

23. August 2017

## Medieninformation

### ÖPNV Kundenbarometer 2017:

- Fahrgäste sind erneut sehr zufrieden mit der VAG

Erneut sind die Kundinnen und Kunden der Freiburger Verkehrs AG (VAG) mit dem Unternehmen sehr zufrieden. Dies ist das erfreuliche Ergebnis des „ÖPNV Kundenbarometers 2017“, einer Kundenbefragung des Meinungsforschungsinstituts „Kantar TNS“. Die Umfrage, bei der die VAG bereits zum zehnten Mal teilnimmt, evaluiert aus Kundensicht das Angebot und die Qualität von Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs. Insgesamt nahmen an der deutschlandweiten Studie 34 Verkehrsunternehmen, sechs Verkehrsverbünde und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft teil. Geprüft wurden Leistungsmerkmale in den Bereichen „Angebot“, „Verkehrsmittel“, „Sicherheit“, „Haltestellen und Stationen“, „Tarif“ und „Kundenbeziehung“.

Betrachtet man den Mittelwert über alle Einzelbewertungen („Globalzufriedenheit“) zeigt sich, dass die Angebote und Leistungen der VAG mit einem Wert von 2,36, wie im Jahr zuvor, stabil im „sehr guten“ Bereich und deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt von 2,82 liegen.

#### **Spitzenposition in vier Kategorien**

In diesem Jahr befindet sich die VAG im Vergleich bei vier Kategorien auf dem ersten Platz. Auch 2017 wird kein anderes Unternehmen des öffentlichen

Personennahverkehrs in Deutschland von seinen Kundinnen und Kunden als zuverlässiger und pünktlicher wahrgenommen als die VAG.

Auch wurde die VAG bei den Punkten „Info bei Störung/Verspätung im Fahrzeug“, „Telefonische Auskunft“ und „private Verkaufsstellen“ honoriert und erstklassig bewertet.

Bei der Auswertung sticht erneut hervor, dass die VAG in einigen Kategorien signifikante Verbesserungen verzeichnen kann. Bei sieben Positionen haben die Befragten im Vergleich zu 2016 Steigerungen gesehen, darunter die „Telefonische Auskunft“ und die „Beratung in den Kunden-Zentren“.

### **Mobile Automaten**

Die Fahrgäste der VAG honorieren auch bei dieser Befragung wieder den Wechsel zu den neuen mobilen Automaten mit dem bundesweit zweitbesten Platz. Diese Investition kommen offensichtlich im Sinne der Kundinnen und Kunden an.

### **Verbesserungen**

Verbesserungsbedarf sehen die befragten Kundinnen und Kunden in den Bereichen „Internetauftritt“, „Sicherheit an Haltestellen – abends“, und im Bereich „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“. Hier zeichneten sich im Vergleich zum Vorjahr leichte Verschlechterungen in der Zufriedenheit ab.

Diese Themen, die gerade lokal in Freiburg im letzten Jahr vermehrt im Fokus standen, haben auch bei der VAG einen hohen Stellenwert. So wurde bereits 2016 begonnen, ältere Fahrgastunterstände durch neue helle, lichtdurchflutende zu ersetzen und die Beleuchtung schrittweisen zu modernisieren. Auch für mobilitätseingeschränkte Personen soll die Nutzung der Busse und Stadtbahnen der VAG einfacher gemacht werden: Diese Jahr wurden die restlichen bestellten Stadtbahnen vom Typ Urbos geliefert, so dass auch der Einsatz der Bahnen ohne Niederfluranteil deutlich reduziert werden kann. Und aktuell werden in der Innenstadt im Zuge der Sanierung bzw. der Stadtbahnverlängerung die Haltestellen barrierefreier gestaltet. Nicht zuletzt soll auch die Gestaltung der

Webseite noch besser an die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden angepasst werden.

„Das ÖPNV Kundenbarometer ist für uns ein wichtiges Instrument, um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, auch im Vergleich mit anderen Verkehrsunternehmen, abzufragen. Die hervorragende Bewertung in den Bereichen Kundenberatung, Kundeninformation im Fahrzeug sowie Pünktlichkeit und Verlässlichkeit honoriert die täglichen Leistungen unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.“ kommentiert Oliver Benz, Vorstand der VAG, das Ergebnis der Kundenbefragung. Ebenso schätzt Vorstand Stephan Bartosch, die Resultate aus dem ÖPNV Kundenbarometer: „Die positiven Resonanzen unserer Fahrgäste zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und die Arbeiten all unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter honoriert werden. Aber auch das Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen hilft uns, Handlungsbedarfe zu erkennen und in unsere Planung einzubeziehen, um den Kundenerwartungen weiter zu entsprechen.“