



Medienmitteilung vom 9. Juli 2019

VBG erzielt Top-Werte bei der Messung der Servicequalität 2018/2019

Zuverlässig, mit sauberer Fahrzeugflotte und hohem Fahrkomfort unterwegs

In der neusten Befragung der Fahrgäste durch den ZVV erreicht die VBG mit 78 von 100 möglichen Punkten bei der Gesamtzufriedenheit einen neuen Spitzenwert. Dieses Resultat bestätigt die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität der VBG über die letzten Jahre.

Der Zürcher Verkehrsverbund ZVV befragt zweimal jährlich Kundinnen und Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Damit überprüft der ZVV die Einhaltung des festgelegten Qualitätsstandards im Kanton Zürich. Der angestrebte Ziel-Wert des ZVV für die Kundenzufriedenheit insgesamt liegt bei 76 Punkten.

Trotz Wachstum Qualität gesteigert

Das Marktgebiet der VBG umfasst stark wachsende Regionen mit einem immer höheren Bedarf an Mobilität. Über die letzten 10 Jahre hat die VBG ihr Fahrplanangebot stetig ausgebaut, die Fahrzeugflotte aufgestockt und die Fahrgastzahlen haben sich verdoppelt. Die Ergebnisse der Kunden-Umfrage über die letzten Jahre zeigen, dass die Fahrgäste trotz Wachstum der VBG eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität bestätigen.

Die Bewertung der Zuverlässigkeit von Anschlussverbindungen und die Pünktlichkeit fallen gegenüber dem Vorjahr mit 75 Punkten, respektive 78 Punkten nochmals besser aus als im Vorjahr.

Sauber unterwegs

Erfreulich ist die besonders hohe Zufriedenheit mit der Sauberkeit im Aussen- wie im Innenbereich der Fahrzeuge. Mit 85 Punkten für die äussere Erscheinung und 83 Punkten für die Sauberkeit im Innenraum erreicht die VBG Spitzenwerte. Ein gutes Zeugnis stellten die Fahrgäste der VBG ebenfalls punkto Fahrkomforts aus. Insbesondere zeigten sich die Fahrgäste mit den Kriterien Raumklima, Attraktivität der Innenausstattung und dem bequemen Ein- und Aussteigen zufrieden.

Langzeitziele im Auge behalten

Mit 83 Punkten hat die VBG bezüglich Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals noch besser abgeschlossen als im Vorjahr. Dennoch will die VBG die Zufriedenheit der Fahrgäste punkto Fahrpersonals weiter ausbauen. Dazu sensibilisiert die VBG ihre Fahrdienstmitarbeitende u.a. mit regelmässigen Kursen zum Thema Kundenservice an Bord.

Eine Herausforderung für die Einhaltung der Pünktlichkeit stellt die nur schwer abschätzbare Zahl von Ticketverkäufen in den Bussen dar. Zwar rüstet die VBG derzeit weitere Haltestellen mit Ticketautomaten aus, dennoch kann es aufgrund des Zeitbedarfs beim Ticketverkauf Verspätungen geben. Wer das Geld passend bereit hält, sein Ticket online oder an einem Automaten bezieht, kann mithelfen, die Standzeiten an den Haltestellen zu verringern.

Wir halten Kontakt

Weitere Auskünfte gibt Ihnen gerne Katharina Schaffner, Medienverantwortliche,
via E-Mail katharina.schaffner@vbg.ch oder unter der Telefonnummer 044 809 56 25.

Glattbrugg, 9. Juli 2019