



## Presseinformation 13. September 2016

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

# VBN erreicht gute Noten im ÖPNV-Kundenbarometer 2016 und blickt auf ein erfolgreiches erstes Halbjahr zurück

**(Bremen, 13.09.2016) Im diesjährigen Kundenbarometer für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland erreicht der Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) mit einer Gesamtnote von 2,66 den bislang besten ermittelten Wert für die Gesamtzufriedenheit.**

Die Kunden sind mit den Leistungen des VBN insgesamt zufrieden. Dies zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,66 für den VBN, der deutlich besser ist als der ÖPNV-Branchendurchschnitt für 2016 von 2,83. Der VBN-Wert verdeutlicht die seit Jahren anhaltende gute Entwicklung der Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN. Lag der Wert im Jahr 2002 nur bei 3,01 hat es durch die vielfältigen Maßnahmen in den letzten Jahren eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit gegeben.

Demzufolge nutzen auch mehr Fahrgäste das Angebot: 73,1 Mio. Personen fuhren im ersten Halbjahr 2016 mit Bus und Bahn im Verbundgebiet, das neben den kreisfreien Städten Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg auch die benachbarten Landkreise umfasst. Das sind über zwei Millionen mehr Fahrgäste als im Vergleichszeitraum des Vorjahres.

Die Weiterempfehlungsabsicht der Fahrgäste des VBN ist mit ca. Dreiviertel aller Befragten hoch. Die Wiederwahlabsicht ist bei allen Fahrgästen ebenfalls hoch. 78% werden bestimmt und 19% wahrscheinlich den VBN bei Bedarf wieder nutzen.

Neben der Gesamtzufriedenheit wurde auch die Zufriedenheit mit weiteren Leistungsmerkmalen des ÖPNV erfragt.

## Die Ergebnisse des VBN im Einzelnen

Gegenüber dem Kundenbarometer aus dem Jahr 2014 stieg die Kundenzufriedenheit signifikant und damit besonders bei insgesamt 17 von verbundweit insgesamt 25 abgefragten Merkmalen. Besser beurteilt wurden u. a. die wichtigen Leistungsmerkmale „Schnelligkeit der Beförderung“, „Freundlichkeit des Personals“, „Anschlüsse“, „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ und das „Preis-Leistungsverhältnis“. Bei dem Merkmal „Sicherheit an Haltestellen – abends“ hat sich die Zufriedenheit der Kunden dagegen verschlechtert.

Den Spitzenplatz bei der Bewertung nimmt die FahrPlaner- App des VBN mit Echtzeit- und Störungsinformationen sowie einer Handy-Ticketfunktion ein (2,36). Dieser Wert wird in der Befragung von keinem anderen Verkehrsverbund in Deutschland erreicht. Dieses spiegelt sich auch in den Nutzerzahlen wieder: Die App wurde ca. 1 Mio. in den Shops heruntergeladen. Dabei werden jeden Tag über 200 Tsd. Fahrplananfragen abgewickelt.

## Das ÖPNV-Kundenbarometer

Das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ wurde durch das Meinungsforschungsinstitut „tns infratest“ durchgeführt. Untersucht wurde die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV und seinem Leistungsspektrum. Insgesamt wurden im VBN-Land 2.704 Personen telefonisch befragt. Die Ergebnisse der Befragung dienen dem VBN für zukünftige Aktivitäten.



## Wir sind umgezogen.

Seit dem 5. September finden Sie den VBN in den neuen Räumen **Am Wall 165 – 167** in Bremen.