

## Medienmitteilung

Departement Technische Betriebe  
Stadtbus Winterthur

16. Juni 2015

### **Stadtbus Winterthur: Servicequalität bleibt im ZVV-Durchschnitt**

**Neu werden die Messungen der Servicequalität des Zürcher Verkehrsverbundes ZVV halbjährlich durchgeführt und die Ergebnisse laufend den marktverantwortlichen Unternehmen zur Verfügung gestellt. Stadtbus ist erfreut darüber, dass die Gesamtzufriedenheit mit 75 Punkten im ZVV-Durchschnitt liegt. Damit wird auch die Wirksamkeit der in den vergangenen Jahren auf breiter Front beschlossenen und umgesetzten Verbesserungsmassnahmen sichtbar.**

Die Ergebnisse der letzten drei Befragungen zeigen, dass Stadtbus Winterthur dank der Umsetzung verschiedener Verbesserungsmassnahmen ausser im Gesamtergebnis auch in mehreren weiteren Qualitätsdimensionen gute Umfragewerte zu erzielen vermochte. So verbesserte sich die Bewertung der Fahrgäste insbesondere im Bereich des Angebotes und der Fahrgastinformation. Im Weiteren hat sich dank einer bedarfsgerechten Reinigung auch die Sauberkeit an den Haltestellen leicht verbessert.

Im Bereich des Fahrpersonals haben sich die Ergebnisse zwar auf gutem Niveau konsolidiert. Dennoch wird Stadtbus die Mitarbeitenden des Fahrdienstes weiterhin intensiver schulen, als dies von der Chauffeurzulassungsverordnung verlangt wird. Dies sowohl im Bereich der Fahrtechnik als auch bezüglich eines kundenorientierten Verhaltens.

Die Schaffung der optimalen Rahmenbedingungen zur Verbesserung der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit liegt weitgehend bei den politischen Instanzen. Stadtbus seinerseits hat sämtliche Fahrzeiten und Anschlüsse überprüft und dabei einzelne Mängel festgestellt. Erste Korrekturen erfolgen mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2015.

Leicht verschlechtert haben sich die Ergebnisse im Bereich der Sauberkeit der Fahrzeuge. Dazu beigetragen haben insbesondere das schlechte Wetter und die gleichzeitig wegen des Umbaus im Depot beschränkten Waschkapazitäten. Mit der Umsetzung des neuen Wasch- und Reinigungskonzeptes ab August 2015 erwartet Stadtbus eine markante Steigerung der Kundenzufriedenheit in dieser Qualitätsdimension.

Auch in Bezug auf den Fahrkomfort hat Stadtbus noch Potenzial: Mit dem Ersatz der sechs Mercedes Citaro-Busse wird die gesamte Stadtbus-Flotte ab Frühling 2016 ausnahmslos mit klimatisierten Fahrzeugen bestückt sein. Zugleich bieten die zusätzlichen Gelenkautobusse – neu mit fünf Türen – nicht nur mehr Transportkapazität, sondern den Fahrgästen insgesamt nochmals zusätzlichen Fahrkomfort.

Die Geschäftsleitung wird die Ergebnisse vertieft analysieren und die notwendigen Massnahmen zur Umsetzung von Verbesserungspotenzialen und die Konsolidierung hoher Werte – z.B. der ganze Bereich rund um das Sicherheitsgefühl – einleiten.

-----  
Für Rückfragen:

– Reto Abderhalden, Leiter Kommunikation & Marketing, 052 235 35 34 (heute bis 12 Uhr)