



## Mitteilungsvorlage öffentlich

Vorlage Nr.: MV/024/2022

Federführung: Dezernat I	Datum: 12.04.2022
Bearbeiter: Regine Miotk	

	Sichtvermerke
Beratungsfolge	Termin
Wirtschaftsausschuss	19.05.2022

**VBN Kundenbarometer 2021 und Corona-Modul**

## **Sachverhalt:**

Schul- und Kulturrat  
40.80 Mi

Westerstede, den 19.05.2022

### **VBN Kundenbarometer 2021 und Corona-Modul**

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 Befragung, die per Telefon und mittlerweile auch online durch die Firma KANTAR TNS durchgeführt wird.

Bei der Befragung werden sämtliche Qualitätsmerkmale des ÖPNV von den befragten Personen bewertet. Im Gebiet des VBN wurden 2021 insgesamt 2.604 Personen befragt, im Landkreis Ammerland lag die Stichprobengröße bei n=180.

In der Globalzufriedenheit im VBN-Gebiet zeigt sich, dass der Landkreis Ammerland im Jahr 2021 mit einem Mittelwert von 2,56 über dem VBN-Durchschnitt von 2,64 und dem ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,79 liegt. Die Kunden im Ammerland sind also insgesamt zufrieden mit dem ÖPNV.

Die Globalzufriedenheit im Landkreis Ammerland hat sich gegenüber dem Kundenbarometer 2018 (2,59) und dem Kundenbarometer 2016 (2,70) verbessert.

Die Ergebnisse des VBN- Kundenbarometers 2021 für den Landkreis Ammerland liegen als Anlage 1 bei.

Aufgrund der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden Fahrgastrückgänge, hat der Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) innerhalb der Interviews auch Fragen zur Selten- bzw. Nichtnutzung der Verkehrsmittel im VBN gestellt. Bei Betrachtung der Landkreise im VBN-Gebiet, bezogen sich die meisten Nennungen auf nicht mehr benötigte Wege. 76 % wegen des Wegfalls von (allgemeinen) Wegen, 41,9 % wegen des Wegfalls von Wegen im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, 29,6 % wegen des Wegfalls von Wegen im Zusammenhang mit der Berufsausübung (HomeOffice). Danach folgten Nennungen „Angst vor Ansteckung“ (28,5 %) und „Maske tragen“ (21,1 %). In einer weiteren Frage wurde nach „Wichtigen Maßnahmen für die nähere Zukunft für die bleibende Nutzung des ÖV“ gefragt. Die meisten Nennungen entfielen auf „Maskenpflicht in den Fahrzeugen“ (21,4 %), „Abstandsmaßnahmen in den Fahrzeugen“ (18,2 %) und „Kontrolle der Maskenpflicht“ (17,6 %).

Der Geschäftsführer des ZVBN Herr Herr wird in der Sitzung die Ergebnisse des VBN- Kundenbarometers 2021 und die des Corona-Moduls vorstellen.