



Verkehr und Infrastruktur (vif)

Medienmitteilung

Das Formular dient der strukturierten Mitteilung von Entwürfen an den Informationsdienst im Bau-, Umwelt- und Wirtschaftsdepartement (werner.wandeler@lu.ch, Tel. 041 228 53 52, Fax 041 210 65 73).

Projekt Nr. / Bezeichnung:	Mitteilung Nr.
Abt. / Projektleiter: Armin Tschopp	Auskunftsperson: Armin Tschopp Tel: 041 318 10 20
Kurzbeschreibung Projekt: Kundenzufriedenheitsumfrage öV 2008	
Kundenzufriedenheit im öV weiterhin auf hohem Niveau	
<p>Der Kanton Luzern und der Zweckverband ÖVL haben 2008 nun bereits zum vierten Mal die Servicequalität der verschiedenen Bahn-, Bus- und Schiffslinien im Kanton und in der Agglomeration Luzern durch ein Marktforschungsunternehmen untersuchen lassen. In die Befragung sind ebenso die Nachbarkantone Nidwalden, Obwalden, Bern, Aargau, Zug und Schwyz mit ihren grenzüberschreitenden Linien integriert. Die Gesamtkundenzufriedenheit beträgt wie bei der letzten Befragung 74 Punkte. Somit konnte das hohe Niveau trotz erfreulich stark steigender Frequenzzahlen gehalten werden. Die Umfrage dient den Bestellern und den Transportunternehmen für weitere Verbesserungen und Innovationen.</p>	
Gutes Gesamtergebnis	
<p>Die Umfrage umfasst zahlreiche Qualitätsfaktoren wie Netzqualität, Image, Haltestelleninfrastruktur, Billettpreise, Sicherheit und Fahrkomfort. Die Kundenzufriedenheit wird durch diese Qualitätsdimensionen unterschiedlich beeinflusst. Verbessert wird sie durch ein optimales Zusammenspiel zwischen den Bestellern (Kanton und ÖVL), Transportunternehmen und Gemeinden. Das Resultat zeigt deutlich, dass die gemeinsamen Anstrengungen zur Verbesserung des öV von den Fahrgästen geschätzt werden.</p>	
<p>Am meisten zulegen konnte die VBL AG auf dem Streckengebiet der ehemaligen Busbetriebe Gemeinde Horw (+ 5 Punkte), die Auto AG Rothenburg sowohl auf dem Streckengebiet des Emmer Busbetriebes (+ 4 Punkte) wie auch auf den übrigen Linien (+ 2 Punkte) und die SBB/bls mit der S6/S7 (+ 4 Punkte). Insbesondere in den Bereichen Zuverlässigkeit, Fahrkomfort, Netzqualität, Sicherheit und Sauberkeit lässt sich eine kontinuierliche Verbesserung feststellen.</p>	
Verbesserte Kundeninformation und Reklamationswesen	
<p>In Bezug auf die Kundeninformation konnte im Vergleich zur Umfrage 2006 eine höhere Zufriedenheit festgestellt werden. Die Transportunternehmen haben in den letzten Jahren hohe Investitionen in die Kundeninformation getätigt, was nun von den Fahrgästen honoriert wird. Eine höhere Zufriedenheit konnte vor allem bei der Information bei Verspätungen und bei der Information an Haltestellen verzeichnet werden. Ebenso haben die Kundinnen und Kunden die Information zu Umsteigemöglichkeiten im Fahrzeug und die korrekte und deutliche Ansage/Anzeige der Haltestellen im Fahrzeug positiv bewertet. Im Weiteren konnte ein deutlicher Anstieg der Zufriedenheit mit dem Reklamationsverhalten festgestellt werden. Vorwiegend das einfache Einbringen von Beschwerden wie auch das Engagement der zuständigen Personen/Stellen wurden gelobt.</p>	

Investitionen in neue Fahrzeuge zahlen sich aus

Neben der Netzqualität tragen auch die zahlreichen Investitionen der Transportunternehmen in moderne Fahrzeuge zu den guten Resultaten bei. Sehr gut bewertet werden der hohe Fahrkomfort dank der attraktiven Inneneinrichtung der Fahrzeuge, des Niederflureinstiegs und der Luftqualität. 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 lässt bei den Billettautomaten feststellen. Von den Kundinnen und Kunden wurde speziell die Bedienung und Bezahlung der Automaten negativ bewertet. Gerade diese Resultate werden nun mit dem Tarifverbund Passepartout und den Transportunternehmen vertieft analysiert.

Die Anliegen werden ernst genommen

Die Resultate sind ermutigend und zugleich Ansporn für weitere Massnahmen zur Attraktivitätssteigerung des öV in Luzern. Insbesondere der Nachfrageanstieg und die damit verbundenen Kapazitätsengpässen in den Bussen und Bahnen bleiben dabei im Fokus der Besteller. In absehbarer Zukunft werden kontinuierlich weitere Investitionen in die Qualität des öV 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 und wenig Lärm- und Luftemissionen, damit der Qualitätsstandard der Fahrzeuge weiter erhöht werden kann
- Schaffung eines Integralen Tarifverbunds über das ganze Gebiet der Kantone Luzern, Obwalden und Nidwalden für Einzel- und Mehrfahrtenkarten per Ende 2009 (Zonentickets anstatt Streckentickets).

Ergänzende Angaben:

- 4'140 verteilte Fragebogen
- 2'880 zurückgesandte Fragebogen (Rücklauf: 70%)
- Befragungszeit: Mitte August bis Ende September 2008
- Zusammenarbeit mit GfK Trustmark AG und LINK Marktforschungsinstitut

Die jeweiligen Detailresultate liegen den Transportunternehmen vor. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Transportunternehmen.

Zeitpunkt der Veröffentlichung:

Frühestens: **Mi, 11.02.09 12.00 Uhr**

Spätestens:

Kriens, 11. Februar 2009 ats

Dienststelle Verkehr und Infrastruktur (vif)



Armin Tschopp
Projektleiter
Direktwahl 041 318 10 20
armin.tschopp@lu.ch