

Zürich, Juli 2025

Ergebnisse der ProMobil Kundenbefragung 2025

Inhalt

1. Einleitung.....	1
2. Ergebnisse:.....	2
3. Fazit	3

1. Einleitung

Im Frühjahr 2025 führte ProMobil eine Kundenbefragung durch. Die Zielsetzungen der Befragung waren:

- Klärung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem Angebot von ProMobil
- Klärung der Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden von ProMobil
- Klärung der Möglichkeiten digitaler Dienstleistungen für die Kundinnen und Kunden

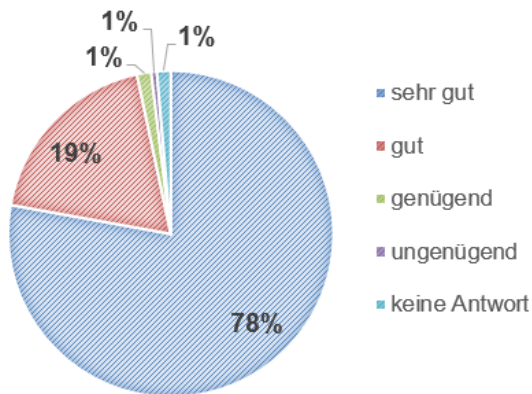
Die Befragung richtete sich an Nutzerinnen und Nutzer sowie Betreuungspersonen hauptsächlich zum Thema Freizeitfahrten.

Gesamthaft versandte ProMobil 6'300 Fragebogen. Davon wurden 2'130 Exemplare zurückgesendet, was eine Rücklaufquote von 33.8% ergibt.

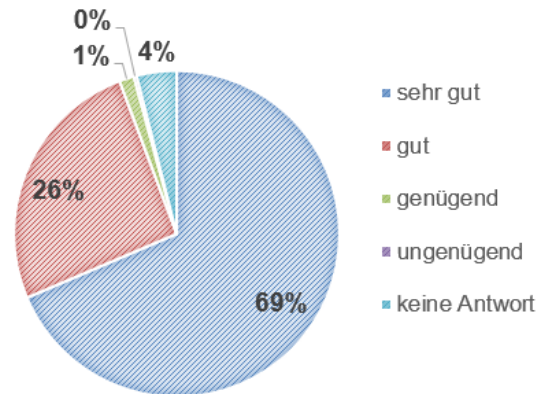
ProMobil führte zusätzlich 68 Interviews durch, welche die Klärung der Möglichkeiten hinsichtlich Digitalisierung zum Thema hatte. 44 Interviews wurden direkt mit Kunden und Kundinnen durchgeführt und 18 Interviews mit Angehörigen / Betreuungspersonen oder Beistandschaften. Zusätzlich wurden 6 Interviews mit Beratungsstellen bzw. Fachpersonen durchgeführt.

2. Ergebnisse:

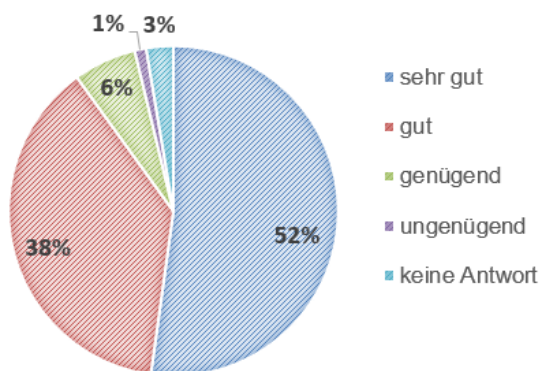
1) Das Angebot von ProMobil ist:



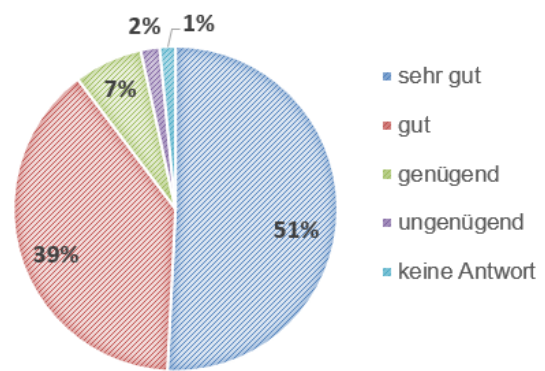
2) Die Betreuung durch den ProMobil-Kundendienst ist:



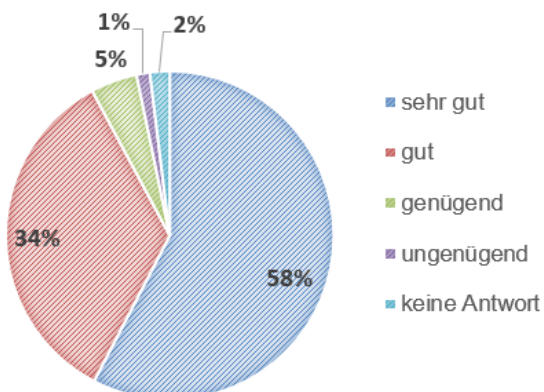
3) Die Betreuung durch die Taxis bei der Bestellung der Fahrten ist:



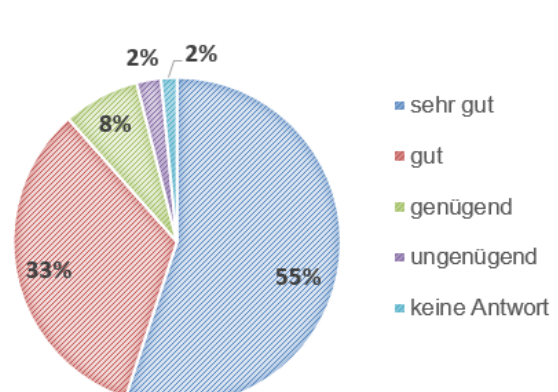
4) Die schnelle Verfügbarkeit der Taxis ist:



5) Die Pünktlichkeit der Taxis ist:



6) Die Hilfestellung und Freundlichkeit der Fahrer ist:



Wünsche und eingebrachte Verbesserungen:

Rang	Zusätzliche Wünsche und eingebrachte Verbesserungsmöglichkeiten (Fragen 7 und 8)
1	Keine irregulären Mehrpreise / Umwege der Fahrdienste
2	Digitalisierungsschritte
3	Höheres Kostendach
4	Mehr Freundlichkeit der Fahrer
5	Mehr Hilfsbereitschaft der Fahrer
6	Regionale Erweiterung der Fahrten
7	Pünktlichkeit der Fahrten
8	Akzeptanz ProMobil Kunden durch Fahrer
9	Gültig auch zum Arzt und für Therapiefahrten
10	Kenntnisse und Fähigkeiten der Fahrer

Digitalisierungsschritte:

Rang	Zustimmung Angebote Digitalisierung	%-Anteil
1	Fahrkarte (Kreditkartenformat)	85%
2	Web-Login	61%
3	Rechnung per E-Mail	36%
4	Kunden APP	25%
5	E-Banking / E-Bill	6%

3. Fazit

Der starke Rücklauf von rund 34 % darf als ein Signal gelebter Kundennähe gewertet werden.

Die Ergebnisse bilden eine hohe Zufriedenheit bezüglich des Angebots und des Kundendienstes von ProMobil ab. Die Bewertungen der Fahrdienste sind geringfügig tiefer, der Grund dafür liegt vor allem im Verhalten der Fahrer gegenüber ProMobil-Kundinnen und -Kunden.

Die Rückmeldungen aus den abgefragten Themen liefern wertvolle Impulse für ProMobil. Daraus leiten wir den Handlungsbedarf ab, den wir in den kommenden Monaten angehen werden.

Wir danken unseren Kundinnen und Kunden sowie allen Interviewpartnern herzlich für die Zeit, die sie sich zum Beantworten genommen haben. Die guten Ergebnisse sehen wir als Anerkennung unserer Arbeit und die vielen Dankeschreiben freuen uns sehr.