



Region Hannover

Der Regionspräsident

86 Fachbereich Verkehr

► **Nr. 3356 (III) AaA**

Hannover, 8. September 2016

### Antwort auf Anfragen

*öffentlich*

Gremium	geplant für Sitzung am	Be-schluss		Abstimmung		
		Laut Vor-schlag	abwei--chend	Ja	Nein	Ent-hal--tung

## Erhebung der Kundenzufriedenheit und Qualitätskontrolle im ÖPNV

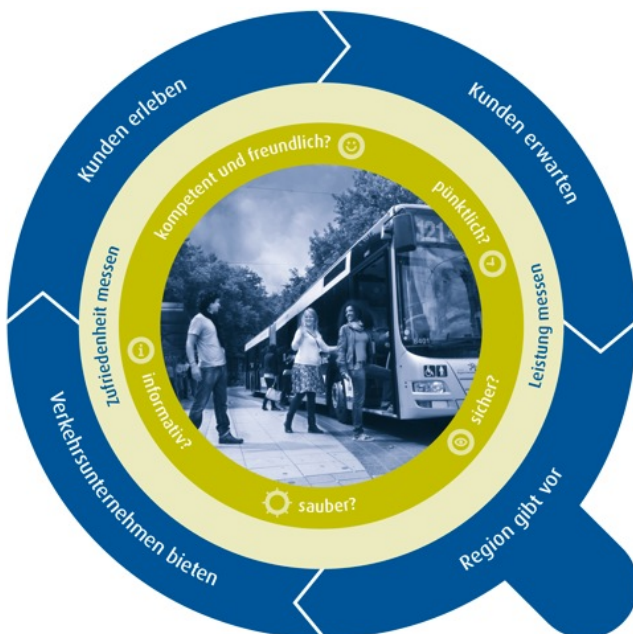
### Anfrage der Gruppe Linke und Piraten vom 23. August 2016

#### Sachverhalt:

Die Gestaltung des Angebots des ÖPNV bemisst sich unter anderem an Gutachten, die auf Untersuchungsergebnissen zur Kundenzufriedenheit und Qualitätskontrolle basieren. Aufschlussreich sind dabei der gewählte methodische Zugang, der Zeitrahmen und die Gestaltung der Erhebung sowohl in qualitativer als auch quantitativer Hinsicht, weil sie die Plausibilität und Repräsentativität des Ergebnisses verdeutlichen.

Vor diesem Hintergrund fragt die Gruppe LINKE & PIRATEN:

- 1) Welche Ziele werden den Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und Qualitätskontrolle seitens des GVH und üstra zugrunde gelegt?
  - 2) Welche Qualitätskriterien werden hinterfragt?
  - 3) Wie sehen die Fragen aus?
  - 4) In welchem Zeitraum (Monat, Wochentag, Uhrzeit) und Rhythmus findet die Untersuchung statt?
  - 5) Welche Unternehmen werden beauftragt?
  - 6) Wie hoch sind die Kosten für eine Kundenzufriedenheitsbefragung im Durchschnitt?
-

Antwort der Verwaltung**Welche Ziele werden den Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und Qualitätskontrolle zugrunde gelegt?**

Die Erwartungen der Fahrgäste an die Qualität des ÖPNV und ihre Wahrnehmung der tatsächlichen Qualität spielen für die Region und die Verkehrsunternehmen eine herausragende Rolle.

Deshalb ist in allen Verträgen der Region mit den beauftragten Verkehrsunternehmen vorgegeben, dass die Fahrgäste mindestens einmal jährlich nach ihrer Zufriedenheit gefragt werden.

Die Ergebnisse dieser Erhebung werden mit den Ergebnissen der betrieblichen Messungen abgeglichen. So wird frühzeitig erkannt, wenn die Fahrgäste mit einzelnen Qualitäten oder der Qualität insgesamt nicht zufrieden sind.

Wie die Qualitätssteuerung funktioniert und wie sich die Qualitätsmerkmale für jedes Verkehrsunternehmen entwickeln, können Sie im Qualitätsbericht der Region nachlesen: <http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Mobilit%C3%A4t/Bus-Bahn/Qualit%C3%A4t>

Eine Kundenzufriedenheitserhebung für den GVH gibt es nicht.

**Welche Qualitätskriterien werden hinterfragt, wie sehen die Fragen aus?**

Zentrale Frage ist die nach der sogenannten Globalzufriedenheit: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen [des Unternehmens] insgesamt?“

Grundsätzlich sind in Kundenzufriedenheitsbefragungen alle Leistungsmerkmale abzufragen, die einen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Leistung des Unternehmens insgesamt haben könnten.

üstra und regiobus nehmen am Kundenbarometer des Marktforschungsinstitutes TNS Infratest teil. Dabei handelt es sich um eine Untersuchung, die zeitgleich und mit gleicher Methodik bei vielen Unternehmen durchgeführt wird. Dies ermöglicht auch Vergleiche mit dem Bundesdurchschnitt und anderen teilnehmenden Unternehmen.

Abgefragt werden Leistungsmerkmale aus den Bereichen

- Angebot (Linien- und Streckennetz; Anschlüsse, Taktfrequenz, Pünktlichkeit etc.)
- Verkehrsmittel (Komfort, Sauberkeit, Information im Fahrzeug etc.)
- Tarif (Preis-Leistungs-Verhältnis etc.)
- Kundenbeziehung (Freundlichkeit und Kompetenz des Personals etc.)
- Haltestellen, Sicherheit etc..

Die detaillierten Fragen können Sie auf der website des Unternehmens einsehen: <https://www.tns-infratest.com/Branchen-und-Maerkte/pdf/TNS-Infratest-OEPNV-Kundenbarometer-2016.pdf>

### **In welchem Zeitraum und Rhythmus findet die Untersuchung statt?**

- Das ÖPNV-Kundenbarometer wird jedes Jahr im Frühjahr durchgeführt (Mai – Juni).
- Die Grundgesamtheit besteht aus Personen ab 16 Jahren, die im vergangenen Jahr mindestens einmal ein Verkehrsmittel des Verkehrsanbieters genutzt haben.
- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden nach Zufallsverfahren ausgewählt und telefonisch befragt.
- Die Ergebnisse sind für die Grundgesamtheit repräsentativ.

### **Wie hoch sind die Kosten für die Kundenzufriedenheitsbefragung?**

Die Kosten richten sich nach der Anzahl der Befragten: Die Durchführung von 500 Interviews kostet laut TNS-Infratest 10.200 € plus Mehrwertsteuer. Die üstra lässt 1000 Personen und regiobus 500 Personen befragen.

### **Anlage(n):**