



Mitteilungsvorlage öffentlich

Vorlage Nr.: MV/076/2019

Federführung: Dezernat I	Datum: 02.08.2019
Bearbeiter: Jens Holthusen	

	Sichtvermerke
Beratungsfolge	Termin
Wirtschaftsausschuss	21.08.2019

VBN-Kundenbarometer 2018 und Kundenzufriedenheitsbefragung 2019

Sachverhalt:

40. hlt

Westerstede, den 31.07.2019

VBN-Kundenbarometer 2018 und Kundenzufriedenheitsbefragung 2019

Das Kundenbarometer ist ein Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit im ÖPNV und wird im Gebiet des Verkehrsverbundes Bremen/ Niedersachsen (VBN) seit 1998 regelmäßig durchgeführt. Es handelt sich um eine repräsentative telefonische Befragung, die von der Firma KANTAR TNS durchgeführt wird.

Bei der Befragung werden sämtliche Qualitätsmerkmale des ÖPNV von den befragten Personen bewertet. Im Gebiet des VBN wurden 2018 insgesamt 2.696 Personen befragt, im Landkreis Ammerland lag die Stichprobengröße bei n=200.

In der Globalzufriedenheit im VBN-Land¹ zeigt sich, dass der Landkreis Ammerland im Jahr 2018 mit einem Mittelwert von 2,59² unter dem VBN-Durchschnitt von 2,69 und dem ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,88 liegt. Die Kunden im Ammerland sind also insgesamt zufrieden mit dem ÖPNV.

Die Globalzufriedenheit im Landkreis Ammerland hat sich gegenüber dem Kundenbarometer 2014 (2,66) und dem Kundenbarometer 2016 (2,70) verbessert.

Die Ergebnisse des VBN- Kundenbarometers 2018 für den Landkreis Ammerland liegen als Anlage 1 bei.

Zusätzlich hat der Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) im Juni 2019 erstmalig eine Kundenzufriedenheitsbefragung auf den Buslinien im Landkreis Ammerland durchgeführt. Hierzu wurden im Juni 2019 1825 Fahrgäste in den Bussen zu der Zufriedenheit während der Fahrt und an der Einstiegshaltestelle befragt. Bei den Fragen „zur Fahrt“ wurde im Mittel über alles ein Wert von 1,7 erreicht. Mit „sehr gut“ wurden die Merkmale „Fahrpersonal, Platzangebot, Sauberkeit & Gepflegtheit sowie Information“ bewertet. Weniger gut wurde mit einem Durchschnittswert von 2,32 das Fahrplanangebot bewertet, wobei der Wert je nach Linie, zwischen 2,69 und 1,97 changiert. Fragen, die die Zufriedenheit der „Einstiegshaltestelle“ betrafen, liegen in der Bewertung im Mittel bei 2,15. Das Merkmal „Informationen“ wurde mit 1,82 und „Sicherheit“ mit 1,83 bewertet. Defizite sind beim Komfort (2,5) und der Sauberkeit (2,44) an den Haltestellen festzustellen. Die Ergebnisse der Befragung liegen als Anlage 2 bei.

¹ Neben dem Landkreis Ammerland sind dies die Landkreise Diepholz, Osterholz, Oldenburg, Verden und Wesermarsch sowie die Städte Bremen, Bremerhaven, Delmenhorst und Oldenburg

² 1 = vollkommen zufrieden; 5 = unzufrieden

Der Geschäftsführer des ZVBN Herr Herr wird in der Sitzung die Ergebnisse des VBN- Kundenbarometers 2018 und der Kundenzufriedenheitsbefragung 2019 vorstellen.