



Medienmitteilung vom 5. Oktober 2023

## Fahrgäste geben der VBG gute Noten

Die VBG hat die Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau gefestigt

---

**Bei der jährlichen Fahrgastbefragung des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) erhält der öffentliche Verkehr im Kanton Zürich gute Noten. Die VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG (VBG) konnte die guten Werte der Vorperiode halten (78 Punkte) und übertrifft damit sowohl den vom ZVV definierten Zielwert (76 Punkte) als auch den ZVV-weiten Durchschnitt (77 Punkte).**

Zwischen Mitte Mai und Mitte Juli wurden ZVV-weit über 20'000 Kundinnen und Kunden zu ihrer Zufriedenheit rund um das Angebot und die Dienstleistungen des ZVV und der marktverantwortlichen Transportunternehmen befragt. Die Fahrgäste zeigen sich zufrieden mit der VBG, so dass die Bewertungen gegenüber dem Vorjahr insgesamt leicht besser ausfallen.

### **Sicher, pünktlich, freundlich**

Die VBG will ihre Fahrgäste sicher, pünktlich und freundlich transportieren. Diese Kriterien (Pünktlichkeit, Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft, Fahrweise, Gefühl von Sicherheit) bewerten die Kundinnen und Kunden auf hohem Niveau stabil oder sogar verbessert. Das ist sehr erfreulich und gleichzeitig eine Wertschätzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VBG und ihrer Transportpartner, die im Alltag die Balance zwischen den verschiedenen Fahrgastbedürfnissen, Pünktlichkeit, Fahrkomfort und Sicherheit gewährleisten.

### **Kontinuierliche Verbesserung als Ziel**

Die Resultate der Fahrgastbefragung haben aber auch aufgezeigt, wo die VBG im Vergleich zum Vorjahr an Zufriedenheit eingebüsst hat (Sauberkeit Fahrzeuge innen) und wo sie sich in den kommenden Jahren weiter verbessern kann (Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen, Anschlusssicherung). Für die kontinuierliche Überprüfung ihrer Servicequalität setzt die VBG seit vielen Jahren auch auf Qualitätschecks der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (2022: ca. 500 Checks), die systematisch erfasst und ausgewertet werden. Aus diesen sowie weiteren Quellen leitet die VBG stetig fokussierte Verbesserungsmaßnahmen ab und strebt so eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität an.

### **Kontakt**

Weitere Auskünfte gibt Ihnen gerne Tino Kunz, Leiter Marketing und Kommunikation via Mail [tino.kunz@vbg.ch](mailto:tino.kunz@vbg.ch) oder unter der Telefonnummer 079 260 95 60.  
[www.vbg.ch/medien](http://www.vbg.ch/medien)

### **Beilage**

Grafik mit der Bewertung ausgewählter Fragen für die VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG