

Staatskanzlei

Kommunikation

Rathaus
Barfüssergasse 24
4509 Solothurn
Telefon 032 627 20 70
kommunikation@sk.so.ch
so.ch

Gemeinsame Medienmitteilung der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

Sehr zufriedene öV-Fahrgäste in der Nordwestschweiz

Solothurn, 30. März 2022 – Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit dem öffentlichen Verkehr in der Nordwestschweiz hat in den vergangenen zwei Jahren zugenommen. Die guten Resultate stehen teilweise in Zusammenhang mit den Auswirkungen der Pandemie: So waren weniger Menschen mit dem öV unterwegs, was sich positiv auf die Bewertungen zum Fahrkomfort, der Sauberkeit und der Zuverlässigkeit auswirkte. Aber auch in anderen Bereichen haben sich die Bewertungen klar verbessert.

Die Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn haben im Herbst 2021 erneut eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (öV) durchgeführt. Verglichen mit der letzten Umfrage im Jahr 2019 bewerteten die Fahrgäste mehr als die Hälfte der abgefragten Dienstleistungen besser, die übrigen Themen wurden überwiegend gleich gut bewertet. Die sehr guten Resultate stehen teilweise in Zusammenhang mit den Auswirkungen der Pandemie: Da weniger Menschen den öffentlichen Verkehr nutzten, hatte es mehr Platz in den Bussen, Trams und Zügen. In der Folge stiegen nach Ansicht der Kundinnen und Kunden die Zuverlässigkeit und der Fahrkomfort, da unter anderem mehr Sitzplätze und mehr Raum zum Stehen oder für Gepäck, Kinderwagen, Rollstühle etc. zur Verfügung stand. Verbesserungen ergaben sich aber auch unabhängig von der Pandemie

beispielsweise im Bereich der Haltestelleninfrastruktur, der Informationsmöglichkeiten oder beim Online-Ticketverkauf.

Das Personal erhält gute Bewertungen

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden liegt in allen vier Nordwestschweizer Kantonen auf einem ähnlich hohen Niveau. Die Gesamtzufriedenheit erreicht sehr gute Werte zwischen 77 und 80 von insgesamt 100 möglichen Punkten. Weiterhin als besonders gut bewerten die Fahrgäste die Leistungen des Personals (Fahr- und Kontrollpersonal, bediente Verkaufsstellen, Ticketverkauf durch Chauffeur/Chauffeuse). Die Punktzahl liegt zwischen 78 und 89 Punkten. Nochmals besser bewerteten die Teilnehmenden die Informationsmöglichkeiten (81 Punkte) und den Online-Ticketverkauf (85 bis 87 Punkte). Mit Werten von 89 bis 90 Punkten ist das Sicherheitsgefühl am Tag sehr hoch, wohingegen es in der Nacht vor allem an den Haltestellen lediglich Werte zwischen 65 und 67 Punkten erreicht. Entsprechend wünschen sich die Befragten mehr Präsenz von Sicherheitspersonal (58 bis 64 Punkte).

Bei der Pünktlichkeit schneidet der öV besser ab

Bei der Haltestelleninfrastruktur zeigen die Anpassungen an das Behindertengleichstellungsgesetz Wirkung. Diese wurde in allen Kantonen deutlich besser bewertet. Verbesserungspotenzial sehen die Kundinnen und Kunden bei den Sitzgelegenheiten (56 bis 58 Punkte) oder beim Witterungsschutz (64 bis 71 Punkte) an den Haltestellen. In der Befragung 2019 sahen die Befragten Handlungsbedarf beim Erreichen der fahrplanmässigen Anschlüsse und bei der Pünktlichkeit. Diese Umfragewerte haben sich nun um 3 bis 5 Punkte verbessert: auf 75 bis 76 Punkte bei den fahrplanmässigen Anschlüssen und auf 76 bis 80 Punkte bei der Pünktlichkeit. Einen grossen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat das Thema Tickets und Preise. Die Reisenden sind hier zufriedener als noch vor zwei Jahren (plus 2 bis 4 Punkte). Es zeigt sich, dass die Zufriedenheit steigt, wenn über eine längere Zeit keine Tarifierhöhungen vorgenommen werden und gleichzeitig die Angebots- und Netzqualität gleich gut oder leicht besser bewertet wird.

Über 7'000 Personen nahmen an der Umfrage teil

Die Befragung wurde in Bussen, Trams und Zügen von über 230 regionalen Linien in den vier Nordwestschweizer Kantonen durchgeführt. Insgesamt haben rund 7'300 Reisende daran teilgenommen.

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit wird alle zwei Jahre durchgeführt und ist für die Kantone als Besteller der Leistungen im öffentlichen Verkehr ein wichtiges Instrument zur Überprüfung und Steuerung des Angebots. Die Umfrage gibt Auskunft über die Erwartungen der Kundinnen und Kunden an das Angebot, die Qualität und die Preise des öffentlichen Verkehrs.

Die Resultate können grob in folgenden drei Bereiche eingeteilt werden:

- 0 bis 59 Punkte unzufrieden
- 60 bis 79 Punkte zufrieden
- 80 bis 100 Punkte sehr zufrieden

Die nächste Befragung ist im Herbst 2023 vorgesehen.

Weitere Informationen

[Kanton Aargau](#)

ag.ch/de/bvu/mobilitaet_verkehr/oeffentlicher_verkehr/angebot/umfrage_kundenzufriedenheit/umfrage_kundenzufriedenheit_1.jsp

[Kanton Basel-Landschaft](#)

baselland.ch/politik-und-behorden/direktionen/bau-und-umweltschutzdirektion/raumplanung/OeV/kundenzufriedenheitsumfrage

[Kanton Basel-Stadt](#)

mobilitaet.bs.ch/oev/oev-angebote/oev-kundenbefragung

[Kanton Solothurn](#)

so.ch/verwaltung/bau-und-justizdepartement/amt-fuer-verkehr-und-tiefbau/oeffentlicher-verkehr/kundenzufriedenheit/