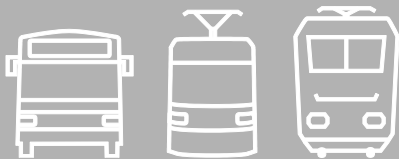


# Folgen der Coronapandemie auf das Fahrgastverhalten und mögliche Maßnahmen

15.03.2022

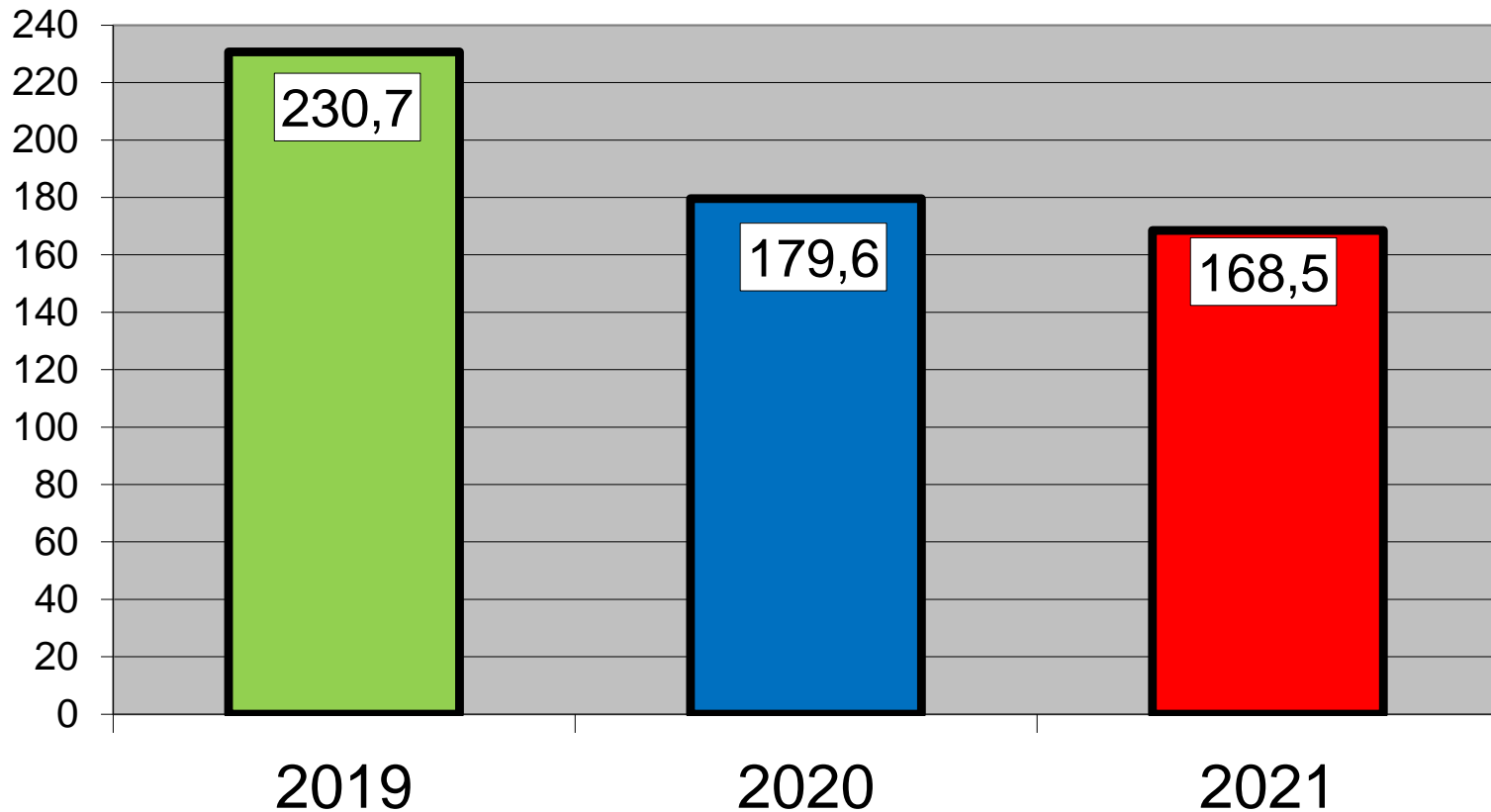


Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen



# Aktuelle Entwicklung der Einnahmen im VBN

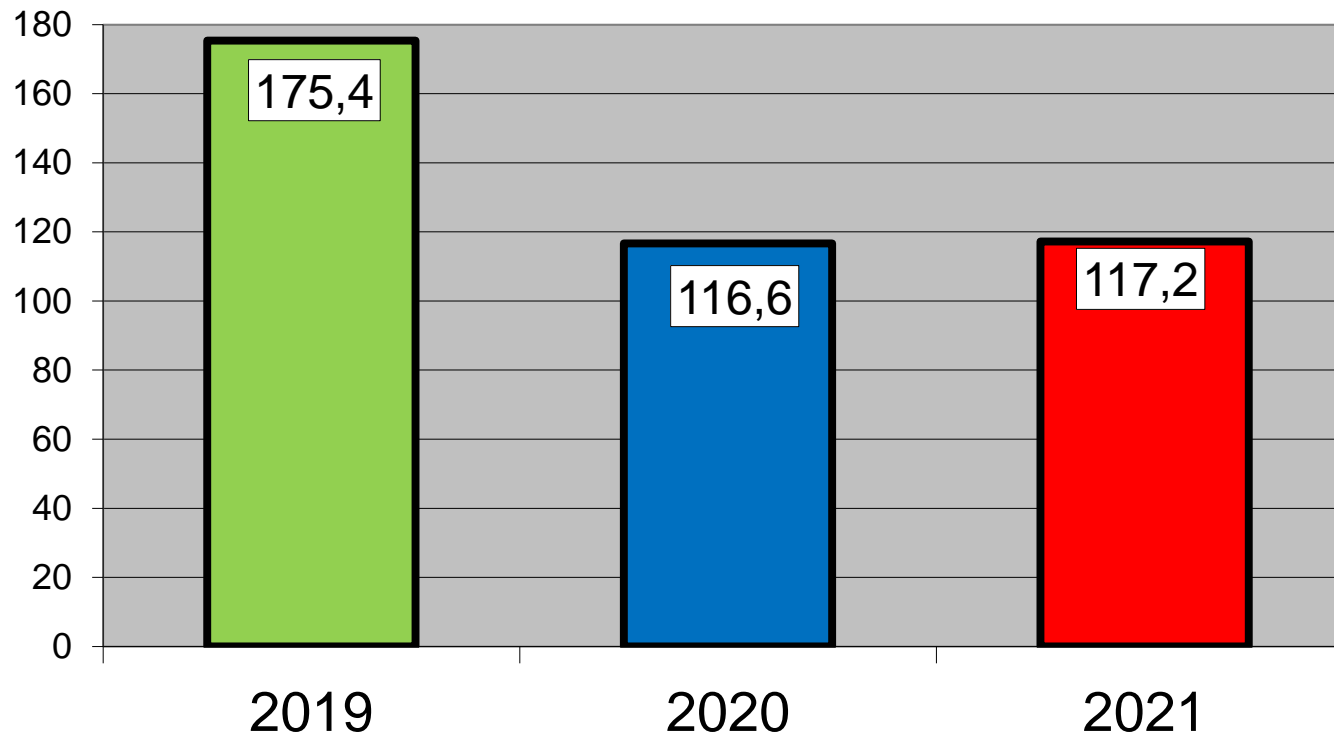
## Einnahmen im VBN (in Mio. Euro)



Gegenüber 2019 ein Einnahmerückgang von 27%

# Aktuelle Entwicklung der Fahrgäste im VBN

## Fahrten im VBN (in Mio)



Eichung der Fahrgastzahlen der ZeitTickets 20 und 21 (Neubewertung der Fahrtenhäufigkeiten) im VBN an Fahrgastzählgeräten (AFZS).

# VBN-Kundenbarometer 2021

## Ergebnisse Corona-Modul



# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021



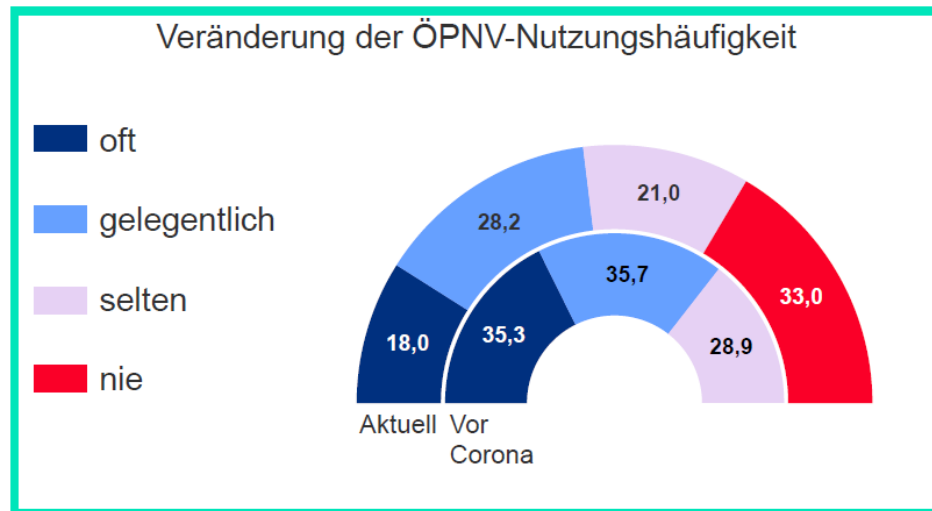
## Veränderung der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit

Ein Drittel der Nutzer verzichtet im Augenblick ganz auf den ÖPNV, in den Städten verzichten ca. 29 Prozent, in den Landkreisen fast 38 Prozent

Der innere Ring zeigt die Nutzungshäufigkeit des ÖPNV vor der Corona-Pandemie, also bis Ende 2019.

Der äußere Ring zeigt die Nutzungshäufigkeit des ÖPNV aktuell

Es ist ein deutlicher Rückgang der ÖPNV-Nutzung zu erkennen.



Wie oft haben Sie vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019, öffentliche Verkehrsmittel des VBN im Allgemeinen genutzt?  
 Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel des VBN aktuell?

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Veränderung der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit getrennt nach Segmenten

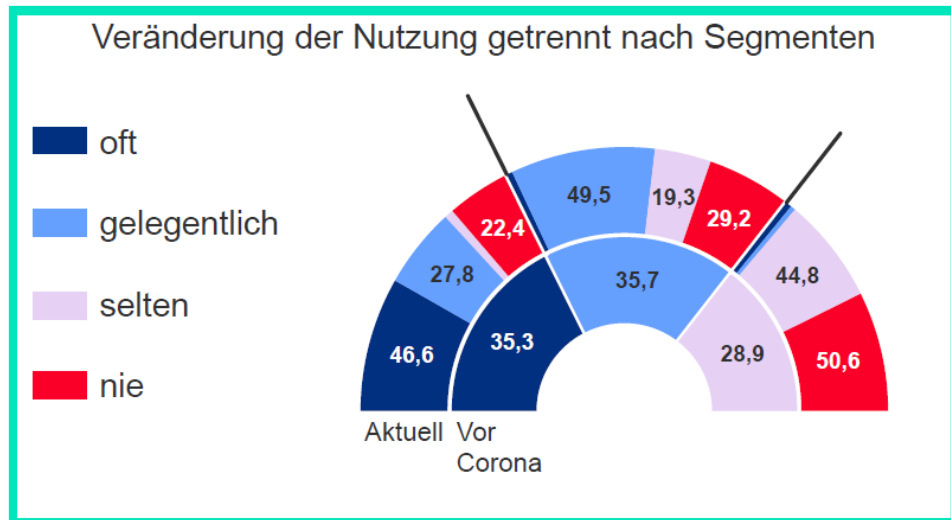
Mehr als die Hälfte der vormaligen Vielfahrer im VBN hat aufgrund von Corona die Nutzung zum Teil deutlich reduziert



Der innere Ring zeigt die Nutzungshäufigkeit des ÖPNV vor der Corona-Pandemie, also bis Ende 2019.

Der äußere Ring zeigt, **getrennt für jedes Nutzersegment**, die aktuelle Nutzungshäufigkeit des ÖPNV.

In allen Segmenten ist ein deutlicher Rückgang der ÖPNV-Nutzung zu erkennen.

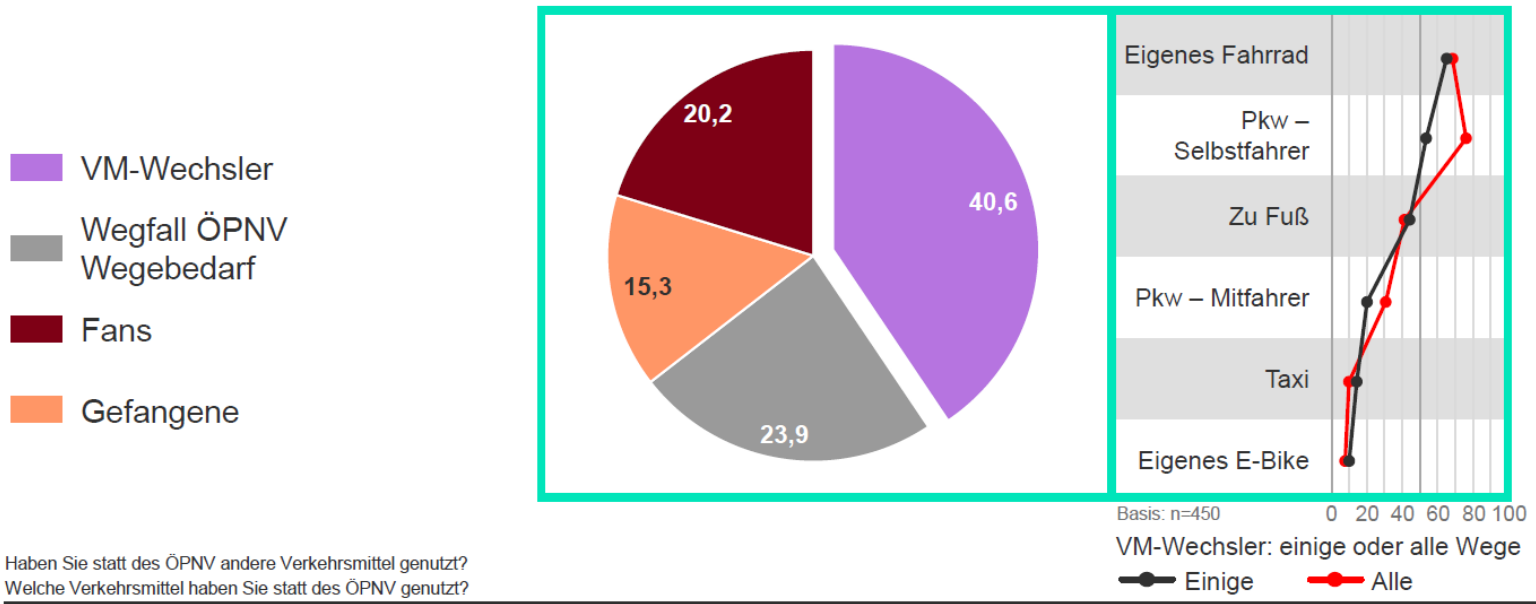


Wie oft haben Sie vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019, öffentliche Verkehrsmittel des VBN im Allgemeinen genutzt?  
 Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel des VBN aktuell?

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Wechsler zu anderen Verkehrsmitteln

Ehemalige Nutzer, die alle ÖPNV-Wege ersetzt haben, verwenden besonders häufig den Pkw; insgesamt wird am häufigsten auf das Fahrrad ausgewichen

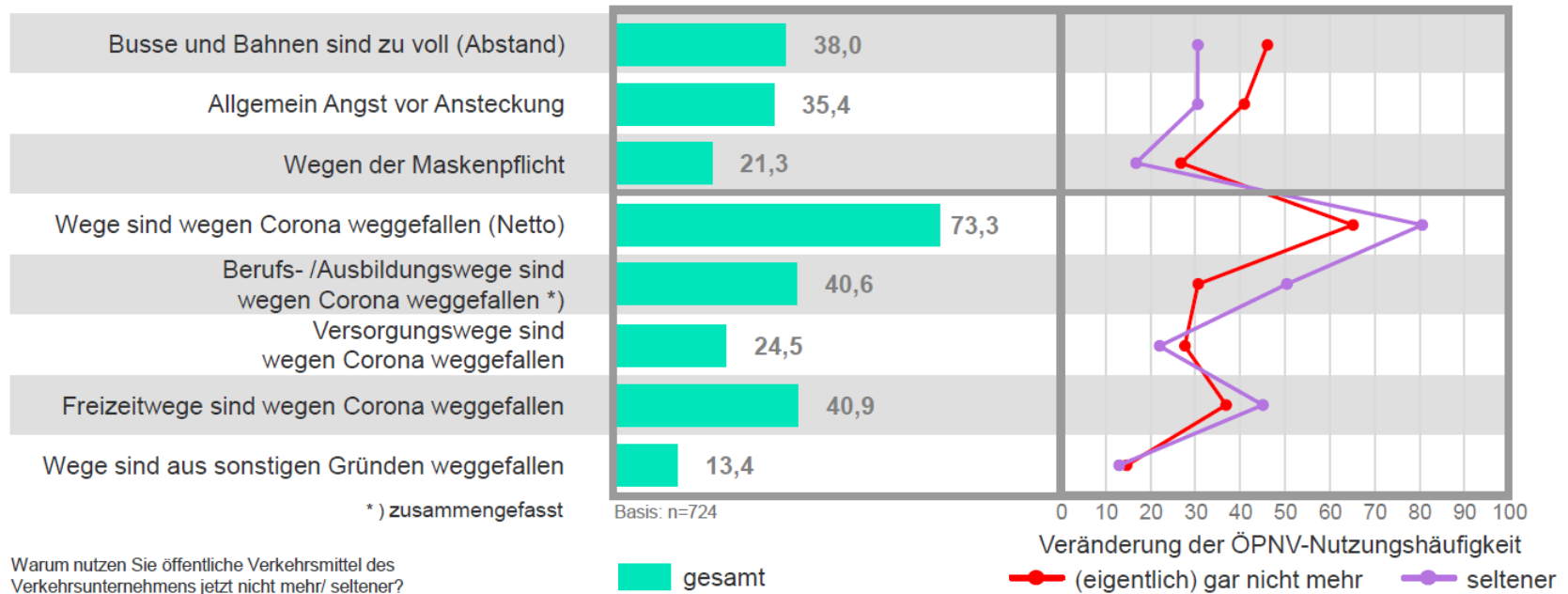


Haben Sie statt des ÖPNV andere Verkehrsmittel genutzt?  
 Welche Verkehrsmittel haben Sie statt des ÖPNV genutzt?

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Gründe für aktuelle Seltener-/Nichtnutzung

Wegfall von Wegen ist ein Hauptgrund für Rückgang bei der ÖPNV-Nutzung, in 28,4 Prozent der Fälle ist Homeoffice der Grund; Angst vor Ansteckung ist vor allem in Städten ein Thema





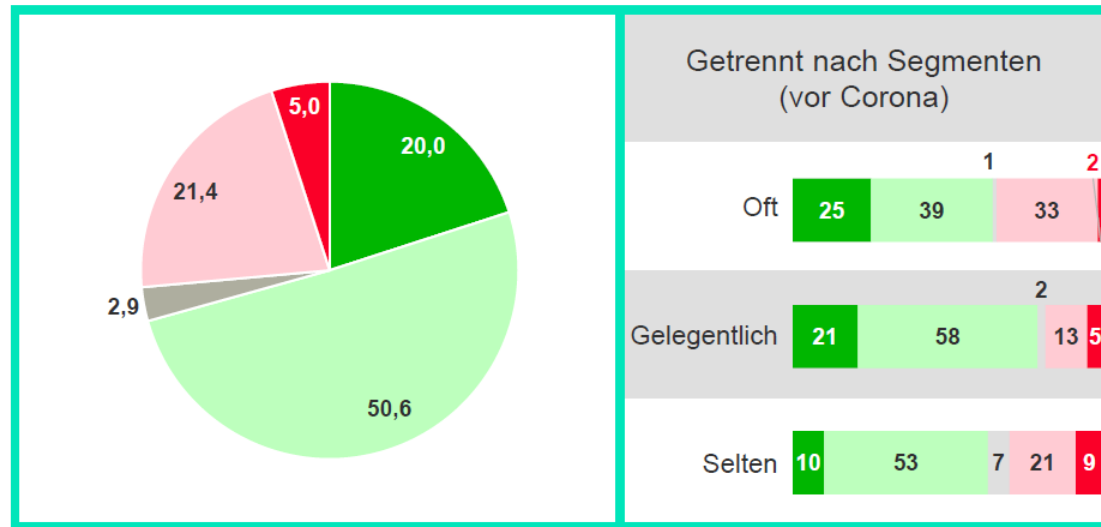
# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Rückkehr der Wechsler nach Corona

Ein Viertel derjenigen, die vom ÖPNV auf andere Verkehrsmittel gewechselt sind, gibt an, für diese Wege nach der Krise nicht wieder den VBN zu nutzen



- ja sicher
- ja wahrscheinlich
- Weiß nicht
- nein, wahrscheinlich nicht
- nein, sicher nicht



Basis: n=450

Änderung während Corona: „Und wie ist es heute im Vergleich zu der Zeit vor der Corona-Krise? Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel?“ (eigentlich) gar nicht mehr/seltener/gleich /häufiger  
 Wenn *nicht mehr* oder *seltener*: „Wenn die Corona-Pandemie vorüber ist, haben Sie dann vor, die Wege, die Sie jetzt mit anderen Verkehrsmitteln machen, wieder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückzulegen?“

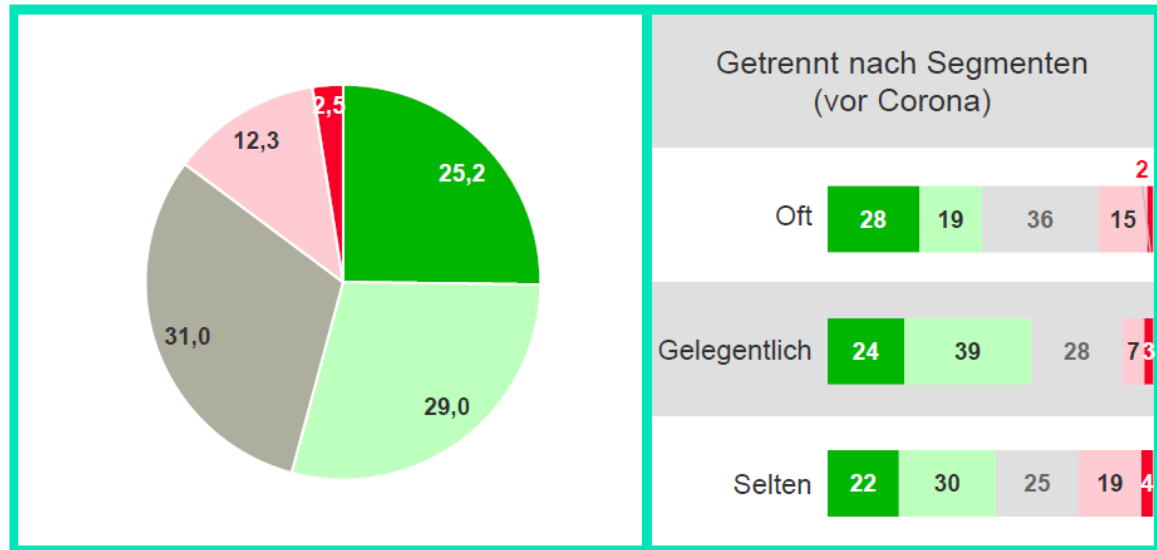
# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Rückkehr der Personen mit weggefallenen Wege nach Corona

Ein Drittel der Personen, bei denen **Wege weggefallen sind**, ist sich unsicher, ob sie zurückkehren werden; 15 Prozent werden (wahrscheinlich) nicht zurückkommen



- ja sicher
- ja wahrscheinlich
- Weiß nicht
- nein, wahrscheinlich nicht
- nein, sicher nicht



Basis: n=511

Änderung während Corona: „Und wie ist es heute im Vergleich zu der Zeit vor der Corona-Krise? Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel?“ (eigentlich) gar nicht mehr/seltener/gleich /häufiger  
 Wenn *nicht mehr* oder *seltener*: „Wenn die Corona-Pandemie vorüber ist und Sie wieder mehr Wege zum Beruf oder in der Freizeit machen, werden Sie dann wie vorher wieder mit öffentlichen Verkehrsmitteln fahren?“

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Nutzung nach Corona

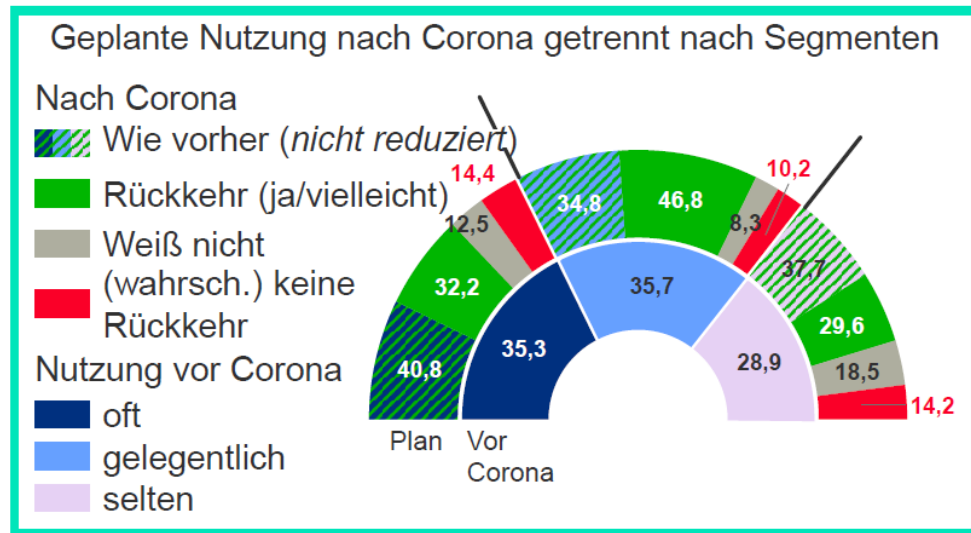
14 Prozent der vormaligen Vielfahrer gehen derzeit davon aus, nach der Pandemie den ÖPNV (eher) nicht wieder so häufig zu nutzen wie vorher



Der innere Ring zeigt die Nutzungshäufigkeit des ÖPNV vor der Corona-Pandemie, also bis Ende 2019.

Der äußere Ring zeigt, **getrennt für jedes Nutzersegment**, das geplante Verhalten nach Beendigung der Pandemielage an.

In allen Segmenten wollen die Nutzer den ÖPNV nach Beendigung der Pandemie insgesamt wieder häufiger nutzen.

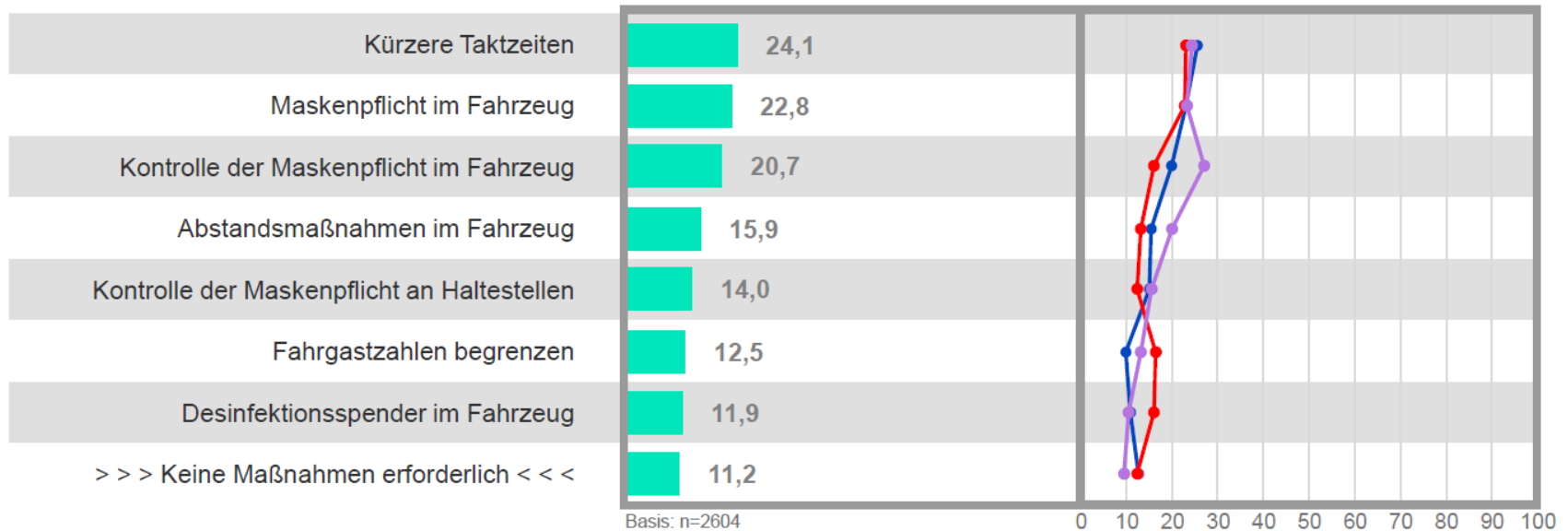


Nutzungshäufigkeit vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019 „Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel aktuell?“  
 Änderung während Corona: „Und wie ist es heute im Vergleich zu der Zeit vor der Corona-Krise? Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel?“ (eigentlich) gar nicht mehr/seltener/gleich oft/häufiger  
 Wenn *nicht mehr* oder *seltener*: „Wenn die Corona-Pandemie vorüber ist und Sie wieder mehr Wege zum Beruf oder in der Freizeit machen, werden Sie dann wie vorher wieder mit öffentlichen Verkehrsmitteln fahren?“ Ja sicher/Ja, wahrscheinlich/Nein, wahrscheinlich nicht/Nein, sicher nicht/Weiß nicht [Ja, sicher & Ja, Wahrscheinlich: Zusammengefasst zu „Rückkehr (ja/vielleicht)“ ; Nein, wahrscheinlich nicht/Nein, sicher nicht: Zusammengefasst zu „(wahrsch.) keine Rückkehr“]

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Maßnahmen zur Zurückgewinnung der Fahrgäste – Ranking (I)

Kürzere Taktzeiten und die Maskenpflicht werden als vorrangige Maßnahmen in der Corona-Pandemie gesehen; mehr als 11 Prozent der Nutzer halten Maßnahmen für nicht erforderlich



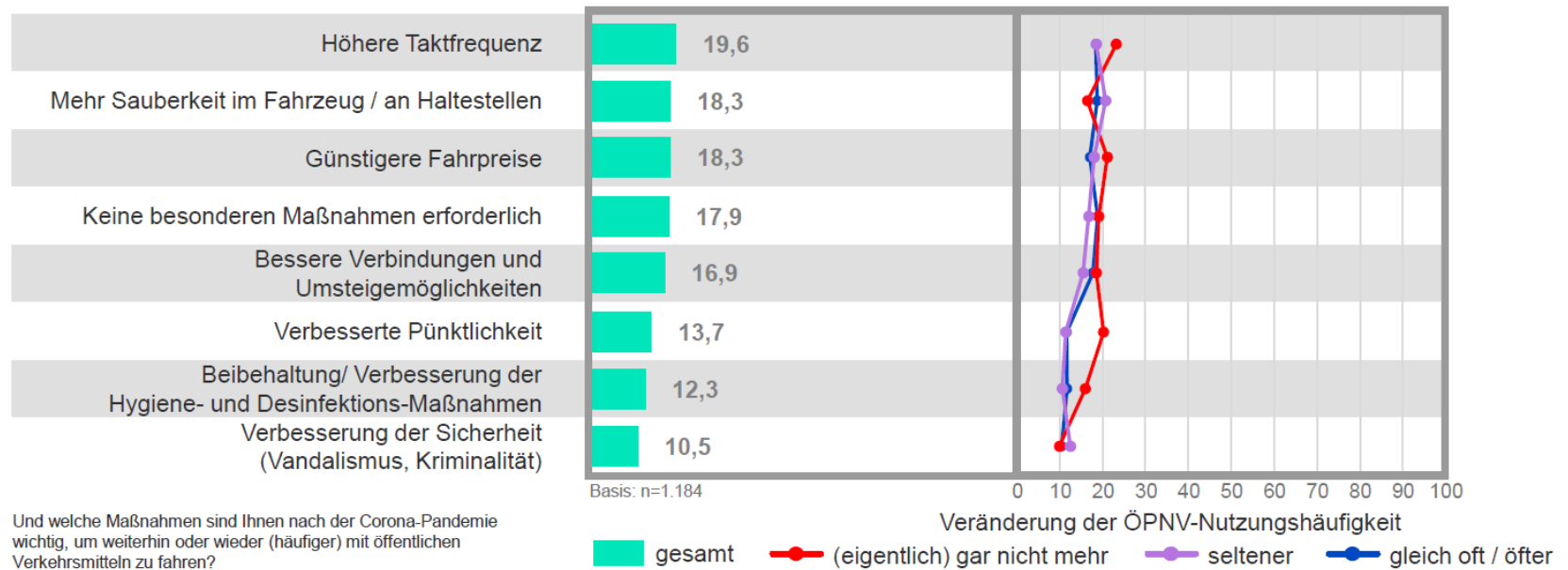
Welche Maßnahmen sind Ihnen heute und in näherer Zukunft, also während der Corona-Pandemiephase, wichtig, um weiterhin mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu fahren?

Veränderung der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit  
 ■ gesamt    ● (eigentlich) gar nicht mehr    ● seltener    ● gleich oft / öfter

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Wichtige Maßnahmen nach der Pandemie

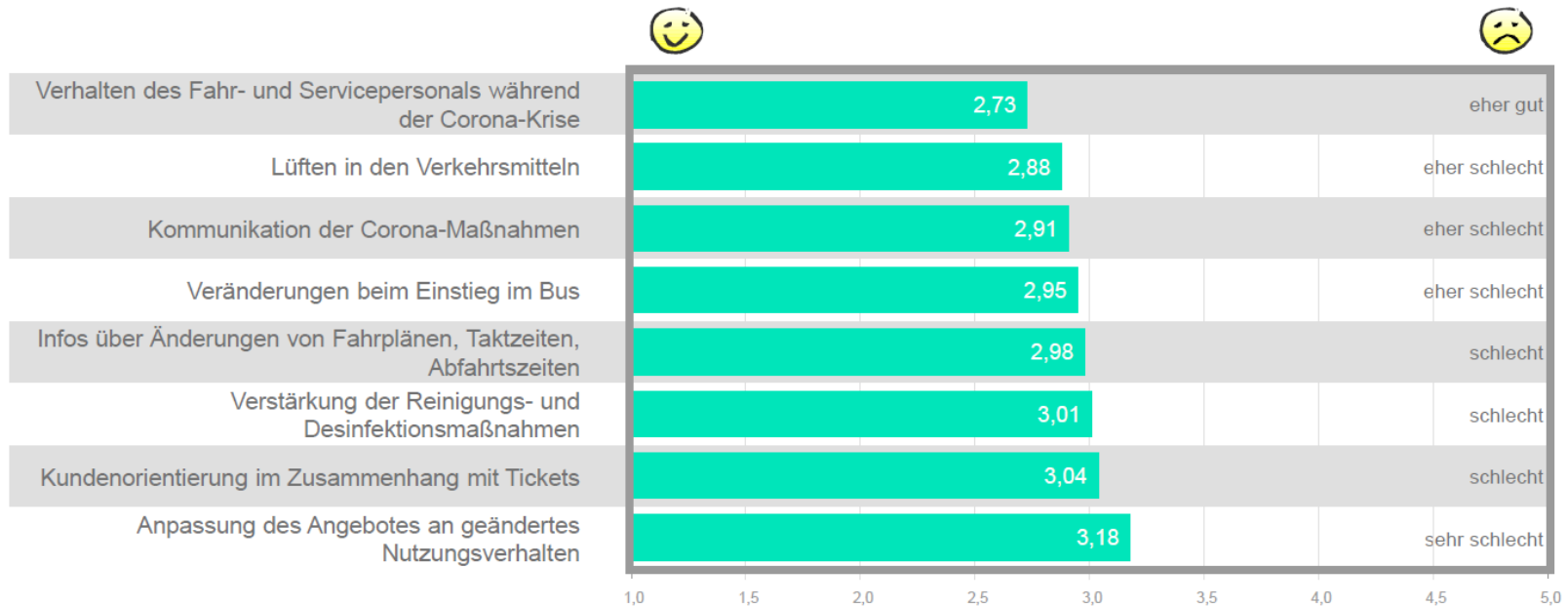
Nach der Pandemie wünschen sich die Fahrgäste vor allem Qualitätsverbesserungen wie kürzerer Takt, mehr Sauberkeit und günstigere Fahrpreise.



# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Rangreihe der Zufriedenheit mit den Merkmalen

Am ehesten zufrieden sind die Fahrgäste mit dem Verhalten des Personals

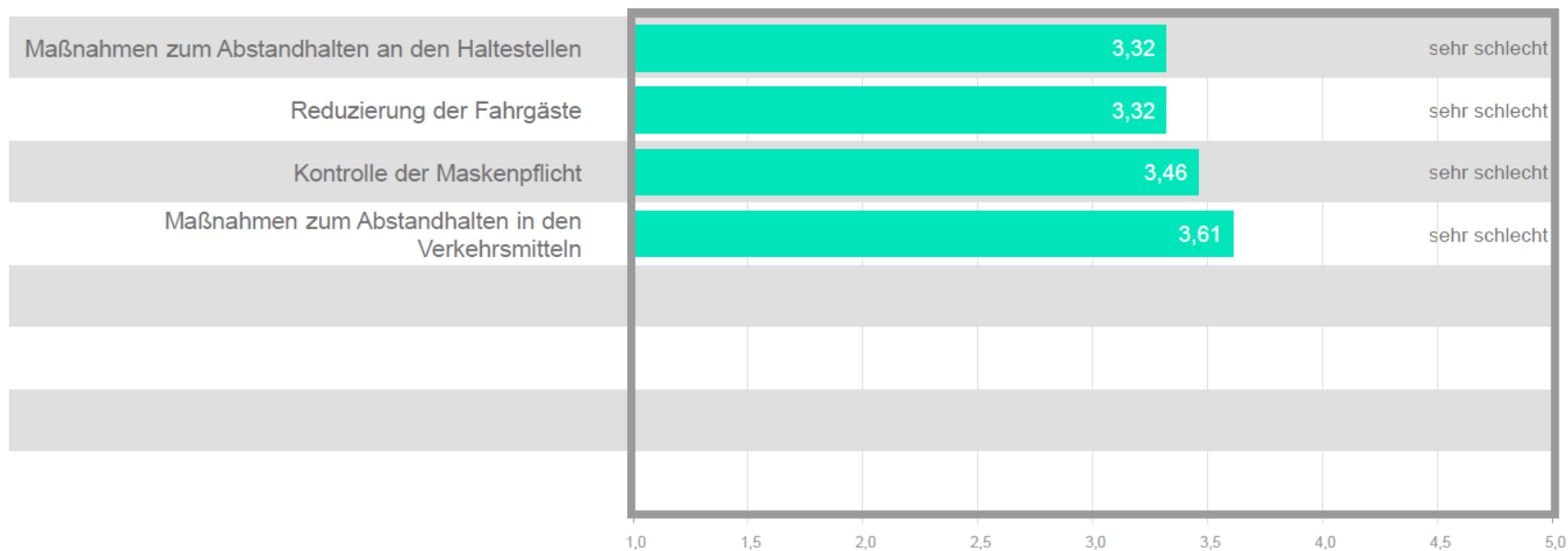


Basis 2021: n=2604

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Rangreihe der Zufriedenheit mit den Merkmalen

Große Unzufriedenheit herrscht bei den Abstandsmaßnahmen und der Kontrolle der Maskenpflicht



Basis 2021: n=2604

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## Corona-Modul Zusammenfassung

- Jeder dritte VBN-Nutzer verzichtet im Augenblick ganz auf den ÖPNV. Von den Vielfahrern vor Corona hat mehr als die Hälfte ihre Nutzung reduziert.
- Ein Viertel der Wechsler auf andere Verkehrsmittel gibt an, nicht wieder zum VBN zurückzukehren. Bei den Personen mit weggefallenen Wegen ist fast ein Drittel unsicher, zurückzukehren, und 15% dieser Gruppe plant dies nicht. Von den vormaligen Vielnutzen geben 14% an, den ÖPNV aktuell weniger zu nutzen und dies auch langfristig so beizubehalten.
- Die Nutzer des VBN lassen sich aufteilen in gut 20% Fans (Nutzung beständig, obwohl Alternativen vorhanden wären), rund 15% Gefangene (Nutzung beständig, allerdings keine Alternative verfügbar), knapp 41% VM-Wechsler (teilweiser oder vollständiger Umstieg auf andere Verkehrsmittel) und etwa 24% Kunden, deren Wege aufgrund von Corona weggefallen sind.
- Der Wegfall von Wegen aufgrund von Corona ist mit fast 73% der häufigste Grund für die geringere Nutzung des ÖPNV, dabei geben 28% Homeoffice als Grund an, gefolgt von vollen Verkehrsmitteln (38%) und Angst vor Ansteckung (35%) .
- Kürzere Taktzeiten, die Maskenpflicht und die Kontrolle ihrer Einhaltung werden als wichtigste Maßnahmen eingestuft, um Kunden zurückzugewinnen.
- Unter verschiedenen Aspekten des Krisenmanagements wird nur das Verhalten des Personals als eher gut eingestuft. Sehr unzufrieden sind die Kunden mit den Maßnahmen zum Abstandhalten und mit der Kontrolle der Maskenpflicht.



# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## - Handlungsempfehlungen -

### Empfehlungen zur Zurückgewinnung von Fahrgästen

- Ein großer Teil der Fahrgast-Verluste liegt daran, dass Wege im Zusammenhang mit der Pandemie weggefallen sind, zum Teil auch wegen Homeoffice. Aber als Begründung, warum Fahrgäste den ÖPNV meiden, werden auch häufig die Angst vor Ansteckung und die zu vollen Verkehrsmittel genannt. Die Maskenpflicht schreckt dagegen kaum ab. Vielmehr wünschen sich viele Kunden eine stärkere Kontrolle der Maskenpflicht. Um verlorengegangene Fahrgäste zurück zu gewinnen oder die Nutzung wieder zu erhöhen, halten wir folgende Maßnahmen für vorrangig:
  - Die höchste Unzufriedenheit herrscht mit den Abstandsmaßnahmen und der Kontrolle der Maskenpflicht. Wenn hier keine Verbesserungen umgesetzt werden, besteht die Gefahr, die Kunden nicht mehr zurückgewinnen zu können.
  - Die Kunden sind mit der Anpassung des Angebots an die geänderten Nutzungsbedingungen unzufrieden. Dies und die Informationen über geplante Änderungen gehören zu den wichtigen Aufgaben in naher Zukunft.
  - Insbesondere geänderte Tickets werden in Zukunft nötig sein. Bei den Tickets wünschen sich die Kunden eine höhere Kundenorientierung.
  - Die wichtigste Stärke des VBN ist das Verhalten des Personals. Dies könnte genutzt werden, indem man das Personal - beispielsweise mittels Durchsagen - verstärkt zu den Corona-Maßnahmen, aber auch zu geänderten Ticketvarianten, kommunizieren lässt. Über diesen Weg könnte Vertrauen zurückgewonnen werden.
- Immerhin 23% der Fahrgäste sind überzeugt vom Corona-Krisenmanagement des VBN.

## **Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021 - Maßnahmen -**

- Es wurde den Verkehrsunternehmen ein Hygienekonzept für den ÖPNV im VBN-Gebiet zur Verfügung gestellt. Basis der dort beschriebenen Maßnahmen waren die Corona-Verordnungen der Länder und Regelungen des Infektionsschutzgesetzes.

### **Informationen zu den jeweils aktuellen Regeln für den ÖPNV über:**

- Aufkleber an Fahrzeugtüren
- Plakate und Seitenscheibenaufkleber in den Fahrzeugen
- Plakate an den Haltestellen (Vitrinenplakate)
- Info in der FahrPlaner-App
- Ticker auf der Internetseite
- Facebook-Posts

### **Zusätzlich von den Verkehrsunternehmen:**

- Infos über Bildschirme / Infotainments in Fahrzeugen
- Ansagen in Fahrzeugen
- Infos in digitalen Anzeigetafeln an Haltestellen
- Zusätzliche Reinigungen
- Lüften/Automatisches Türöffnen an Haltestellen
- BSAG: kostenlose Masken für StadtTicket Inhaber

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## - Tarifliche Maßnahmen -

### Modifikation des JobTickets

- Es ist vorgesehen, die zurzeit bestehende Rabattstaffelung nach der Abnahmemenge aufzuheben und einen einheitlichen Rabatt von 22,5 % gegenüber dem Abonnement MIAplus zu gewähren, um den negativen Nachfrageentwicklungen entgegen zu wirken.
- Es ist ferner geplant, die Akquise und die Marketingaktivitäten für das JobTicket durch entsprechendes Infomaterial und persönliche Beratung vor Ort sowohl für die Nutzer selbst als auch für die in Frage kommenden Unternehmen deutlich zu stärken. Dabei ist zu betonen, dass sich der Arbeitgeber selbst in beliebiger Höhe an den Kosten für das JobTicket beteiligen kann.
- Einführung geplant: am 01.08.2022

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## - Tarifliche Maßnahmen -

### Einführung eines JugendTickets – „TIM“ (Täglich immer mobil)

- Für das Gebiet des VBN soll ein attraktives Angebot für Kinder, Jugendliche, Auszubildende und Freiwilligendienst-Leistende eingeführt werden, um diese Zielgruppe auch in Zukunft stärker an den ÖPNV zu binden und auch Nachfragerückgänge infolge der Corona-Pandemie entgegen zu wirken.
- Eingeführt werden soll ein Angebot zu folgenden Konditionen (entspricht den Fördervoraussetzungen des Landes Niedersachsen):
  - Verbundweites Schülerabo zum Einheitspreis und Einführungspreis von 360 € im Jahr (30,00 € pro Monat)
  - Anspruchsberechtigt: Schüler, Azubis, Freiwilligendienstleistende
  - Gültigkeit das ganze Jahr, auch in den Ferien ohne Ausnahme
  - Keine Sperrzeit
  - personengebunden
  - Keine Übertragbarkeit
- Das geplante JugendTicket soll auch das heutige SSZT für Anspruchsberechtigte ersetzen.
- Eingeführt werden soll das JugendTicket unter dem Namen „TIM“ ab 01.08.2022

# Corona-Modul – VBN-Kundenbarometer 2021

## - Tarifliche Maßnahmen -

### Maßnahmen Juni/Juli 2022 und weitere Überlegungen auf Basis des Corona-Moduls

- Ähnlich der im vergangenen Jahr vom 22.07. bis 01.09.2021 unter dem Titel „VBN-SOMMERSAUSE“ durchgeführten Aktionen soll BOB-Kund:innen und Inhaber:innen von SemesterTickets in den Monaten Juni/Juli die Möglichkeit gegeben werden, eine weitere Person kostenlos mitnehmen zu können.
- Inhaber von MIA und MIAPlus sollen mit ihrem Ticket ganztägig das VBN-Gebiet (Preisstufe H) unabhängig von der Preisstufe befahren können. Kund:innen, die bereits ein solches Ticket der Preisstufe H besitzen, können eine weitere Person mitnehmen, da für sie sonst kein Zusatznutzen besteht.
- Die Kommunikation und Vermarktung soll über Plakate in Fahrzeugen und Kundencentern und über digitalen Kanäle erfolgen. Darüber hinaus ist auch geplant, diverse Print- und Online-Anzeigen zu buchen sowie eine Online-Kampagne zu starten.
- MIA-Kunden sollen im Rahmen einer Postkartenaktion informiert werden, BOB-Kunden erhalten die Informationen über die monatlichen Rechnungen.
- Darüber hinaus sind weitere kleinere Aktionen geplant.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:

Jürgen Engert

Telefon 0421 5960-131

engert@vbn.de