

Veröffentlichung ab Donnerstag, 1. März 2007 12 Uhr

Medienmitteilung

Kundenzufriedenheitsumfrage 2006

## Die Kunden sind zufrieden mit dem öffentlichen Verkehr in Luzern

Bereits zum dritten Mal befragten im letzten Herbst der Kanton Luzern und der Zweckverband öffentlicher Agglomerationsverkehr Luzern ÖVL die Kundinnen und Kunden zur Qualität des öffentlichen Verkehrs. Die Kundinnen und Kunden geben dem öffentlichen Verkehr sehr gute Noten. Die Gesamtzufriedenheit steigert sich auf 74 Punkte und nähert sich dem Wert des Zürcher Verkehrsverbundes ZVV an. Insbesondere beim Ausbau des Liniennetzes und dem Fahrkomfort lässt sich eine kontinuierliche Verbesserung feststellen. Die Umfrage dient den Bestellern und den Transportunternehmen für weitere Verbesserung und Innovationen.

### Sehr gutes Gesamtergebnis

Das Resultat liegt mit 74 Punkten drei Punkte höher als vor zwei Jahren und stellt dem öffentlichen Verkehr in Luzern sehr gute Noten aus. Die Umfrage umfasst zahlreiche Qualitätsfaktoren wie Netzqualität, Distanz der Haltestellen, Haltestelleninfrastruktur, Billettpreise, Sicherheit, Fahrkomfort und andere. Die Kundenzufriedenheit wird durch diese Qualitätsdimensionen unterschiedlich beeinflusst. Verbessert wird sie durch ein optimales Zusammenspiel zwischen den Bestellern (Kanton und ÖVL), Transportunternehmungen und Gemeinden. Das Resultat zeigt deutlich, dass die gemeinsamen Anstrengungen zur Verbesserung des öffentlichen Verkehrs von den Fahrgästen geschätzt werden.

Neu haben sich neben den bisherigen Kantonen Aargau, Bern, Schwyz und Zug mit ihren grenzüberschreitenden Linien auch die Kantone Nidwalden und Obwalden voll angeschlossen. Ein Resultat ist somit über den ganzen Passpartout-Perimeter möglich. Erfreulich ist, dass 12 von 14 Unternehmen dank der Umsetzung von qualitativen Massnahmen ihre Kundenzufriedenheitswerte steigern konnten. Am meisten zulegen konnte die Zentralbahn auf dem Abschnitt der ehemaligen Brünigbahn (+ 12 Punkte) und die PostAuto Zentralschweiz Region Luzern, die Zugerland Verkehrsbetriebe im Luzerner Seetal und die Auto AG Schwyz auf der Rivieralinie zwischen Küssnacht - Weggis-Vitznau und Schwyz (jeweils + 5 Punkte). Auffallend ist auch die kleinere Streuung zwischen dem besten und dem schlechtesten Wert gegenüber 2004.

### Verbesserte Netzqualität und attraktive Fahrzeuge

Für die Weiterentwicklung der Netzqualität sind die Kantone und der ÖVL zuständig. Sie wird bestimmt durch den Ausbau des Liniennetzes, die Anzahl der direkten Verbindungen, die Häufigkeit der Abfahrten, gute Anschlüsse und kurze Fahrzeiten. Die Netzqualität hat in den Ergebnissen 2006 den grössten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Dank der Umsetzung des Buskonzepts AggloMobil in der Agglomeration, der Einführung der S-Bahn Luzern und der Optimierungen beim Busregionalverkehr konnte die Netzqualität im Vergleich zu 2004 weiter verbessert werden. Der Ausbau des Liniennetzes in Luzern wird von den Kundinnen und Kunden positiv bewertet.

## **Investitionen in die Fahrzeuge werden geschätzt**

Neben der Netzqualität tragen auch die zahlreichen Neuerungen bei den Transportunternehmen zu den guten Resultaten bei. So werden die grossen Investitionen in die Fahrzeuge von den Kunden geschätzt. Sehr gut bewertet werden der hohe Fahrkomfort dank der attraktiven Inneneinrichtung der Fahrzeuge, des Niederflureinstiegs, der Luftqualität sowie die Informationen in den Fahrzeugen und an den Haltestellen (Ansage, Bildschirme, Smartinfotafeln etc.). Die Transportunternehmen haben in diesen Bereichen in den letzten Jahren viel investiert. Daneben haben die Transportunternehmen auch die Schulung des Fahrpersonals intensiviert, was sich nun in den guten Resultaten bei der Freundlichkeit und dem Sicherheitsgefühl widerspiegelt.

Verbesserungspotential wird weiterhin beim Reklamationsmanagement geortet. Es zeigt sich, dass Kundinnen und Kunden nicht recht wissen, wo sie ihre Beschwerden einbringen können. Die Resultate werden nun vertieft mit den Unternehmungen analysiert.

## **Die Anliegen werden ernst genommen**

Die Resultate sind ermutigend und zugleich Ansporn für weitere Massnahmen zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Verkehrs in Luzern, damit der Zugang zum ÖV für die Kundinnen und Kunden möglichst einfach wird. In der nächsten Zeit werden kontinuierlich weitere Investitionen in die Qualität des öffentlichen Verkehrs getätigt:

- Weiterer Ausbau der S-Bahn Luzern und des Bussystems für ein noch attraktiveres ÖV-Netz;
- Laufende Beschaffung von neuem Rollmaterial und Bussen mit Niederflureinstieg, wenig Lärm- und Luftemissionen, damit in Zukunft der Qualitätsstandard der Fahrzeuge weiter erhöht werden kann;
- Schaffung eines Integralen Tarifverbands über das ganze Gebiet der Kantone Luzern, Obwalden und Nidwalden für Einzel- und Mehrfahrtenkarte Ende 2008 (Zonentickets anstatt Streckentickets).

Ergänzende Angaben:

- 3'745 verteilte Fragebogen
- 2'760 zurückgesandte Fragebogen (Rücklauf: 74 %)
- Befragungszeit: Mitte August bis Ende September 2006
- Zusammenarbeit mit TrustMark CFI AG und LINK Marktforschungsinstitut

Die jeweiligen Detailresultate liegen den Transportunternehmungen vor. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an die entsprechende Transportunternehmung.

Kontakt:

Thomas Schemm  
Projektleiter  
Kanton Luzern, Abteilung öffentlicher Verkehr  
Tel. 041 318 11 48  
thomas.schemm@lu.ch

Daniel Walker  
Projektleiter  
Zweckverband ÖVL  
Tel. 041 226 45 65  
daniel.walker@oevl.ch