



Pressemitteilung

Qualitätsumfrage auf Stadtbussen in Neu-Isenburg

Stadtwerke Neu-Isenburg und die Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach mbH führen Fahrgastbefragung ein

Dietzenbach, den 21.01.2018

War der Bus sauber? Wenn Sie sich selbst manchmal über Dinge im öffentlichen Nahverkehr geärgert haben, können Sie Ihre Beschwerde jetzt direkt loswerden: Die Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach mbH (kvgOF) startet mit den Stadtwerken Neu-Isenburg eine internetbasierte Qualitätsumfrage unter den Fahrgästen auf den Stadtbuslinien OF-51 und OF-53 in Neu-Isenburg.

„In letzter Zeit beschwerten sich die Fahrgäste zunehmend über die Stadtbusse“, erläutert Kirk Reineke, Geschäftsführer der Stadtwerke Neu-Isenburg. „Da haben wir gemeinsam mit der kvgOF überlegt, wie wir den Kunden ein Ventil für ihren Ärger und uns zusätzlich ein Bild über den Sachstand verschaffen können.“

Herausgekommen ist die digitale Qualitätsumfrage. Und die funktioniert so: In den Bussen finden die Fahrgäste Aufkleber mit QR-Codes, die den Nutzer direkt per Smartphone auf eine Seite weiterleiten. Auf dieser trägt der Kunde direkt seine Kritik ein oder antwortet einfach mit ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ auf Fragen. Diese beziehen sich auf den Gesamteindruck der Fahrt, die Sauberkeit im Bus, auf den Fahrstil oder das Fahrpersonal. Auch gefragt wird, ob der Innen- oder Außenanzeiger und die Ansage funktionierten. Selbst Fotos können jederzeit direkt hochgeladen werden. Und keine Sorge, es ist nicht nötig, alle Fragen zu beantworten, man kann jederzeit seine Mitteilung abschicken.

Die erzeugte E-Mail wandert direkt zur kvgOF. Dort wird die Nachricht gesichtet, gesammelt und gegebenenfalls mit dem Busunternehmen besprochen, um Abhilfe bei Missständen zu schaffen. Verantwortlich für das Projekt auf Seiten der kvgOF ist Tobias Herr, Qualitätsmanager bei der kvgOF. Die kvgOF und die Stadtwerke Neu-Isenburg führen die Qualitätsumfrage in den Stadtbuslinien OF-51 (Zeppelinheim Bahnhof – Bahnhof Ostseite – Isenburgzentrum - Gravenbruch) und OF-53 (Neu-Isenburg Bahnhof Westseite – Gewerbegebiet Süd – Bahnhof Westseite) ein. Bis Mitte des Jahres fährt auf diesen Linien die BRH Viabus GmbH.

„Die Qualitätsumfrage ist Teil unserer Qualitätsoffensive“, erklärt Andreas Maatz, Geschäftsführer der kvgOF. „Wir wissen, dass wir nur Kunden behalten und hinzugewinnen können, wenn auch der Service und die Qualität im Nahverkehr stimmen.“ Die Qualitätsumfrage ist zunächst ein Pilotversuch der kvgOF, um Erfahrungen zu sammeln und zu sehen, ob die Fahrgäste diese neue Möglichkeit der Kritikäußerung überhaupt nutzen. „Wenn sie gut ankommt, können wir uns

Adresse

Masayaplatz 1
63128 Dietzenbach

Telefon

06074 69669-00

Fax

06074 69669-09

Online

www.kvgOF.de
info@kvgOF.de

Geschäftsführer

Andreas Maatz

Vorsitzende im Aufsichtsrat

Claudia Jäger

Amtsgericht

Offenbach, HRB 8669

Umsatzsteuer-ID

DE161738156

Bankverbindung

Sparkasse Langen-Seligenstadt
IBAN: DE75 5065 2124 0000 1115 83
BIC: HELADEF1SLS

Einfach nah!



kvgOF
Kreisverkehrsgesellschaft
Offenbach mbH

vorstellen, diese Qualitätsumfrage auch auf weitere Buslinien auszudehnen“, prognostiziert Andreas Maatz.

Die Kreisverkehrsgesellschaft bietet Fahrgästen für ihre Beurteilungen darüber hinaus bereits das elektronische Beschwerdemanagementsystem des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV). Fortwährend überprüft die kvgOF die Pünktlichkeit der Busse und führt stichprobenartige Qualitätskontrollen bei den einzelnen Busunternehmen durch, um die Einhaltung von Vertragsvorgaben zu überprüfen.

Die Qualitätsumfrage kann auch direkt über www.kvgOF.de/qs angesteuert werden.

Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach mbH

Britta Sorg

Marketing | Kommunikation

E-Mail: britta.sorg@kvgOF.de

Telefon: 06074 69669-18

Fax: 06074 69669-109-18