



Medienmitteilung

Verfasser/in Silja Husar
041 369 65 77, silja.husar@vbl.ch

Datum 18. Januar 2011

Kundenumfrage: Erneut gute Noten für vbl

Kundinnen und Kunden sind zufrieden mit den Leistungen von vbl. Dies zeigt die neuste Kundenumfrage des Verkehrsverbundes Luzern. Insbesondere bei den Themen Fahrgastinformation sowie Fahrkomfort erhält vbl gute Noten. Damit zeigen die Qualitätsbemühungen im Bereich der Kundenorientierung Wirkung. vbl will die Dienstleistungsqualität dennoch weiter optimieren.

Der Verkehrsverbund Luzern (die im Kanton Luzern für die Bestellung des öV-Angebots zuständige Behörde) hat im Herbst 2010 zum fünften Mal die Servicequalität der verschiedenen Bahn-, Bus- und Schifflinien im Kanton Luzern gemessen – darunter auch diejenige bei vbl. Abgefragt wurden wiederum verschiedene Qualitätsdimensionen (Zuverlässigkeit, Fahrkomfort, Haltestelleninfrastruktur, Informationen an den Haltestellen und in den Bussen, Netzqualität, Sicherheit, Information bei Verspätungen, Information vor Antritt der Fahrt, bediente Verkaufsstellen, Tickets und Preise, Sauberkeit der Haltestellen und Fahrzeuge, Billettautomaten, Freundlichkeit des Fahrpersonals, Verkauf durch den Chauffeur, Reklamationsmanagement). Knapp 500 Fahrgäste nahmen an der Umfrage zur vbl-Servicequalität teil. Erfreulicherweise hat die vbl AG erneut gute Noten erhalten.

Insgesamt erreichte vbl bei der Kundenzufriedenheit auf einer Skala von 0 bis 100 einen Wert von 74 Punkten. Damit konnte das gute Niveau der letzten beiden Umfragen (2008 und 2006) aufrechterhalten werden.

Gut hat die vbl AG u. a. bei den Qualitätsdimensionen Fahrkomfort und Haltestelleninfrastruktur abgeschnitten. Demnach wird z. B. das Ein- und Aussteigen als bequem und die Innenausstattung der vbl-Busse als attraktiv empfunden; Die Informationen an den Haltestellen werden geschätzt. Ebenfalls erneut besser bewertete die Kundschaft die vbl-Informationen bei Verspätungen. Damit steht fest, dass sich die getätigten Investitionen in eine professionelle Echtzeit-Information – wie die dynamischen Fahrplananzeigen an den Haltestellen oder die Doppelmonitore in den Fahrzeugen – auszahlen. Erst kürzlich wurden mit einer neuen Fahrplan-iApp sowie der Anzeige von Bus-Bahn-Anschlüssen in den vbl-Bussen, weitere Schritte in diese Richtung unternommen. Aufgrund der grossen Nachfrage und der positiven Rückmeldungen wird derzeit geprüft, auch eine Fahrplan-Applikation für alle Smartinfo-

Handys, die nicht von Apple stammen, zu lancieren. Erfreulich ist auch, dass unsere Fahrgäste das vbl-Personal erneut als freundlich und hilfsbereit empfunden haben.

Eine gewisse Verschlechterung in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden hat hingegen bei der Bedienung der Billettautomaten stattgefunden. Dies liegt unseres Erachtens daran, dass zahlreiche öV-Kundinnen und -Kunden mit dem neuen Tarif- und Zonensystem im Raum Luzern noch nicht ganz vertraut sind und demnach beim Lösen der Billette nach wie vor Schwierigkeiten haben. vbl hofft, diesem Problem mit dem Anbringen von zusätzlichen Zonenplänen an den Automaten entgegenzuwirken. Ein Grossteil der entsprechenden Aufkleber wurde bereits an den Billettautomaten angebracht. Praktisch abgeschlossen ist zudem auch die Montage von zusätzlichen Entwertern an den 50 wichtigsten und meistfrequentierten Haltestellen von vbl.

vbl ist mit den Resultaten insgesamt sehr zufrieden und freut sich, dass die Anstrengungen in verschiedenen Bereichen Früchte getragen haben. Die Herausforderung wird es sein, das erreichte Niveau zu halten oder zu verbessern. Mit ihrem engmaschigen öV-Netz und ihren stark frequentierten Buslinien betrachtet es vbl als besondere Anforderung, ihre Kundinnen und Kunden, die vor allem im stressigen Berufs-, Arbeits- und Einkaufsverkehr unterwegs sind, optimal und kundenfreundlich zu bedienen. Denn das Umfeld ist naturgemäss schwieriger als im Bereich des erholsamen Ausflugs- und Freizeitverkehrs.

Bei den Qualitätsmerkmalen, welche vbl aktiv beeinflussen kann, wollen wir auf Kurs bleiben und gezielte Verbesserungsmassnahmen prüfen. Als ISO-zertifiziertes Unternehmen bleibt Qualitätssicherung für uns ein wichtiger Dauerauftrag. Ein herzliches Dankeschön allen Fahrgästen, die an der Umfrage teilgenommen und uns damit wertvolle Anhaltspunkte für weitere Optimierungen geliefert haben.

Für weitere Auskünfte ist Dr. Norbert Schmassmann, Direktor vbl, zwischen **14.00 und 15.00 Uhr** erreichbar. Tel. 041 369 65 65 oder Mail: norbert.schmassmann@vbl.ch.

Silja Husar, Kommunikationsbeauftragte