

## Pressedienst

186/25. März 2024/AG-ang

### **Kund\*innenzufriedenheit bei der KVG gesunken**

Auch zum Winteranfang Ende 2023 wurden die Kieler\*innen – bereits zum 14. Mal – nach ihren Erfahrungen im Busverkehr befragt. Die Kund\*innen-Zufriedenheitsuntersuchung (KZU) wird seit 2010 jährlich erhoben. Insgesamt konnten 2.434 verwertbare Interviews geführt werden, die Aufschluss über die Einschätzungen und Bedürfnisse der Fahrgäste brachten.

Auf ihrer Busfahrt wurden Fahrgäste nach dem Zufallsprinzip sowohl zu ihrer aktuellen Fahrt als auch zur KVG allgemein befragt. Dabei konnten sie verschiedene Kriterien mit Noten von 1 („vollkommen zufrieden“) bis 5 („vollkommen unzufrieden“) bewerten. Mit der so ermittelten Gesamtnote für das Jahr 2023 von 2,35 konnte das besonders gute Ergebnis aus dem Vorjahr (1,91) nicht erreicht werden. Das Ergebnis zeigt aber, dass die Kieler\*innen immer noch „eher zufrieden“ mit dem Busverkehr in ihrer Stadt sind.

Abgefragt wurden unter anderem Pünktlichkeit, Freundlichkeit des Fahrpersonals, Informationen in und am Fahrzeug sowie die gebotene Sicherheit. Das Kriterium Pünktlichkeit hatte weiterhin die mit Abstand größte Bedeutung für die Mehrheit der Befragten (89,4 Prozent). Am zufriedensten waren die Fahrgäste 2023 mit der Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrpersonals (Note 1,81) und den Informationen im und am Fahrzeug (1,85).

Nach drei Jahren Pandemie war das Jahr 2023 im ÖPNV geprägt von der kurzfristigen Einführung der Deutschlandtickets, einem extremen Fachkräftemangel, Lieferengpässen in der Materialversorgung sowie Preissteigerungen. Insbesondere die aus dem Personalmangel resultierenden Leistungsreduzierungen bei der KVG sowie die kurzfristige Einstellung des Verkehrs aufgrund des Wintereinbruchs im Erhebungszeitraum trugen ihren Teil zu der Veränderung der Kund\*innenzufriedenheit bei.



Landeshauptstadt Kiel

**Pressereferat**

Postfach 1152  
24099 Kiel

**Verantwortlich:**

Pressesprecherin  
Kerstin Graupner  
+49 (0) 431 901 - 1007

**Redaktion:**

Arne Gloy  
+49 (0) 431 901 - 2406

**E-Mail:**

presse@kiel.de

**Internet:**

www.kiel.de  
www.kieler-woche.de  
www.kiel-sailing-city.de

Die schlechteste Einzelnote wurde mit einer 3,73 für die gebotene Sicherheit beziehungsweise den Schutz vor Belästigungen vergeben. Gleichzeitig hat der Punkt Sicherheit bei den befragten Fahrgästen deutlich an Bedeutung zugenommen. Dem begegnet die KVG unter anderem mit dem Einsatz von externem Sicherheitspersonal für die Fahrscheinkontrollen, welches das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste erhöht und bei den Fahrgästen bereits großen Zuspruch findet.

Der Eigenbetrieb Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel beauftragt jedes Jahr zum Ende des Herbstes ein unabhängiges Institut mit der Befragung von Fahrgästen in den Bussen der KVG. Der Wirtschaftsausschuss wird am Mittwoch, den 27. März über die Ergebnisse informiert.