



Medienmitteilung

Aargau Verkehr AG (AVA)

30. März 2022

Kundenzufriedenheitsumfrage: Wiederum gute Werte für Aargau Verkehr

Die Kantone Aargau, beider Basel und Solothurn führten zwischen den Sommer- und Herbstferien 2021 eine umfassende Zufriedenheitsumfrage bei Fahrgästen der Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs durch. Trotz herausfordernder Bedingungen erzielten die Bahn- und Buslinien von Aargau Verkehr erneut hohe Zufriedenheitswerte.

Wie bereits in der Umfrage 2019 erreichte Aargau Verkehr einen Gesamtwert von 76 Punkten. Damit liegt Aargau Verkehr knapp unter dem gesamten Durchschnitt des Kantons Aargau, welcher sich im Vergleich 2019/2021 von 74 auf 77 Punkte verbesserte. Michael Naef, Leiter Markt- und Unternehmensentwicklung, freut sich über das Ergebnis: «Die Resultate sind stabil auf einem hohen Niveau. Und dies trotz der Komforteinbussen für unsere Fahrgäste, die im Sommer wegen Bauarbeiten teils über mehrere Wochen mit Ersatzbussen fahren mussten. Besonders freuen wir uns über die sehr guten Werte für Freundlichkeit und Kompetenz unseres Verkaufs- und Fahrpersonals».

Michael Naef dankt allen Fahrgästen, die an der repräsentativen Umfrage teilgenommen haben: «Dank ihren Rückmeldungen wissen wir mehr über die Bedürfnisse unsere Fahrgäste und definieren daraus Handlungsfelder, um unser Angebot weiter zu verbessern». Lob, Anregungen und Verbesserungsvorschläge wirken aber auch ausserhalb solcher Umfragen. Alle beim Kundendienst und den Reisezentren von Aargau Verkehr platzierten Rückmeldungen werden geprüft und dienen der Verbesserung von Angebot und Dienstleistungen.

Resultate Kundenzufriedenheitsumfrage der Linien von Aargau Verkehr

Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2021, ETC Solutions GmbH

Linie/Region	Resultat 2019	Resultat 2021	Veränderung
Bremgarten-Dietikon-Bahn	79	78	-1
Wynental- und Suhrentalbahnhof	76	76	0
Bus Wohlen–Meisterschwanden	75	73	-2
Busbetrieb Zofingen	72	73	+1
Expressbus Bremgarten/Remetschwil–Zürich Enge	75	79	+4

Weitere Auskünfte

Michael Briner
Kommunikationsverantwortlicher

Aargau Verkehr AG (AVA)
Hintere Bahnhofstrasse 85
5000 Aarau

E-Mail	michael.briner@aargauverkehr.ch
Telefon	062 832 83 05
Mobile	079 742 75 51

Allgemeine Informationen

www.aargauverkehr.ch