



## Mitteilungsvorlage öffentlich

Vorlage Nr.: MV/077/2023

Federführung: Dezernat I	Datum: 18.10.2023
Bearbeiter: Regine Miotk	

	Sichtvermerke
Beratungsfolge	Termin
Wirtschaftsausschuss	09.11.2023

**Vorstellung des VBN-Qualitätsberichts für das Jahr 2022**

Unterschrift
gez. Denker

**Sachverhalt:**

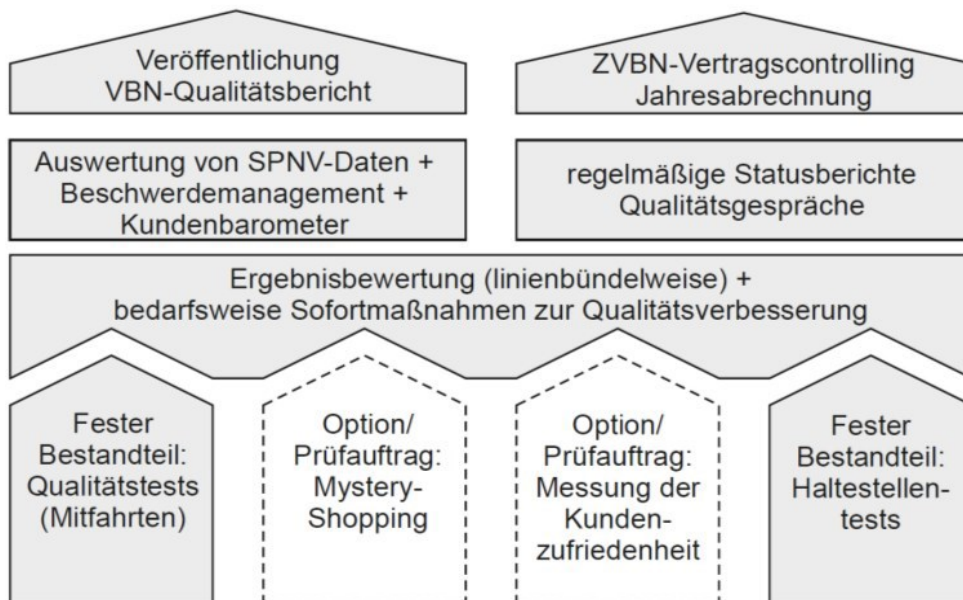
Schul- und Kulturrant  
40.80 Mit

Westerstede, den 09.11.2023

Vorstellung des VBN-Qualitätsberichts für das Jahr 2022

Ein qualitativ hochwertiger ÖPNV ist Voraussetzung für eine hohe Nachfrage und kann somit einen Beitrag zur Verkehrswende und zum Klimaschutz leisten. Mit dem Konzept „Qualitätsmanagement im VBN – Verfahren, Instrumente und Ziele“, das im Jahre 2018 beschlossen wurde, soll die Qualität des ÖPNV-Systems überprüft, evaluiert und verbessert werden. Alle Schaubilder und viele Textpassagen sind dem Qualitätsbericht 2022 des VBN entnommen.

Das nachstehende Schaubild zeigt die Architektur des VBN-Qualitätsmanagements

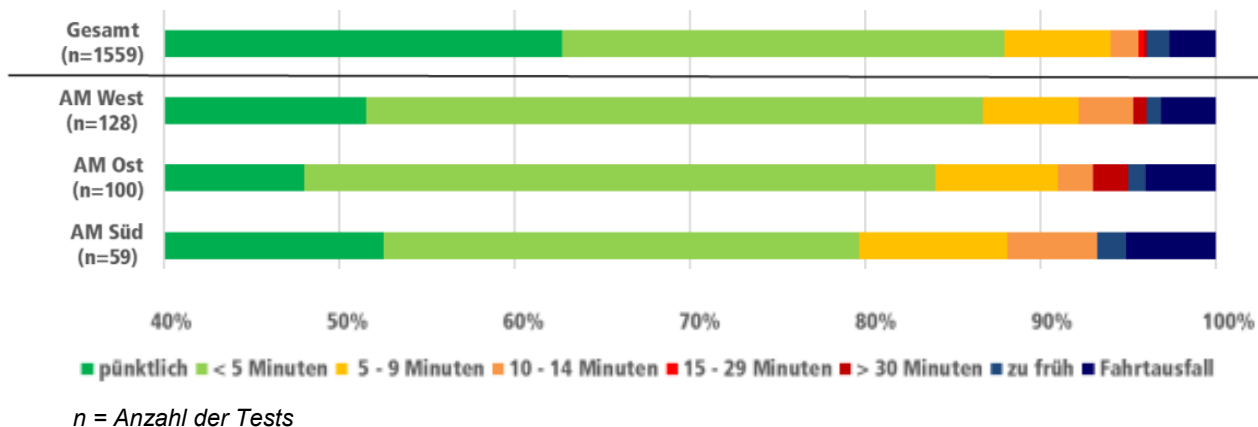


Im laufenden Jahr 2022 wurden zahlreiche Qualitätstests durchgeführt: 748 in den Stadtverkehren und 1.559 Überprüfungen im Regionalverkehr, davon 287 im Landkreis Ammerland. Hierbei wurden in den Fahrzeugen Kriterien wie Pünktlichkeit und das Echtzeitsystem, Fahrzeugausstattung, Fahrgastinformationen sowie Sauberkeit und Schadenfreiheit überprüft.

Die Auswertungen zeigen Ergebnisse für das gesamte Verbundgebiet und auch für die einzelnen Linienbündel.

**Pünktlichkeit**

In den Regionalbusverkehren haben etwa zwei Drittel der Fahrten ohne Abweichung stattgefunden. Mit maximal fünf Minuten Verspätung, ohne Verfrühung und ohne Haltestellen auszulassen, waren fast 90% der Regionalbusse unterwegs. Die Ammerländer Linienbündel liegen dabei etwas unter dem Durchschnitt und konnten die Werte aus 2021 nicht mehr erreichen.



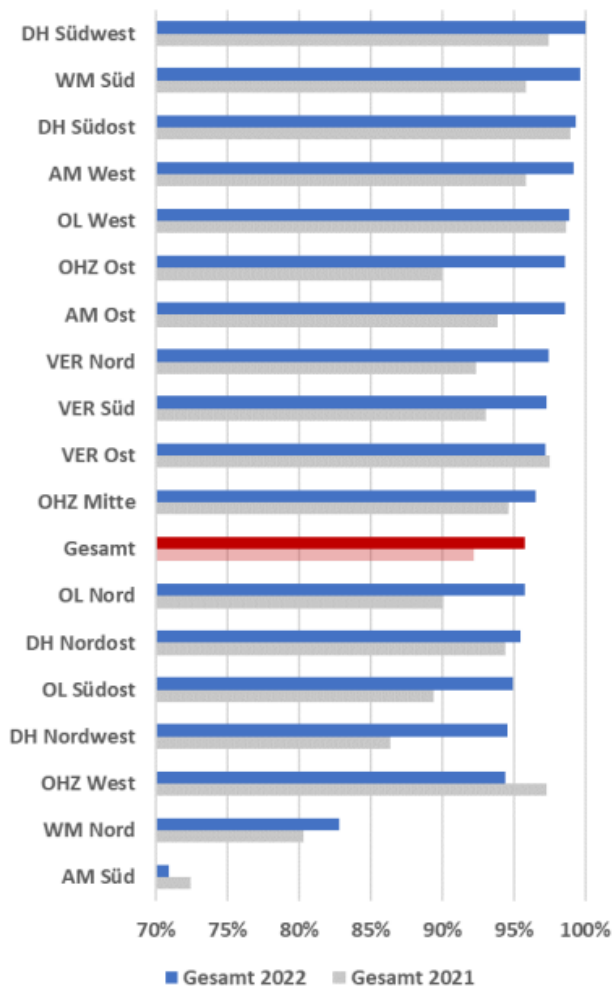
### Fahrzeugausstattung

Hierbei wird insbesondere die Informationsqualität im und am Fahrzeug in den Blick genommen. Liniennummer, Linienziel, Rollstuhl- und Kinderwagenpiktogramm sind Informationen, die dem auf den Bus wartenden Kunden Hilfestellung geben und Ansagen und Anzeigen im Bus Informationen zum nächsten Halt und darüber hinausgehen.

#### Informationen außen

Bei den Tests im Regionalbusverkehr waren 95,8% der Fahrzeuge korrekt gekennzeichnet. Damit hat sich der Wert um fast vier Prozentpunkte im Vergleich zu den Jahren 2020 und 2021 verbessert.

Unterdurchschnittlich ist leider die Qualität der Kennzeichnung in den Landkreisen Ammerland und Wesermarsch, wobei die Linienbündel Ammerland Süd und Wesermarsch Nord hauptsächlich für den schlechten Gesamtwert sind.

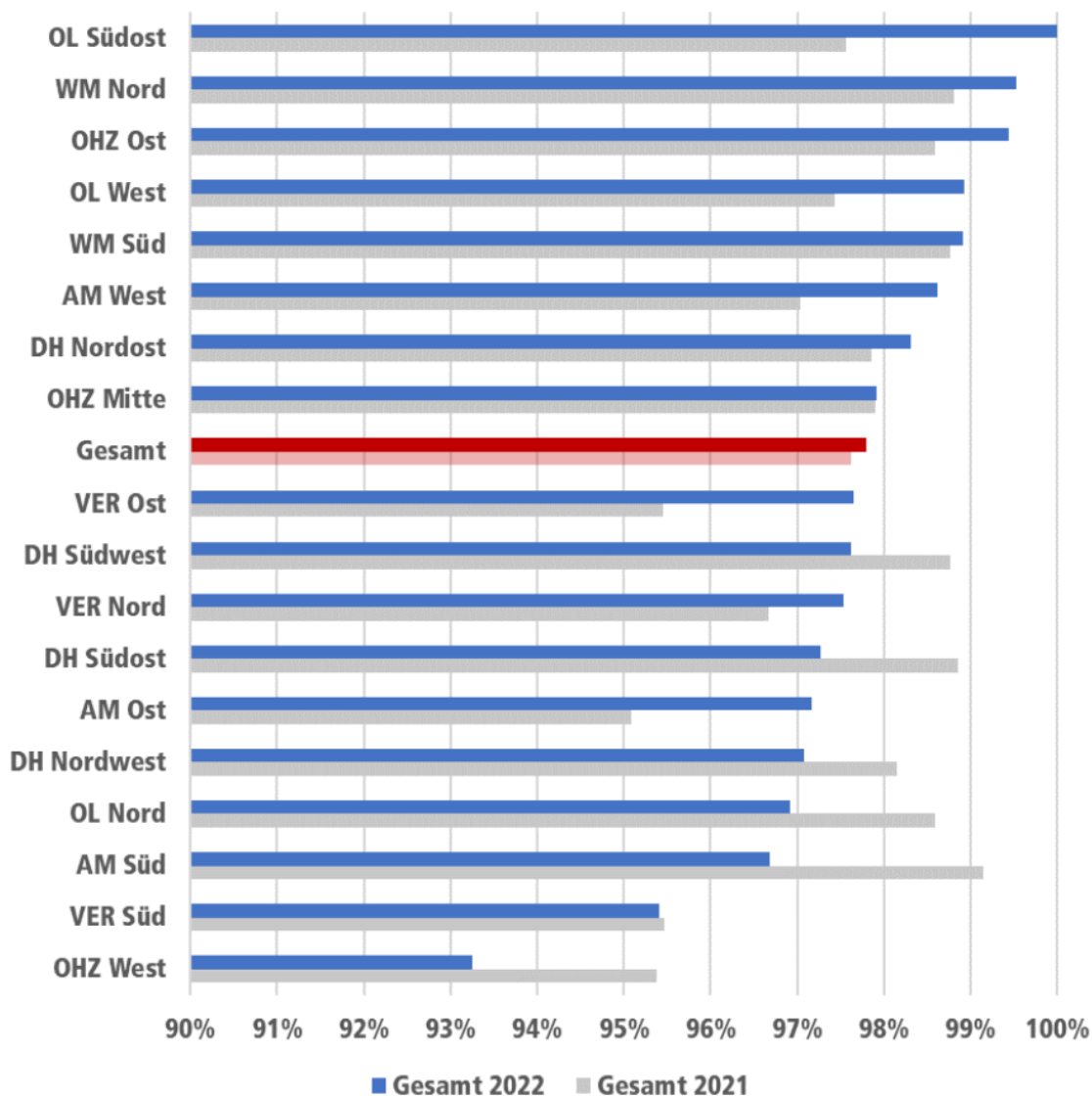


#### Informationen innen

Die Fehlerquote von Ansage und Anzeige (*innen*) war in den letzten Jahren im Vergleich zu den Ergebnissen anderer Kategorien stets höher. Dies gilt zwar auch weiterhin, jedoch haben sich die Werte im Jahr 2022 im Vergleich zu den Vorjahren in fast jedem Linienbündel verbessert. Der VBN-Durchschnitt liegt bei gut 95 %, Ammerland West bei gut 97 %, Ammerland Ost bei gut 96 %, Ammerland Süd bei knapp 95 %.

### **Sauberkeit und Schadenfreiheit**

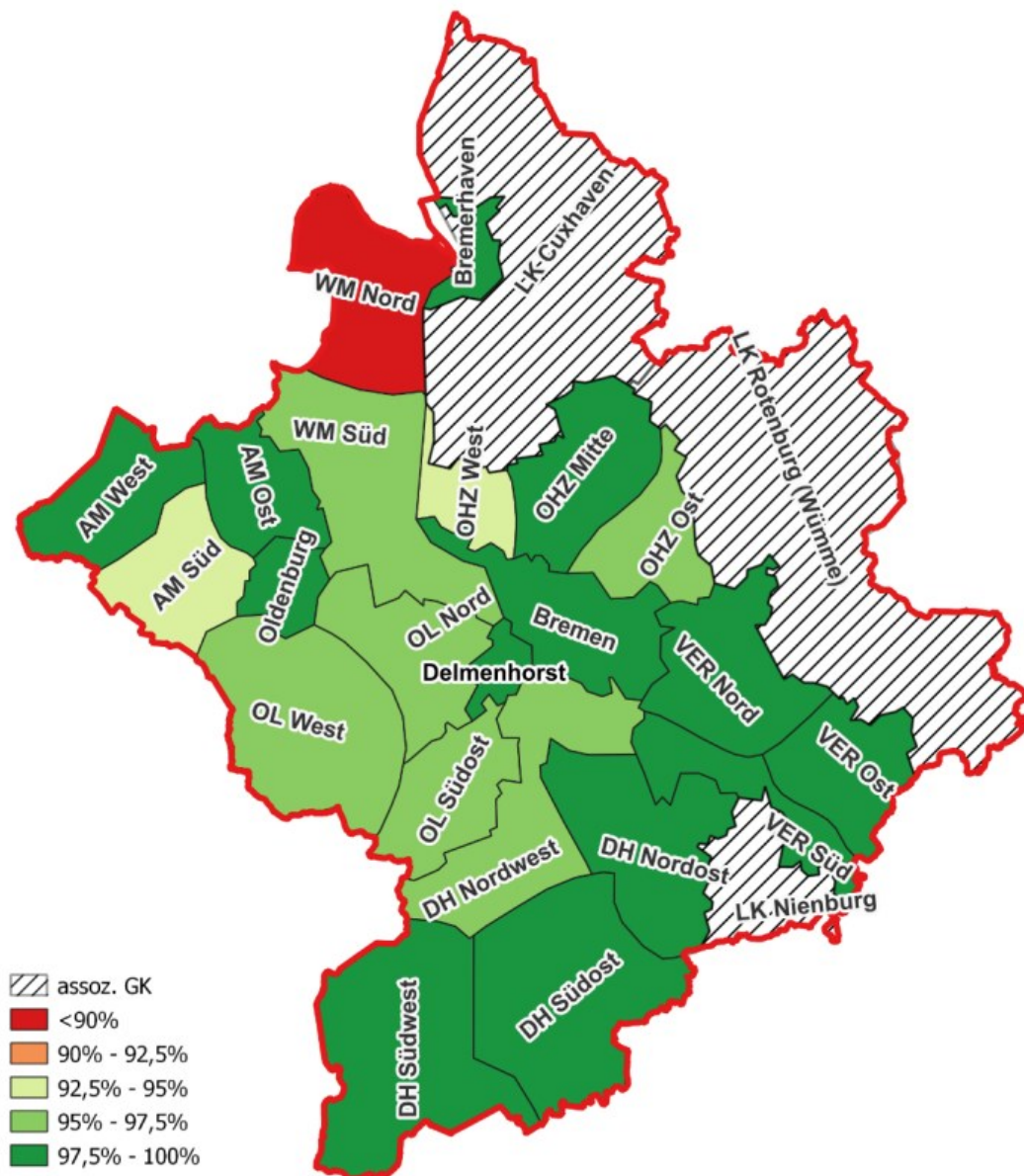
Im Regionalbusverkehr wurde ein sehr guter Durchschnittswert von knapp 98% erreicht. Auf Ebene der Linienbündel wurden im Vergleich zum Vorjahr Abweichung von +/- 2,5% festgestellt. Die Spanne des Gesamtwertes reicht von 93,3 % bis 100%. Die Ammerländer Linienbündel liegen alle über 96,5 %



Das Gesamtergebnis bei den Qualitätstests setzt sich zusammen aus dem Mittelwert aller dargestellten Kategorieergebnisse. Der zentralen Bedeutung der Fahrgastinformation wird mit der doppelten Gewichtung der Kategorie Rechnung getragen.

Im Regionalbusverkehr wurde 2022 im Mittel ein Wert von 96,9% erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr verbesserte sich der Gesamtwert um 2,5 Prozentpunkte. In allen Linienbündeln wurden Verbesserungen erreicht, der Abstand zwischen dem Topwert und dem schlechtesten in der Rangliste beträgt 9,6 Prozentpunkte, im letzten Jahr waren es noch 13,2 Prozentpunkte. Drei Linienbündel (Osterholz West, Ammerland Süd und Wesermarsch Nord) unterschreiten einen Gesamtwert von 95%,

2021 war dies noch für acht Linienbündel der Fall. Alle drei genannten Linienbündel gehörten auch im vergangenen Jahr zu den Linienbündeln, die unterdurchschnittlich abgeschnitten haben.



### Qualität Haltestellen

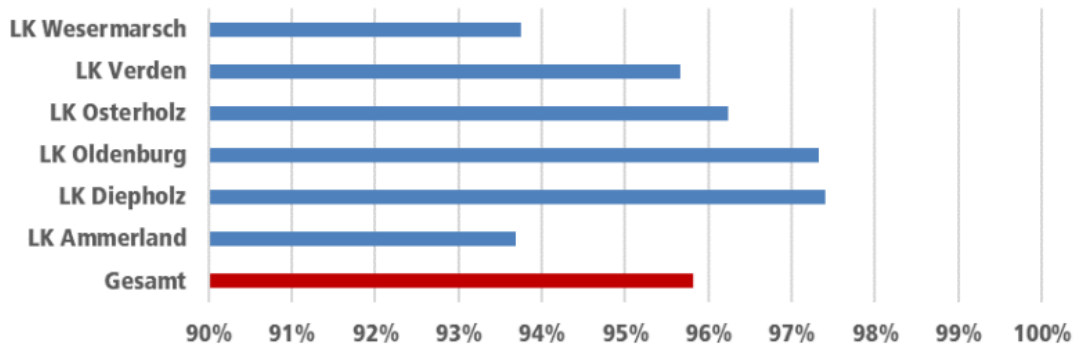
Haltestellen sind die Zugangspunkte zum ÖPNV. Die Qualität an Haltestellen spielt somit eine wichtige Rolle für das Gesamtsystem ÖPNV. Im Normalfall beschränkt sich die Aufenthaltsdauer an Haltestellen auf einen kurzen Zeitraum. Dennoch gibt es verschiedene Elemente, die für Fahrgäste und deren Zufriedenheit von Bedeutung sind.

Im Zeitraum von 2020 bis 2022 wurden insgesamt ca. 9.000 Haltestellenmasten (davon 6.500 in den Landkreisen) getestet. Somit konnte im Drei-Jahreszeitraum jede Haltestelle einmal getestet werden.

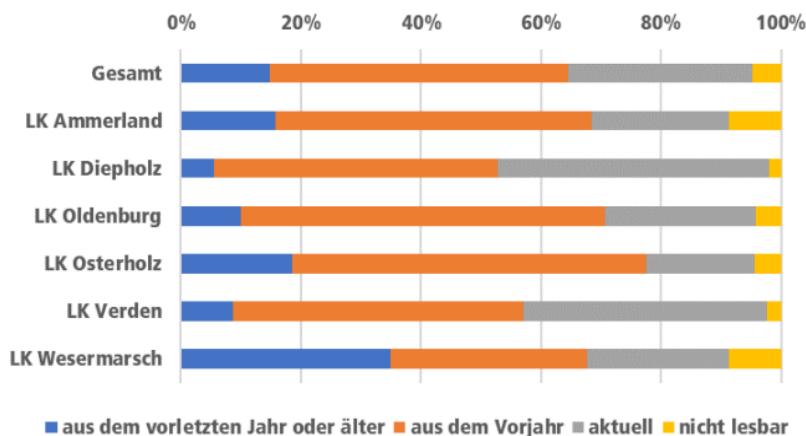
Geprüft wurden das Haltestelleschild mit den Informationen H-Zeichen,

Liniennummer(n), Linienziel(e), VBN-Logo, Tarifzone sowie Fahrplanaushang (Lesbarkeit und Gültigkeit), Sauberkeit und Schadensfreiheit (Wartefläche, Fahrgastunterstände, Vitrienen, Mülleimer).

Im Bereich der Qualität von Haltestellenschilder liegt der VBN-Durchschnittswert bei ca. 95,8 %. Drei Landkreise liegen mit Werten von über 96 bzw. 97 % über dem Durchschnitt. Der Landkreis Ammerland hat mit unter 94 % Nachholbedarf. Insbesondere der Erfüllungsgrad bei „VBN-Logo und Tarifzonennummer auf dem Haltestellenschild“, sowie „Sauberkeit des Haltestellenschildes“ ist unterdurchschnittlich.



Die Lesbarkeit der Fahrplanaushänge im Ammerland hat einen Wert von fast 100 % erreicht. Das entspricht auch dem VBN-weiten Durchschnitt. Bezüglich der Aktualität der Fahrpläne (*Aktuell heißt, dass auf dem Fahrplan die Gültigkeit bereits im vorletzten Jahr vor dem Test begann.*) liegt der Landkreis Ammerland an dritter Stelle. Ungefähr 18 % der Fahrpläne waren älter als ein Jahr.



Beim Kriterium Sauberkeit und Schadensfreiheit konnte die Infrastruktur im Landkreis einen Wert von etwas über 97 % erreichen, bei einem VBN-Durchschnittswert von knapp unter 97 %.

### **Infrastruktur an Haltestellen - Ausbau Barrierefreiheit**

Im ZVBN-Gebiet gibt es ca. 12.130 Haltestellenmasten auf den Bedienungsebenen 1 bis 3, davon gut 7.400 in den Landkreisen. Die Mindestvoraussetzung für Barrierefreiheit ist eine befestigte Wartefläche. In den Landkreisen hat ungefähr jede vierte Haltestelle keine befestigte Wartefläche. Dies hängt maßgeblich mit den



Haltestellen im schülerorientierten Verkehr der Bedienungsebene 3 zusammen. Haltestellen der Bedienungsebene 1 und 2 haben in aller Regel befestigte Warteflächen. Neben den Bodenindikatoren für Blinde und sehbehinderte Menschen, ist ein erhöhter Bordstein die wesentliche Voraussetzung für Barrierefreiheit. Im VBN werden mindestens 18 cm als erforderlich angesehen. Je nach Ausbaustandard und eingesetzter Fahrzeugflotte werden im Idealfall bis zu 22 cm hohe Bordsteine vorgesehen, um vollständige Barrierefreiheit im Sinne des PBefG (Ein- und Ausstieg ohne fremde Hilfe) zu erreichen. Der Landkreis Ammerland liegt mit einem Ausbaustand von 19,2 % an zweiter Stelle im Ranking der Landkreise und über dem Durchschnitt von 16,7 % aller Landkreise.

	Anzahl Haltestellenmasten	mit befestigter Wartefläche in %	mit Hochbord in % (≥ 18 cm)	mit Auffindestreifen in %	mit Einstiegsfeld in %
Stadt Bremen	1.362	98,5%	1,5%	7,7%	30,0%
Stadt Bremerhaven	378	98,1%	51,6%	50,0%	47,9%
Stadt Delmenhorst	418	99,5%	34,0%	26,1%	28,2%
Stadt Oldenburg	678	99,3%	66,5%	74,8%	92,9%
<b>Summe Städte</b>	<b>2.836</b>	<b>98,8%</b>	<b>28,5%</b>	<b>32,1%</b>	<b>47,2%</b>
Landkreis Ammerland	1.085	79,9%	19,2%	9,1%	20,1%
Landkreis Diepholz	1.781	71,3%	14,5%	4,0%	11,6%
Landkreis Oldenburg	1.336	81,7%	17,0%	7,1%	16,8%
Landkreis Osterholz	962	74,3%	14,8%	12,8%	17,7%
Landkreis Verden	1.160	72,3%	21,7%	15,0%	24,6%
Landkreis Wesermarsch	1.093	68,8%	14,1%	12,4%	18,8%
<b>Summe Landkreise (ZVBN)</b>	<b>7.417</b>	<b>74,6%</b>	<b>16,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>17,6%</b>
Landkreis Cuxhaven	976	76,4%	11,6%	7,8%	10,5%
Landkreis Rotenburg	897	67,7%	13,8%	6,4%	13,9%
<b>Summe assoz. GK</b>	<b>1.873</b>	<b>72,2%</b>	<b>12,7%</b>	<b>7,1%</b>	<b>12,1%</b>

*Tabelle 3: Ausbauzustand "Barrierefreiheit" im Verbundgebiet (Datenstand: 22.03.2023)*

Es bleibt festzuhalten, dass das Qualitätsniveau im Gebiet des VBN/ZVBN hoch ist. Die Qualitätstests und das kontinuierliche Nachhalten von Daten ist und bleibt wichtig, um Schwachpunkte und Schwankungen im Zeitverlauf erkennen, Verbesserungspotentiale zu identifizieren und um diese Defizite zu beheben.

Anlage; Qualitätsbericht für das Jahr 2022