

03.09.2024

## Wie zufrieden sind die Kunden mit dem NRW-Nahverkehr?



Bis Mitte Dezember 2024 untersucht das Kompetenzzentrum Marketing NRW – angesiedelt beim VRS in Köln – im Auftrag des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes NRW sowie der Verkehrsverbände in NRW landesweit die Stärken und Schwächen des öffentlichen Personennahverkehrs.

Das Markt- und Meinungsforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin befragt dazu rund 18.500 nach dem Zufallsverfahren ausgewählte Kunden und Kundinnen. Die repräsentative Befragung erfolgt einerseits telefonisch, findet vorwiegend in den frühen Abendstunden statt und dauert etwa 20 Minuten. Zudem wird etwa die Hälfte der Interviews online durchgeführt, um alle Altersgruppen der Kund\*innen bestmöglich erreichen zu können. Die Befragten bewerten unter anderem das Linien- und Streckennetz, die Verbindungs- und Anschlussmöglichkeiten, den Fahrplankontakt der einzelnen Linien, die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie die Fahrplaninformation. Auch aktuelle Themen wie z.B. das Deutschlandticket finden Berücksichtigung.

Um eine statistische Auswertung zu ermöglichen, werden Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit und Schulabschluss abgefragt. Namen und Telefonnummern werden nicht gespeichert, der Datenschutz ist gewährleistet. Die Ergebnisse des „Kundenbarometers“ werden für März 2025 erwartet. Die letzte Untersuchung der ÖPNV-Kundenzufriedenheit in NRW hat das Kompetenzzentrum Marketing NRW im Jahre 2022 durchgeführt.