

Staatskanzlei
Information

Rathaus / Barfüssergasse 24
4509 Solothurn
Telefon 032 627 20 70
Telefax 032 627 21 26
kanzlei@sk.so.ch
www.so.ch

Medienmitteilung der Kantone SO, AG, BL und BS**Öffentlicher Verkehr Nordwestschweiz: Fahrgäste sind sehr zufrieden**

Solothurn, 8. Mai 2017 - Die Kundinnen und Kunden sind mit dem öffentlichen Verkehr in der Nordwestschweiz weiterhin sehr zufrieden. Dies zeigt die gemeinsame Fahrgastumfrage 2017 der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn.

Die Kantone Solothurn, Aargau, Basel-Landschaft und Basel-Stadt haben im Herbst 2017 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr (öV) durchgeführt. Auf über 230 regionalen Bus-, Tram- und Bahnlinien wurden Fragebögen an die Fahrgäste abgegeben. Insgesamt gaben rund 7'800 Reisende Auskunft über ihre Erwartungen an den öV sowie ihre Beurteilung der Angebote und Dienstleistungen. Die Erhebung wird alle zwei Jahre durchgeführt. Erstmals konnten die Fragebögen online ausgefüllt werden. Von diesem Angebot machte fast ein Drittel der Befragten Gebrauch.

Solothurn: Kundenzufriedenheit bleibt hoch

Die Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr im Kanton Solothurn beträgt 76 von maximal 100 Punkten. Damit ist die Zufriedenheit gleich hoch wie bei der Erhebung 2015 bzw. um einen Punkt tiefer als 2013. Dies zeigt, dass die Fahrgäste mit dem Solothurner Bahn- und Busangebot insgesamt weiterhin sehr zufrieden sind.

Dieses stabile Resultat widerspiegelt sich grundsätzlich auch bei der Zufriedenheit mit einzelnen Bereichen des öffentlichen Verkehrs wie zum Beispiel Fahrkomfort, Fahrzeugauberkeit, Haltestellensauberkeit oder Zuverlässigkeit. Bei den meisten dieser knapp 20 sogenannten Kundenthemen sind kaum Veränderungen der Zufriedenheitswerte zu beobachten.

Bei einzelnen Themen gibt es hingegen erwähnenswerte Veränderungen. So stieg die Zufriedenheit mit dem Fahrpersonal in den Bussen und Trams gegenüber 2015 um 2 Punkte auf 82 Punkte. Einen deutlichen Rückgang von 81 auf 76 Punkte erfuhr die Zufriedenheit mit den Informationsmöglichkeiten, wie Onlinefahrpläne, gedruckte Netzpläne oder Abfahrtsanzeiger an den Haltestellen. Auch das Preis-/Leistungsverhältnis wird zunehmend kritischer betrachtet. So sank die Zufriedenheit bei den Billetten um 2 Punkte auf 76 Punkte; zwischen 2013 und 2015 resultierte auch schon ein Rückgang um zwei Punkte.

Die Solothurner Bahnunternehmen werden mit 77 Punkten gleich hoch bewertet wie 2015, wohingegen die Bewertung der Busunternehmen leicht von 74 auf 73 Punkte sinkt.

Kanton Aargau: Weiterhin sehr hohe Kundenzufriedenheit

Die Fahrgäste im Kanton Aargau sind mit dem öffentlichen Verkehr weiterhin zufrieden und bewerten diesen mit 74 von 100 Punkten (2015: 75 Punkte, 2013: 72 Punkte). Die Bewertung des öVs durch die Kunden bleibt somit – trotz dem sehr zurückhaltenden Angebotsausbau in den letzten beiden Jahren – auf einem hohen Niveau stabil.

Am meisten gestiegen gegenüber dem Jahr 2015 sind zum einen die Bewertung der Qualität und des Angebots der Billettautomaten (von 69 auf 73 Punkte) und zum anderen die Bewertung des Online-Ticketkaufs (von 74 bis 79 Punkte). Am meisten gesunken seit 2015 ist hingegen die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Informationen bei Verspätungen (von 66 auf 63 Punkte) sowie bei den allgemeinen Informationsmöglichkeiten wie zum Beispiel dem Onlinefahrplan, Informationen in gedruckter Form, elektronische Abfahrtsanzeiger usw. (von 80 auf 74 Punkte).

Am besten bewertet wurde insbesondere das Personal des öffentlichen Verkehrs im Kanton Aargau. Dieses Thema erreicht über 80 Punkte. Am wenigsten Punkte gaben die öV-Kundinnen und -Kunden den Preisen der Tickets, den Informationen bei Verspätungen und der Handhabung der Transportunternehmen bei Reklamationen.

Des Weiteren zeigt sich eine klare Tendenz bezüglich des Alters der öV-Kundinnen und -Kunden. Je älter die Befragten sind, desto zufriedener sind sie mit dem öV. Die grösste Diskrepanz zwischen den beiden Gruppen zeigt sich bei der Bewertung der Ticketpreise sowie bei dem Angebot und der Netzqualität. Diese Bereiche werden von jüngeren öV-Benutzenden deutlich kritischer beurteilt.

Kanton Basel-Landschaft: Hohe Kundenzufriedenheit und sehr gute Bewertungen für das Personal im öffentlichen Verkehr

Die Zufriedenheit mit dem öV im Kanton Basel-Landschaft ist nach wie vor hoch. Der Wert für die Gesamtzufriedenheit liegt bei 77 von maximal 100 Punkten und ist damit gleich hoch wie in den Jahren 2013 und 2015. Dieses Ergebnis ist sehr gut, zumal sich die öV-Kundinnen und Kunden schnell an Verbesserungen gewöhnen und die Ansprüche tendenziell steigen. Dieses Resultat ist auch bemerkenswert, da der Kanton Basel-Landschaft den Transportunternehmen einen klaren Sparauftrag erteilt hat. Die Befragung zeigt, dass die Qualität der Leistungen darunter kaum gelitten hat.

Dies zeigt sich auch in den einzelnen Kundenthemen. Sehr erfreulich ist, dass das Personal wiederum die höchsten Bewertungen erhielt. Die Fragen zum Fahr-, Verkaufs- und Kontrollpersonal erreichten Werte zwischen 78 und 83 Punkten. Mit 80 Punkten erhielten die Themen Sauberkeit der Fahrzeuge und Online-Ticketverkauf ebenfalls sehr gute Benotungen.

Mit Bewertungen zwischen 72 und 77 Punkten erhielten auch die Themen Fahrkomfort, Sicherheit, Haltestelleninfrastruktur, Netzqualität, Zuverlässigkeit, Informationsmöglichkeiten und Billettautomaten gute Noten. Der Wert für den Fahrkomfort stieg unwesentlich von 72 auf 73 Punkte, dies trotz grossen

Investitionen in das Rollmaterial. Das dürfte auf den eingangs erwähnten Gewöhnungseffekt zurückzuführen sein, ist aber auch eine Folge der steigenden Passagierzahlen, die in den Stosszeiten zu engeren Platzverhältnissen und damit zu einem geringeren Fahrkomfort führen. Als einziges Kundenthema büsste die Informationsmöglichkeit 4 Punkte ein. Dies ist möglicherweise auf die veränderten Ansprüche der Kunden in Zusammenhang mit den mobilen Geräten zurückzuführen. Die Reisenden erwarten noch schnellere und genauere Informationen, insbesondere im Störfall.

Aus Sicht der Kunden besteht bei den Themen Sauberkeit der Haltestellen, Information bei Verspätungen sowie Ticket und Preise (67 bis 69 Punkte) noch Verbesserungspotential. Besonders bei den Tickets und Preisen sinkt die Zufriedenheit mit jeder Befragung (2013: 74 Punkte, 2015: 72 Punkte und 2017: 68 Punkte). Dies, obwohl die Tarife des TNW (speziell der Preis des U-Abos) im interkantonalen Vergleich weiterhin zu den günstigsten gehören.

Trotz einigen kritisch bewerteten Themen kann festgehalten werden, dass sich die Kundenzufriedenheit im Kanton Basel-Landschaft insgesamt auf dem hohen Niveau der vergangenen Jahre halten konnte.

Kanton Basel-Stadt: Seit 2009 hohe Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr

Die Fahrgäste sind mit dem öffentlichen Verkehr im Kanton Basel-Stadt sehr zufrieden und bewerten diesen mit 77 Punkten auf einer Skala von 1 bis 100 (2015: 77 Punkte). Damit weist der öffentliche Verkehr in Basel-Stadt seit Erhebungsbeginn im Jahr 2009 eine stabile Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau auf.

Aus Sicht der Kunden ist der Fahrkomfort in den letzten vier Jahren laufend besser geworden (2017: 72 Punkte, 2015: 70 Punkte, 2013: 69 Punkte). Auch die Sauberkeit wird mit 79 Punkten höher bewertet als in der Vergangenheit (2015: 77 Punkte, 2013: 76 Punkte). Diese höhere Zufriedenheit dürfte vor allem auf den laufenden Ersatz der älteren Fahrzeuge durch die neuen Flexity-Trams und die neuen Busse bei der BVB zurück zu führen sein. Erfreulich ist, dass der öffentliche

Verkehr in Basel-Stadt auch als zuverlässiger eingestuft wurde als noch 2015: Der Wert erhöhte sich von 72 auf 74 Punkte. Neben Anstrengungen der BVB für mehr Betriebsstabilität dürfte auch hier das erneuerte Rollmaterial eine Rolle gespielt haben: Es gab weniger Fahrzeugausfälle, was sich positiv auf die Pünktlichkeit auswirkte.

Weniger zufrieden waren die Passagiere in Basel-Stadt mit der Entwicklung des Preis-Leistungsverhältnisses. Hier reduzierte sich die Zufriedenheit gegenüber 2015 um 6 Punkte auf 64 Punkte, der tiefste Wert seit Messbeginn. Offenbar goutieren die Kundinnen und Kunden die Tariferhöhungen – auch die des U-Abos – je länger je weniger.

Gesunken ist auch die Zufriedenheit mit den Informationsmöglichkeiten wie beispielsweise den Onlinefahrplänen oder den elektronischen Abfahrtsanzeigern. Der Wert ging von hohen 79 Punkten auf 75 Punkte zurück. Dieser Rückgang zeigt sich im ganzen TNW-Gebiet und ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass seit einiger Zeit keine neuen Angebote lanciert wurden. Echte Verbesserungen wurden hingegen beim elektronischen Bezahlen der Billette registriert: Die Zufriedenheit mit dem Online-Ticketkauf stieg von 75 auf 79 Punkte.

Fazit

Allgemein konnte trotz grossen Sparanstrengungen der Transportunternehmen, knappen Budgets der Kantone und nur geringen Angebotsausbauten eine hohe Qualität gegenüber den Vorbefragungen gehalten werden. Dies ist umso erfreulicher, da Gewöhnungseffekte in der Regel zu einer Zufriedenheitserosion und zu tieferen Werten bei gleichbleibendem Angebot führen. Die Resultate werden die Kantone gemeinsam mit den Transportunternehmen vertieft analysieren und allfällige Massnahmen definieren. Die nächste Befragung ist für Herbst 2019 vorgesehen.

Weitere Informationen

Detaillierte Resultate der Kundenbefragung 2017:

Kanton Solothurn

www.avt.so.ch/kundenzufriedenheit

Kanton Aargau

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

Kanton Basel-Landschaft

<https://www.bl.ch/politik-und-behorden/direktionen/bau-und-umweltschutzdirektion/generalsekretariat/OeV/kundenzufriedenheitsumfrage>

Kanton Basel-Stadt

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