

Medienmitteilung

Verfasser/in Christian Bertschi, Kommunikationsbeauftragter
041 369 65 77, christian.bertschi@vbl.ch

Datum 28. September 2017

Fast 97 Prozent empfehlen vbl weiter

vbl darf sich über treue und offensichtlich auch zufriedene Fahrgäste freuen. Bei einer Umfrage, an welcher 1550 Leserinnen und Lesern der vbl zeitung teilnahmen, gaben 97 Prozent an, dass sie vbl als Transportunternehmen weiterempfehlen würden.

Alle zwei Jahre werden im Kanton Luzern die Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs im Auftrag des Verkehrsverbundes Luzern (VVL) von einem unabhängigen Institut befragt, wie sie mit der Qualität der Dienstleistungen der öV-Betriebe zufrieden sind. vbl hat sich im Jahr 2016 gegenüber der vorherigen Befragung im Jahr 2014 bei der Gesamtzufriedenheit um einen Punkt verbessert. Positiver bewertet wurden unter anderem die Sauberkeit der Fahrzeuge, der Ticketverkauf durch die Chauffeure sowie die Bedienung der Billettautomaten.

Um den Puls der Fahrgäste noch etwas genauer zu wissen, stellte vbl den Leserinnen und Lesern der „vbl zeitung“ im Mai 2017 einige Fragen. 1550 Personen nahmen an der Umfrage teil. 87 Prozent (1350 Personen) gaben dabei an, dass sie vbl seit mehr als 20 Jahren kennen. Fast 85 Prozent der Umfrageteilnehmenden sind täglich, mehrmals pro Woche oder wöchentlich mit vbl unterwegs, 13,3 Prozent seltener und ein Prozent (15 Personen) gaben an, nie mit vbl zu fahren.

Auf die Frage „Würden Sie vbl als Transportunternehmen weiterempfehlen?“ kreuzten die 1500 Personen oder 96,8 Prozent die Antwort Ja an. 50 Personen (3,2 Prozent) antworteten mit Nein. Die Gründe, vbl weiterzuempfehlen, sind vielfältig. Folgende Punkte wurden genannt:

Moderne und bequeme Busse	23,8 Prozent
Einhalten des Fahrplans	21,3 Prozent
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	20,5 Prozent
Mehr oder zusätzliche Verbindungen	14,4 Prozent
Information bei Verspätungen	13,3 Prozent
Andere Gründe	6,7 Prozent

vbl freut sich über dieses Umfrageergebnis und nimmt es gemeinsam mit den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsumfrage des VVL zum Anlass, sich noch weiter verbessern zu wollen und die Zufriedenheit der Fahrgäste zu steigern. Mit einer verstärkten Kundeninformation bei Verspätungen oder Stausituationen und mit der Beschaffung von neuen, komfortablen Doppelgelenkrolleybussen und Gelenkautobussen hat vbl bereits erste Massnahmen umgesetzt, um den Ansprüchen der Kundinnen und Kunden von vbl noch besser zu genügen.