

Medienmitteilung vom 13. Juli 2020

## Die Fahrgäste sind mit der VBG sehr zufrieden

**Freundlich, hilfsbereit und mit sauberer Fahrzeugflotte unterwegs**

---

**In der neusten Befragung der Fahrgäste durch den ZVV erreicht die VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG 78 von 100 möglichen Punkten. Damit kann die VBG ihre Zufriedenheitswerte vom Vorjahr auf stabil hohem Niveau halten. Beim Kriterium Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft punktet sie besonders.**

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. 2019 erreichte die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) mit 78 Punkten einen neuen Höchstwert. Mögliche Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Zufriedenheit im öffentlichen Verkehr werden erst in der nächsten Umfrage allenfalls ersichtlich.

### Freundlich und hilfsbereit

Gegenüber den Vorjahren konnte die VBG die bereits hohen Werte bezüglich Fahrpersonal weiter ausbauen. Die Kundinnen und Kunden stellten diesem punkto Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie beim genügend langen Warten beim Einsteigen ein besonders gutes Zeugnis aus. Weiter zulegen konnte die VBG bei der Zufriedenheit mit den Fahrgastinformationen. Diese Kategorie umfasst die Versorgung mit Informationen über das Regelangebot wie aber auch im Verspätungsfall mittels Flyer und digitalen Fahrgastanzeigen.

Mit den gestiegenen Werten in den Kategorien Fahrpersonal und Fahrgastinformation honorieren die Fahrgäste den verstärkten Fokus der VBG der letzten Jahre auf den Kundenservice.

### Kundenzufriedenheit weiter ausbauen

Obwohl sich die Kunden mit 78 Punkten insgesamt sehr zufrieden zeigten mit der VBG, liegt der Fokus der VBG auch in Zukunft auf der Erfüllung eines hohen Kundenservices an Bord. Dafür lanciert die VBG gezielt Schulungen für das Fahrpersonal, um den Kunden weiter eine hohe Servicequalität zu bieten und diese weiter auszubauen.

### Wir halten Kontakt

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

---

Glattbrugg, 13. Juli 2020