

Gute Noten für Busse und Bahnen im VVO

ÖPNV-Kundenbarometer: Unternehmen und VVO erneut erfolgreich

Bei der deutschlandweiten Untersuchung des Marktforschungsinstituts Kantar zur Zufriedenheit der Fahrgäste mit Bus- und Bahnunternehmen sowie Verkehrsverbänden im Sommer 2021 konnte der Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) an die guten Ergebnisse der Vorjahre anknüpfen. „Es freut mich, dass es uns gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen gelungen ist, trotz der schwierigen Rahmenbedingungen in Folge der Corona-Pandemie, das hohe Niveau der Vorjahre weiterzuführen“, betonte Gabriele Clauss, Marketingleiterin im VVO bei der Präsentation. „Mit einem Wert von 2,4 bei der Gesamtzufriedenheit liegt der VVO auf dem Niveau der vergangenen Untersuchung.“

Bei drei besonders relevanten Kategorien konnten die zwölf Partner zudem leichte Verbesserungen erzielen. „Der wichtige Punkt „Information bei Störungen und Verspätungen“ verbesserte sich deutlich auf 3,02 und in Punkto „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ stieg die Bewertung auf eine gute 2,41“ führte Gabriele Clauss aus. „Darüber hinaus wurden verbundweit die Ticketautomaten besser als im Vorjahr bewertet.“

Während in Dresden die DVB AG erneut gute Noten erzielte, konnten zudem im Umland, dessen Nahverkehrsangebot aufgrund des dünneren Angebotes kritischer bewertet wird, einige Werte des Vorjahres leicht verbessert werden. Dazu zählen das Liniennetz, die Schnelligkeit sowie die Anschlüsse. „Diese Kategorien stellen für uns wesentlichen Grundlagen dar, spiegeln sie doch die Qualität des Verkehrsangebotes wider“, so Gabriele Clauss. „Die Fahrgäste honorieren die Anstrengungen der Branche hinsichtlich der Qualität aber auch der Hygiene an Bord und kehren vermehrt zu Bus und Bahn zurück. Die Auslastung liegt inzwischen wieder bei 70 bis 80 Prozent des Niveaus vor der Pandemie.“ Allerdings verzichteten noch rund 14 Prozent aller ÖPNV-Nutzer, die vor der Pandemie unterwegs waren, im Moment ganz auf den Nahverkehr im VVO, von den Vielfahrern vor Corona hat ein Drittel ihre Nutzung reduziert. Ursache dafür ist vor allem der Wegfall von Wegen jeglicher Art.

Die erzielten Werte der Verkehrsunternehmen und des Verbundes liegen jedoch über dem Durchschnitt anderer Teilnehmer aus dem gesamten Bundesgebiet. Daher fallen die Untersuchungsergebnisse aus Sicht des VVO positiv aus. Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich auch im zukünftigen Nutzerverhalten wider: Im Rahmen der Untersuchung sagten 80 Prozent der über 1.500 Befragten, dass sie öffentlichen Personennahverkehr weiterempfehlen werden.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Christian Schlemper

Pressesprecher

Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)

0351 8526512

www.vvo-online.de

www.twitter.com/vvo_presse