

# Qualitätsbarometer 2013

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

**Kurzfassung**



Stand März 2014

**zvbn**

zweckverband verkehrsverbund  
bremen/niedersachsen

Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen



# 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 2013 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 im aktuell vorliegenden Qualitätsbarometer 2013 mit dem Qualitätscheck der SPNV-Stationen sowie einem Vergleich der Eisenbahnverkehrsunternehmen auch wichtige Elemente des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) mit einbezogen. Ergänzt und abgerundet wird das Qualitätsbarometer durch die Beschreibung weiterer Aktivitäten von Verkehrsunternehmen.

# Ergebnisse 2013

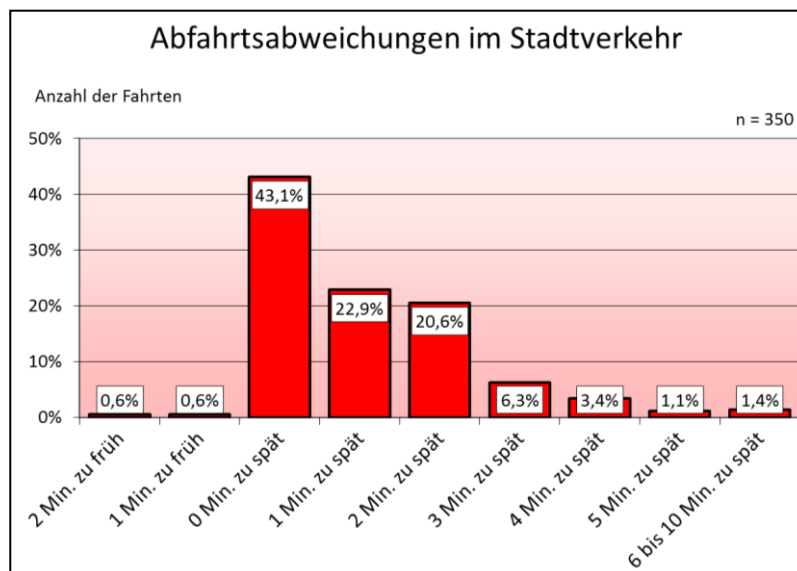
## Qualitätstests Stadtverkehre

Bei den vier getesteten Stadtverkehren der kreisfreien Städte im VBN (Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg) gibt es insgesamt eine Zielerreichung von mehr als 97%. Die unternehmensbezogene Gesamtzielerreichung liegt mit einer Spannweite von 99,2% für BremerhavenBus 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	Gesamtzielerreichung
1	BremerhavenBus (75 Testfahrten)	2013	97,9%	100%	99,2%	100%	98,2%	100%	99,2%
2	VWG (75 Testfahrten)	2012	93,0%	100%	98,7%	98,7%	98,7%	100%	98,2%
3	Delbus (50 Testfahrten)	2013	98,8%	100%	97,2%	95,2%	96,0%	99,6%	97,8%
4	BSAG (150 Testfahrten)	2012	96,5%	100%	84,1%	99,9%	86,9%	99,9%	94,5%
Durchschnittswert			96,6%	100%	94,8%	98,4%	94,9%	99,9%	97,4%

Tabelle 1: Zielerreichung bei den Qualitätstests im Stadtverkehr

Herausragende Ergebnisse wurden in den Kategorien „Fahrzeug – Ausstattung“ bzw. „Fahrplantreue“ mit 100% bzw. 99,9% erzielt. Aber auch die Ergebnisse in den weiteren Kategorien können sich sehen lassen, die niedrigsten Durchschnittswerte liegen bei 94,8% (Fahrzeug – Innenzustand) bzw. 94,9% (Fahrzeug – Inneninformation).



Bei insgesamt 350 getesteten Fahrten im Stadtverkehr waren lediglich 1,4% mehr als 5 Minuten verspätet. 93,4% 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 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 14 getesteten Linien der Bedienungsebene 1 und 2<sup>1</sup> eine durchschnittliche Zielerreichung von 90,6% festgestellt. Dabei hat die Linie 677 von Weser-Ems-Bus als beste Linie einen Wert von 98,4% erreicht. Die schwächste Linie im Rahmen der Qualitätstests ist die Linie 450, ebenfalls von Weser-Ems Bus mit 80,3%. Auffallend ist die relativ geringe Streuung der Ergebnisse, was auf eine weitgehend gleichmäßige Qualität dieser Hauptlinien im Regionalbusverkehr hindeutet:

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Ausstattung	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außen-Information	Fahrzeug-Innen-Information	Fahrplan-treue	Gesamtziel-erreichung
1	677	Weser-Ems-Bus	96,2%	100%	100%	100%	94,4%	100%	98,4%
2	730	Weser-Ems-Bus	100%	100%	99,3%	99,8%	85,6%	100%	97,5%
3	711	Allerbus	99,0%	100%	96,0%	99,6%	88,9%	99,3%	97,1%
4	670	von Ahrentschildt	86,1%	100%	99,3%	98,5%	85,6%	100%	94,9%
5	422	VBW	95,6%	-	99,3%	80,7%	-	100%	93,9%
6	137	Weser-Ems-Bus	95,4%	100%	99,3%	94,4%	67,8%	100%	92,8%
7	280	Weser-Ems-Bus	95,1%	100%	99,3%	93,7%	63,9%	99,3%	91,9%
8	350	Weser-Ems-Bus	84,1%	97,8%	99,3%	93,5%	63,3%	100%	89,7%
9	102	Wolters	97,8%	92,2%	90,7%	96,1%	52,2%	100%	88,2%
10	525	Giese/KVG u.a.	90,9%	100%	88,0%	78,3%	63,9%	100%	86,8%
11	380	Weser-Ems-Bus	83,1%	94,4%	96,7%	85,6%	57,2%	99,3%	86,1%
12	340	Weser-Ems-Bus	89,6%	71,1%	91,3%	92,6%	68,9%	100%	85,6%
13	660	Buschmann	87,6%	100%	88,7%	84,4%	52,2%	100%	85,5%
14	450	Weser-Ems-Bus	98,2%	91,1%	77,3%	83,7%	32,2%	99,3%	80,3%
Durchschnittswert			92,8%	95,9%	94,6%	91,5%	67,4%	99,8%	90,6%

Tabelle 2: Zielerreichung im Regionalbusverkehr - Bedienungsebene 1 und 2

Bei insgesamt 15 getesteten Linien der Bedienungsebene 3<sup>2</sup>, für die eine reduzierte Anzahl an Prüfkriterien ausgewertet wird (siehe Anlage 2), liegt die durchschnittliche Zielerreichung bei 83,7%. Bei den Linien der Bedienungsebene 3 gibt es eine relativ große Streuung von 94,5% für die beste Linie (Linie 403/VBW) bis hin zu 60,0% für die schwächste Linie (Linie 159/Borchers). Die getestete Qualität der Linien der Bedienungsebene 3 ist insgesamt auf einem niedrigeren Niveau:

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

<sup>2</sup> Angebot in der Regel auf die Bedürfnisse der Schülerbeförderung ausgerichtet

Platzierung der Linien	Testlinie	Verkehrsunternehmen	Haltestelle-Information	Fahrzeug-Innenzustand	Fahrzeug-Außeninformation	Fahrzeug-Inneninformation	Fahrplantreue	Gesamtziel-erreichung
1	403	VBW	96,5%	97,3%	94,3%	84,4%	100%	<b>94,5%</b>
2	717	Allerbus	95,3%	82,9%	99,0%	90,5%	97,3%	<b>93,0%</b>
3	158	Gaumann	95,7%	90,7%	78,1%	100%	98,7%	<b>92,6%</b>
4	668	von Ahrentschildt	89,9%	100%	100%	71,4%	97,3%	<b>91,7%</b>
5	341	Weser-Ems-Bus	84,6%	94,7%	91,4%	77,8%	98,7%	<b>89,4%</b>
6	237	Weser-Ems-Bus	89,1%	100%	84,8%	66,7%	98,7%	<b>87,8%</b>
7	285	Weser-Ems-Bus	88,9%	85,3%	95,2%	68,9%	100%	<b>87,7%</b>
8	723	Weser-Ems-Bus	92,9%	100%	81,0%	57,8%	100%	<b>86,3%</b>
9	661	Buschmann	85,2%	88,0%	86,7%	68,9%	97,3%	<b>85,2%</b>
10	232	DHE	71,8%	100%	84,7%	66,7%	97,3%	<b>84,1%</b>
11	451	Weser-Ems-Bus	96,3%	75,7%	65,3%	85,7%	94,6%	<b>83,5%</b>
12	641	von Rahden	91,0%	100%	77,1%	44,4%	100%	<b>82,5%</b>
13	353	Weser-Ems-Bus	87,4%	95,7%	60,2%	14,3%	94,5%	<b>70,4%</b>
14	376	Ammerländer Busverkehr	90,3%	100%	14,0%	34,4%	94,7%	<b>66,7%</b>
15	159	Borchers	70,4%	100%	1,2%	41,7%	87,0%	<b>60,0%</b>
<b>Durchschnittswert</b>			<b>88,3%</b>	<b>94,0%</b>	<b>74,2%</b>	<b>64,9%</b>	<b>97,1%</b>	<b>83,7%</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 67% bzw. 65% gibt es hier deutliches Steigerungspotential, sei es durch Auslage von Fahrplänen oder durch konsequentes Anzeigen und Ansagen von Haltestellen auf den Hauptlinien.

Demgegenüber stehen sehr gute Ergebnisse beim „Fahrzeug - Innenzustand“ mit jeweils mindestens 94% Zielerreichung und für die Linien der Bedienungsebene 1 und 2 sogar knapp 100% in der Kategorie „Fahrplantreue“. Außerdem können die Linien der Bedienungsebene 1 und 2 auch noch in der Kategorie Fahrzeug – Ausstattung punkten (knapp 96%), was für ein modernes und hochwertiges Wagenmaterial der Hauptlinien im Regionalbusbereich spricht.

Die zeitliche Entwicklung der Durchschnittswerte zeigt insgesamt eine leicht positive Tendenz, wenn auch nicht in allen Kategorien. Zu beachten ist hierbei, dass in jedem Jahr eine andere Zusammenstellung von Testlinien zugrunde liegt.

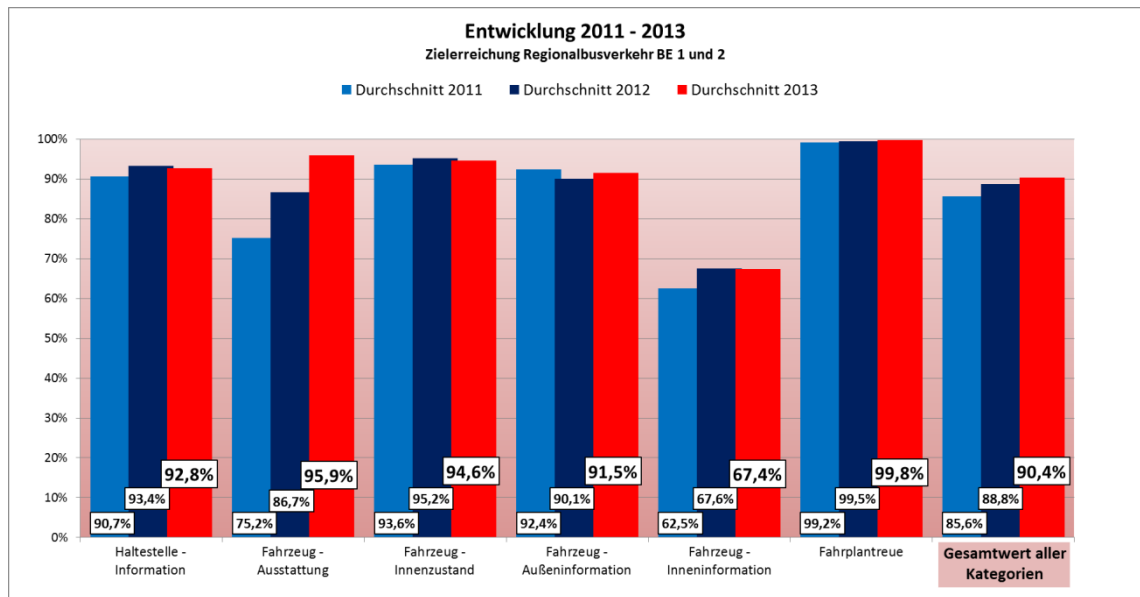


Abbildung 2: Vergleich der Durchschnittswerte (Regionalbusverkehr Bedienungsebene 1 und 2)

## 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). Ca. 18% 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 Haltestellenmasten	Fahrgastunterstand (FGU)		FGU transparent		Bordsteinhöhe mindestens 15 cm		Einstiegsfeld	
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Stadt Bremen	1.374	988	72%	939	68%	26	2%	297	22%
Stadt Bremerhaven	375	187	50%	167	45%	107	29%	68	18%
Stadt Delmenhorst	388	179	46%	169	44%	289	74%	92	24%
Stadt Oldenburg	654	338	52%	330	50%	578	88%	572	87%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.791</b>	<b>1.692</b>	<b>61%</b>	<b>1.605</b>	<b>58%</b>	<b>1.000</b>	<b>36%</b>	<b>1.029</b>	<b>37%</b>
Landkreis Ammerland	948	431	45%	184	19%	151	16%	123	13%
Landkreis Diepholz	1.583	791	50%	370	23%	120	8%	88	6%
Landkreis Oldenburg	1.275	600	47%	203	16%	169	13%	150	12%
Landkreis Osterholz	871	432	50%	200	23%	47	5%	34	4%
Landkreis Verden	1.024	442	43%	238	23%	189	18%	168	16%
Landkreis Wesermarsch	1.065	359	34%	143	13%	67	6%	92	9%
<b>Summe Landkreise</b>	<b>6.766</b>	<b>3.055</b>	<b>45%</b>	<b>1.338</b>	<b>20%</b>	<b>743</b>	<b>11%</b>	<b>655</b>	<b>10%</b>
<b>Summe Gesamt</b>	<b>9.557</b>	<b>4.747</b>	<b>50%</b>	<b>2.943</b>	<b>31%</b>	<b>1.743</b>	<b>18%</b>	<b>1.684</b>	<b>18%</b>

Tabelle 4: Haltestelleninfrastruktur bei den Verbandsgliedern des ZVBN (Stand 01/2014)

## Schienenpersonennahverkehr

Erstmals stellen im vorliegenden Qualitätsbarometer die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) im VBN ausgewählte Qualitätsdaten aus fahrgastrelevanten Bereichen wie Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Fahrgastinformation und Sauberkeit zur Verfügung<sup>3</sup>.

Gemittelt über alle gemessenen Abfahrten der fünf EVU erfolgten 93,5% der Abfahrten innerhalb von 0 bis 5 Minuten im Vergleich zur planmäßigen Abfahrtszeit.

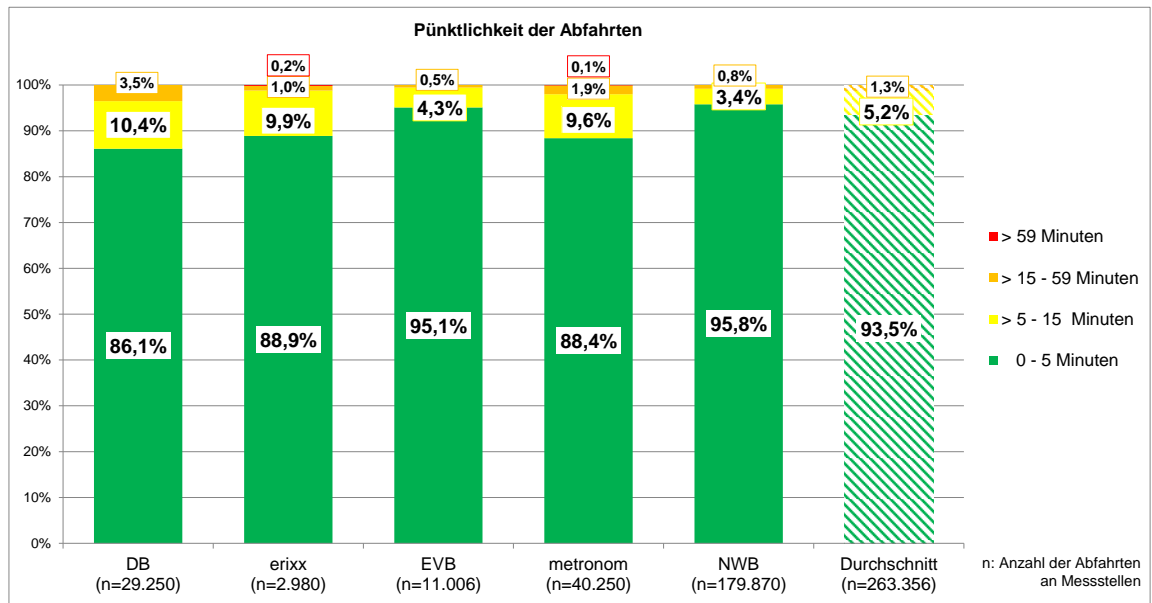


Abbildung 3: Pünktlichkeit der Abfahrten im VBN

Von den 82 SPNV-Stationen im VBN verfügen mittlerweile rund 55% über barrierefrei erreichbare Bahnsteige.

Eine umfassende, VBN-weite Untersuchung ergab für die Bremer Stationen eine Durchschnittsnote von 2,87 und für die Stationen in Niedersachsen ein Ergebnis von 3,21, also insgesamt die Note „befriedigend“. Die durchgeführte Untersuchung bewertet rund 30 Merkmale verschiedener Kategorien wie Information, Wartekomfort und Service.

<sup>3</sup> Zu berücksichtigen sind die zugrundeliegenden Bezugsstrecken, siehe Langfassung des Qualitätsbarometers.

## Kundenanliegen

Auswertungen der Kundenanliegen sind für das Jahr 2013 weiterhin nur eingeschränkt möglich, da das webbasierte Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) zur Erfassung der Kundenanliegen noch nicht von allen Unternehmen im VBN genutzt wird.

Die meisten Kundenanliegen im VBN, zumindest im straßengebundenen ÖPNV betreffen die Problemkategorie „Personal“. Dieser Kategorie werden z. B. die Problempunkte „Personalbedingte Verfrühungen“ und „Fahrweise“ 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.

## Kundenzufriedenheit

Die Globalzufriedenheit im VBN wurde im Rahmen des letzten Kundenbarometers<sup>4</sup> aus dem Jahr 2012 besser bewertet als im deutschen ÖPNV-Durchschnitt. In den Jahren 1998 bis 2012 ist eine insgesamt positive Entwicklung der Globalzufriedenheit festzustellen:

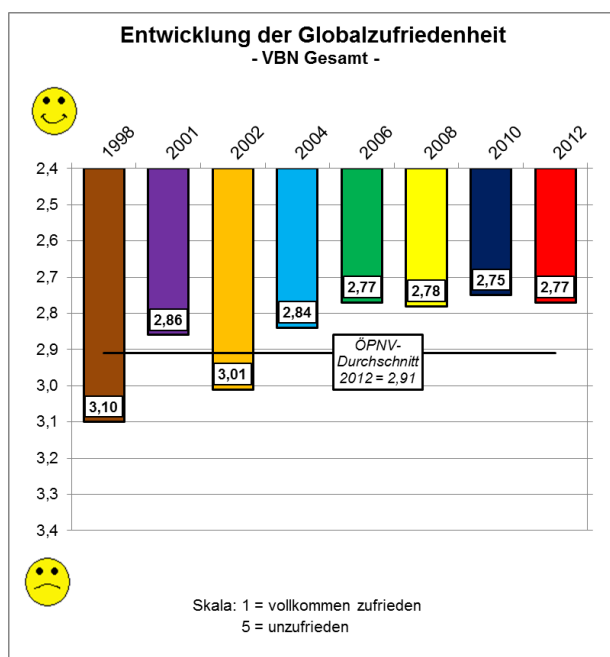


Abbildung 4: Entwicklung der Globalzufriedenheit 1998 bis 2012 - VBN Gesamt

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

<sup>4</sup> Das Kundenbarometer wird für den VBN alle zwei Jahre beauftragt, daher wird es erst für 2014 aktuelle Werte für die Kundenzufriedenheit im VBN geben.



### **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 2013 sind: Fahrgastinformation, Mobilitätserziehung, Service, Umweltschutz und Barrierefreie Mobilität.

# Anlage 1 – Testlinien 2013 (inkl. Stadtverkehr 2012)



## Anlage 2 – Prüfkriterien 2013

Qualitätsmanagement im VBN - Prüfkriterien 2013				
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