



<https://biz.ii/zjhv>

# FAHRGÄSTE STELLEN REGIOBUS ERNEUT GUTES ZEUGNIS AUS

Veröffentlicht am 25.08.2016 um 18:09 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Zum 10. Mal hat die regiobus am sogenannten ÖPNV-Kundenbarometer, durchgeführt von TNS Infratest, teilgenommen. An der bundesweit angelegten Studie beteiligten sich fast 50 Verkehrsunternehmen-beziehungsweise Verbände. 500 Fahrgäste der regiobus wurden zu verschiedensten Themenfeldern wie zum Beispiel Sicherheit, Sauberkeit, Freundlichkeit und Kompetenz des Personals befragt und sollten diese bewerten. Mit einer Gesamtnote von 2,54 – tns bezeichnet dies als die Globalzufriedenheit – schneidet regiobus erneut gut ab. 2015 lag das Unternehmen bei 2,50. Der aktuelle Wert ist nach 2015 das zweitbeste Resultat seit Teilnahme an der Studie. Zur Erklärung: Je kleiner der Wert, desto besser das Ergebnis. Ergebnisse

zwischen 2,46 und 2,64 beispielsweise werden ähnlich einer Schulnote als "gut" definiert. Zieht man den Vergleich zum deutschlandweiten Kundenzufriedenheitswert fällt der Abstand deutlich aus. Hier liegt der Durchschnitt bei 2,83. Die Ergebnisse im Einzelnen: 27 Leistungsmerkmale wurden bei den regiobus-Fahrgästen abgefragt. Sechsmal landet die regiobus auf dem Siegertreppchen – also unter den ersten drei. Unter anderem in den Kategorien "Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug", "Kompetenz des Fahrpersonals", beim "Preis-Leistungs-Verhältnis" oder beim Thema "Sicherheit im Fahrzeug – abends". Ebenfalls "gut" werden von den Kunden die "Schnelligkeit der Beförderung", das "Linien- und Streckennetz", das "Fahrkartensortiment" oder die "Homepage" bewertet. Schlechter schneidet regiobus bei den Themen "Taktfrequenz", "Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen" oder bei "Komfort- und Ausstattung der Haltestellen" ab – Themen die sich dem Verantwortungsbereich des Unternehmens im Wesentlichen entziehen. "Zwar hat sich das Gesamtergebnis gegenüber dem Vorjahr leicht verändert, aber eben nicht signifikant. Über einen längeren Zeitraum betrachtet, hat sich die regiobus auf hohem Niveau stabilisiert", freut sich Geschäftsführer Georg Martensen. "Dafür gilt unseren Mitarbeitern großer Dank. Gerade die Veränderung unserer Unternehmenskultur in den letzten Jahren, Maßnahmen und Anstrengungen, die wir intern unternommen haben, wirken sich positiv auf unsere Rolle als Dienstleister gegenüber den Kunden aus", resümiert Martensen. 98 Prozent der Befragten würden bei Bedarf wieder mit den Bussen des Unternehmens fahren. Diesen hervorragenden Wert erzielte das Unternehmen bereits im vergangenen Jahr.

**regiobus**  
hier und nah