

# Qualitätsbarometer 2014

## für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

**Kurzfassung**



Stand März 2015

# Hintergrund

Im Jahre 2011 wurde von VBN GmbH und ZVBN das Konzept zum Qualitätsmanagement im VBN beschlossen. Ein 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 2014 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. Außerdem werden mit der Betrachtung der SPNV-Stationen sowie einem Vergleich der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im VBN auch wichtige Qualitätselemente des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) dargestellt. Ergänzt und abgerundet wird das Qualitätsbarometer durch die Beschreibung weiterer Aktivitäten von Verkehrsunternehmen.

# Ergebnisse 2014

## Qualitätstests Stadtverkehre 2013/2014

Bei den vier getesteten Stadtverkehren der kreisfreien Städte im VBN (Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg) gibt es insgesamt eine Zielerreichung von mehr als 98%. Die unternehmensbezogene Gesamtzielerreichung liegt mit einer Spannweite von 99,2% für BremerhavenBus bis zu 97,6% für die BSAG (Bremer Straßenbahn AG) sehr eng beisammen:

Platzierung	Verkehrsunternehmen (Testumfang)	Testjahr	Haltestelleninformation	Fahrzeug-Ausstattung	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplantreue	Gesamtzielerreichung
1	BremerhavenBus (75 Testfahrten)	2013	97,9%	100%	99,2%	100%	98,2%	100%	99,2%
2	VWG (75 Testfahrten)	2014	92,3%	100%	99,7%	99,1%	96,7%	100%	98,0%
3	Delbus (50 Testfahrten)	2013	98,8%	100%	97,2%	95,2%	96,0%	99,6%	97,8%
4	BSAG (150 Testfahrten)	2014	99,9%	100%	88,0%	99,9%	97,9%	100,0%	97,6%
Durchschnittswert			97,2%	100%	96,0%	98,5%	97,2%	99,9%	98,2%

Tabelle 1: Zielerreichung bei den Qualitätstests im Stadtverkehr

Herausragende Ergebnisse wurden in den Kategorien „Fahrzeug – Ausstattung“ bzw. „Fahrplantreue“ mit durchschnittlich 100% bzw. 99,9% erzielt. Auch die Ergebnisse in den weiteren Kategorien zeigen sehr gute Durchschnittswerte – so liegt der niedrigste Wert bei 96,0% (Fahrzeug – Innenzustand). Lediglich bei drei Kategorien wurde auf Unternehmensebene ein schlechteres Ergebnis getestet: Fahrzeuginnenzustand bei der BSAG mit 88%, Haltestelleninformation bei der VWG mit 92,3% und Fahrzeugaußeninformation bei der Delbus mit 95,2%.

Bei insgesamt 350 getesteten Fahrten im Stadtverkehr waren lediglich 1,7% mehr als 5 Minuten verspätet. 95,4% aller Fahrten fanden innerhalb einer Zeitspanne von -1 bis +3 Minuten Abweichung zur planmäßigen Abfahrtszeit statt.

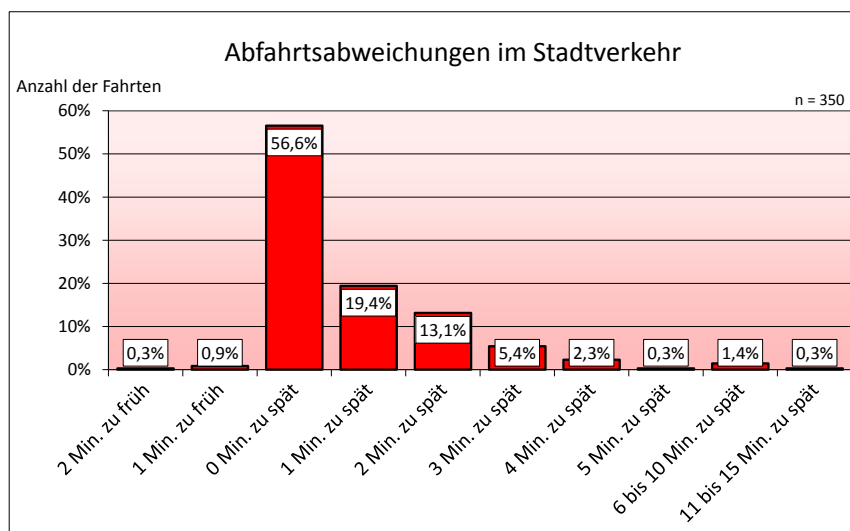


Abbildung 1: Abfahrtsabweichungen im Stadtverkehr

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

### Qualitätstests Regionalbusverkehr 2014

Im Regionalbusverkehr wird bei insgesamt 13 getesteten Linien der Bedienungsebene 1 und 2<sup>1</sup> eine durchschnittliche Zielerreichung von 89,6% festgestellt. Dabei hat die Linie 712 von Allerbus als beste Linie einen Wert von 99,4% erreicht. Die schwächste Linie im Rahmen der Qualitätstests ist die Linie 820 der KVG mit 76,9%<sup>2</sup>.

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Ausstattung	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplantreue	Gesamtziel-erreichung
1	712	Allerbus	100%	100%	97,3%	99,3%	100%	100%	99,4%
2	630	EVB	97,7%	100%	98,7%	95,7%	88,3%	100%	96,7%
3	123	Weser-Ems-Bus	97,2%	100%	100%	98,9%	78,9%	100%	95,8%
4	740	Weser-Ems-Bus	97,6%	100%	99,3%	96,5%	72,2%	100%	94,3%
5	680	Buschmann/Weser-Ems-Bus	100%	100%	96,0%	92,5%	66,1%	99,3%	92,3%
6	226/227	DHE/Wolters	96,8%	96,7%	98,7%	98,8%	59,4%	100%	91,7%
7	150	VGH	96,1%	93,3%	93,3%	97,8%	63,3%	100%	90,6%
8	366	Weser-Ems-Bus	96,0%	91,1%	99,3%	90,2%	60,6%	98,7%	89,3%
9	408	VBW	97,9%	97,8%	99,3%	91,1%	50,0%	99,3%	89,2%
10	650	von Rahden	79,2%	92,2%	90,0%	97,2%	53,3%	98,7%	85,1%
11	375	Weser-Ems-Bus	89,9%	75,6%	100%	86,7%	50,6%	100%	83,8%
12	277	Weser-Ems-Bus	90,2%	82,8%	91,3%	68,3%	42,5%	99,3%	79,1%
13	820	KVG	96,6%	58,9%	93,3%	74,0%	40,0%	98,7%	76,9%
Durchschnittswert			95,0%	91,4%	96,7%	91,3%	63,5%	99,5%	89,6%

Tabelle 2: Zielerreichung im Regionalbusverkehr - Bedienungsebene 1 und 2

Bei insgesamt 14 getesteten Linien der Bedienungsebene 3<sup>3</sup>, für die eine reduzierte Anzahl an Prüfkriterien ausgewertet wird (siehe Anlage 2), liegt die durchschnittliche Zielerreichung bei 89,0%. Bei den Linien der Bedienungsebene 3 gibt es eine Streuung von 97,0% für die beste Linie (Linie 714/Allerbus) bis hin zu 74,7% für die schwächste Linie (Linie 632/EVB).

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

2 Dabei ist zu beachten, dass die Linie 820 durch ihr Angebot auch außerhalb des VBN nicht vollumfänglich den VBN-Qualitätskriterien unterliegt.

3 Angebot in der Regel auf die Bedürfnisse der Schülerbeförderung ausgerichtet

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplandreue	Gesamtziel-erreichung
1	714	Allerbus	97,2%	100%	87,6%	100%	100%	97,0%
2	229	DHE	99,0%	90,0%	100%	100%	93,0%	96,4%
3	703	Allerbus	92,9%	91,4%	98,0%	95,2%	94,5%	94,4%
4	399	Bruns	84,2%	100%	96,2%	82,2%	100%	92,5%
5	404	VBW	95,1%	100%	98,1%	66,7%	100%	92,0%
6	165	Kirschner	99,5%	90,7%	100%	68,9%	100%	91,8%
7	686	Weser-Ems-Bus	98,8%	96,0%	81,9%	75,6%	100%	90,5%
8	240	Weser-Ems-Bus	90,1%	97,3%	98,1%	68,9%	93,3%	89,6%
9	278	Weser-Ems-Bus	93,3%	95,7%	89,8%	71,4%	95,9%	89,2%
10	645	von Rahden	83,9%	94,7%	96,2%	66,7%	100%	88,3%
11	136	Weser-Ems-Bus	85,7%	97,3%	87,6%	66,7%	100%	87,5%
12	460	Weser-Ems-Bus	88,0%	78,7%	100%	66,7%	100%	86,7%
13	361	Weser-Ems-Bus	71,7%	100%	76,2%	44,4%	88,7%	76,2%
14	632	EVB	100%	100%	48,4%	33,3%	91,6%	74,7%
<b>Durchschnittswert</b>			<b>91,4%</b>	<b>95,1%</b>	<b>89,9%</b>	<b>71,9%</b>	<b>96,9%</b>	<b>89,0%</b>

Tabelle 3: Zielerreichung im Regionalbusverkehr - Bedienungsebene 3

Im Regionalbusverkehr besteht - unabhängig von der Bedienungsebene – der größte Handlungsbedarf in der Kategorie „Fahrzeug - Inneninformation“. Mit einer durchschnittlichen Zielerreichung von rund 64% bzw. 72% gibt es hier deutliche Steigerungspotentiale, sei es durch Auslage von Fahrplänen und Kundengarantieflyern oder durch konsequentes Anzeigen und Ansagen von Haltestellen auf den Hauptlinien. Verbesserungsmöglichkeiten bestehen ebenfalls bei der Kategorie „Fahrzeug – Außeninformation“ bei der jeweils Werte um die 90% erreicht wurden.

Demgegenüber stehen gute Ergebnisse beim „Fahrzeug - Innenzustand“ mit etwa 97% (Bedienungsebene 1 und 2) bzw. 95% für Bedienungsebene 3. Auch bei der sehr wichtigen Kategorie „Fahrplandreue“ wurden insbesondere bei der Bedienungsebene 1 und 2 sehr gute Werte erreicht.

Ein Vergleich der durchschnittlichen Zielerreichungswerte 2014 mit den Zahlen aus 2013 und 2012 zeigt bei den Linien der Bedienungsebenen 1 und 2 in den Kategorien „Haltestelleninformation“ und „Fahrzeug – Innenzustand“ leichte Verbesserungen. Demgegenüber gibt es bei der „Fahrzeug – Ausstattung“ und „Fahrzeug – Inneninformation“ eine leichte Verschlechterung. Damit wurde der Gesamtwert des Vorjahres bei der Bedienungsebene 1 und 2 knapp nicht gehalten. Zu beachten ist hierbei, dass in jedem Jahr eine andere Zusammenstellung von Testlinien zugrunde liegt.

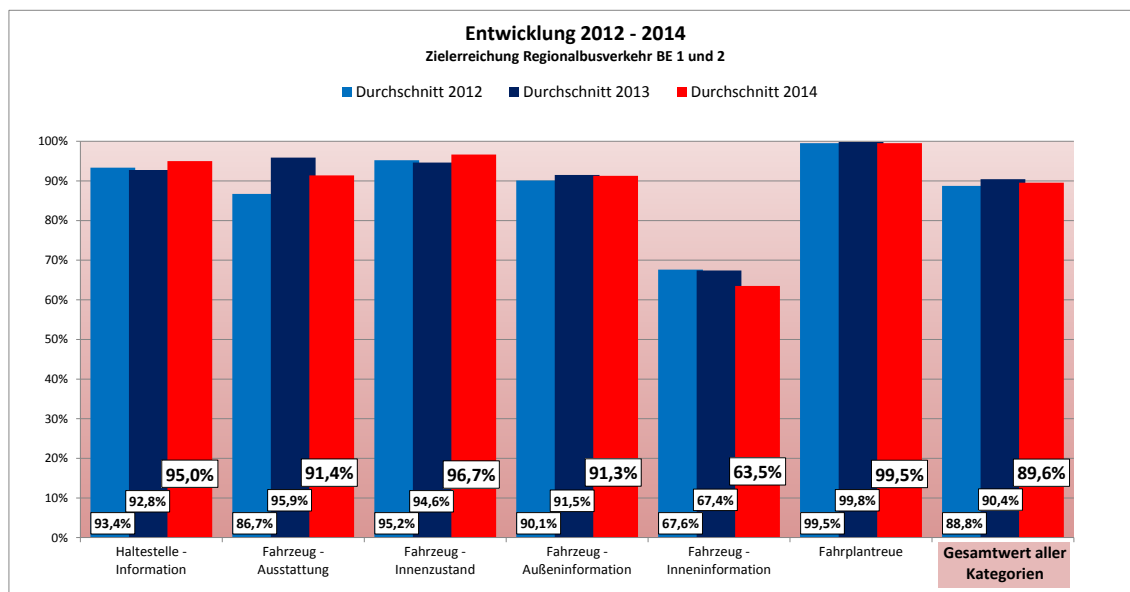


Abbildung 2: Vergleich der Durchschnittswerte (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

## Infrastruktur an Haltestellen

Ungefähr jede zweite der rund 9.600 Haltestellen im Verbundgebiet - ohne die assoziierten Gemeinden in den Landkreisen Cuxhaven, Nienburg und Rotenburg - ist mit einem Fahrgastunterstand ausgestattet (siehe Tabelle 4). Beinahe 20% aller Haltestellen haben eine Bordsteinhöhe von mindestens 15 cm, wodurch der Einstieg in das Fahrzeug erleichtert und gleichzeitig der Einsatz einer fahrzeuggebundenen Rampe ermöglicht wird.

Stadt bzw. Landkreis	Anzahl Haltestellenmasten	Fahrgastunterstand (FGU)		FGU transparent		Bordsteinhöhe mindestens 15 cm		Einstiegsfeld	
		%	Veränderung zu Vorjahr	%	Veränderung zu Vorjahr	%	Veränderung zu Vorjahr	%	Veränderung zu Vorjahr
Stadt Bremen	1.386	72,6%	0,7%	68,5%	0,1%	2,7%	0,8%	25,0%	3,4%
Stadt Bremerhaven	378	50,8%	0,9%	50,3%	5,7%	33,1%	4,5%	23,0%	4,9%
Stadt Delmenhorst	386	45,6%	-0,5%	43,0%	-0,6%	74,9%	0,4%	24,9%	1,2%
Stadt Oldenburg	648	51,9%	0,2%	50,6%	0,2%	89,4%	1,0%	88,7%	1,3%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.798</b>	<b>61,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>58,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>36,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>39,5%</b>	<b>2,6%</b>
Landkreis Ammerland	963	45,1%	-0,4%	20,1%	0,7%	16,6%	0,7%	15,0%	2,0%
Landkreis Diepholz	1.620	49,4%	-0,5%	23,9%	0,5%	8,5%	0,9%	6,9%	1,4%
Landkreis Oldenburg	1.274	48,0%	0,9%	16,6%	0,7%	17,0%	3,8%	14,4%	2,6%
Landkreis Osterholz	890	49,6%	0,0%	22,4%	-0,6%	5,7%	0,3%	4,9%	1,0%
Landkreis Verden	1.027	45,3%	2,1%	26,5%	3,2%	21,7%	3,3%	21,0%	4,6%
Landkreis Wesermarsch	1.078	33,9%	0,2%	14,2%	0,8%	7,3%	1,0%	10,2%	1,6%
<b>Summe Landkreise</b>	<b>6.852</b>	<b>45,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>20,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>12,7%</b>	<b>1,7%</b>	<b>11,8%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>9.650</b>	<b>50,0%</b>	<b>0,4%</b>	<b>31,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>19,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>19,8%</b>	<b>2,2%</b>

Tabelle 4: Haltestelleninfrastruktur bei den Verbandsgliedern des ZVBN (Stand 02/2015)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Datenquelle: Haltestellen-Informationssystem (HIS) von VBN/ZVBN; Jährlich werden etwa 10% der Haltestellen erhoben und aktualisiert, Datenqualität unterscheidet sich aufgrund des Erhebungszeitpunktes.



### Schienenpersonennahverkehr

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. Analog zu den Qualitätstests im straßengebundenen ÖPNV werden einige kundenrelevante Kriterien zu Pünktlichkeit sowie zu Zugausfällen linien- bzw. netzweise vergleichend gegenübergestellt.

Durchschnittlich 92,9% aller Abfahrten fanden zwischen 0 und 5 Minuten im Vergleich zur planmäßigen Abfahrtszeit statt. Die besten Werte werden mit über 98% auf den Linien RS1 und RS4 der NWB erreicht.

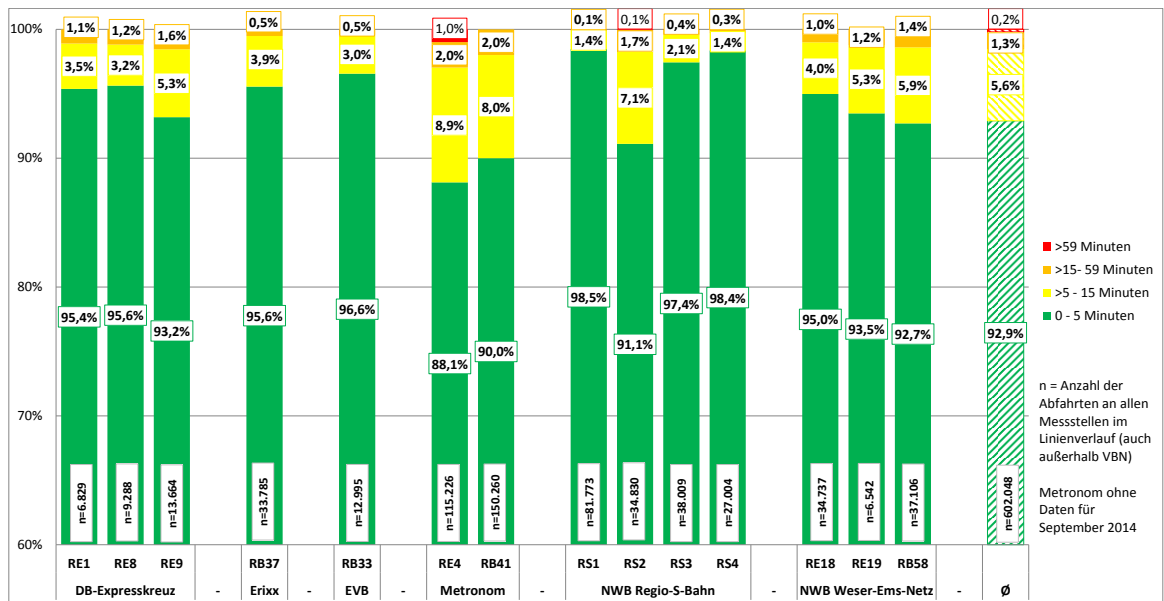


Abbildung 3: Pünktlichkeit der Zugabfahrten von Linien mit Streckenabschnitt im VBN

Von den 83 SPNV-Stationen im VBN verfügen mittlerweile rund 65% über barrierefrei erreichbare Bahnsteige.

Beim extern beauftragten Qualitätscheck für die Stationen im Land Bremen ergab sich für 2014 eine Durchschnittsnote von 2,38 und damit eine deutliche Verbesserung im Vergleich zu 2013 (2,87). Die durchgeführte Untersuchung bewertet rund 30 Merkmale verschiedener Kategorien wie Information, Wartekomfort und Service. Eine Qualitätskontrolle aller niedersächsischen Bahnstationen im VBN-Bereich soll wieder im Jahr 2015 durchgeführt werden.

### Kundenanliegen

Die meisten Kundenanliegen im VBN, zumindest im straßengebundenen ÖPNV, betrafen auch im Jahr 2014 die Kategorie „Personal“. Dieser Kategorie werden z. B. die Problempunkte „Personalbedingte Verfrühungen“ und „Fahrweise“ zugeordnet. Den zweitgrößten Anteil an allen Kundenanliegen hat die Kategorie „Betrieb“. In dieser Kategorie werden u.a. die Problempunkte „Fahrtausfall“, „Verspätungen/Probleme (z.B. durch Falschparker)“ und „Anschluss nicht hergestellt“ erfasst.

## Kundenzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit im VBN wurde im Rahmen des Kundenbarometers 2014 weiterhin besser bewertet als im deutschen ÖPNV-Durchschnitt. In den Jahren 1998 bis 2014 ist eine insgesamt positive Entwicklung der Globalzufriedenheit festzustellen die in den letzten Jahren etwas stagniert:

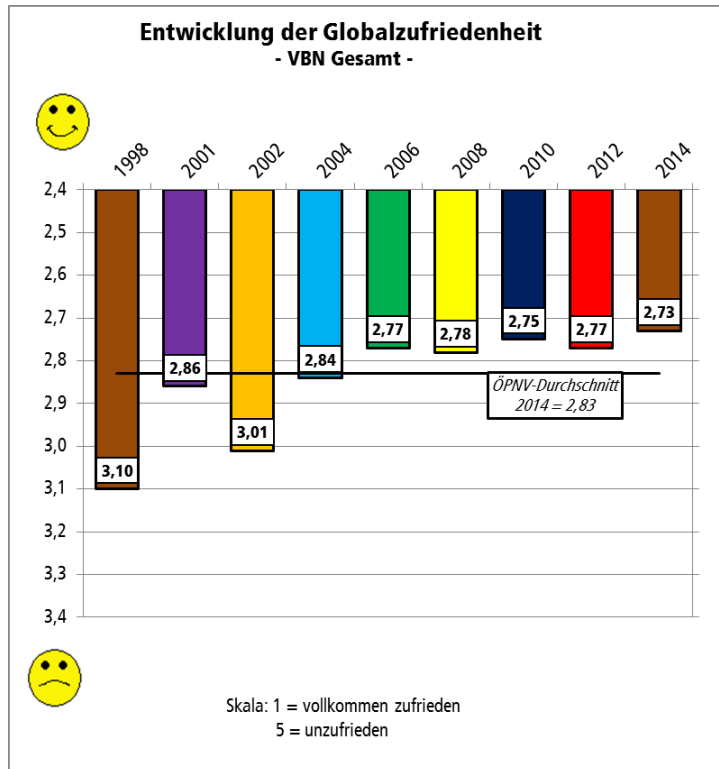


Abbildung 4: Entwicklung der Globalzufriedenheit 1998 bis 2014 - VBN Gesamt

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

## Weitere Aktivitäten

Die Zusammenschau der von den Unternehmen gemeldeten, über das Tagesgeschäft hinausgehenden Aktivitäten würdigt unternehmerische Innovationen und Weiterentwicklungen in verschiedenen Bereichen des ÖPNV, die über die vereinbarten Qualitätstests nicht erfasst wurden, aber ebenfalls zur Qualitätssteigerung im VBN beitragen.

Themenblöcke in 2014 sind: Fahrgastinformation, Mobilitätserziehung, Service und Umweltschutz.



# Anlage 1 – Testlinien 2014 (inkl. Stadtverkehr 2013)



## Anlage 2 – Prüfkriterien 2014

Qualitätsmanagement im VBN - Prüfkriterien 2014				
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

BE = Bedienungsebene