

10. November 2022

## ÖPNV-Kundenbarometer 2022: So wurden ÜSTRA und regiobus von Fahrgästen bewertet

Beim ÖPNV-Kundenbarometer 2022 schaffte es die ÜSTRA im Vergleich mit 34 anderen Verkehrsunternehmen mit Platz 6 und dem Prädikat „sehr gut“ erneut unter die Top 10, regiobus landete mit Platz 15 und der Bewertung „eher gut“ im vorderen Mittelfeld.

**ÜSTRA**  
Hannoversche  
Verkehrsbetriebe  
Aktiengesellschaft  
Herr Heiko Rehberg  
Pressesprecher  
Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover  
Germany  
**Telefon:**  
+49 511 1668 3040  
**E-Mail:**  
presse@uestra.de  
uestra.de

Bei der für Fahrgäste wichtigen Kategorie „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ war nur ein Verkehrsunternehmen in Deutschland besser als die **ÜSTRA**, die mit dem Prädikat „sehr gut“ einen tollen 2. Platz belegte. Auch bei den Informationen in den Fahrzeugen zu Verspätungen oder Störungen wurde die ÜSTRA Zweite. Bei den Themen „Anschlüsse“, „Taktfrequenz“ und „Schnelligkeit“ sowie „Aktivitäten zur Umweltschonung“ und bei „privaten Fahrkartenverkaufsstellen“ landete die ÜSTRA als jeweils Dritte gleich fünf weitere Male auf dem Treppchen.

**regiobus**  
Hannover GmbH  
Herr Tolga Otkun  
Pressesprecher  
Georgstraße 54  
30159 Hannover  
**Telefon:**  
+49 511 36888 769  
**Mobil:**  
+49 162 2844666  
**E-Mail:**  
Tolga.Otkun@regiobus.de

Das Linien- und Streckennetz der ÜSTRA sowie der Kauf und die Nutzung von Fahrkarten mit der GVH App wurden von den befragten Fahrgästen als „sehr gut“ bewertet. Als „gut“ beurteilten die Fahrgäste zudem die Informationen in den Stadtbahnen und Bussen der ÜSTRA. Sehr erfreulich außerdem: Die Freundlichkeit des Personals wurde mit „gut“ eingestuft, genau wie die persönliche Beratung im GVH Kundenzentrum in der Karmarschstraße.

Die **regiobus** bekommt bei der „Freundlichkeit des Fahrpersonals“ das Prädikat „gut“ und liegt im Vergleich mit anderen Verkehrsanbietern in dieser Kategorie in den Top 10. Ebenfalls mit dem Ergebnis „gut“ wurde die „Schnelligkeit der Beförderung“, der „Fahrkartenverkauf im Bus“ und die „Sicherheit im Fahrzeug tagsüber“ bewertet. Lob gab es auch für die digitalen Informationen, die Fahrgästen bei der „Fahrplanauskunft der regiobus im Internet“ und innerhalb der GVH-App zur Verfügung stehen.

„Das Ergebnis des Kundenbarometers zeigt, dass der Nahverkehr in der Region Hannover mit ÜSTRA und regiobus gut aufgestellt ist“, sagt Denise Hain, ÜSTRA Arbeitsdirektorin und Vorständin für Betrieb und Personal sowie Geschäftsführerin der regiobus GmbH. „Mehr als 90% der Fahrgäste würden beide Unternehmen weiterempfehlen, was uns und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr freut und für die Zukunft zuversichtlich stimmt. Das Kundenbarometer zeigt aber auch, wo für uns noch Handlungsbedarf

besteht und wo ÜSTRA und regiobus noch besser werden können. Daran arbeiten wir intensiv“, sagt Hain.

„Der ÖPNV genießt in der Region Hannover einen hohen Stellenwert, die Fahrgastzahlen nähern sich erfreulicherweise wieder denen vor Corona“, bilanziert der Verkehrsdezernent der Region Hannover, Ulf-Birger Franz. „Dazu tragen vor allem ÜSTRA und regiobus bei, die täglich mit Bussen und Bahnen zuverlässig unterwegs sind. Die positiven Ergebnisse des Kundenbarometers sind das Ergebnis langjähriger erfolgreicher Arbeit. Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen arbeiten wir daran, in Zukunft noch mehr Menschen für den ÖPNV zu gewinnen“, sagt Franz.

### **Das ÖPNV-Kundenbarometer**

Das „ÖPNV-Kundenbarometer“ ist eine repräsentative Befragung des Marktforschungsinstituts Kantar. Insgesamt 35 Verkehrsunternehmen haben sich daran beteiligt. Vom 1. Juni bis 31. August 2022 wurden insgesamt 21 000 Interviews geführt. Für die ÜSTRA wurden 1008 Fahrgäste, für regiobus 552 Fahrgäste interviewt. Zusätzlich zur Abfrage der Gesamtzufriedenheit haben die Kundinnen und Kunden mehr als 40 Leistungsmerkmale bewertet.

### **Für telefonische Rückfragen:**

Tolga Otkun:	Heiko Rehberg
0511/ 36888-769	0511/1668-2442