

23. August 2018

Medieninformation

ÖPNV Kundenbarometer: Gute Noten für die VAG

Beim diesjährigen ÖPNV-Kundenbarometer, hat die Freiburger Verkehrs AG (VAG) erneut gut abgeschnitten. Bei der vom Marktforschungsinstitut „KANTAR TNS“ durchgeführten repräsentativen Befragung erreichte die VAG im Vergleich von 34 Öffentlichen Verkehrsunternehmen in vielen der abgefragten Kategorien Spitzenplätze. Der Wert der „Globalzufriedenheit“ mit der VAG liegt bei „sehr guten“ 2,48; der Branchendurchschnitt liegt bei 2,88. Erfreulich aus Sicht des Verkehrsunternehmens sind auch die sehr guten Werte bei der Frage nach der Wiederwahl und der Weiterempfehlung der Verkehrsdienstleistung.

500 zufällig ausgewählte Freiburgerinnen und Freiburger wurden in Telefoninterviews gebeten den Öffentlichen Nahverkehr vor Ort anhand von 40 Leistungsmerkmalen zu bewerten. Abgefragt wurden die Bereiche „Angebot“, „Verkehrsmittel“, „Sicherheit“, „Haltestellen und Stationen“, „Kundenbeziehung“. Dabei schaffte es die VAG im Vergleich der 34 bewerteten Unternehmen sieben Mal in die Top drei. Spitzenplätze gab es bei „Persönliche Beratung in

Kundenzentren“, „Private Verkaufsstellen“, „Aktivitäten zur Schonung der Umwelt“, „Fahrscheinautomaten“, „Informationen bei Störungen und Verspätungen im Fahrzeug“, Komfort und Ausstattung der Haltestellen“ sowie „Informationen bei Störungen und Verspätungen an Haltestellen“. Verbesserungsbedarf sehen die Kunden u. a. beim Thema Umgang mit Beschwerden. „Die Ergebnisse aus dem ÖPNV Kundenbarometer nehmen wir gerne auf und an“, so Stephan Bartosch, technischer Vorstand bei der VAG. „Wir freuen uns natürlich über das positive Feedback unserer Fahrgäste. Die noch nicht zufriedenstellenden Werte analysieren wir und nehmen sie zum Anlass, besser zu werden.“

Aus Sicht der VAG besonders erfreulich ist es, dass 85 Prozent der Befragten geantwortet haben, dass sie die Angebote der VAG auch zukünftig „bestimmt“ nutzen werden. 12 weitere Prozent nannten diese Option „wahrscheinlich“. Bei der Frage, ob sie eine App zur Nutzung der ÖPNV Angebote verwenden, gaben über 40 % an, mit der VAG mobil App unterwegs zu sein. Die VAG nimmt seit mehreren Jahren am ÖPNV-Kundenbarometer teil. Man kann also vergleichen, wie sich die Einschätzungen der Kunden im Laufe der Zeit verändert haben. So war im vergangenen Jahr beispielsweise aus den Ergebnissen abzulesen, dass die neuen Fahrscheinautomaten bei den Fahrgästen gut angekommen sind. Bei der diesjährigen Befragung sind in zwei Kategorien signifikante Verbesserungen in der Bewertung festzustellen, und zwar bei den Fragen nach elektronischen Tickets und bei der Zugänglichkeit des Systems für mobilitätsbeeinträchtigte Personen.