



<https://biz.li/35bk>

ÖPNV-KUNDENBAROMETER: KUNDEN ERTEILEN NAHVERKEHR IN HANNOVER ERNEUT NOTE EINS

Veröffentlicht am 23.08.2018 um 19:12 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

Beim bundesweiten Vergleich mit 34 Verkehrsunternehmen - dem ÖPNV-Kundenbarometer 2018 und regiobus auch in diesem Jahr mit "sehr gut". Darin Spitzengruppe in Deutschland. In der Gesamtzufriedenheit ÜSTRA auf dem sechsten Platz, regiobus auf Platz acht. Verkehrsunternehmen bei den Fahrgästen hervorragende Qualitäten weiter auszubauen. Zwei Schwerpunkte sind die Zusammenarbeit mit der Region Hannover und die Verbesserung des Nahverkehrs in Hannover (GVH).



ÜSTRA punktet beim Angebot, regiobus beim Komfort

Bei den einzelnen Leistungsmerkmalen schafft es regiobus

Dabei schneidet die ÜSTRA besonders gut bei den Kernleistungen ab. Bei der Taktfrequenz, den Anschlüssen, der "Schnelligkeit der Beförderung" sowie dem "Linien- und Streckennetz" erreicht die ÜSTRA jeweils den 2. Platz. regiobus kann vor allem beim Komfort während der Fahrt überzeugen: Sowohl für "Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug" als auch "Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug" gab es jeweils den 2. Platz. Weitere Podestplätze gibt es für regiobus für die Merkmale "Kompetenz des Fahrpersonals", "Sicherheit im Fahrzeug - abends", "Informationen zur Orientierung an den Haltestellen", "Fahrkartensortiment" und "Internetauftritt" (jeweils Platz 3) sowie einen ersten Platz für "Informationen bei Störungen/Verspätungen auf weiteren Kanälen wie App, Web, Tageszeitung". Die ÜSTRA landete ebenfalls für die Merkmale "Kompetenz des Fahrpersonals", "Informationen im Fahrzeug bei Störungen/Verspätungen", "private Fahrkartenverkaufsstellen" (jeweils Platz 2) sowie im "Sicherheit im Fahrzeug - tagsüber", "Sicherheit an Haltestellen - tagsüber", "Handyticket" (Platz 3) und "mobile Echtzeitauskunft über QR-Codes an der Haltestelle" (Platz 1) an der Spitze. Fast alle Fahrgäste in der Region Hannover, würden wieder mit ihrem Nahverkehrsunternehmen fahren. Auf die Frage, ob man die ÜSTRA beziehungsweise ihre Dienstleistung erneut nutzen wird, antworten 97 Prozent der Kunden mit "bestimmt" beziehungsweise "wahrscheinlich ja", 93 Prozent empfehlen die ÜSTRA weiter. Bei regiobus geben sogar 98 Prozent der Kunden die Wiederwahlabticht an, weiterempfehlen würden regiobus 95 Prozent - einer der höchsten Werte im Branchenvergleich. "Wir sind sehr glücklich über dieses sehr gute Ergebnis. Unsere Fahrgäste bestätigen uns damit, in unseren Bemühungen nicht nachzulassen, dieses hohe Niveau der Qualität zu halten", freut sich regiobus-Geschäftsführerin Elke van Zadel und Regina Oelfke ergänzt "Es ist ein tolles Lob der Fahrgäste für unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die täglich auf der Straße im Einsatz sind." "Wir freuen uns über das sehr gute Zeugnis, dass uns unsere Kunden ausgestellt haben und sagen herzlich Danke. Dieses tolle Ergebnis ist die beste Bestätigung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich Tag für Tag für unsere Fahrgäste ins Zeug legen", sind sich Dr. Volkhardt Klöppner, Vorstandsvorsitzender der ÜSTRA und Denise Hain, Vorstand Betrieb und Personal, einig.

Neben Lob auch Wunsch nach noch mehr Information

Neben viel Lob wie zum Beispiel über die gute persönliche Beratung im Kundenzentrum, legt das ÖPNV Kundenbarometer aber auch Wünsche der Kunden offen. So etwa nach noch besseren Informationen bei Störungen und Verspätungen an Haltestellen, in Fahrzeugen oder über weitere Medien. Denn obwohl ÜSTRA und regiobus in diesen Merkmalen im

Branchenvergleich zu den besten Verkehrsunternehmen zählen, zeigen die Ergebnisse noch Entwicklungspotenzial. Vor allem das Smartphone bietet hier noch Möglichkeiten, die zeitnahe digitale Information des Kunden zu verbessern.

Über das ÖPNV-Kundenbarometer

Die ÜSTRA nimmt seit 2012 regelmäßig am bundesweiten Branchenvergleich teil, regiobus stellt sich bereits seit 2007 dem Urteil der Kunden. Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine repräsentative telefonische Befragung des Marktforschungsinstituts KANTAR TNS, das jeweils die Zufriedenheit der Fahrgäste vor Ort erfragt. Im Jahr 2018 nahmen 34 Verkehrsunternehmen, vier Verkehrsverbünde und eine lokale Nahverkehrsgesellschaft teil. Von März bis Juni 2018 wurden insgesamt 24.000 repräsentativ ausgewählte ÖPNV-Nutzer ab 16 Jahren telefonisch befragt. Bei der ÜSTRA beläuft sich die Stichprobe auf 1.018 Interviews, bei regiobus wurden 500 Interviews geführt. Ermittelt wurde dabei die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit von rund 40 einzelnen Leistungsmerkmalen in den Leistungspaketen "Angebot", "Verkehrsmittel", "Sicherheit", "Haltestellen und Stationen", "Tarif", und "Kundenbeziehung". Die Ergebnisse werden mit denen aller teilnehmenden Verkehrsunternehmen verglichen und anhand des Branchendurchschnitts bewertet.