

# Jahresrückblick 2018

Rechenschaftsbericht des TNW Tarifverbund Nordwestschweiz

**Der Tarifverbund Nordwestschweiz konnte im Jahr 2018 seine Einnahmen auf dem hohen Niveau knapp halten. Die Einnahmen aus dem Verkauf der TNW Fahrausweise werden erstmals auf Basis eines differenzierten Verteilschlüssels verteilt. Der Fokus in diesem Jahr lag auf der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden und der stetigen Verbesserung des Angebots.**

## Kommunikation mit dem Kunden

**Der TNW setzt viel daran, den Kundennutzen zu steigern. Sei es mittels der Erkenntnisse aus der Nutzerstudie oder indem er beispielsweise die Lesbarkeit der Linienpläne anpasst. Bei allen Aktivitäten steht die Verbesserung für den Fahrgast im Vordergrund.**

### Umsetzen der Nutzerstudie U-Abonnenten

Der TNW hat im Berichtsjahr eine Befragung der U-Abonnenten durchgeführt. Zwischen August und November 2018 wurden über 30'000 zufällig ausgewählte U-Abonnenten angeschrieben, um sie für die Teilnahme an der Befragung zu gewinnen. Der Rücklauf betrug mit mehr als 3'500 Fragebögen über 11%, was als gute Antwortquote gilt. Während der Umfrage wurde in den Transportmitteln auf die Nutzerumfrage hingewiesen, ausserdem lockte ein Wettbewerb mit tollen Preisen zum Mitmachen. Für die Nutzerstudie haben die Teilnehmenden während sieben Tagen ihre Fahrten in einem vordefinierten Fahrtentagebuch festgehalten

und einen kurzen Fragebogen ausgefüllt. Diese Fahrten werden nun nach verschiedenen Aspekten ausgewertet. Dies sind zum Beispiel die durchfahrenen Zonen pro Fahrt, pro Abo und pro Region oder die Nutzungsintensität des Abos. Ziel der Nutzerumfrage ist es, mehr über das allgemeine Fahrverhalten der U-Abo-Nutzer herauszufinden. Darum wurde unter anderem gefragt, wann, auf welchen Strecken, und wie häufig das U-Abo genutzt wird. Die Anonymität der Angaben wurde stets gewährleistet. Die Angaben dienen der Überprüfung, Planung und möglichen Weiterentwicklung der Abonnements- und Tarifangebote im öffentlichen Verkehr. Mit der Auswertung der Studie rüstet sich der TNW für die zukünftigen Anliegen seiner Kunden. Der Kundennutzen steht klar im Vordergrund dieser Studie.

### Fahrausweisstruktur-Erhebung im November 2018

Bei der Fahrausweisstruktur-Erhebung werden die Kunden in den Fahrzeugen befragt und gebeten, ihren Fahrausweis für statistische Zwecke zu zeigen. Die Fahrausweisstruktur, welche aus der Erhebung berechnet wird, dient zur Ermitt-

lung des differenzierten nachfragebezogenen Einnahmenverteilungsschlüssels der TNW Verkehrseinnahmen. Schon im Jahr 2015 wurde zu diesem Zwecke eine Fahrausweisstruktur-Erhebung durchgeführt, auf welcher die Verteilschlüsselberechnung der Verkehrseinnahmen 2018 und 2019 basiert. Im November und Dezember 2018 wurde diese Erhebung nun während 4 Wochen wiederholt, diese dient als Grundlage für die Schlüsselberechnung für die Jahre 2020 bis 2023. Zukünftig wird diese Erhebung in einem Vierjahresrhythmus durchgeführt, so dass immer möglichst aktuelle Grundlagen für die Einnahmenverteilung vorhanden sind.

### Liniennetz- und Zonenpläne

Der Liniennetzplan Basel und Umgebung wurde komplett neu gestaltet und kommt nun ruhiger und übersichtlicher daher. Es wurde grosser Wert auf eine intuitive Lesbarkeit gelegt. Auch der Zonenplan hat ein sanftes Redesign erfahren und erscheint in frischen harmonischen Farben. Die verschiedenen Pläne wurden in einem einheitlichen Erscheinungsbild gestaltet, so können sich die Betrachter einfacher orientieren und die gewünschte Information auf einen Blick erfassen.

## Inhalt

Kommunikation mit dem Kunden	1
Weiterentwicklung der Tariflösungen	2
Verbundstrategie	3
TNW Einnahmen 2018	4



# Weiterentwicklung der Tariflösungen

**Der TNW ist stets bestrebt, sein Angebot auszubauen und noch kundenfreundlicher zu gestalten. Im Berichtsjahr lag der Fokus der neu umgesetzten Tariflösungen speziell im grenzüberschreitenden Angebot.**

## **Triregio Einzellickets**

Im letzten Jahresbericht wurde schon ausführlich über die geplante Erweiterung der Einzeltarife zwischen dem Regio Verkehrsverbund Lörrach (RVL) und dem Tarifverbund Nordwestschweiz (TNW) berichtet. Es ist sehr erfreulich, dass die geplante Erweiterung fristgerecht im Juni 2018 im Rahmen eines grenzüberschreitenden Gemeinschaftsprojekts von TNW und RVL umgesetzt werden konnte. Der neu entwickelte «tri-regio-Einzelarif» verbindet 166 Ortschaften im TNW Gebiet mit 178 Ortschaften im RVL Gebiet. Von jedem dieser Orte in der Schweiz können nun Tickets für einen der Orte in Deutschland und umgekehrt gekauft werden. Dank der Tarifharmonisierung kosten die Tickets immer gleich viel, ungeachtet, ob sie in der Schweiz oder in Deutschland gekauft werden. Ebenfalls anerkannt wird das Halbtax-Abo. Selbstverständlich kann dieser Tarif auch auf den Ticket-Apps gekauft werden. Nun ist es also noch einfacher und bequemer das Dreiland mit dem öffentlichen Verkehr zu bereisen.

Begleitet wurde die Einführung dieses Tarifs mit einem neuen Auftritt der Webseite von tri-regio.info und einer Kommunikationskampagne mit Fokus auf die bestehenden Kunden.



Als weiterer Pfeiler der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit werden grenzüberschreitende Abo-Lösungen geprüft und weitere Innovationen vorangetrieben.

## **Gemeinsame Tarifbestimmungen**

Der TNW hat am nationalen Projekt zur Vereinheitlichung der Tariflandschaft mitgearbeitet. Ziel war es, dass sich die Welt der Verbünde und des Direkten Verkehrs noch weiter annähern und dass gemeinsame Lösungen für den Kunden geschaffen werden. Im Jahr 2018 waren mehrheitlich Verbünde der Deutschschweiz, unter anderem der TNW, an der Entwicklung beteiligt. Seit Dezember 2018 ist der TNW Teil der Pilotierung der neuen gemeinsamen Tarifbestimmungen. Ende des Jahres 2019 sollen die Bestimmungen für alle Verbünde in der Schweiz gelten.

In diesem Projekt geht es primär um die Vereinfachung und soweit als möglich um die Vereinheitlichung der Tarifbestimmungen. Dies bedeutet, dass z.B. die Mitnahme von Tieren in der ganzen Schweiz gleich geregelt werden soll. Hundebesitzer müssen sich dann nicht zuerst bei jedem Verbund erkundigen, ob ihr vierbeiniger Freund gratis oder zum ermässigten Preis und ob mit oder ohne Maulkorb mitreisen darf. Auch sind Bestimmungen zu den Altersgruppen standardisiert worden.

Trotz aller Bestrebungen nach Vereinheitlichung ist klar, dass den unterschiedlichen Bedürfnissen der Regionen im öffentlichen Verkehr Rechnung getragen werden muss. So bleibt die Tarifhöhe weiterhin bei den Tarifverbänden. Auch die Bestimmung über das Sortiment – ob ein Seniorentarif angeboten wird oder nicht – verbleibt in der Hoheit der Tarifverbände. Nur wenn es einen Seniorentarif gibt, ist das Alter, ab welchem dieser gilt, schweizweit vereinheitlicht.

## **Bedarfsgerechte Lösung für Grosskunden**

Für die F. Hoffmann-La Roche AG hat der TNW eine vereinfachte Belieferung von TNW Tickets anbieten können. Durch das Einlösen eines öV-Tickets via TNW Ticket-App können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Roche seit März 2018 den öffentlichen Verkehr zur Beförderung zwischen den Firmenstandorten in Basel benutzen anstelle eines früheren firmeninternen Bus-transportes. Dies ist ein weiterer Beitrag zum Umweltschutz und wird von den Mitarbeitenden geschätzt.





# Verbundstrategie

**Im Berichtsjahr wurde vom TNW eine neue Strategie für die Jahre 2019 – 2022 erarbeitet. Es wurden sechs Handlungsfelder definiert, die im Folgenden vorgestellt werden.**

## **TNW Strategie 2019 – 2022**

Das **Ertragsmanagement** soll durch die richtigen Schlüsse aus der Nutzerstudie, den neuen Preismodellen und weiteren Massnahmen positiv beeinflusst werden. Zentral sind auch neue Angebote und regelmässige TNW Innovationen. Dabei gilt es, alternative Preis-, Tarif- und Sortimentsmodelle zu ermitteln (inkl. flexibler Modelle mit «Tür zu Tür-Mobilität»). Neue Mobilitätsformen von Dritten und mögliche Verbindungen zum TNW Sortiment sollen geprüft werden.

In der **Kundenbindung** gilt die Aufmerksamkeit der Erneuerung der Abos, der Attraktivitätssteigerung für U-Abos sowie der Marktforschung. Die Erkenntnisse aus der Nutzerstudie über das Kundenverhalten beim U-Abo sollen optimal genutzt werden. Die Auswirkung weiterer Elemente auf das U-Abo soll verstanden und berücksichtigt werden (z.B. die Effekte des Abos mit flexiblem Gültigkeitsbeginn, Zunahme Veloverkehr usw.).

Weitere Akzente werden 2019–2022 in folgenden Themen gesetzt: Der TNW überprüft das aktuelle **Markensystem**, und in einem nächsten Schritt wird die TNW Marketingstrategie weiterentwickelt und aktualisiert. Das TNW Markensystem mit den verschiedenen Marken (U-Abo, TNW, triregio) soll geschärft und umgesetzt werden. Dabei muss auch das gemeinsame **Marketing** vom TNW und den Transportunternehmen gestärkt werden. Hierbei wird, im Sinne eines Benchmarkings, der Austausch mit anderen Verbänden systematisiert und verstärkt.

Im **grenzüberschreitenden Verkehr** mit Frankreich und Deutschland werden kundengerechte Lösungen realisiert und die bestehenden Angebote weiterentwickelt. Konzeptideen für grenzüberschreitende Abos werden untersucht und entwickelt.

Die **Rolle der TNW Geschäftsstelle** wird weiter gestärkt: sie setzt proaktive und gestalterische Impulse. Dabei soll dem Anliegen der Innovation ein besonderes Augenmerk zukommen.



Es wird ein für den TNW massgeschneidertes **Controlling-System** definiert, und die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden gezielt für die Systementwicklung genutzt.



# TNW Einnahmen 2018

Der TNW verzeichnete bei den leistungsbereinigten Einnahmen von CHF 247.1 Mio. einen geringen Rückgang von CHF - 0.3 Mio. gegenüber dem Vorjahr. Während die Abos um CHF - 2.8 Mio. abnahmen, erhöhten sich die Tarifverkäufe um CHF + 2.5 Mio. Dagegen nahmen die neu bei den Transportunternehmen verbleibenden Einnahmen aus GA/direktem Verkehr leicht zu, weshalb im TNW Gebiet insgesamt von einer Stabilisierung der öV-Einnahmen gesprochen werden kann. Die Verkehrseinnahmen 2018 (CHF 249.8 Mio. Cash-in) wurden erstmalig nach der neuen Mehrtopf Einnahmenverteilmethodik (ENV'18 Projekt) verteilt. Die Einsteiger wiesen einen leichten Rückgang auf wohingegen die Personenkilometer leicht zunahmen.

## Kennzahlen der öV Nachfrage

Die neue Einnahmenverteilmethodik hat unter anderem Einfluss auf die ausgewiesenen Kennzahlen wie Einsteiger, Personenkilometer und Verkehrseinnahmen. Wurden bis anhin nur Einsteiger und Personenkilometer angemeldet, welche auch einnahmeberechtigt waren, werden neu sämtliche Einsteiger und Personenkilometer angemeldet. Entsprechend wird eine höhere Zahl ausgewiesen, welche anschliessend für die Berechnung des Einnahmenverteilschlüssels bereinigt wird. Wer z.B. kein gültiges Ticket gekauft hat und folglich dem TNW keine Einnahmen beschert, ist zwar ein Einsteiger, muss aber wieder aus dem Verteilschlüssel rausgerechnet werden. Demgegenüber werden neu nur noch die Verkehrseinnahmen gemeldet, welche aus den Verkäufen von TNW Fahrausweisen stammen, da nur noch diese mit dem TNW Einnahmenverteilschlüssel an die Transportunternehmen verteilt werden.

Verkehrseinnahmen aus dem Verkauf von nationalen Produkten, wie dem GA oder dem direkten Verkehr werden nach nationalen Verteilschlüsseln direkt an die Transportunternehmen verteilt und verbleiben dort.

## Einsteiger

Die Zahl der transportierten Fahrgäste (Einsteiger) war im Jahr 2018 wiederum leicht rückläufig. Es wurden 242.15 Millionen Fahrgäste transportiert. Dies sind 3.48 Millionen resp. 1.42% weniger als im Vorjahr. Insbesondere im Basler Innerstadtbereich wurde eine merkliche Abnahme verzeichnet, während auf einzelnen Linien wie z.B. bestimmten Linien der S-Bahn eine Zunahme registriert wurde.

## Personenkilometer

Die zurückgelegten Personenkilometer betragen 1'151.66 Millionen und verzeichnen einen Zugang von 7.96 Millionen resp. 0.70%.

Die unterschiedliche Entwicklung der Einsteiger versus Personenkilometer rührt vom Wachstum der SBB und den durchschnittlich längeren Streckenabschnitten der SBB her. Sie widerspiegelt auch einen gewissen Trend, kürzere Distanzen vermehrt mit alternativen Verkehrsmitteln wie Velo, E-Bike, oder zu Fuss, zurückzulegen.

## Einnahmenverteilung

### Einnahmenverteilschlüssel 2018

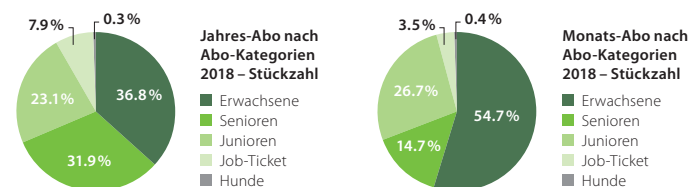
AAGL Autobus AG Liestal	3.26%
BLT Baselland Transport AG	22.72%
BVB Basler Verkehrs-Betriebe	47.55%
PostAuto Schweiz AG	6.25%
SBB Schweizerische Bundesbahnen	20.18%
SBG Südbaden Bus GmbH	0.04%

Erstmals wurde die neue Einnahmenverteilmethodik bei den Verkehrseinnahmen 2018 angewendet. Neu wurden die Einnahmen auf Basis eines nach Fahrausweis differenzierten nachfragebezogenen Verteilschlüssels verteilt. Der in der Tabelle dargestellte Einnahmenverteilschlüssel wurde auf die Cash-in Einnahmen von CHF 249.8 Mio. aus dem Ticketverkauf des TNW Fahrausweissortiments angewendet.

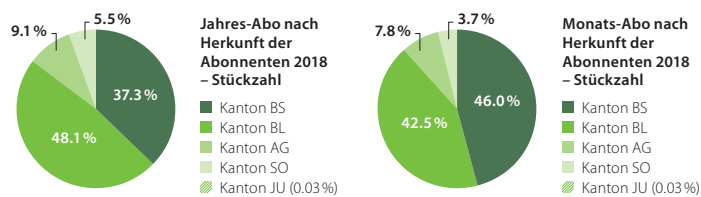
## Aufteilung des U-Abos

Im Jahr 2018 hat der TNW ein Äquivalent von rund 2.02 Millionen Monats-Abos auf Gültigkeitsbasis verkauft. Dies entspricht einem Rückgang von 1.51%. In Monats- und Jahres-Abos sind dies: 829'494 Monats-Abos oder -1.41% gegenüber 2017 und 98'940 Jahres-Abos resp. -1.57% gegenüber 2017. Werden die Jahres-Abos in Monats-Abos ausgedrückt, entsprechen die 98'940 Jahres-Abos einem Äquivalent von 1'187'275 Monats-Abos.

## Die Monats- und Jahres-Abos teilen sich wie folgt auf die einzelnen Produktsegmente auf:



## Die Verteilung der Abos auf die Kantone sieht wie folgt aus:



## Einnahmen TNW (CHF)

TNW Einnahmen (leistungsbereinigt)	2018	2017
Abonnemente	175'932'836	178'702'757
Einzelfahrausweise	49'271'525	46'852'883
Mehrfahrtenkarten	17'053'385	17'475'588
Übrige Fahrausweise	4'883'083	4'426'082
<b>Total TNW Sortiment</b>	<b>247'140'829</b>	<b>247'457'310</b>
GA/direkter Verkehr	20'500'000*	19'585'210

\* approximativ