

MEDIENINFORMATION

SPERRFRIST: Keine

Unterschiedliche Qualitätsbeurteilung bei Zentralbahn und Postauto

Die Ergebnisse der Umfrage zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden bei Postauto und Zentralbahn für das Jahr 2008 liegen vor. Im Kanton Nidwalden sank der Kundenzufriedenheitsindex des öffentlichen Verkehrs von 74 auf 72 Punkte, wobei die S4 der Zentralbahn gegenüber dem Postauto besser abgeschnitten hat. In Obwalden ist der Index mit 73 Punkten gleich geblieben. Das Postauto hat hier leicht besser abgeschnitten, während sich die S5 der Zentralbahn auf hohem Niveau leicht verschlechterte. Die Ergebnisse zeigen, dass permanente Anstrengungen bei der Qualität notwendig sind.

In den Monaten August und September 2008 wurden die Fahrgäste in den Kantonen Luzern, Obwalden und Nidwalden durch eine externe Firma über ihre Zufriedenheit mit der Qualität des öffentlichen Verkehrs befragt. Dabei handelt es sich um eine standardisierte Methode, welche Vergleiche mit anderen Kantonen und Regionen, wie beispielsweise dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) oder dem Kanton Luzern zulässt. Die Ergebnisse zeigen auch die Veränderungen der Servicequalität im Laufe der Zeit auf. Sie sind somit ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung im öffentlichen Verkehr und liefern aufschlussreiche Hinweise zum Verbesserungspotenzial. Trotz dem Zusammenschluss der Brünig-Bahn mit der Luzern-Stans-Engelberg-Bahn (LSE) zur zb Zentralbahn AG liegen die Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit für die beiden S-Bahnlinien S4 und S5 getrennt vor. Damit bleiben die Ergebnisse aus den Jahren 2002 und 2004 weiterhin vergleichbar mit den neuen Ergebnissen der Jahre 2006 und 2008. Für die Besteller ist es wichtig, dass neben den Kosten für den öffentlichen Verkehr auch die Sicht der Kunden in die Beurteilung der Qualität des öffentlichen Verkehrs einfließt.

Unbefriedigende Qualitätsentwicklung in Nidwalden

Kürzlich verlangte die Motion Wagner vermehrte Massnahmen zur Qualitätssicherung im öffentlichen Verkehr. In der Beantwortung dieser Motion stellte der Regierungsrat fest, dass heute schon verschiedene Massnahmen zur Qualitätssicherung bestehen. Ein Instrument dazu ist die vorliegende Kundenzufriedenheitsumfrage. Die Ergebnisse für das Jahr 2008 zeigen, dass am Qualitätsstandard noch gezielt gearbeitet werden muss. Das Instrument gibt dem Kanton aber auch die Möglichkeit, gegenüber den Transportunternehmungen Massnahmenpakete zu verlangen. Nach eingehender Analyse der Ergebnisse werden diese mit den Transportunternehmungen im Hinblick auf potentielle Handlungsfelder besprochen.

Die Gesamtzufriedenheit beim öffentlichen Verkehr in Nidwalden ist zwischen 2006 und 2008 von 74 auf 72 Punkte gesunken. Hier drängt sich eine differenziertere Betrachtung zwischen Bus und Bahn auf. Während die S4 der Zentralbahn in der Bewertung stabil geblieben ist (70 Punkte) sank die Bewertung der Busleistungen von 74 auf unbefriedigende 71 Punkte. Differenziert man nun nach einzelnen Kundenthemen, so hat sich bei der S4 die Netzqualität, die Bearbeitung von Reklamationen und der Fahrkomfort verbessert. Abstriche ergeben sich bei den Billetautomaten und bei den nach wie vor unbefriedigenden Informationen bei Verspätungen. Beim Bus dürfte der Einbruch der Bewertung auf die starke Kapazitätsauslastung und die damit zusammenhängenden Auswirkungen auf der Seelinie zurückzuführen sein. Ausgelöst wurde diese hohe Kapazitätsauslastung durch ein überdurchschnittliches Fahrgastwachstum auf dieser Linie. Somit ist diese Linie Opfer des eigenen Erfolges geworden. Verschlechtert haben sich bei den Busleistungen die Sicherheit im Bus und der Verkauf von Fahrscheinen beim Chauffeur. Besser abgeschnitten haben die Bearbeitung der Reklamationen und die Informationen im Verspätungsfall.

Unterschiedliche Bewertungen im Kanton Obwalden

Der Kundenzufriedenheitsindex hat sich gesamthaft nicht verändert (73 Punkte). Der Wert konnte auf gutem Niveau gehalten werden. Im Vergleich dazu weist das Passepartout-Gebiet einen Wert von 74 und der ZVV einen von 76 Punkten aus. Unterschiede ergeben sich bei den bewerteten Verkehrsmitteln. So ist die Qualitätsbeurteilung bei der S5 der Zentralbahn von hohen 75 auf 73 Punkte gesunken. Hier dürften der Angebotseffekt des erweiterten Fahrplans 2005, die Einführung von neuem Rollmaterial und die Sanierung mehrere Bahnhöfe ihre positive Wirkung auf die Beurteilung allmählich verlieren. Verbessert hat sich die S5 bei der Zuverlässigkeit sowie bei den Informationen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen. Schlechter beurteilt wurde die Bearbeitung der Reklamationen und die Tickets und Preise.

Die Kundenzufriedenheit ist beim Postauto von 73 auf 74 Punkte leicht angestiegen. Besonders positiv wurden der Fahrkomfort, die Netzqualität, die Haltestelleninfrastrukturen

und die Bearbeitung der Reklamationen hervorgehoben. Geringe Verschlechterungen bei einzelnen Kundenthemen lassen sich nicht genau interpretieren.

Werte der Kundenzufriedenheit in den Jahren 2002 bis 2008

Transportunternehmen	2008	2006	2004	2002
zb, Zentralbahn total S-Bahn	72	73	-	-
zb, ehemalige LSE (S4)	70	70	72	72
zb, ehemalige Brünigbahn (S5)	73	75	63	68
Postauto total	74	75		
Postauto Nidwalden	71	74	-	-
Postauto Obwalden	74	73	-	-
Erhebungsgebiete				
Kanton Obwalden	73	73	-	-
Kanton Nidwalden	72	74	-	-
Kanton und Agglo Luzern total	74	74	71	69
Passepartout (LU, OW, NW)	74	74	-	-
Benchmark mit identischen Umfragen in anderen Gebieten				
Zürcher Verkehrsverbund (ZVV)	76	76	76	74

Bewertung auf einer Skala von 1 bis 100

Die Gesamtzufriedenheit ermittelt sich aus den folgenden Grössen:

- Zufriedenheit mit Angebot und Leistung;
- Erwartungserfüllung;
- Nähe zur Idealvorstellung eines ÖV-Anbieters.

RÜCKFRAGEN

Hanspeter Schüpfer, Volkswirtschaftsdirektion Nidwalden

Tel. 041 618 76 51 und E-mail: hanspeter.schuepfer@nw.ch

Harald Woermann, Amt für Wald und Raumentwicklung Kanton Obwalden

Tel. 041 666 63 57 und E-mail: harald.woermann@ow.ch

Stans/Sarnen, 12. Februar 2009