

Medienmitteilung

➔ MEDIENSPERRFRIST: FREITAG, 13. Februar 2009, 11.00 Uhr ◀

Verfasser/in

Norbert Schmassmann
041 / 369 65 43, norbert.schmassmann@vbl.ch

Datum

13. Februar 2009

Kundenumfrage: Die vbl schneidet gut ab.

Die vbl AG hat in der im Herbst 2008 durchgeführten Kundenumfrage erneut gut abgeschnitten. Die Qualitätsbemühungen der vbl im Bereich der Kundenorientierung des Unternehmens und der Mitarbeitenden zeigen Wirkung. Die vbl wird ihre Dienstleistungsqualität weiter optimieren.

Die für den öffentlichen Verkehr im Kanton Luzern zuständigen Bestellerbehörden (Kanton Luzern und vom Zweckverband ÖVL) haben im vergangenen Herbst (2008) bei den verschiedenen Transportunternehmen – darunter auch der vbl AG – erneut eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Wie bereits bei den vergangenen Umfragen wurde auch die letzte Befragung von unabhängiger Seite und im Auftrag der Bestellerbehörden durchgeführt. Eine Einflussnahme der vbl AG war damit ausgeschlossen.

Beim Kundenzufriedenheitsindex (Skala von 0 bis 100 Punkten) erreichte die vbl bei der jüngsten Umfrage (2008) – wie zwei Jahre zuvor (2006) – insgesamt einen Wert von **74**. Im Jahr 2004 lag die vbl noch bei 71 Punkten sowie im ersten Umfragejahr (2002) bei 69 Punkten.

Innerhalb der abgefragten *Qualitätsdimensionen* (Zuverlässigkeit, Fahrkomfort, Haltestelleninfrastruktur, Informationen an den Haltestellen und in den Bussen, Netzqualität, Sicherheit, Information bei Verspätungen, Informationen vor Antritt der Fahrt, bediente Verkaufsstellen, Tickets & Preise, Sauberkeit der Haltestellen, Sauberkeit der Fahrzeuge, Billettautomaten, Freundlichkeit des Fahrpersonals, Verkauf durch den Chauffeur, Reklamationsmanagement) hat sich die vbl AG gegenüber den in den Jahren 2002, 2004 und 2006 erreichten vbl-Umfragewerten praktisch überall *markant verbessert*. Einzig im Bereich der *Billettautomaten* hat in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden eine spürbare Verschlechterung stattgefunden, was u.E. auf die tarifverbundbedingte Abschaffung der beliebten Magnetkarte zurückzuführen ist.

Aufgrund der Resultate fühlen wir uns bestärkt, dass sich die vbl-Investitionen in ein **Betriebsleitsystem** auszahlen. Es bestätigt sich, dass die damit ermöglichte professionelle „real time“-Information von der Kundschaft sehr geschätzt wird und entsprechend positiv bewertet worden ist. Die Verbesserungen im Bereich der dynamischen Kundeninformation *an den Haltestellen* mittels dynamischer Fahrplananzeigen sowie *in den Fahrzeugen* mittels Verlaufsanzeigen (Doppelmonitoren) kommen besonders gut an. Die vbl wird im Hinblick auf eine *möglichst durchgehende Information in der öV-Transportkette* weitere Schritte in dieser Richtung unternehmen.

Der öffentliche Verkehr im Perimeter des *Zweckverband ÖVL* sowie im Perimeter des *gesamten Kantons Luzern* erreichen bei der Gesamtzufriedenheit alle den gleichen Indexwert 74 (2006: 74; 2004: 71). Im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), in welchem die gleiche Umfrage durchgeführt wurde, wurde der Wert 76 erreicht (2006 und 2004: beide Male 76).

Bei der Interpretation der vbl-Ergebnisse ist das *urbane* Umfeld, in dem wir tätig sind, zu berücksichtigen. Wir befördern täglich rund 120'000 Fahrgäste, womit – vor allem im innerstädtischen Verkehr, in den Stosszeiten und in hektischen Verkehrssituationen – ein direkter Kundenkontakt zwischen dem Chauffeur und den Fahrgästen gar nicht möglich ist. Dies erzeugt – im Gegensatz zu schwach frequentierten Buslinien auf dem Land, wo direkter Kundenkontakt oft der Brauch ist – den Eindruck von „Anonymität“, obwohl gerade die vbl AG Wert auf Kundennähe und Kundenfreundlichkeit legt.

Hinzu kommt, dass sich unsere Passagiere in der Regel entweder auf dem Weg (oder Rückweg) zur (von der) Arbeit und zur (von der) Schule befinden. In diesem „Zustand“ sind die Fahrgäste i.d.R. „gestresster“ als bei Ausflugsfahrten ausserhalb der Stadt und Agglomeration. Unsere Fahrgäste wollen rasch am Ziel sein und empfinden jede Verzögerung oder Verspätung als lästig.

Entsprechend sind „Bestnoten“, wie sie von im ländlichen Raum oder im touristischen Bereich tätigen Transportunternehmen erreicht werden, von der vbl AG auch bei grossen Anstrengungen kaum zu erreichen.

Die Herausforderung besteht heute darin, das erreichte Niveau zu halten oder noch zu verbessern. Bei allen Qualitätsmerkmalen, die wir durch unser Handeln beeinflussen können, werden wir am Ball bleiben und gezielte Verbesserungsmassnahmen und Optimierungen prüfen. Als ISO-zertifiziertes Unternehmen bleibt bei uns die Qualitätssicherung eine Daueraufgabe, die wir immerwährend ernst nehmen.

Abschliessend sind wir überzeugt, dass wir uns mit der weiteren Umsetzung moderner Mittel der dynamischen Fahrgastinformation (dynamische Anzeigen an den Haltestellen und in den Bussen) auf dem richtigen Weg befinden.

Wir danken allen Fahrgästen, die sich an der Umfrage zu diesem Thema beteiligt haben. Sie liefern uns die wichtigsten Anhaltspunkte für Optimierungen und Verbesserungen.

Für weitere Auskünfte stehen der Unterzeichnete (Tel. 041 / 369 65 43) oder Beat Nater, Betriebschef (Tel. 041 369 65 11) zur Verfügung.

Dr. Norbert Schmassmann, Direktor vbl AG