



# Kundendialog – Quartalsstatistik 2. Quartal 2017

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz im Zeitraum April bis Juni 2017**

Regelmäßig erhobene Statistik über:

- Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben
- Entwicklung der Fahrgasteingaben
- Aufteilung nach Eingabekriterien
- Aufteilung auf Einzelkriterien
- Kritikpunkte Bahn
- Kritikpunkte Bus
- Verspätungen - Monatsvergleich der Buslinien
- Ausfälle - Monatsvergleich der Buslinien
- Vergleich der Quartalswerte und Jahreswerte

Erfasst wurden 2183 Fahrgasteingaben.

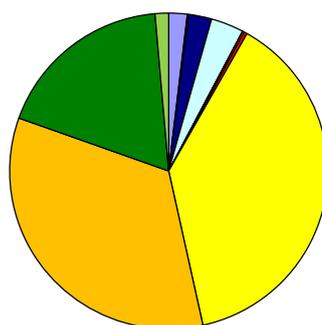
Von ca. 23.000.000\* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,009 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

\* 1/4 der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	1,9%
Fax	0,1%
Meinungsbogen ServiceCenter	2,3%
Mobilitätsgarantie	3,3%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,2%
Mitarbeitermeldung	0,3%
E-Mail	38,3%
Social Media	33,9%
Telefon	18,2%
O-Ton	1,4%



Anzahl der Fahrgasteingaben:

**2183**

Jeder Fahrgast erhält selbstverständlich eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar.

Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Beschwerde reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Verbesserungsmanagement. Deswegen versuchen wir, möglichst umgehend zu antworten.

## Bearbeitungszeiträume

01.04.2017 bis 30.06.2017 in %  
Anzahl der Eingaben

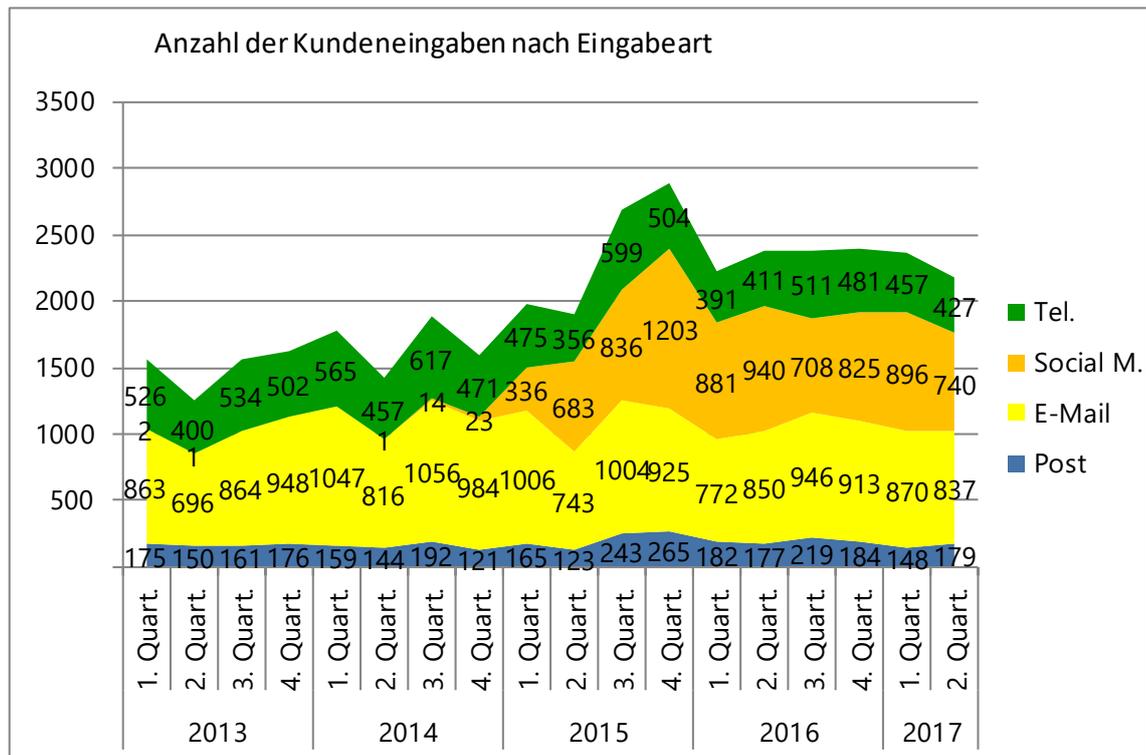
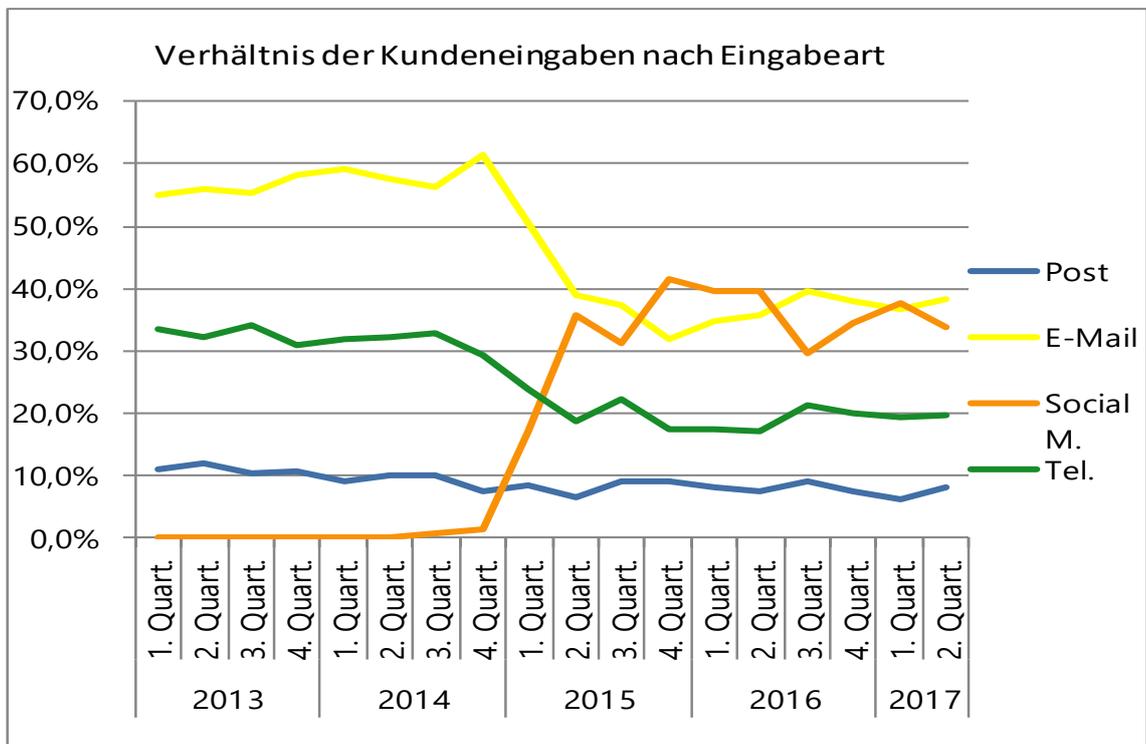
Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von 2 Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
88,4	2,6	4,3	3,4	0,9	0,3	0,0
1927	57	94	75	20	7	0

Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **2180**

(Bei Erstellung dieser Statistik waren **3** Fahrgasteingaben nicht abschließend beantwortet.)

Fahrgäste erhalten einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen, wenn für die Beantwortung ihrer Eingaben eine längere Bearbeitungszeit nötig ist.

# Entwicklung Fahrgasteingaben



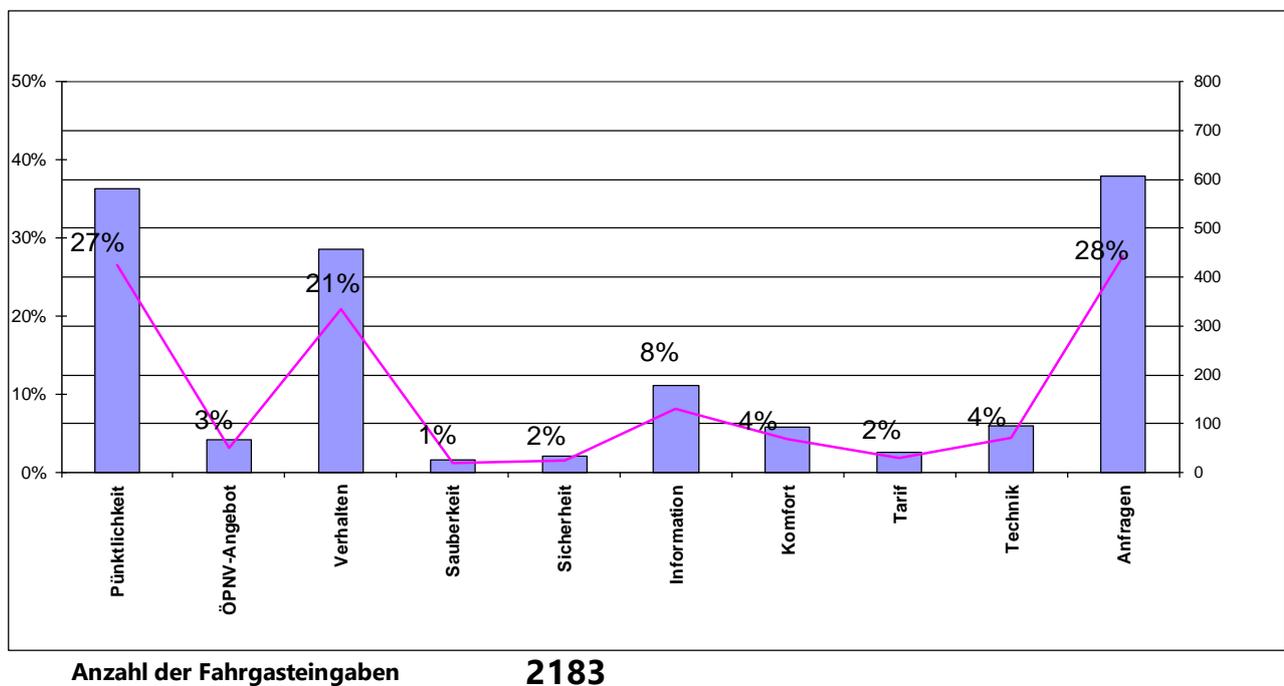
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	580
2. ÖPNV-Angebot	68
3. Verhalten	458
4. Sauberkeit	26
5. Sicherheit	34

6. Information	178
7. Komfort	94
8. Tarif	42
9. Technik	97
10. Anfragen	606



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit</b> <b>580</b>	Lob, Anerkennung	7
	Verfrühung	61
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	12
	Verspätung	201
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	281
	Anschlüsse	18

<b>ÖPNV-Angebot</b> <b>68</b>	Lob, Anerkennung	2	
	Allgemeine Kritik	12	
	Betriebszeiten	2	
	Takt	4	
	Fahrzeugauslastung	22	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	6
		Linienerschließung/Erschließung	3
		Verkehrsmittel fehlen	5
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	7
		Haltestellenlage	5
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	0
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0
Personalmangel ServiceCenter		0	

Die grün hinterlegten Kriterien auf dieser und den nachfolgenden Seiten werden anschließend für alle Bus- und Bahnlagen einzeln dargestellt.

# Aufteilung auf Einzelkriterien

**Verhalten insgesamt 458**

<b>Verhalten Fahrer 437</b>	Lob		13
	Fahrverhalten	Fahrweise	66
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	16
	Fahrertritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	91
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	11
		Fahrgäste an (End)stationen nicht einsteigen lassen	25
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	11
	Ausstieg nicht ermöglicht		21
	Umgang mit Kunden	Umgangston	46
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	11
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	10
		Informationsservice	10
	Auftreten/Erscheinungsbild		2
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	57
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	10
		Handytelefonate	7
		Rauchen	13
	Behandlung von Fundsachen	0	
	Wechselgeld		1
Ticketkontrolle/Verkauf		16	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Verhalten von Fahrausweisprüfern</b> <b>6</b>	Lob		0
	Fachliche Kompetenz		4
	Umgang mit Kunden	Umgangston	1
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	0
	Auftreten/Erscheinungsbild		1
	Ticketeinzug		0
<b>Verhalten von Kundenbetreuern/Servicepersonal</b> <b>6</b>	Lob		2
	Fachliche Kompetenz		0
	Umgang mit Kunden	Umgangston	0
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	1
	Auftreten/Erscheinungsbild		3
<b>Verhalten von MA ServiceCentern/Abostelle</b> <b>6</b>	Lob		2
	Fachliche Kompetenz		1
	Umgang mit Kunden	Umgangston	2
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	1
	Auftreten/Erscheinungsbild		0
	Wechselgeld Differenz		0
<b>Verhalten MA Telefonhotline</b> <b>0</b>	Lob		0
	Fachliche Kompetenz		0
	Umgang mit Kunden		0
	Erreichbarkeit		0
<b>Verhalten MA interne Verwaltung, z.B. Beschwerdestelle</b> <b>3</b>	Lob		1
	Fachliche Kompetenz		1
	Umgang mit Kunden		0
	Erreichbarkeit		1

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>26</b>	Fahrzeug	Graffiti	0
		Verschmutzung innen	4
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	3
		Verschmutzung	8
		Papierkörbe fehlen	10
	Anlagen und Gleiskörper		1

<b>Sicherheit</b> <b>34</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	0
		Sicherheitseinrichtungen	1
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	2
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	5
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	4
		Unfallgefahr	7
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	5
		Bedrohung	0
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	0
		Rücksichtslosigkeit	2
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	6
		Bedrohung	2
		Vandalismus	0

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Information 178</b>	Printmedien	Fahrplanbücher	0
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	0
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	16
		Tarifaushänge	0
		Beschilderung	12
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische	Richtigkeit/Vollständigkeit	32
		Aktualität	15
		Verfügbarkeit	8
	Fahrzeug	Beschilderung	2
		Haltestellenanzeige	21
		Haltestellenansage	8
		Hinweise und Piktogramme	2
		Fahrzeugwerbung	1
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	6
		Aktualität	1
		Verfügbarkeit	1
		Benutzerfreundlichkeit	2
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0
		Aktualität	0
		Verfügbarkeit	0
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	8
		Aktualität	0
Verfügbarkeit		9	
Benutzerfreundlichkeit		3	
Barrierefreiheit		0	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	23	
	Lob	0	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	4	
	Lob	1	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	2	
	Lob	1	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort</b> <b>94</b>	Allgemeiner Service		22
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	1
		Zustand	16
		Heizung/Klima	30
		Geräuschkulisse	8
		Beleuchtung	0
		Informationseinrichtungen	1
	Haltestelle	Sitzplätze	3
		Wetterschutz	3
		Zustand	3
		Beleuchtung	0
		Haltestellenausrüstung	1
		Informationseinrichtungen	4
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	0
		behindertengerechter Zugang	2
Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		0	

<b>Tarif</b> <b>42</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	5
		Tariferhöhung	1
		Gestaltung von Sonderangeboten	5
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	0
		Verfügbarkeit	0
	Tarifbestimmungen	Erstattung	7
		Verständlichkeit	0
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	0
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	4
		Anschlussgarantie	0
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	2
		Papiertickets	3
		Ticket Online	0
		HandyTicket	6
		Prämien	0
		Ticketangebot	0
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		9

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>97</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	5
		Verfügbarkeit	7
		Automatenreklamationen	36
		keine Zahlung möglich	10
		Sonstiges	2
	Entwerter	Verfügbarkeit	0
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	3
		Lautsprecher	0
		Uhren	2
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	0
		Bedienelemente	5
	Haltestellen	Fahrstühle	5
		Rolltreppen	13
		Beleuchtung	1
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	1
Schranken		0	
Schienen		3	
Überwege		3	
Baumaßnahmen		1	

<b>Anfragen</b> <b>606</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	243
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	4
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	7
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	6
	Fundsachen	70
	Sonstiges	269
	Fake-Mail	5
	Anregung	2

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 2183**

# Kritikpunkte Bahn

von 01.04.2017 bis 30.06.2017

Bahn		Tram			U stadtbahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob	1								
	Verfrühung	2	4		2	1	1	2		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1	1		1			1		
	Verspätung	6	5		12	7	5	13	1	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	6	7	1	17	4	4	38	1	3
	Anschlüsse				3	1		1		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik	1						1		
	Betriebszeiten									
	Takt									
	Fahrzeugauslastung							2	1	
	Netz				1			1	2	
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob				1		2			
	Fahrverhalten	1	2		2			1		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	4			4		1	15	1	
	Ausstieg nicht ermöglicht				1			3		
	Umgang mit Kunden				1	2		6		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	5	1		2	1		3		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf									
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug				1					
	Haltestelle				2		1	1		
	Anlagen und Gleiskörper									
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1								
	Haltestelle		1		1		2	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1		1	1		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle						4			
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen					3		1		
	Dynamische Anzeigetafeln	3	1		4	3	1	10		
	Fahrzeug						1	6		
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service							1		
	Fahrzeug		2		1			5		1
	Haltestelle							1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen							1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	3	2		1	2	2	8		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme							2		
	Fahrzeuge				1			3		
	Haltestellen				1		3	2		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg						1			

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung		1	2	4			1	3	1	4
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt			1		1				1	1
	Verspätung	3	11	3	9	2	4	2	7	8	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	4	17	4	12	12	3	7	4	7	11
	Anschlüsse					3	1	1			
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	2	1								
	Betriebszeiten										1
	Takt										
	Fahrzeugauslastung		1						2	1	
	Netz	2		1					2		
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob					1					1
	Fahrverhalten	1	3	3	5	3	2	4	4	1	2
	Fahrtritt nicht ermöglicht	4	3	8	9	2	2	8	2	9	4
	Ausstieg nicht ermöglicht	1	1	1			1	1			2
	Umgang mit Kunden	1	5		3	4	3	1	3		5
	Auftreten/Erscheinungsbild					1					
	Fehlverhalten	1	2	1	2	7	1	7	2		4
	Wechselgeld			1							
	Ticketkontrolle/Verkauf		1			1					1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle									3	
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle					1		1			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug					1					
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen		1								
	Dynamische Anzeigetafeln		1		1						
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service							1			
	Fahrzeug			2				1		3	3
	Haltestelle		1					1			1
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerfer										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrüfung	4	3	3		2		2	2		2
	angebl. Verfrüfung - durch Recherche ermittelt							2			
	Verspätung	4	13	8			1	15	3		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	6	8	4	2		1	17	15	2	4
	Anschlüsse					1					
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	1									
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	3							1	1	
	Netz	3	1								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1			1			1			
	Fahrverhalten	3	3	1	1	2	2		1		2
	Fahrertritt nicht ermöglicht	4	8	1	1	3	2	4	3	1	1
	Ausstieg nicht ermöglicht	1		1					1	1	
	Umgang mit Kunden	1		4	1	2		1			1
	Auftreten/Erscheinungsbild			1							
	Fehlverhalten		3	1	1	1		3	2	1	1
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf					1	1				1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle	1				1					
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle										
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle			1							
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen		1	1							
	Dynamische Anzeigetafeln										
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service										
	Fahrzeug		2					1	1		
	Haltestelle					1		1	1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
Fahrweg											

# Kritikpunkte Bus

## Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017 bis

30.06.2017

		SWBV-Linien								ohne Linien- bezeich- nung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	---
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									6
	Verfrühung				1					8
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									1
	Verspätung					8		1		41
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1		2	2	3	1			29
	Anschlüsse									6
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									2
	Allgemeine Kritik									6
	Betriebszeiten						1			
	Takt									4
	Fahrzeugauslastung					1				7
	Netz							1		8
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob									3
	Fahrverhalten		1			2	1			28
	Fahrtritt nicht ermöglicht	1	1	1	1	6				10
	Ausstieg nicht ermöglicht			1		1				3
	Umgang mit Kunden		2			5				19
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		1		2	2				28
	Wechselgeld									
Ticketkontrolle/Verkauf		1			3				4	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									3
	Haltestelle									12
	Anlagen und Gleiskörper									1
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									2
	Haltestelle									9
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									3
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									3
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen									21
	Dynamische Anzeigetafeln									23
	Fahrzeug									26
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service					1				21
	Fahrzeug									34
	Haltestelle					1				6
	Belange von Menschen mit Behinderungen									1
<b>Technik</b>	Ticketautomaten					5				37
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									3
	Fahrzeuge									1
	Haltestellen									12
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien												
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob													
	Verfrühung			1										
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt													
	Verspätung	1						1						
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			2		1		3	1		1	1	1	
	Anschlüsse		1											
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung													
	Allgemeine Kritik													
	Betriebszeiten													
	Takt													
	Fahrzeugauslastung											1	1	
	Netz											2	1	
	Vertrieb													
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob											1		
	Fahrverhalten													
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1	2								3		
	Ausstieg nicht ermöglicht													
	Umgang mit Kunden											1		
	Auftreten/Erscheinungsbild													
	Fehlverhalten													
	Wechselgeld													
Ticketkontrolle/Verkauf														
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Anlagen und Gleiskörper													
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug													
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle													
<b>Information</b>	Printmedien													
	Haltestellen													
	Dynamische Anzeigetafeln													
	Fahrzeug												1	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Belange von Menschen mit Behinderungen													
<b>Technik</b>	Ticketautomaten													
	Entwerfer													
	Fahrgastinformationssysteme													
	Fahrzeuge													
	Haltestellen													
	Sicherheitseinrichtungen													
	Fahrweg													

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017

bis 30.06.2017

		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob								
	Verfrühung			1		1	2		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt								1
	Verspätung				1		3		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			2	7	1	2		
	Anschlüsse								
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik								
	Betriebszeiten								
	Takt								
	Fahrzeugauslastung								
	Netz				1				
	Vertrieb								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob						1		
	Fahrverhalten			1					
	Fahrertritt nicht ermöglicht						7		
	Ausstieg nicht ermöglicht						2		
	Umgang mit Kunden			2			3		
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten						2		
	Wechselgeld								
	Ticketkontrolle/Verkauf						1	1	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Anlagen und Gleiskörper								
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle								
<b>Information</b>	Printmedien								
	Haltestellen								
	Dynamische Anzeigetafeln			1					
	Fahrzeug								
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service								
	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Belange von Menschen mit Behinderungen								
<b>Technik</b>	Ticketautomaten								
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme								
	Fahrzeuge								
	Haltestellen								
	Sicherheitseinrichtungen								
	Fahrweg								

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.04.2017 bis 30.06.2017

		Konze sion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
			812	680	800	843	845	855	856	
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									
	Verfrühung				1					
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung				1					
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht									
	Anschlüsse									
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik									
	Betriebszeiten									
	Takt									
	Fahrzeugauslastung									
	Netz									
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob									
	Fahrverhalten									
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1							
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden									1
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten									
	Wechselgeld									
Ticketkontrolle/Verkauf										
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Anlagen und Gleiskörper									
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen									
	Dynamische Anzeigetafeln									
	Fahrzeug									
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service									
	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Belange von Menschen mit Behinderungen									
<b>Technik</b>	Ticketautomaten									
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen									
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Verspätungen

## Monatsvergleich der Buslinien

Verspätungen Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Apr 16		2		1	1	2		1			3	3	1			1	5			
Mai 16	2	2				2	2			1	1	1	1	1		1	5			1
Jun 16	6	4	2	4	1	4	1	7	4	1	3	1		1			2			
Jul 16	1	1		1		3		1	1		2	2	1		1	4				
Aug 16			1		1	3		1	1		2		1			1	3			
Sep 16	3	3			1		1		3	1	2	1	2		2	6	1			2
Okt 16	4	3	1	2	2	1		2	1	4		1	2	1	2	2	3	1	1	
Nov 16	5	6	3	6	6	9	4	1	3	1	5	2	3	3	1	7	4			1
Dez 16	4	10	5	2	4	2	4	1	1		3	6	2	2	1	3	10			
Jan 17	3	4	2	4			4		2		4	2	3			3	3			2
Feb 17	1	1		2	2	1		2			3	2				1	3			1
Mrz 17	2	1	1	1	2	4	2				1	3	1	1	1	1	5			
Apr 17	1	3	2	1				1	2			1	1		1	6				
Mai 17	2	2	1	5	1	2	1	4	4	1	2	8	4			6	1			
Jun 17		6		3	1	2	1	2	2		2	4	3			3	2			

Verspätungen Bus	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	
Apr 16		3					3														
Mai 16						1	1														
Jun 16			1		1																
Jul 16				1	1																
Aug 16				3	1																
Sep 16				2	1										1						
Okt 16	2			1	2																
Nov 16	2	2		2	1		3														
Dez 16	1			5			1														
Jan 17	1			2			2						1	1							
Feb 17				4			1														
Mrz 17			1	3	1		3														
Apr 17				2			1														
Mai 17				1	1		5											1			
Jun 17							2	1			1										

Verspätungen Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linienbezeichnung
Apr 16							1									1	22
Mai 16		1															17
Jun 16																	17
Jul 16																	8
Aug 16		2									1						16
Sep 16								1									11
Okt 16	1					1											13
Nov 16		1									1						28
Dez 16																	19
Jan 17		2	2			1											18
Feb 17											1						17
Mrz 17																	16
Apr 17																	10
Mai 17											1						17
Jun 17																	13

# Ausfälle

## Monatsvergleich der Buslinien

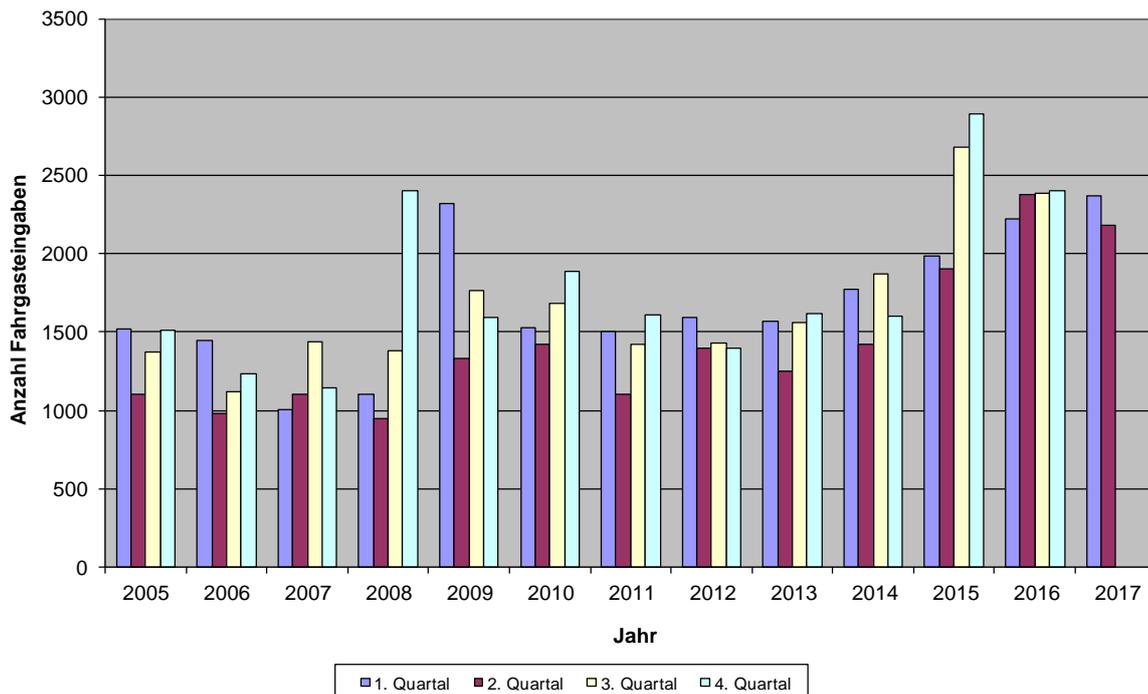
Verspätungen Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Apr 16		2		1	1	2		1			3	3	1			1	5			
Mai 16	2	2				2	2			1	1	1	1	1		1	5			1
Jun 16	6	4	2	4	1	4	1	7	4	1	3	1		1			2			
Jul 16	1	1		1		3		1	1		2	2	1		1	4				
Aug 16			1		1	3		1	1		2		1			1	3			
Sep 16	3	3			1		1		3	1	2	1	2		2	6	1			2
Okt 16	4	3	1	2	2	1		2	1	4		1	2	1	2	2	3	1	1	
Nov 16	5	6	3	6	6	9	4	1	3	1	5	2	3	3	1	7	4		1	
Dez 16	4	10	5	2	4	2	4	1	1		3	6	2	2	1	3	10			
Jan 17	3	4	2	4			4		2		4	2	3			3	3			2
Feb 17	1	1		2	2	1		2			3	2				1	3			1
Mrz 17	2	1	1	1	2	4	2				1	3	1	1	1	1	5			
Apr 17	1	3	2	1				1	2			1	1		1	6				
Mai 17	2	2	1	5	1	2	1	4	4	1	2	8	4			6	1			
Jun 17		6		3	1	2	1	2	2		2	4	3			3	2			

Kursausfälle Bus	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Apr 16	1			1		2												2		
Mai 16		1	1	3			1													
Jun 16		2		1	1		1													
Jul 16	1			3	1										1					
Aug 16		1		6	4	1														
Sep 16		2			1	11	1													
Okt 16				1																
Nov 16	2	1		1		3				1				1						
Dez 16	2			2																
Jan 17		1					1												1	
Feb 17	2			1	1						1									
Mrz 17	1						1							1		1				
Apr 17				1																
Mai 17				1	5		1													1
Jun 17		2	2		2	1	2						2		1		3	1		

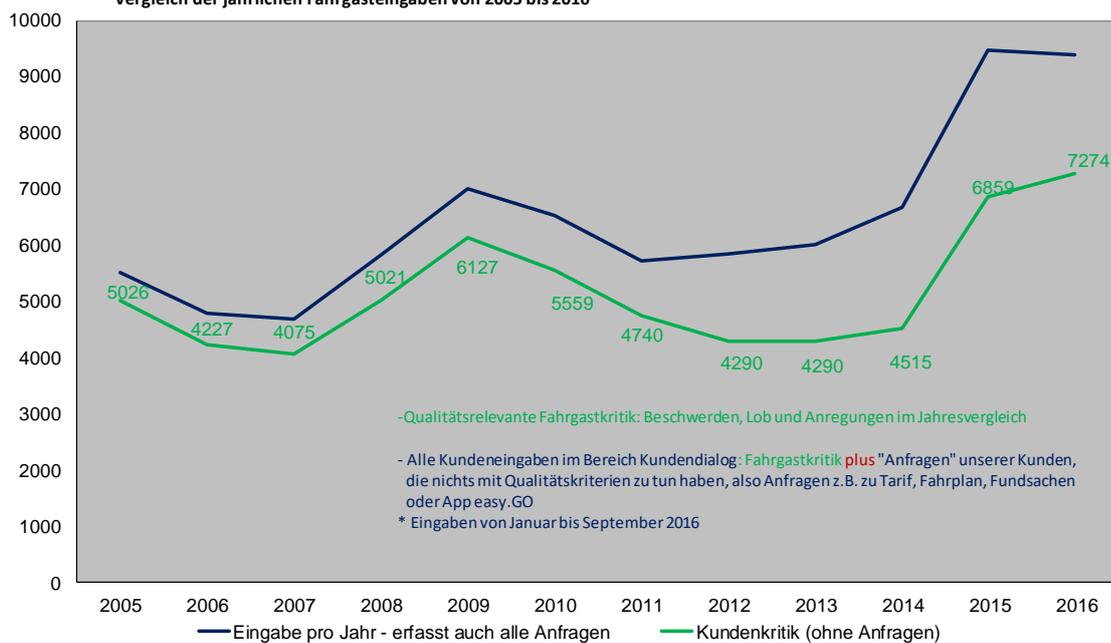
Kursausfälle Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linienbezeichnung
Apr 16																	27
Mai 16							1										21
Jun 16							1										24
Jul 16							1				1						14
Aug 16							1										17
Sep 16							2										24
Okt 16									1								11
Nov 16								1									5
Dez 16							1										9
Jan 17	1	4					1						1				10
Feb 17				1													2
Mrz 17																	8
Apr 17																	4
Mai 17		1					1										10
Jun 17							1	1									13

# Vergleich der Quartalswerte und Jahreswerte seit 2005

Vergleich der Anzahl der vierteljährlichen Fahrgasteingaben im Zeitraum 2005 bis 2017



Vergleich der jährlichen Fahrgasteingaben von 2005 bis 2016





# Kundendialog – 1. Halbjahr 2017

## Zusammenfassende Statistiken

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz im Zeitraum Januar bis Juni 2017**

Regelmäßig erhobene Statistik über:

- Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben
- Entwicklung der Fahrgasteingaben
- Aufteilung nach Eingabekriterien
- Aufteilung auf Einzelkriterien
- Kritikpunkte Bahn
- Kritikpunkte Bus

Erfasst wurden 4557 Fahrgasteingaben.

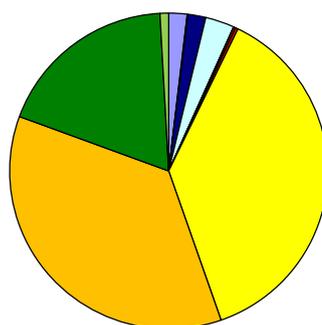
Von ca. 46.000.000\* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,010 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

\* der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	1,9%
Fax	0,1%
Meinungsbogen ServiceCenter	1,8%
Mobilitätsgarantie	2,9%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,2%
Mitarbeitermeldung	0,3%
E-Mail	37,5%
Social Media	35,9%
Telefon	18,5%
O-Ton	0,9%



Anzahl der Fahrgasteingaben:

**4557**

Jeder Fahrgast erhält selbstverständlich eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar.

Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Beschwerde reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Verbesserungsmanagement. Deswegen versuchen wir, möglichst umgehend zu antworten.

## Bearbeitungszeiträume

01.01.2017 bis 30.06.2017 in %  
Anzahl der Eingaben

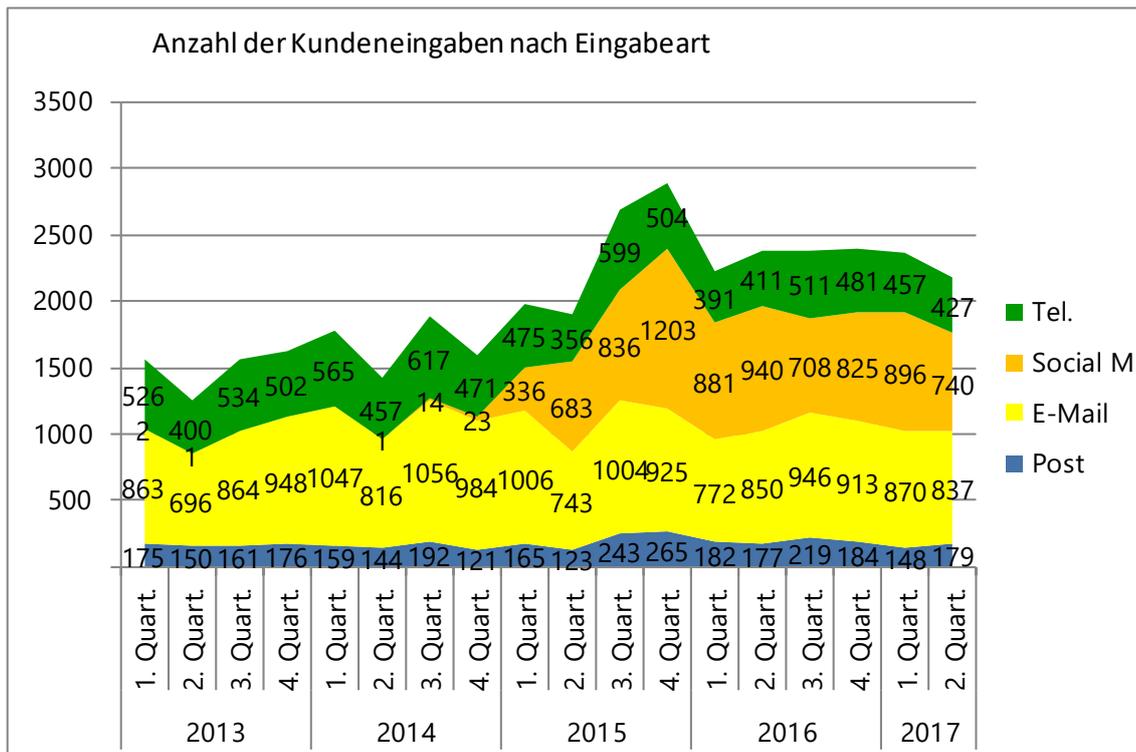
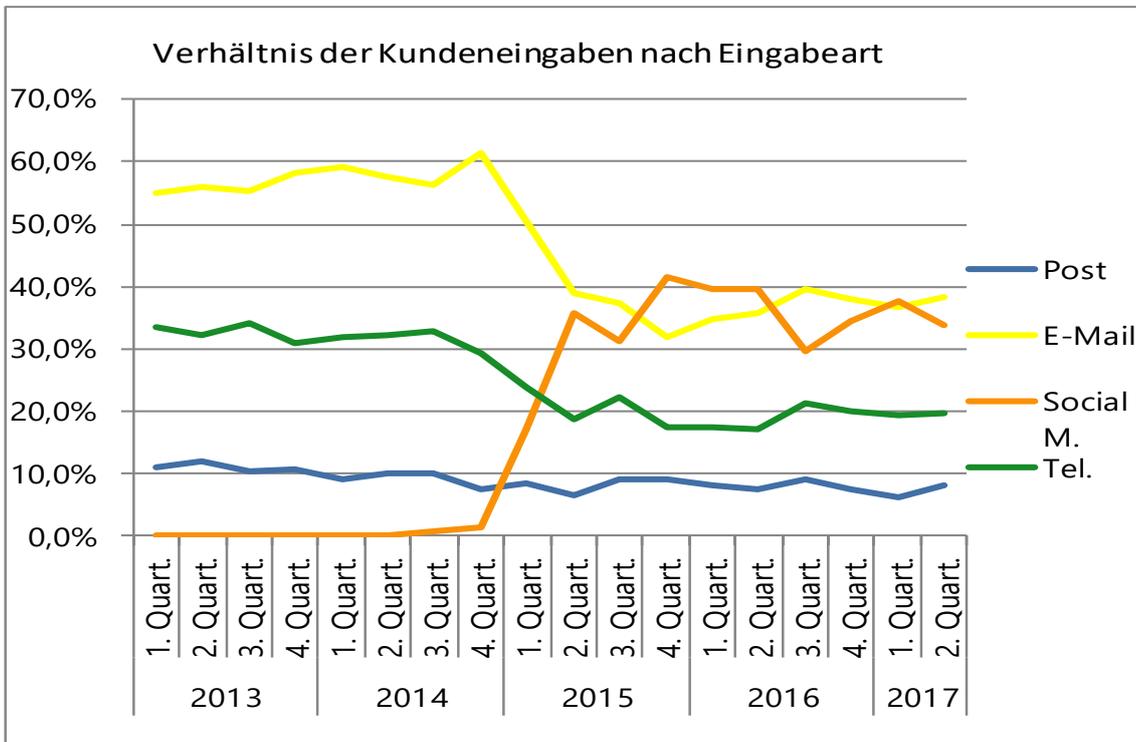
Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von 2 Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
88,8	2,6	4,2	2,6	1,3	0,4	0,1
4044	120	191	120	58	17	3

Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **4553**

(Bei Erstellung dieser Statistik waren **4** Fahrgasteingaben nicht abschließend beantwortet.)

Fahrgäste erhalten einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen, wenn für die Beantwortung ihrer Eingaben eine längere Bearbeitungszeit nötig ist.

# Entwicklung Fahrgasteingaben



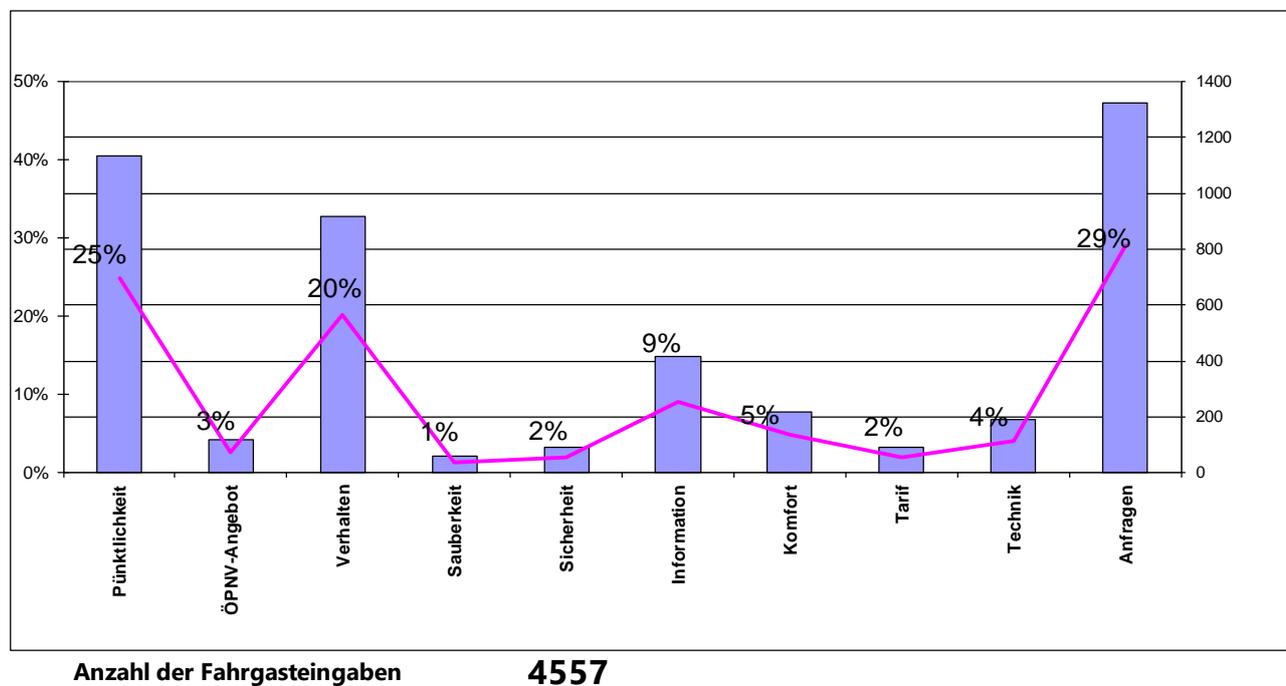
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	1134
2. ÖPNV-Angebot	120
3. Verhalten	919
4. Sauberkeit	61
5. Sicherheit	89

6. Information	414
7. Komfort	218
8. Tarif	92
9. Technik	188
10. Anfragen	1322



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit</b> <b>1134</b>	Lob, Anerkennung	20
	Verfrühung	121
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	28
	Verspätung	453
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	482
	Anschlüsse	30

<b>ÖPNV-Angebot</b> <b>120</b>	Lob, Anerkennung	7	
	Allgemeine Kritik	15	
	Betriebszeiten	2	
	Takt	6	
	Fahrzeugauslastung	44	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	12
		Linienerschließung/Erschließung	10
		Verkehrsmittel fehlen	5
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	12
		Haltestellenlage	7
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	0
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0
Personalmangel ServiceCenter		0	

Die grün hinterlegten Kriterien auf dieser und den nachfolgenden Seiten werden anschließend für alle Bus- und Bahnlagen einzeln dargestellt.

# Aufteilung auf Einzelkriterien

**Verhalten insgesamt 919**

<b>Verhalten Fahrer 872</b>	Lob		32
	Fahrverhalten	Fahrweise	117
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	38
	Fahrertritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	198
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	20
		Fahrgäste an (End)stationen nicht einsteigen lassen	49
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	16
	Ausstieg nicht ermöglicht		50
	Umgang mit Kunden	Umgangston	85
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	20
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	15
		Informationsservice	23
	Auftreten/Erscheinungsbild		2
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	113
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	16
		Handytelefonate	16
		Rauchen	30
	Behandlung von Fundsachen	0	
	Wechselgeld		5
Ticketkontrolle/Verkauf		27	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Verhalten von Fahrausweisprüfern 14</b>	Lob		0	
	Fachliche Kompetenz		5	
	Umgang mit Kunden	Umgangston		6
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit		0
		Informationsservice		0
	Auftreten/Erscheinungsbild		3	
	Ticketeinzug		0	
<b>Verhalten von Kundenbetreuern/ Servicepersonal 12</b>	Lob		7	
	Fachliche Kompetenz		0	
	Umgang mit Kunden	Umgangston		0
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit		0
		Informationsservice		1
	Auftreten/Erscheinungsbild		4	
<b>Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle 13</b>	Lob		5	
	Fachliche Kompetenz		3	
	Umgang mit Kunden	Umgangston		4
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit		0
		Informationsservice		1
	Auftreten/Erscheinungsbild		0	
	Wechselgeld Differenz		0	
<b>Verhalten MA Telefonhotline 0</b>	Lob		0	
	Fachliche Kompetenz		0	
	Umgang mit Kunden		0	
	Erreichbarkeit		0	
<b>Verhalten MA interne Verwaltung, z.B. Beschwerdestelle 8</b>	Lob		2	
	Fachliche Kompetenz		3	
	Umgang mit Kunden		2	
	Erreichbarkeit		1	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>61</b>	Fahrzeug	Graffiti	1
		Verschmutzung innen	11
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	9
		Verschmutzung	15
		Papierkörbe fehlen	22
	Anlagen und Gleiskörper		3

<b>Sicherheit</b> <b>89</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	1
		Sicherheitseinrichtungen	1
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	6
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	17
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	13
		Unfallgefahr	24
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	8
		Bedrohung	0
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	1
		Rücksichtslosigkeit	3
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	10
		Bedrohung	5
		Vandalismus	0

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Information 414</b>	Printmedien	Fahrplanbücher	0
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	2
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	32
		Tarifaushänge	2
		Beschilderung	30
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische	Richtigkeit/Vollständigkeit	57
		Aktualität	22
		Verfügbarkeit	20
	Fahrzeug	Beschilderung	7
		Haltestellenanzeige	37
		Haltestellenansage	19
		Hinweise und Piktogramme	2
		Fahrzeugwerbung	1
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	15
		Aktualität	4
		Verfügbarkeit	10
		Benutzerfreundlichkeit	4
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	3
		Aktualität	1
		Verfügbarkeit	0
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	20
		Aktualität	2
		Verfügbarkeit	31
		Benutzerfreundlichkeit	5
Barrierefreiheit		2	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	68	
	Lob	1	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	6	
	Lob	7	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	2	
	Lob	2	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort 218</b>	Allgemeiner Service		43
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	5
		Zustand	38
		Heizung/Klima	70
		Geräuschkulisse	13
		Beleuchtung	1
		Informationseinrichtungen	1
	Haltestelle	Sitzplätze	7
		Wetterschutz	4
		Zustand	7
		Beleuchtung	4
		Haltestellenausrüstung	1
		Informationseinrichtungen	9
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	1
		behindertengerechter Zugang	10
Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		4	

<b>Tarif 92</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	11
		Tariferhöhung	5
		Gestaltung von Sonderangeboten	6
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	1
		Verfügbarkeit	0
	Tarifbestimmungen	Erstattung	10
		Verständlichkeit	0
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	0
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	9
		Anschlussgarantie	1
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	2
		Papiertickets	6
		Ticket Online	3
		HandyTicket	21
		Prämien	0
		Ticketangebot	5
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		12

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>188</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	7
		Verfügbarkeit	12
		Automatenreklamationen	84
		keine Zahlung möglich	20
		Sonstiges	2
	Entwerter	Verfügbarkeit	0
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	7
		Lautsprecher	2
		Uhren	3
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	0
		Bedienelemente	8
	Haltestellen	Fahrstühle	10
		Rolltreppen	19
		Beleuchtung	2
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	2
Schranken		1	
Schienen		3	
Überwege		4	
Baumaßnahmen		2	

<b>Anfragen</b> <b>1322</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	556
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	8
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	8
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	8
	Fundsachen	126
	Sonstiges	603
	Fake-Mail	10
	Anregung	3

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 4557**

# Kritikpunkte Bahn

von 01.01.2017 bis 30.06.2017

Bahn		Tram			U stadtbahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob	1				1		1	1	
	Verfrühung	4	8		3	1	1	8		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2	1		1		1	4		
	Verspätung	11	11	1	45	26	13	32	2	2
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	19	16	3	36	19	11	55	3	6
	Anschlüsse				3	2		2		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung					1				
	Allgemeine Kritik	1						1		
	Betriebszeiten									
	Takt					1				
	Fahrzeugauslastung	1			2			2	1	1
	Netz				1			1	2	
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob				1	1	3	2		
	Fahrverhalten	2	5		3	1		2		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	6	3		6	1	2	28	1	
	Ausstieg nicht ermöglicht				1		1	5		
	Umgang mit Kunden	1			2	2	1	6		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	5	2		3	1	4	4		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf									
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug				2	1		2		
	Haltestelle	1			3		3	2		
	Anlagen und Gleiskörper									
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1						1		
	Haltestelle	1	1		2	1	4	7		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1		2	2		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle						5			
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen	1				5	2	2		
	Dynamische Anzeigetafeln	6	1		5	5	2	14		
	Fahrzeug	1					3	11		
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service							2		
	Fahrzeug	2	2		5	1	1	18	1	1
	Haltestelle		2					2		
	Belange von Menschen mit Behinderungen						1	3		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	3	4		4	3	6	25		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme				1			2		
	Fahrzeuge				1			5		
	Haltestellen				1		8	2		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg						2			

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob				1						
	Verfrühung	1	4	2	8	1	2	2	6	3	6
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1		1		2		3		1	2
	Verspätung	9	17	6	16	6	9	8	9	10	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	5	25	9	17	18	6	10	4	8	15
	Anschlüsse					4	1	1			
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	2	1								
	Betriebszeiten										1
	Takt										
	Fahrzeugauslastung		2	1			1		2	1	
	Netz	2		1					2		1
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1			1	2	1			2	2
	Fahrverhalten	5	6	5	7	8	3	5	7	4	4
	Fahrtritt nicht ermöglicht	8	17	9	14	5	7	16	6	13	9
	Ausstieg nicht ermöglicht	1	2	2		3	2	1	1	3	2
	Umgang mit Kunden	1	7	2	4	7	6	4	6	1	6
	Auftreten/Erscheinungsbild					1					
	Fehlverhalten	3	7	2	5	7	2	10	4	4	6
	Wechselgeld			1	1	1					
	Ticketkontrolle/Verkauf		1			1	2				1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug				1						
	Haltestelle					2				7	
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle		2	1		1	1	1		1	1
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug	1				2					
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle			1							
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen		2							2	
	Dynamische Anzeigetafeln		5		1					1	
	Fahrzeug		1				1				
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service			1				1			1
	Fahrzeug		1	2	1			1	1	4	4
	Haltestelle		1					2			1
	Belange von Menschen mit Behinderungen					1					
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob	1									
	Verfrühung	5	4	4		2	1	4	5	1	3
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt		1		1			2	1		
	Verspätung	12	20	12		1	2	20	14		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	12	11	10	2	1	2	27	26	2	5
	Anschlüsse			1	1	1					
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	1									
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	5						3	1	1	1
	Netz	9	2			1					1
Vertrieb											
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1	1	1	2	1		1			
	Fahrverhalten	8	7	1	2	3	3		2		4
	Fahrertritt nicht ermöglicht	8	14	7	3	6	4	9	7	1	5
	Ausstieg nicht ermöglicht	6		2		1			2	2	
	Umgang mit Kunden	1	5	5	2	4	1	4	2		1
	Auftreten/Erscheinungsbild			1							
	Fehlverhalten	5	5	3	1	4		5	5	2	1
	Wechselgeld								1		
Ticketkontrolle/Verkauf			1		1	1				1	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle	1			1	1					
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle							1			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle			1							
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	2	2	1							
	Dynamische Anzeigetafeln	1	1				1				
	Fahrzeug	1	2						1		
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service										
	Fahrzeug	1	2					1	3		
	Haltestelle					2		1	2		
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme		1								
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
Fahrweg											

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis

30.06.2017

		SWBV-Linien							ohne Linienbezeichnung	
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	---
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									14
	Verfrühung	1			1		1			14
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1								1
	Verspätung	3	1		1	14		1		93
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1	3	3	2	5	1			49
	Anschlüsse		2							10
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									6
	Allgemeine Kritik									9
	Betriebszeiten							1		
	Takt									5
	Fahrzeugauslastung				1	1				13
	Netz							1		18
Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob			1						5
	Fahrverhalten		2			2	1			51
	Fahrtritt nicht ermöglicht	2	2	1	1	7				28
	Ausstieg nicht ermöglicht		1	1		1				8
	Umgang mit Kunden		3	1		6				41
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		4		2	2				53
	Wechselgeld									1
Ticketkontrolle/Verkauf		1			5				10	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug					1				5
	Haltestelle									24
	Anlagen und Gleiskörper									3
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									6
	Haltestelle			1						28
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									4
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle					1				7
<b>Information</b>	Printmedien									2
	Haltestellen									43
	Dynamische Anzeigetafeln									51
	Fahrzeug	1								42
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service					1				39
	Fahrzeug					1				73
	Haltestelle					1				18
	Belange von Menschen mit Behinderungen					3				7
<b>Technik</b>	Ticketautomaten					5				75
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									8
	Fahrzeuge									2
	Haltestellen									22
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 30.06.2017

		SWBV-Linien												
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob													
	Verfrühung			1		1								1
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt													
	Verspätung	1		1	1			1						2
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1		2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5
	Anschlüsse		1									1		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung													
	Allgemeine Kritik													
	Betriebszeiten													
	Takt													
	Fahrzeugauslastung											1	2	
	Netz											2	1	
	Vertrieb													
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob											1		
	Fahrverhalten							1						
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1	2	2	1			1				3	1	
	Ausstieg nicht ermöglicht													
	Umgang mit Kunden			1								1		
	Auftreten/Erscheinungsbild													
	Fehlverhalten				1								6	
	Wechselgeld													
Ticketkontrolle/Verkauf														
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Anlagen und Gleiskörper													
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug													
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle													
<b>Information</b>	Printmedien													
	Haltestellen													
	Dynamische Anzeigetafeln													
	Fahrzeug												1	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Belange von Menschen mit Behinderungen													
<b>Technik</b>	Ticketautomaten													
	Entwerter													
	Fahrgastinformationssysteme													
	Fahrzeuge													
	Haltestellen													
	Sicherheitseinrichtungen													
	Fahrweg													

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017

bis 30.06.2017

BUS		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob								
	Verfrühung			1		2	8		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt						1		1
	Verspätung		1		2		12	2	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			3	8	1	3		1
	Anschlüsse								
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik								
	Betriebszeiten								
	Takt								
	Fahrzeugauslastung								
	Netz				1				
	Vertrieb								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob						2		
	Fahrverhalten			1					
	Fahrertritt nicht ermöglicht			1	1	2	8		1
	Ausstieg nicht ermöglicht				1		3		
	Umgang mit Kunden			2	1		4		
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten				2		4		
	Wechselgeld								
	Ticketkontrolle/Verkauf						1	1	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle						1		
	Anlagen und Gleiskörper								
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle								
<b>Information</b>	Printmedien								
	Haltestellen						2		
	Dynamische Anzeigetafeln			1					
	Fahrzeug								
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service								
	Fahrzeug						2		
	Haltestelle								
	Belange von Menschen mit Behinderungen								
<b>Technik</b>	Ticketautomaten								
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme								
	Fahrzeuge								
	Haltestellen								
	Sicherheitseinrichtungen								
	Fahrweg								

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 30.06.2017

		Konze sion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
			812	680	800	843	845	855	856	
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									
	Verfrühung				1					
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung				2					
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht						1			
	Anschlüsse									
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik									
	Betriebszeiten									
	Takt									
	Fahrzeugauslastung			1						
	Netz									
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob									
	Fahrverhalten									
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1	1					1	
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden							1		1
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten				1					
	Wechselgeld									
Ticketkontrolle/Verkauf										
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Anlagen und Gleiskörper									
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen									
	Dynamische Anzeigetafeln						1			
	Fahrzeug									
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service									
	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Belange von Menschen mit Behinderungen									
<b>Technik</b>	Ticketautomaten									
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen									
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									