Pressemitteilung 28.08.2025

Qualitätsbarometer 2024: Stadtverkehr Ansbach punktet bei Freundlichkeit und Beratungskompetenz

Der Stadtverkehr Ansbach verzeichnet auch in der aktuellen Auswertung des Qualitätsbarometers im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) positive Entwicklungen. Im Zeitraum von März bis November 2024 führten Testkunden umfassende Qualitätsbewertungen auf verschiedenen Linien im Stadtgebiet durch. Die Ergebnisse bestätigen: Der Nahverkehr in Ansbach ist auf einem konstant hohen Niveau – mit klaren Verbesserungen in Schlüsselbereichen der Servicequalität.

Die Bewertung des Fahrpersonals fällt insgesamt erfreulich aus. Besonders hervorzuheben ist die deutliche Steigerung der allgemeinen Freundlichkeit um 6 Prozentpunkte, ein klarer Indikator für die verbesserte Serviceorientierung. Auch die Hilfsbereitschaft gegenüber älteren Fahrgästen entwickelte sich mit einem Zuwachs von 11 Prozentpunkten sehr positiv. Ein möglicher Grund hierfür könnte insbesondere das in Kooperation mit der ÖPNV-Akademie Nürnberg durchgeführte Sensibilisierungsseminar sein. Dort lernen die Fahrer, auf die Bedürfnisse älterer Menschen sowie mobilitätseingeschränkter Personen professionell und empathisch einzugehen.

Auch bei der Fahrweise wurden Fortschritte verzeichnet: Sie wurde insgesamt als ausgeglichener und vorausschauender wahrgenommen (+4 Prozentpunkte). In der Beratungsqualität gab es einen Anstieg von 11 Prozentpunkten, bei der Kommunikationskompetenz von 6 Prozentpunkten – eine Entwicklung, die auf gezielte Schulungen und Praxistrainings zurückzuführen ist.

Haltestellen und Technik auf hohem Niveau

Die Haltestellenbewertung konnte um weitere 3 Prozentpunkte verbessert werden. Besonders erfreulich ist der hohe Wert bei der Sauberkeit der Wartehallen, die von 80 Prozent der Testkundschaft besser bewertet wurde als im Vorjahr. Der kontinuierliche Austausch defekter Fahrplankästen und Sitzgelegenheiten sowie die regelmäßige Entfernung von Graffiti zeigen hier

ihre Wirkung. Auch bei der Fahrzeugtechnik bleibt der Stand sehr hoch. Mit einem Gesamtergebnis von 98 Prozent liegt das Niveau weiterhin im Spitzenbereich.

In den Fahrzeugen selbst ist ein leichter Rückgang bei der Schadensfreiheit im Innenraum feststellbar, der in erster Linie auf Beschädigungen an Haltestangen und Griffen zurückzuführen ist (–5 Prozentpunkte). Die Leiterin des Stadtverkehrs Ansbach, Sandra Ruppert, appelliert an alle Fahrgäste, mit Achtsamkeit und Respekt zum Erhalt der Fahrzeugqualität beizutragen: „Ein sauberer und intakter ÖPNV ist ein Gemeinschaftsprojekt. Jede und jeder kann mithelfen, unsere Fahrzeuge und Haltestellen in gutem Zustand zu halten, sodass sie Wohlfühlorte bleiben.“