

# Jahresrückblick 2008

Rechenschaftsbericht des TNW Tarifverbund Nordwestschweiz

## Inhalt:

Inbetriebnahme des neuen Vertriebssystems	1
Neue Werbekampagne für das U-Abo	2
Neues ÖV-Lehrmittel	3
TNW-Einnahmen 2008	3
Fussball-Europameisterschaft zu Gast in Basel	4
Sicher unterwegs mit dem neuen TNW-Nachtnetz	4
TNW-Vollversammlung	4

**204 Millionen Fahrgäste nutzten im Jahr 2008 den öffentlichen Verkehr im TNW, womit erstmals die 200-Millionengrenze durchbrochen wurde. Mit Gesamteinnahmen von 224 Millionen Franken entwickelten sich auch die Einnahmen sehr erfreulich. Das Jahr war geprägt von der Einführung der neuen Billettautomaten und der U-Abo-Card, mit der Kunden ihr Abonnement direkt an der Haltestelle verlängern können. Im Sommer war die Fussball-Europameisterschaft zu Gast in Basel, wobei der öffentliche Verkehr ein zentraler Leistungsträger darstellte. Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember profitieren Nachtschwärmer auf ihrem Heimweg vom neuen TNW-Nachtnetz. Das Nachtfahrangebot wurde damit deutlich ausgebaut und wird nun unter einem Namen vermarktet.**

## Inbetriebnahme des neuen Vertriebssystems

Die Beschaffung eines neuen Vertriebssystems stellte für den TNW das umfangreichste Projekt der letzten Jahre dar. Das System, bestehend aus rund 550 Billettautomaten, 230 Chauffeur- und 120 Kioskverkaufsgeräten sowie einem mit den peripheren Geräten verbundenen zentralen Backend-Rechner, befriedigt viele Kundenbedürfnisse: Zum Beispiel die Verfügbarkeit des gesamten Tarifsortiments, das U-Abo ab Billettautomat oder bargeldloses Bezahlen. Was mit Voranalysen im Jahr 2003 begann und mit der Ausschreibung im Jahr 2005 definitiv lanciert wurde, gelang 2008 in die Umsetzungsphase. Ende 2007 wurden die ersten neuen Billettautomaten in einem Publikumstest präsentiert. Aus diesem Praxiseinsatz ergaben sich weitere Anforderungen an die Serie in Bezug auf Wasserdichtigkeit, Temperaturbeständigkeit und Materialwahl des Frontblechs. Ab März 2008 wurde das sogenannte Rollout der Billettautomaten schrittweise vollzogen. Ebenfalls im ersten Quartal wurden die ersten Chauffeurverkaufsgeräte eingebaut, und auch die Verkaufsstellen der Transportunternehmen und Kioskverkaufsstellen nahmen die neuen Geräte in Empfang.

Bis zur EURO08 wurden die Geräte an allen wichtigen Haltestellen und Umsteigeknoten installiert. Somit konnten die EURO08-spezifischen Tarifprodukte prominent auf der Startseite angeboten werden, auch eine mehrsprachige Menüwahl für die Gäste war sichergestellt. Das Backendsystem wurde nach ausgiebigen internen Tests freigegeben, jedoch mit Auflagen zur Verbesserung im Bereich des Datenflusses. Die Anfangsphase zeigte, dass die Billettautomaten grundsätzlich den Anforderungen gerecht werden. Im Bereich der Software musste noch eine überdurchschnittliche Fehlerquote bemängelt werden, welche zu einem grossen Teil durch mechanische Probleme im Münzturm verursacht wurde. Mit einer Nachrüstung wurde dies entschärft.

Das ganze Jahr hindurch wurden auf den Streckennetzen der BVB, BLT, AAGL und WB neue Billettautomaten installiert. Alle Chauffeurgeräte von PostAuto, Autobus AG und BLT sowie die Kioskgeräte bei BVB und BLT wurden ebenfalls im Betrieb genommen. Die Fehlerquoten der Billettautomaten konnte mit verschiedenen Software-Updates verkleinert werden, dennoch findet weiterhin ein kontinuier-

liche Überprüfung der Systemverfügbarkeit statt. Die Projektverantwortlichen gehen davon aus, dass die Implementierungsphase des neuen Vertriebssystems gesamtheitlich betrachtet im Jahr 2009 abgeschlossen werden kann.



### U-Abo ohne Schlangestehen

Mittels der U-Abo-Card können Abonnenten seit Frühling 2008 ihr U-Abo direkt an den neuen Billettautomaten kaufen – langes Anstehen an Verkaufsschaltern der Verkehrsbetriebe oder der Gang zur Poststelle entfällt somit. Die U-Abo-Card soll langfristig den grössten Vertriebsanteil einnehmen, insbesondere bei den Monats-Abonnenten. Dafür waren der Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz zu fördern, was im Jahr 2008 durch integrierte Kommunikation geschehen ist. Mit dem Versand der Einzahlungsscheine wurden ►

die U-Abonnenten mittels eines informativen Bestellflyers zum Umstieg auf die U-Abo-Card motiviert. Zudem wurde der neue Vertriebskanal in die U-Abo-Kampagne eingebettet und im Kundenmagazin «spUr» und durch die Medien umfassend vorgestellt.

Um den Wechsel vom Einzahlungsschein zur U-Abo-Card anzuregen, erhielten Kunden für ihre Bestellung in einer zeitlich beschränkten Aktion einen 10-Franken-Gutschein für verschiedene Freizeiteinrichtungen der Region.



### Seniorenkurse zur Bedienung von Billettautomaten

Mit den neuen Geräten verändern sich gewohnte Abläufe an Haltestellen. Um den Fahrgästen Berührungängste im Umgang mit den neuen Geräten zu nehmen, bot der TNW entsprechende Kursnachmittage an. Im ersten Teil des Kurses «Billettauto-

maten & sicher reisen» wurde unter fachlicher Anleitung Schritt für Schritt der Weg zum gewünschten Billett aufgezeigt und geübt. Der Schwerpunkt im zweiten Kursteil wurde auf das Thema «sicher reisen» gelegt. Darin wurden den Kursteilnehmern viele praktische Tipps mitgegeben, wie sie ihre persönliche Reisesicherheit erhöhen können, so etwa mit dem «Tarzan-Prinzip», einer Festhaltetechnik, bei der sich der Fahrgast von Stange zu Stange durch das Fahrzeug bewegt. Ebenso wichtig für die Sicherheit ist das Verhalten an Haltestellen: Wo steige ich ein? Wie funktionieren Türen, und wie gehe ich damit richtig um? Wie überquere ich die Tramgleise sicher? Solche Fragen zur Sicherheit sind gerade für ältere Fahrgäste von hohem Interesse.

Die Kursleiter – beide kürzlich pensionierte ÖV-Experten – moderierten die Kurse sehr lebhaft und reicherten sie mit der einen oder anderen Anekdote aus ihrem reichen Erfahrungsschatz an. 15 Veranstaltungen mit je einem Dutzend Teilnehmern wurden im TNW-Kundenmagazin «spUr» ausgeschrieben und waren innert kürzester Zeit ausgebucht. Auch das mediale Echo auf die Kurse war positiv, so dass der TNW sich entschied, die Kurse im Jahr 2009 in Zusammenarbeit mit der Pro Senectute weiterzuführen.



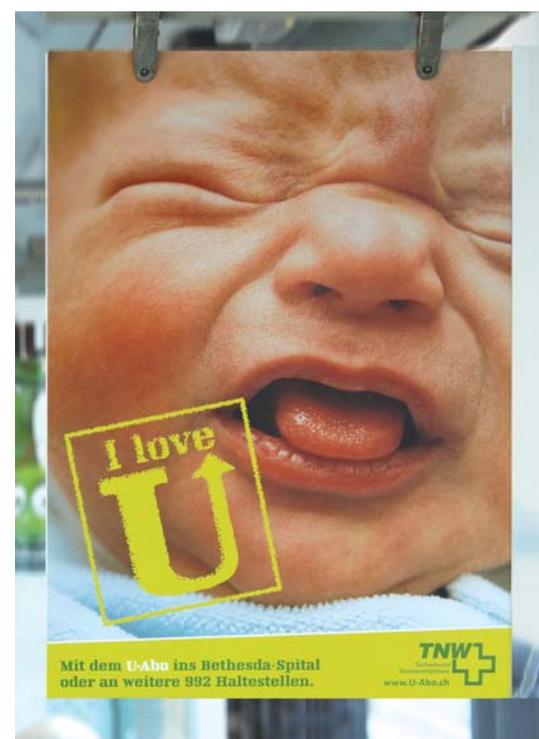
### Einfache Bestellung per Internet

Den Kunden stehen drei Bezugswege zur U-Abo-Card offen: über eine neu konzipierte Bestellfunktion im Internet, mittels Bestellflyer oder direkt an einer BVB- oder BLT-Verkaufsstelle. Die Einführung der U-Abo-Card bedingte den Aufbau und die Inbetriebnahme eines komplexen Produktionssystems. Damit die Karte gedruckt werden kann, müssen Daten aus der U-Abo-Datenbank, aus der Webapplikation und aus dem neuen Vertriebssystem zusammengeführt und aufbereitet werden.

Die erste grosse Bestellwelle konnte mit Hilfe von Temporär-Personal bewältigt werden. Zwischen Mai und Dezember 2008 wurden insgesamt 16'000 Kartenbestellungen verarbeitet.

### Neue Werbekampagne für das U-Abo

Mit dem Frühling 2008 kam noch mehr Farbe in die Region Basel. Der TNW lancierte eine neue Werbekampagne für sein meistverkauftes Produkt, das U-Abo. In der neuen Kampagne wird mit einem farbenfrohen Leitmotiv gearbeitet, das sich quer durch alle Werbemittel zieht und ihr einen lebendigen Akzent verleiht. Das «U» in Pfeilform symbolisiert das U-Abo schon seit mehreren Jahren. Nun wird dieser Buchstabe in die einfachste und schönste Botschaft der Welt eingebettet – in ein klares Liebesbekenntnis zum U-Abo. Zwei U-Abo-Werbetrans mit einem «I love U»-Muster sind ein besonderer Blickfang für Stadt und Land. Auf Plakaten, Hängekartons und in Inseraten wird der Slogan «I love U» in einen spannenden Widerspruch zu den Portraitbildern gesetzt. Dabei schafft jedes Bild einen Bezug zu einer Destination im TNW-Gebiet.



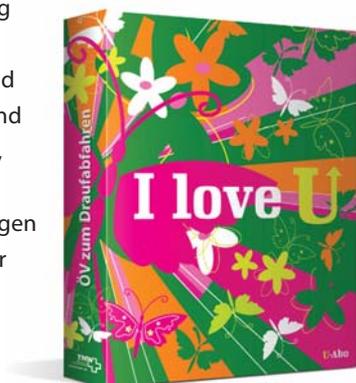
## Neues ÖV-Lehrmittel

Alles, was Kinder und Jugendliche über den öffentlichen Verkehr in der Nordwestschweiz wissen müssen, ist nun in einem praktischen Hilfsmittel zur Unterrichtsgestaltung zusammengetragen. Der TNW will damit die Beziehung junger Menschen zum ÖV stärken. In einem Musikvideo tanzen sich zwei bekannte Rapper von einem Schauplatz der TNW-Region zum nächsten und thematisieren den ÖV in einem wortgewandten, lebendig inszenierten Rap. Nach dieser Video-Aufwärmrunde kann in das Thema eingestiegen werden.

Ein modular aufgebauter Lehrordner mit 10 Kapiteln beinhaltet Theorieblöcke, Übungen und Lösungen. Darin geht es nicht nur um die Funktionsweise und Nutzung des ÖV's, sondern es wird auch auf das Verhalten während der Fahrt oder das Thema Vandalismus eingegangen. Lehrkräfte von vierten bis achten Klassen können den Lehrordner frei nach ihrem Ermessen für Projektstunden- oder Tage einsetzen.

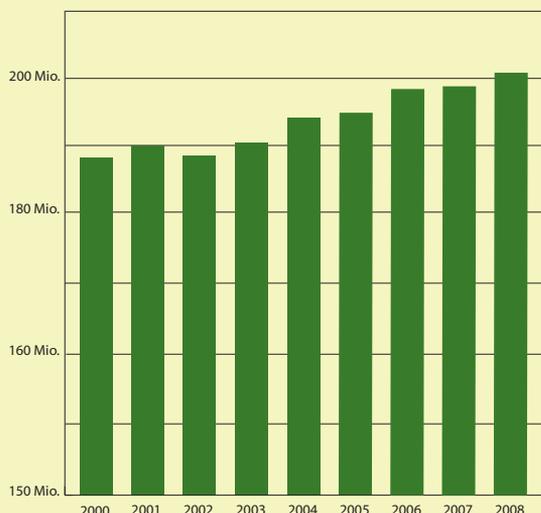
Für den Wettbewerb «TNW-Rallye» dürfen die Schülerinnen und Schüler das Klassenzimmer verlassen. Die TNW-Rallye baut auf den Inhalten des Lehrordners auf und bringt Jugendlichen praxisbezogen bei, sich selbstständig im TNW-Netz zu bewegen.

Gruppen von Schülerinnen und Schülern durchstreifen während drei bis vier Stunden per Tram, Bus und Bahn das Gebiet des TNW, beantworten Wissensfragen und sammeln dabei Punkte für ihre Klasse.



### Entwicklung Fahrgäste 2000–2008

2008: 204'132'317 Fahrgäste



## TNW-Einnahmen 2008

Die TNW-Einnahmen haben im Berichtsjahr um 8,7 Mio. Franken oder 4% zugenommen.

Der U-Abo-Bereich, der 69% der Einnahmen ausmacht, konnte erneut zulegen. Der Absatz der verkauften U-Abos hat sich mit 2'048'277 Stück seit nun schon drei Jahren über der 2-Millionengrenze etabliert (Jahres-Abos auf Monats-Abos umgerechnet).

Im Bereich der Bartarife konnten sich die Tageskarten mit über 10% erneut steigern, während die Mehrfahrtenkarten einen Rückgang von 12% verzeichnen.

Letzteres ist vor allem auf den Wechsel von 12er-Fahrtkarten auf 6er-Fahrtkarten zurückzuführen. Die Einzelbillette nahmen um 3% leicht zu.

### Einnahmen nach Bereich (in CHF)

Abonnemente	154'692'779	69,1%
Einzelbillette	34'527'025	15,4%
Mehrfahrtkarten	10'470'236	4,7%
Tageskarten	6'794'266	3,0%
General-/Halbtax-Abo	14'107'180	6,3%
Diverses	3'331'148	1,5%
<b>Total</b>	<b>223'922'634</b>	<b>100%</b>

Die Herkunft der Abonnenten blieb weitgehend stabil: 42,6% der U-Abo-Kunden wohnen im Kanton Basel-Landschaft, 41,5% im Kanton Basel-Stadt, 7,6% im Kanton Aargau und 4,6% im Kanton Solothurn.

Die restlichen 3,7% verteilen sich auf übrige Kantone sowie auf Deutschland und Frankreich. Die grenzüberschreitenden U-Abo-Kunden nahmen dabei um 10% zu. Die Zahl der transportierten Fahrgäste liegt mit 204'132'317 Millionen erstmals über der 200-Millionengrenze (+ 2,3%). Gleichzeitig stiegen die zurückgelegten Personenkilometer um 0,16%.

Die Einnahmen wurden aufgrund nachfragebezogener Leistungen auf die Transportunternehmungen wie folgt verteilt:

BVB	49,7%
BLT	21,5%
SBB	17,8%
PostAuto	5,8%
AAGL	3,6%
WB	1,3%
BBR	0,3%



## Sicher unterwegs mit dem neuen TNW-Nachtnetz

Das bisherige, aus einzelnen Bus- und S-Bahnlinien bestehende Nachtfahrangebot wurde per 19. Dezember 2008 auf 26 Tram-, Bus- und Bahnlinien ausgebaut. Die neuen Kurse verkehren an Wochenenden zwei- bis dreimal pro Nacht und bieten eine Vielzahl an Umsteigemöglichkeiten. Neu können die Verbindungen auch in Fahrtrichtung Basel genutzt werden. Ein Novum stellen auch die Nachttrams dar – besonders beliebt ist der letzte Kurs, der um 3.30 Uhr ab Innerstadt verkehrt. Der TNW setzt gezielt auf Sicherheitspersonal, welches Züge, Trams sowie punktuell auch Busse begleitet und Präsenz auf den Haltestellen markiert. Damit wird möglichen Konflikten und Vandalenakten präventiv begegnet.



Eine breit angelegte Kommunikationskampagne bewarb bereits im Vorfeld die Vorzüge des öffentlichen Verkehrs für Nachtschwärmer mit kernigen Sprüchen.

## TNW-Vollversammlung

Erstmals seit rund 15 Jahren wurde wieder eine TNW-Vollversammlung einberufen. Regierungsvertreter und Amtsvorsteher der beteiligten Kantone fanden sich am 29.11.2008 gemeinsam mit den Mitgliedern des TNW-Koordinationsausschusses in Olten ein. Die Vollversammlung fungiert als strategisches Organ, wobei sowohl die Kantone der Nordwestschweiz als auch die Transportunternehmen über je einen Sitz verfügen. Als Austauschplattform auf höchster Ebene zwischen Bestellern und Leistungserbringern gedacht, soll die Vollversammlung künftig jährlich tagen.

## Fussball-Europameisterschaft zu Gast in Basel

Die Endrunde der 13. Fussball-Europameisterschaft wurde vom 7. bis 29. Juni 2008 in der Schweiz und in Österreich ausgetragen. Basel war der Hauptaufstragungsort der Schweiz; im St. Jakob-Park wurden das Eröffnungsspiel, alle Gruppenspiele der Schweizer Nationalmannschaft sowie zwei Viertel- und ein Halbfinal ausgetragen. Während 23 Tagen und 24 Nächten waren die Transportunternehmen rund um die Uhr im Einsatz. Besteller und UEFA waren mit den Leistungen des öffentlichen Verkehrs sehr zufrieden.

### UEFA setzt auf öffentlichen Verkehr

Nach dem Zuschlag für die EURO 2008 in der Schweiz und Österreich im Jahre 2002 wurde eine grosse interdisziplinäre Organisation für den öffentlichen Verkehr, den Individualverkehr, die Infrastruktur, Sicherheit und das Eventmanagement ins Leben gerufen. Um die Nutzung des öffentlichen Verkehrs zu fördern, wartete das weltweit drittgrösste Sportereignis mit einer Neuheit auf: Die Eintrittskarte für die Spiele in den Stadien berechnete am Spiel- und Folgetag bis 12 Uhr mittags zur kostenlosen Hin- und Rückfahrt zwischen Wohn- und Spielort.

### Tarifarisch gut vorbereitet

Die vielschichtigen Planungen richteten sich aber bei weitem nicht nur auf den St. Jakob-Park aus, sondern auch auf die

drei Public Viewing-Zonen in der Stadt (Münsterplatz, Rheinbord, Kaserne) und auf dem Land (Liestal/Bubendorf und Augst). Um den Bedürfnissen dieser verschiedenen Zielgruppen gerecht zu werden, bot der TNW eine breite Palette von Tickets an: Das EURO S-Billet für eine Hin- und Rückfahrt zum gewünschten Schauplatz, Tageskarten, Kombi-Tickets mit Eintritt auf die Tribünen der Fanzonen, Park&Ride-Tickets sowie auch Tarifangebote für den grenzüberschreitenden Verkehr aus Deutschland.

### Breite Kommunikation

Eine Summe von Kommunikationsmassnahmen half, die einheimische Bevölkerung sowie die Gäste optimal über das Spezialangebot und die Fahrplanänderungen zu informieren. Der TNW-EURO08-Fahrplan war dabei das tragende Element. Die 28-seitige Broschüre wurde in einer Auflage von 600'000 Exemplaren in deutscher und englischer Sprache gedruckt und zusammen mit dem Kundenmagazin «spUr» Mitte Mai in alle Nordwestschweizer Haushalte verteilt sowie in Fahrzeugen und Verkaufsstellen ausgelegt. Die Kommunikationsmassnahmen waren erfolgreich: Das Ziel eines ÖV-Anteils im Nahverkehr von 80% wurde übertroffen und es kam zu keinen Reklamationen aufgrund der Verkehrsumstellungen.

#### Impressum

Ausgabe Mai 2009  
Herausgeber TNW Tarifverbund Nordwestschweiz

Adresse TNW Tarifverbund Nordwestschweiz  
Grenzweg 1, CH-4104 Oberwil  
Telefon 061 406 11 88, www.tnw.ch