

27. Oktober 2021

ÖPNV-Kundenbarometer 2021: Fahrgäste geben ÜSTRA und regibus gute Noten

Die ÜSTRA und regibus erhalten wiederholt sehr gute und gute Beurteilungen von ihren Fahrgästen. Das ÖPNV-Kundenbarometer 2021 sieht die ÜSTRA im Vergleich mit 32 anderen Verkehrsunternehmen auf Platz 6, regibus landet auf Rang 10. Damit sind erneut beide Unternehmen unter den Top 10 in Deutschland. Die ÜSTRA schneidet insgesamt mit der Bewertung „sehr gut“ ab, die regibus erhält das Prädikat „gut“.

Die ÜSTRA kann vor allem mit ihrem Angebot punkten: Bei den Themen Anschlüsse und Taktfrequenz rangiert die ÜSTRA bundesweit auf Platz 1. Vordere Plätze gibt es außerdem für die Schnelligkeit (Platz 2) und ihr Streckennetz. Mit ihren Aktivitäten zur Umweltschonung belegt sie den 3. Platz. Insgesamt erreicht das Unternehmen acht Mal die Top 3. Die regibus überzeugt mit der Sicherheit im Fahrzeug tagsüber (Platz 2), dem Preis-Leistungs-Verhältnis (Platz 3), und dem Fahrkartensortiment (Platz 2) und landet insgesamt vier Mal auf dem Siegereppchen.

„Der Nahverkehr in der Region Hannover ist nach wie vor hervorragend aufgestellt“, betont Verkehrsdezernent und Geschäftsführer des Großraum-Verkehr Hannover (GVH) Ulf-Birger Franz. „Das sehen auch die Kundinnen und Kunden so – trotz der Einschränkungen, die es coronabedingt gegeben hat oder immer noch gibt. Die Fahrgäste honorieren mit ihren guten Noten, dass beide Unternehmen auch in der Krise einen erstklassigen Nahverkehr angeboten haben.“

Freundlich und kompetent

Lob gibt es auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beider Unternehmen: Ihre Freundlichkeit und Kompetenz wird als „gut“ bewertet. Dies gilt für das Personal im Fahrzeug und ebenso für die Kolleginnen und Kollegen im Kundenzentrum in Hannovers Innenstadt. Die Internetauftritte werden ebenfalls als gut eingestuft. Gleiches gilt für die GVH App (Großraum-Verkehr Hannover), über die Kunden beider Unternehmen u.a. Fahrtauskünfte erhalten oder Fahrkarten kaufen können.

Über dem Branchendurchschnitt

„Wir danken unseren Fahrgästen für dieses gute Zeugnis. Für uns bedeutet es, dass sich unsere Investitionen in eine nachhaltige und kundenorientierte Mobilität auszahlen und wir auch während der Krise ein gutes und zuverlässiges

ÜSTRA
 Hannoversche
 Verkehrsbetriebe
 Aktiengesellschaft
 Stabsbereich
 Unternehmens-
 kommunikation
 Am Hohen Ufer 6
 30159 Hannover
 Germany
 Telefon:
 +49 511 1668 2439
 Telefax:
 +49 511 1668 2419
 E-Mail:
 presse@uestra.de
 uestra.de

regibus
 Hannover GmbH
 Herr Tolga Otkun
 Leitung
 Unternehmens-
 kommunikation
 Georgstraße 54
 30159 Hannover
 Telefon:
 +49 511 36888 769
 Telefax:
 +49 511 36888 8769
 Mobil:
 +49 162 2844666
 E-Mail:
 tolga.otkun@regibus.de

Verkehrsangebot machen konnten“, freut sich Elke Maria van Zadel, ÜSTRA Vorstandsvorsitzende und Geschäftsführerin der regiobus GmbH. „Die Bewertungen sprechen für die hohe Qualität der ÜSTRA und regiobus, die beide deutlich über dem Branchendurchschnitt liegen“.

„Die Ergebnisse des Kundenbarometers stimmen uns auch für die Zukunft zuversichtlich: Über 90% der Fahrgäste würden beide Unternehmen weiterempfehlen. Das zeigt, dass die Kundinnen und Kunden auch in der Pandemie mit uns zufrieden waren und beide Unternehmen auch in Zukunft zentraler Bestandteil der Mobilität in Hannover sein werden“, betont Regina Oelfke, ÜSTRA Vorständin für Finanzen und Recht und Geschäftsführerin der regiobus GmbH.

„Diese guten Bewertungen sind auch das Ergebnis der großartigen Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ohne ihren täglichen Einsatz, insbesondere unter den erschwerten Bedingungen der Pandemie, wären diese guten Noten nicht möglich gewesen. Dafür gilt ihnen unser besonderer Dank“, betont Denise Hain, ÜSTRA Arbeitsdirektorin und Vorständin für Betrieb und Personal sowie Geschäftsführerin der regiobus GmbH.

Neuerungen im GVH kommen gut an

„Ebenfalls sehr erfreulich sind die deutlich verbesserten Werte zum Tarifangebot im GVH. Dort haben sich die Anpassung des Fahrkartensortiments und die Vereinfachung der Tarifstruktur sichtbar ausgezahlt“, freut sich Ulf-Birger Franz. „Und auch unsere neue GVH App kommt bei den Fahrgästen gut an.“ Zum Fahrplanwechsel 2019/2020 gab es im GVH eine Tarifstrukturreform, bei der die vorherigen Zonen und Tarifgrenzen abgeschafft und neue, vereinfachte Zonen eingeführt wurden.

Im Vergleich zu 2019 schlechter bewertet, wurde die regiobus insbesondere bei Themen, die mittelbar der Pandemie zuzuordnen sind. Dies gilt zum Beispiel für den Fahrkartenverkauf im Bus. Dieser wurde coronabedingt rund eineinhalb Jahre nicht angeboten; die vorderen Türen der Busse blieben geschlossen, um den Kontakt zwischen Fahrpersonal und Kunden zu minimieren. Seit Ende September bieten ÜSTRA und regiobus bargeldloses Zahlen in den Bussen an, eine Glasscheibe im vorderen Bereich schützt vor direktem Kontakt.

Auch die ÜSTRA nimmt die Wünsche ihrer Fahrgäste ernst und arbeitet beispielsweise an noch schnelleren Informationen an Haltestellen und in den Fahrzeugen.

Das ÖPNV-Kundenbarometer

Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine repräsentative Befragung des Marktforschungsinstituts Kantar. Von Mitte April bis Mitte Juli 2021 wurden für die ÜSTRA 1001, für regiobus 501 Fahrgäste zu ihrer Zufriedenheit mit den Unternehmen interviewt. Neben 33 Verkehrsunternehmen nahmen drei Verkehrsverbände und eine Nahverkehrsgesellschaft an der Umfrage teil. Zusätzlich zur Abfrage der Gesamtzufriedenheit haben die Kundinnen und Kunden ca. 40 verschiedene Kategorien bewertet.