

# VKU fragt nach Fahrgastmeinung: Bundesweites Kundenbarometer im ÖPNV



In den kommenden Wochen sind in den Bussen rund um Kamen und Bergkamen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Meinungsforschungsinstituts Kantar TNS unterwegs, um die Fahrgäste nach ihrer Meinung zum Angebot der VKU zu befragen. Das kommunale Verkehrsunternehmen beteiligt sich in diesem Jahr am bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer, an dem zwischen Nordsee und Alpen über 20 Verkehrsunternehmen und Verbände teilnehmen.

Die Fragenpalette ist dabei bunt: Von der Zufriedenheit mit der Auskunft durch die Fahrerinnen und Fahrer, die Bequemlichkeit der Busse bis hin zur Funktionalität der App oder dem

Ticketsortiment erheben die Befrager ein gutes Dutzend Fragen rund um die Busfahrt. „Uns ist wichtig, dass wir unsere Qualität durch unsere Kunden bewerten lassen,“ so Christiane Doll, Abteilungsleiterin des VKU-Verkehrsmanagements. „Um möglichst viele Menschen zum Wechsel auf den klimaschonenden Bus zu bewegen, muss die

Gleichzeitig hilft das bundesweite ÖPNV-Kundenbarometer der VKU, einen Vergleich zu den Standards in der Verkehrsbranche zu ziehen. Auch wenn aus wirtschaftlichen Gründen nicht alles Wünschenswerte möglich ist, hat der Mobilitätsdienstleister den

Anspruch, seinen Fahrgästen einen qualitativ hochwertigen Busverkehr anzubieten. Nur so kann es gelingen, dass die Bürgerinnen und Bürger den öffentlichen Personennahverkehr als Teil der Lösung ihrer Mobilitätswünsche sehen und somit einen aktiven Beitrag zu leisten.“