

Medienmitteilung

Departement Schule und Sport
Stadtbus Winterthur

15. Juni 2017

Steigende Zufriedenheit der Stadtbus-Fahrgäste

Die Zufriedenheit der Fahrgäste von Stadtbus Winterthur ist gemäss den Ergebnissen der neuesten Messungen der Dienstleistungsqualität weiter gestiegen. Mit 77 Punkten liegt Stadtbus bei der Kundenzufriedenheit nun im schweizweit sehr guten ZVV-Durchschnitt. Auch in einzelnen Qualitätsdimensionen konnte Stadtbus dank der konsequenten Umsetzung von zahlreichen Verbesserungsmassnahmen gegenüber anderen Transportunternehmungen Boden gut machen.

Zum erfreulichen Gesamtergebnis beigetragen haben die zum Teil markanten Verbesserungen einzelner Qualitätsdimensionen. So wurde das Fahrpersonal deutlich besser bewertet als noch vor einem Jahr. Noch fehlt aber der letzte Schritt bis zum ZVV-Durchschnitt. Über dem Durchschnitt liegt Stadtbus hingegen bei der Qualitätsdimension «Fahrgastinformation im Regelfall».

Die Netzqualität wurde ebenfalls deutlich besser beurteilt als noch vor einem Jahr. Damit liegt Stadtbus auch bei dieser Qualitätsdimension deutlich über dem ZVV-Durchschnitt und zählt zu den Unternehmungen mit der besten Netzqualität.

Sowohl der Bau von zusätzlichen Wartehallen als auch die angelaufene Sanierung der alten Bushäuschen und die rasche Beseitigung von Schäden als Folge von Vandalismus haben sich positiv auf die Beurteilung der Haltestelleninfrastruktur niedergeschlagen.

Im Jahr 2016 wurden die letzten, nicht klimatisierten Fahrzeuge ausser Betrieb genommen. Daher ist das unveränderte Ergebnis im Bereich des Fahrkomforts schwer erklärbar. Während die Beurteilung des Raumklimas unterdurchschnittlich ausfiel, wurden das bequeme Ein- und Aussteigen und die Attraktivität der Innenausstattung hoch bewertet. Letztere wohl auch dank der zeitgemässen Gestaltung des Fahrgastraumes der Busflotte.

Weiterhin als sehr gut beurteilt werden die Sauberkeit der Fahrzeuge und das Sicherheitsgefühl am Tag und in der Nacht; die erzielten Ergebnisse liegen im ZVV-Durchschnitt. Es gilt nun, die erfreulichen Beurteilungen in den nächsten Umfragen mit weiteren Bemühungen sicherzustellen und bestätigen zu lassen. Weitere Massnahmen sollen zudem helfen, die noch vorhandenen Verbesserungspotenziale in einzelnen Qualitätsdimensionen auszunutzen.

Für Rückfragen:

– Reto Abderhalden, Leiter Unternehmenskommunikation, Tel. 052 235 35 34 (heute 11–12 Uhr)