

Ihre **MEINUNG** ist uns wichtig.

**nachgefragt.**
Chemnitz gemeinsam bewegen

Im Zeitraum **14.10.2024 bis 31.12.2024** haben insgesamt 1.047 Personen an der Umfrage „nachgefragt 2024“ teilgenommen. Die Teilnehmenden haben die CVAG in den Kategorien Haltestellen, neues Service-Center und Gesamtzufriedenheit bewertet.

Wir bedanken uns bei allen Teilnehmenden für die umfangreichen Rückmeldungen zu unseren Leistungen.

KATEGORIE HALTESTELLEN

Bei der Ausgestaltung der Haltestelle hat ein Großteil der Befragten, nämlich 885 Personen, einen Fahrgastunterstand bzw. eine Wartehalle als elementaren Bestandteil benannt. Auch Mülleimer (824 Nennungen), eine ausreichende Beleuchtung (807 Nennungen) und die dynamische Fahrgastinformationsanzeige (794 Nennungen) sind für unsere Fahrgäste wichtige Elemente einer Haltestelle. Weniger wichtig scheint das Angebot eines Ticketautomaten (244 Nennungen) an der Haltestelle zu sein.

Bei der Umfrage 2023 teilten uns die Teilnehmenden mit, dass mehr Sitzmöglichkeiten an Haltestellen gewünscht werden. Diesem Wunsch können wir nun entsprechen. Bis zum Jahresende werden im gesamten Stadtgebiet 100 zusätzliche Bänke an unseren Haltestellen errichtet.*

Die Sauberkeit an Haltestellen wird von den Teilnehmenden als eher „neutral“ eingeschätzt. Demnach sind 374 Personen beim Thema Sauberkeit sehr- bzw. eher unzufrieden, wohingegen 368 Personen eher- oder sehr zufrieden sind. Besonders Umsteigehaltestellen haben demnach Probleme mit der Sauberkeit. Die Zentralhaltestelle wurde insgesamt von 232 Personen hinsichtlich der Sauberkeit, insbesondere überfüllte Abfalleimer und herumliegender Abfall, benannt.

Um dem Wunsch nach mehr Sauberkeit an Haltestellen gerecht zu werden, werden bis Ende des Jahres an 100 Richtungshaltestellen vorwiegend bestehende Mülleimer durch Mülleimer mit einem deutlich größeren Fassungsvermögen ersetzt. Zudem bieten die neuen Mülleimer die Möglichkeit, Zigarettenreste ordnungsgemäß zu entsorgen.*

Bei der Befragung zur Zufriedenheit „mit der Schnelligkeit der Beseitigung von Verschmutzungen an Haltestellen“ wurde zwischen Vandalismusschäden und allgemeiner Verschmutzung unterschieden. Die Zufriedenheit bei der Beseitigung der Vandalismusschäden (3,06) ist geringfügig besser als die Reinigung verschmutzter Haltestellen (3,21). Beide Ergebnisse zeigen jedoch, dass es durchaus Verbesserungspotentiale gibt. Wir werden intern, wie auch mit unseren Partnern prüfen, wie wir den Sachverhalt strategisch verbessern können.

KATEGORIE SERVICE-CENTER

Im Erhebungszeitraum waren rund 30% der Teilnehmenden bereits im neuen Service-Center. Was uns besonders freut, ist, dass die räumliche Aufteilung (2,54), die Raumgestaltung (2,23) wie auch die Wartezeit (2,50) als positiv bewertet wurde. Auch sind 71% der Meinung, dass sich die Atmosphäre im Vergleich zum alten Kundenzentrum verbessert hat.

GESAMTZUFRIEDENHEIT

Bei der Gesamtzufriedenheit haben die Teilnehmenden uns mit einem Wert von 2,73 also „eher gut“ bewertet.

Die Erkenntnisse, welche wir aus den Umfragen gewinnen, werden in strategische Überlegungen mit eingebunden. Aus diesem Grund bitten wir Sie auch zukünftig darum, an unseren Umfragen teilzunehmen.

Die neue Umfrage umfasst die Themengebiete „Kommunikation“, „Website“ und „Sauberkeit in Fahrzeugen“. Diese finden Sie unter cvag.de/nachgefragt.

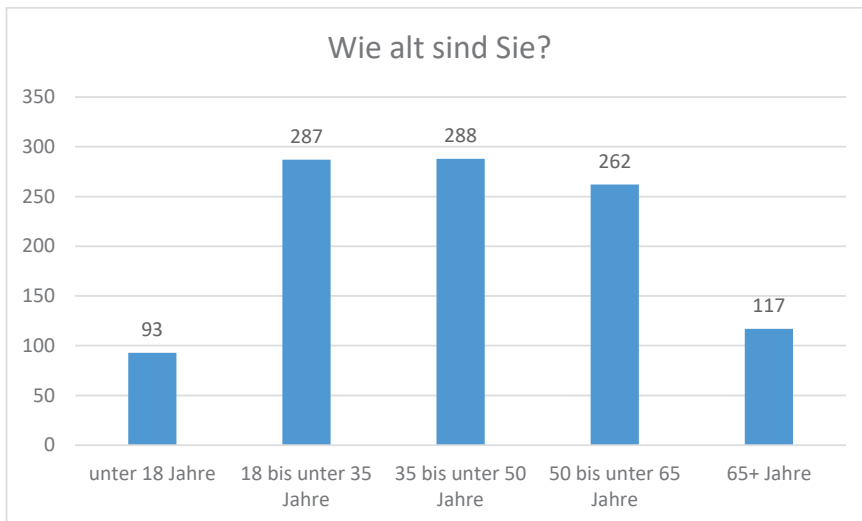
* Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG) auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts.

KURZÜBERBLICK ÜBER DIE UMFRAGE 2024

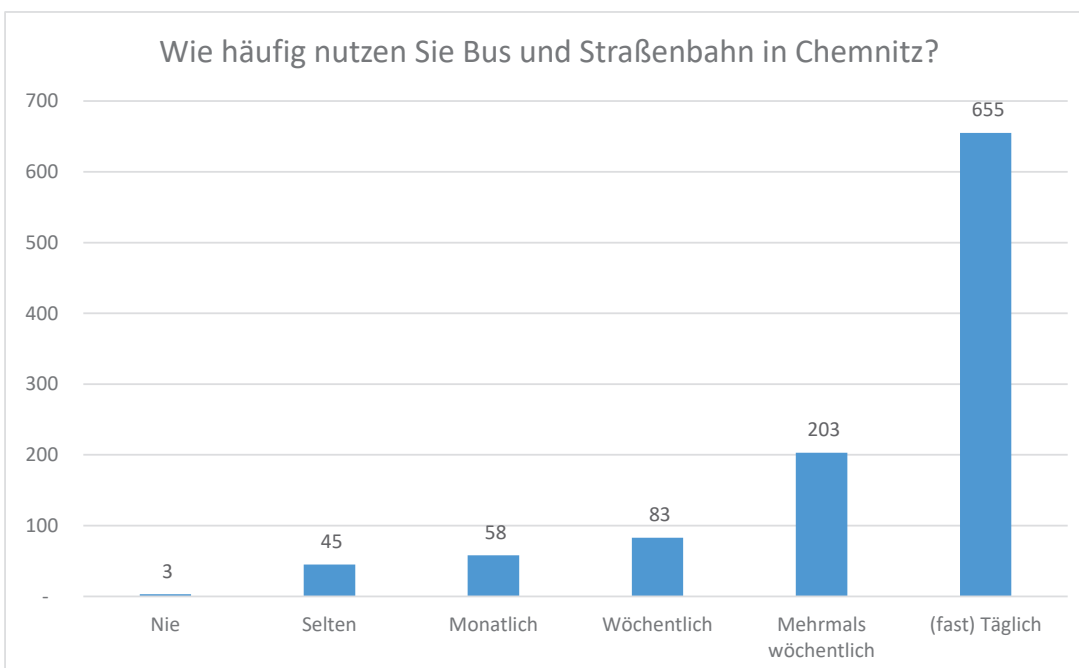
Bei der **Gesamtzufriedenheit** haben die Teilnehmenden uns mit einem Wert von 2,73 also „eher gut“ bewertet.

Gesamtzufriedenheit
2,73

Die **Altersstruktur** der Teilnehmenden schlüsselt sich wie folgt auf:



Die Verteilung nach der **Häufigkeit der Nutzung** spiegelt sich in der Umfrage wie folgt wieder:



Die untenstehende Übersicht gibt einen Einblick über die Zufriedenheit verschiedener Kriterien. Die Ausprägung in allen Kategorien konnten zwischen eins und fünf betragen, wobei eins als „sehr gut“ und fünf als „sehr schlecht“ bezeichnet wird. Demnach ist ein Wert unter drei als eher gut zu bewerten.

**GESAMTZUFRIEDENHEIT
MIT DER CVAG**
2,73



**SCHNELLIGKEIT DER REINIGUNG BEI
VERSCHMUTZUNG AN HALTESTELLEN**

3,21

**SCHNELLIGKEIT DER BESEITUNG VON
VANDALISMUSSCHÄDEN**

3,06

SAUBERKEIT AN HALTESTELLEN

3,04

**INFOS BEI STÖRUNG IM BETRIEBS-
ABLAUF MIT DIGITALER ANZEIGE**

2,81

**INFOS BEI STÖRUNG IM BETRIEBS-
ABLAUF OHNE DIGITALE ANZEIGE**

3,94



**RÄUMLICHE AUFEILUNG
IM SERVICE-CENTER**

2,54

**RAUMGESTALTUNG
IM SERVICE-CENTER**

2,23

**WARTEZEIT
IM SERVICE-CENTER**

2,50

**SCHNELLIGKEIT DER BERABEITUNG VON
ANLIEGEN IM SERVICE-CENTER**

2,40

BERATUNG IM SERVICE-CENTER

2,44

Folgende Skala wurde der Ermittlung
der Umfrageergebnisse zu Grunde
gelegt:

- 1 = sehr zufrieden
- 2 = eher zufrieden
- 3 = neutral
- 4 = eher unzufrieden
- 5 = sehr unzufrieden