

Qualitätsbericht 2024

für den Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



© WFB / Carina Tank

Stand Juni 2025

zvbn

zweckverband verkehrsverbund
bremen/niedersachsen

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)

Am Wall 165-167

28195 Bremen

E-Mail: info@vbn.de

Telefon: 0421 / 5960-0

Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

E-Mail: info@zvbn.de

Telefon: 0421 / 460529-0

Fortlaufende Nummer:

5. Qualitätsbericht seit der Neuaufstellung des VBN-Qualitätsmanagements.

Abbildungen:

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

Inhaltsverzeichnis

Impressum	i
Inhaltsverzeichnis.....	ii
1 Vorbemerkung/Hintergrund	1
2 Qualitätstests in Fahrzeugen	3
2.1 Testumfang	3
2.2 Kriterienset	4
2.3 Testergebnisse	4
2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit	5
2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren.....	5
2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren.....	6
2.3.1.3 Echtzeit	9
2.3.2 Fahrzeugausstattung	11
2.3.3 Informationsqualität im und am Fahrzeug	11
2.3.3.1 Linienummer und Linienziel.....	11
2.3.3.2 Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm.....	11
2.3.3.3 Inneninformation.....	14
2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit.....	15
2.3.5 Verbundauftritt.....	16
2.3.6 Gesamtergebnis	18
3 Qualität an Haltestellen	21
3.1 Qualitätstests an Haltestellen	21
3.1.1 Testumfang	21
3.1.2 Kriterienset.....	21
3.1.3 Testergebnisse.....	21
3.1.3.1 Haltestellenschild	22
3.1.3.2 Fahrplanaushang.....	24
3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit.....	26
3.1.3.4 Vitrinenausstattung und VBN-Plakat.....	27
3.2 Infrastruktur an Haltestellen	28
4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)	30
4.1 Betrieb und Pünktlichkeit.....	31
4.2 Zugbildung und Zuverlässigkeit	32
4.3 Stationen	35
4.3.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN.....	35

4.3.2	Barrierefreier Ausbau von Bahnhöfen und Stationen im VBN.....	36
5	Kundenanliegen und Beschwerdemanagement.....	38
6	VBN-Mobilitätsgarantie	39
7	Kundenzufriedenheit.....	40
7.1	Piloterhebungen der Kundenzufriedenheit von VBN/ZVBN	40
7.2	Kundenbarometer	41
	Abbildungsverzeichnis.....	42
	Tabellenverzeichnis	42
	Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis	43
	Anlagen.....	

1 Vorbemerkung/Hintergrund

Flächendeckende und hochwertige Verbindungen, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Informationen im Regelbetrieb und im Störfall, Sauberkeit und eine hohe Aufenthaltsqualität – in all diesen Bereichen gibt es Faktoren, die die Qualität des ÖPNV beeinflussen. Einige Faktoren sind offensichtlicher und werden vom Großteil der Mitfahrenden wahrgenommen, andere Faktoren hingegen sind nur für bestimmte Fahrgastgruppen¹ relevant. Mit dem vorliegenden Qualitätsbericht werden Auswertungsergebnisse aus den verschiedenen Verfahren und Instrumenten des VBN-Qualitätsmanagements dargestellt. Das Qualitätsmanagement im VBN wird stetig evaluiert und angepasst. Die Kernelemente wurden mit dem Konzept „Qualitätsmanagement im VBN – Verfahren, Instrumente und Ziele“ im Jahr 2018 beschlossen. Die Elemente des Qualitätsmanagements werden in Abbildung 1 dargestellt.

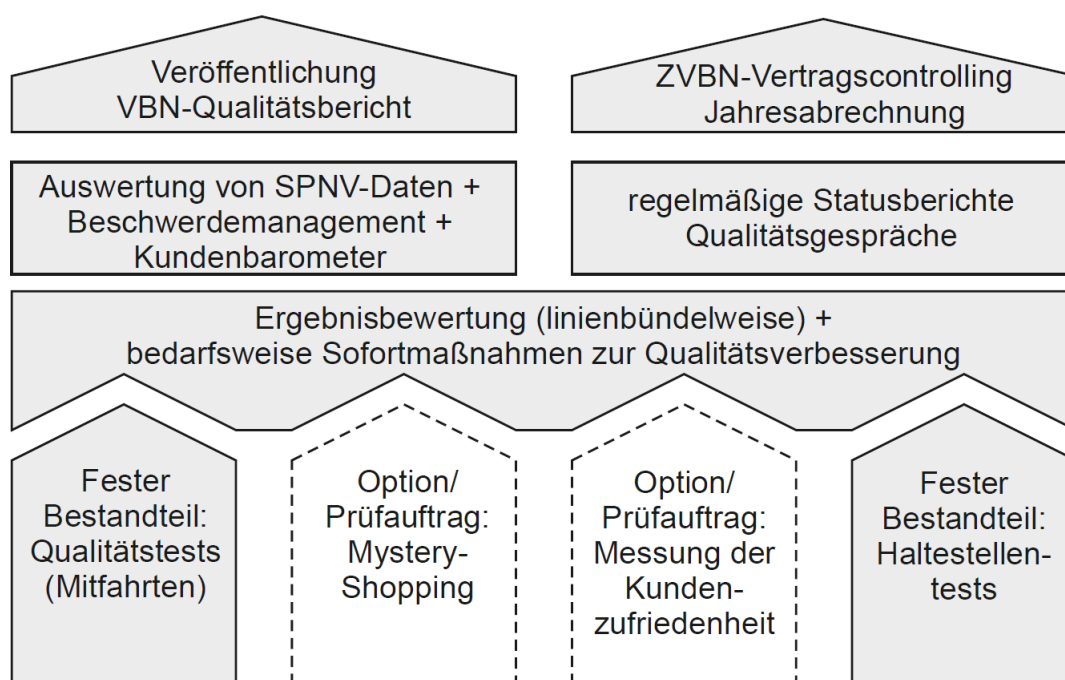


Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

Den größten Raum der Ergebnisdarstellung nehmen die Auswertungen der Qualitätstests ein. Durchgeführt werden die Qualitätstests in Fahrzeugen und an Haltestellen seit 2020 vom Dienstleistungsunternehmen Target Group GmbH. Die im Rahmen der Qualitätstests festgestellten Mängel werden durch den ZVBN mit den betroffenen Verkehrsunternehmen erörtert und werden für das Vertragscontrolling genutzt. Der Qualitätsbericht enthält darüber hinaus Aussagen

- zur Pünktlichkeit, Zugbildung und Zuverlässigkeit im Schienenpersonennahverkehr (SPNV),
- zur Qualität an den Bahnhöfen und Stationen des SPNV,
- zum Beschwerdemanagement und zur VBN-Mobilitätsgarantie sowie
- zur Kundenzufriedenheit (u.a. Kundenbarometer).

¹ Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text an einigen Stellen das generische Maskulinum verwendet. Nicht-männliche Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint.

Das Zusammenspiel der Ergebnisse aus den diversen Qualitätstests einerseits sowie der Zusammenfassung relevanter Kundenzufriedenheitswerte andererseits stellt eine gute Mischung aus objektiver und subjektiver Beurteilung der Qualität dar.

Im VBN sind mehrere Aufgabenträger für die Finanzierung des ÖPNV zuständig. Die Finanzierung des SPNV erfolgt durch die Länder Niedersachsen und Bremen. Der straßengebundene ÖPNV wird durch die kreisfreien Städte und Landkreise getragen. Im VBN sind die kreisfreien Städte Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg sowie die Landkreise Ammerland, Diepholz, Oldenburg, Osterholz, Verden und Wesermarsch im Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) organisiert. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Gemeinden in den Landkreisen Cuxhaven, Rotenburg (Wümme) und Nienburg, die zwar mit dem ZVBN assoziiert sind – die Aufgabenträgerschaft für den ÖPNV liegt aber weiterhin bei den drei genannten Landkreisen. An der Durchführung der Qualitätstests beteiligen sich diese drei Landkreise nicht.

2 Qualitätstests in Fahrzeugen

Die Qualitätstests in den Fahrzeugen konnten im Jahr 2024 ohne größere Probleme durchgeführt werden. Allerdings wurde aufgrund geringerer finanzieller Mittel eine Reduzierung der Fahrzeugtests vorgenommen. Im Vergleich zum Vorjahr (2023) fließen insgesamt 375 Tests weniger in die Wertung ein.

2.1 Testumfang

Für die **Stadtverkehre** gehen **533 Tests** in die Wertung ein. Die Anzahl der durchgeführten Tests pro Stadt steht in Relation zur Größe der jeweiligen Stadt und des Verkehrsangebotes (siehe Tabelle 1). Die Stichprobengröße für einzelne Kategorien können davon abweichen. Aus verschiedenen Gründen (z.B. hohes Fahrgastaufkommen bei der Testdurchführung) konnten einzelne Kriterien nicht bei jeder Fahrt getestet werden.

Stadt	Anzahl	Unternehmen
Bremen – Bus	207	BSAG
Bremen – Straßenbahn	72	BSAG
Bremerhaven	69	BremerhavenBus
Delmenhorst	65	Delbus
Oldenburg	120	VWG
Gesamt	533	

Tabelle 1: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests in den Stadtverkehren

Im **Regionalbusverkehr** konnten **1.125 Tests** durchgeführt werden. Die Testanzahl pro Linie und Linienbündel steht grundsätzlich im Verhältnis zum jeweiligen Fahrplanangebot. Dies begründet die großen Unterschiede der Testmengen zwischen den Linienbündeln (siehe Tabelle 2). In der Vergangenheit gab es Schwierigkeiten bei der Planung und Durchführung der Testfahrten der Linien der Bedienungsebene (BE) 3. Viele dieser Linien sind auf die Belange des Schulverkehrs ausgerichtet.

Das Vorgehen der Clusterung im BE 3-Bereich hat sich über mehrere Jahre bewährt und wurde auch im Jahr 2024 umgesetzt. Dabei wurden mehrere Linien, die im selben Gebiet verlaufen, zu einem Cluster zusammengefügt. Ziel dabei ist, pro Cluster eine gewisse Anzahl an Tests durchzuführen, anstatt fester Zielvorgaben je Linie. In diesem Rahmen wurde das Testvolumen auf den Linien der BE 3 reduziert und auf das von Schulbeginn und Schulende ausgerichtete Fahrplanangebot angepasst.

Landkreis	Linienbündel	Anzahl	Unternehmen
Ammerland (Gesamt: 197)	West	83	Gerdes-Reisen
	Ost	72	Bis 31.07.2024: Weser-Ems-Bus Ab 01.08.2024: AM Bus
	Süd	42	Bruns-Reisen
Diepholz (Gesamt: 282)	Nordwest	105	Verkehrsbetriebe Grafschaft Hoya
	Nordost	41	Verkehrsbetriebe Diepholz Nord
	Südwest	69	DH-Bus Borchers-Rittmeyer
	Südost	67	Verkehrsbetriebe Diepholz Süd
Oldenburg (Gesamt: 151)	Nord	40	Hutfilters Reisedienst
	West	77	Verkehrsbetriebe Oldenburg Land
	Südost	34	Delmenhorst-Harpstedter Eisenbahn
Osterholz (Gesamt: 140)	West	30	Reisedienst von Rahden
	Mitte	35	Weser-Ems-Bus
	Ost	75	Omnibusbetrieb von Ahrentschildt
Verden (Gesamt: 223)	Nord	38	Masemann
	Ost	87	Allerbus
	Südwest	98	Reisedienst von Rahden
Wesermarsch (Gesamt: 132)	Nord	63	Verkehrsbetriebe Wesermarsch
	Süd	69	Gebken & Gerdes
Gesamt		1.125	

Tabelle 2: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests im Regionalbusverkehr

2.2 Kriterienset

Mit den Qualitätstests in den Fahrzeugen werden Kriterien aus den Bereichen Pünktlichkeit und Echtzeit, Fahrzeugausstattung, Fahrgastinformation sowie Sauberkeit und Schadenfreiheit überprüft. Bei den 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 den Anlagen.

2.3 Testergebnisse

Die Fahrzeugkriterien werden anhand mehrerer Indikatoren bewertet, die zusammen betrachtet ein umfangreiches Bild des jeweiligen Kriteriums zeichnen. So bildet sich die Bewertung des Fahrzeugkriteriums „Verbundauftritt“ beispielsweise aus den Indikatoren „Farbkopf der Fahrzeuge in den Farben rot, blau, gelb oder grün“ auf der einen Seite und zum anderen die „Kennzeichnung der Fahrzeuge mit dem VBN-Logo an der Front und am Heck“. All diese einzelnen Indikatoren werden sowohl einzeln ausgewertet als auch

aggregiert als Gesamtwert „Verbundauftritt“ analysiert und dargestellt. Der ermittelte Gesamtwert soll einen besseren Überblick über das jeweilige Kriterium geben.

2.3.1 Pünktlichkeit und Echtzeit

Die Verlässlichkeit des Verkehrsangebotes hat oberste Priorität im ÖPNV. Nur dauerhaft pünktliche Bahnen und Busse sichern ein hohes Maß 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. Die Definitionen von Pünktlichkeit können sich unterscheiden. Strenge Definitionen blenden alle externen Einflussfaktoren aus und beinhalten nur tatsächlich auf die Minute pünktliche Abfahrten. Weniger strenge Definitionen erlauben Abfahrten innerhalb eines Toleranzwertes. Nachfolgend wird innerhalb eines Toleranzwertes von maximal fünf Minuten Verspätung nicht von einem Qualitätsproblem gesprochen.

2.3.1.1 Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

Mit einer Abfahrtsverspätung von maximal fünf Minuten waren 2024 durchschnittlich **89,0%** der Fahrten pünktlich (siehe Abbildung 2), im vorangegangenen Jahr lag der Wert noch bei 91,5%. Beim Bremer Busverkehr sowie in Delmenhorst konnte ein Pünktlichkeitswert von über 90% erreicht werden. In Oldenburg und Bremerhaven wurden Pünktlichkeitswerte von rund 85% erreicht.

Bei der Betrachtung des wertungsrelevanten Nulltoleranzwertes (nur die tatsächlich pünktlichen Fahrten +0), fällt der geringere Wert in der Stadt Oldenburg auf (43,7%). Die Straßenbahn in Bremen liegt mit 52,8% ebenfalls unter dem Durchschnitt. Hohe Pünktlichkeitswerte kann der Busverkehr in Bremen vorweisen (68,8%). Delmenhorst und Bremerhaven liegen wie der Durchschnitt bei ca. 58%. In Oldenburg (kumuliert 11,76%) und Bremerhaven (10,29%) mussten häufiger Verspätungen von mehr als 5 Minuten festgestellt werden. Im Rahmen der Qualitätstests wurden nur bei zwei Fahrten eine Verspätung von 10 Minuten oder mehr festgestellt (jeweils einmal in Oldenburg und Bremerhaven).

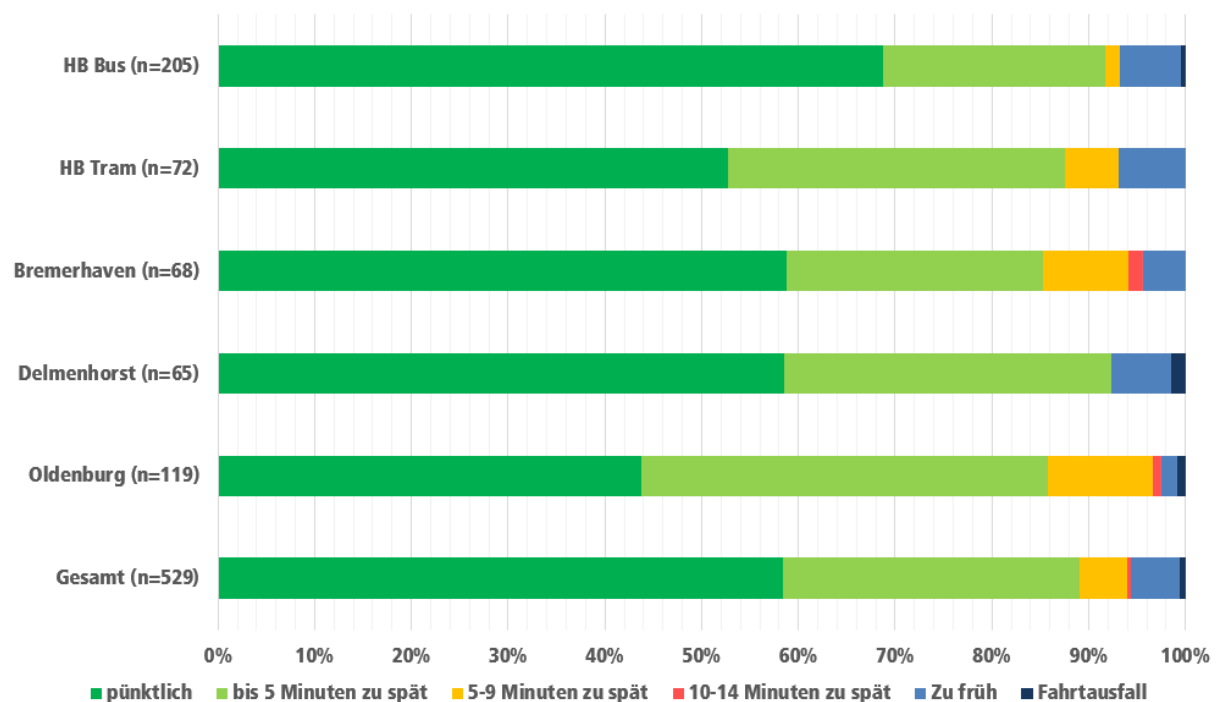


Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren

Der Anteil der Fahrtausfälle sowie der zu frühen Fahrten zusammengekommen, ist in Oldenburg geringer als in den anderen Stadtverkehren (kumuliert ca. 2,5%). In Bremerhaven und bei der Bremer Straßenbahn wurden im Zuge der Qualitätstests keinerlei Fahrtausfälle festgestellt – jedoch sind hier die Anteile der zu frühen Fahrten etwas höher (Bremer Straßenbahn = 4,4%, Bremerhaven = 6,9%).

Die Ergebnisse aus den Testfahrten werden nachfolgend um Auswertungen zu Ausfällen aus den Daten der Datendrehscheibe des VBN ergänzt, der Echtzeitdaten zugrunde liegen². Im Verlauf des Jahres 2024 gab es weniger Schwankungen bei den Ausfällen in den vier Stadtverkehren als in den vorausgegangenen Jahren (siehe Abbildung 3). Mit durchschnittlich 0,45% war die Ausfallquote bei der VWG zwar am höchsten, doch damit liegen bei allen Stadtverkehren die Werte durchschnittlich unter 0,5%. Im Vergleich zum Jahr 2023 ist das eine deutliche Verbesserung.

Hauptgründe für Fahrtausfälle in den Monaten Februar und März bei der VWG in Oldenburg waren sehr hohe Krankenstände. Insbesondere bei der Delbus, aber auch bei Bremerhaven Bus konnten über das gesamte Jahr 2024 sehr geringe Anteile an ausgefallenen Fahrten festgestellt werden. Die unterschiedlich hohen Anteile der Fahrtausfälle sind immer auch abhängig davon, ob Fahrplananpassungen der Unternehmen als Reaktion auf Engpässe durchgeführt worden sind.

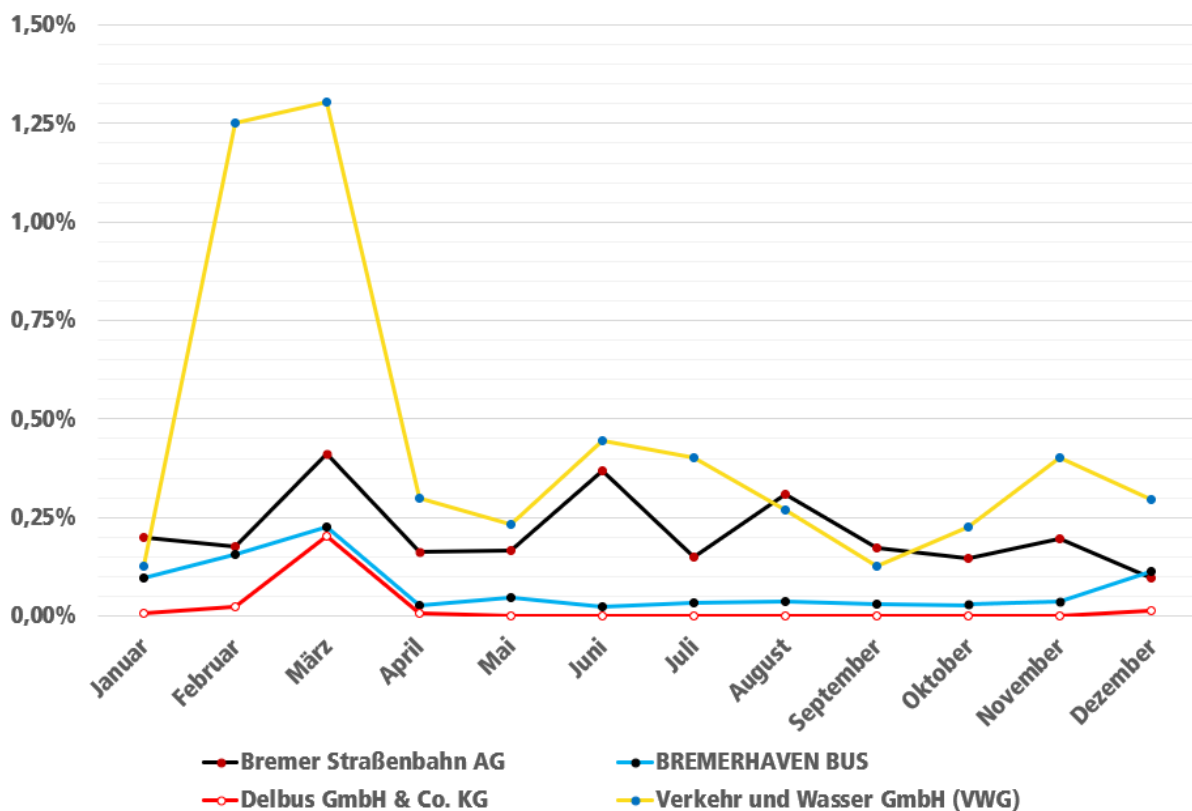


Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren

2.3.1.2 Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

Während 2023 in den **Regionalbusverkehren** noch über die Hälfte der Fahrten (53,6%) ohne Abweichung stattgefunden haben, liegt der entsprechende Wert für 2024 knapp unter der Hälfte aller Fahrten bei **47,8%**. Mit maximal fünf Minuten Verspätung, ohne Verfrühung und ohne Haltestellen

² 2024 kam es zu mehreren Streiktagen bei den Verkehrsunternehmen. Da an diesen Streiktagen der Betrieb jeweils offiziell stillgelegt wurde, fließen an diesen Tagen keine ausgefallenen Fahrten in diese Statistik mit ein.

auszulassen³ waren 76,9% der Regionalbusse unterwegs – 2023 lag dieser Wert noch um zwei Prozentpunkte höher (siehe Abbildung 4).

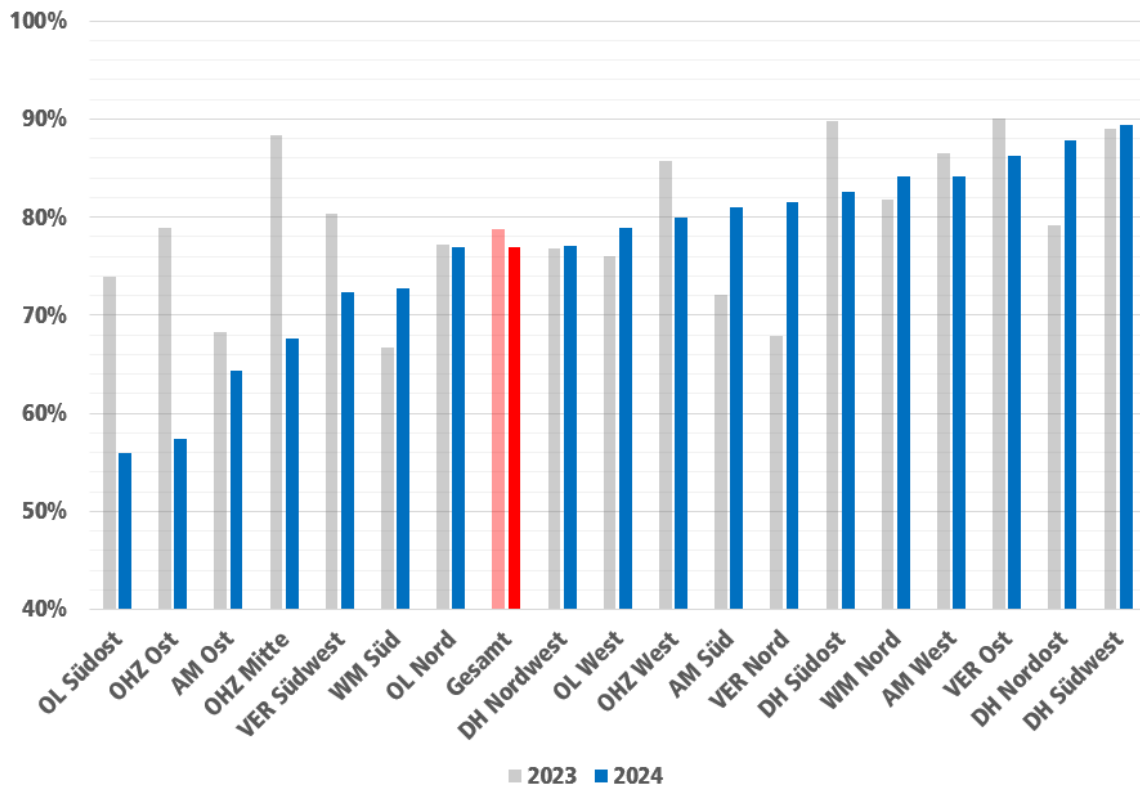


Abbildung 4: Anteile der pünktlichen Fahrten im Regionalbusverkehr (bis zu 5 Minuten Verspätung)

Zwischen den Linienbündeln waren Unterschiede feststellbar:

- Die besten Pünktlichkeitswerte konnten in den Linienbündeln Diepholz Südwest & Nordost sowie in Verden Ost erzielt werden (alle zwischen 85 und 90%). In Verden Ost ergibt sich eine fallende Tendenz zum Vorjahr, die anderen beiden Linienbündel haben eine steigende Tendenz.
- Die schlechtesten Pünktlichkeitswerte sind in den Linienbündeln Oldenburg Südost und Osterholz Ost aufzuweisen (jeweils unter 60%). Die Werte beider Linienbündel sind deutlich um ca. 20 Prozentpunkte gefallen.
- Im Linienbündel Ammerland Ost gab es im Erhebungszeitraum einen Wechsel des zuständigen Verkehrsunternehmens. In diesem Fall wurde allerdings keine Verschlechterung ab dem Tag des Betreiberwechsels (01.08.2024) festgestellt. Auffällig sind im Jahresdurchschnitt der geringe Anteil an Fahrten ohne Verspätung sowie der hohe Anteil an zu frühen bzw. ausgefallenen Fahrten.
- Ein besonders hoher Anteil an zu frühen, bzw. ausgefallenen Fahrten sind 2024 neben Ammerland Ost (kumuliert 18,5%) in den Linienbündeln Oldenburg Südost & West sowie Osterholz Ost zu finden (jeweils zwischen 15 bis 10%).
- Beim Blick auf die Anteile der Fahrten mit mehr als 15 Minuten Verspätung ist festzuhalten, dass immer weniger Fahrten mit einer hohen Verspätung stattfinden. Zum vergangenen Qualitätsbericht konnte bereits die Verspätungs-Kategorie „30 Minuten und mehr“ aufgehoben werden und im Jahr 2024 gab es nur noch in Einzelfällen Verspätungen von 15 Minuten und mehr.

³ Für betroffene Fahrgäste entsprechen nicht bediente Haltestellen einem Fahrtausfall, auch wenn die Fahrt stattgefunden hat.

- Festzuhalten ist, dass sich die Pünktlichkeitswerte im Regionalbusverkehr insgesamt verschlechtert haben und damit auch die Spannweite der Pünktlichkeitswerte auf über 30 Prozentpunkte angestiegen ist.

Eine detaillierte Übersicht der Pünktlichkeitswerte bietet Abbildung 5.

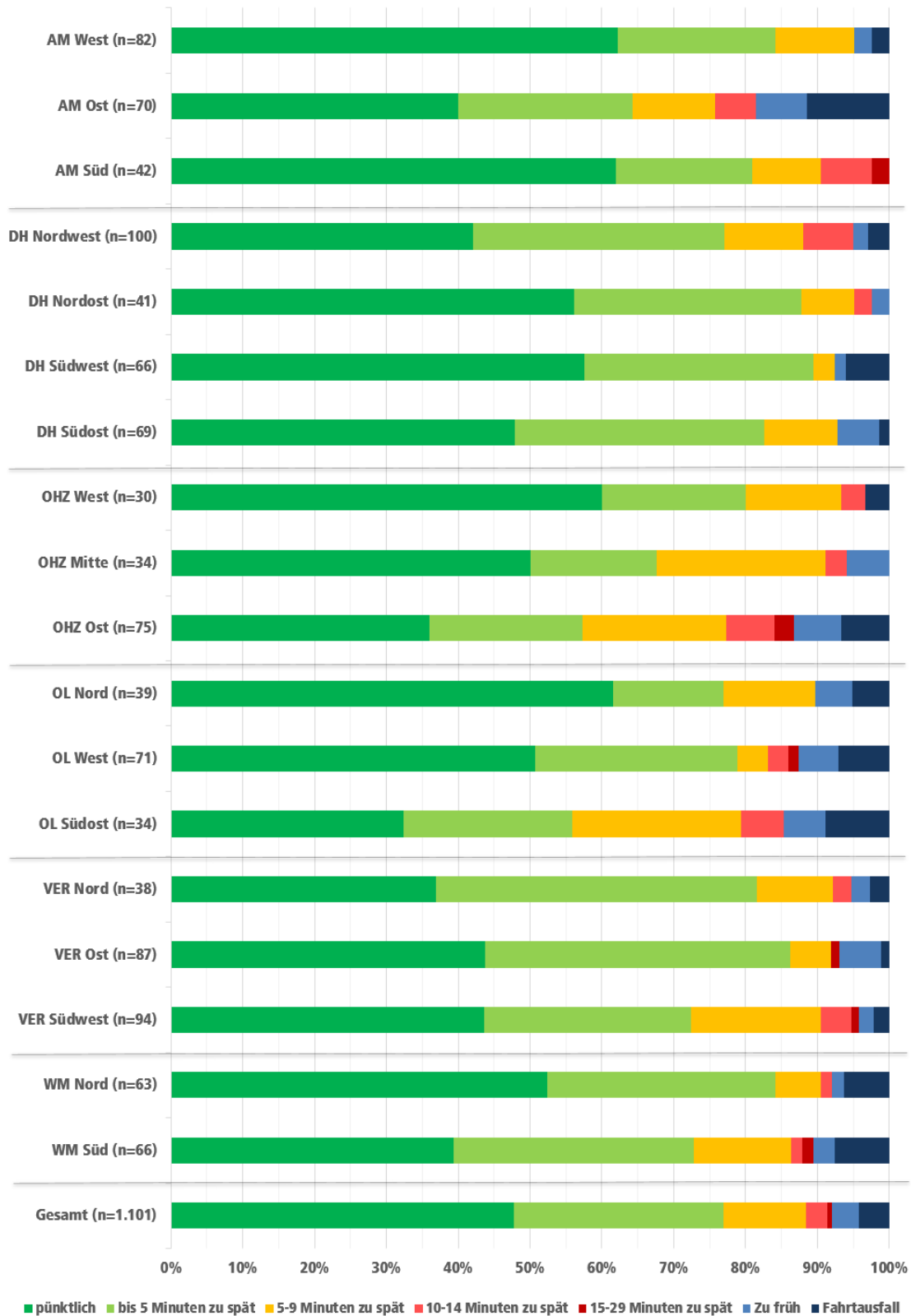


Abbildung 5: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren

2.3.1.3 Echtzeit

Die Bereitstellung von Echtzeitinformationen über den FahrPlaner stellt einen wichtigen Baustein der Fahrgastinformation dar. In den vergangenen Jahren wurden die Systeme sukzessive ausgebaut. 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 der Regel über die öffentlichen Mobilfunknetze, deren Netzabdeckung im dünn besiedelten ländlichen Raum Lücken aufweisen kann.

Abbildung 6 fasst für den **Stadtverkehr** eine insgesamt hohe Verfügbarkeit der Echtzeitinformationen zusammen. Für **über 98%** der Testfahrten konnten Echtzeitdaten mittels FahrPlaner-Abfrage kurz vor der Testfahrt abgefragt werden. Im Stadtverkehr Delmenhorst, sowie im Bremer Busverkehr waren die Verfügbarkeiten geringer, wobei in Delmenhorst eine deutlich geringere Stichprobe zu Grunde liegt und somit tendenziell einzelne Fälle größere Auswirkungen abbilden. In Bremerhaven und in den Bremer Straßenbahnen konnten bei jeder getesteten Fahrt Echtzeitinformationen abgefragt werden.

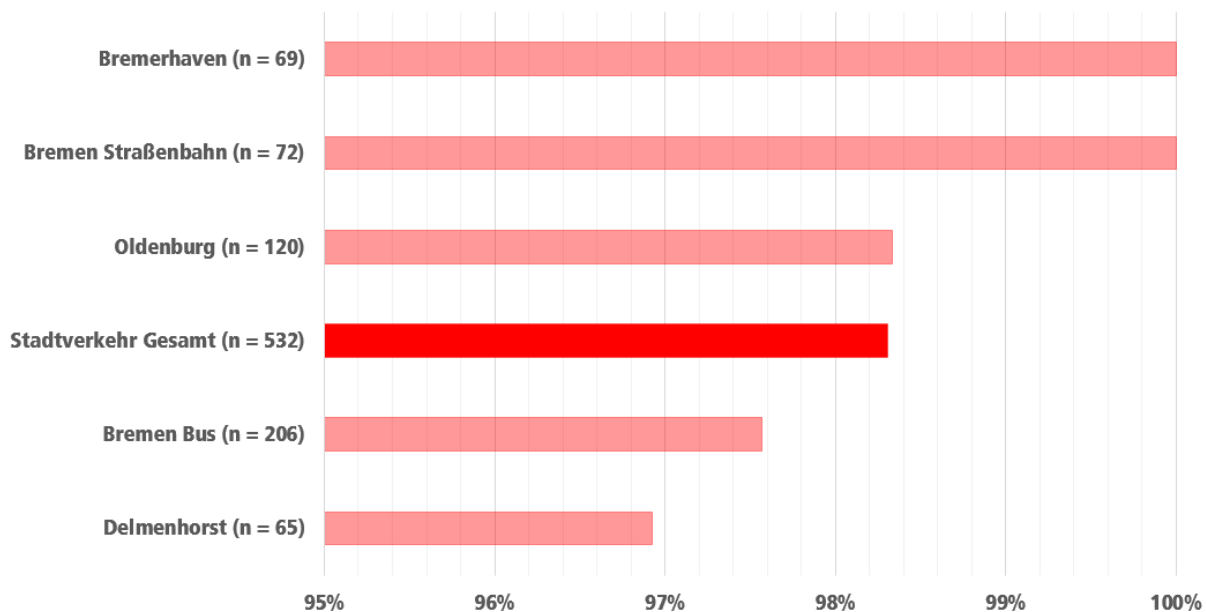


Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr

In den nachfolgenden Auswertungen zum Regionalbusverkehr wird auf eine weitere Datengrundlage zur Messung der Echtzeitdatenverfügbarkeit zurückgegriffen. Dabei handelt es sich um die systematische Auswertung der Lieferung von Echtzeitdaten an die zentrale Datendrehscheibe des VBN. Für den Stadtverkehr wird bisher auf diese Form der Auswertung verzichtet. Ein Grund dafür ist die große Datenmenge, die sehr aufwendig dafür erstellt werden müsste. Darüber hinaus werden ohnehin hohe Verfügbarkeitsquoten erreicht – die Messung der Quoten führt nicht zu wesentlichen Veränderungen.

Die Darstellung der Verfügbarkeit von Echtzeitdatenlieferungen für den Regionalbusbereich erfolgt auf zweierlei Art. Erstens wird die Verfügbarkeit von Echtzeitdaten während der Testfahrten dargestellt. Zweitens erfolgt eine Auswertung der an die VBN-Datendrehscheibe gelieferten Echtzeitdaten. Dabei handelt es sich um Daten für mehrere Tausend Fahrten. Somit sind die in Kapitel 2.1 beschriebenen Stichproben aus den Qualitätstests aufgrund ihrer Größe zwar nicht vergleichbar, dennoch gibt eine Gegenüberstellung interessante Eindrücke.

Abbildung 7 fasst die Ergebnisse zusammen. Im Durchschnitt wurde im **Regionalbusverkehr** eine Verfügbarkeitsquote von knapp **83%** (Datendrehscheibe) sowie etwas mehr als **86%** (Qualitätstests) erreicht. Auf der Ebene der einzelnen Linienbündel ergeben sich unterschiedlich hohe Abweichungen. Die größten Abweichungen sind, wie schon 2023, für die Linienbündel Oldenburg Südost, Wesermarsch Nord, Ammerland Süd und Osterholz Ost festzustellen. Zu begründen ist dies mit der Verteilung der Qualitätstests mit einem überproportionalen Anteil auf Hauptlinien (BE 1 und 1+), die eine deutlich höhere Echtzeitdatenverfügbarkeit aufweisen als Linien der BE 2 und vor allem 3. Letztere werden jedoch in den Lieferquoten der Datendrehscheiben unverzerrt dargestellt und führen somit zu einer niedrigeren Gesamtverfügbarkeit von Echtzeitdaten, bezogen auf das gesamte Linienbündel. Die ungleiche Verteilung von echtzeitfähigen Fahrzeugen auf die Bedienungsebenen ist in anderen Linienbündeln nicht so stark ausgeprägt.

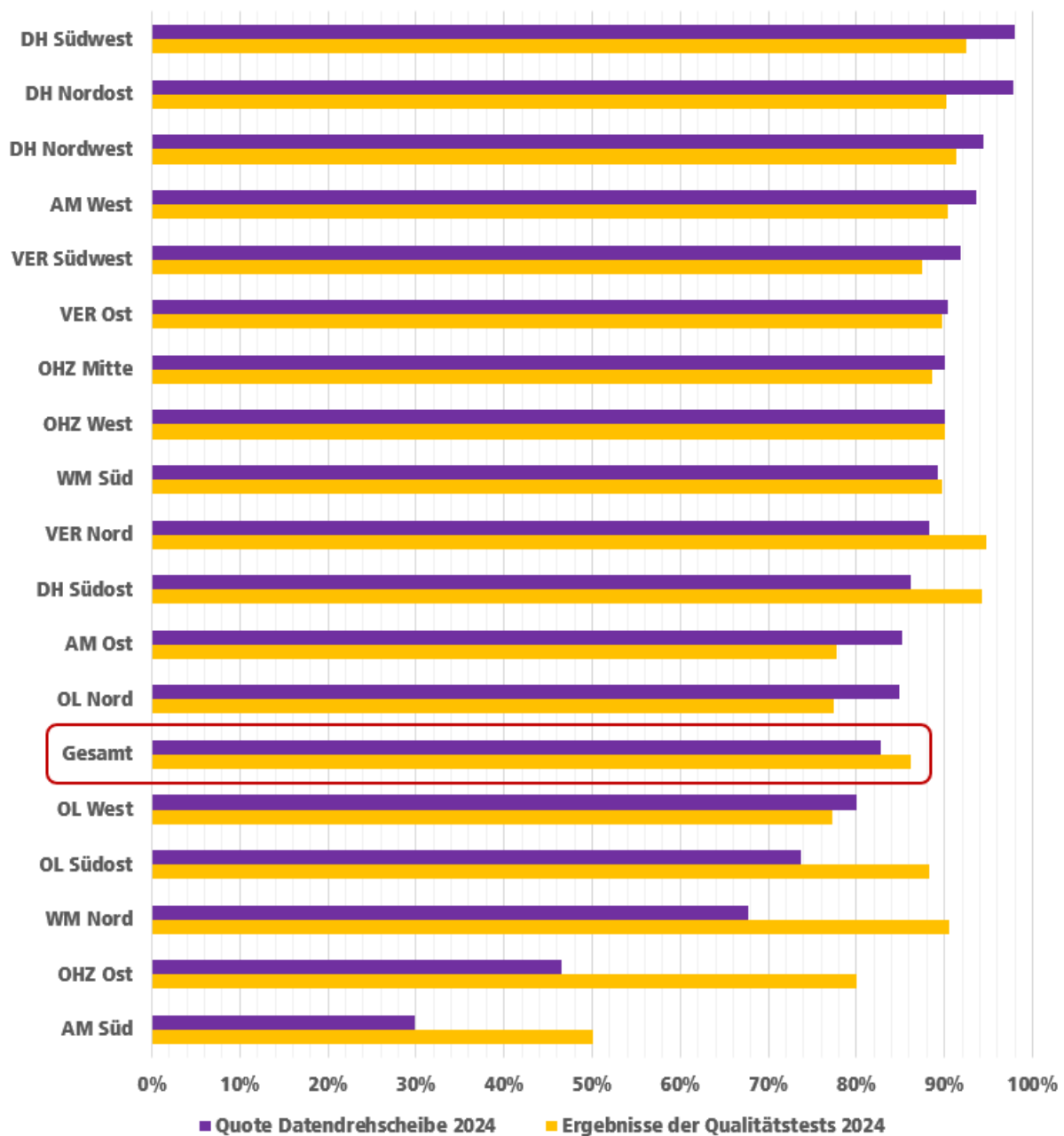


Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Regionalbusverkehr

2.3.2 Fahrzeugausstattung

Zur Fahrzeugausstattung gehören eine Vielzahl von Komponenten wie Türen, Sitze und Fenster, Haltestangen, Mehrzweckbereiche, Fahrzeugböden und -decken. Die Liste ist jeweils im Detail differenzierbar. Für die wichtigsten Elemente definiert das Fahrzeugkonzept⁴ Anforderungen, die dann Eingang in die Verkehrsverträge finden. Wie ein Fahrzeug ausgestattet ist, wird bei der Beschaffung entschieden und ist dann in der Folgezeit kaum zu verändern. Dem ZVBN als Aufgabenträger liegen Fahrzeuglisten vor, die mit den wesentlichen Ausstattungsmerkmalen befüllt sind. Im Rahmen der Qualitätstests und für die Erstellung der Qualitätsberichte wurde und wird jedoch nur die Frage nach Niederflurfahrzeugen behandelt. Hierzu kann festgehalten werden, dass im Jahr 2024, wie auch schon im Jahr zuvor, im Rahmen der Qualitätstests fast ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden. Nur 1% der Testfahrten fanden mit einem Hochbodenfahrzeug statt.

2.3.3 Informationsqualität im 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? Diese und weitere Fragen zur Informationsqualität können schnell mit der korrekten Ausstattung der Fahrzeuge beantwortet werden. Zur Fahrgastinformation außen am Fahrzeug zählen die Sichtbarkeit von Liniennummer und -ziel sowie Piktogramme, die auf Einstiegsmöglichkeiten hinweisen. Innerhalb der Fahrzeuge wurden die Kriterien Anzeigen und Ansagen der nächsten Haltestellen sowie die Information „Wagen hält“ erhoben.

2.3.3.1 Liniennummer und Linienziel

An der Außenseite des Fahrzeugs sind Linien- und Zielanzeiger die wichtigsten Merkmale. Diese befinden sich an der Fahrzeugfront und -seite, die Liniennummer zusätzlich auch am Fahrzeugheck. Diese Elemente sind gesetzlich verankert und im Fahrzeugkonzept geregelt. In den Qualitätstests wird die Beschilderung auf Vorhandensein und Korrektheit überprüft. Die Zielerreichung wird als Mittelwert der fünf Elemente angegeben.

Erfahrungsgemäß kommt es im **Stadtverkehr** in dieser Kategorie nur selten zu Mängeln. Nicht vorhandene oder fehlerhafte Linien- und oder Zielbeschilderungen sind in den vergangenen Jahren nur in absoluten Einzelfällen beobachtet worden, so auch im Jahr 2024, in dem in **99,7%** der Fälle alle Informationen vorhanden und korrekt waren. Lediglich zwei Fälle konnten im Stadtbusverkehr Bremen beobachtet werden.

Die Ergebnisse im **Regionalbusverkehr** haben sich im Vergleich zum Vorjahr zwar um 0,1 Prozentpunkt auf **98,2%** verschlechtert, liegen aber weiter auf einem sehr hohen Niveau. Es waren nur in wenigen Ausnahmefällen keine oder falsche Informationen zur Linie und zum Linienziel vorzufinden gewesen. Der niedrigste Wert lag bei 92,6%, dieses Jahr im Linienbündel Osterholz Ost (2023 lag der schlechteste Wert bei 93,3% in Osterholz West).

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 (rechte Fahrzeugseite/Beifahrerseite) anzubringen. Geregelt werden diese Vorgaben in der

⁴ Das Fahrzeugkonzept von VBN und ZVBN definiert die Qualitätsanforderungen an die im straßengebundenen ÖPNV eingesetzten Fahrzeuge. Das Konzept ist u.a. unter <https://www.vbn.de/vbn/presse-news/publikationen> zu finden.

Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie in der UNECE R107⁵. In den Qualitätstests wurde geprüft, ob die Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme an den entsprechenden Türen der Fahrzeuge bzw. der Fahrzeugfront aufgeklebt waren. An Straßenbahnen wird nur die Fahrzeugseite geprüft und bewertet.

An die Fahrzeuge geklebte Informationen können entweder im Laufe der Zeit abgewaschen werden oder durch starke Verschmutzungen nicht vollständig sichtbar sein. In den allermeisten Fällen konnten auf den Fahrzeugen der **Stadtverkehre** alle Piktogramme gefunden werden (siehe Abbildung 8). Vergleichsweise „schlechter“ bewertet wurde der Stadtverkehr in Bremerhaven, insbesondere das Kinderwagenpiktogramm an der Seite. Jedoch hat sich dieser Wert bezogen auf das Vorjahr um über fünf Prozentpunkte verbessert. Bezogen auf den Durchschnittswert aus allen Tests in den Stadtverkehren konnte eine Verbesserung um 2,2 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr festgestellt werden.

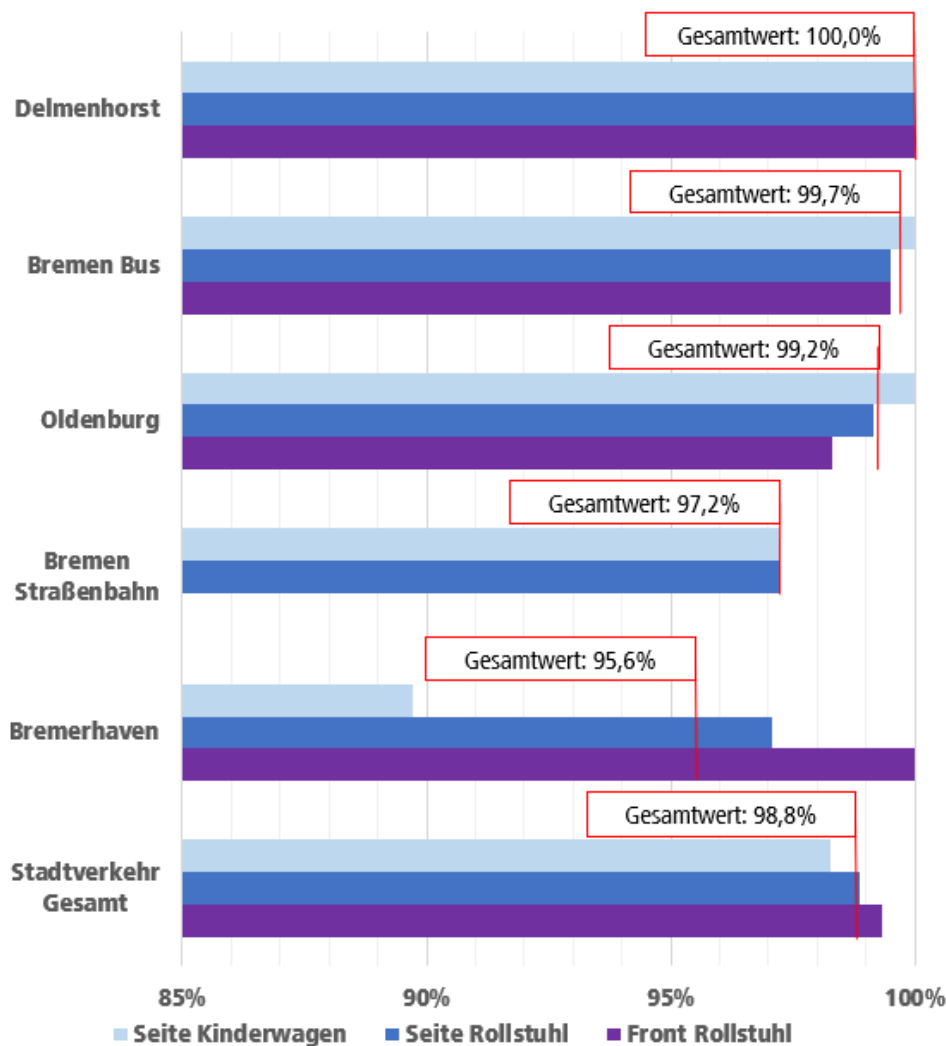


Abbildung 8: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr

Bei den Tests im **Regionalbusverkehr** waren 96,9% der Fahrzeuge korrekt gekennzeichnet. Damit hat sich der Wert deutlich um 3,3 Prozentpunkte im Vergleich zum Jahr 2023 verbessert. Die Qualitätsunterschiede zwischen den Linienbündeln (siehe Abbildung 9) haben sich im Jahr 2024 insgesamt verringert.

⁵ UNECE (Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen): R107, Anlage 8 „Unterbringung und Barrierefreiheit für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“, 2018

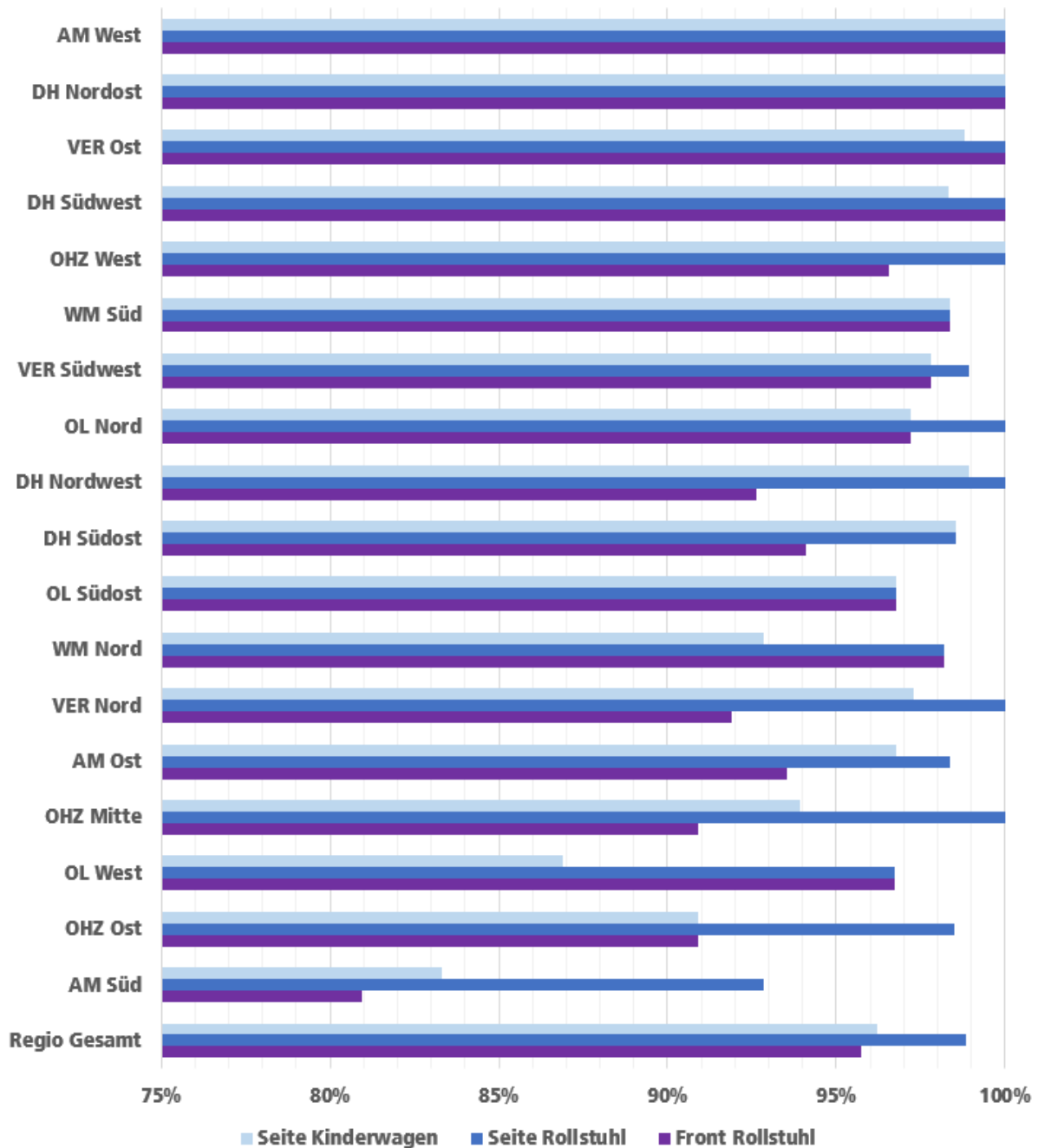


Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Regionalverkehr

Unterdurchschnittlich ist die Qualität der Kennzeichnung im Linienbündel Ammerland Süd, wobei das Bündel im Vergleich zum Vorjahr eine große Verbesserung aufweisen kann (siehe Abbildung 10). Auch in den Bündeln Wesermarsch Nord und Osterholz West, die im vergangenen Bericht auffallend schlecht abgeschnitten haben, konnten 2024 deutlich bessere Werte erzielt werden.

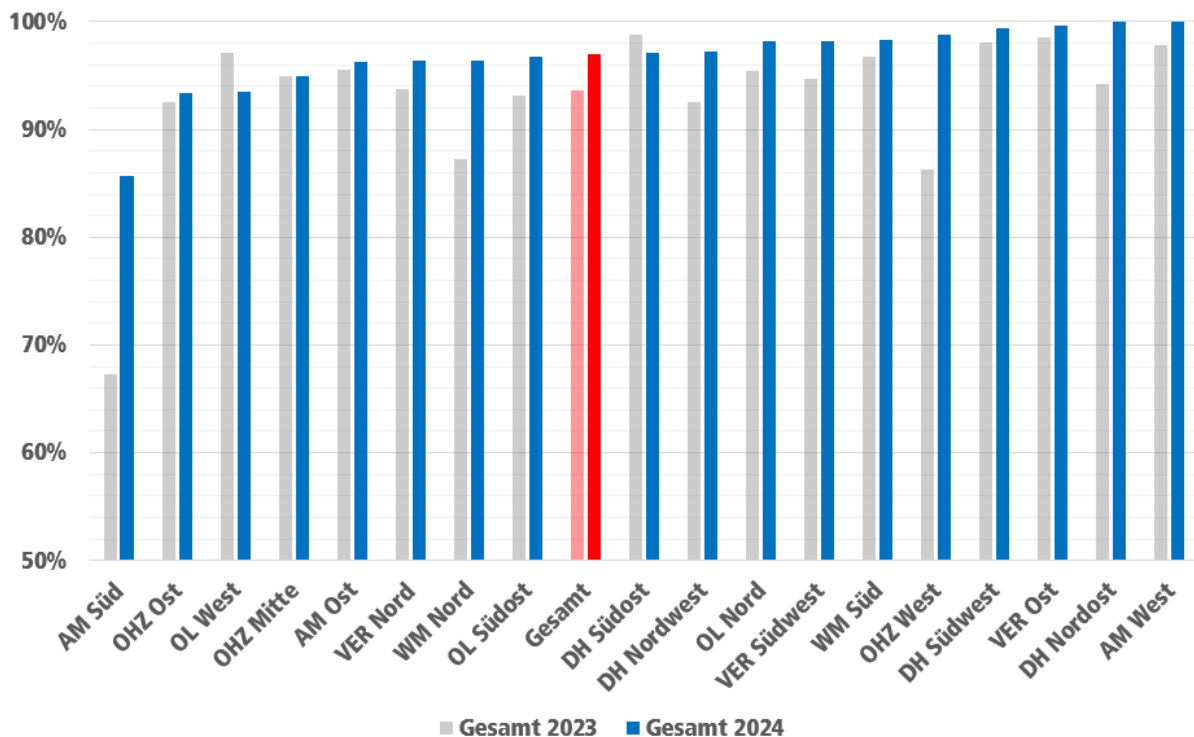


Abbildung 10: Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Jahresvergleich

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 Haltewunschasten und die „Wagen hält“-Anzeige wichtige Elemente. Die rechtzeitige Ansage und Anzeige der folgenden Haltestellen sind von Bedeutung für eine bessere Orientierung und um die Ausstiegshaltestelle nicht zu verpassen. Dies gilt nicht nur für hör- und/oder sehbehinderte, fremdsprachige oder ortsfremde Fahrgäste. Auch für den wachsenden Anteil der Fahrgäste mit Kopfhörern sind insbesondere die Anzeigen zunehmend von Bedeutung.

In den **Stadtverkehren** waren wie auch schon 2023 über **99%** der Testfahrten mängelfrei. Einzelne Ausnahmen stellen kein strukturelles Problem dar. Auf eine grafische Darstellung wird verzichtet. Einzig im Bereich Busverkehr in Bremen liegt der Gesamtwert bei 98,3%, in allen anderen Stadtverkehren wurden Werte über 99% erzielt.

Im **Regionalbusverkehr** war die Fehlerquote von Ansage und Anzeige, wie auch schon in den letzten Jahren, im Vergleich zu anderen Kategorien höher. Die Werte im Jahr 2024 haben sich im Vergleich zu den Vorjahren insgesamt leicht verschlechtert. Der Gesamtwert für 2024 liegt bei 93,6% (2023 lag der Wert bei 94,4%). Die Werte aller Linienbündel sind in Abbildung 11 dargestellt. Im Linienbündel Wesermarsch Nord konnte eine Verbesserung gegenüber 2023 von über fünf Prozentpunkten erreicht werden. Am tiefsten gefallen sind die Werte in den Bündeln Ammerland Ost (9,3 Prozentpunkte) und Oldenburg West (6,6 Prozentpunkte).

Im Linienbündel Ammerland Ost wurden die Mängel zum Großteil nach dem Betreiberwechsel festgestellt. Die schlechten Werte sind auf Schwierigkeiten im Zuge des Wechsels zurückzuführen, die nicht vom Verkehrsunternehmen zu verantworten sind. Aufgrund von Lieferengpässen bei Fahrzeugen mussten zunächst noch Fahrzeuge eingesetzt werden, die in Teilen nicht den Anforderungen des VBN-Qualitätskonzeptes entsprechen und insbesondere bei der Inneninformation nicht alle Anforderungen erfüllen konnten.

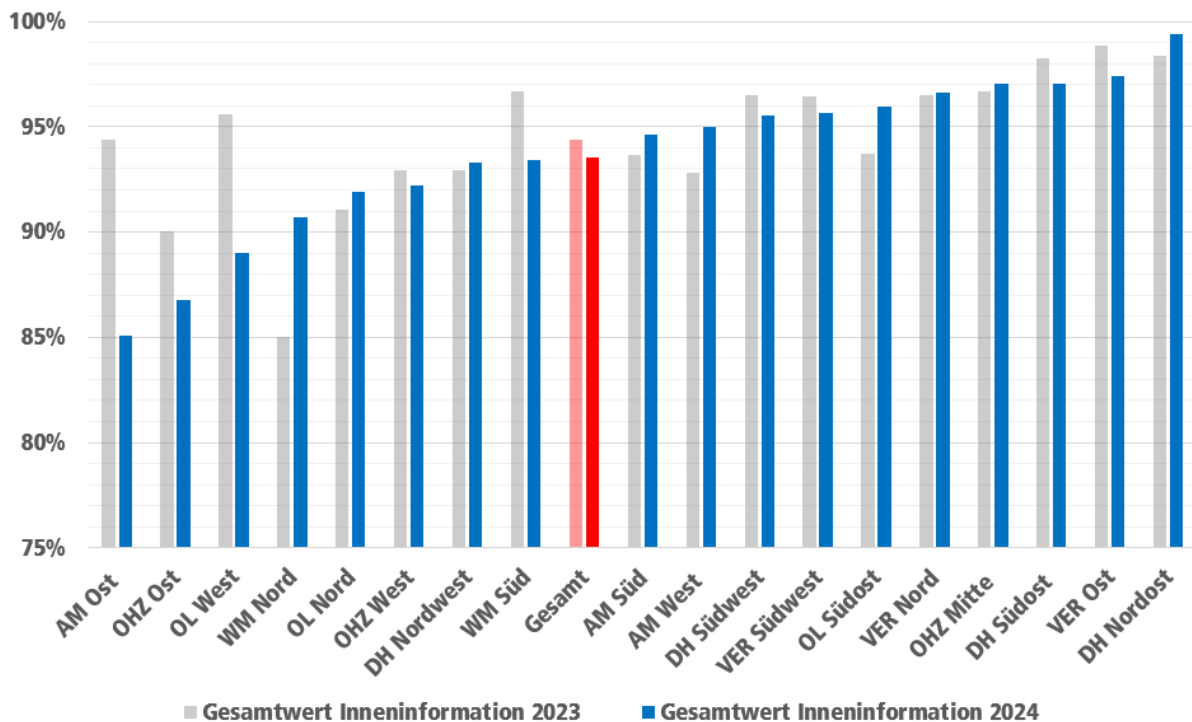


Abbildung 11: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr

2.3.4 Sauberkeit- und Schadenfreiheit

Sauberkeit und Schadenfreiheit 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 Gelegenheitsnutzenden gibt es meist eine Alternative zum ÖPNV. Insbesondere in diesen Fällen ist das Wohlfühlen ein Faktor der Entscheidungsfindung.

Während der Testfahrten wird die Sauberkeit und Schadenfreiheit der Karosserie (Fahrzeug außen), die Sauberkeit von Sitzen, Fenstern und weiteren Flächen im Fahrzeuginneren sowie die Schadenfreiheit der Sitze und Verkleidungen innerhalb der Fahrzeuge beurteilt. Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse ergeben sich aus dem Mittelwert dieser Kriterien.

Zusätzlich wird erhoben, ob die Innenbeleuchtung sowohl im Sitz- als auch im Türenbereich funktionieren. In diesen Bereichen ist die Stichprobe im Vergleich zu den zuvor genannten Kriterien wesentlich kleiner, da der Großteil der Tests im Hellen durchgeführt wird und somit die Beleuchtung nicht erhoben werden kann. Aus diesem Grund fließen diese Faktoren nicht mit in die nachfolgenden Gesamtwerte für Sauberkeit und Schadenfreiheit. Für die Beleuchtung im Stadtverkehr liegt der ermittelte Wert jedoch mit einer Stichprobengröße von 190 Tests bei 100%. Im Regionalbusverkehr liegt der Anteil der funktionstüchtigen Beleuchtung über 99% (bei einer Stichprobe von 242 Tests).

Im **Stadtverkehr** war bereits im letzten Qualitätsbericht für das Jahr 2023 eine Verbesserung der Schadenfreiheit und Sauberkeit zu beobachten. Im Jahr 2024 konnten in fast allen Stadtverkehren abermals bessere Werte erreicht werden. Der Durchschnittswert für 2024 liegt bei **99,8%** und konnte um 0,3 Prozentpunkte angehoben werden. Ohnehin sehr hohe Werte konnten noch weiter verbessert werden. Die Werte für den Stadtverkehr Delmenhorst sanken um 0,2 Prozentpunkte. Auf eine graphische Darstellung wird an dieser Stelle verzichtet, alle Werte liegen über 99%.

Im **Regionalbusverkehr** wurde ein Durchschnittswert von über **98,9%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr fiel der Gesamtwert damit minimal um 0,3 Prozentpunkte. Auf Ebene der Linienbündel konnte im Linienbündel Osterholz West eine Steigerung von über drei Prozentpunkten verzeichnet werden. Damit erreichte dieses Linienbündel neben vier weiteren einen mangelfreien Wert (100%). Die höchsten Wertverluste verzeichneten die Bündel Oldenburg Nord (-2,7 Prozentpunkte) und Osterholz Ost (-2,8 Prozentpunkte). Die Spannweite des Gesamtwertes reicht von 96,9% bis 100% (siehe Abbildung 12).

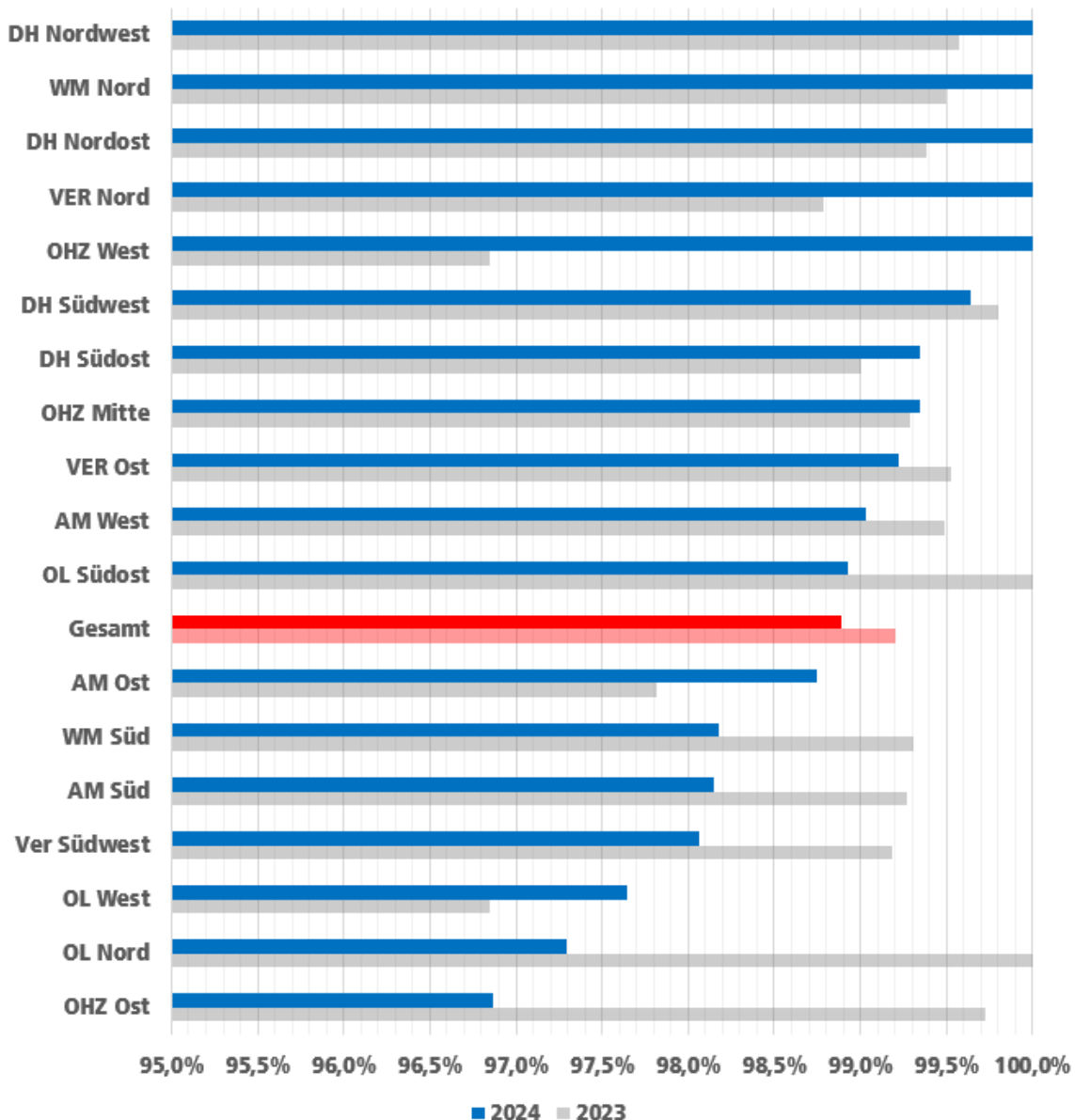


Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit der Fahrzeuge im Regionalbusverkehr

2.3.5 Verbundauftritt

Im Fahrzeugkonzept werden Vorgaben zur Gestaltung der im VBN-Gebiet verkehrenden Busse und Straßenbahnen gemacht. Damit wird ein verbundweit einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet. Die Fahrzeuggestaltung signalisiert den Fahrgästen die Zugehörigkeit zum VBN und die Nutzbarkeit des VBN-Tarifs. Der Verbundauftritt besteht aus einem Farbkopf in den Farben rot, blau, gelb oder grün und dem VBN-Logo an der Front und am Heck. Ausnahmen beim Farbkopf sind möglich, wenn das Fahrzeug z. B. mit einer Ganzwagenwerbung ausgestattet ist.

Der Verbundauftritt wird im Rahmen der Tests überprüft und nachfolgend als Mittelwert aus den drei Kriterien Farbkopf, VBN-Logo Front und VBN-Logo Heck als Gesamtwert Verbundauftritt dargestellt. Für die **Stadtverkehre** ergibt sich daraus ein Wert von **98,0%**. In Bremerhaven und Delmenhorst wurden wiederholt keine Mängel festgestellt, die Stadtverkehre in Bremen (Bus & Tram) sowie in Oldenburg waren nahezu mängelfrei. Damit haben sich die Stadtverkehre im VBN-Gebiet insgesamt weiter angeglichen und konnten geringfügig verbesserte Werte aufweisen (siehe Abbildung 13).

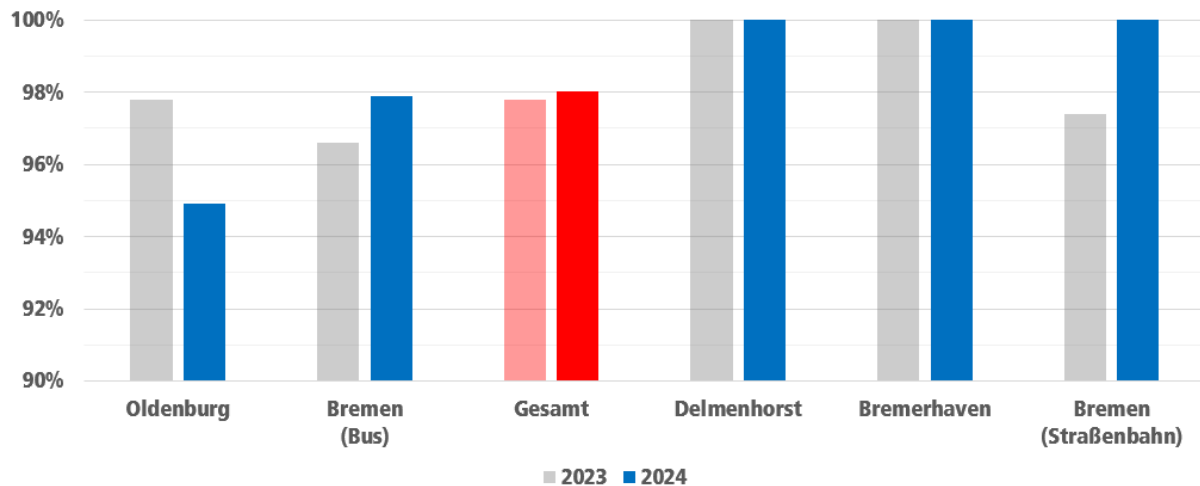


Abbildung 13: Verbundauftritt in den Stadtverkehren (Gesamtwert)

Für den **Regionalbusverkehr** konnte ebenfalls ein hoher Wert festgestellt werden. Farbkopf und VBN-Logos waren bei **95,1%** der Fahrzeuge zu finden. In dieser Kategorie sanken die Werte im Vergleich zum Vorjahr geringfügig. Die größten Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr wurden in den Linienbündeln Wesermarsch Nord (über fünf Prozentpunkte) und Ammerland Süd (ca. 3,7 Prozentpunkte) erzielt. Die Linienbündel Osterholz Ost (84,8%) und Oldenburg West (87,4%) weisen nicht nur die geringsten Werte auf, sondern haben sich im Vergleich zum Vorjahr auch deutlich verschlechtert (jeweils über 8 Prozentpunkte). In allen weiteren Linienbündeln konnten Werte über 90% erzielt werden (siehe Abbildung 14).

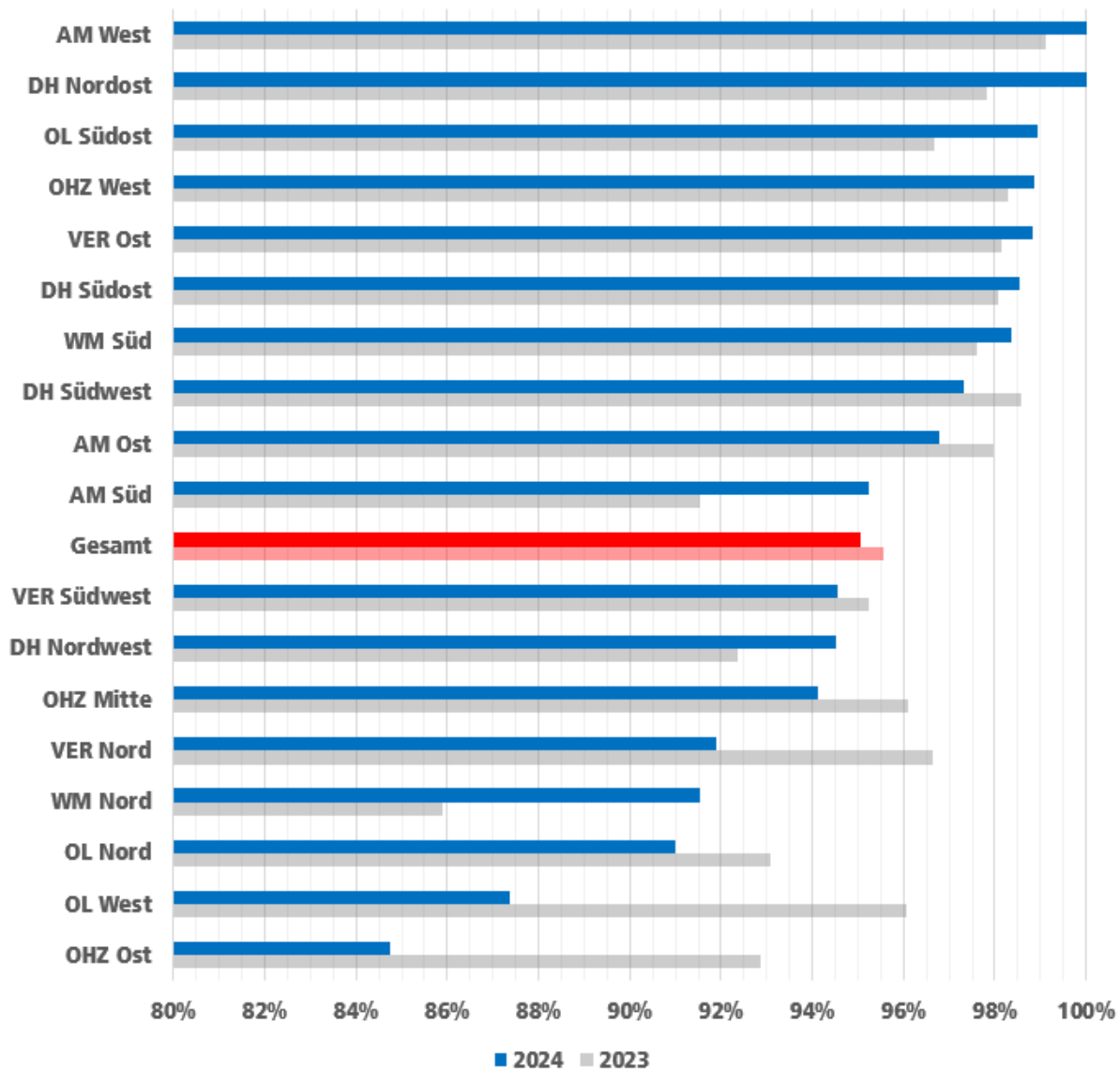


Abbildung 14: Verbundauftritt im Regionalbusverkehr (Gesamtwert)

2.3.6 Gesamtergebnis

Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller dargestellten Kategorie-Ergebnisse. Der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation wird mit der doppelten Gewichtung der Kategorie Rechnung getragen. In den folgenden Darstellungen werden die Gesamtwerte (Abbildung 15) sowie die Entwicklung der Gesamtwerte vom Jahr 2023 bis 2024 (Abbildung 16) für die Fahrzeuge im Stadtverkehr und im Regionalbusverkehr zusammen dargestellt.

Die Gesamtbewertung der Erfüllung der Qualitätsanforderungen im **Stadtverkehr** ist wie in der Vergangenheit hoch. Auch wenn viele der ausgewerteten Kriterien als grundlegend gelten und somit ein Wert von 100% das Ziel sein sollte – dieser Standard muss stetig aufrechterhalten werden und dient als stabile Basis für weitere Qualitätsverbesserungen. Der Durchschnitt liegt bei **99,2%**, das sind 0,2 Prozentpunkte mehr als im vergangenen Jahr. Die Delbus ist mit 99,9% (2023: 99,7%) am besten bewertet. Die BSAG (Straßenbahn liegen bei 99,6%, Busse bei 98,9%), die VWG in Oldenburg (98,9%) sowie der Stadtverkehr in Bremerhaven (99,2%) liegen sehr nah am Durchschnitt. In Bremerhaven konnte damit eine deutliche Steigerung zum Jahr 2023 vorgewiesen werden.

Im **Regionalbusverkehr** wurde 2024 im Mittel ein Wert von **96,4%** erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Gesamtwert leicht um 0,1 Prozentpunkt verbessert. In acht Linienbündeln wurden Verbesserungen erreicht, zehn Linienbündel weisen Verschlechterungen zum Vorjahr auf. Der Abstand zwischen dem Topwert und dem schlechtesten in der Rangliste beträgt 9,3 Prozentpunkte (0,5 Prozentpunkte größere Spanne als im letzten Jahr). Fünf Linienbündel (Osterholz Ost, Ammerland Ost, Oldenburg Nord & West sowie Wesermarsch Nord) unterschreiten einen Gesamtwert von 95%.

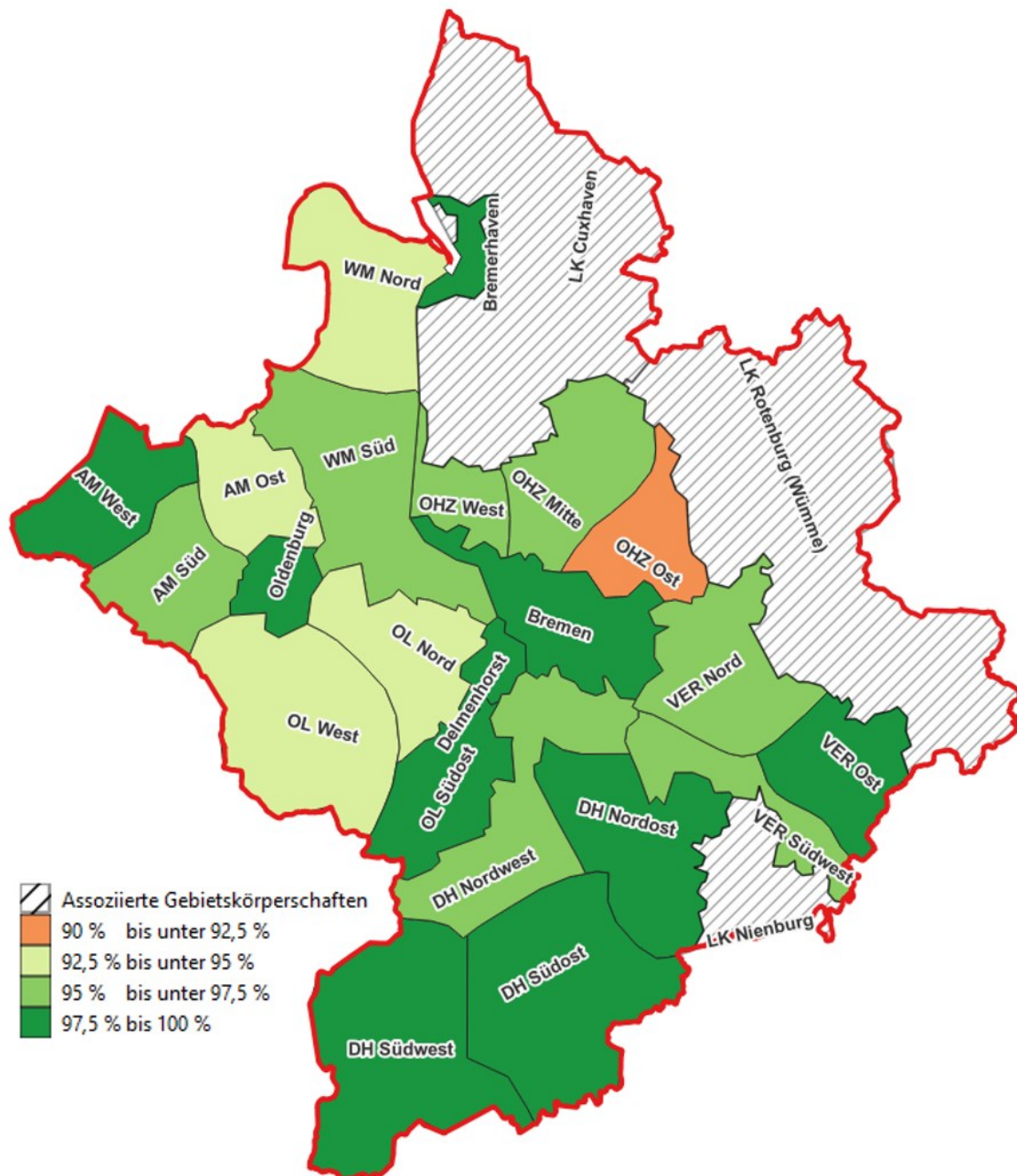


Abbildung 15: Gesamtwert 2024 (Qualitätstests in den Fahrzeugen)

Während Wesermarsch Nord (94,6%) im vergangenen Bericht noch bei einem Gesamtwert von 90,3% lag und somit eine deutliche Verbesserung zu erkennen ist, haben die vier weiteren genannten Linienbündel teils deutliche Verschlechterungen vorzuweisen. In den Linienbündeln Osterholz Ost (- 2,8 Prozentpunkte), Ammerland Ost (sogar -2,7 Prozentpunkte) sowie Oldenburg West (-4,0 Prozentpunkte) sind in der Gesamtwertung die größten Verschlechterungen zu beobachten.

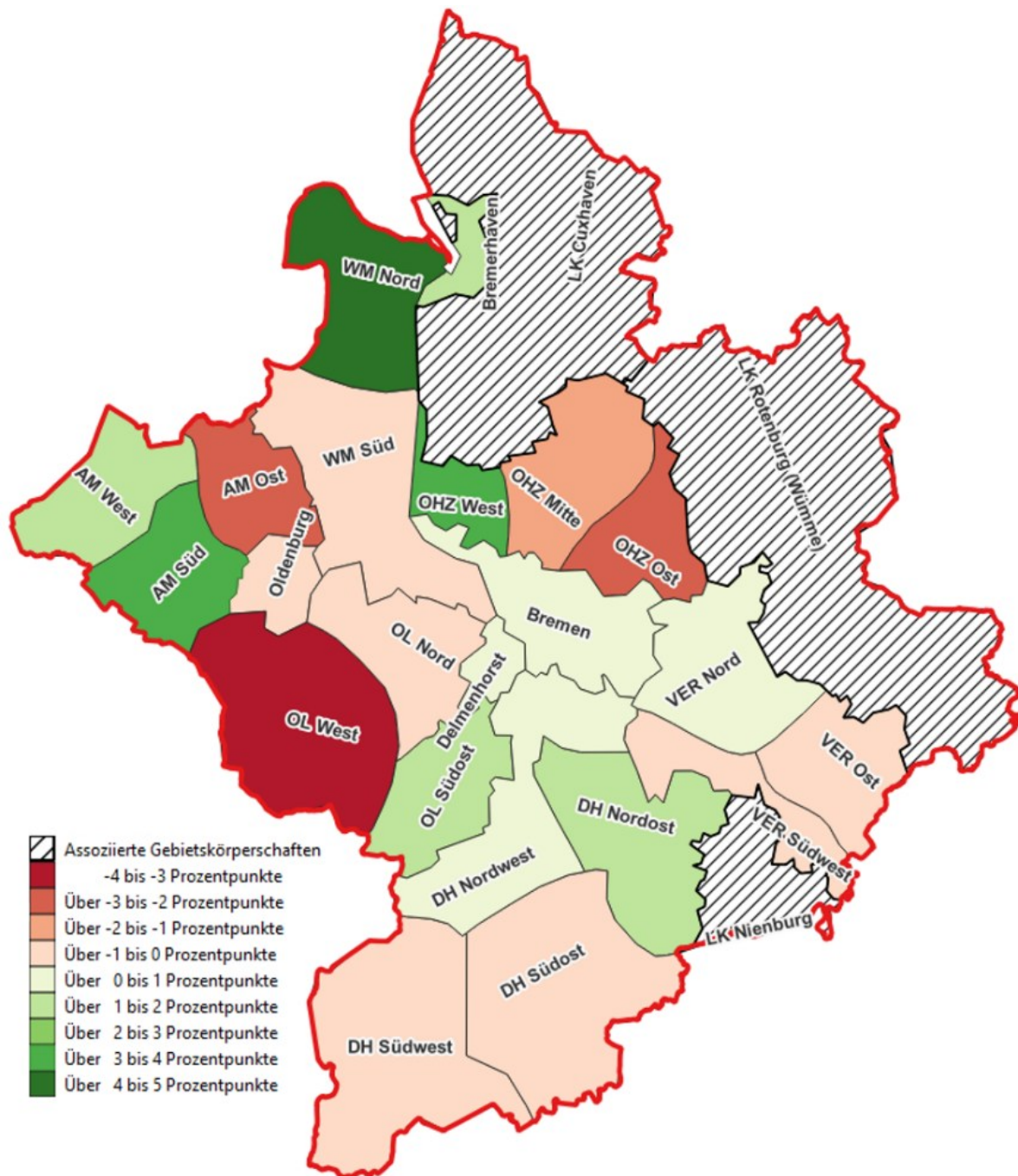


Abbildung 16: Entwicklung des Gesamtwertes (Veränderungen zum Vorjahr in Prozentpunkten)

Bei der Einordnung des Ergebnisses im Linienbündel Ammerland Ost ist es durch den Betreiberwechsel zu Schwierigkeiten gekommen, die nicht vom Verkehrsunternehmen zu verantworten sind und Einfluss auf die Ergebnisse der Qualitätstests haben. Besonders lange Lieferzeiten bei Fahrzeugen haben dazu geführt, dass teilweise Fahrzeuge eingesetzt und getestet wurden, die nicht alle Vorgaben des VBN-Qualitätskonzepts erfüllen. Nicht vom Verkehrsunternehmen zu verantworten waren ab dem 01. August Mängel bei den Informationen am Fahrzeug (innen und außen) sowie bei der Verfügbarkeit von Echtzeitdaten.

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

Äquivalent zum Kapitel 2 wird in diesem Kapitel die Qualität an Haltestellen des VBN im Jahr 2024 anhand der durchgeführten Qualitätstests analysiert. Anders als bei den Fahrzeugtests wurden an dieser Stelle nicht die Linienbündel als Auswertungskategorien gewählt, sondern die zugehörige Gebietskörperschaft im Maßstab der Landreise bzw. kreisfreien Städte.

3.1.1 Testumfang

Im Jahr 2024 wurden insgesamt mehr als 2.250 Haltestellentests durchgeführt, davon 764 in den vier kreisfreien Städten und 1.504 in den Landkreisen des ZVBN. Ziel ist es alle drei Jahre jede Haltestelle im VBN-Gebiet einmal zu erheben. Zuletzt wurde von 2020-2022 diese Vollerhebung abgeschlossen. Im Folgenden werden allein die Qualitätstests aus dem Jahr 2024 ausgewertet. Im nachfolgenden Bericht kann wieder der Blick auf die Gesamtauswertung aller Haltestellen gegeben werden. Die Verteilung der Tests 2024 auf die Landkreise erfolgte nicht gleichmäßig.

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 ÖPNV-Nutzende ihre Fahrplaninformationen in einem hohen Maße über digitale Kanäle, insbesondere den FahrPlaner (inkl. App), beschaffen, bleibt die Bedeutung gedruckter Fahrplaninformationen hoch. Bei den Haltestellentests wird das Alter der Fahrpläne überprüft, was einen Hinweis auf die Korrektheit der Fahrpläne geben kann.

Haltestellen mit Vitrinen bieten zudem Raum für weitere Informationen beispielsweise zum Tarif. Vitrinen an Haltestellen im Regionalbusverkehr sind mit einem aktuellen VBN-Plakat auszustatten. Alle getesteten Kriterien sind in der Übersicht der Anlagen aufgelistet. Eine Überprüfung der Inhalte von Fahrplänen ist im Rahmen der Tests nicht möglich.

3.1.3 Testergebnisse

Die im Kriterienset beschriebenen Kategorien werden einzeln nach Unterkategorie ausgewertet. Diese bilden zusammen das Ergebnis der Kategorie. Ergänzt wird die Auswertung auch hier durch aggregierte Gesamtwerte je Kategorie, welche mithilfe der in den Anlagen angegebenen Gewichtung ermittelt werden.

3.1.3.1 Haltestellenschild

Der Mittelwert aller Kriterien zum Haltestellenschild in den kreisfreien Städten liegt für das Jahr 2024 bei **96,2%** (siehe Abbildung 17). In Bremerhaven konnte wiederholt ein besonders guter Wert erzielt werden (99,0%), während die Werte der anderen Städte nah am Durchschnitt liegen. In Oldenburg wurden auffällig häufig verschmutzte Haltestellenschilder vorgefunden. In Delmenhorst wurden vermehrt beschädigte Haltestellenschilder aufgefunden.

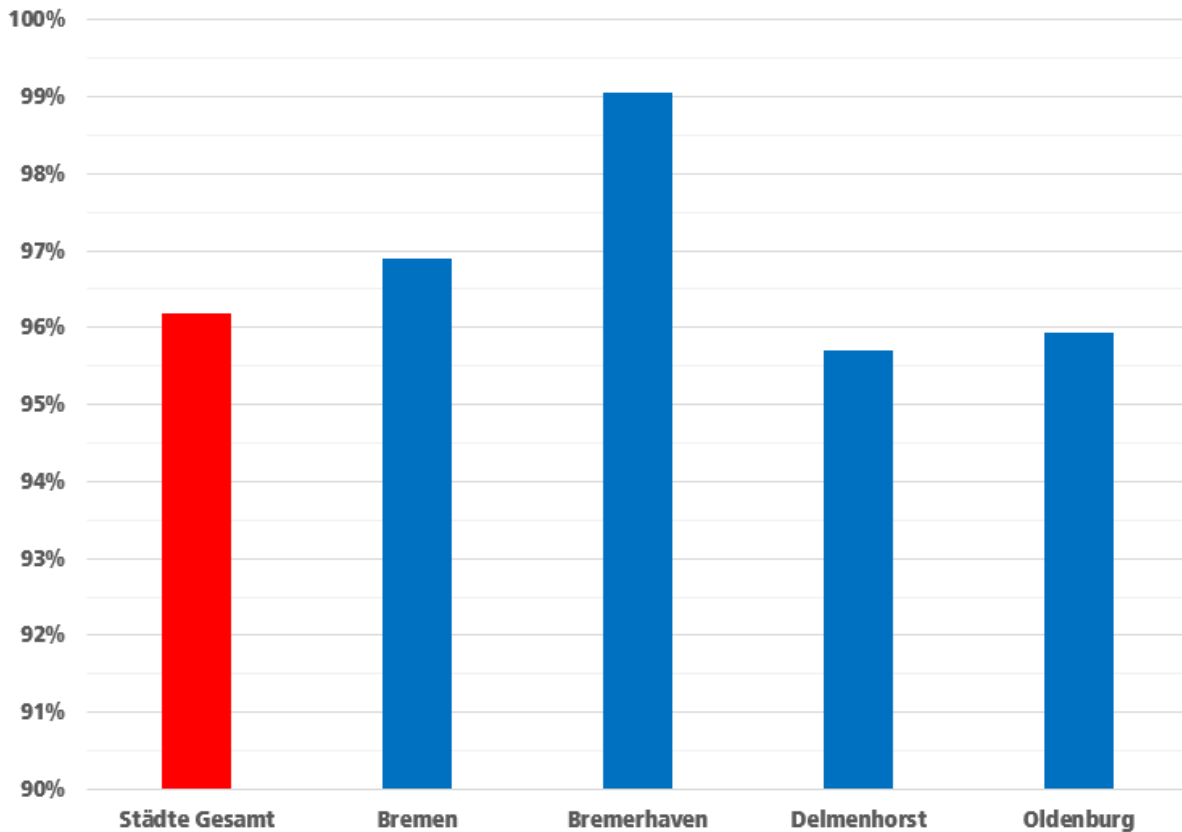


Abbildung 17: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten

Von den 1.504 überprüften Haltestellen der Landkreise im ZVBN-Gebiet fehlten insgesamt 31 Haltestellenschilder oder das Haltestellenschild wurde nicht an den Haltestellenpositionen gefunden. Der Haltestellenname war nur in Ausnahmefällen nicht korrekt oder nicht vorhanden (siehe Abbildung 18). Anteilig die meisten sauberen und damit auch lesbaren Haltestellenschilder wurden im Landkreis Diepholz gefunden (siehe Abbildung 19). Im Landkreis Wesermarsch musste eine auffällig geringe Sauberkeit der Schilder festgestellt werden.

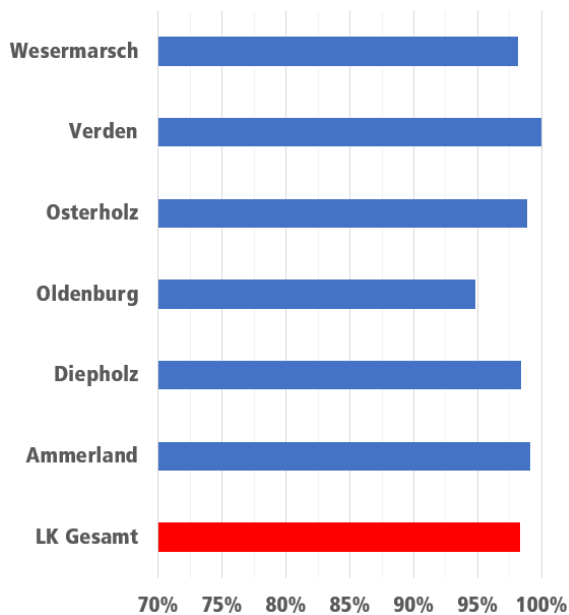
Haltestellenname vorhanden und korrekt?

Abbildung 18: Integrität des Haltestellennamens

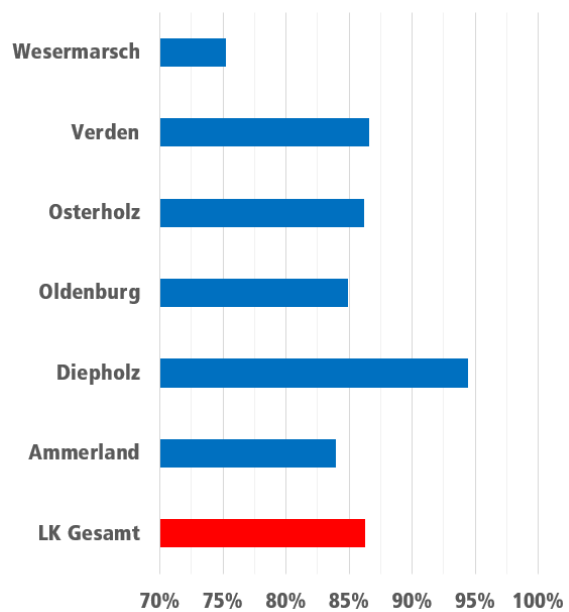
Haltestellenschild sauber?

Abbildung 19: Sauberkeit der Haltestellenschilder

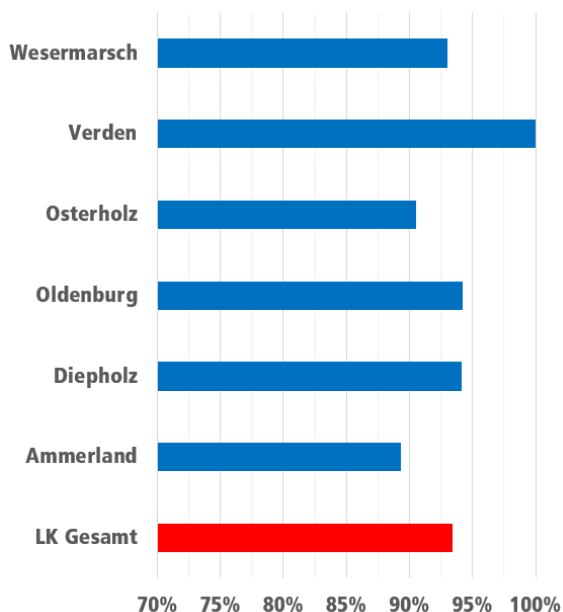
Tarifzone vorhanden und korrekt?

Abbildung 20: Tarifzonennummern auf den Haltestellenschildern

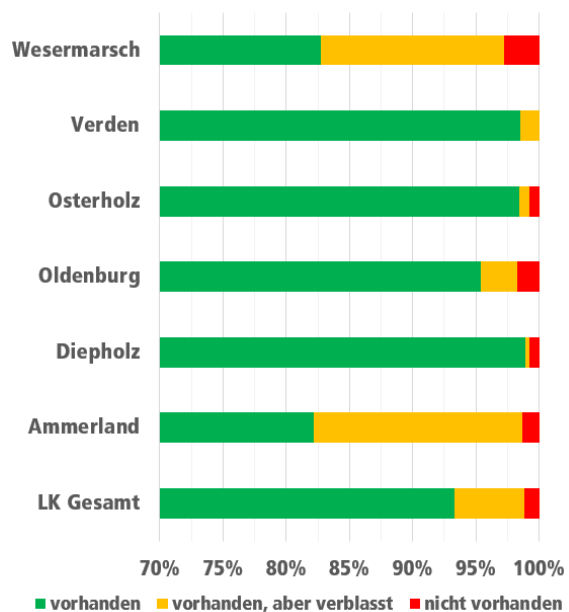
VBN-Logo vorhanden und erkennbar?

Abbildung 21: VBN-Logo auf den Haltestellenschildern

Beim Blick auf das Vorhandensein und die Korrektheit der Tarifzone sind insgesamt recht hohe Werte zu beobachten (siehe Abbildung 20). Abgesehen von den Haltestellenschildern im Landkreis Ammerland sind in den anderen Landkreisen jeweils über 90% der Haltestellenschilder mit korrekten Tarifzonennummern ausgestattet. Das VBN-Logo ist auf fast allen Haltestellenschildern aufgeklebt. Die Lesbarkeit ist jedoch nicht

immer gegeben. Hier stechen insbesondere die Landkreise Ammerland und Wesermarsch heraus: Jeweils über 15% der Logos sind verblasst (siehe Abbildung 21).

Die Erfüllungsgrade der verschiedenen Testkriterien schwanken für die jeweilige Haltestelle. Für die einzelnen Landkreise gleichen sich bessere und schlechtere Kategoriewerte in unterschiedlichem Maße aus. Auch wenn sich die Landkreise je nach Kategorie in einer unterschiedlichen Rangfolge auftun, muss dennoch eine insgesamt schlechtere Qualität der Haltestellenschilder im Landkreis Wesermarsch festgehalten werden. Insgesamt konnten in den Landkreisen 94,0% der Kriterien an die Haltestellenschilder erfüllt werden (siehe Abbildung 22). Der Gesamtwert setzt sich zusammen aus den Einzelwerten „Schild vorhanden“, „Haltestellenname vorhanden/korrekt“, „Schadenfreiheit“, „Sauberkeit“, „Tarifzone vorhanden/korrekt“, „VBN-Logo vorhanden/korrekt“, „H-Zeichen vorhanden“.

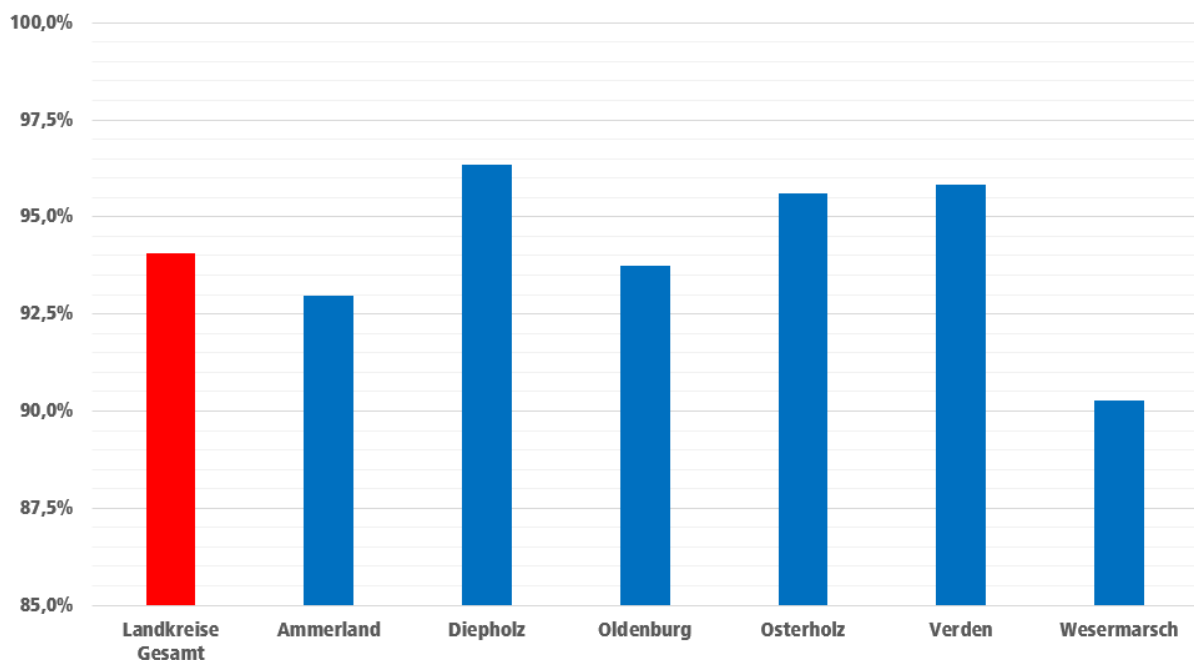


Abbildung 22: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN

3.1.3.2 Fahrplanaushang

Die Tests beinhalten eine Überprüfung des Gültigkeitsdatums der ausgehängten Fahrpläne. Darüber hinaus wird die Lesbarkeit der Aushänge überprüft.

Die Qualität der Fahrplanaushänge in den **Stadtverkehren** ist sehr hoch. In nur einem Fall wurde ein unleserlicher Fahrplanaushang vorgefunden. Nicht lesbar bedeutet, dass das Gültigkeitsdatum verdeckt/nicht zu erkennen war. Die Aktualität der Fahrpläne ist allerdings sehr unterschiedlich. In Bremerhaven wurden ausschließlich aktuelle Fahrpläne vorgefunden (100%). Insgesamt wurden bei den Tests aber vermehrt ältere Fahrpläne aufgefunden (siehe Abbildung 23). Älter heißt, dass auf dem Fahrplan die Gültigkeit bereits im vorletzten Jahr vor dem Test begann.

In Delmenhorst haben nur etwas mehr als 20% (kumuliert) aller vorgefundenen Fahrpläne eine Gültigkeit von 2024 oder 2023 – alle anderen waren älter. In Oldenburg ist der Anteil an Fahrplänen aus 2023 oder 2024 ebenfalls relativ gering (kumuliert etwa 45%). Ältere Fahrpläne bedeuten jedoch nicht zwangsläufig, dass diese nicht mehr aktuell sind. Wenn es beispielsweise keine Fahrplanänderungen auf den betreffenden Linien einer Haltestelle gegeben hat, bliebe der ausgehängte Fahrplan aktuell. Ein höheres Alter der Fahrgastinformationen erhöht jedoch die Unsicherheit der Fahrgäste im Umgang mit dem System ÖPNV.

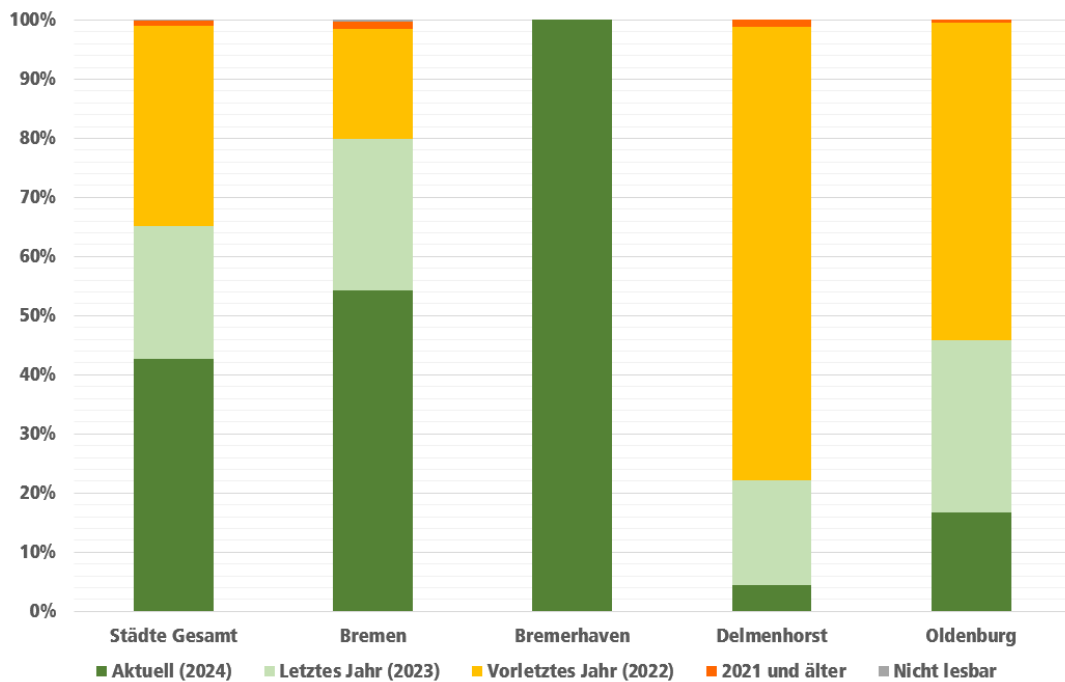


Abbildung 23: Alter der Fahrpläne in den Stadtverkehren

Im **Regionalbusverkehr** sind die Fahrpläne insgesamt in 4% der Fälle nicht lesbar, besonders häufig war das in den Landkreisen Wesermarsch (7%) und Ammerland (17%) der Fall (siehe Abbildung 24). Bei insgesamt 27% aller Haltestellen im gesamten Regionalbusbereich wurden ältere Fahrpläne aufgefunden. Differenziert nach Landkreisen ist die Quote älterer Fahrpläne mit 46% im Landkreis Verden am höchsten. Ebenfalls überdurchschnittlich hoch ist der Anteil in den Landkreisen Oldenburg und Wesermarsch. Im Landkreis Ammerland liegt der Anteil älterer Fahrpläne knapp unter dem Durchschnitt. In den Landkreisen Osterholz (18%) und Diepholz (20%) ist der Anteil älterer Fahrpläne am geringsten.

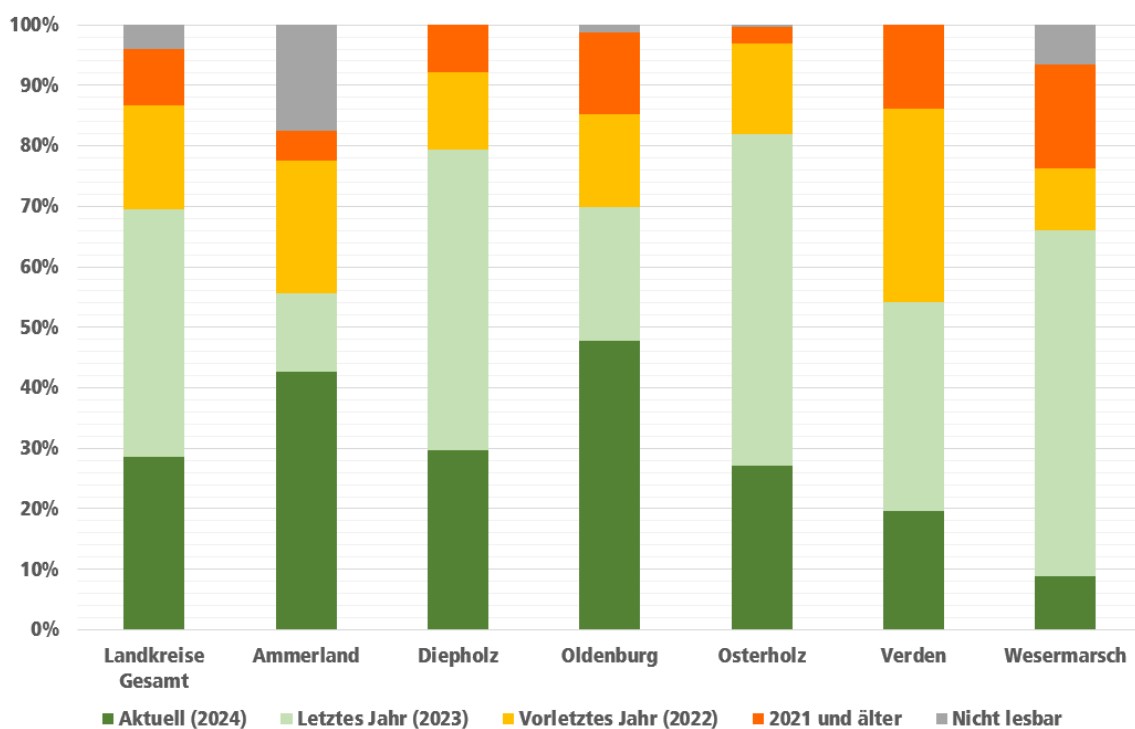


Abbildung 24: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr

3.1.3.3 Sauberkeit und Schadenfreiheit

Neben der Überprüfung der elementaren Fahrgastinformationen erfolgt im Rahmen der Qualitätstests zudem eine Überprüfung der Sauberkeit und Schadenfreiheit der Warteflächen und Fahrgastunterstände. Dazu gehört eine Kontrolle der Vitrienen in den Fahrgastunterständen und der Mülleimer.

Weder die Sauberkeit noch die Schadenfreiheit stellt in den **kreisfreien Städten** ein strukturelles Problem dar. Die Sauberkeit wird als Gesamtwert für die Wartefläche, den Fahrgastunterstand, die Vitrine, Sitzgelegenheiten und die Aufnahmefähigkeit von Mülleimern zusammengefasst. Es gibt nur wenige Fälle verdreckter oder beschädigter Warteflächen und Fahrgastunterstände sowie überfüllter Mülleimer. Im Jahr 2024 wurden durchschnittlich in über 97% der Tests keine Mängel festgestellt (siehe Abbildung 25). Nennenswerte Ausnahme ist die Sauberkeit der Unterstände in Delmenhorst (jeder sechste Unterstand war verschmutzt) und die Sauberkeit der Vitrienen und Sitzgelegenheiten in Delmenhorst (je ca. 8% verschmutzt).

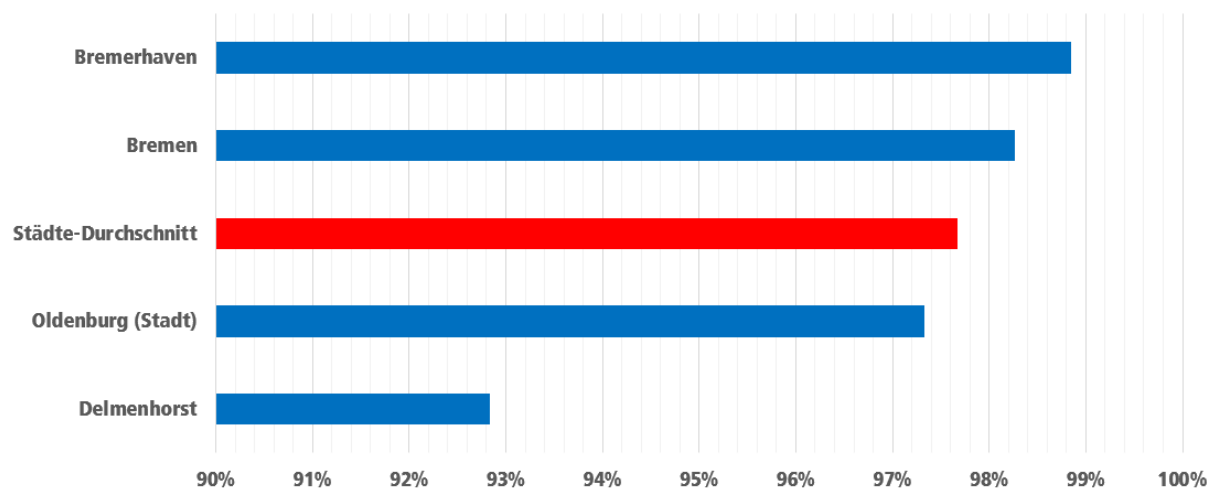


Abbildung 25: Sauberkeit an Haltestellen in den kreisfreien Städten (Gesamtwert)

Bei den Tests zur Schadenfreiheit (Unterstände, Vitrienen und Sitzgelegenheiten) konnten in allen Städten sehr gute Werte erzielt werden. Durchschnittlich waren in 99,6% der Tests keine Schäden zu erkennen. Der niedrigste Wert liegt bei 99,3% (Stadt Oldenburg).

In den **Landkreisen** konnten ebenfalls überwiegend saubere und schadenfreie Haltestellen vorgefunden werden. Da nicht alle Elemente (z.B. Fahrgastunterstand, Vitrine oder Sitzgelegenheiten) an jeder Haltestelle vorhanden sind, erfolgt eine entsprechende Gewichtung. Der Durchschnittswert der Sauberkeit aller Haltestellen in den Landkreisen liegt bei 95,0% (siehe Abbildung 26). Die Spanne der ermittelten Gesamtwerte zwischen dem schwächsten Wert (Landkreis Osterholz: 90,8%) und dem besten Wert (Landkreis Oldenburg: 98,5%) liegt bei 7,7 Prozentpunkten. Etwas überdurchschnittlich ist die Sauberkeit in den Landkreisen Verden, Ammerland und Oldenburg. Unterdurchschnittliche Werte wurden in den Landkreisen Osterholz, Wesermarsch und Diepholz festgestellt.

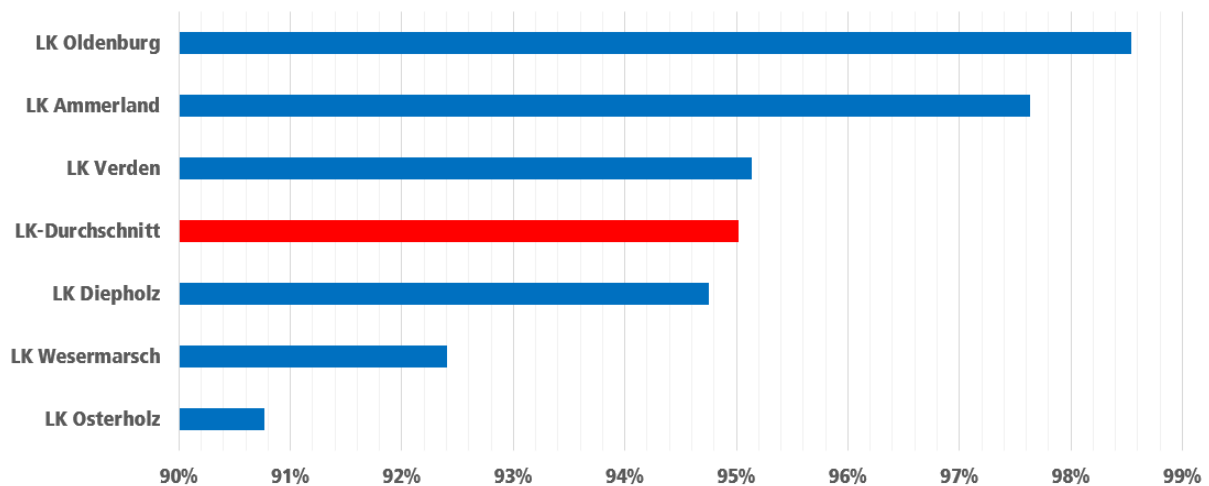


Abbildung 26: Sauberkeit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN

Anteilig wurde im Landkreis Ammerland am häufigsten eine Haltestelle schadenfrei getestet (99,2%). Die Landkreise Verden, Diepholz und Osterholz weisen einen überdurchschnittlich hohen Anteil schadenfreier Haltestellen auf. Auffällig viele Schäden sind im Landkreis Wesermarsch zu beobachten: Über 5% der Haltestellen weisen Beschädigungen auf (siehe Abbildung 27). Die Vitrienen im Landkreis Wesermarsch waren sogar etwa bei jeder zehnten Haltestelle beschädigt.

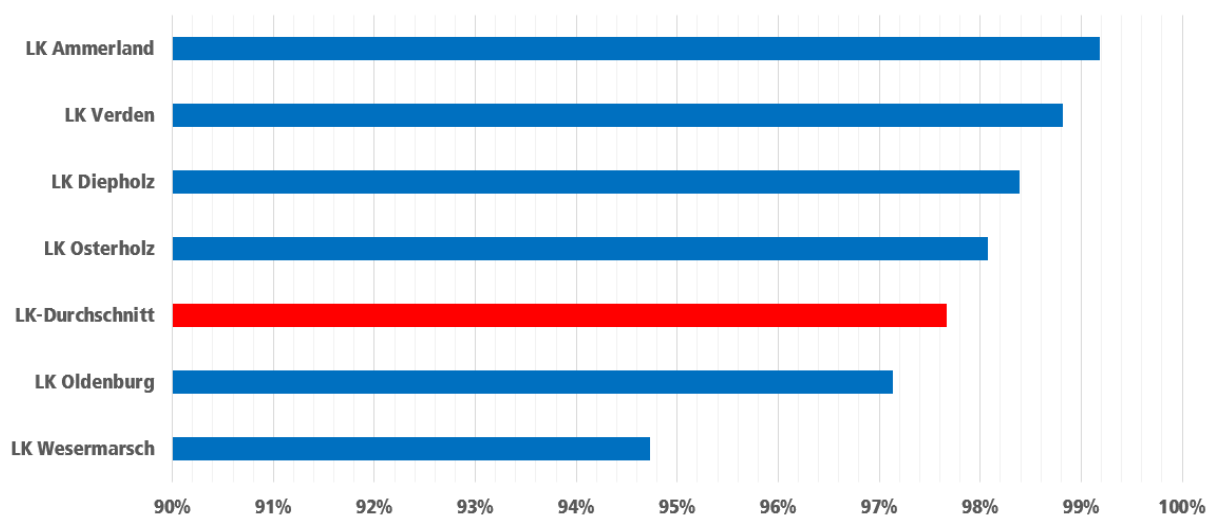


Abbildung 27: Schadenfreiheit an Haltestellen der Landkreise im ZVBN-Gebiet (Gesamtwert)

3.1.3.4 Vitrienausstattung und VBN-Plakat

Von den 1.504 getesteten Haltestellen 2024 in den **Landkreisen** waren 237 mit einer Vitrine ausgestattet. Für die Vitrienen wird geprüft, ob das VBN-Plakat vorhanden und aktuell ist. Durchschnittlich ist etwas mehr als jede sechste Vitrine nicht, wie vorgesehen, mit einem VBN-Plakat ausgestattet (siehe Abbildung 28). Im Landkreis Osterholz fehlt gar an jeder zweiten Vitrine ein VBN-Plakat (allerdings bei einer sehr geringen Stichprobe, n=9). Im Landkreis Oldenburg fehlt in jeder vierten Vitrine ein VBN-Plakat. Im Landkreis Verden sind hingegen fast 90% der Vitrienen mit einem VBN-Plakat ausgestattet.

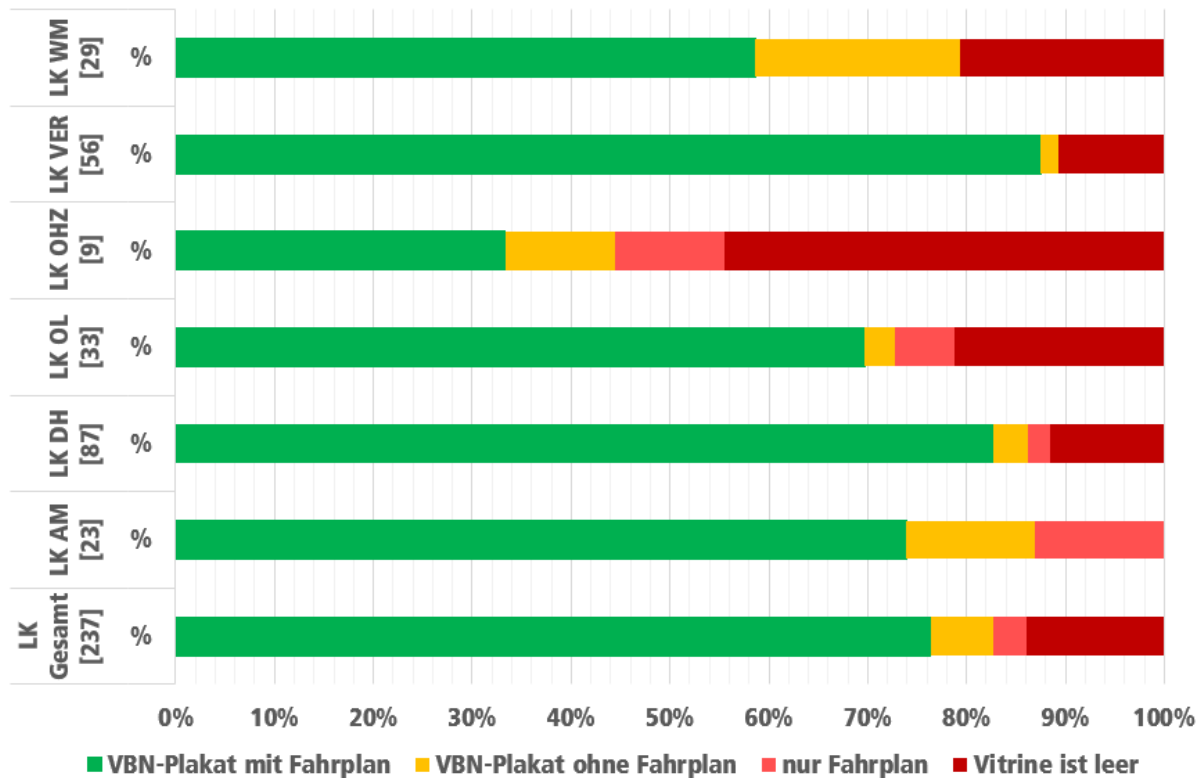


Abbildung 28: Ausstattung der Vitrinen in den Landkreisen im ZVBN-Gebiet

Die Aktualität der VBN-Plakate war in den Tests weniger ein Problem. Ca. 7,7% der VBN-Plakate waren nicht mehr aktuell. Besonders häufig war ein nicht-aktuelles Plakat in den Landkreisen Ammerland (17,0%) sowie in den Landkreisen Verden (16,0%) und Wesermarsch (8,7%) zu finden.

Im Stadtverkehr sind die Vitrinen nicht einheitlich ausgestattet. Die Ausstattung unterscheidet sich je nach Stadt. Die konkrete Ausstattung der Vitrinen in den Stadtverkehren ist nicht Teil der Qualitätstests.

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 aller Haltestellen im VBN-Gebiet vor.

Tabelle 3 enthält eine Zusammenstellung der HIS-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 erheblicher Handlungsbedarf. Für das ZVBN-Gebiet wurde mit der Fortschreibung des Nahverkehrsplans (2023 – 2027)⁶ auf Basis eines Gutachtens⁷ ein Verfahren zur Bewertung des Bestandes eingeführt.

⁶ ZVBN (Hrsg.) 2022: Nahverkehrsplan 2023 – 2027, verfügbar unter <https://zvbn.de/bibliothek/>

⁷ Planersocietät (2022): Bestandsaufnahme & Priorisierung des barrierefreien Haltestellenausbaus

	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %	mit Blindenleitstreifen in %
Stadt Bremen	1.415	94,9%	2,1%	8,1%	29,3%	29,5%
Stadt Bremerhaven	400	92,8%	49,0%	47,3%	45,3%	3,0%
Stadt Delmenhorst	420	98,8%	34,0%	26,9%	28,6%	0,0%
Stadt Oldenburg	684	97,5%	66,2%	74,4%	75,0%	59,2%
Summe Städte	2.919	95,8%	28,2%	31,7%	42,1%	28,6%
Landkreis Ammerland	1.094	69,7%	21,5%	11,2%	22,3%	19,7%
Landkreis Diepholz	1.801	67,0%	17,9%	7,7%	14,9%	11,0%
Landkreis Oldenburg	1.333	71,2%	17,8%	8,0%	17,7%	14,2%
Landkreis Osterholz	976	63,4%	14,9%	15,3%	19,8%	17,8%
Landkreis Verden	1.158	71,6%	22,5%	15,7%	26,2%	28,1%
Landkreis Wesermarsch	1.120	53,3%	14,3%	12,9%	18,8%	18,3%
Summe Landkreise (ZVBN)	7.482	66,3%	18,2%	11,3%	19,5%	17,5%
Landkreis Cuxhaven	978	72,1%	12,1%	8,3%	10,0%	6,2%
Landkreis Nienburg/Weser	53	56,6%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Landkreis Rotenburg	911	65,3%	13,6%	7,1%	14,5%	13,1%
Summe assoz. GK	1.942	68,5%	12,7%	7,5%	11,8%	9,3%
Summe Gesamt	12.343	73,6%	19,7%	15,5%	23,6%	18,8%

Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 09.01.2025)

Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den kreisfreien Städten wird dieses Mindestmaß überwiegend erreicht, wohingegen in den Landkreisen ungefähr jede dritte Haltestelle keine befestigte Wartefläche aufweisen kann. 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, die allerdings den Einsatz einer Klapprampe am Fahrzeug erfordern. Je nach Ausbaustandard und eingesetzter Fahrzeugflotte sollen 22cm hohe Bordsteine vorgesehen werden, um vollständige Barrierefreiheit im Sinne des PBefG (Ein- und Ausstieg ohne fremde Hilfe) zu erreichen.

Zwischen den **kreisfreien Städten** gibt es deutliche Unterschiede beim Ausbauzustand. In Oldenburg können mit Abstand die höchsten Anteile festgestellt werden. 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. Ein selbständiges Ein- und Aussteigen für andere mobilitätseingeschränkte Personen kann damit jedoch nicht gewährleistet werden.

Auch zwischen den **Landkreisen** unterscheidet sich der Ausbauzustand deutlich. Insgesamt sind etwa 18% aller Haltestellenmasten mit einem erhöhten Bordstein ausgestattet. Dieser Wert hat sich im Vergleich zum Vorjahr nur unwesentlich verbessert. Dieser Trend ist auch bei der Ausstattung der Haltestellen mit taktilen Elementen zu erkennen. Es ist jedoch weiterhin ein hoher Nachholbedarf bei der Ausstattung der Haltestellen festzuhalten.

4 Qualität im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Daten zur betrieblichen Qualität werden durch die Aufgabenträger für den SPNV geliefert, die Landesnahverkehrsgesellschaft (LNVG) sowie das Land Bremen. Für alle Linien, die das VBN-Gebiet durchfahren (Abbildung 29 und Tabelle 4), werden die Daten für Messstellen des gesamten Streckenverlaufs (auch außerhalb des VBN) berücksichtigt. Die Anzahl der Messstellen unterscheidet sich je nach Linie.



Abbildung 29: SPNV-Karte des VBN 2024

Linie	Strecke
RE1	Hannover – Bremen – Oldenburg – Emden/Norddeich
RE4	Bremen – Rotenburg (Wümme) – Hamburg
RE8	Hannover – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE9	Osnabrück – Diepholz – Bremen – Bremerhaven-Lehe
RE18	Wilhelmshaven – Oldenburg – Osnabrück
RS1	Bremen-Farge – Bremen-Vegesack – Bremen – Verden
RS2	Bremen – Osterholz-Scharmbeck – Bremerhaven-Lehe
RS3	Bremen – Oldenburg – Wilhelmshaven
RS4	Bremen – Hude – Nordenham
RS6	Rothenburg (Wümme) – Verden
RS30	Bremen – Oldenburg – Bad Zwischenahn
RB33	Cuxhaven – Bremerhaven – Bremervörde – Buxtehude
RB37	Bremen – Visselhövede – Uelzen
RB58	Bremen – Delmenhorst – Wildeshausen – Osnabrück

Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet

Für das Jahr 2024 stellt die LNVG im Qualitätsmonitor⁸ Daten zur freien Verfügung. Für alle Linien der, von der LNVG federgeführten Verkehrsverträge, werden Kennzahlen zu Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Zugbindung fortlaufend bereitgestellt. Diese Kennzahlen werden im Folgenden detailliert betrachtet.

4.1 Betrieb und Pünktlichkeit

Für den vorliegenden Bericht wurde die **An- und Abfahrtpünktlichkeit** für alle Messstellen ausgewertet. Die Abfahrtpünktlichkeit stellt die Pünktlichkeit bei der Abfahrt an den Messstellen dar, die Ankunftpünktlichkeit stellt die Pünktlichkeit bei der Ankunft an der Messstelle dar. Beide Messwerte wurden zusammengefasst.

Aus Abbildung 30 gehen deutliche Unterschiede zwischen den Linien bzw. Netzen hinsichtlich der Pünktlichkeit hervor. Die besten Pünktlichkeitswerte werden auf Linien erzielt, die entweder nur kurze Linienwege haben (RS6) oder weitgehend ohne weitere konkurrierende Verkehre im Netz unterwegs sind (RB33). Im Netz der Regio-S-Bahn sind 2024 etwa 90% der Zugfahrten maximal fünf Minuten verspätet gewesen. Das entspricht relativ genau den Pünktlichkeitswerten aus den vergangenen Jahren. Die negative Entwicklung der Pünktlichkeit im Expresskreuz Bremen/Niedersachsen hat sich im Jahr 2024 um etwa 2,6 Prozentpunkte fortgesetzt. Nur noch ca. 80% der Abfahrten und Ankünfte erfolgten mit maximal fünf Minuten Verspätung.

Bedingt durch einen weitgehend eingleisigen Streckenverlauf im südlichen Linienverlauf gibt es auf den Linien RE18 und v.a. RB58 viele Verspätungen. Wie in den vergangenen Jahren leiden die Pünktlichkeitswerte der Linien im Weser-Ems-Netz unter diesen infrastrukturellen Voraussetzungen. Im Jahr 2024 wurden jedoch besonders niedrige Pünktlichkeitswerte erzeugt. Durchschnittlich sind die Pünktlichkeitswerte über 6 Prozentpunkte abgefallen. Das Weser-Ems-Netz weist damit die größten Verschlechterungen bei der Pünktlichkeit im VBN-Gebiet auf. Auffällig positive Entwicklungen gab es für 2024 im VBN-Gebiet nicht. Auf insgesamt nur 3 Linien gab es leicht positive Entwicklungen (RE4, RS2 & RS4 – alle weniger als ein Prozentpunkt). Insgesamt muss für alle VBN-Linien ein Verlust bei den Pünktlichkeitswerten von durchschnittlich fast 2 Prozentpunkten festgehalten werden.

⁸ Auf der Website der LNVG können die Auswertungen nach Belieben angezeigt, gefiltert und verglichen werden: <https://www.lnvg.de/spnv/qualitaet-und-marketing/qualitaetsmonitor>

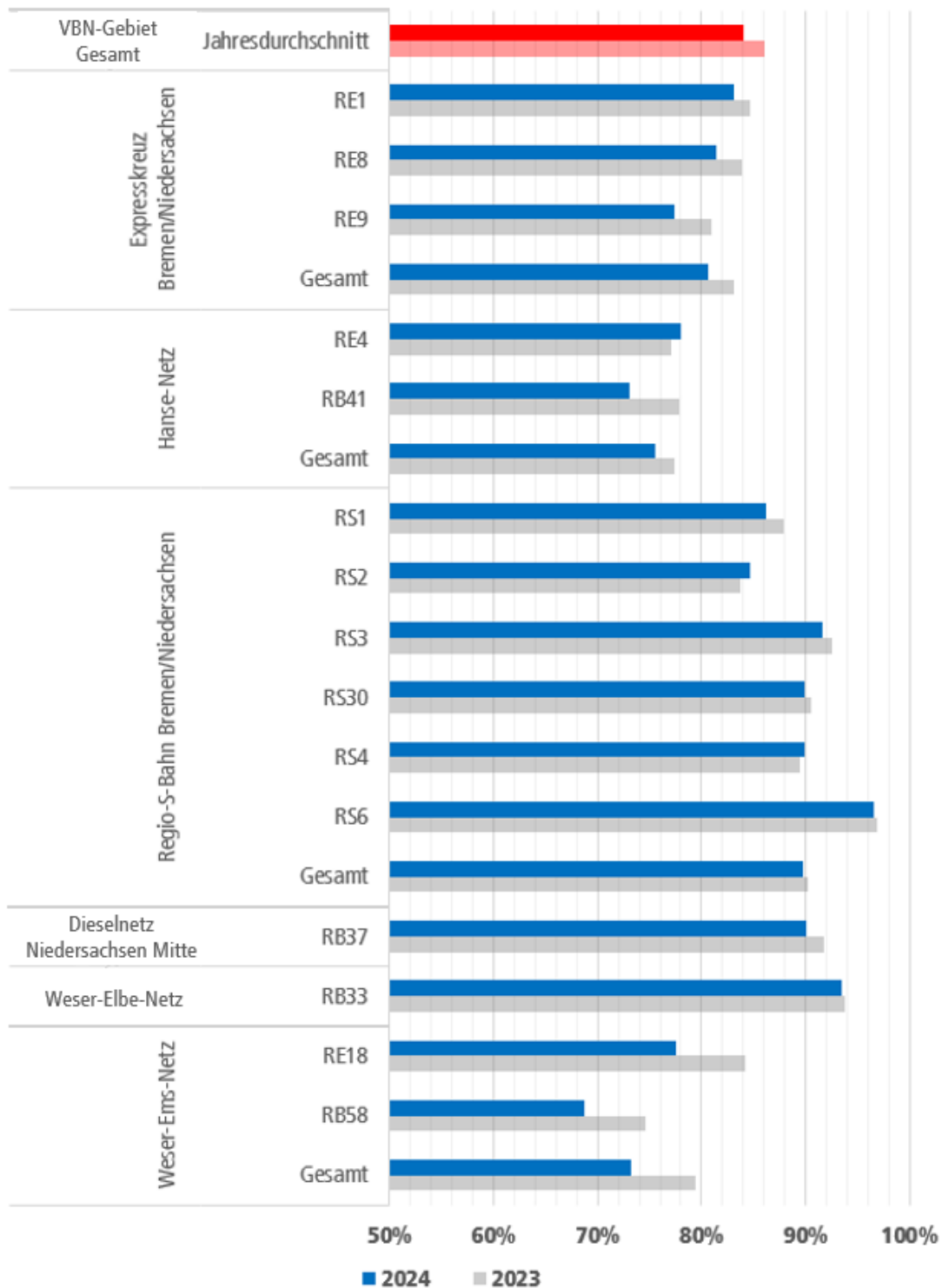


Abbildung 30: Pünktlichkeit des SPNV im VBN-Gebiet (Anteil der Fahrten bis zu 5 Minuten Verspätung)

4.2 Zugbildung und Zuverlässigkeit

Bei der **Zugbildung** wird dargestellt, wie viele Fahrten in verringerter Zugbildung gefahren sind. Ein hoher Prozentwert spiegelt wenige Minderkapazitäten wider. Insgesamt ist zu erkennen, dass hier VBN-weit sehr hohe Quoten im Jahr 2024, wie auch im vorherigen Jahr, erreicht werden konnten. Mit 95,3% liegt der niedrigste Wert (RB33) immer noch sehr hoch. Der Jahresdurchschnitt VBN-weit ist im Vergleich zum Vorjahr minimal gefallen und liegt bei 98,7% (siehe Abbildung 31).

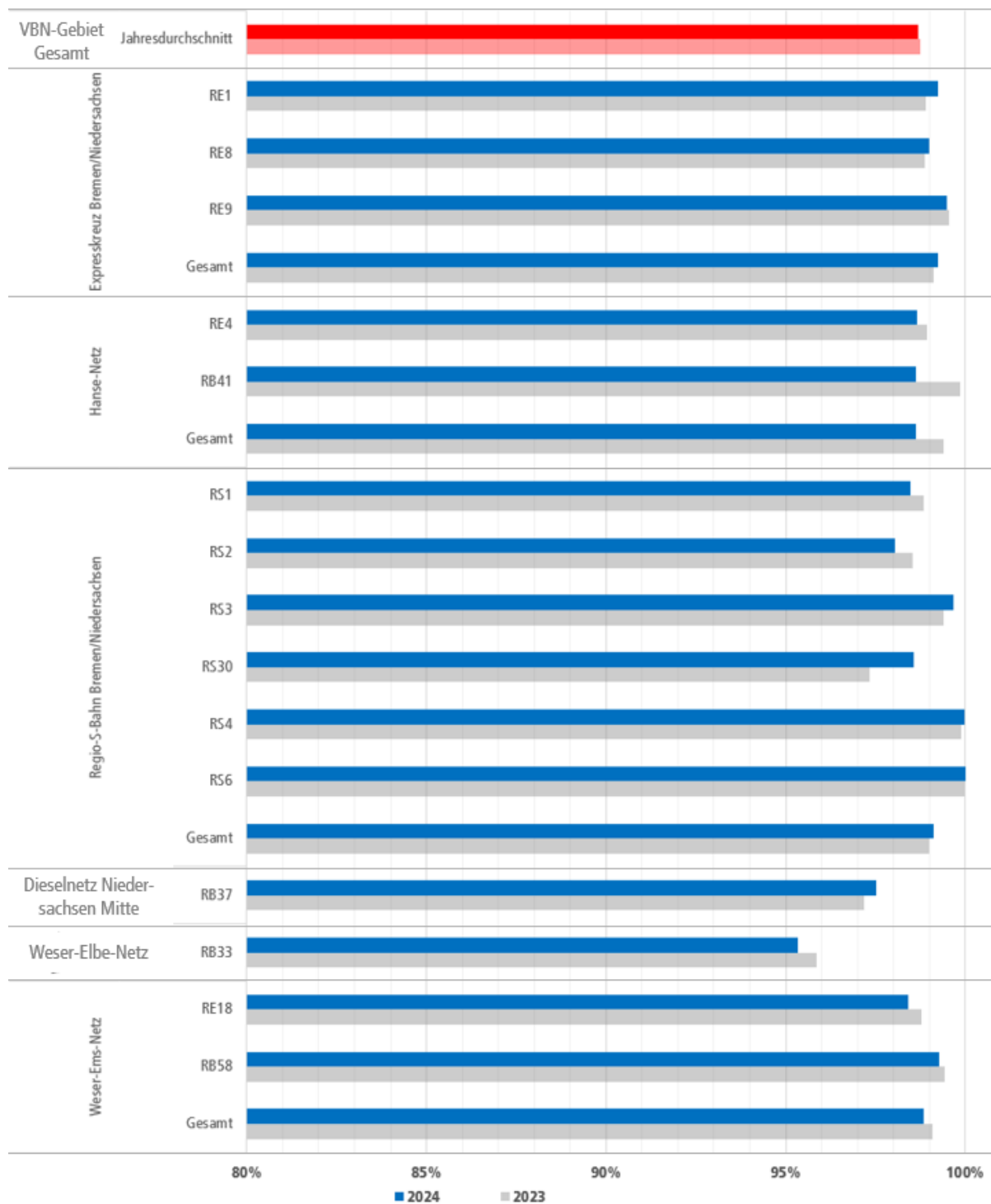


Abbildung 31: Zugbildung des SPNV im VBN-Gebiet

Bei der Auswertung der **Zuverlässigkeit** wird dargestellt, wie viele Fahrten ungeplant ausfallen. Geplante/ durch Busersatzverkehr ersetzte Zugausfälle sind nicht dargestellt. Ein hoher Prozentwert spiegelt eine hohe Zuverlässigkeit, das heißt wenige ungeplant ausgefallene Züge wider.

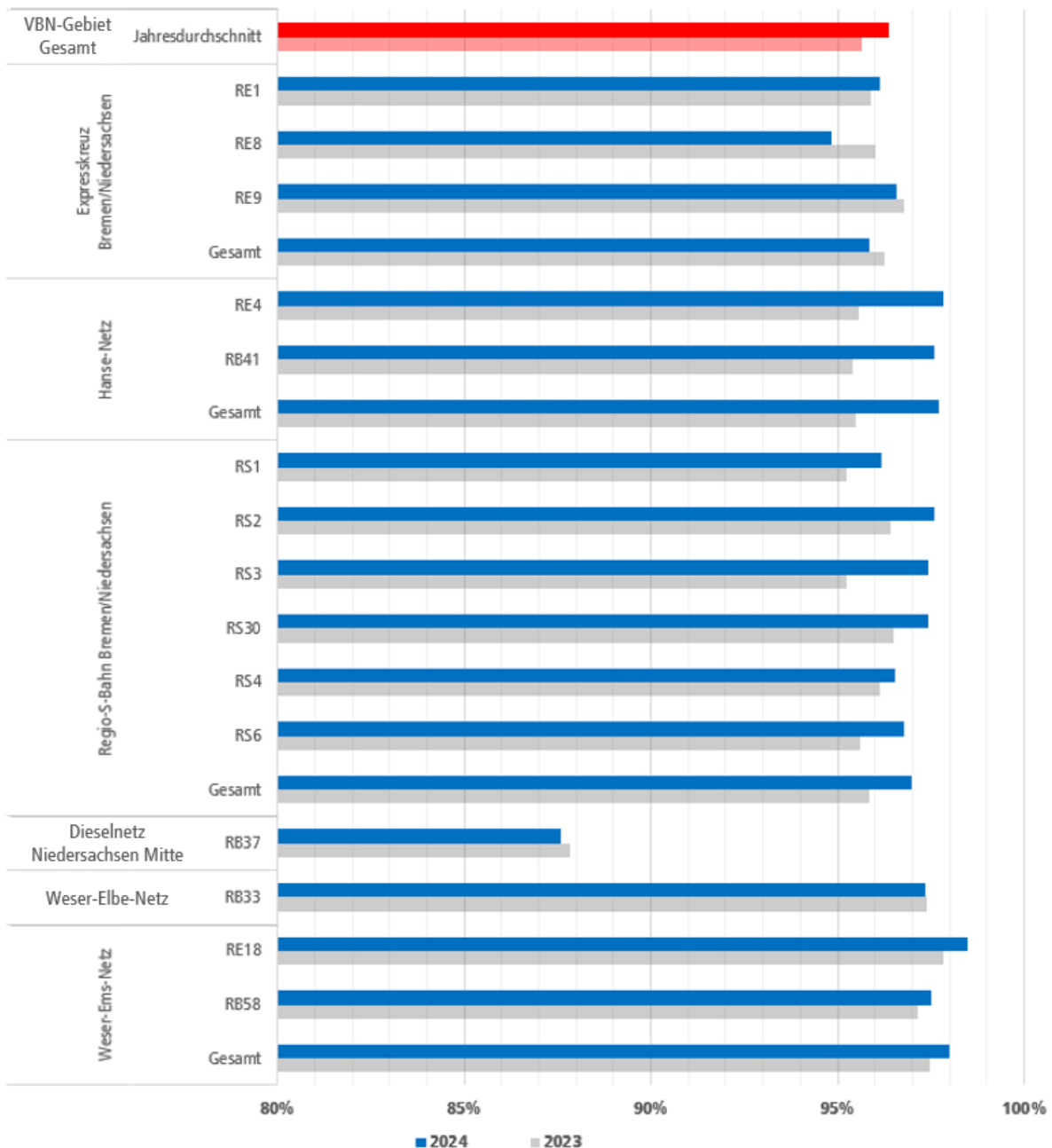


Abbildung 32: Zuverlässigkeit des SPNV im VBN-Gebiet

Insgesamt hat sich der VBN-weite Jahresdurchschnittswert im Vergleich zum Vorjahr um 0,7 Prozentpunkte auf einen Wert von 96,4% verbessert (siehe Abbildung 32). Besonders positiv war die Entwicklung der Zuverlässigkeit im Hanse-Netz (durchschnittlich + 2,2 Prozentpunkte) sowie bei der Regio-S-Bahn-Linie RS3 (ebenfalls + 2,2 Prozentpunkte). Auffällig sind in der Gesamtbetrachtung die Zuverlässigkeitswerte der RB33. Wie im Jahr 2023 muss auch im Jahr 2024 auf dieser Linie im VBN-Vergleich eine deutlich schlechtere Zuverlässigkeit festgestellt werden. Der Anteil der Züge auf dieser Linie, die ungeplant ausgefallen sind, ist knapp 9 Prozentpunkte höher als der VBN-Durchschnitt. Der größte Qualitätsverlust im Vergleich zum Vorjahr wurde beim RE8 festgestellt (-1,1 Prozentpunkte).

4.3 Stationen

Die Bewertung der Qualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten des SPNV erfolgt anhand der vom ZVBN beauftragten Qualitätsuntersuchungen der Bahnstationen im Land Bremen und der niedersächsischen Stationen im Verbundgebiet.⁹ Darüber hinaus erfolgt eine Überprüfung des barrierefreien Ausbaus der Bahnstationen im Verbundgebiet.

4.3.1 Qualitätskontrollen der Bahnstationen im VBN

Alle Bahnstationen im **Land Bremen** werden von der Agentur Bahnstadt seit 2012 jährlich auf ihre Qualität untersucht. Die niedersächsischen Stationen im VBN werden alle zwei Jahre untersucht. Die letzte Untersuchung fand im Herbst 2023 statt.

Mit den Qualitätskontrollen an den Stationen wird eine möglichst unabhängige Betrachtung des Zustands aus Fahrgastsicht erreicht. 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 mit Noten von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) bewertet. Die Erhebungsergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, da sie auf einer einmaligen Begehung und Aufnahme der Stationen basieren.

In der Gesamtbewertung der Stationen in Bremen (siehe Abbildung 33) ist über die vergangenen 10 Jahre insgesamt ein leichter Abwärtstrend zu beobachten gewesen. Im Vergleich zum Vorjahr konnten im Jahr 2024 die Werte sowohl bei den Stationen der DB Station & Service (2,8) sowie der Farge-Vegesacker Eisenbahn (2,0) gehalten werden. Damit bleibt auch der Durchschnittswert für alle Stationen im Land Bremen bei 2,6. Beim Blick auf die einzelnen Bereiche ist festzustellen, dass der Wartekomfort ebenfalls stabil geblieben ist im Vergleich zum Vorjahr. Im Bereich Information musste eine schwächere Bewertung hingenommen werden, wogegen der Bereich Service besser als im Vorjahr bewertet werden konnte.

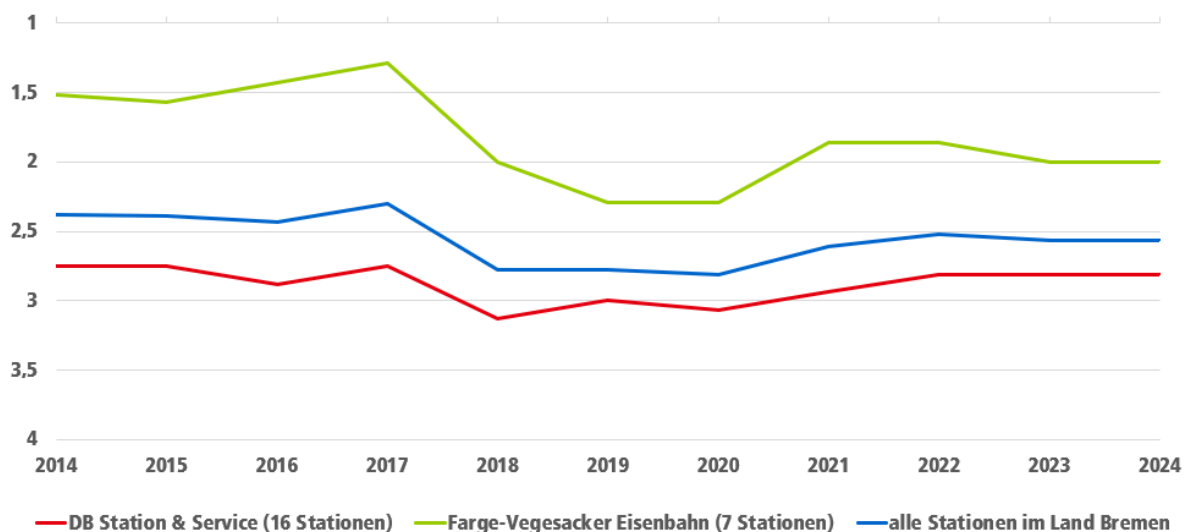


Abbildung 33: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen in den vergangenen zehn Jahren

⁹ Die ausführlichen Ergebnisberichte sind unter <http://zvbn.de/bibliothek/> zu finden.

Bei den **niedersächsischen Stationen** schwankt die Bewertung geringfügig. Es ist eine leicht positive Entwicklung zu erkennen (siehe Abbildung 34). Die vier Stationen der EVB wurden besser bewertet als die 60 Stationen der DB Station & Service – allerdings wechselhafter und mit einer eher negativen Tendenz. Im Lauf der vergangenen Jahre wuchs die Anzahl der Stationen im Zuständigkeitsbereich von DB Station & Service von 55 auf aktuell 60. Diese setzen sich zusammen aus 59 Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Bremen¹⁰ und einer Station im Bereich des Bahnhofsmanagements Hannover.

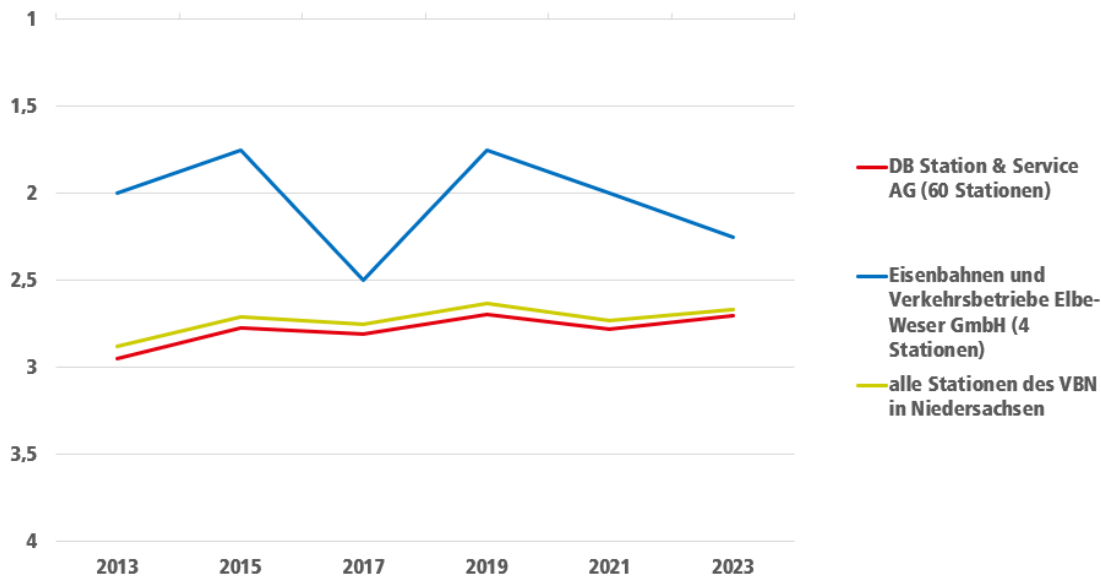


Abbildung 34: Bewertung der niedersächsischen SPNV-Station im VBN ab 2013

4.3.2 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. Knapp über 90% 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, bereits im Jahr 2026 soll der Bahnhof Neustadt barrierefrei umgebaut werden. Der Bahnhof Sebaldsbrück soll durch die Station Föhrenstraße ersetzt werden.

Im **niedersächsischen Verbundgebiet** besteht keine oder eine nur eingeschränkte Barrierefreiheit in Barrien, Bramstedt, Dreye, Lemförde und Westerstede-Ocholt. In Westerstede-Ocholt läuft bereits der barrierefreie Ausbau – der Abschluss der Arbeiten ist für den Sommer 2025 geplant. In Lemförde ist der Beginn des barrierefreien Ausbaus für 2026 und die Fertigstellung für 2027 geplant. Das Problem an den verbliebenen Haltepunkten in Barrien, Bramstedt und Dreye ist die barrierefreie Erreichbarkeit der Bahnsteige, nicht die mangelnde Barrierefreiheit der Bahnsteige selbst. An diesen ist der niveaugleiche Ein- und Ausstieg in die Fahrzeuge möglich.

¹⁰ Das Bahnhofsmanagement Bremen wurde Ende 2016 mit dem Bahnhofsmanagement Osnabrück zusammengeführt.

Land	Stationen im VBN	davon Stationen mit barrierefrei erreichbaren Bahnsteigen	
		Anzahl	Prozent
Bremen	23	20	87%
Niedersachsen	64	59	92%
Summe	87	79	91%

Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN 2024

5 Kundenanliegen und Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung und Statistik von Kundenanliegen wird von den meisten VBN-Unternehmen die Software Kunden-Management-Instrumentarium (KMI) genutzt. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) nutzen diese Software nicht. Die Vorgänge, die in dieser Auswertung unter der Problemkategorie SPNV fallen, werden von Mitarbeitenden der VBN-Serviceauskunft bearbeitet. Die Anzahl der eingegebenen Vorgänge ist zwischen den Stadtverkehren, Regionalbusverkehren und dem SPNV unterschiedlich. Die Auswertung der Kundenanliegen aus 2024 erfolgt daher rein qualitativ, es werden keine absoluten Zahlen dargestellt. Die Daten in Tabelle 6 zeigen die inhaltliche Verteilung aller Anliegen aus 2024 auf die Problemkategorien.

Problemkategorie	Gesamt	Stadtbus-verkehr	Regionalbus-verkehr	SPNV	VBN allgemein
Betrieb	13%	13%	21%	53%	7%
Erschließung/Angebot	3%	3%	4%	10%	3%
Fahrgastinformation	10%	8%	9%	14%	17%
Fahrplan/Anschlüsse	1%	1%	5%	1%	0%
Fahrzeuge	4%	6%	1%	4%	1%
Haltestellen/Stationen	4%	6%	2%	4%	0%
Personal	47%	56%	54%	6%	13%
Service-/Verkaufsstellen	12%	5%	1%	4%	44%
Sicherheit	1%	1%	1%	0%	0%
Tarif	2%	1%	3%	3%	8%
Sonstiges	2%	1%	1%	0%	7%
Summe	100%	100%	100%	100%	100%

Tabelle 6: Verteilung der Kundenanliegen 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. Im Vergleich zum Vorjahr hat diese Kategorie sogar noch an Bedeutung dazugewonnen. An zweiter Stelle steht die Kategorie Betrieb (u.a. Pünktlichkeit oder Anschlüsse), die im Vergleich zu den Vorjahren allerdings leicht an Bedeutung verliert. Alle weiteren Kategorien sind im Vorjahresvergleich weitestgehend gleichgeblieben.

Im **SPNV** entfallen mit zunehmendem Anteil auf die Kategorie Betrieb die meisten Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Anteil um 10 Prozentpunkte an. Auch der Bereich Erschließung/Angebot hat an Bedeutung dazugewonnen (+7 Prozentpunkte). Im Bereich Service-/Verkaufsstellen hingegen ist der Anteil um 9 Prozentpunkte gesunken im Vergleich zum Jahr 2023.

Der **VBN** als unternehmensübergreifende Institution mit Service-Center und der Zuständigkeit für den FahrPlaner und weiteren Elementen der Fahrgastinformation sowie des einheitlichen VBN-Tarifs, wird in erster Linie zu diesen Punkten kontaktiert. Im Vergleich zu den Vorjahren haben Beschwerden zum Bereich Service-/ Verkaufseinrichtungen weiter zugenommen, auch die Kategorie Tarif ist im Vergleich zum Jahr 2023 gewachsen.

6 VBN-Mobilitätsgarantie

Die VBN-Mobilitätsgarantie ermöglicht es, ÖPNV-Nutzende 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 sowie das D-Ticket.

Nach etwa 2.000 Garantiefällen im Startjahr 2021 und nachfolgend stetig steigenden Garantiefällen pro Jahr wurden im Jahr 2024 insgesamt über 19.300 Garantiefälle bearbeitet (siehe Abbildung 35). Die Gesamtauszahlungssumme lag bei knapp 47.750 Euro. Etwa jeder fünfte Antrag war unberechtigt und wurde abgelehnt. Aus Kulanz positiv beschieden wurden ca. 4% aller Anträge. Darüber hinaus kann die Inanspruchnahme wie folgt beschrieben werden:

- Wie auch in den vergangenen Jahren waren in über 90% der Fälle verspätete Fahrten des SPNV ursächlich für den Garantieanspruch.
- Nur noch 17% aller Fälle wurden von Mitfahrenden mit Zeitkarten des VBN (MIA, JobTicket, TIM-Ticket Monatstickets) eingereicht. 2023 lag dieser Wert noch bei 34%, 2022 (vor dem D-Ticket) noch bei 90%.
- Über 90% der Fälle wurden hingegen von Fahrgästen mit D-Ticket eingereicht. 2023 lag dieser Wert noch bei 64%. Dabei sollte beachtet werden, dass das D-Ticket erst im Mai 2023 eingeführt worden ist.
- Die Taxikostenerstattung hat wiederholt eine untergeordnete Rolle gespielt. In insgesamt 56 Fällen wurde insgesamt eine Entschädigungssumme von knapp 1.200 Euro ausgezahlt.

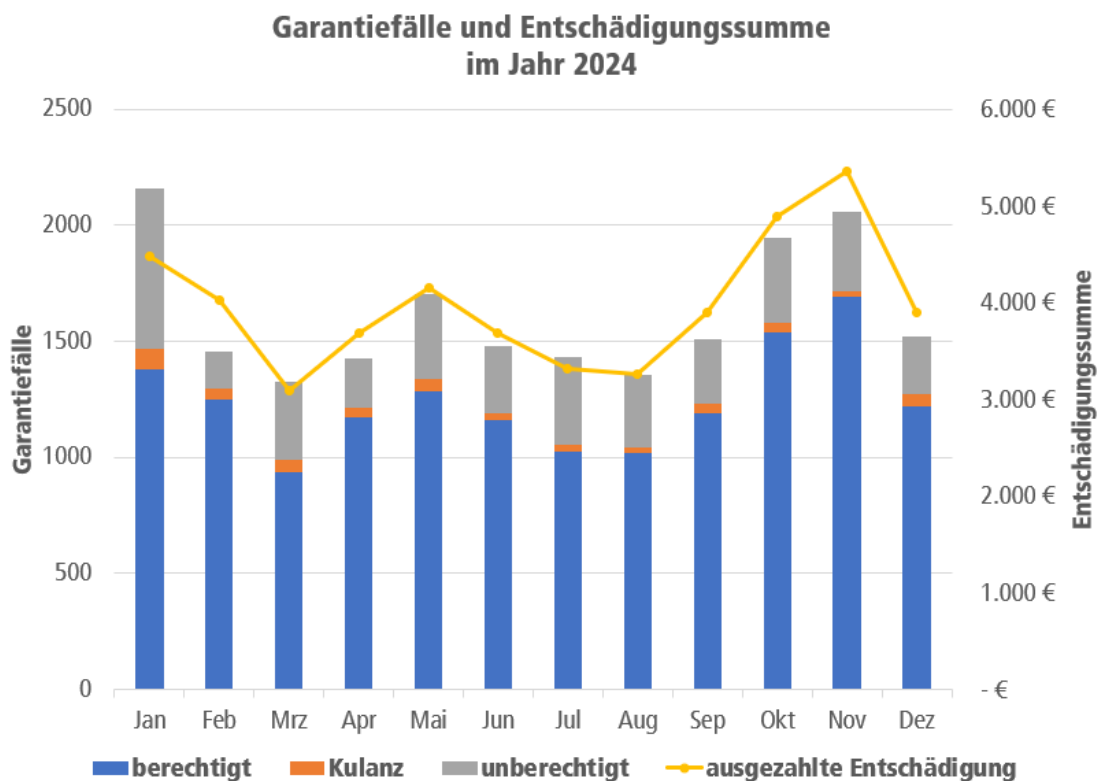


Abbildung 35: Mobilitätsgarantie im VBN - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen im Jahr 2024

Die Anzahl der eingegangenen Anträge schwankte im Jahresverlauf. Im Januar wurden die meisten Garantiefälle bearbeitet (über 2.000). Knapp ein Drittel davon waren allerdings unberechtigt. Insgesamt ist der Anteil an unberechtigten Garantiefällen im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen. Obwohl die Anzahl der Garantiefälle insgesamt größer geworden ist als im Vorjahr, hat sich die Gesamtauszahlungssumme knapp verringert. Die Gründe hierfür waren sicherlich der günstige Ticketpreis sowie die damit verbundene Entschädigungshöhe von nur 3 Euro pro berechtigtem Garantiefall beim Deutschlandticket.

7 Kundenzufriedenheit

Potenziell stellt die Messung der Kundenzufriedenheit eine der Säulen im VBN-Qualitätsmanagement dar. Bislang wurde die Kundenzufriedenheit ausschließlich durch die Auswertung des Kundenbarometers gemessen. Dabei handelt es sich um eine nationale Erhebung, die durch das Marktforschungsunternehmen „KANTAR TNS“ durchgeführt wird. Im Jahr 2024 gab es zwei Piloterhebungen zur Messung der Kundenzufriedenheit, die räumlich und zeitlich begrenzt vom VBN bzw. ZVBN durchgeführt worden sind. In diesem Bericht geben die Ergebnisse dieser Erhebungen nur punktuell Hinweise zu Kundenzufriedenheiten, doch für weitere Erhebungen konnten wichtige Erkenntnisse und Rückmeldungen gewonnen werden. Auf Grund fehlender Kapazitäten können aktuell keine weitreichenderen Erhebungen durchgeführt werden, sodass für das gesamte VBN-Gebiet nur die Ergebnisse des Kundenbarometers dargestellt werden.

7.1 Piloterhebungen der Kundenzufriedenheit von VBN/ZVBN

2024 wurden seit längerer Zeit wieder Kundenzufriedenheitserhebungen im VBN-Gebiet durchgeführt. Die Linien 735 und 740 waren im Mai bzw. Juni Teil der Erhebung vom ZVBN. Der VBN hat die Kundenzufriedenheit im Juli/August auf der Linie 123 erhoben. Möglich wurden beide Erhebungen erst im Rahmen von Praktika. Befragt wurden die Fahrgäste jeweils zur Zufriedenheit mit der Fahrt und mit der Einstiegshaltestelle. Abbildung 36 gibt einen Überblick über die Zufriedenheitswerte mit der Fahrt auf allen drei Linien, die erhoben worden sind. Die Bewertungsskala reicht von einem Punkt (geringe Zufriedenheit) bis fünf Punkte (hohe Zufriedenheit). Die Stichprobengrößen auf den drei erhobenen Linien liegen zwischen 290 und 357 befragten Fahrgästen.

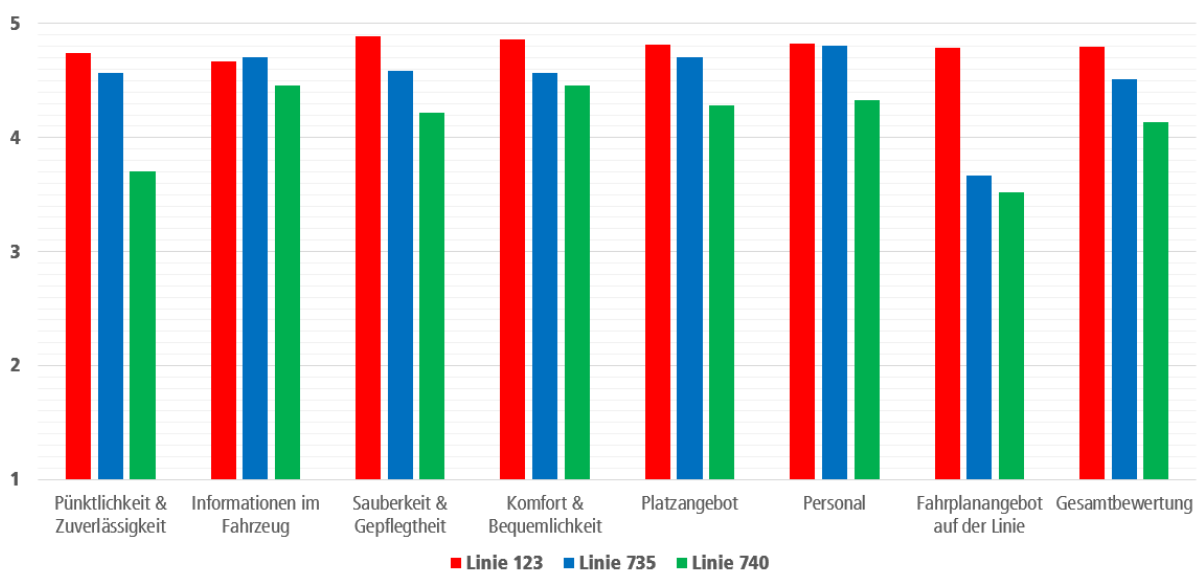


Abbildung 36: Zufriedenheit mit der Fahrt

Insgesamt wurden alle drei erhobenen Linien recht positiv bewertet. Die Linie 740 bietet, laut den befragten Fahrgästen, noch etwas Spielraum bei der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Das Fahrplanangebot könne sowohl bei der Linie 735 als auch bei der Linie 740 ausgebaut werden. Der Wunsch nach einem Ausbau des Fahrplanangebotes am Wochenende/ am Nachmittag wurde von Fahrgästen beider Linien mehrmals genannt und bildet somit einen zentralen Kritikpunkt. Bei Fahrgästen der Linie 740 wurde zusätzlich nachgefragt, ob Veränderungen seit dem Betreiberwechsel spürbar seien. Ca. 60% der Befragten gaben an, dass die Linie nach dem Wechsel besser geworden sei. Oft genannter Kritikpunkt bei den Linien 735 und 740 waren fehlende Informationssysteme am Verdener ZOB.

Die erhobenen Zufriedenheitswerte bei der Linie 123 liegen auf einem hohen Niveau. Bei dieser Erhebung wurden sowohl Fahrten in der Schulzeit als auch in der Ferienzeit erhoben. Große Unterschiede in der Zufriedenheit wurden dabei nicht festgestellt. Einige Kriterien wurden auf Fahrten in den Ferien besser bewertet (Pünktlichkeit, Fahrplanangebot, Platzangebot sowie das Personal). Mehrfach genannte Kritikpunkte waren fehlende Haltestellenanzeigen im Fahrzeug während der Schulzeit sowie unterschiedliche Wünsche für Fahrplananpassungen wie beispielsweise die Anbindung der Linie an das Krankenhaus Bassum oder ein besserer Anschluss an die SPNV-Verbindungen am Bahnhof Bassum. Teilweise wurden diese Anregungen in Zusammenarbeit mit dem ZVBN als Folge im Fahrplan übernommen.

7.2 Kundenbarometer

Seit 1998 kann durch die Auswertung des Kundenbarometers die regionale Zufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN mit der Zufriedenheit in vielen weiteren Verkehrsverbünden in Deutschland verglichen werden. Das Kundenbarometer setzt sich aus den Ergebnissen einer subjektiven Bewertung der Zufriedenheit für eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen aus den Bereichen Angebot, Tarif, Verkehrsmittel, Haltestellen und Stationen, Sicherheit sowie Kundenbeziehung zusammen. Die Erhebungen für das Kundenbarometer werden jährlich durchgeführt, der VBN beteiligt sich jedoch nur alle zwei Jahre daran. Im Jahr 2024 wurden keine aktuellen Daten für den VBN erhoben. Die letzten Ergebnisse werden im Qualitätsbericht 2023 abgebildet¹¹. Im kommenden Bericht 2025 werden neue Ergebnisse für den VBN präsentiert.

¹¹ Der Qualitätsbericht 2023 ist unter <https://www.vbn.de/vbn/presse-news/publikationen> auf der Website des VBN und unter <https://zvbn.de/bibliothek/> beim ZVBN zu finden.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements	1
Abbildung 2: Pünktlichkeit in den Stadtverkehren	5
Abbildung 3: Fahrtausfälle in den Stadtverkehren	6
Abbildung 4: Anteile der pünktlichen Fahrten im Regionalbusverkehr (bis zu 5 Minuten Verspätung)	7
Abbildung 5: Pünktlichkeit in den Regionalbusverkehren	8
Abbildung 6: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Stadtverkehr	9
Abbildung 7: Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Regionalbusverkehr	10
Abbildung 8: Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramme im Stadtverkehr	12
Abbildung 9: Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Regionalverkehr	13
Abbildung 10: Kennzeichnungsqualität der Piktogramme je Linienbündel im Jahresvergleich	14
Abbildung 11: Qualität der Inneninformation im Regionalbusverkehr	15
Abbildung 12: Gesamtwert Sauberkeit und Schadenfreiheit der Fahrzeuge im Regionalbusverkehr	16
Abbildung 13: Verbundauftritt in den Stadtverkehren (Gesamtwert)	17
Abbildung 14: Verbundauftritt im Regionalbusverkehr (Gesamtwert)	18
Abbildung 15: Gesamtwert 2024 (Qualitätstests in den Fahrzeugen)	19
Abbildung 16: Entwicklung des Gesamtwertes (Veränderungen zum Vorjahr in Prozentpunkten)	20
Abbildung 17: Gesamtwert für die Haltestellenschilder in den kreisfreien Städten	22
Abbildung 18: Integrität des Haltestellennamens	23
Abbildung 19: Sauberkeit der Haltestellenschilder	23
Abbildung 20: Tarifzonenummern auf den Haltestellenschildern	23
Abbildung 21: VBN-Logo auf den Haltestellenschildern	23
Abbildung 22: Gesamtwert der Qualität von Haltestellenschildern in den Landkreisen des ZVBN	24
Abbildung 23: Alter der Fahrpläne in den Stadtverkehren	25
Abbildung 24: Alter der Fahrpläne im Regionalbusverkehr	25
Abbildung 25: Sauberkeit an Haltestellen in den kreisfreien Städten (Gesamtwert)	26
Abbildung 26: Sauberkeit an Haltestellen in den Landkreisen des ZVBN	27
Abbildung 27: Schadenfreiheit an Haltestellen der Landkreise im ZVBN-Gebiet (Gesamtwert)	27
Abbildung 28: Ausstattung der Vitrienen in den Landkreisen im ZVBN-Gebiet	28
Abbildung 29: SPNV-Karte des VBN 2024	30
Abbildung 30: Pünktlichkeit des SPNV im VBN-Gebiet (Anteil der Fahrten bis zu 5 Minuten Verspätung)	32
Abbildung 31: Zugbildung des SPNV im VBN-Gebiet	33
Abbildung 32: Zuverlässigkeit des SPNV im VBN-Gebiet	34
Abbildung 33: Bewertung der SPNV-Station im Land Bremen in den vergangenen zehn Jahren	35
Abbildung 34: Bewertung der niedersächsischen SPNV-Station im VBN ab 2013	36
Abbildung 35: Mobilitätsgarantie im VBN - Garantiefälle und ausgezahlte Entschädigungen im Jahr 2024	39
Abbildung 36: Zufriedenheit mit der Fahrt	40

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests in den Stadtverkehren	3
Tabelle 2: Anzahl der durchgeführten Qualitätstests im Regionalbusverkehr	4
Tabelle 3: Ausbaurzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 09.01.2025)	29
Tabelle 4: SPNV-Linien im VBN-Gebiet	31
Tabelle 5: Anteil der barrierefreien Stationen im VBN 2024	37
Tabelle 6: Verteilung der Kundenanliegen nach Problemkategorien	38

Abkürzungs-/Unternehmensverzeichnis

A

Allerbus/VVG	Verdener Verkehrsgesellschaft mbH
AM Bus	Ammerland Bus, bestehend aus Verkehrsbetriebe Ammerland (Wilmering Gruppe) und Imken Touristik

B

BE	Bedienungsebene
BOKraft	Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr
Borchers Reisen	Borchers Reisen Omnibusbetrieb GmbH & Co. KG
BremerhavenBus	Bremerhavener Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH
Bruns	Bruns Omnibusverkehr GmbH
BSAG	Bremer Straßenbahn AG

D

D-Ticket	Deutschland-Ticket
DB	Deutsche Bahn
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

EVb	Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen

G

Gebken & Gerdes	Gebken & Gerdes Verkehrs- und Reiseunternehmen GmbH
Gerdes	Gerdes-Reisen
GK	Gebietskörperschaft
GTFS	General Transit Feed Specification

H

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

I

IC	Intercity
----	-----------

K

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

L

LB	Linienbündel
LNVG	Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen

M

Metronom	metronom Eisenbahngesellschaft mbH
Masemann	Masemann Omnibusverkehr

N

NWB	NordWestBahn GmbH
-----	-------------------

O

ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
------	---------------------------------

P

PBefG	Personenbeförderungsgesetz
-------	----------------------------

R

RB	Regionalbahn
RE	Regio-Express
RS	Regio-S-Bahn

S

SEV	Schienenersatzverkehr
SPNV	Schienengebundener Personennahverkehr
Start	Start Niedersachsen-Mitte

U

UNECE R107	Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen, UN Regulation No. 107
------------	--

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
Vonau	Vonau Reisen GmbH & Co. KG
VU	Verkehrsunternehmen
VWG	Verkehr und Wasser GmbH

W

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

Z

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

Anlagen

Qualitätsmanagement im VBN - Wertungskriterien 2024				
Prüfkriterien	Gewichtung	Relevant für ...		Bemerkung
		...Qualitätsbericht	... Vertragscontrolling	
Fahrplandreue				
Keine Abfahrtsverfrühung > 1 Minute	-	alle Testlinien	alle Testlinien	
Korrekter 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	
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	
Kennzeichnung der Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen	-	-	alle Testlinien	
Fahrzeug - Sauberkeit und Schadenfreiheit				
Sauberkeit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit Fahrzeug außen (Karosserie, Scheiben)	einfach	alle Testlinien	alle Testlinien	
Schadenfreiheit 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 Entwerter	-	-	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	Hundertprozentig korrekte Datenhaltung für den Qualitätsbericht nicht sichergestellt.
Linienziel(e) aller Linien	-	-	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 Schadenfreiheit Fahrgastunterstand	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Sitzgelegenheiten	-	-	alle Bereiche	
Sauberkeit und Schadenfreiheit Wartebereich und Mülleimer	-	-	alle Bereiche	

Anlage 1: Kriterien bei den Qualitätstests