

Presseinformation 4. September 2012
Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

VBN erreicht 2012 gute Noten im Kundenbarometer

(Bremen, 04.09.2012) Im diesjährigen Kundenbarometer für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland erreicht der Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) mit der Gesamtnote 2,77 ein ähnlich gutes Ergebnis wie vor zwei Jahren mit 2,75.

Die Kunden sind mit den Leistungen des VBN insgesamt zufrieden. Dies zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit von 2,77 für den VBN, der deutlich besser ist als der bundesweite ÖPNV-Branchendurchschnitt für 2012 von 2,91. Der VBN-Wert verdeutlicht die seit Jahren anhaltende gute Entwicklung der Kundenzufriedenheit im VBN. Lag der Wert vor zehn Jahren nur bei 3,01 hat es durch die vielfältigen Maßnahmen in den letzten Jahren eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit gegeben.

Die Weiterempfehlungsabsicht der Fahrgäste des VBN ist hoch: 49% der Befragten werden den VBN bestimmen (2010: 47%) und 28% (2010: 26%) wahrscheinlich weiterempfehlen. In diesem Bereich zeigt sich eine Verbesserung gegenüber dem durchschnittlichen Weiterempfehlungswert von 2010.

Die Wiederwahlabsicht ist bei allen Fahrgästen ebenfalls hoch. 76% (2010: 74%) werden bestimmen und 19% (2010: 19%) wahrscheinlich den VBN bei Bedarf wieder nutzen.

Neben der Gesamtzufriedenheit wurde auch die Zufriedenheit mit konkreten Leistungsmerkmalen des ÖPNV erfragt.

Die Ergebnisse der Leistungsmerkmale im Einzelnen:

Gegenüber dem Kundenbarometer aus dem Jahr 2010 stieg die Kundenzufriedenheit signifikant und damit besonders bei insgesamt 13 von insgesamt 23 abgefragten

Merkmale. Besser beurteilt wurden die Leistungsmerkmale "Schnelligkeit der Beförderung", „Freundlichkeit des Personals“, „Informationen im Fahrzeug“ „Fahrplan-Informationen an Haltestellen“, „Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug“, „Informationen zur Orientierung an Haltestellen“, „Sicherheit im Fahrzeug – abends“, „Platzangebot im Fahrzeug“, „Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug“, „Sauberkeit und Gepflegtheit an Haltestellen“, „Komfort und Ausstattung der Haltestellen“, „Sicherheit an Haltestellen – abends“ und das „Preis- Leistung-Verhältnis im VBN“. Nur beim Thema Anschlüsse hat sich die Zufriedenheit der Kunden verschlechtert.

Von den insgesamt 7 Verkehrsverbänden, die sich an der Studie in diesem Jahr beteiligten, belegte der VBN bei insgesamt 13 Leistungsmerkmalen eine Spitzenplatzierung unter den ersten 3.

„Die Ergebnisse zeigen eindeutig, dass wir auf dem richtigen Weg sind und unsere Kunden dies auch honorieren. Deshalb werden wir weiter an Verbesserungen arbeiten, den Service intensivieren, Bus und Bahnfahren einfach gestalten und die Kundenanliegen auch zukünftig ernst nehmen“, so VBN-Geschäftsführer Rainer Counen. Das Thema Anschlüsse soll durch eine verbesserte Abstimmung zwischen den Unternehmen und über technische Lösungen im Rahmen des verbundweiten Echtzeitprojektes verbessert werden, so Rainer Counen weiter.

Das ÖPNV-Kundenbarometer:

Das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ wurde durch das Meinungsforschungsinstitut „tns infratest“ durchgeführt. Untersucht wurde die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV und seinem Leistungsspektrum. Insgesamt wurden im VBN-Land 2.700 Personen telefonisch befragt. Die Ergebnisse der Befragung werden dem VBN als Richtschnur für künftiges Handeln dienen, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wirkt sich direkt aus auf die Bereitschaft zur Nutzung von Bussen und Bahnen, zur Wiederwahl und zur positiven Weiterempfehlung.

Die Teilnahme des VBN am bundesweiten Kundenbarometer wurde durch den Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) finanziell unterstützt.

