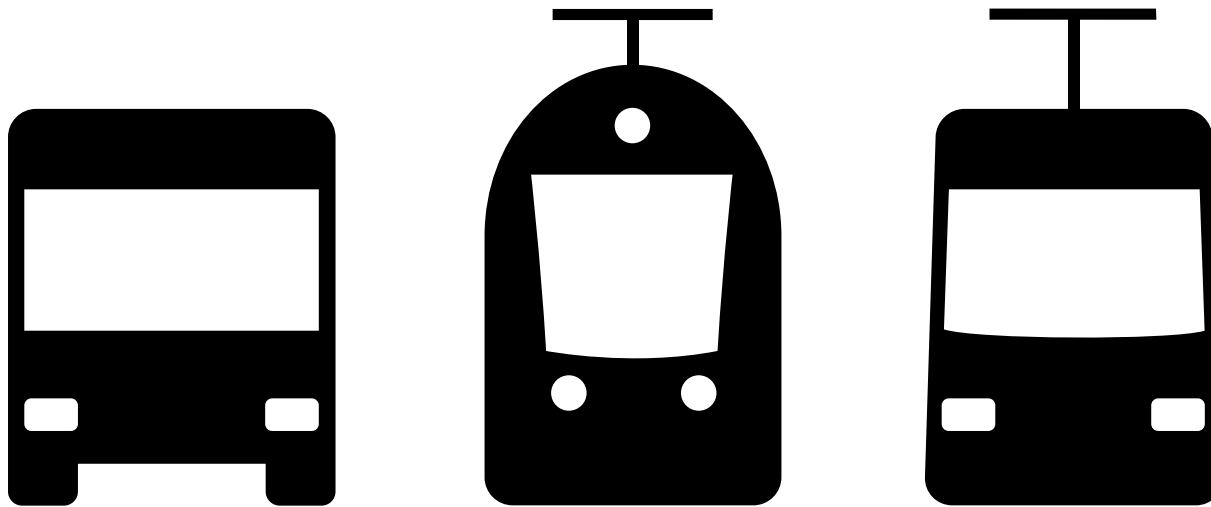


Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



**Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV im
LK Ammerland**

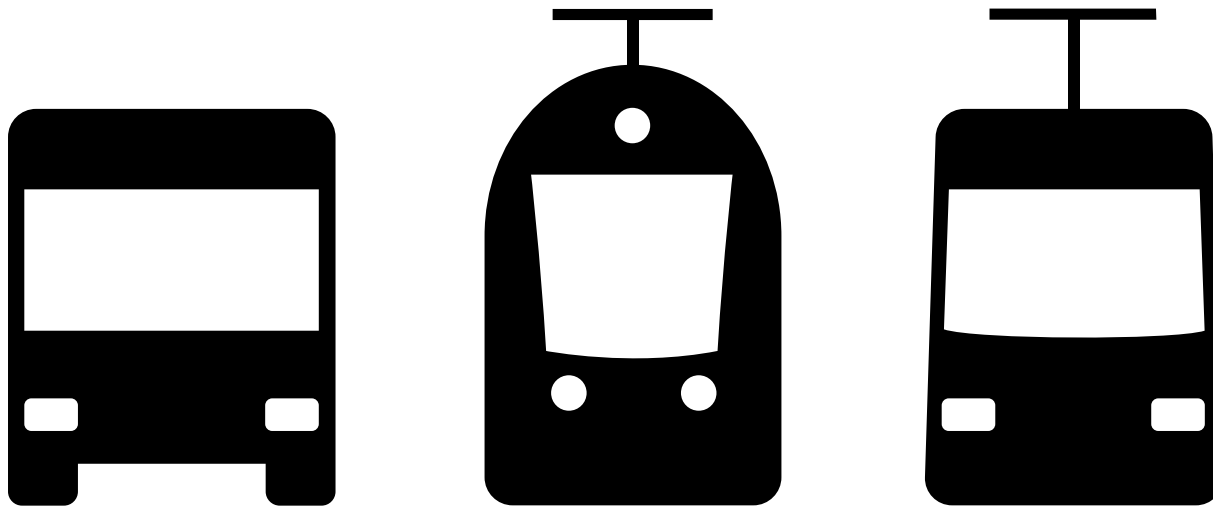
Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



1) Studiengrundlagen: VBN-Kundenbarometer

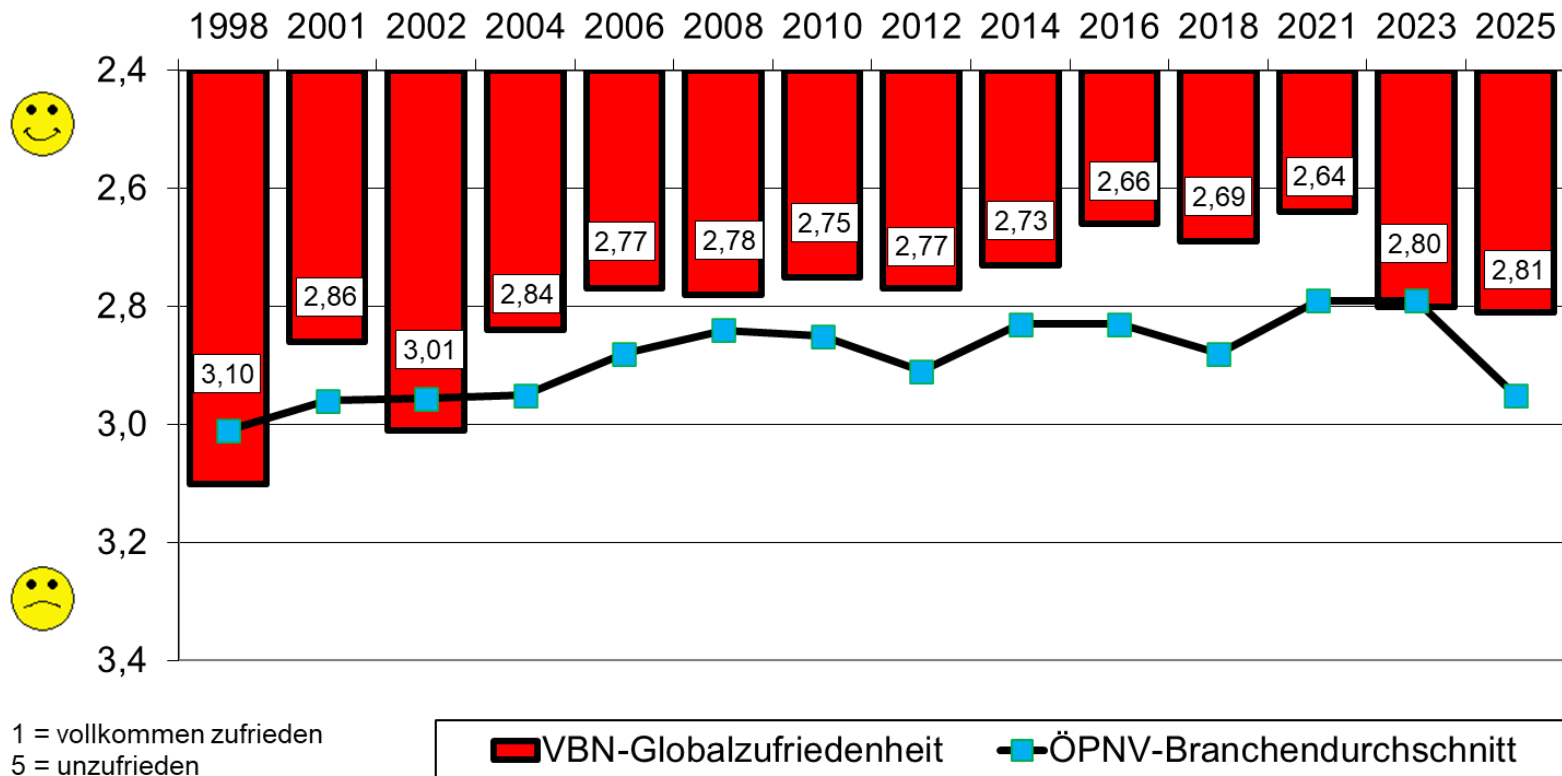
- ✓ **Repräsentative Befragung** der VBN-Nutzer im gesamten VBN-Gebiet (VBN-Nutzung mindestens einmal während des vergangenen Jahres ab Befragungstag).
- ✓ **Die Studie zielt auf die subjektive Bewertung der einzelnen Probanden ab.**
- ✓ Die Interviews wurden **telefonisch (CATI)** und auch mit Hilfe einer **Online-Befragung (CAWI)** durchgeführt (jeweils 50%).
- ✓ Grundgesamtheit: Personen ab 16 Jahren, die in den letzten 12 Monaten mindestens einmal ein Verkehrsmittel im VBN genutzt haben.
- ✓ **Geschichteter repräsentativer Stichprobenansatz:**
Schichten = regionale Einheiten (Landkreise und kreisfreie Städte des VBN).
- ✓ Die Interviews wurden von **Ende April bis Anfang Juli 2025** durchgeführt.
- ✓ Insgesamt wurden **2.780 VBN-Kunden** befragt.
- ✓ Die Untersuchung wurde durchgeführt von KANTAR.
- ✓ Detaillierte Modellbeschreibung im Anhang.

2) Ergebnisse des VBN-Kundenbarometers 2025 für VBN-Gesamt



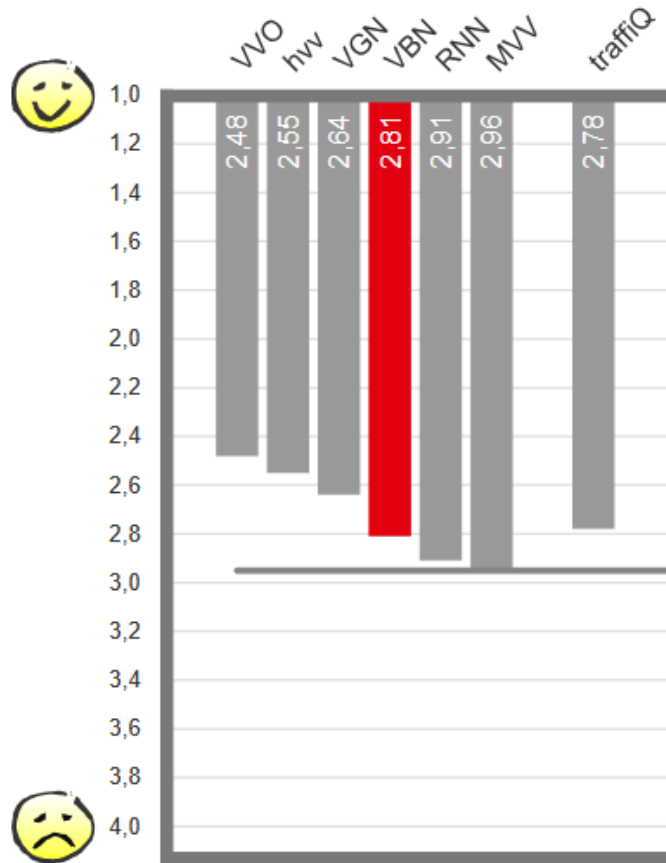
2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit VBN-Gesamt -

Globalzufriedenheit



2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

- Globalzufriedenheit 2025 - VBN im Vergleich zu anderen Verbünden -

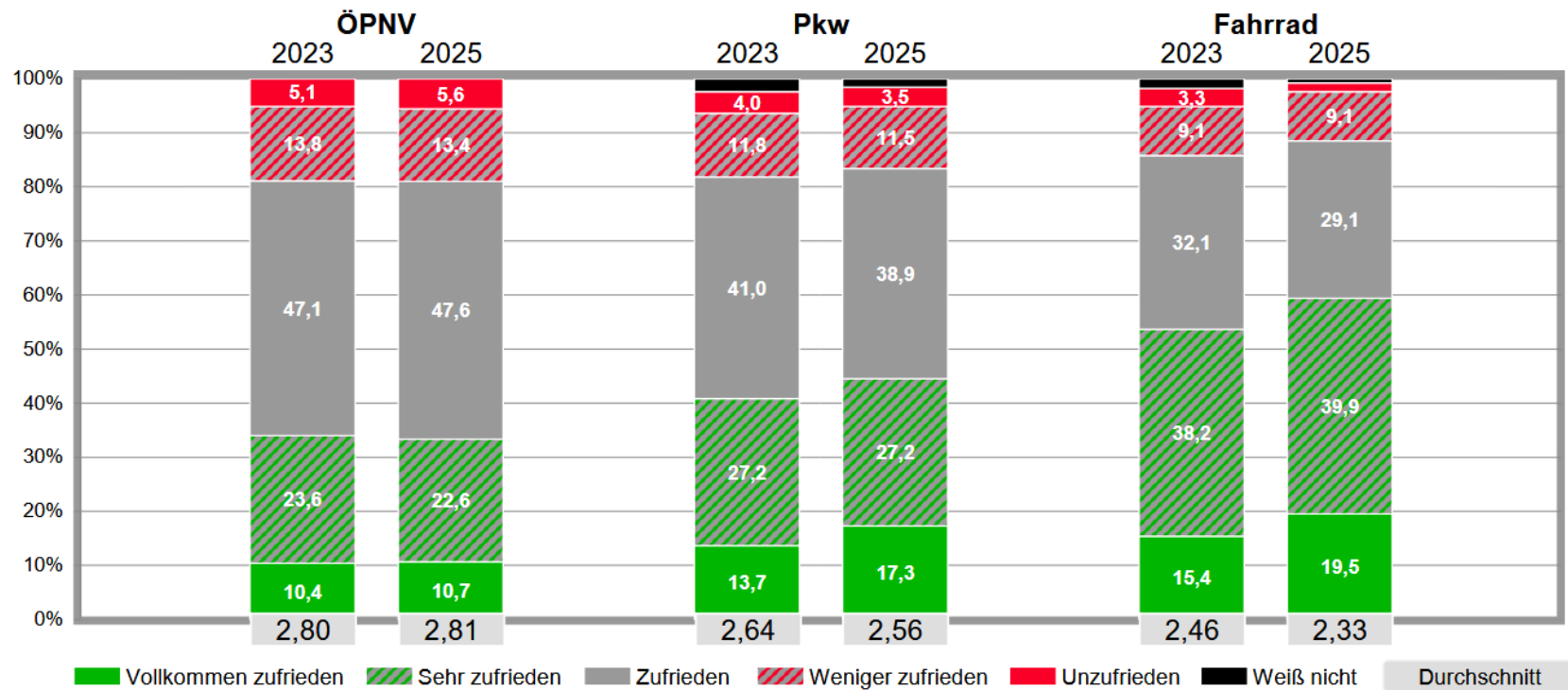


Skala: 1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

— ÖPNV-Durchschnitt 2025: 2,95

2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt

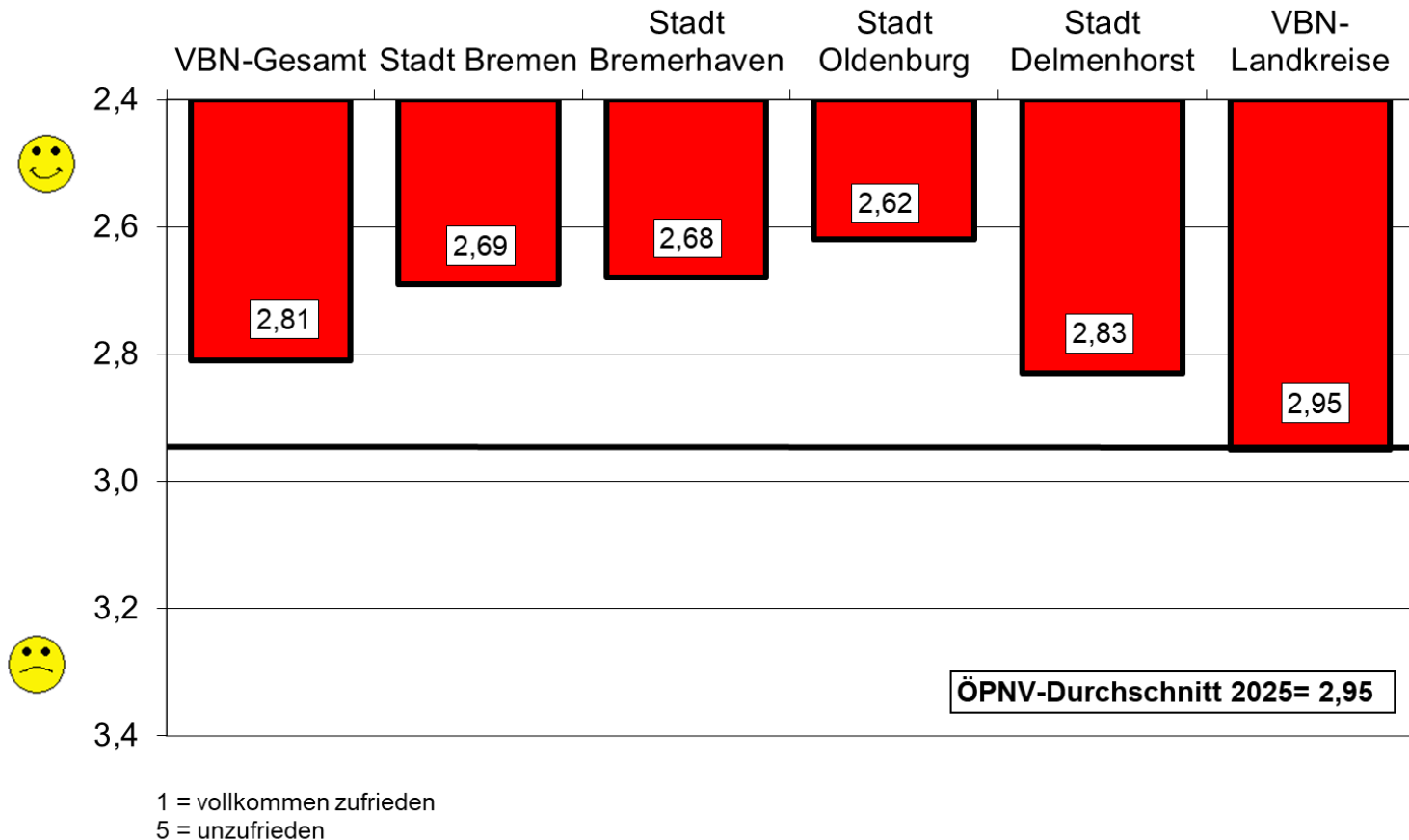
- Globalzufriedenheit ÖPNV im Vergleich mit Fahrrad und PKW -



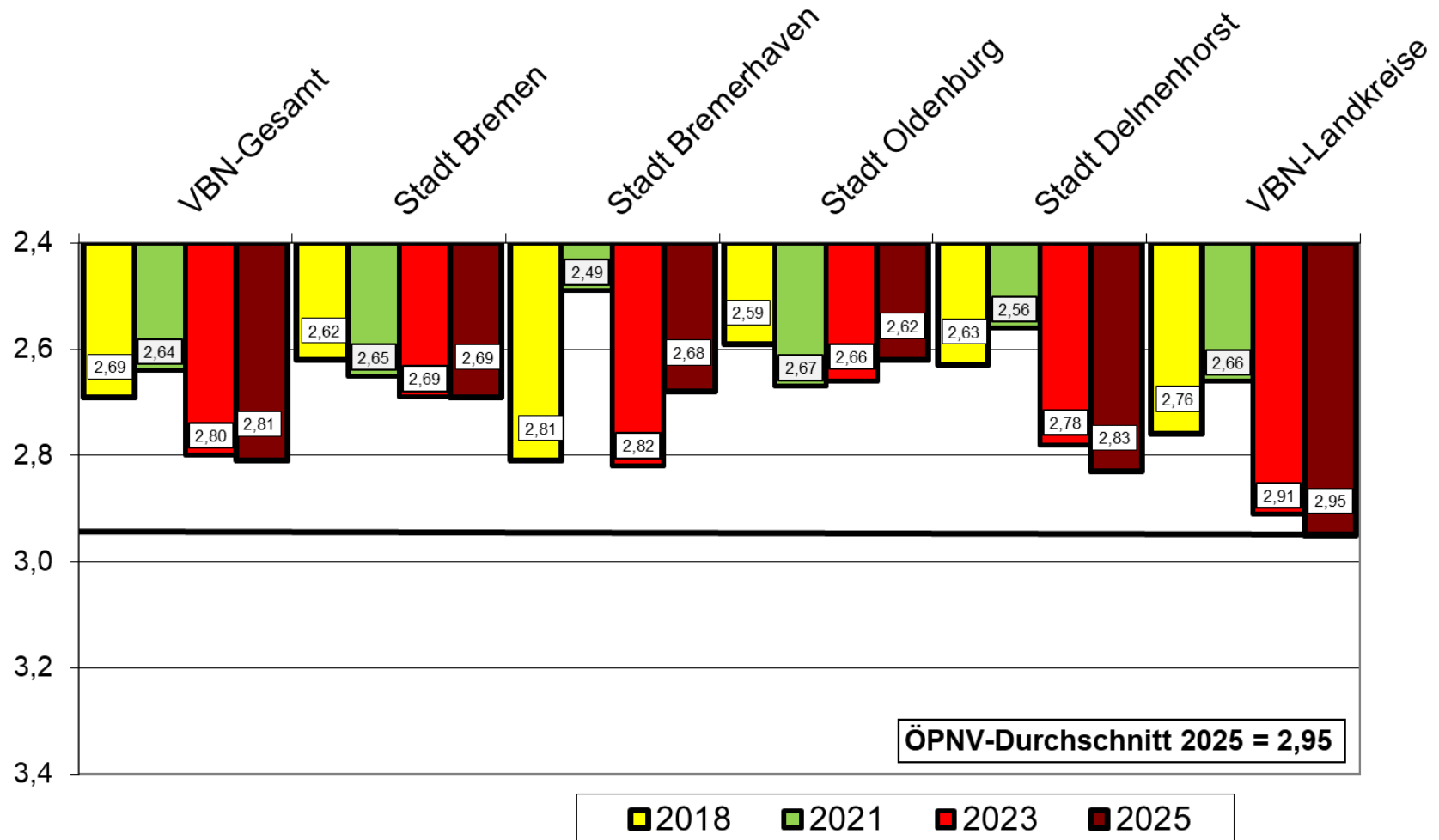
Basis 2023: n=2.495

Basis 2025: n=2.780

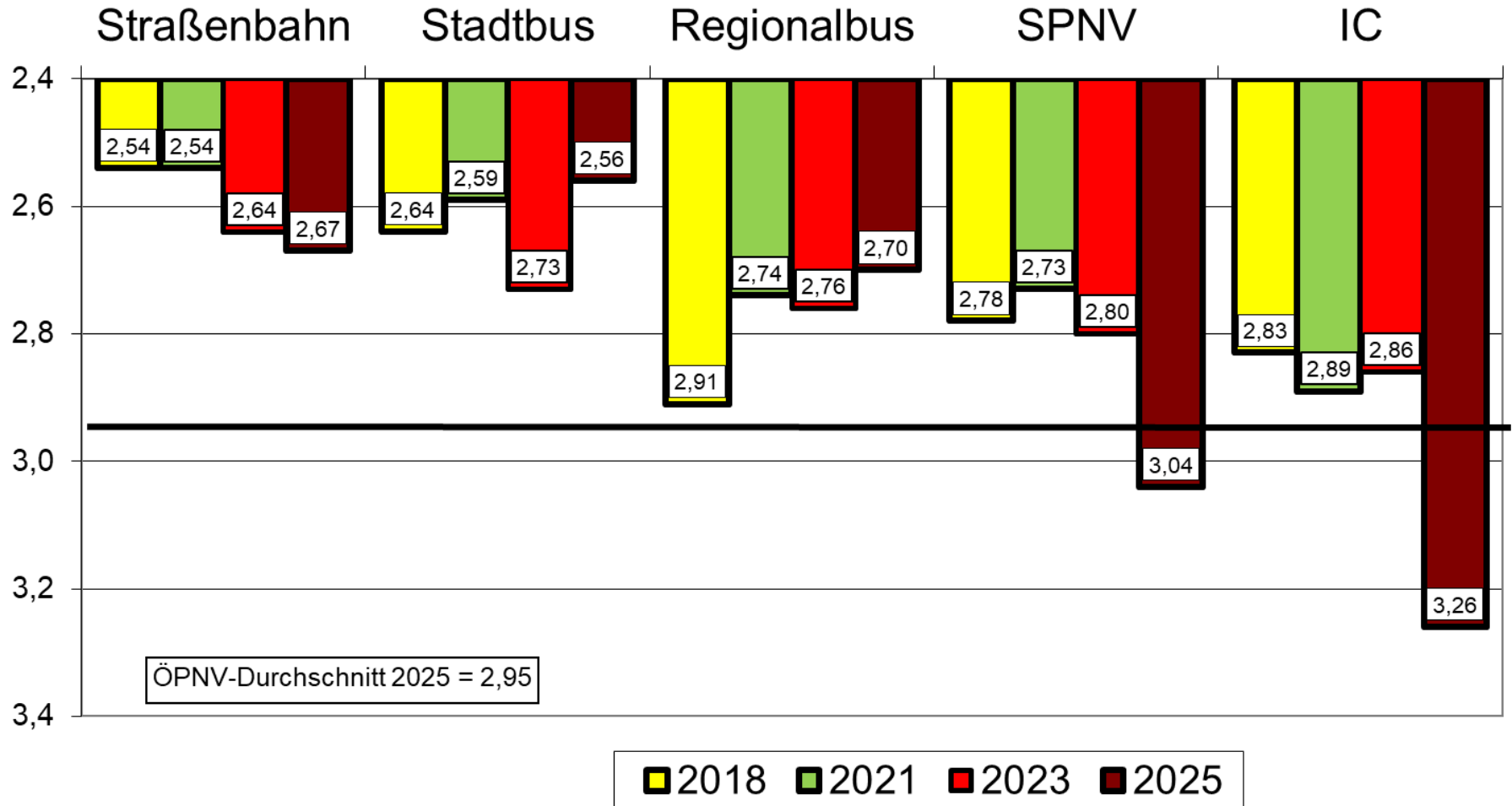
2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit je Region -



2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit je Region -

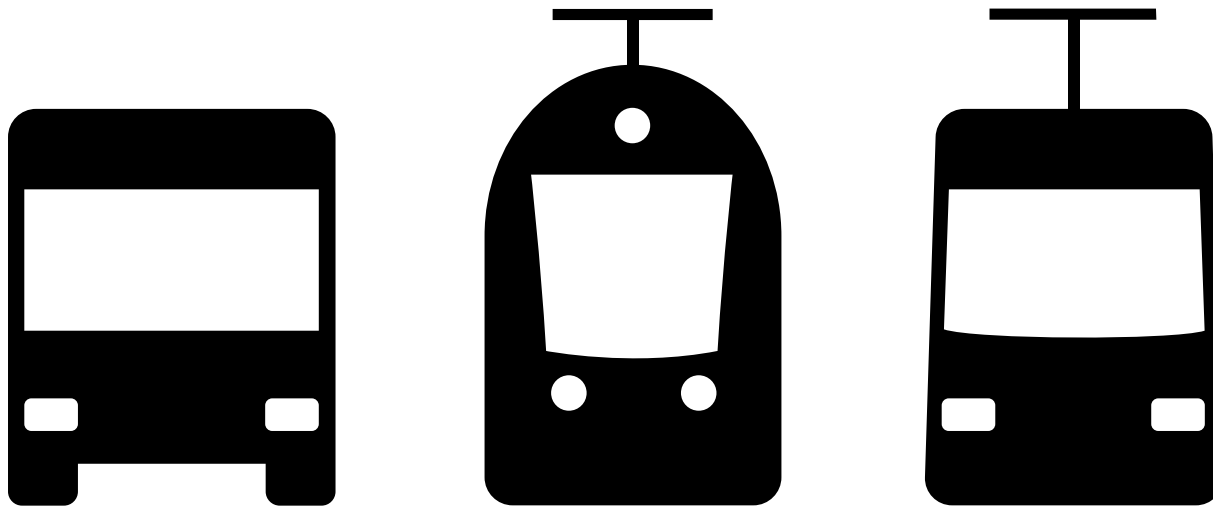


2) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für VBN-Gesamt - Globalzufriedenheit je Hauptverkehrsmittel -



*Es gibt im VBN eine IC-Strecke zwischen Verden und Bad Zwischenahn

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen



**Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV im
LK Ammerland**

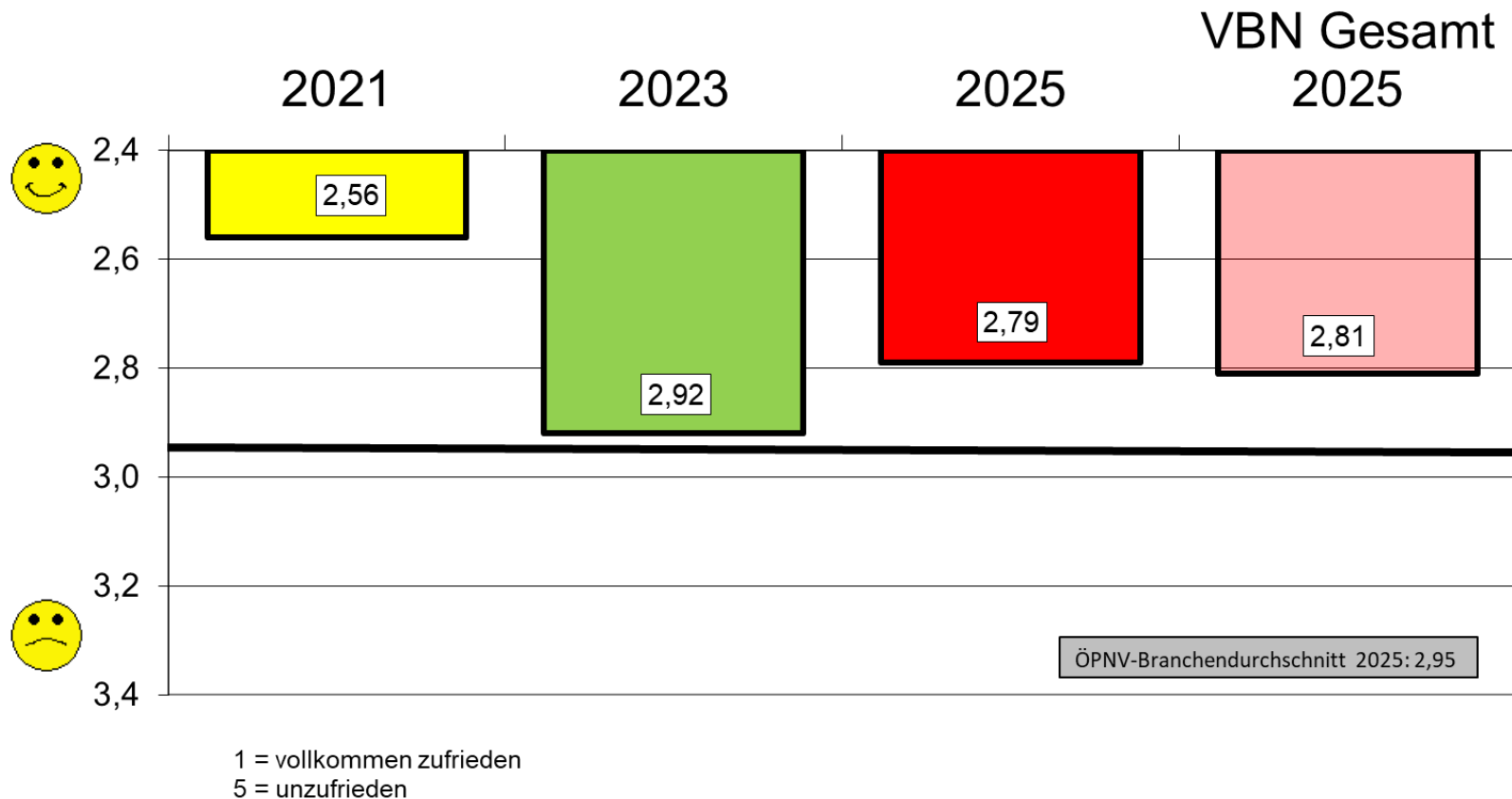
Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen



3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Basis -

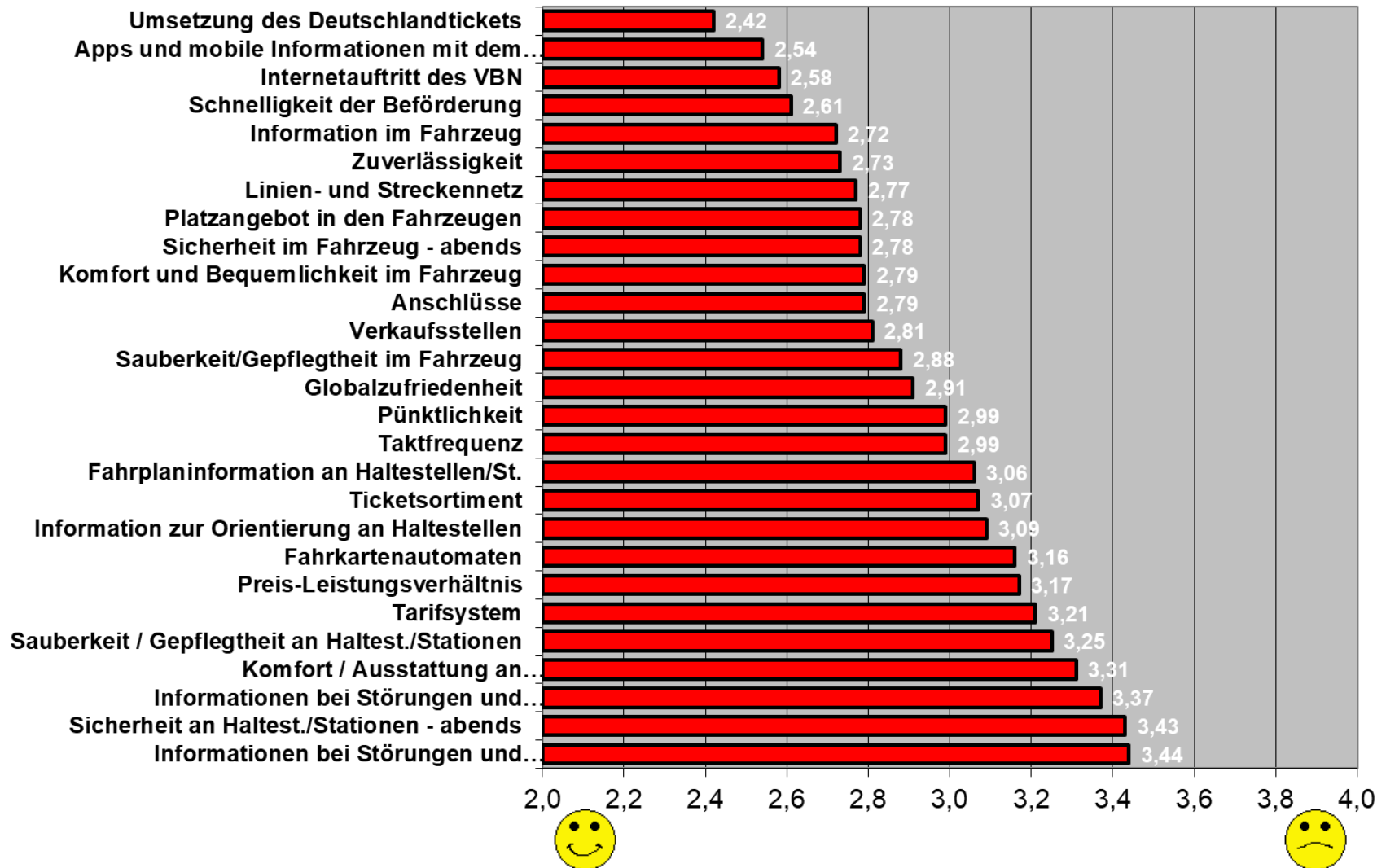
- ✓ Die folgende Betrachtung bezieht sich auf die Kunden, die LK Ammerland wohnen und entsprechende ÖPNV-Nutzer im VBN-Land sind.
- ✓ Für einen Vergleich der Entwicklung der Kundenzufriedenheit für LK Ammerland bieten sich die Ergebnisse der Untersuchungen von 2025, 2023 und 2021 an. Dabei liegen folgende Stichprobengrößen zugrunde:
 - 2021: n= 184
 - 2023: n= 180
 - 2025: n= 203
- ✓ Für folgende Leistungspakete wird die Kundenzufriedenheiten der Leistungsmerkmale dargestellt:
 - Angebot
 - Verlässlichkeit
 - Tarif und Tickets
 - Kundenbeziehung
 - Information
 - Fahrerlebnis

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Entwicklung der Globalzufriedenheit seit 2021 -



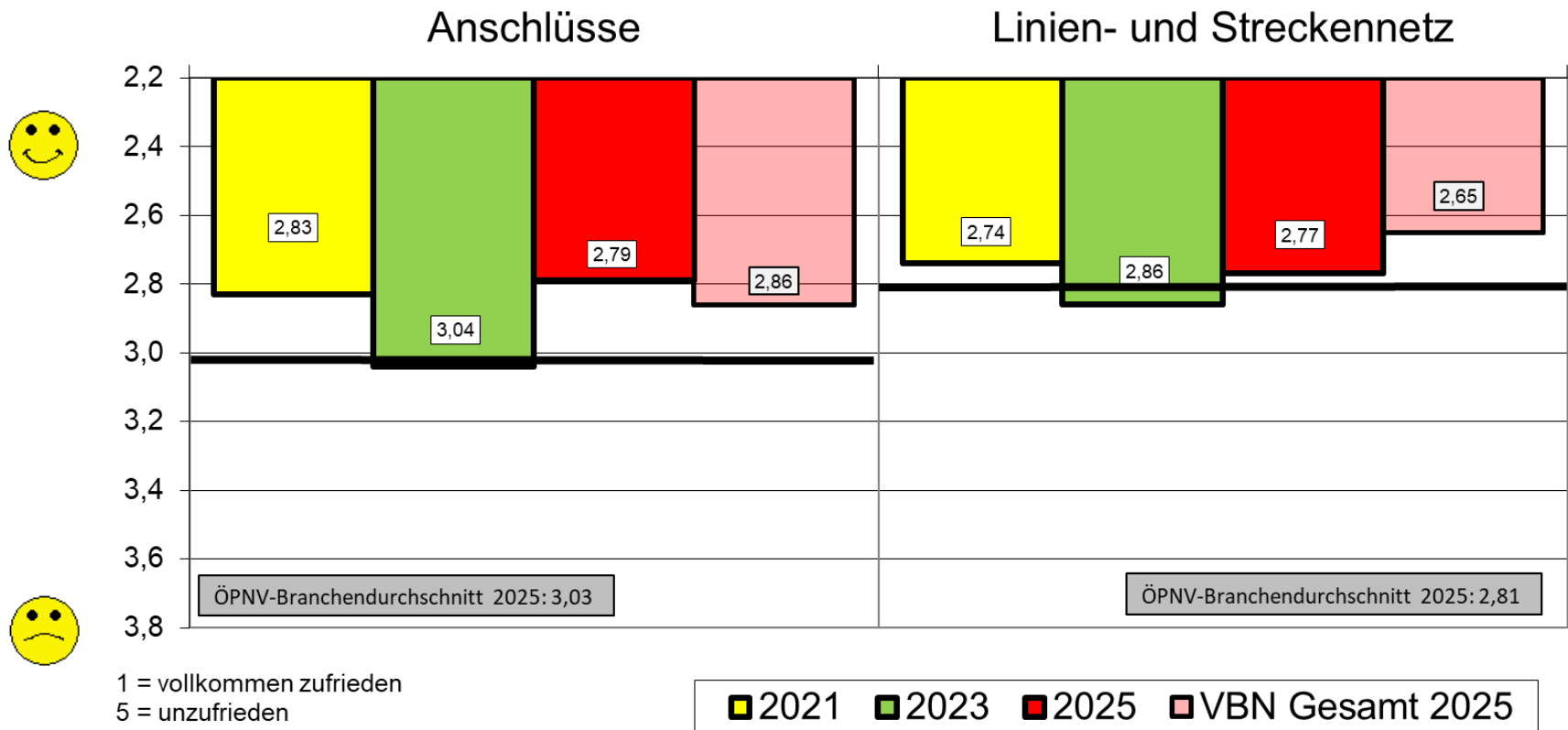
Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Leistungsmerkmale 2025 - Übersicht der Merkmale -



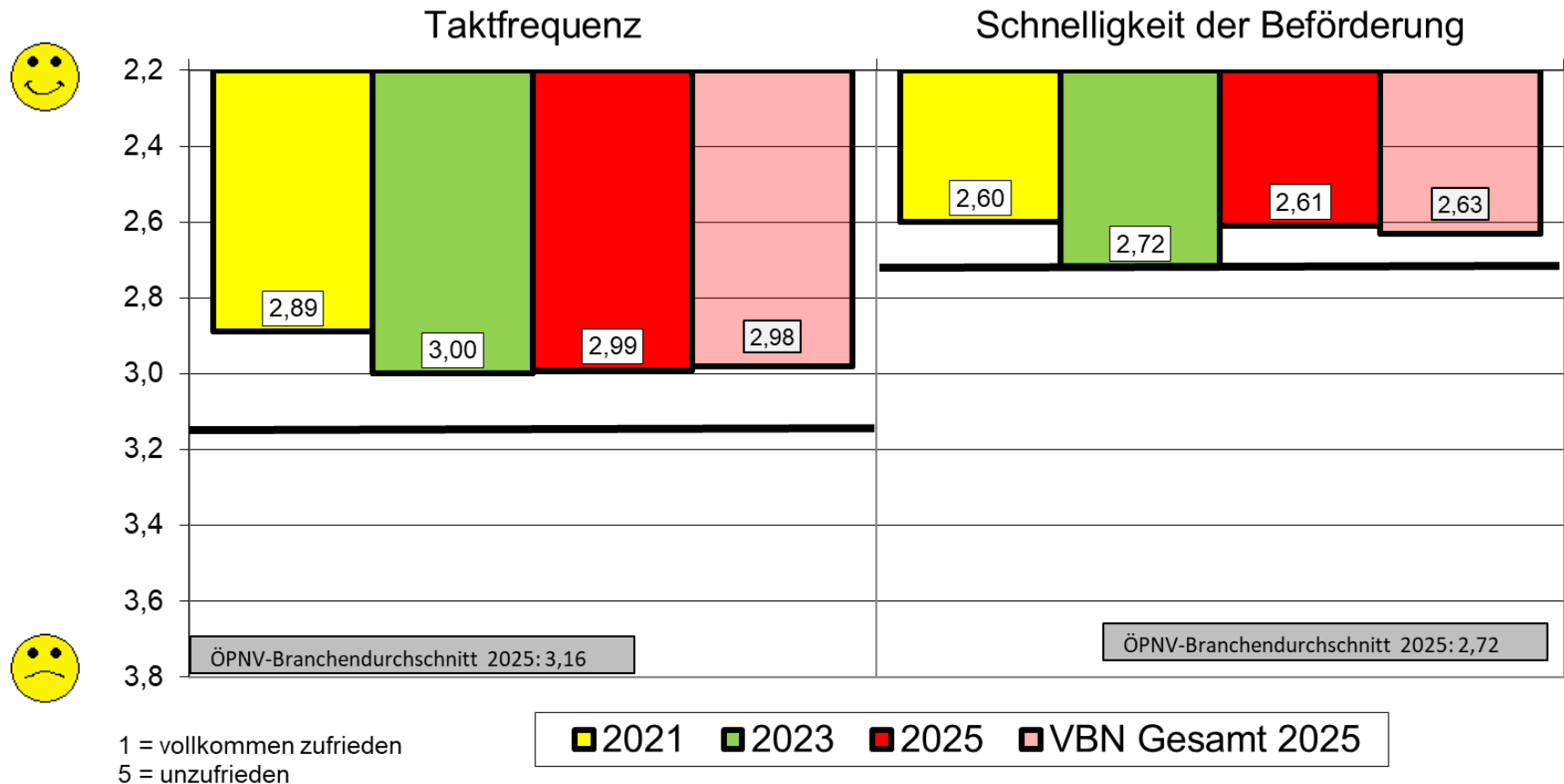
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2021, Teil 1 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

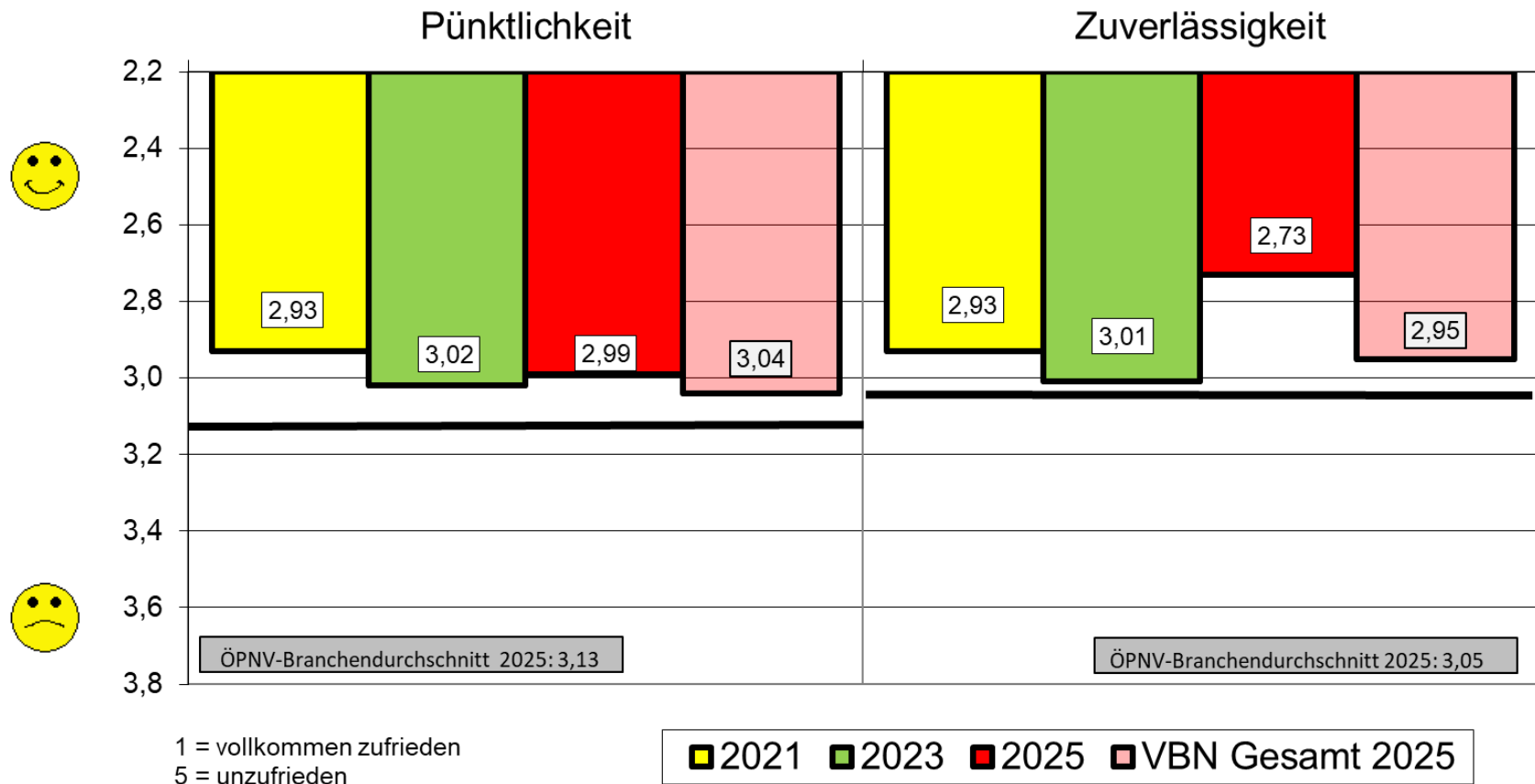
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Angebot“ seit 2021, Teil 2 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

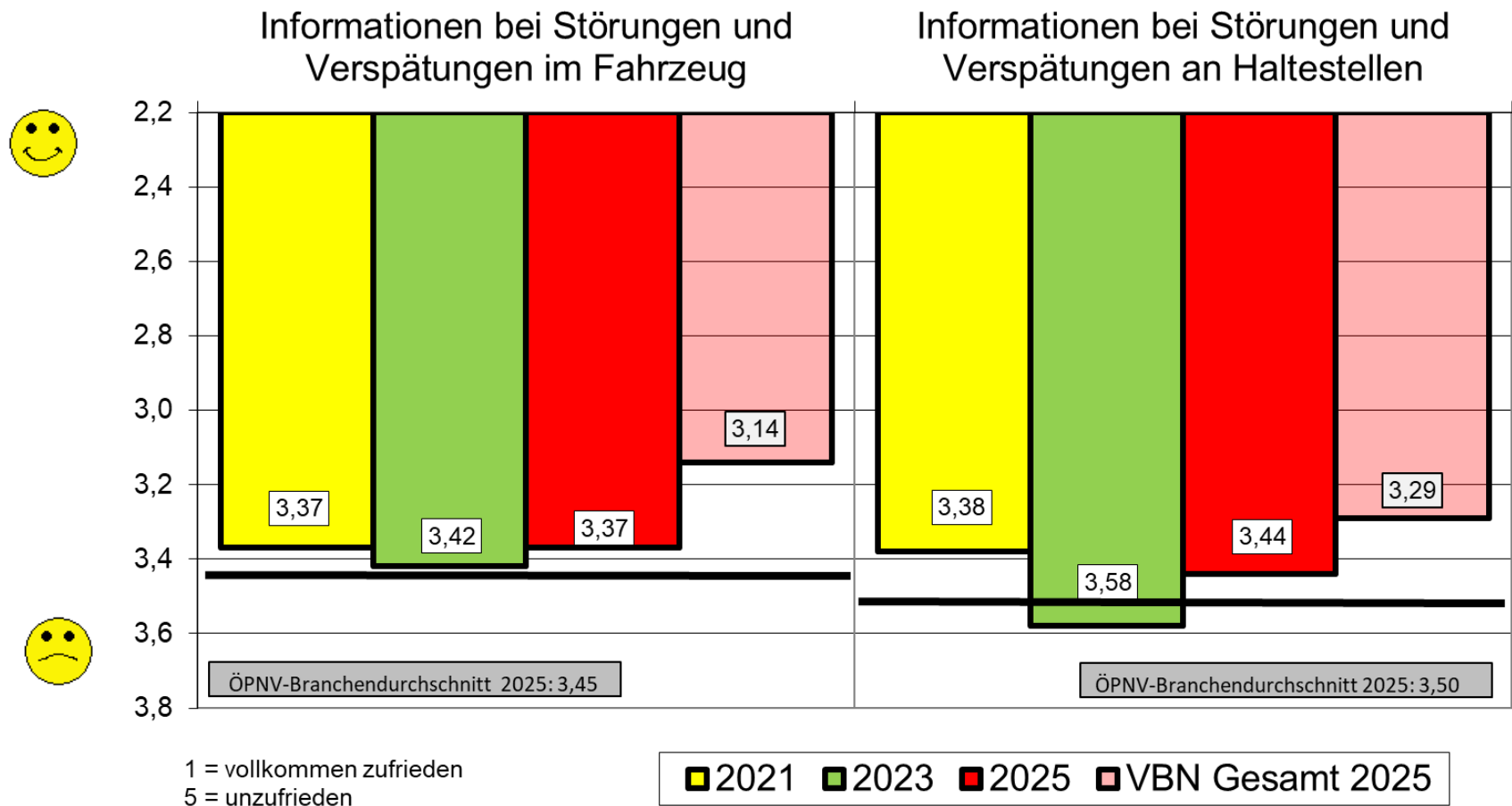
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verlässlichkeit“ seit 2021, Teil 1 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

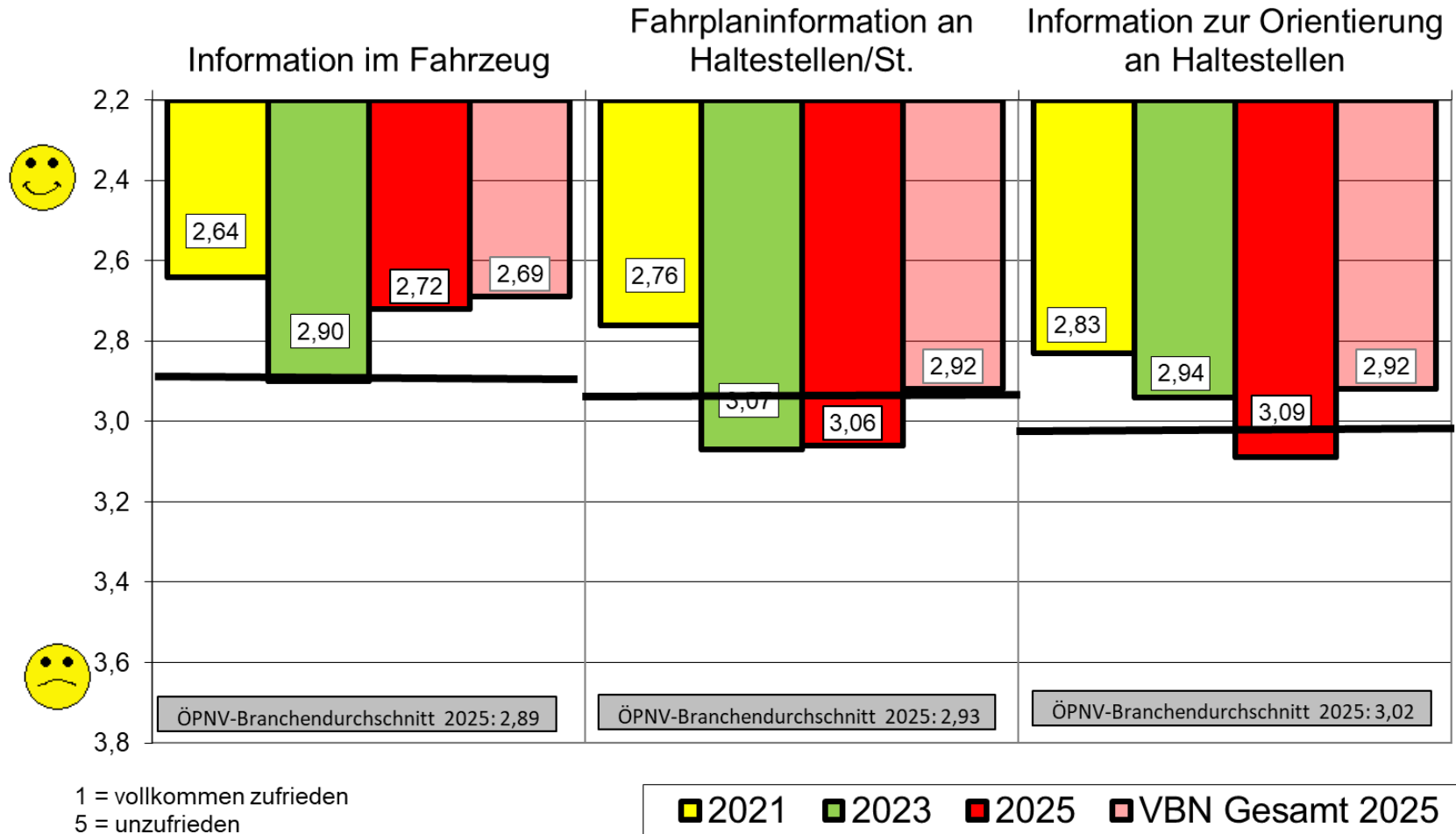
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Verlässlichkeit“ seit 2021, Teil 2 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

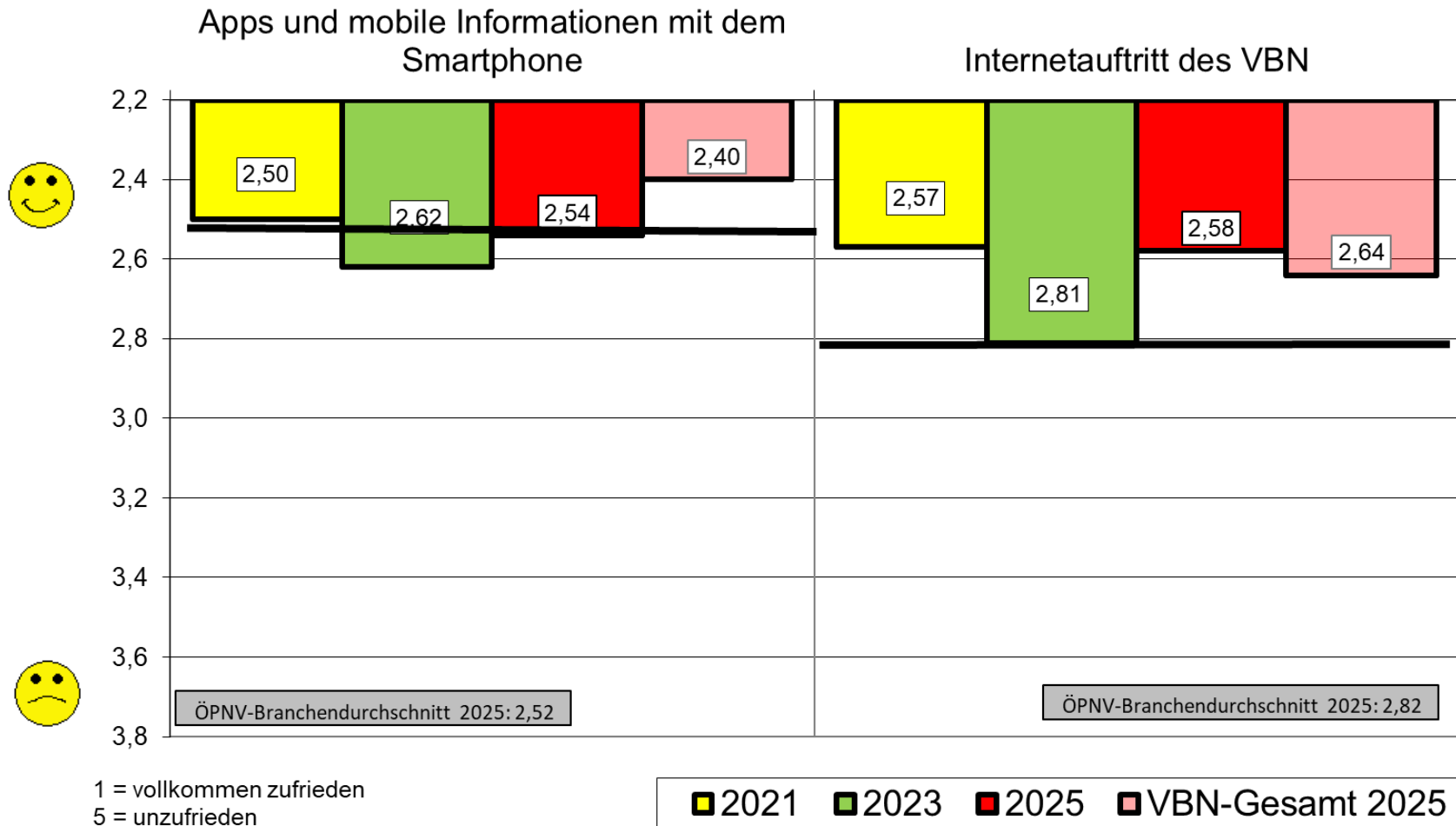
- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Information“ seit 2021, Teil 1 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

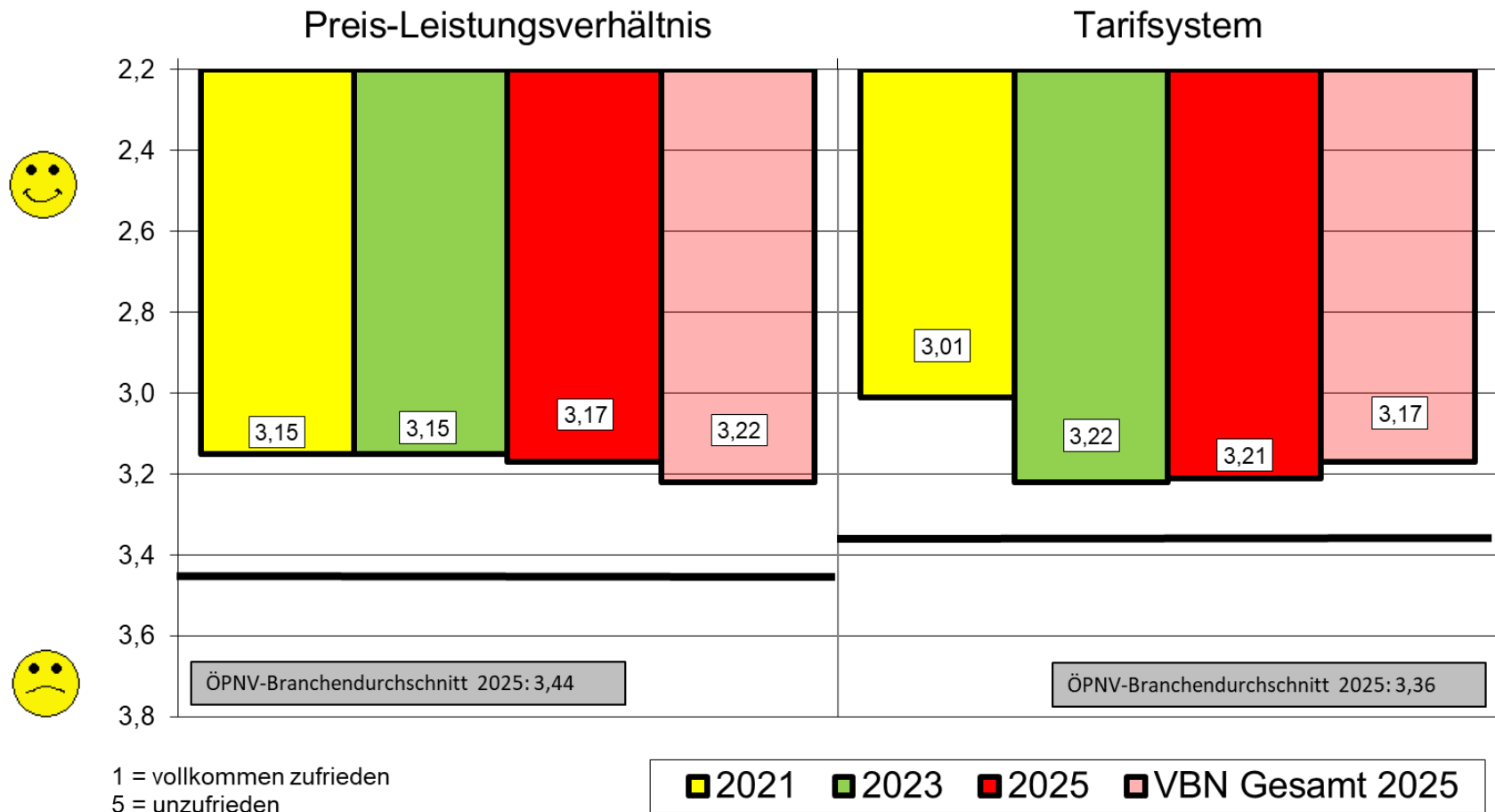
- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Information“ seit 2021, Teil 2 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

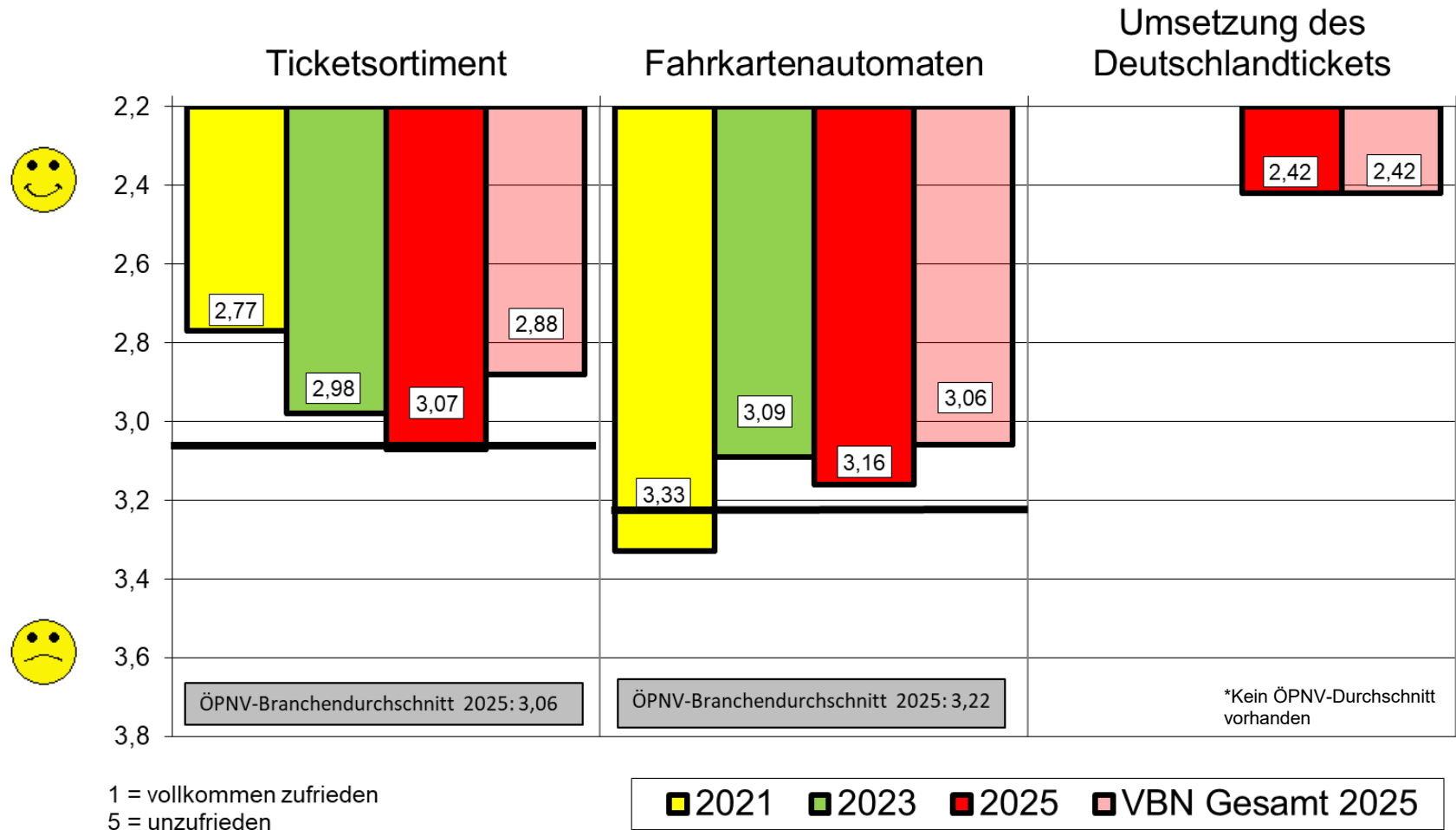
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Tarif“ seit 2021, Teil 1 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

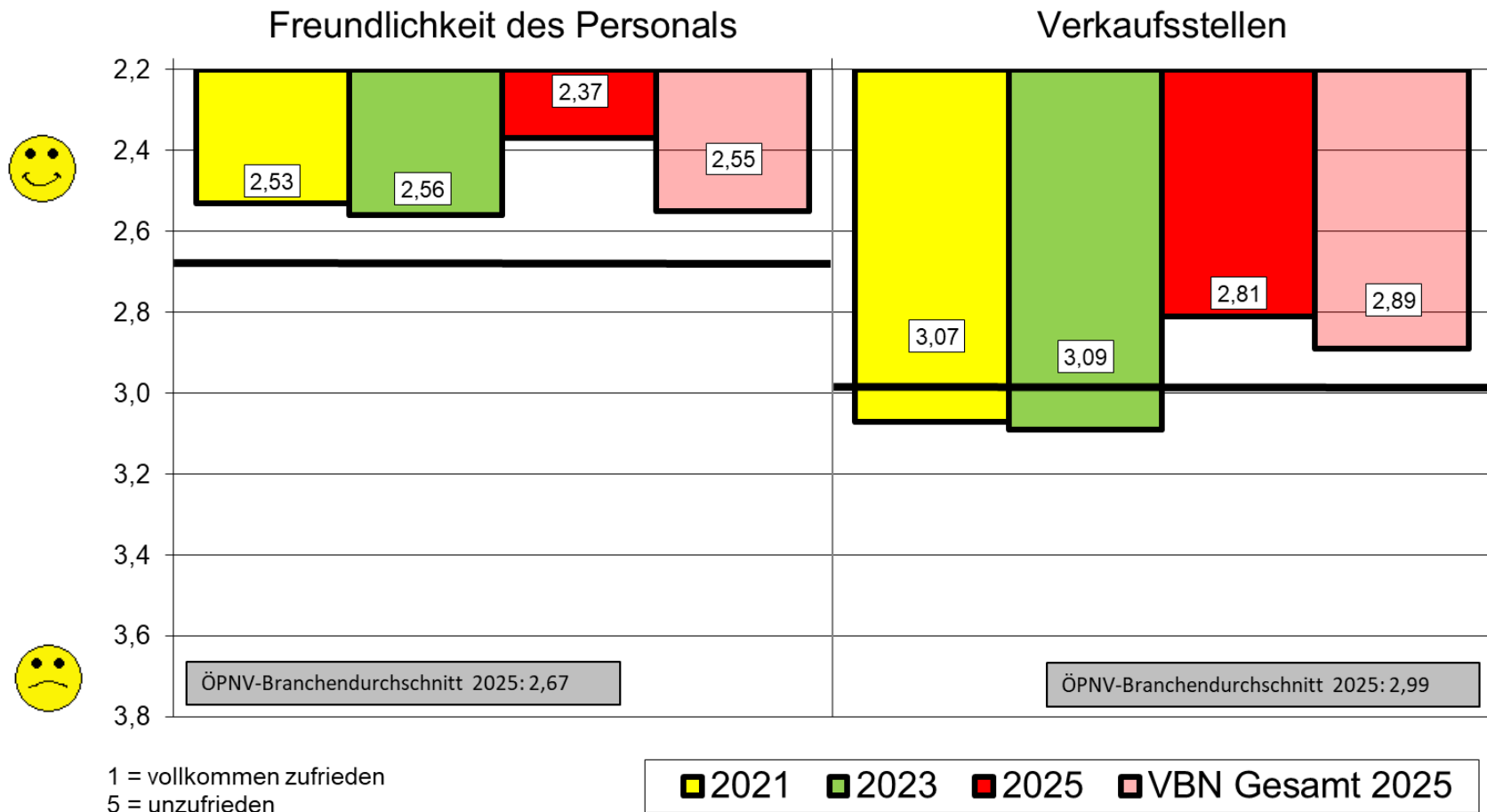
3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland - Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Tarif“ seit 2021, Teil 2 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

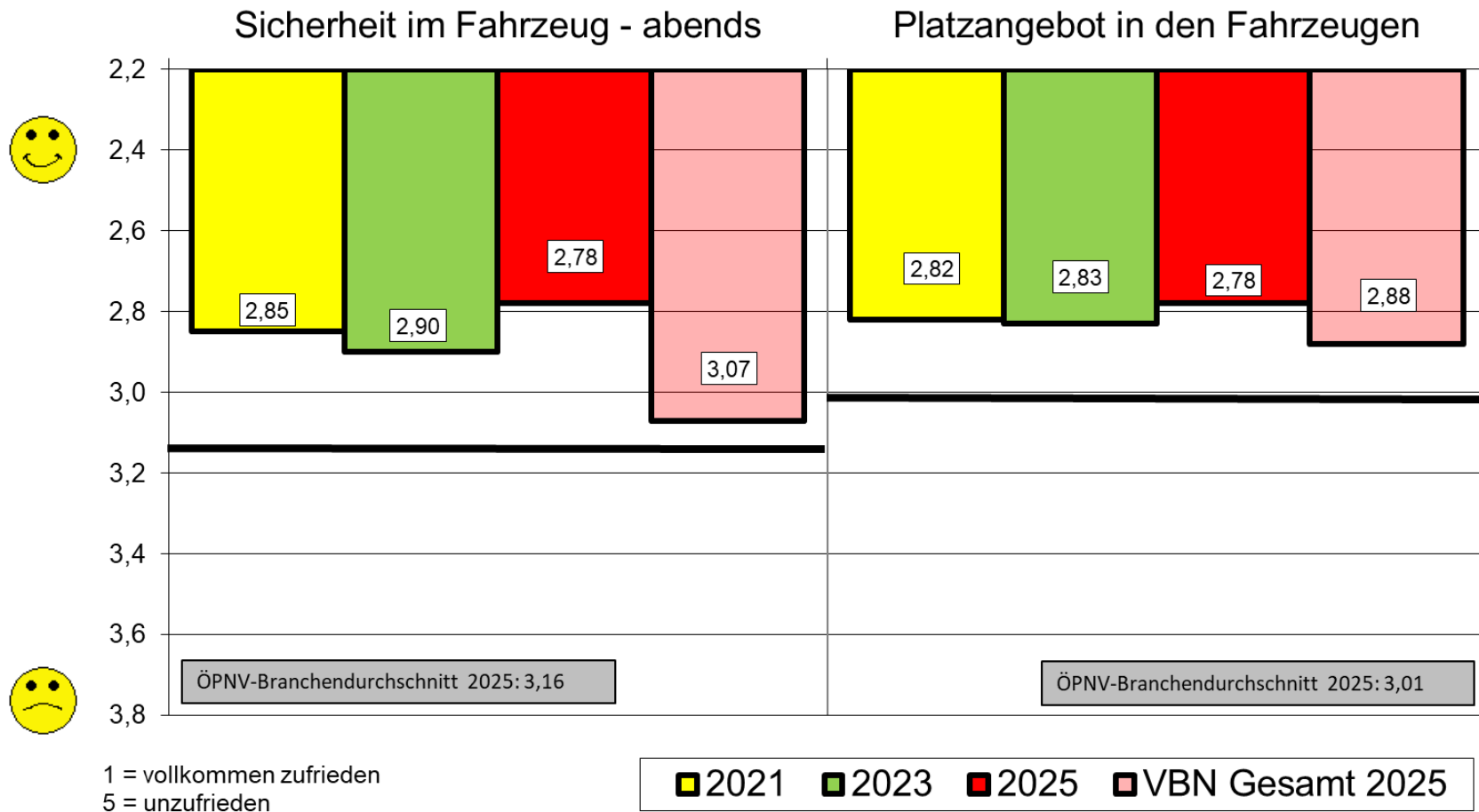
- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Kundenbeziehungen“ seit 2021 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

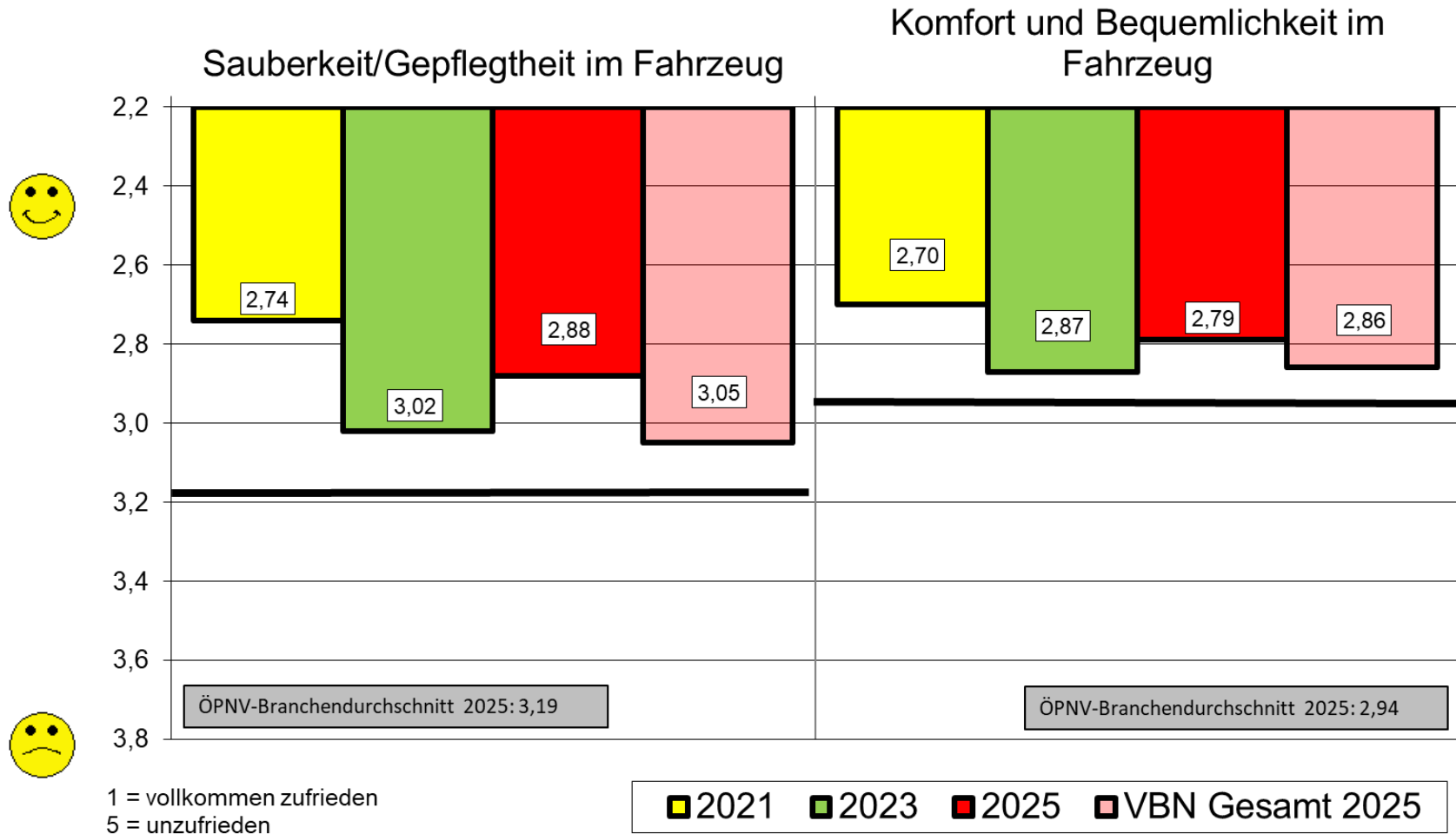
- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Fahrerlebnis“ seit 2021, Teil 1 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

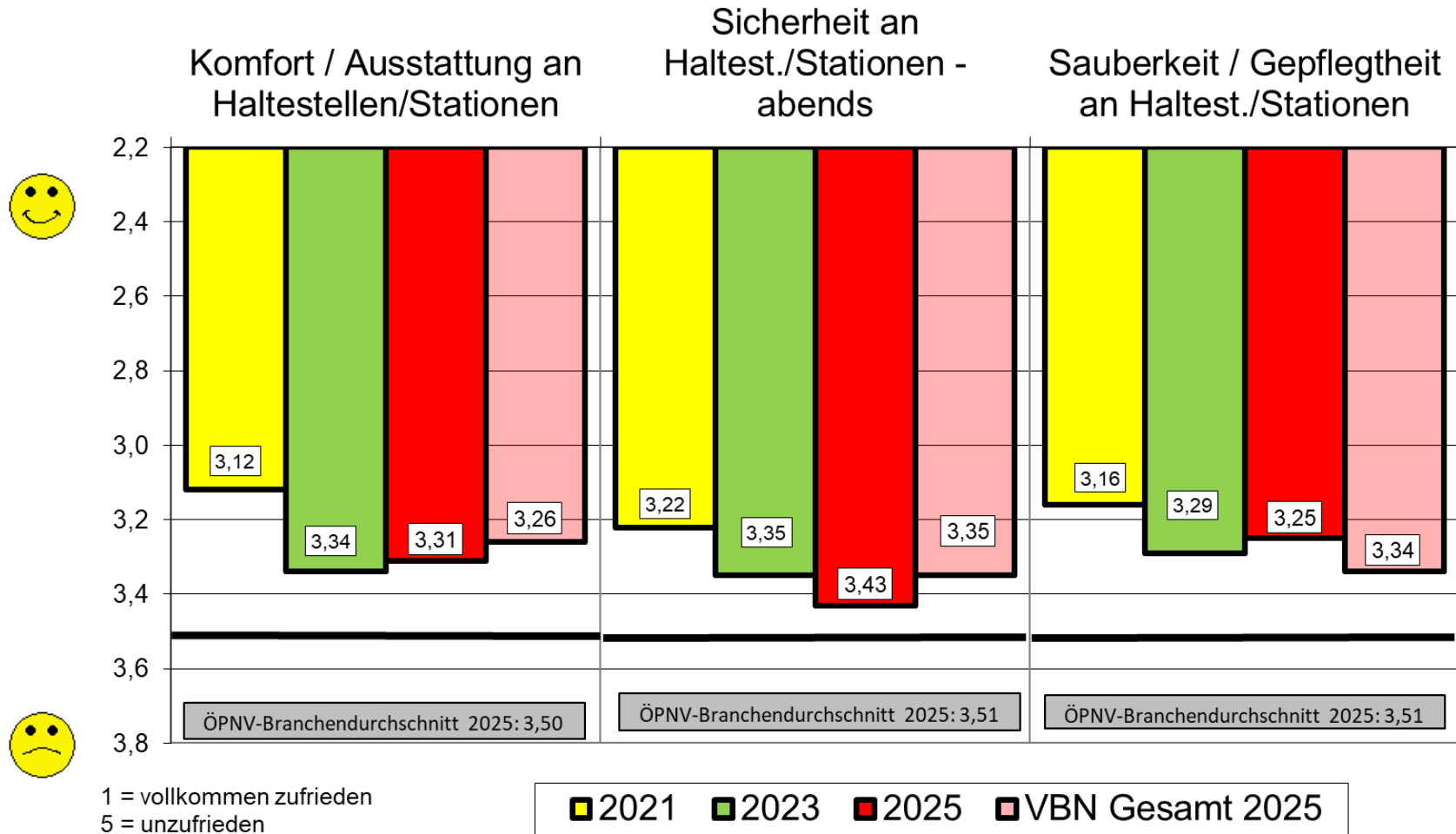
- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Fahrerlebnis“ seit 2021, Teil 2 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
 Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

3) Ergebnisse VBN-Kundenbarometer für den LK Ammerland

- Die Zufriedenheit mit der Basisleistung „Fahrerlebnis“ seit 2021, Teil 3 -



Im Jahr 2025 wurden im LK Ammerland 203 Personen zur Kundenzufriedenheit befragt, im Jahr 2023 betrug die Stichprobe n= 180
Die Differenz der Mittelwerte zweier Teilgruppen (2025 zu 2023) ist dann statistisch signifikant, wenn die Differenz größer oder gleich 0,14 ist (90%-Niveau).

4) Fazit

- ✓ Die VBN-Kunden sind mit den Leistungen des ÖPNV im VBN-Land insgesamt zufrieden. Dieses zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,81. Die Zufriedenheit mit dem VBN ist somit besser als der Wert für den ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,95 (2025) und kann insgesamt als „eher gut“ eingestuft werden (Einstufung der Bewertungsgruppen).
- ✓ Die Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV im VBN hat sich gegenüber dem letzten Kundenbarometer von 2023 kaum verändert (2,81 zu 2,80). Die eher guten Gesamtwerte der letzten Jahre wurden damit bestätigt.
- ✓ Eine deutliche Verschlechterung ist hinsichtlich der Globalzufriedenheit beim genutzten Hauptverkehrsmittel „SPNV“ (2,80 zu 3,04) und „IC“ (2,86 zu 3,26) festzustellen.
- ✓ Mit einem Wert der globalen Zufriedenheit von 2,79 (2025) bewerten die Ammerlander ÖV-Nutzer den ÖPNV „eher gut“ und damit tendenziell leicht besser als den VBN-Durchschnitt mit 2,81 und besser als der ÖPNV-Branchendurchschnitt für Deutschland 2025 in Höhe von 2,95.
- ✓ Insgesamt hat sich die Globalzufriedenheit mit den Leistungen des ÖPNV der ÖV-Kunden im LK Ammerland gegenüber 2023 verbessert (2023: 2,92).

4) Fazit

- ✓ Gegenüber 2023 stieg die Kundenzufriedenheit der Ammerlander ÖV-Nutzer signifikant und damit besonders bei 8 Merkmalen (grün unterlegt).
- ✓ Signifikant schlechter werden von den ÖV-Nutzern im LK Ammerland 1 Merkmale bewertet.
- ✓ Gründe sind entsprechend zu analysieren und zu bewerten.

	Veränderung 2025 zu 2023
Globalzufriedenheit	-0,13

Leistungsmerkmale	Veränderung 2025 zu 2023
Verkaufsstellen	-0,28
Zuverlässigkeit	-0,28
Anschlüsse	-0,25
Internetauftritt des VBN	-0,23
Freundlichkeit des Personals	-0,19
Information im Fahrzeug	-0,18
Informationen bei Störungen und Verspätungen an Haltestelle	-0,14
Sauberkeit/Gepflegtheit im Fahrzeug	-0,14
Sicherheit im Fahrzeug - abends	-0,12
Schnelligkeit der Beförderung	-0,11
Linien- und Streckennetz	-0,09
Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug	-0,08
Apps und mobile Informationen mit dem Smartphone	-0,08
Platzangebot in den Fahrzeugen	-0,05
Informationen bei Störungen und Verspätungen im Fahrzeug	-0,05
Sauberkeit / Gepflegtheit an Haltest./Stationen	-0,04
Komfort / Ausstattung an Haltestellen/Stationen	-0,03
Pünktlichkeit	-0,03
Tarifsystem	-0,01
Fahrplaninformation an Haltestellen/St.	-0,01
Taktfrequenz	-0,01
Preis-Leistungsverhältnis	0,02
Fahrkartenautomaten	0,07
Sicherheit an Haltest./Stationen - abends	0,08
Ticketsortiment	0,09
Information zur Orientierung an Haltestellen	0,15



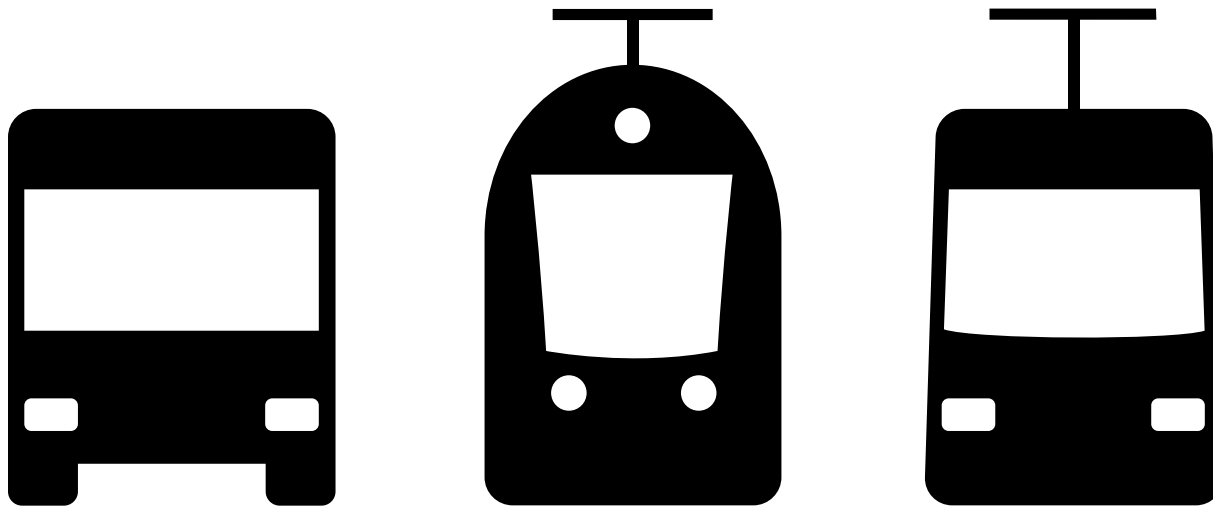
Signifikante Verbesserung der Kundenzufriedenheit



Signifikante Verschlechterung der Kundenzufriedenheit

Anhang – VBN-Kundenbarometer 2025

- Modellbeschreibung -



Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

ÖPNV-Kundenbarometer als strategisches Unternehmensinstrument

- Das ÖPNV-Kundenbarometer hilft bei der Etablierung einer auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Unternehmensstrategie. Dabei werden sämtliche Leistungen und Unternehmensprozesse gemäß ihrer Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit betrachtet.
- Es werden die Stärken und Schwächen des Nahverkehrsanbieters aufgezeigt und daraus mögliche Ansatzpunkte entwickelt. So lassen sich kurz- und mittelfristige Aktionen zur Leistungsverbesserung und Marketingmaßnahmen ableiten.
- Bei einer regelmäßigen Messung lassen sich die Effekte konkreter Maßnahmen und so erreichte Verbesserungen (mit Hilfe des Vorjahresvergleichs) erkennen.
- Ein ausführliches Benchmarking wird durch den Vergleich mit den Befragungsergebnissen der anderen teilnehmenden Verkehrsanbieter ermöglicht; dies erlaubt eine Einordnung der eigenen Leistungen.

Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

- Kundenzufriedenheit steigert die Kundenbindung und führt im ÖPNV zu mehr Kunden, mehr Personenkilometern und mehr Ertrag. Dieser Zusammenhang wurde in einer vom BMVBS geförderten Grundlagenstudie im Rahmen eines FOPS-Projekts (2010) durch die IVT Research GmbH bestätigt¹.
- Kundenzufriedenheit mit dem ÖPNV setzt sich aus einer Reihe von Bereichen zusammen, die jeweils unterschiedliche Aspekte der Dienstleistung „Transport im Nahverkehr“ beleuchten. Diese Bereiche wurden im ÖPNV-Kundenbarometer 2025 neu empirisch ermittelt. Die Leistungsmerkmale werden diesen Bereichen zugeordnet.
- Die Zufriedenheit der Kunden mit allen Leistungen eines Verkehrsanbieters im ÖPNV werden mit Hilfe einer Verbalskala durch den impliziten Vergleich von Erwartung und Wahrnehmung ermittelt.
- Durch eine Treiberanalyse wird die Relevanz der Leistungsmerkmale und deren Einfluss auf die Globalzufriedenheit ermittelt. Hierdurch werden einerseits Stärken und Chancen, andererseits Schwächen und Risiken dargestellt.

Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

Zusammenhang zwischen Einzelmerkmalen, Globalzufriedenheit und Kundenbindung

Die Einzelleistungsmerkmale beeinflussen die Globalzufriedenheit mit dem Unternehmen unterschiedlich stark

Durch die Steigerung der Globalzufriedenheit und der Kundenbindungsparameter werden der Unternehmensertrag und das Unternehmenswachstum positiv beeinflusst



Die Globalzufriedenheit wirkt sich direkt auf die Kundenbindungsparameter aus

Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -



Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

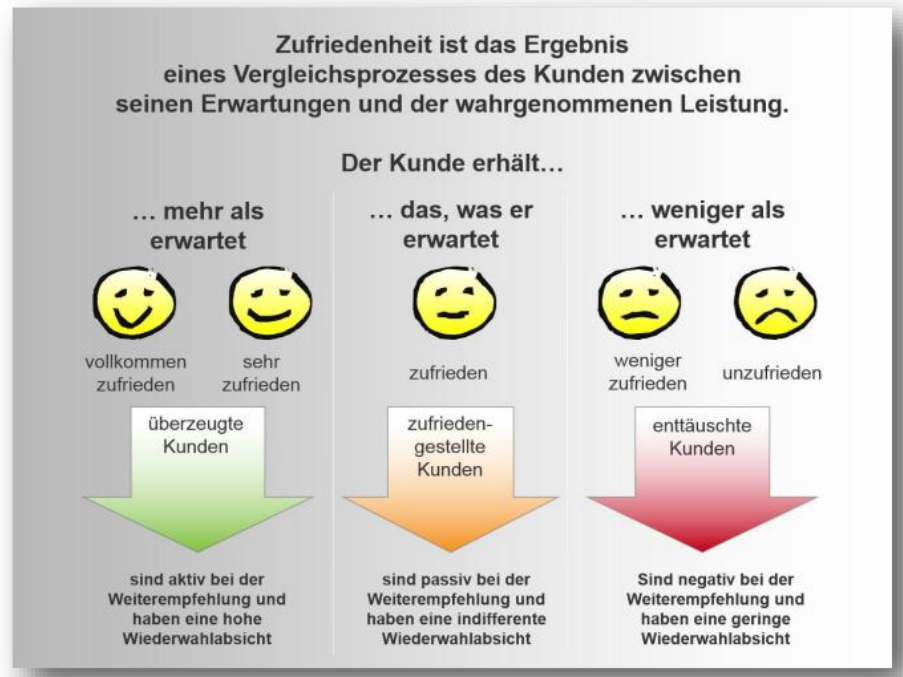
Kundenzufriedenheit als Vergleichsprozess und deren Auswirkung auf die Kundenbindungsparameter

Der **Vergleichsprozess** zwischen der Soll-Komponente (Erwartung, Einstellung und Wahrnehmung des Kunden) auf der einen und der wahrgenommenen Ist-Leistung auf der anderen Seite findet implizit statt.

Beide Faktoren sind durch eine hohe Subjektivität des einzelnen Kunden geprägt und können deshalb von Kunde zu Kunde deutlich variieren.

Die **Messung** der allgemeinen Kundenzufriedenheit mit dem Verkehrsanbieter und der jeweiligen Leistungsmerkmale erfolgt anhand einer Verbal-Skala, die diesen Vergleichsprozess abbildet.

Diese Skala wird seit Jahrzehnten branchenübergreifend verwendet.



Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

Modellbeschreibung

Einfluss der Leistungsmerkmale auf die Globalzufriedenheit

Die **reale Bedeutung** wird ermittelt, um die **Wichtigkeit** einzelner Leistungsmerkmale für die Globalzufriedenheit ersichtlich zu machen.

- Die Stärke des Zusammenhangs (Pearson-Korrelation) zwischen der Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen und der Globalzufriedenheit wird **reale Bedeutung** genannt.
- Je enger ein Leistungsmerkmal mit der Globalzufriedenheit zusammenhängt, desto höher ist dessen Einfluss auf die Globalzufriedenheit. Da das Ziel die Steigerung der Globalzufriedenheit ist, werden mit Hilfe der realen Bedeutung wichtige von weniger wichtigen Leistungsmerkmalen unterschieden.
- Die reale Bedeutung beschreibt den **aktuellen** Zusammenhang von Merkmalen und Globalzufriedenheit.

Das ÖPNV-Kundenbarometer

- Modellbeschreibung -

Einstufung der Bewertungsgruppen 2025

Kategorisierung der Zufriedenheitswerte

Empirische Ermittlung der Grenzwerte zur Gruppierung der Bewertungsgruppen:

- Grundlage der Bewertungsverteilung sind die aktuellen Beurteilungen des ÖPNV-Kundenbarometers
- Auf die Grenzbewertungen "sehr gut" und "sehr schlecht" entfallen jeweils 10% aller Beurteilungen
- In die übrigen Gruppen fallen jeweils 16% der Beurteilungen

