

Medienmitteilung

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

Datum 12. Juni 2008

Einfluss der vbl auf die Qualität: Ergebnis der Umfrage

Im Rahmen des Jahresmottos „Reife Leistungen“ wollten wir in der letzten vbl zeitung Nr. 46 vom April 2008 von unseren Kundinnen und Kunden wissen, inwieweit Sie glauben, dass die vbl ihre Qualität und damit ihren Erfolg beeinflussen kann.

Immer wieder wird behauptet, die vbl könne eigentlich kaum etwas beeinflussen, da die öV-Tarife (*Preis*) und das öV-Angebot (*Menge*) politisch festgelegt werden. Wenn aber *Preis* und *Menge* fixiert sind, dann ergibt sich daraus – ohne Anstrengung – der *Umsatz* automatisch...

Wir wollten deshalb von unseren Kundinnen und Kunden wissen, ob sie da gleicher Meinung sind. Oder glauben sie eher, dass wir mit „Dingen“ wie Kundenfreundlichkeit, Auskunftsbereitschaft, gute Fahrplaninformationen, professionelle Bearbeitung der eingehenden Kundenreaktionen, Nähe zu den Kundinnen und Kunden usw. den Erfolg des Unternehmens beeinflussen können? Genau um das ging es in unserer Umfrage, an der sich insgesamt **1'112** Personen beteiligten. Hier das Ergebnis:

- Obwohl wichtige Eckpfeiler des öV-Angebotes politisch festgesetzt werden, sind nur **80** oder **7,2 %** der Meinung, dass die vbl keinen nennenswerten Einfluss auf die Gestaltung des öffentlichen Verkehrsmittels im Raum Luzern hat. **1'028** oder **92,4 %** glauben dagegen, dass es sehr drauf ankommt, in welcher Qualität die politisch bestellten Leistungen umgesetzt werden. Nur 0,4 % sind ohne Meinung.
- Bei einer zweiten Frage waren **1'075** oder **96,7 %** der Meinung, dass die vbl weiterhin alles daran setzen soll, dass die Qualität der erbrachten Dienstleistungen laufend verbessert wird.

Im Rahmen der Wettbewerbsschlussfrage mussten die Teilnehmenden die Mehrheitsmeinung bei der dritten Frage richtig einschätzen, was auch eine deutliche Mehrheit von wiederum **1'075** oder **96,7 %** tat. Unter den richtig Tippenden wurde das Los gezogen, um die 10 Gewinnerinnen und Gewinner zu ermitteln.

Wir teilen die Mehrheitsauffassung und werden uns im Rahmen der **Vernehmlassung zum neuen öV-Gesetz** dafür einsetzen, dass die **Transportunternehmen ihre unternehmerische Ertragsverantwortung weiterhin tragen dürfen und müssen.**

Für weitere Auskünfte stehen Ihnen Frau Brigitte Herzog, Leiterin Marketing (Tel. 041 / 369 65 42), oder der Unterzeichnete zur Verfügung.

Dr. Norbert Schmassmann, Direktor (Tel. 041 / 369 65 43)

Anzahl Zeichen 1999