Medienmitteilung vom 18. November 2026

VBG erreicht erneut Bestwert bei der ZVV-Fahrgastbefragung

Stark bei Sauberkeit, Freundlichkeit und Pünktlichkeit

Die VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG (VBG) erreicht in der aktuellen Fahrgastbefragung des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV) 80 Punkte. Damit stellt sie ihren bisherigen Bestwert ein und liegt einen Punkt über dem ZVV-Durchschnitt. Besonders zufrieden sind die Fahrgäste mit der Sauberkeit der Fahrzeuge, der Freundlichkeit des Fahrpersonals und der Pünktlichkeit. Die Ergebnisse bestätigen die hohe Qualität des VBG-Angebots, zeigen aber auch, wo noch Herausforderungen bestehen.

Die Gesamtbewertung der VBG steigt 2026 von 79 auf 80 Punkte gegenüber dem Vorjahr. Erfreulich ist, dass sich die Bewertungen bei sämtlichen Kriterien verbessern, die in den Qualitätsindex (MSQ) einfliessen.

Hohe Qualität in zentralen Bereichen

Besonders gute Noten erhält die VBG weiterhin für die Sauberkeit ihrer Fahrzeuge. Diese erreichen 87 Punkte bei der Aussensauberkeit und 84 Punkte bei der Innensauberkeit. Auch die Freundlichkeit des Fahrpersonals (84 Punkte) und die Pünktlichkeit (81 Punkte) schneiden sehr gut ab. In allen diesen Bereichen fallen die Bewertungen nochmals besser aus als im Vorjahr. Um jeweils einen Punkt verbessern sich zudem die Fahrweise des Fahrpersonals (80 Punkte), das Erreichen von Anschlüssen (76 Punkte) und die Information bei Betriebsstörungen (75 Punkte).

Herausforderungen gezielt angehen

Trotz der positiven Gesamtentwicklung zeigen die Ergebnisse auch, in welchen Bereichen aus Sicht der Fahrgäste noch Verbesserungsbedarf besteht: beim Erreichen von Anschlüssen sowie bei der Information bei Verspätungen und Betriebsstörungen. Die VBG analysiert deshalb die Entwicklung von Fahrzeiten, Verspätungen und Anschlüssen vertieft und prüft, wie sie ihre Leistungen weiter verbessern kann. Mit dem Fahrplanwechsel vom 13. Dezember 2026 werden in Regensdorf, Effretikon und Volketswil entsprechende Massnahmen umgesetzt.

Handlungsspielräume konsequent nutzen

Pünktlichkeit, Anschlüsse und Fahrgastinformation werden zugleich von Rahmenbedingungen beeinflusst, die nicht vollständig im unmittelbaren Einflussbereich der VBG liegen. Baustellen, ein hohes Verkehrsaufkommen und die Abhängigkeiten innerhalb des öV-Netzes stellen sie immer wieder vor Herausforderungen. Umso wichtiger ist es, die eigenen Möglichkeiten konsequent zu nutzen. Dafür gleicht die VBG die Ergebnisse der Fahrgastbefragung mit eigenen Qualitätsdaten, Linienanalysen und Rückmeldungen der Fahrgäste ab. So sollen Herausforderungen frühzeitig erkannt werden, um mit gezielten betrieblichen und kommunikativen Massnahmen darauf zu reagieren und so die Auswirkungen für die Fahrgäste möglichst gering zu halten.

Kontakt

Weitere Auskünfte gibt Ihnen gerne Tino Kunz, Leiter Marketing und Kommunikation,
via Mail medien@vbg.ch oder unter der Telefonnummer 044 809 56 44.

Diese Medienmitteilung finden Sie auch unter www.vbg.ch/medienstelle.

Beilage

Grafik mit der Bewertung ausgewählter Kriterien sowie Gesamtbeurteilung

Methodische Angaben

- **Erhebungsperiode:** 11. Mai bis 19. Juli 2026
- **Methode:** Mixed-Mode mit Fragebögen auf Papier und online
- **Grundgesamtheit:** Fahrgäste ab 16 Jahren, die während der Erhebungsperiode auf einer der untersuchten Linien im Gebiet des ZVV unterwegs waren
- **Rekrutierung**: Fahrgäste wurden sowohl durch Verteilpersonen von YouGov Schweiz persönlich rekrutiert (Abgabe von Papier-Fragebogen; mit Möglichkeit, den Fragebogen auch online auszufüllen) wie auch über offene QR-Codes auf Fenstertransparenten resp. z.T. auch via Kärtchen in den Fahrzeugen zur Teilnahme online eingeladen. Es erfolgte keine Verteilung von Papier-Fragebogen in den Fahrzeugen während der Betriebszeiten der Nachtnetzlinien.
- **Stichprobe:** 20’907 Teilnehmende (4‘629 via Papier-Fragebogen, 16’278 via QR-Code)
- **Dargestellte Ergebnisse:** Die Ergebnisse der beiden Rekrutierungsmethoden wurden im Gesamtergebnis zu je 50% gewichtet.
- **Durchführendes Institut:** YouGov Schweiz