

Pressedienst

249/28. April 2025/be-eh

Kundenzufriedenheit im Kieler Busverkehr auf Rekordhoch

Die jährliche Untersuchung zur Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Kieler Verkehrsgesellschaft (KVG) zeigt für das Jahr 2024 ein sehr gutes Ergebnis. Mit einer Gesamtnote von 1,83 wurde der beste Wert seit Beginn der Erhebungen im Jahr 2010 erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr, in dem die KVG noch eine Durchschnittsnote von 2,35 erzielte, stellt dies eine deutliche Verbesserung dar.

Die Untersuchung wurde von der econex verkehrsconsult GmbH im Auftrag des Eigenbetriebs Beteiligungen der Landeshauptstadt Kiel (EBK) durchgeführt. Grundlage der Erhebung waren 2.468 Interviews, die mit Fahrgästen auf allen Buslinien der KVG geführt wurden. Bewertet wurden insgesamt 16 Merkmale in acht Themenbereichen, darunter die Pünktlichkeit, das Fahrpersonal, die Informationsangebote sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Fahrgäste konnten ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 („vollkommen zufrieden“) bis 5 („vollkommen unzufrieden“) angeben.

Besonders erfreulich ist, dass sich die Bewertung in allen untersuchten Bereichen verbessert hat. Hervorzuheben sind die Bestnoten für die Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrpersonals, die Informationen in und an den Fahrzeugen sowie die Informationsmöglichkeiten vor und während der Reise. Diese Themen erzielten besonders hohe Zufriedenheitswerte.

Die Pünktlichkeit wurde erneut als wichtigstes Kriterium bei der Nutzung des ÖPNV genannt. 80,5 Prozent der Befragten gaben an, dass sie diesem Merkmal die größte Bedeutung beimessen. Ebenfalls deutlich an Bedeutung gewonnen hat das Fahrpersonal: 50,3 Prozent der Fahrgäste nannten es als entscheidenden Aspekt – ein Anstieg um 7,4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr.



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

Ein weiterer Höhepunkt der Befragung betrifft das Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit einer Durchschnittsnote von 1,98 wurde auch in diesem traditionell kritisch bewerteten Bereich das bisher beste Ergebnis erzielt.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsuntersuchung werden im Ausschuss für Wirtschaft und Digitalisierung am 30. April 2025 vorgestellt.

Die Landeshauptstadt Kiel und die KVG bedanken sich bei allen Fahrgästen für ihre Teilnahme und das konstruktive Feedback. Das sehr gute Ergebnis ist ein wichtiges Signal, dass die kontinuierliche Verbesserung des Angebots Früchte trägt. Auch in Zukunft bleibt es das Ziel, den öffentlichen Nahverkehr in Kiel weiter zu optimieren und noch attraktiver zu gestalten.

Für die kommenden Jahre wird die Zusammenarbeit mit der econex verkehrsconsult GmbH fortgesetzt. Das Unternehmen aus Wuppertal wurde damit beauftragt, die Kundenzufriedenheitsuntersuchung auch in den Jahren 2025 bis 2027 durchzuführen.

Eckdaten zur KVG im Jahr 2024:

- Beförderungsleistung: 10,5 Millionen Kilometer
- Beförderungsfälle: 30.762.900
- Anzahl der Beschäftigten: 840, davon 618 im Fahrdienst (Stand Dezember 2024)
- Fuhrpark: 218 Fahrzeuge, darunter 70 vollelektrische und 33 Hybrid-Fahrzeuge