2025 „Ihre **MEINUNG** ist uns wichtig.

CVAG
CHEMNITZER VERKEHRS-AG

nachgefragt.
Chemnitz gemeinsam bewegen

Im Zeitraum **16.10.2025 bis 31.12.2025** haben insgesamt **1.085 Personen** an der Umfrage „nachgefragt 2025" teilgenommen. Die Teilnehmenden haben die CVAG in den Kategorien **Kommunikation, Website, Sauberkeit in Fahrzeugen und Gesamtzufriedenheit** bewertet.

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

Nachfolgend haben wir die Umfrageergebnisse für Sie zusammengefasst.

KATEGORIE KOMMUNIKATION

Damit Fahrgäste jederzeit und auf unterschiedlichen Wegen Informationen zum ÖPNV erhalten können, ist ein breites Spektrum an Informationsangeboten notwendig. Das wichtigste Informationsmedium ist demnach die CVAGapp. Insgesamt wurde diese von 893 Personen als Hauptinformationsquelle benannt. Die Website nutzen 272 Teilnehmende als hauptsächlichen Anlaufpunkt für Informationen rund um den ÖPNV in Chemnitz. Erfreulich ist, dass das neu eingeführte Fahrgast-Fernsehen (211 Nennungen) gut angenommen wird.

Insgesamt wird das Fahrgast-Fernsehen mit 2,38 positiv bewertet. Die Lesedauer wurde von einigen Teilnehmenden als zu kurz empfunden. Dies haben wir intern besprochen und die Texte gekürzt sowie die Lesezeit zwischen den Beiträgen verlängert.

KATEGORIE WEBSITE

Unsere Website hat seit Dezember 2024 ein neues Design erhalten. Hierdurch wirkt die Seite deutlich aufgeräumter und Informationen sind leichter aufzufinden. Das neue Design wurde mit einem „eher guten" Ergebnis von 2,54 bewertet. Wichtige Funktionen, wie beispielsweise die Fahrplanauskunft (584 Nennungen) oder die Echtzeitauskunft (447 Nennungen) sind direkt auf der Startseite vorzufinden. Verkehrsinformationen, welche mit 477 Nennungen ebenfalls eine hohe Priorität haben, sind über die Schaltfläche auf der Startseite ebenfalls sehr einfach auffindbar.

Verkehrsinformationen bieten unseren Fahrgästen einen Überblick über das aktuelle Baugeschehen und die aktuellen Umleitungsrouten unserer Linien. Nur wenige der Teilnehmenden (150) geben an, dass sie nicht alle Informationen, welche sie benötigen, in unseren Verkehrsinformationen finden. Insbesondere alternative Verbindungen und genauere Informationen zur Umleitungsführung. In unseren Verkehrsinformationen setzen wir vermehrt Karten ein, damit Umleitungsstrecken auf einen Blick besser erkennbar sind.

KATEGORIE SAUBERKEIT DER FAHRZEUGE

Sauberkeit in den Fahrzeugen ist für eine positive Beförderungsqualität unerlässlich. Es zeigt sich, dass unsere Busse bzgl. Sauberkeit (2,88) minimal schlechter bewertet werden, wie unsere Bahnen (2,86). Sitzplätze und Fußböden sind in beiden Fahrzeugarten die häufigste Nennung bei der Verschmutzung.

GESAMTZUFRIEDENHEIT

Bei der Gesamtzufriedenheit haben die Teilnehmenden uns mit einem Wert von 2,52 als „eher gut" bewertet. Nach dem Ergebnis des letzten Jahres von 2,73 freuen wir uns über die positive Entwicklung.

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 „Wegeleitsystem", „Beförderungsqualität" und „Kommunikation zu Gleisbaumaßnahmen". Diese finden Sie unter www.cvag.de/nachgefragt.

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

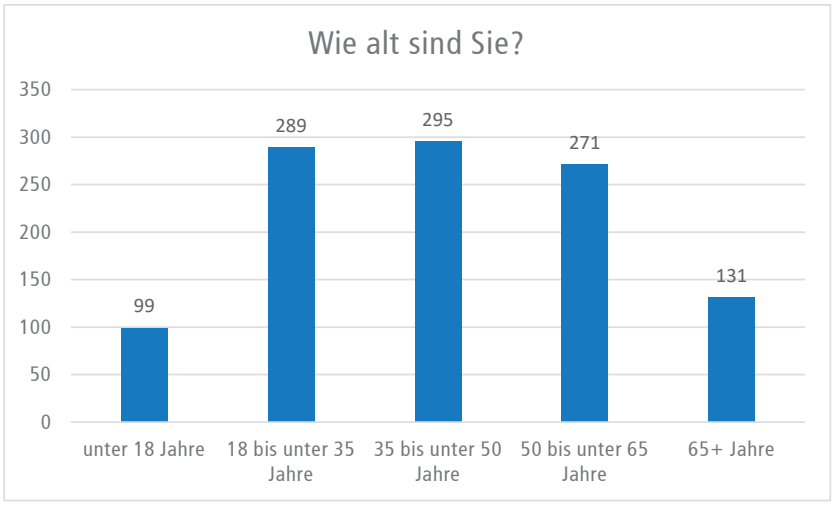
CVAG
CHEMNITZER VERKEHRS-AG

KURZÜBERBLICK ÜBER DIE UMFRAGE 2025

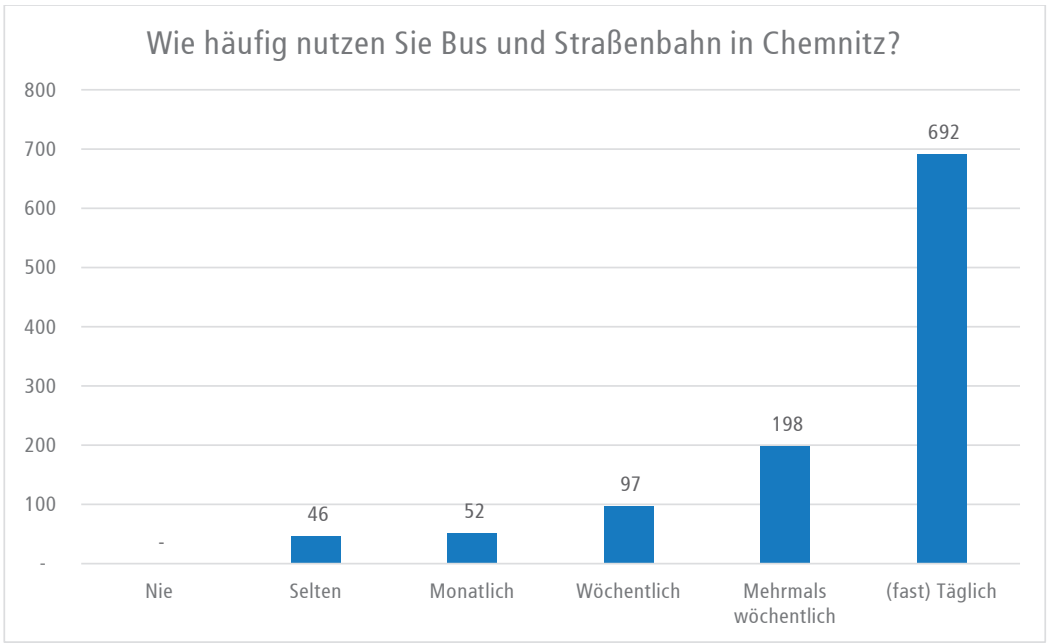
Bei der **Gesamtzufriedenheit** haben die Teilnehmenden uns mit einem Wert von **2,52** also „eher gut" bewertet.

Gesamtzufriedenheit
2,52

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



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



CVAG
CHEMNITZER VERKEHRS-AG

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
2,52



- QUALITÄT DES ANGEBOTES **2,37**
- INNOVATION **2,65**
- KUNDENSERVICE **2,59**
- NACHHALTIGKEIT **2,45**
- IMAGE **2,71**
- SAUBERKEIT IN BUSSEN **2,88**
- SAUBERKEIT IN BAHNEN **2,86**



- INHALT DES FAHRGAST-FERNSEHEN **2,63**
- LAYOUT UND DESIGN DES FAHRGAST-FERNSEHENS **2,43**
- FAHRGAST-FERNSEHEN INSGESAMT **2,38**
- OPTIK UNSERER NEUEN WEBSITE **2,54**
- ÜBERSICHTLICHKEIT UNSERER NEUEN WEBSITE **2,63**
- FAHRPLANAUSKUNFT **2,49**
- INFORMATIONEN AUF UNSEREN WERBEMITTELN **2,65**

Folgende Skala wurde der Ermittlung der Umfrageergebnisse zu Grunde gelegt:
1 = sehr zufrieden, 2 = eher zufrieden, 3 = neutral, 4 = eher unzufrieden, 5 = sehr unzufrieden