte wie Fahrplantreue auf eine Auswahl der in den VBN-Qualitätskonzepten vereinbarten Standards (Prüfkriterien siehe Anlage 2). Die Ergebnisse werden mit den getesteten Verkehrsunternehmen und den jeweiligen Gebietskörperschaften im Rahmen von Qualitätsgesprächen erörtert sowie in einem Qualitätsbarometer präsentiert (Langfassung des Qualitätsbarometers 2012 unter <http://www.vbn.de/der-vbn/presse/publikationen.html>).

Des Weiteren werden zur Beschreibung der Qualität im VBN Auswertungen aus dem Haltestellen- und Beschwerdemanagement gezeigt sowie Kundenzufriedenheitsanalysen herangezogen. Erstmals werden im aktuell vorliegenden Qualitätsbarometer 2012 auch einige Elemente des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) mit einbezogen. Ergänzt und abgerundet wird das Qualitätsbarometer durch die Beschreibung außergewöhnlicher Leistungen von Verkehrsunternehmen.

## Ergebnisse 2012

### Qualitätstests Stadtverkehre

Bei den vier getesteten Stadtverkehren der kreisfreien Städte im VBN (Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg) gibt es insgesamt eine Zielerreichung von rund 96%. Die unternehmensbezogene Gesamtzielerreichung liegt mit einer Spannweite von 98,2% für die VWG Oldenburg bis zu 94,5% für die BSAG (Bremer Straßenbahn AG) sehr eng beisammen:

Platzierung	Verkehrsunternehmen (Testumfang)	Testjahr	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Ausstattung	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplantreue	Gesamtziel-erreichung
1	VWG (75 Testfahrten)	2012	93,0%	100%	98,7%	98,7%	98,7%	100%	98,2%
2	BremerhavenBus (75 Testfahrten)	2011	95,2%	100%	96,6%	99,3%	81,9%	100%	95,5%
2	Delbus (50 Testfahrten)	2011	97,7%	100%	96,4%	97,7%	81,0%	100%	95,5%
4	BSAG (150 Testfahrten)	2012	96,5%	100%	84,1%	99,9%	86,9%	99,9%	94,5%
<b>Durchschnittswert</b>			<b>95,6%</b>	<b>100%</b>	<b>93,9%</b>	<b>98,9%</b>	<b>87,1%</b>	<b>100%</b>	<b>96,2%</b>

Tabelle 1 Zielerreichung bei den Qualitätstests im Stadtverkehr

## Kurzfassung Qualitätsbarometer 2012

Herausragende Ergebnisse werden in den Kategorien „Fahrplantreue“ und „Fahrzeug – Ausstattung“ mit 100% erzielt. Den größten Handlungsbedarf gibt es mit rund 87% Zielerreichung in der Kategorie „Fahrzeug – Inneninformation“. Insbesondere wirkt sich hier negativ aus, dass bei einigen Stadtverkehren weder Dialogkarten noch Flyer für die Kundengarantien in den Fahrzeugen erhältlich waren.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Qualität in den derzeit geprüften Kategorien bereits überwiegend sehr gut ist. Wichtig ist dabei vor allem, dass die aus Fahrgastsicht selbstverständlichen Kriterien der Fahrplantreue erfüllt wurden.

### Qualitätstests Regionalbusverkehr

Im Regionalbusverkehr wird bei insgesamt elf getesteten Linien der Bedienungsebene 1 und 2<sup>\*</sup> (30 Testfahrten je Linie) eine durchschnittliche Zielerreichung von 88,8% festgestellt. Dabei hat die Linie 713 von AllerBus als beste Linie einen Wert von 97,2% erreicht. Die schwächste Linie im Rahmen der Qualitätstests ist die Linie 375 von Weser-Ems Busverkehr mit 80,9%. Auffallend ist die relativ geringe Streuung der Ergebnisse, was auf eine weitgehend gleichmäßige Qualität der Linien der Bedienungsebene 1 und 2 hindeutet:

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Ausstattung	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplantreue	Gesamtzziel-erreichung
1	713	AllerBus	99,0%	100%	99,3%	97,0%	87,8%	100%	97,2%
2	402	Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH (VBW)	100%	100%	100%	100%	82,6%	100%	97,1%
3	440	BremerhavenBus/VBW/VWG/Weser-Ems Busverkehr	95,9%	100%	97,9%	96,2%	75,9%	98,9%	94,1%
4	121	Masemann Omnibusverkehr GmbH & Co. KG/Weser-Ems Busverkehr GmbH	95,8%	92,2%	97,3%	100%	73,9%	99,3%	93,1%
5	760	Vonau Reisedienst GmbH & Co. KG	97,2%	73,3%	98,0%	97,4%	73,3%	99,3%	89,8%
6	640	EVb GmbH	90,4%	86,7%	98,0%	86,7%	73,9%	98,9%	89,1%
7	360	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	93,2%	81,6%	90,7%	84,3%	61,5%	100%	85,2%
8	665/680	Buschmann Omnibusbetrieb/Weser-Ems Busverkehr GmbH	88,9%	82,2%	90,7%	87,2%	56,1%	98,9%	84,0%
9	570/580	Giese Omnibusbetrieb GmbH	94,0%	83,3%	92,7%	85,0%	48,3%	100%	83,9%
10	170	Lahrmann Bus	79,0%	96,7%	82,7%	72,2%	61,7%	99,3%	81,9%
11	375	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	93,7%	57,8%	100%	85,2%	48,9%	100%	80,9%
<b>Durchschnittswert</b>			<b>93,4%</b>	<b>86,7%</b>	<b>95,2%</b>	<b>90,1%</b>	<b>67,6%</b>	<b>99,5%</b>	<b>88,8%</b>

Tabelle 2 Zielerreichung im Regionalbusverkehr - Bedienungsebene 1 und 2

\* Bedienungsebene: Abgestuftes System, siehe Nahverkehrsplan des ZVBN (<http://www.zvbn.de/bibliothek/>)

## Kurzfassung Qualitätsbarometer 2012

Bei insgesamt fünfzehn getesteten Linien der Bedienungsebene 3\* (15 Testfahrten je Linie), für die eine reduzierte Anzahl an Prüfkriterien ausgewertet wird (siehe Anlage 2), liegt die durchschnittliche Zielerreichung bei 83,2%. Bei den Linien der Bedienungsebene 3 gibt es eine relativ große Streuung von 98,9% für die beste Linie (Linie 704/AllerBus) bis hin zu 62,9% für die schwächste Linie (Linie 643/v. Rahden). Die getestete Qualität der Linien der Bedienungsebene 3 ist insgesamt auf einem niedrigeren Niveau:

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außen-information	Fahrzeug-Innen-information	Fahrplantreue	Gesamtziel-erreichung
1	704	AllerBus	100%	97,1%	100%	100%	97,3%	<b>98,9%</b>
2	718	AllerBus	98,4%	92,0%	100%	80,0%	100%	<b>94,1%</b>
3	406	Verkehrsbetriebe Wesermarsch GmbH (VBW)	98,7%	98,7%	94,3%	77,8%	100%	<b>93,9%</b>
4	286	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	84,9%	98,7%	90,5%	68,9%	97,8%	<b>88,1%</b>
5	234	DHE Reisen	71,9%	100%	88,8%	66,7%	94,5%	<b>84,4%</b>
6	611	EVB GmbH	66,0%	96,0%	85,7%	66,7%	100%	<b>82,9%</b>
7	682	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Bremen)	97,0%	95,4%	91,2%	35,9%	93,0%	<b>82,5%</b>
8	362	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	69,2%	90,0%	85,7%	69,0%	97,8%	<b>82,3%</b>
9	431	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	85,9%	100%	89,3%	52,8%	82,7%	<b>82,1%</b>
10	168	Lahrmann Bus	84,3%	73,3%	57,1%	100%	92,0%	<b>81,3%</b>
11	343	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	65,1%	96,9%	74,7%	69,2%	95,6%	<b>80,3%</b>
12	385	Ammerländer Busverkehr GmbH	89,7%	96,0%	57,1%	57,8%	97,8%	<b>79,7%</b>
13	251	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Oldenburg)	95,4%	100%	84,8%	17,8%	100%	<b>79,6%</b>
14	119	Weser-Ems Busverkehr GmbH (Bremen)	97,8%	94,7%	64,8%	17,8%	100%	<b>75,0%</b>
15	643	Von Rahden GmbH & Co. KG	70,4%	98,6%	26,5%	26,2%	93,0%	<b>62,9%</b>
<b>Durchschnittswert</b>			<b>85,0%</b>	<b>95,2%</b>	<b>79,4%</b>	<b>60,4%</b>	<b>96,1%</b>	<b>83,2%</b>

Tabelle 3 Zielerreichung im Regionalbusverkehr - Bedienungsebene 3

Auch im Regionalbusverkehr besteht - unabhängig von der Bedienungsebene – der größte Handlungsbedarf in der Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“. Mit einer durchschnittlichen Zielerreichung von rund 68% bzw. 60% gibt es hier deutliches Steigerungspotential, sei es durch Auslage von Fahrplänen oder durch konsequentes Anzeigen und Ansagen von Haltestellen.

Demgegenüber stehen sehr gute Ergebnisse beim „Fahrzeug - Innenzustand“ mit jeweils mehr als 95% Zielerreichung und für die Linien der Bedienungsebene 1 und 2 sogar knapp 100% in der Kategorie „Fahrplantreue“.

\* Angebot in der Regel auf die Bedürfnisse der Schülerbeförderung ausgerichtet

## Kurzfassung Qualitätsbarometer 2012

### Infrastruktur an Haltestellen und Stationen

Erstmals wird für das Jahr 2012 der Ausbaustandard der Haltestellen und Stationen im VBN betrachtet. Ca. 50% der rund 9.400 Haltestellen im Verbundgebiet - ohne die assoziierten Gemeinden - sind mit einem Fahrgastunterstand ausgestattet (siehe Tabelle 4). Rund 20% aller Haltestellen haben eine Bordsteinhöhe von mindestens 15 cm, wodurch die Einstiegsstufe in das Fahrzeug reduziert und gleichzeitig der Einsatz einer fahrzeuggebundenen Rampe ermöglicht wird.

Stadt bzw. Landkreis	Anzahl Haltestellen- masten	Fahrgast- unterstand		davon transparent		Bordhöhe >14 cm		Aufmerksam- keitsfeld		Leitstreifen	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Stadt Bremen	1.356	978	72%	903	92%	66	5%	258	19%	271	20%
Stadt Bremerhaven	344	186	54%	186	100%	82	24%	90	26%	20	6%
Stadt Delmenhorst	389	177	46%	164	93%	297	76%	92	24%	20	5%
Stadt Oldenburg	653	337	52%	329	98%	607	93%	572	88%	391	60%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.742</b>	<b>1.678</b>	<b>61%</b>	<b>1.582</b>	<b>94%</b>	<b>1.052</b>	<b>38%</b>	<b>1.012</b>	<b>37%</b>	<b>702</b>	<b>26%</b>
Landkreis Ammerland	911	435	48%	181	42%	169	19%	122	13%	89	10%
Landkreis Diepholz	1.581	809	51%	369	46%	162	10%	89	6%	58	4%
Landkreis Oldenburg	1.283	622	48%	158	25%	210	16%	149	12%	94	7%
Landkreis Osterholz	857	433	51%	159	37%	61	7%	32	4%	33	4%
Landkreis Verden	985	444	45%	220	50%	193	20%	166	17%	167	17%
Landkreis Wesermarsch	1.028	462	45%	130	28%	98	10%	83	8%	76	7%
<b>Summe Landkreise</b>	<b>6.645</b>	<b>3.205</b>	<b>48%</b>	<b>1.217</b>	<b>38%</b>	<b>893</b>	<b>13%</b>	<b>641</b>	<b>10%</b>	<b>517</b>	<b>8%</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>9.387</b>	<b>4.883</b>	<b>52%</b>	<b>2.799</b>	<b>57%</b>	<b>1.945</b>	<b>21%</b>	<b>1.653</b>	<b>18%</b>	<b>1.219</b>	<b>13%</b>

Tabelle 4 Haltestelleninfrastruktur bei den Verbandsgliedern des ZVBV (Stand 12/2012)

Von den 82 SPNV-Stationen im VBN verfügen rund 50% über barrierefrei erreichbare Bahnsteige. Eine umfassende Untersuchung der 23 Stationen im Land Bremen ergab als Durchschnittsergebnis die Note „befriedigend“. Die durchgeführte Untersuchung bewertet rund 30 Merkmale verschiedener Kategorien wie Information, Wartekomfort und Service. Im Jahr 2013 werden erstmals alle Stationen im VBN diesem Qualitätscheck unterzogen.

### Kundenanliegen und Kundengarantien

Auswertungen der Kundenanliegen und Kundengarantiefälle sind für das Jahr 2012 nur eingeschränkt möglich, da das webbasierte Beschwerde-Management-Instrumentarium (BMI) zur Erfassung der Kundenanliegen noch nicht von allen Unternehmen im VBN genutzt wurde.

## Kurzfassung Qualitätsbarometer 2012

Die meisten Kundenanliegen im VBN, zumindest im straßengebundenen ÖPNV betreffen die Problemkategorie „Personal“. Dieser Kategorie werden z. B. die Problempunkte „Personalbedingte Verfrühungen“ und „Personalbedingter Ausfall von Fahrten“ zugeordnet. Den zweitgrößten Anteil an allen Kundenanliegen hat die Problemkategorie „Betrieb“. In dieser Kategorie werden u.a. die Problempunkte „Fahrtausfall“, „Verspätungen/Probleme (z.B. durch Falschparker)“ und „Anschluss nicht hergestellt“ erfasst.

Bei der Inanspruchnahme der Kundengarantien hat die Pünktlichkeitsgarantie insgesamt den größten Anteil, gefolgt von der Anschlussgarantie. Sauberkeits- und v.a. Niederflurgarantie spielen eine stark untergeordnete Rolle.

### Kundenzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit im VBN wurde im Rahmen des Kundenbarometers 2012 besser bewertet als im deutschen ÖPNV-Durchschnitt. In den Jahren 1998 bis 2012 ist eine insgesamt positive Entwicklung der Globalzufriedenheit festzustellen:

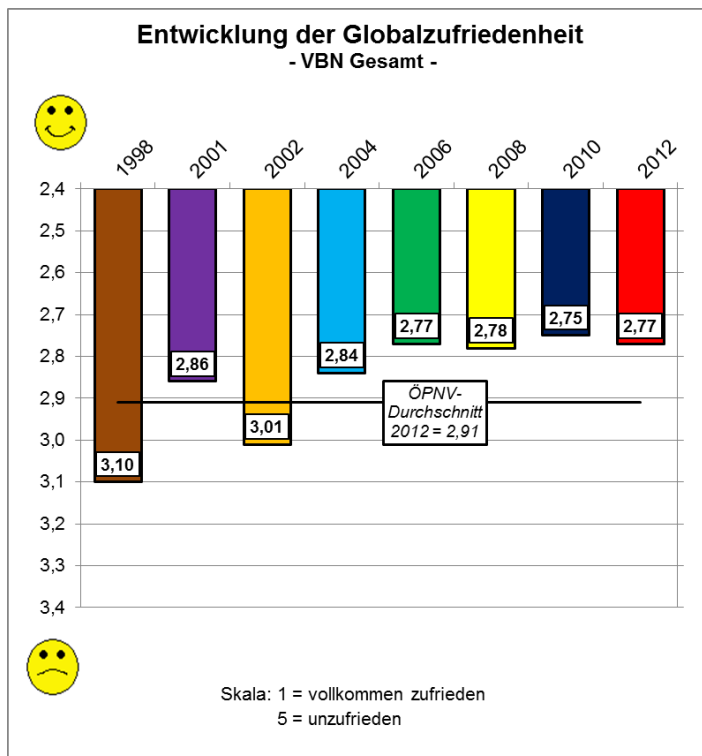


Abbildung 1 Entwicklung der Globalzufriedenheit 1998 bis 2012 - VBN Gesamt

Im Qualitätsbarometer werden neun Leistungsmerkmale dargestellt, die einen inhaltlichen Bezug zu den Kriterien der Qualitätstests aufweisen bzw. bei der Auswertung der Kundenanliegen eine Rolle spielen. Mit Ausnahme der Pünktlichkeit und der Anschlüsse werden die übrigen

---

## Kurzfassung Qualitätsbarometer 2012

Leistungsmerkmale wie Fahrplaninformationen oder Freundlichkeit im VBN besser bewertet als im bundesweiten ÖPNV-Durchschnitt.

### **Außergewöhnliche Leistungen**

Die Darstellung der seitens der Unternehmen gemeldeten außergewöhnlichen Leistungen würdigt unternehmerischen Einsatz bei Innovationen oder Weiterentwicklungen in verschiedenen Bereichen des ÖPNV, die über die vereinbarten Qualitätstests nicht erfasst wurden. Bei verschiedenen Projekten, wie z. B. bei der Einführung von Echtzeitinformationen werden über das Tagesgeschäft hinausgehende Leistungen von Verkehrsunternehmen erbracht, die ebenfalls zur Qualitätssteigerung im VBN beitragen.

Themenblöcke in 2012 sind: Fahrgastinformation, Mobilitätserziehung, Imageverbesserung ÖPNV, Soziales Engagement und Mobilität im Alter.

### **Zusammenfassung und Ausblick**

Insgesamt konnte im VBN für das Jahr 2012 eine gute Qualität festgestellt werden. Der deutlichste Handlungsbedarf im Rahmen der Qualitätstests betrifft den Bereich Fahrgastinformation im Fahrzeug. Zahlreiche der in den Qualitätstests festgestellten, konkreten Mängel auf einzelnen Linien konnten bereits im Rahmen der Qualitätsgespräche erörtert und anschließend behoben werden.

Bei den infrastrukturellen Elementen an Haltestellen im Zuständigkeitsbereich der Gebietskörperschaften sind erste Auswertungen in den Bericht eingeflossen. Im Rahmen von regelmäßigen Datenaktualisierungen sollen zukünftig Qualitätsgespräche mit Gebietskörperschaften geführt werden. Vorgesehen ist auch hier der Vergleich des Ist-Zustandes unter Berücksichtigung aktuell erhobener Daten mit den konzeptionell vereinbarten Ausstattungsmerkmalen im Qualitätskonzept für Haltestellen im VBN.

Für die Kunden im VBN ist auch der SPNV ein wichtiges Element. Aus diesem Grund soll in den kommenden Jahren auch der SPNV stärker in das VBN-Qualitätsbarometer einbezogen werden. Hierfür sind gemeinsam mit den SPNV-Aufgabenträgern und den Eisenbahnverkehrsunternehmen noch geeignete Verfahren zu entwickeln.

Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen werden die Anforderungen an einen barrierefreien ÖPNV weiter an Bedeutung gewinnen. Damit wird das Thema auch im Rahmen der Qualitätssicherung bei allen Elementen des Angebotes zukünftig eine immer größere Rolle spielen.



# Anlage 1 – Testlinien 2012 (inkl. Stadtverkehr 2011)





## Anlage 2 – Prüfkriterien 2012

Qualitätsmanagement im VBN - Prüfkriterien 2012				
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 Linienninformationen/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>Fahrplandreue</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
BE = Bedienungsebene				