

Qualitätsbericht 2020

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



Stand November 2021

 **zvbn**

zweckverband verkehrsverbund
bremen/niedersachsen

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund	1
2	Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen	2
2.1	Testumfang	2
2.2	Kriterienset.....	3
2.3	Testergebnisse.....	3
2.3.1	Pünktlichkeit und Echtzeit.....	3
2.3.1.1	Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	3
2.3.1.2	Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	4
2.3.1.3	Echtzeit.....	4
2.3.2	Fahrzeugausstattung und Barrierefreiheit.....	5
2.3.3	Informationsqualität in und am Fahrzeug	6
2.3.3.1	Liniennummer und Linienziel	6
2.3.3.2	Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	7
2.3.3.3	Inneninformation	8
2.3.4	Sauberkeit und Schadensfreiheit.....	8
2.3.5	Verbundauftritt	9
2.3.6	Gesamtergebnis	10
3	Qualität an Haltestellen	11
3.1	Qualitätstests an Haltestellen.....	11
3.1.1	Testumfang	11
3.1.2	Kriterienset.....	11
3.1.3	Testergebnisse	12
3.1.3.1	Haltestellenschild.....	12
3.1.3.2	Fahrplanaushang.....	12
3.2	Infrastruktur an Haltestellen.....	13
4	Qualität im Schienenpersonennahverkehr	14
4.1	Betrieb und Pünktlichkeit	14
4.2	Stationen.....	15
4.2.1	Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN	16
4.2.2	Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	17
5	Kundenanliegen und Beschwerdemanagement	18
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	19
	Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	20
	Anlagen	22

1 Hintergrund

Zwischen 2011 und 2015 haben die VBN GmbH und der ZVBN regelmäßig das VBN-Qualitätsbarometer veröffentlicht. Durch die flächendeckende Neu-Vergabe der Verkehrsleistungen wurde das Qualitätsmanagement in den Nachfolgejahren überarbeitet und mit dem 2018 beschlossenen Konzept „Qualitätsmanagement im VBN – Verfahren, Instrumente und Ziele“ an die neuen Rahmenbedingungen angepasst. Die Kernelemente des Qualitätsmanagements sind weiterhin Qualitätstests in Fahrzeugen und an Haltestellen der städtischen und regionalen Busverkehre. Darüber hinaus wurde die Durchführung von Prüfaufträgen für die Einführung von Mystery-Shopping und Kundenzufriedenheitsmessungen vorgeschlagen. Abbildung 1 stellt die Architektur des Qualitätsmanagements dar.

Die Durchführung der Qualitätstest wurde nach einer Ausschreibung im Jahr 2019 an die Target Group GmbH vergeben. Die Tests finden seit Juli 2020 im Gebiet des ZVBN statt. Aufgrund der Coronapandemie verzögerte sich einerseits die Aufnahme und anschließende Durchführung der Qualitätstests, andererseits ruhten weitere Überlegungen zur Aufnahme weitergehender und kontaktintensiver Prüfinstrumente wie Mystery-Shopping und Kundenbefragungen.

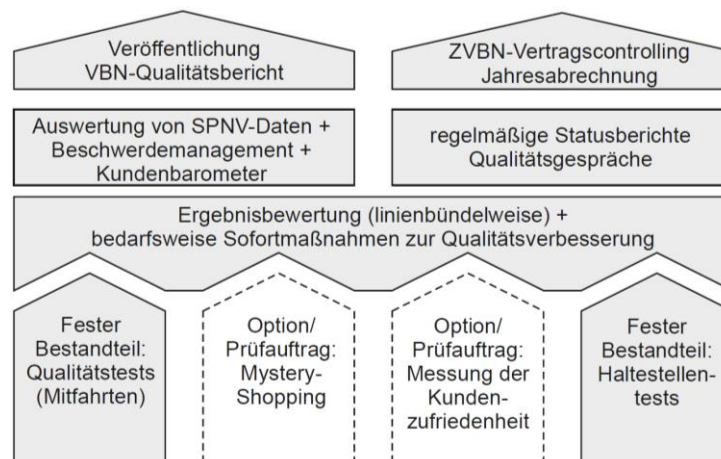


Abbildung 1: Architektur des Qualitätsmanagements im VBN

Mit dem vorliegenden Qualitätsbericht werden die wesentlichen Ergebnisse der Qualitätstests aufbereitet. Der ZVBN als Aufgabenträger für den straßengebundenen ÖPNV nutzt die Ergebnisse der Qualitätstests auch für das Vertragscontrolling der vergebenen Linienbündel (LB). Darüber hinaus werden im vorliegenden Bericht weitere Ergebnisse zur Qualität im SPNV sowie zum Beschwerdemanagement dargestellt. Daten zur Kundenzufriedenheit liegen für das Jahr 2020 nicht vor. Der VBN beteiligte sich im Jahr 2021 wieder am bundesweit durchgeführten Kundenbarometer. Die Ergebnisse werden im letzten Quartal 2021 gesondert veröffentlicht. Der Qualitätsbericht für das Jahr 2021 wird eine Zusammenfassung der Ergebnisse enthalten.¹

Weitere Elemente des Qualitätsmanagements bilden die Qualitätskonzepte im VBN (Haltestellen und Fahrzeuge im straßengebundenen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV), Fahrgastinformationskonzept²). Deren konsequente Umsetzung sichert die Zielerreichung des Qualitätsmanagements.

¹ Eine kompakte Darstellung der Ergebnisse zurückliegender Erhebungen des Kundenbarometers (u.a. 2018) steht in der Bibliothek des ZVBN zum Download bereit. <https://zvpn.de/bibliothek/data/Kurzfassung-Kundenbarometer-2018.pdf>

² Die Qualitätskonzepte können auf den Webseiten von VBN und ZVBN eingesehen und heruntergeladen werden.

2 Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

2.1 Testumfang

Die Aufnahme und Durchführung der Qualitätstests im Jahr 2020 war stark von den Auswirkungen der Corona-Pandemie geprägt. Ursprünglich sollten die Tests am 1. April 2020 starten. Nach dem ersten Lockdown und der allgemeinen Unsicherheit zur weiteren Entwicklung der Pandemie wurden die ersten Tests schließlich am 1. Juli 2020 durchgeführt. Die Anzahl der Tests wurde darauf hin, im Vergleich zu den ursprünglichen Planungen, deutlich reduziert. Auch nach der Aufnahme der Testaktivitäten wurde die weitere Durchführung durch die pandemische Lage erschwert. Aufgrund der Einschränkungen im Schulbetrieb wurde die Anzahl der Fahrten und damit die Testmöglichkeiten reduziert. Darüber hinaus führten die Unsicherheit bezüglich der Ansteckungsgefahr in den Fahrzeugen sowie die erneuten Einschränkungen des öffentlichen Lebens ab November 2020 zu Problemen bei der Verfügbarkeit von geeignetem Testpersonal. Bis Ende 2020 konnten etwas mehr als 1.000 Testfahrten durchgeführt werden. 717 davon wurden in den Stadtverkehren absolviert (siehe Tabelle 1).

Stadt	Durchgeführte Tests	Verkehrsunternehmen
Bremen – Straßenbahn	134	BSAG
Bremen – Bus	233	BSAG
Bremerhaven	79	BremerhavenBus
Delmenhorst	129	Delbus
Oldenburg	142	VWG
Gesamt	717	

Tabelle 1: Durchgeführte Tests in den Stadtverkehren

Im Regionalbusverkehr wurden 360 Testfahrten durchgeführt. Die Testmengen innerhalb der Landkreise und Linienbündel unterscheiden sich dabei stark voneinander. Vergleichsweise unterrepräsentiert sind z.B. die Linienbündel im Landkreis Wesermarsch. Aus diesem Grund erfolgt die Ergebnisdarstellung maximal auf der Ebene der Landkreise. Eine Übersicht der durchgeführten Tests in den Landkreisen ist Tabelle 2 zu entnehmen. Die Verteilung auf die Linienbündel ist Anlage 1 zu entnehmen.

Landkreis	Durchgeführte Tests	Verkehrsunternehmen
Ammerland	67	Gerdes, WEB/Hanekamp, Bruns
Diepholz	61	VDN, VGH, DH-Bus, VDS
Oldenburg	32	Hutfilters Reisedienst, DHE, VOL
Osterholz	101	WEB, von Ahrentschild
Verden	73	WEB, von Rahden, Allerbus/VVG
Wesermarsch	26	VBW, Gebken & Gerdes
Gesamt	360	

Tabelle 2: Durchgeführte Tests im Regionalbusverkehr

2.2 Kriterienset

Mit den Qualitätstests in den Fahrzeugen werden Kriterien aus den Bereichen Pünktlichkeit und Echtzeit, Fahrzeugausstattung, Fahrgastinformation sowie Sauberkeit und Schadensfreiheit überprüft. Bei allen getesteten Kriterien geht es insbesondere um solche, die aus Sicht der Fahrgäste für eine qualitativ hochwertige Beförderung von Bedeutung sind. Darüber hinaus werden während der Testfahrten weitere Kriterien überprüft, die im Rahmen der Gesamtbetrachtung des vorliegenden Qualitätsberichts keine Beachtung finden. Dazu zählen Elemente des Fahrscheinerwerbs, der Klimatisierung des Innenraumes sowie das Personal betreffend. Diese Elemente sind zwar beobachtbar aber nicht objektiv bewertbar. Eine vollständige Übersicht findet sich in Anlage 2.

2.3 Testergebnisse

2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit

Die Verlässlichkeit des Verkehrsangebotes hat oberste Priorität im ÖPNV. Nur dauerhaft pünktliche Bahnen und Busse sichern ein Mindestmaß an Fahrgastzufriedenheit. Auch Verspätungen von wenigen Minuten führen zu Unzufriedenheit, ganz auszuschließen sind sie aber aufgrund der Komplexität des Systems ÖPNV und dessen Abhängigkeit von Infrastruktur und allgemeiner Verkehrssituation nicht. Nachfolgend wird innerhalb eines Toleranzwertes von maximal fünf Minuten Verspätung nicht von einem Qualitätsproblem gesprochen.

2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

In den Stadtverkehren verkehrten fast 97% der Fahrten mit maximal fünf Minuten Verspätung. Sehr hohe Verspätungen oder Fahrtausfälle gab es nur in Einzelfällen, die nie ganz auszuschließen sind. Zwischen den vier Stadtverkehren gibt es dabei nur geringfügige Unterschiede. Eine hohe Pünktlichkeit konnte in Delmenhorst festgestellt werden, keine der getesteten Fahrten verkehrte mit mehr als fünf Minuten Verspätung. In Bremen sind sowohl Straßenbahn als auch Bus mit 98% bzw. 97% der Fahrten überdurchschnittlich pünktlich unterwegs gewesen.

Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

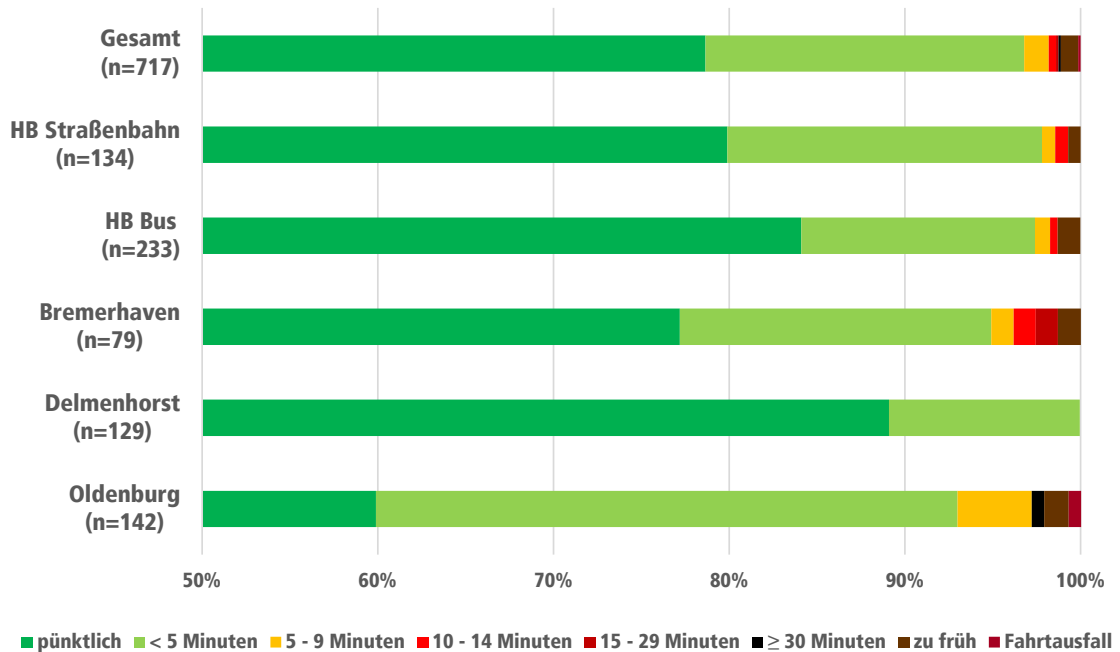


Abbildung 2: Pünktlichkeit Stadtverkehre – Gesamtübersicht

2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

Im Vergleich zu den Stadtverkehren ist die Pünktlichkeit im Regionalbusverkehr geringer. Mit maximal fünf Minuten Verspätung haben etwa 84% der Abfahrten stattgefunden. Hohe Verspätungen von mehr als zehn Minuten kamen auch im Regionalbusverkehr fast gar nicht vor. Aber: Die Anzahl der Fahrtausfälle oder Vorbeifahrten ist mit 3% nennenswert.

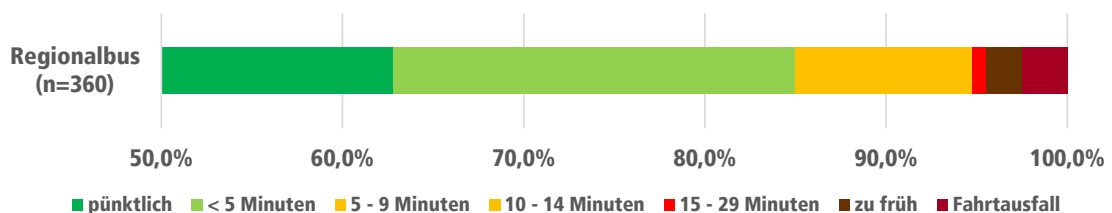


Abbildung 3: Pünktlichkeit im Regionalbusverkehr (alle Landkreise)

2.3.1.3 Echtzeit

In den vergangenen Jahren wurden starke Bemühungen unternommen, Fahrplaninformationen in Echtzeit über die Fahrgastinformationssysteme wie den FahrPlaner über vbn.de oder die FahrPlaner-App bereitstellen zu können. Inzwischen sind fast im gesamten VBN-Land Echtzeitinformationen grundsätzlich verfügbar.

Die Qualität der Information wird vonseiten der Verkehrsunternehmen durch verschiedene Faktoren wie den Einbau von echtzeitfähigen Fahrscheindruckern oder die jeweilige Bedienung durch das Fahrpersonal beeinflusst. Im Regionalbusverkehr erfolgt die Übermittlung der Position des Fahrzeuges in

Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

der Regel über die öffentlichen Mobilfunknetze, deren Netzabdeckung im dünn besiedelten ländlichen Raum Lücken aufweist.

In den Qualitätstests wird kurz vor der Durchführung einer Mitfahrt über die FahrPlaner-App geprüft, ob Echtzeit-Informationen vorhanden sind. Die Verfügbarkeit unterschied sich 2020 stark zwischen Stadtverkehren und dem Regionalbusverkehr. In den Stadtverkehren war die Verfügbarkeit nur in Ausnahmefällen nicht gegeben, von einem Qualitätsproblem kann daher nicht die Rede sein. Handlungsbedarf zum weiteren Ausbau der Echtzeit-Verfügbarkeit besteht aber im Regionalbusverkehr. Bei ca. einem Viertel aller Testfahrten waren keine Echtzeit-Informationen verfügbar.

Für den Regionalbusbereich decken sich die Ergebnisse aus den Testfahrten mit einer Auswertung der Lieferung von Echtzeitdaten an die Datendrehscheibe des VBN. Beispielhaft wurden die Daten für das letzte Quartal 2020 ausgewertet. Für 86% aller Fahrten der Linien der Bedienungsebene (BE) 1+2 wurden Echtzeitdaten geliefert. Bedingt durch eine geringere Quote für die Linien der BE 3 liegt der Gesamtwert für alle Linien bei 77%.

2.3.2 Fahrzeugausstattung und Barrierefreiheit

Niederflurfahrzeuge gehören inzwischen zum Standard im ÖPNV. Bei den Tests wurden nur in Ausnahmefällen, bspw. bei Fahrten mit einem Anruf-Linien-Taxi, keine Niederflurfahrzeuge angetroffen.

In vielen Fällen können fahrzeugseitig Hilfsmittel eingesetzt werden und den Zustieg ins Fahrzeug unterstützen. So ist bspw. ein Absenken des Fahrzeuges für alle Fahrgastgruppen sinnvoll. Fahrgäste mit Rollstühlen können vom Einsatz einer Rampe bzw. eines Lifts profitieren. Im Rahmen der durchgeführten Qualitätstests wurde beobachtet, ob diese Einstiegshilfen bei Bedarf auch eingesetzt wurden. Während der Testfahrten im Jahr 2020 konnte festgestellt werden, dass es im Stadtverkehr einen etwas höheren Bedarf als im Regionalbusverkehr gab. Es wurde nie beobachtet, dass ein Einsatz der Einstiegshilfe trotz Bedarf nicht erfolgte (siehe Abbildung 4).

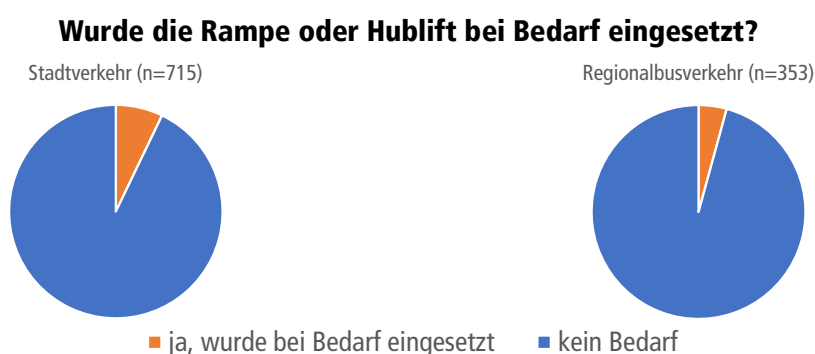


Abbildung 4: Einsatz von Einstiegshilfen während der Testfahrten 2020

Die barrierefreie Zugänglichkeit der Fahrzeuge ist aber auch und insbesondere von infrastruktureller Seite zu lösen. Sind Haltestellen nicht mit einer befestigten Wartefläche und einem ausreichend dimensionierten und hohen Bord ausgestattet, kann eine Rampe nicht eingesetzt werden, weil die Rampenneigung dann zu steil wird (zum Ausbaustand an Haltestellen siehe Kapitel 3.2). Die fahrzeuggebundenen Lifte der BSAG können für Personen im Rollstuhl auch bei einem 0-Niveau eingesetzt werden.

Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

Alle Fahrgastgruppen profitieren von der Absenktechnik (Kneeling), bei der sich das Fahrzeug neigt und dadurch die Einstiegshöhe reduziert wird. Die Technik ist nur im Busverkehr vorhanden, Straßenbahnen können nicht abgesenkt werden. Der Bedarf für das Absenken der Fahrzeuge ist größer als der Bedarf für den Einsatz der Einstiegshilfe. Im Rahmen der Testfahrten konnte nicht beobachtet werden, dass Fahrzeuge im Bedarfsfall nicht abgesenkt wurden (siehe Abbildung 5).

Wurde die Absenktechnik (Kneeling) bei Bedarf eingesetzt?



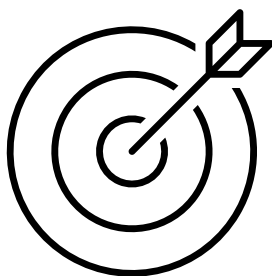
Abbildung 5: Einsatz der Absenktechnik während der Testfahrten 2020

2.3.3 Informationsqualität in und am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation besteht aus verschiedenen Elementen am und im Fahrzeug. Wohin fährt das Fahrzeug? Wann muss ich aussteigen? Kann ich das Fahrzeug zum VBN-Tarif nutzen? U.a. diese Fragen können schnell mit der korrekten Ausstattung der Fahrzeuge beantwortet werden.

2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel

An der Außenseite des Fahrzeugs sind die wichtigsten Merkmale die Linien- und Zielanzeiger. Diese befinden sich an Fahrzeugfront und -seite, die Liniennummer zusätzlich auch am Fahrzeugheck.



Hohe Qualität im Stadt- und Regionalverkehr

Die Qualität der Fahrgastinformation an den Fahrzeugen der **Stadtverkehr** ist hoch. Es konnten keine gravierenden Mängel festgestellt werden. Nur in Einzelfällen waren einzelne Elemente nicht vorhanden oder nicht lesbar. Aus allen fünf Elementen (Liniennummer Front, Seite, Heck; Linienziel Front, Seite) wurde ein Mittelwert gebildet. Insgesamt waren bei mehr als **99%** von 716 Testfahrten in den Stadtverkehren alle Informationen vorhanden und korrekt.

Im **Regionalbusverkehr** waren bei **97%** der Testfahrten alle Informationen vorhanden und korrekt.

Zur Erfüllung von Barrierefreiheit gelten weitere Empfehlungen, die jedoch nicht alle im Rahmen der Testfahrten überprüft werden können. Liniennummer und Linienziel sollten stets in einer möglichst großen Schrift und hohem Kontrast zwischen Hintergrund und Schrift angezeigt werden. Zudem gibt es Anforderungen an die Anzeigedauer bei Wechselanzeigen. Ergänzend sind Außenlautsprecher zur Ansage von Liniennummer und Linienziel zur Erfüllung des Zwei-Sinne-Prinzips erforderlich.

2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm

Nicht alle Ein- und Ausstiegstüren von Bussen und Straßenbahnen sind für alle Fahrgastgruppen geeignet. An Türen, die für den Ein- und Ausstieg bestimmter Personengruppen vorgesehen sind, müssen entsprechende Bezeichnungen bzw. Sinnbilder angebracht sein. Darüber hinaus sind Piktogramme an der Fahrzeugfront anzubringen. Geregelt werden diese Vorgaben in der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie in der Regelung 107 der UNECE³.

In den Qualitätstests wurde geprüft, ob die Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme an den entsprechenden Türen der Fahrzeuge aufgeklebt waren. In den **Stadtverkehren** wurden bei knapp **97%** der Tests Piktogramme erkannt. Vergleichsweise geringe Quoten konnten in Bremerhaven und Delmenhorst festgestellt werden. Im **Regionalbusverkehr** waren bei neun von zehn Fahrten Piktogramme am Fahrzeug vorhanden.

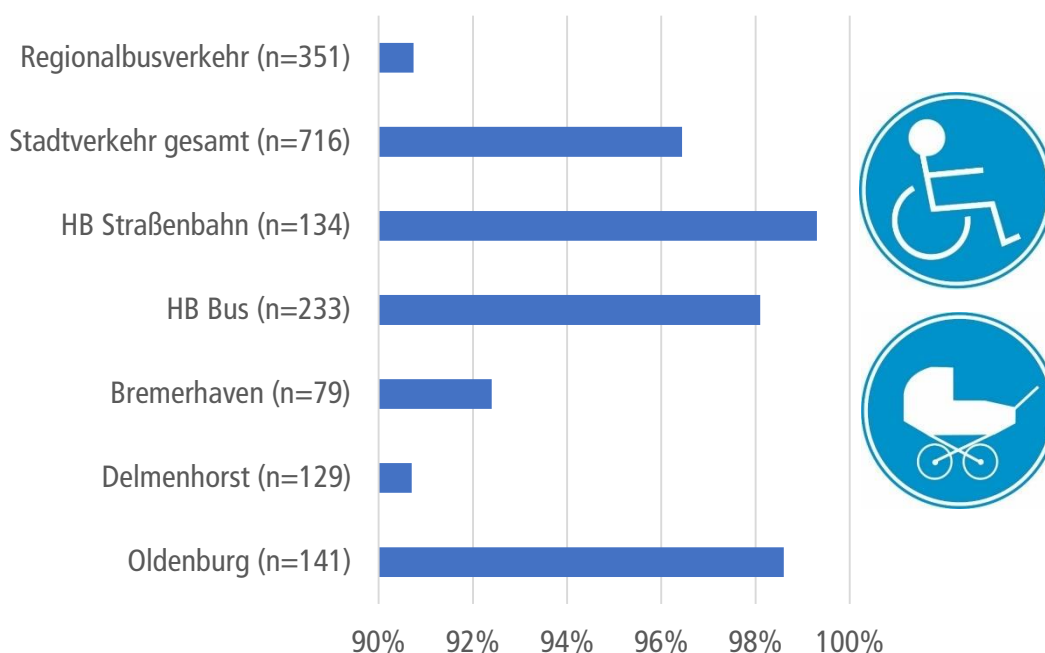
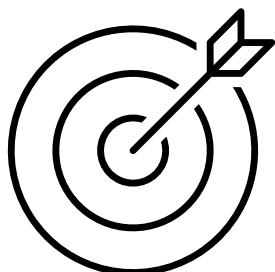


Abbildung 6: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme

³ UNECE = United Nations Economic Commission for Europe (Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen): Die UNECE R107 beinhaltet einheitliche Bestimmungen für die Genehmigung von Fahrzeugen hinsichtlich ihrer allgemeinen Konstruktionsmerkmale

2.3.3.3 Inneninformation

Im Fahrzeuginneren sind Anzeigen und Ansagen zur nächsten Haltestelle zur Sicherstellung einer ausreichenden Informationsqualität wichtig. Im Sinne der Barrierefreiheit sind diese Elemente unerlässlich. Darüber hinaus sind Haltewunschtaster und die „Wagen hält“ Anzeige wichtige Elemente.



Hohe Qualität im Stadtverkehr

Die rechtzeitige Ansage und Anzeige der folgenden Haltestellen sind zur besseren Orientierung und um die Ausstiegshaltestelle nicht zu verpassen von Bedeutung. Dies gilt insbesondere für hör- und/oder sehbehinderte, fremdsprachige oder ortsfremde Fahrgäste. Sofern diese Elemente nicht im Fahrzeug verfügbar sind, sollte mindestens eine gut sichtbar angebrachte Übersicht der Linie(n) und Haltestellen vorhanden sein. Der Mangel von Ansagen und Anzeigen der nächsten

Haltestelle war in der Vergangenheit in vielen Bereichen des VBN ein Problem. In den durchgeführten Testfahrten konnten im Bereich der **Stadtverkehre** keine Probleme festgestellt werden, **98%** der Testfahrten waren mängelfrei. Zwischen den vier Stadtverkehren gab es keine großen Unterschiede.



Nachholbedarf im Regionalbusverkehr

Auch wenn die Anzahl der durchgeführten Tests im **Regionalbusverkehr** in einigen Landkreisen zu gering für ein endgültiges Urteil ist, lassen die Ergebnisse auf einen erhöhten Handlungsbedarf im Bereich Inneninformation schließen. Im Mittel gab es **auf jeder zehnten Fahrt Mängel** bei der Inneninformation. Zwischen den Ergebnissen in den Landkreisen wurden große Unterschiede festgestellt. In zwei Landkreisen wurden bei jeder fünften Fahrt Mängel festgestellt,

es gab aber auch zwei Landkreise nahezu ohne Mängel. Die Qualität der Inneninformation unterscheidet sich erfahrungsgemäß zwischen den Linien der Bedienungsebenen voneinander. Gerade in Bussen der BE3 wurden schlechtere Werte festgestellt. Dort, wo die Mängel größer waren, wurden überdurchschnittlich viele Fahrten in Linien der BE3 getestet. Die Qualität der Inneninformation sollte jedoch nicht von der Zugehörigkeit einer Linie zur Bedienungsebene abhängen.

2.3.4 Sauberkeit und Schadensfreiheit

Nicht erst seit Ausbruch der Corona-Pandemie haben die Themen Sauberkeit und Hygiene ein großes Gewicht. Sauberkeit und Schadensfreiheit in und an den Fahrzeugen sorgen dafür, dass sich Fahrgäste während der Fahrt wohlfühlen. Die Entscheidung für oder gegen die Nutzung des ÖPNV unterliegt zwar nicht bei allen Fahrgastgruppen einer vollständigen Wahlfreiheit, aber gerade bei den Gelegenheitsnutzern gibt es meist auch eine Alternative zum ÖPNV. Insbesondere in diesen Fällen ist das Wohlfühlen ein Faktor der Entscheidungsfindung.

Während der Testfahrten wird die Sauberkeit und Schadensfreiheit anhand mehrerer Kriterien betrachtet. Dazu zählen die Sauberkeit und Schadensfreiheit der Karosserie (Fahrzeug außen), die Sauberkeit von Sitzen, Fenstern und weiteren Flächen im Fahrzeuginneren sowie die Schadensfreiheit der

Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

Sitze und Verkleidungen innerhalb der Fahrzeuge. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse ergeben sich aus dem Mittelwert dieser Kriterien.



Potentiale im Stadt- und Regionalbusverkehr

Im **Stadtverkehr** wurde mit einem Wert von knapp **90%** im Bereich Sauberkeit und Schadensfreiheit der schwächste Kategoriewert erreicht. Zwischen den Stadtverkehren gibt es deutlich Unterschiede. Die Fahrzeuge in den kleineren drei Stadtverkehren (Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg) waren sauberer und mit weniger Schäden versehen als die Fahrzeuge in Bremen. Eine mögliche Erklärung ist das höhere Fahrgastaufkommen in Bremen. Bei den Straßenbahnen spielt möglicherweise auch das hohe Alter von Teilen der Fahrzeugflotte eine Rolle. Die ältesten Bahnen sind fast 30 Jahre im Einsatz und werden derzeit durch neue Fahrzeuge (Nordlicht) ersetzt.

Im **Regionalbusverkehr** wurde bei den Tests ein etwas höheres Niveau bei der Sauberkeit und der Schadensfreiheit festgestellt. Ohne Mängel waren etwa **93%** der Fahrzeuge. Der niedrigste Wert eines Landkreises lag bei knapp 90%.

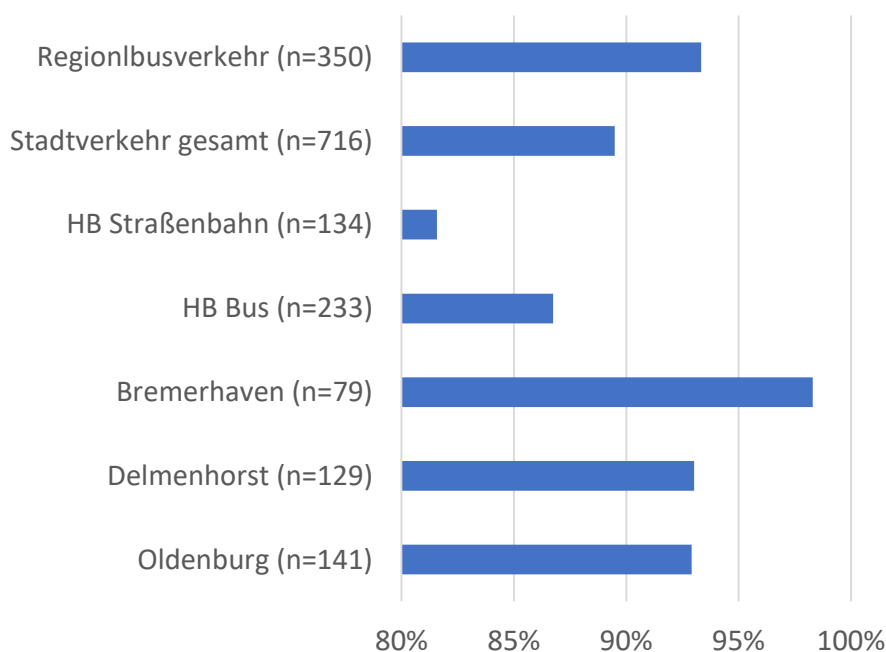


Abbildung 7: Sauberkeit und Schadensfreiheit im VBN

2.3.5 Verbundauftritt

Neben den elementaren Kriterien der Fahrzeugausstattung und Barrierefreiheit, der Fahrgastinformation sowie der Sauberkeit, gibt es im VBN Vorgaben für einen einheitlichen Verbundauftritt von Fahrzeugen. Der Verbundauftritt besteht aus einem Farbkopf in den Farben rot, blau, gelb oder grün und dem VBN-Logo an der Front und am Heck. Beides erhöht den Wiedererkennungswert der Fahrzeuge und macht die Zugehörigkeit zum VBN und dem VBN-Tarif deutlich. Ausnahmen beim Farbkopf sind möglich, wenn das Fahrzeug mit einer Ganzwagenwerbung ausgestattet ist.

Qualitätstests – Mitfahrten in den Fahrzeugen

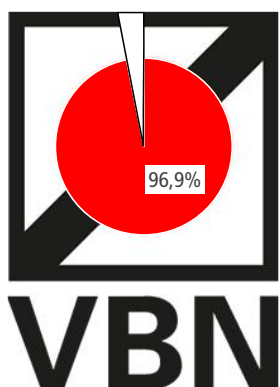
Der Verbundauftritt wird im Rahmen der Tests überprüft und nachfolgend als Mittelwert aus den drei Kriterien Farbkopf, VBN-Logo Front, VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt. In den **Stadtverkehren** wurde insgesamt ein Wert von **98%** festgestellt, einen höheren Gesamtwert hat nur das in Einzelfällen fehlende VBN-Logo an Straßenbahnen in Bremen verhindert. Hierbei ist jedoch nicht von einem Qualitätsmangel zu sprechen.

Dies gilt fast ausnahmslos auch für den **Regionalbusverkehr**. Farbkopf und VBN-Logos waren nahezu immer (**96%**) an den Fahrzeugen zu finden.

2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis besteht aus dem Mittelwert der einzelnen Kategorien. Aufgrund der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation werden die damit verbundenen Kategorien doppelt gewichtet.

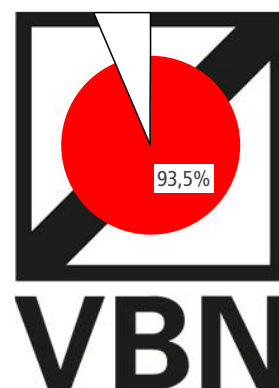
Hohe Fahrzeugqualität in den Stadtverkehren



Das Gesamtergebnis von knapp 97% bestätigt die hohe Qualität in und an den Fahrzeugen der Stadtverkehre. Zwischen den Stadtverkehren gibt es nur geringfügige Abweichungen bei den Ergebnissen. Besonderen Handlungsbedarf gibt es in Bremen im Bereich Sauberkeit. Zu verbessern ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogrammen in Bremerhaven und Delmenhorst.

Gute Fahrzeugqualität im Regionalbusverkehr

Auch für den Regionalbusverkehr kann mit 93,5% ein insgesamt gutes Niveau festgestellt werden. Im Vergleich zu den Stadtverkehren sind die Werte etwas schlechter. Besonderer Handlungsbedarf besteht für die Elemente Piktogramme im Bereich Außeninformation sowie für die gesamte Kategorie Inneninformation. Im Jahr 2021 wird eine höhere Anzahl Tests durchgeführt, so dass die Ergebnisse der Linienbündel und Landkreise untereinander verglichen werden können. Mit den Testergebnissen 2020 ist ein Vergleich aufgrund der unterschiedlich großen Stichproben nicht möglich.



3 Qualität an Haltestellen

Haltestellen sind die Zugangspunkte zum ÖPNV. Die Qualität an Haltestellen spielt somit eine wichtige Rolle für das Gesamtsystem ÖPNV. Im Normalfall beschränkt sich die Aufenthaltsdauer an Haltestellen auf einen kurzen Zeitraum. Dennoch gibt es verschiedene Elemente, die für Fahrgäste und deren Zufriedenheit von Bedeutung sind. Wichtige Bausteine sind dabei die Qualität der Informationen zum ÖPNV-Angebot, die infrastrukturelle Ausstattung und die Aufenthaltsqualität. Für die Qualität der Fahrgastinformation sind die Verkehrsunternehmen zuständig und für die Haltestellen-Infrastruktur die Städte und Gemeinden.

3.1 Qualitätstests an Haltestellen

3.1.1 Testumfang

Im Testjahr 2020 wurden insgesamt mehr als 1.800 Haltestellen überprüft. Fast 700 Tests erfolgten in den vier kreisfreien Städten und betrafen damit hauptsächlich das Verkehrsgebiet der kommunalen Verkehrsunternehmen. Mehr als 1.100 Tests wurden in den Landkreisen durchgeführt, wo hauptsächlich Regionalbuslinien verkehren. Die Verteilung der Tests erfolgte nicht gleichmäßig auf die Landkreise. Ziel ist es, jede Haltestelle im Gebiet des ZVBN innerhalb von drei Jahren einmal getestet zu haben. Die Vergleichbarkeit von Ergebnissen wird daher erst am Ende der drei Jahre möglich sein.

3.1.2 Kriterienset

Ein wichtiger Orientierungspunkt an Haltestellen ist das Haltestellenschild. Neben den elementaren Informationen H-Zeichen, Liniennummer(n) und Linienziel(e) gibt es die Anforderung zur Anbringung des VBN-Logos und der Tarifzone. Auch wenn sich viele Fahrgäste inzwischen ihre Fahrplaninformationen über digitale Kanäle, insbesondere den FahrPlaner (inkl. App), beschaffen, die Bedeutung gedruckter Fahrplaninformationen bleibt hoch. Bei den Haltestellentests wird das Alter und die Korrektheit der Fahrpläne überprüft. Haltestellen mit Vitrinen bieten zudem Raum für weitere Informationen bspw. zum Tarif. Vitrinen an Haltestellen im Regionalbusverkehr sind mit einem aktuellen VBN-Plakat auszustatten. Alle getesteten Kriterien sind in der Übersicht der Anlage 2 aufgelistet.

3.1.3 Testergebnisse

3.1.3.1 Haltestellenschild

Die Qualität der Haltestellenschilder unterscheidet sich stark zwischen den kreisfreien Städten und den Landkreisen. Der aus der Vergangenheit bekannte und zweigeteilte Eindruck setzt sich fort. Sehr guten Ergebnissen in den Städten stehen deutliche Mängel im Regionalbusbereich gegenüber.

Hohe Qualität im Stadtverkehr – Handlungsbedarf im Regionalbusverkehr

Mängel im Stadtverkehr gibt es nur in Einzelfällen, ein strukturelles Qualitätsproblem besteht nicht. Im Regionalbusverkehr hingegen ist von einem strukturellen Qualitätsproblem zu sprechen. Mangelhafte Haltestellenschilder stellen seit jeher ein Qualitätsproblem im Regionalbusverkehr dar. Bei ungefähr einem Drittel der Haltestellenschilder konnten Mängel festgestellt werden. Die häufigsten Mängel (siehe Abbildung 8) sind fehlende oder falsche Informationen zu den an der Haltestelle verkehrenden Linien. Insbesondere diese Mängel sowie fehlende oder falsche Haltestellennamen informieren Fahrgäste falsch und machen die Orientierung schwieriger. Weniger schwerwiegend, aber auch nicht zu vernachlässigen, sind verschmutzte Haltestellenschilder oder fehlende VBN-Logos und Tarifzonen.

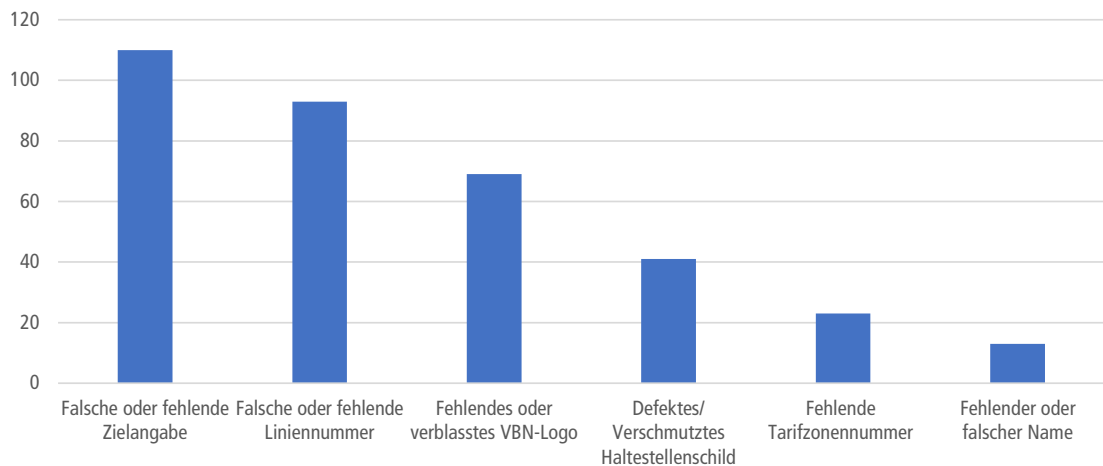


Abbildung 8: Mängelhäufigkeit an Haltestellenschildern

3.1.3.2 Fahrplanaushang

Die Tests beinhalten eine Überprüfung des Gültigkeitsdatums der ausgehängten Fahrpläne sowie der ausgehängten Linien mit der Liste der an der jeweiligen Haltestelle verkehrenden Linien. In immerhin 23 Fällen konnten falsche, fehlende oder nicht lesbare Fahrplanaushänge festgestellt werden. Dies stellt ein großes Problem dar, besonders für Fahrgäste, die sich nicht über elektronische Wege informieren können. Insgesamt kann jedoch bei dieser Fallzahl bei insgesamt mehr als 1800 Tests nicht von einem strukturellen Problem gesprochen werden.

3.2 Infrastruktur an Haltestellen

Die infrastrukturellen Ausstattungsmerkmale von Haltestellen, die nicht in den Qualitätstests geprüft werden, liegen in der Zuständigkeit der Städte und Gemeinden. Mit dem Haltestellen-Informationssystem (HIS) von VBN/ZVBN liegt eine umfangreiche Datenbank nahezu aller Haltestellen im VBN-Gebiet vor. Ziel ist es, jede Haltestelle im Verbundgebiet alle fünf Jahre erhoben zu haben.

Tabelle 3 enthält eine Zusammenstellung der Daten zur barrierefreien Ausstattung von Haltestellen und bildet somit vordringlich notwendige Ausstattungsmerkmale ab. Vor dem Hintergrund des Ziels zur Herstellung der vollständigen Barrierefreiheit ergibt sich aus den Daten ein nicht unerheblicher Handlungsbedarf, auch wenn im Nahverkehrsplan Ausnahmen benannt werden können. Für das ZVBN-Gebiet erfolgt dies mit der nächsten Fortschreibung des Nahverkehrsplans.

Stadt/Landkreis	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %	mit Blindenleitstreifen in %
Stadt Bremen	1.372	98,5%	1,8%	7,4%	29,7%	30,0%
Stadt Bremerhaven	376	97,9%	51,6%	50,3%	48,1%	3,2%
Stadt Delmenhorst	416	99,3%	34,1%	26,2%	28,4%	0,2%
Stadt Oldenburg	679	99,1%	66,6%	74,8%	75,3%	59,5%
Summe Städte	2.843	98,7%	28,6%	31,9%	42,8%	29,1%
Landkreis Ammerland	1.100	80,6%	18,1%	7,9%	17,6%	14,6%
Landkreis Diepholz	1.732	73,3%	10,6%	2,0%	9,5%	5,2%
Landkreis Oldenburg	1.335	82,2%	15,8%	5,5%	15,3%	11,8%
Landkreis Osterholz	962	75,1%	12,8%	10,8%	15,6%	14,0%
Landkreis Verden	1.144	71,9%	20,7%	13,3%	22,7%	24,5%
Landkreis Wesermarsch	1.093	68,7%	11,4%	9,4%	15,8%	14,7%
Summe Landkreise (ZVBN)	7.366	75,3%	14,6%	7,5%	15,5%	13,4%
Landkreis Cuxhaven	915	77,7%	11,0%	6,9%	8,9%	5,6%
Landkreis Rotenburg	836	71,9%	14,1%	6,7%	13,6%	12,3%
Summe assoz. GK	1.751	74,9%	12,5%	6,8%	11,1%	8,8%

Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet

Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den kreisfreien Städten stellt dies kein Problem dar, wohingegen in den Landkreisen ungefähr jede vierte Haltestelle keine befestigte Wartefläche hat.

Neben den Bodenindikatoren für Blinde und sehbehinderte Menschen, ist ein erhöhter Bordstein die wesentliche Voraussetzung für Barrierefreiheit. Im VBN werden mindestens 18cm als erforderlich angesehen. Es wird geprüft, ob je nach Ausbaustandard und der eingesetzten Fahrzeugflotte zukünftig bis zu 22cm hohe Bordsteine vorgesehen werden können. Zwischen den kreisfreien Städten gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. Die niedrige Quote der entsprechend ausgestatteten Haltestellen in Bremen ist damit zu begründen, dass bei der BSAG die Barrierefreiheit für Personen im Rollstuhl fahrzeugseitig über einen Lift sichergestellt wird (siehe Kapitel 2.3.2). Ein selbständiges Ein- und Aussteigen für andere mobilitätseingeschränkte Personen ohne Hilfe kann damit jedoch nicht gewährleistet werden. Und auch unter den Landkreisen unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt ist nicht mehr als jeder siebte Haltestellenmast mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Hinsichtlich der Ausstattung von Haltestellen mit taktilen Elementen ist immer der konkrete Einzelfall zu prüfen. Mit Blick auf die vorliegenden Daten zum Ausbauzustand ist jedoch ein hoher Nachholbedarf bei der Ausstattung der Haltestellen festzuhalten.

4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr

4.1 Betrieb und Pünktlichkeit

In Abstimmung mit den Aufgabenträgern für den SPNV (LNVG, Land Bremen) liefern die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) die Daten zur betrieblichen Qualität. Für alle Linien, die das VBN-Gebiet durchfahren (Abbildung 9), werden die Daten für Messstellen des gesamten Streckenverlaufs berücksichtigt, also auch Messstellen aus Gebieten außerhalb des VBN. Die Anzahl der Messstellen unterscheidet sich je nach Linie.

Unternehmen	Linie/Netz
DB Regio	Expresskrenz RE1, RE8, RE9
Nordwestbahn	Regio-S-Bahn RS1, RS2, RS3, RS4 Weser-Ems-Netz RE18, RE19, RB58
metronom	Weser-Takt RE4, RB41
evb	RB33, RB76 es liegen keine Daten vor
erixx	RB 37



Abbildung 9: Übersicht SPNV im VBN

Abbildung 10 stellt die Pünktlichkeit bei der Abfahrt an den Messstellen dar. Im Expresskrenz, bei den Linien des Weser-Taktes sowie im Netz der Regio-S-Bahn haben deutlich über 90% der Abfahrten mit maximal 5 Minuten Verspätung stattgefunden. Im Weser-Ems-Netz gab es hingegen teils deutlich niedrigere Pünktlichkeitswerte. Die Pünktlichkeit der einzelnen Linien ist von verschiedenen Faktoren abhängig. In der jüngeren Vergangenheit ist insbesondere die rege Bautätigkeit auf einzelnen Streckenabschnitten als verspätungsverursachender Faktor zu nennen.

Qualität im Schienenpersonennahverkehr

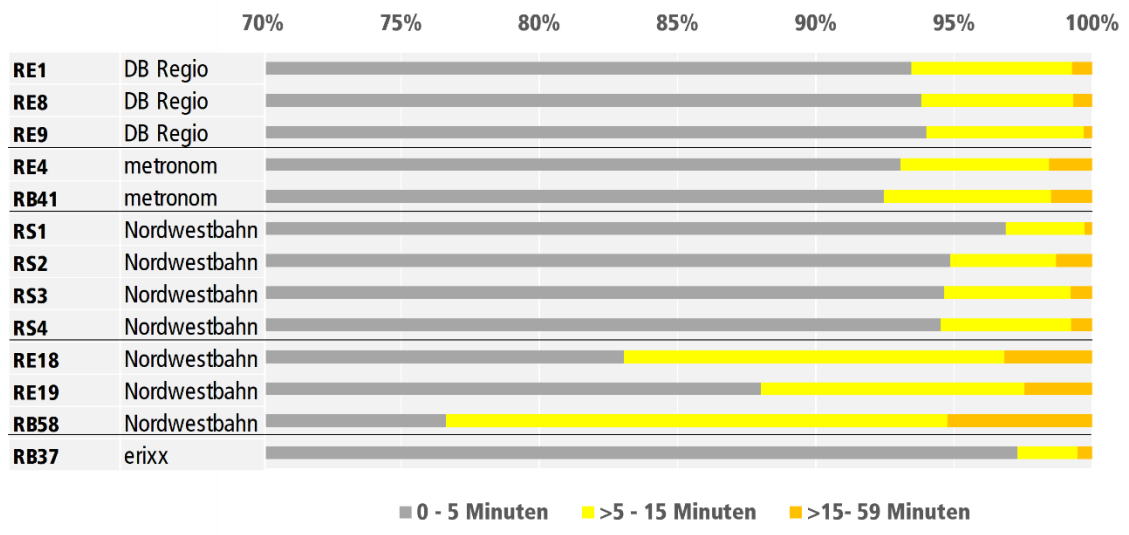


Abbildung 10: Pünktlichkeit der Zugabfahrten der Linien mit Streckenabschnitten im VBN

Gibt es Probleme bei der Abfahrtpünktlichkeit, ziehen sich Verspätungen bis zur Ankunft durch. Dies wird in Abbildung 11 deutlich.

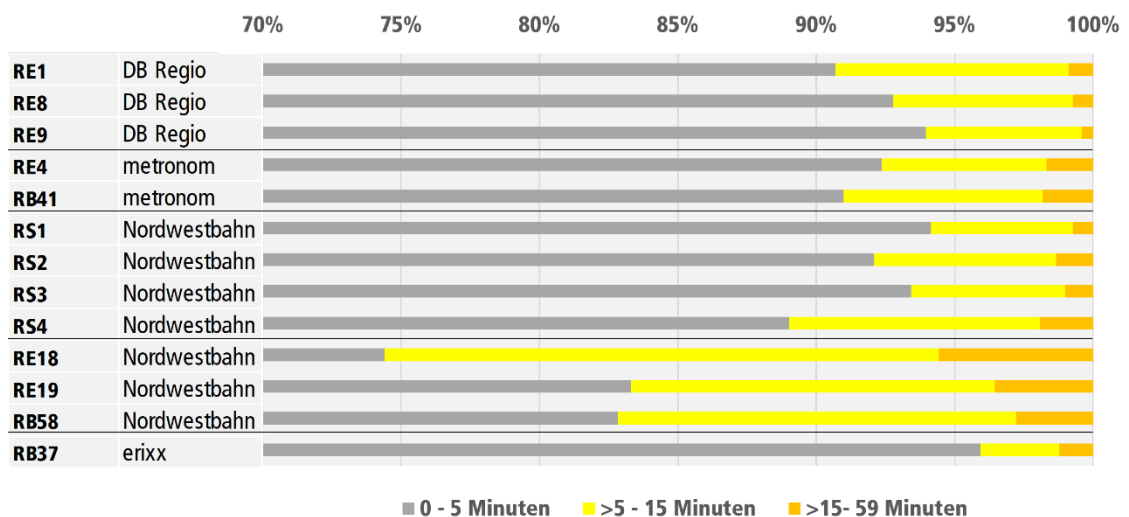


Abbildung 11: Pünktlichkeit der Zugankünfte der Linien mit Streckenabschnitten im VBN

4.2 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt zum einen mittels einer Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet und zum anderen anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitäts-Untersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.⁴

⁴ Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.

4.2.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

Alle Bahnstationen im Land Bremen werden seit 2012 jährlich auf ihre Qualität untersucht. Die niedersächsischen Stationen im VBN werden alle zwei Jahre untersucht, zuletzt im Jahr 2019 bzw. 2021. Die Ergebnisse der Qualitätskontrollen im Jahr 2021 werden im Qualitätsbericht 2021 dargestellt.

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 Schaffung 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 Vitrinen) detailliert aufgenommen und bewertet. Die Erhebungsergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, da sie auf Basis einer einmaligen Begehung und Aufnahme der Stationen basieren. Die Ergebnisse werden in Tabelle 4 zusammengefasst.

	Anzahl der Stationen 2020	Bewertung 2013	Bewertung 2018	Bewertung 2019	Bewertung 2020
DB Station & Service Bahnhofsmanagement Bremen	16	2,83	3,13	3	3,07
Farge-Vegesacker Eisenbahn GmbH	7	1,81	2	2,29	2,29
alle Stationen im Land Bremen	23	2,52	2,78	2,78	2,81
DB Station & Service AG / BM Bremen	36	2,88		2,75	
DB Station & Service AG / BM Osnabrück	23	3,11		2,59	
DB Station & Service AG / BM Hannover	1	2		3	
Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH	4	2		1,75	
alle Stationen in Niedersachsen	64	2,88		2,63	

Tabelle 4: Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland

In der Gesamtbewertung vieler Stationen in Bremen ist über die vergangenen Jahre ein leichter Abwärtstrend zu beobachten gewesen. Die Modernisierung dieser Stationen liegt bereits ein paar Jahre zurück und mit der Zeit ist eine schleichende Verschlechterung des Zustands zu beobachten. Dazu kommt, dass sich die Stationsbetreiber einer steigenden Fallzahl von Vandalismusschäden ausgesetzt sehen. Dies erschwert Bemühungen zur Verbesserung des Wartekomforts und der Sauberkeit.

Die Modernisierung vieler niedersächsischer Stationen im VBN hat insbesondere in der jüngeren Vergangenheit stattgefunden. Hier war im Vergleich zur ersten Erhebung eine leichte Verbesserung der Bewertung zu beobachten.

4.2.2 Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN

Die Bahnhöfe und Stationen im VBN werden fortlaufend erneuert und sukzessive barrierefrei umgebaut. Zuständig für den barrierefreien Ausbau sind als Eigentümer der Stationen die Eisenbahninfrastrukturunternehmen und der Bund. Die Länder Niedersachsen und Bremen steuern erhebliche finanzielle Mittel bei. Abhängig von den örtlichen Gegebenheiten wird die stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige entweder über Rampen oder Aufzüge sichergestellt.

Von den insgesamt 87 Bahnhöfen und Stationen im VBN befinden sich 23 im Land Bremen und 64 im niedersächsischen Teil des VBN. Mehr als 80% der Stationen sind bereits barrierefrei ausgebaut (siehe Tabelle 5). Im Land Bremen sind die Stationen Hemelingen, Neustadt und Sebaldsbrück noch nicht oder nur eingeschränkt barrierefrei zugänglich. Der barrierefreie Um- und Ausbau ist für die nächsten Jahre vorgesehen. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll aufgelassen und durch die Station Föhrenstraße ersetzt werden. Im niedersächsischen Verbundgebiet besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Augustfehn, Barrien, Bramstedt, Dreye, Heidkrug, Lemförde, Sagehorn, Visselhövede und Westerstede-Ocholt. In Sagehorn finden die Bauarbeiten zur Verlegung des Bahnhofs derzeit statt. Im Zuge dessen erfolgt die Herstellung der Barrierefreiheit. Für Lemförde und Visselhövede sind die Planungen zum Umbau bereits weit fortgeschritten.

Land	Stationen im VBN	davon Stationen mit barrierefrei erreichbaren Bahnsteigen	
		Anzahl	%
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	55	86%
Summe	87	75	86%

Stand: Juni 2021

Tabelle 5: Aktueller Stand zum barrierefreien Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN

5 Kundenanliegen und Beschwerdemanagement

Das für die Bearbeitung und Statistik der Kundenanliegen vorgesehene Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) wird von den meisten VBN-Unternehmen genutzt. Die Anzahl der eingegebenen Vorgänge ist zwischen den Stadtverkehren, Regionalbusverkehren und dem SPNV jedoch sehr unterschiedlich. Die Auswertung der Kundenanliegen aus 2020 erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2020 auf die Problemkategorien.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbusverkehr	Regionalbusverkehr	SPNV	VBN allgemein
Betrieb	17%	16%	22%	46%	0%
Erschließung/Angebot	7%	8%	3%	3%	2%
Fahrgastinformation	8%	6%	5%	16%	55%
Fahrplan/Anschlüsse	2%	2%	3%	3%	0%
Fahrzeuge	5%	6%	2%	3%	0%
Haltestellen/Stationen	3%	3%	1%	2%	0%
Personal	49%	51%	60%	11%	1%
Service-/Verkaufsstellen	5%	5%	1%	13%	22%
Sicherheit	1%	1%	1%	2%	0%
Sonstiges	1%	1%	1%	2%	6%
Tarif	2%	2%	1%	1%	13%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien

Im **Busbereich (Stadtverkehr und Regionalbusverkehr)** werden die meisten Beschwerden zum Thema Personal aufgenommen. Unter diese Kategorie können sehr unterschiedliche Problempunkte fallen, u.a. Beschwerden zur Freundlichkeit, zur Fahrweise, zum Ein- und Aussteigevorgang oder dem Nicht-Bedienen von Haltestellen. Weitaus seltener, aber mit nennenswerten Anteilen, kommen Beschwerden aus der Kategorie Betrieb vor (u.a. Pünktlichkeit). Letztere ist im **SPNV** die Kategorie mit den meisten Beschwerden. Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit der Zuständigkeit für den FahrPlaner und weitere Elemente der Fahrgastinformation wird in erster Linie auch zu diesen Punkten kontaktiert. Des Weiteren gibt es höhere Beschwerdeanteile in den Bereichen Service-/Verkaufseinrichtungen und Tarif.

Zum 01.04.2021 wurde die neue VBN-Mobilitätsgarantie eingeführt. Die VBN-Mobilitätsgarantie ermöglicht es, Fahrgäste im Verspätungsfall unabhängig von der Verspätungsursache zu entschädigen. In Einzelfällen gibt es auch die Möglichkeit für die Erstattung von Taxikosten. Die VBN-Mobilitätsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel im VBN-Tarif, auch den SPNV. Die alten VBN-Kundengarantien wurden nur in den Stadtverkehren und ausgewählten Regionalbuslinien angewendet. Im Jahr 2020 gab es insgesamt noch 952 Kundengarantiefälle, wovon 90% bei den zwei Stadtverkehrsunternehmen BSAG und VWG eingereicht wurden. Die Niederflur- und Sauberkeitsgarantie spielt seit Jahren keine Rolle.

Abbildungs- und Tabellenverzeichnisverzeichnis

Abbildung 1: Architektur des Qualitätsmanagements im VBN.....	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit Stadtverkehre – Gesamtübersicht	4
Abbildung 3: Pünktlichkeit im Regionalbusverkehr (alle Landkreise).....	4
Abbildung 4: Einsatz von Einstiegshilfen während der Testfahrten 2020.....	5
Abbildung 5: Einsatz der Absenktechnik während der Testfahrten 2020	6
Abbildung 6: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme	7
Abbildung 7: Sauberkeit und Schadensfreiheit im VBN.....	9
Abbildung 8: Mängelhäufigkeit an Haltestellenschildern.....	12
Abbildung 9: Übersicht SPNV im VBN	14
Abbildung 10: Pünktlichkeit der Zugabfahrten der Linien mit Streckenabschnitten im VBN	15
Abbildung 11: Pünktlichkeit der Zugankünfte der Linien mit Streckenabschnitten im VBN	15
Tabelle 1: Durchgeführte Tests in den Stadtverkehren	2
Tabelle 2: Durchgeführte Tests im Regionalbusverkehr.....	2
Tabelle 3: Ausbaurzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet	13
Tabelle 4: Durchschnittliche Gesamtbewertung nach Stationsbetreiber und Bundesland	16
Tabelle 5: Aktueller Stand zum barrierefreien Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN	17
Tabelle 6: Verteilung der Beschwerden im KMI nach Problemkategorien	18

Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

A

Allerbus/VVG	Verdener Verkehrsgesellschaft mbH
--------------	-----------------------------------

B

BE	Bedienungsebene
Borchers Reisen	Borchers Reisen Omnibusbetrieb GmbH & Co. KG
BremerhavenBus	Bremerhavener Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH
Bruns	Bruns Omnibusverkehr GmbH
BSAG	Bremer Straßenbahn AG

D

DB Regio	DB Regio AG, Region Nord
Delbus	Delbus GmbH & Co. KG
DH-Bus	DH-Bus Borchers-Rittmeyer GmbH
DHE	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn GmbH

E

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

G

Gebken & Gerdes	Gebken & Gerdes Verkehrs- und Reiseunternehmen GmbH
Gerdes	Gerdes-Reisen

H

Hanekamp	Hanekamp Busreisen GmbH
HIS	Haltestellen-Informations-System
Hutfilters Reisedienst	Hutfilters Reisedient Hinrich Hutfilter GmbH & Co. KG

K

KMI	Kunden-Management-Instrumentarium
-----	-----------------------------------

L

Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

LB	Linienbündel
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
VDN	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord GmbH & Co. KG
VDS	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd GmbH & Co. KG
VGH	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya GmbH
VOL	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land GmbH & Co. KG
von Ahrentschildt	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt GmbH
von Rahden	Reisedienst von Rahden GmbH & Co. KG
VU	Verkehrsunternehmen
VWG	Verkehr und Wasser GmbH

W

WEB	Weser-Ems-Busverkehr GmbH
-----	---------------------------

Z

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

Anlagen

Landkreis	Linienbündel	Durchgeführte Tests	Verkehrsunternehmen
Landkreis Ammerland	LB AM West	21	Gerdes
	LB AM Ost	38	WEB
	LB AM Süd	8	Bruns
	Gesamt	67	
Landkreis Diepholz	LB DH Nordwest	39	VDN
	LB DH Nordost	7	VGH
	LB DH Südwest	7	DH-Bus
	LB DH Südost	8	VDS
	Gesamt	61	
Landkreis Oldenburg	LB OL Nord	6	Hutfilters Reisedienst
	LB OL Südost	10	DHE
	LB OL West	16	VOL
	Gesamt	32	
Landkreis Osterholz	LB OHZ West	4	WEB
	LB OHZ Mitte	30	WEB
	LB OHZ Ost	67	von Ahrentschildt
	Gesamt	101	
Landkreis Verden	LB VER Nord	52	WEB
	LB VER Süd	13	von Rahden
	LB VER Ost	8	Allerbus/VVG
	Gesamt	73	
Landkreis Wesermarsch	LB WM Nord	10	VBW
	LB WM Süd	16	Gebken & Gerdes
	Gesamt	26	
Gesamt		360	

Anlage 1: Testverteilung im Regionalbusverkehr

Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbarometer	... Vertragscontrolling	
Fahrplantreue				
Keine Abfahrtsverfrühung > 1 Minute	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Korrektur Fahrweg	-	-	alle Testlinien	
Pünktlichkeit (in Minuten)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Testfahrt durchführbar (Fahrtausfall oder Vorbeifahrt)	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Echtzeit-Information				
Verfügbarkeit	-	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	
Abweichung	-	-	-	Eine qualitative Prüfung der EZ-Informationen erfolgt nicht systematisch
Fahrzeug - Ausstattung				
Niederflurfahrzeug	-	-	Stadtverkehr/BE 1+2	
Rampe oder Lift	-	alle Testlinien	Stadtverkehr/BE 1+2	Bedarf wird beobachtet; Negativbewertung nur, wenn Fahrgäste offensichtlich nicht mitegenommen werden können.
Beleuchtung Innenraum (insb. Türbereich)	-	-	alle Testlinien	
Temperatur/Belüftung	-	-	-	subjektives Empfinden
Fahrzeug - Außeninformation				
Liniennummer (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienziel (Front)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer und -ziel (seitlich)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Liniennummer (Heck)	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Fahrzeug - Inneninformation				
Haltestellenansage	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Haltestellenanzeige oder Linienübersicht	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	Linienübersicht ist nur zwingend, wenn keine Haltestellenanzeige vorhanden ist.
Wagen-hält-Anzeige	zweifach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Linienfahrpläne	-	-	alle Testlinien	Auslage der Leporellos wird überprüft, ggf. beim Fahrer erfragt.
Mobilitätsgarantieflyer oder Dialogkarten	-	-	alle Testlinien	Auslage der Leporellos wird überprüft, ggf. beim Fahrer erfragt.
Kennzeichnung der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen	-	-	alle Testlinien	
Fahrzeug - Sauberkeit und Schadensfreiheit				
Sauberkeit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadensfreiheit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadensfreiheit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Sitze	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sauberkeit Fenster	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Sonstige Verschmutzungen im Innenraum	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Fahrzeug - Verbundauftritt				
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	-	
Fahrzeug - Ticketverkauf				
Funktionsfähigkeit von Ticketautomaten und Fahrscheindrucker	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Funktionsfähigkeit Entwerder	-	-	alle Testlinien	nur Beobachtung, keine Testkäufe
Haltestelle - Information				
Gültiger Aushangfahrplan	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Haltestellenname	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Liniennummer(n) aller Linien	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Linienziel(e) aller Linien	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
VBN-Logo	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Tarifzone	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Vitrinenausstattung/Aktuelles VBN-Plakat/Liniennetzübersicht (wenn Vitrine vorhanden)	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Weitere Linieninformationen/Schild	-	alle Bereiche	alle Bereiche	
Dynamische Fahrgastinformation	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Fahrgastunterstand	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Sitzgelegenheiten	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadensfreiheit Wartebereich und Mülleimer	-	-	alle Bereiche	

Anlage 2: Kriterien bei den Qualitätstests