VORLAGE *für die Verbandsversammlung am 24.10.2001*

TOP 7.6: Ergebnisse der EMNID-Umfrage 2001

Im Mai dieses Jahres hat EMNID erneut das bundesweite Kundenbarometer für die ÖPNV-Branche durchgeführt. Der nph hat wieder mit speziellen Zusatzfragen daran teilgenommen. Die Befragung von Fahrgästen im ÖPNV-Kundenbarometer dient einerseits der Qualitätskontrolle, andererseits ermöglicht sie ein bundesweites „Benchmarking“ der Verbundräume untereinander.

In der **Anlage** sind die wesentlichen Ergebnisse zusammenfassend dargestellt: In der Globalzufriedenheit belegt der nph im bundesweiten Vergleich der Verbünde **Platz 3**. In den Schaubildern der Anlage ist zudem der Vergleich der Bewertung aller beim nph abgefragten Leistungsmerkmale der Jahre 2000 und 2001 dargestellt.

Im kommenden Jahr wird eine solche Befragung von Fahrgästen durch EMNID erstmals für alle Kooperationsräume in NW im Rahmen des landesweiten Marketings durchgeführt. Die entsprechende Untersuchung wird dabei vom Land finanziert.