



**Zugerland  
Verkehrsbetriebe**

Zugerland Verkehrsbetriebe AG  
An der Aa 6 · Postfach 4864  
CH-6304 Zug

Tel. +41 41 728 58 00  
Fax +41 41 728 59 20  
info@zvb.ch  
www.zvb.ch

#### **Weitere Auskünfte**

Bruno Meyer  
Leiter Markt  
Tel. +41 41 728 58 61  
E-Mail bruno.meyer@zvb.ch

### **Medienmitteilung (frei zur sofortigen Veröffentlichung)**

## **Kundenzufriedenheitsumfrage – gute Noten für die ZVB**

**Zug, 25. März – Im Herbst 2009 hat die Zugerland Verkehrsbetriebe AG (ZVB) eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Die Qualitätsbemühungen der ZVB und deren Mitarbeitenden zahlen sich aus. Dies zeigen die positiven Ergebnisse der schriftlich durchgeführten Umfrage. Der öffentliche Verkehr im Kanton Zug bewegt sich auf hohem Niveau.**

In Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsinstitut führte die Zugerland Verkehrsbetriebe AG vom 29. August bis 5. Oktober 2009 eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. An verschiedenen Wochentagen und zu verschiedenen Tageszeiten wurden 1'776 Fragebogen in den Bussen verteilt. Rund 70% der ausgefüllten Fragebogen wurden retourniert und in die Analyse einbezogen.

#### **Gutes Gesamtergebnis**

Die Umfrage umfasste zahlreiche Qualitätsfaktoren wie Netzqualität, Zuverlässigkeit, Fahrkomfort, Haltestelleninfrastruktur, Billettpreise, Informationen.

Beim Kundenzufriedenheitsindex (Skala 0 bis 100) erreichte die ZVB einen Gesamtwert von 79 Punkten. Mit diesem Resultat steht die ZVB, im Vergleich zu den anderen öV-Unternehmen in der Deutschschweiz, an der Spitze.

Interessant ist auch der Vergleich der verschiedenen Altersgruppen. Je älter die befragte Kundengruppe, desto zufriedener ist sie mit dem Angebot der ZVB.

#### **Kundeninformation**

Am besten bewertet wurden die Bereiche «Pre-Trip-Informationen», «Bediente Haltestellen» und «Information zu den Haltestellen im Fahrzeug». In den letzten Jahren hat die ZVB viel in den Bereich «Kundeninformation» investiert – dies wird von den Fahrgästen honoriert.

Die ZVB legt grossen Wert auf die regelmässige Schulung des Fahrpersonals. Diese Bemühungen zahlen sich ebenfalls aus: Die Kundinnen und Kunden sind sehr zufrieden mit den Qualitätsdimensionen «Sicherheit», «persönlicher Verkauf der Billette» und dem «Fahrpersonal». Im Weiteren erzielte der Bereich «Sauberkeit» eine hohe Punktzahl. Die ZVB startete im November 2009 ein «Pilotprojekt». Stellenlose Personen des VAM/RAV unterstützen Gemeindemitarbeiter und erledigen anstrengende Putzarbeiten an den ZVB-Haltestellen.

Das Projekt ist sehr erfolgreich und die Haltestellen sind sichtbar sauberer.

### **Die Anliegen werden ernst genommen**

Die Resultate sind ermutigend und zugleich Ansporn für weitere Massnahmen zur Attraktivitätssteigerung.

Verbesserungspotential gibt es noch im Bereich «Fahrkomfort». Die ZVB erneuert kontinuierlich die Fahrzeugflotte mit neuen, modernen und kundenfreundlichen Fahrzeugtypen. Der hohe Qualitätsstandard soll beibehalten und wenn möglich noch gesteigert werden.

Ergänzende Angaben:

- 1'776 verteilte Fragebogen
- 1'246 eingesandte Fragebogen (Rücklauf: 70%)
- Befragungszeit Ende August bis Anfang Oktober 2009
- Zusammenarbeit mit GfK Trustmark AG und LINK Marktforschungsinstitut