



Mitteilungsvorlage öffentlich

Vorlage Nr.: MV/028/2026

Federführung: Dezernat I	Datum: 31.03.2026
Bearbeiter: Regine Miotk	

	Sichtvermerke
Beratungsfolge	Termin
Wirtschaftsausschuss	16.04.2026

Vorstellung des VBN-Kundenbarometers für das Jahr 2025

Unterschrift
gez. Denker

Sachverhalt:

Schul- und Kulturamt
40.80 Mi

Westerstede, den 01.04.2026

VBN-Kundenbarometer 2025

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 auf Interviews basiert, die telefonisch und online (jeweils 50 %) von der Firma KANTAR durchgeführt wurde.

Bei der Befragung, die von Ende April bis Anfang Juli 2025 durchgeführt wurde, werden sämtliche Qualitätsmerkmale des ÖPNV von den befragten Personen bewertet. Im Gebiet des VBN wurden 2025 insgesamt 2.780 Personen befragt, im Landkreis Ammerland lag die Stichprobengröße bei n=203.

In der Globalzufriedenheit im VBN-Gebiet zeigt sich, dass der Landkreis Ammerland im Jahr 2025 mit einem Mittelwert von 2,79 über dem VBN-Durchschnitt von 2,81 und dem ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,95 liegt. Die Kunden im Ammerland sind also insgesamt zufrieden mit dem ÖPNV.

Dieser Wert hat sich im Landkreis Ammerland gegenüber dem Vergleich aus 2018 (2,59) und 2016 (2,70) leider verschlechtert, aber gegenüber der Befragung von 2023 (2,92) immerhin wieder verbessert.

Bemerkenswert ist, dass die Befragten das Linien- und Streckennetz gegenüber 2021 leicht schlechter bewerten, obwohl im Dezember 2022 der Halbstundentakt zu den Hauptverkehrszeiten auf der S35 und der Ein-Stundentakt in der Schul- und Ferienzeit auf der 370 im Jahre 2024 eingeführt wurden.

Weitere Ergebnisse des VBN- Kundenbarometers 2025 für den Landkreis Ammerland liegen als Anlage 1 bei.