



# Kundendialog – Quartalsstatistik 4. Quartal 2017

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz im Zeitraum Oktober bis Dezember 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 2471 Fahrgasteingaben.

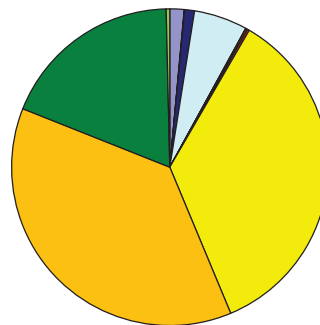
Von ca. 23.000.000\* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,011 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

\* 1/4 der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	1,5%
Fax	0,0%
Meinungsbogen ServiceCenter	1,0%
Mobilitätsgarantie	5,5%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,2%
Mitarbeitermeldung	0,2%
E-Mail	35,3%
Social Media	37,3%
Telefon	18,6%
O-Ton	0,4%



Anzahl der Fahrgasteingaben:

**2471**

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

01.10.2017 bis 31.12.2017 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
90,3	2,0	4,5	2,0	1,0	0,1	0,0
2226	50	111	49	25	3	0

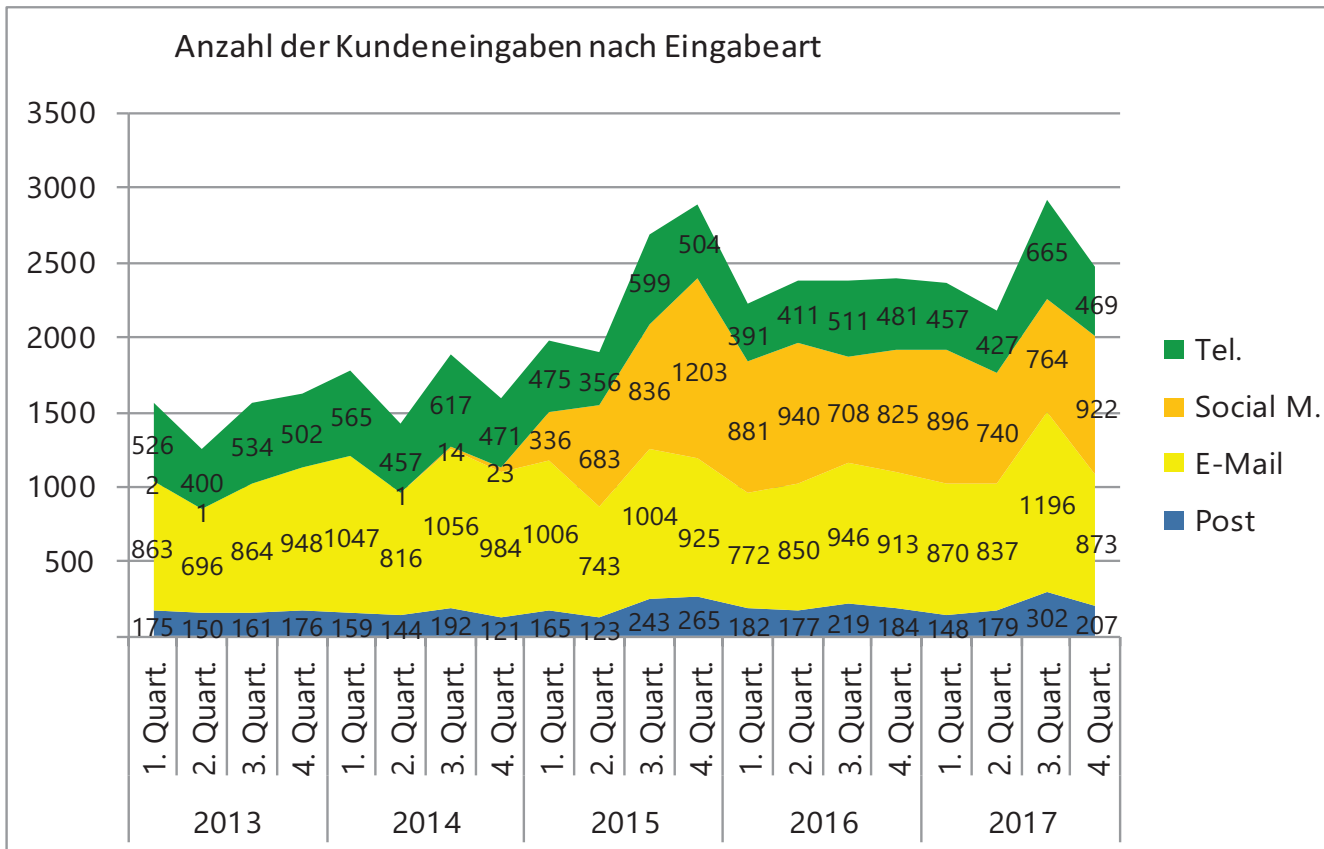
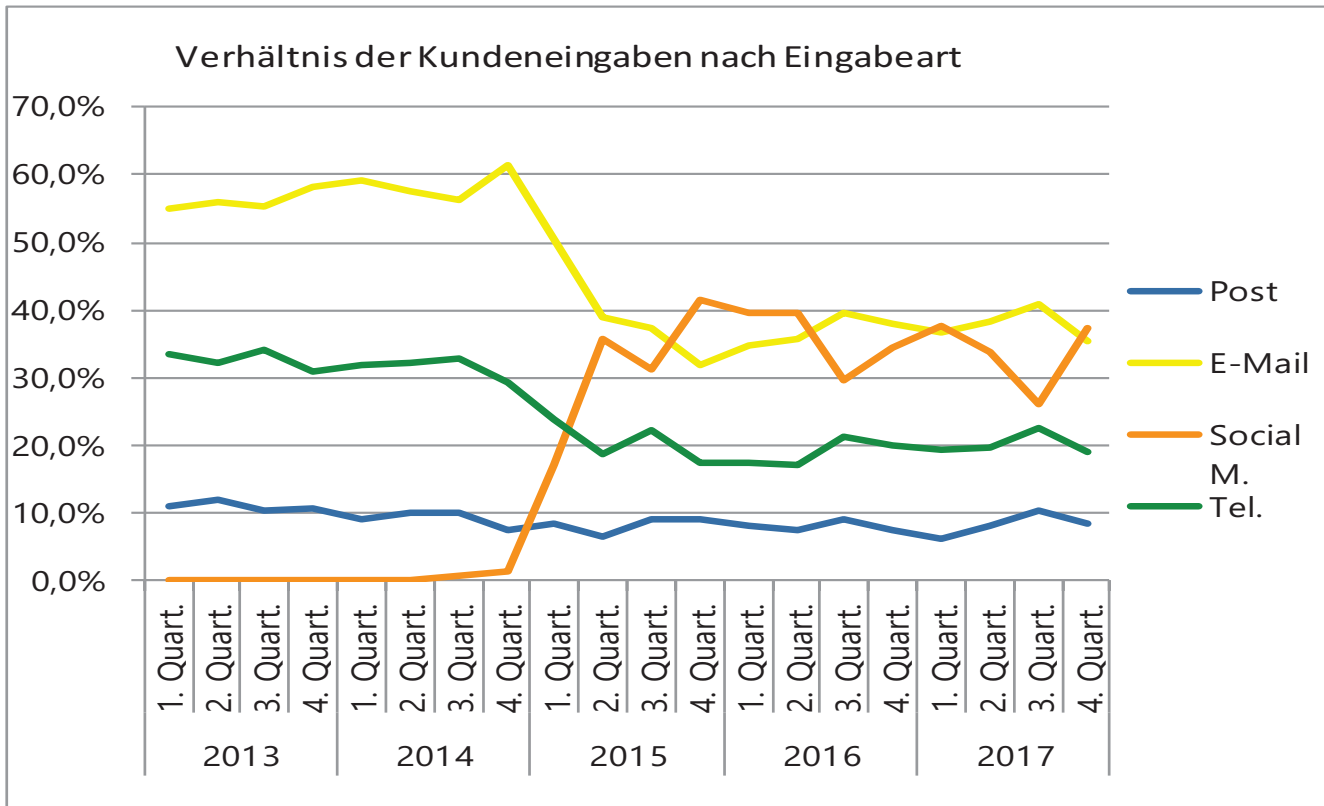
Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **2464**

(Bei Erstellung dieser Statistik waren 7 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





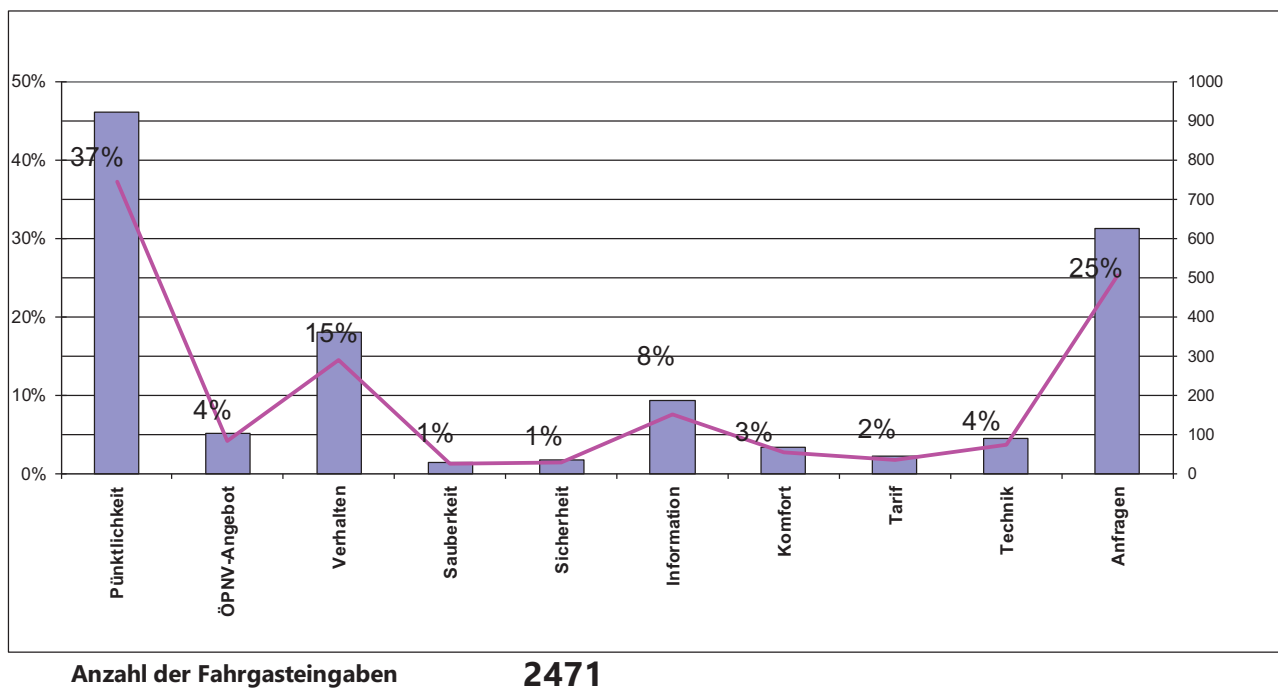
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	922
2. ÖPNV-Angebot	104
3. Verhalten	361
4. Sauberkeit	31
5. Sicherheit	36

6. Information	186
7. Komfort	67
8. Tarif	45
9. Technik	92
10. Anfragen	627



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit</b> <b>922</b>	Lob, Anerkennung	10
	Verfrühung	57
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	8
	Verspätung	269
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	551
	Anschlüsse	27

ÖPNV-Angebot 104	Lob, Anerkennung		2
	Allgemeine Kritik		9
	Betriebszeiten		3
	Takt		3
	Fahrzeugauslastung		61
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	5
		Linienerschließung/Erschließung	8
		Verkehrsmittel fehlen	6
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	4
		Haltestellenlage	2
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	1
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0
Personalmangel ServiceCenter		0	

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

# Aufteilung auf Einzelkriterien

**Verhalten insgesamt 361**

<b>Verhalten Fahrer 348</b>	Lob		13
	Fahrverhalten	Fahrweise	50
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	30
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	67
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	5
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	21
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	10
	Ausstieg nicht ermöglicht		14
	Umgang mit Kunden	Umgangston	27
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	4
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	8
		Informationsservice	17
	Auftreten/Erscheinungsbild		0
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	46
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	10
		Handytelefonate	6
		Rauchen	7
		Behandlung von Fundsachen	0
	Wechselgeld		2
	Ticketkontrolle/Verkauf		11



# Aufteilung auf Einzelkriterien

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

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>31</b>	Fahrzeug	Graffiti	0
		Verschmutzung innen	2
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	4
		Verschmutzung	15
		Papierkörbe fehlen	9
	Anlagen und Gleiskörper		1

<b>Sicherheit</b> <b>36</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	2
		Sicherheitseinrichtungen	2
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	1
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	4
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	5
		Unfallgefahr	8
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	2
		Bedrohung	0
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	0
		Rücksichtslosigkeit	0
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	12
		Bedrohung	0
		Vandalismus	0

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Information 186</b>	Printmedien	Fahrplanbücher	1
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	0
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	19
		Tarifaushänge	1
		Beschilderung	15
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	10
		Aktualität	6
		Verfügbarkeit	3
	Fahrzeug	Beschilderung	7
		Haltestellenanzeige	12
		Haltestellenansage	6
		Hinweise und Piktogramme	1
		Fahrzeugwerbung	1
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	5
		Aktualität	1
		Verfügbarkeit	2
		Benutzerfreundlichkeit	2
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0
		Aktualität	0
		Verfügbarkeit	0
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	17
		Aktualität	6
		Verfügbarkeit	3
		Benutzerfreundlichkeit	5
		Barrierefreiheit	0
	App	Richtigkeit/Vollständigkeit	58
		Lob	3
	Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	1
		Lob	1
	facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0
		Lob	0



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort</b> <b>67</b>	Allgemeiner Service		17
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	0
		Zustand	5
		Heizung/Klima	12
		Geräuschkulisse	8
		Beleuchtung	2
		Informationseinrichtungen	0
	Haltestelle	Sitzplätze	1
		Wetterschutz	8
		Zustand	0
		Beleuchtung	1
		Haltestellenausrüstung	2
		Informationseinrichtungen	3
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	0
		behindertengerechter Zugang	7
		Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	1

<b>Tarif</b> <b>45</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	6
		Tariferhöhung	4
		Gestaltung von Sonderangeboten	3
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	1
		Verfügbarkeit	1
	Tarifbestimmungen	Erstattung	4
		Verständlichkeit	2
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	0
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	17
		Anschlussgarantie	0
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	2
		Papiertickets	0
		Ticket Online	0
		HandyTicket	4
		Prämien	0
		Ticketangebot	0
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		1

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>92</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	3
		Verfügbarkeit	2
		Automatenreklamationen	37
		keine Zahlung möglich	8
		Sonstiges	1
	Entwerter	Verfügbarkeit	1
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformati- onsysteme	Zugzielanzeiger	1
		Lautsprecher	0
		Uhren	2
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	1
		Bedienelemente	4
	Haltestellen	Fahrstühle	10
		Rolltreppen	16
		Beleuchtung	2
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	0
		Schranken	0
		Schienen	1
		Überwege	2
		Baumaßnahmen	1



<b>Anfragen</b> <b>627</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	245
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	4
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	6
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	1
	Fundsachen	70
	Sonstiges	287
	Fake-Mail	10
	Anregung	4

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 2471**

# Kritikpunkte Bahn

von 01.10.2017 bis 31.12.2017


Bahn										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Pünktlichkeit	Lob									
	Verfrühung	2	3		1	1	2	8		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt							1		
	Verspätung	3	3	1	18	12	6	10		2
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	14	16	1	18	6	17	54		4
	Anschlüsse				5	1	2	1		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik						1			
	Betriebszeiten							1		
	Takt				1					
	Fahrzeugauslastung	2			6	1	3	6		2
	Netz	2			1					
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob	1								
	Fahrverhalten	2	4					3		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	1		1	1	1	10		
	Ausstieg nicht ermöglicht	1						1		
	Umgang mit Kunden		1		2		1	1		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	1	4			1	1			
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf									
Sauberkeit	Fahrzeug									
	Haltestelle		2				4	1		
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug				1			2		
	Haltestelle	2	1							
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							1		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		3				1	1		
Information	Printmedien									
	Haltestellen	1	1				2	4		
	Dynamische Anzeigetafeln				2	1		2		
	Fahrzeug							2		
Komfort	Allgemeiner Service						2	1		
	Fahrzeug	1	3		2			6		
	Haltestelle					1	1			
	Belange von Menschen mit Behinderungen							2		
Technik	Ticketautomaten		4		1	2	1	7		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme	1								
	Fahrzeuge							1		
	Haltestellen						5	4		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg						1			



# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien


von 01.10.2017 bis 31.12.2017

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung	3	1	1		4	1	2			1
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt			1	2						
	Verspätung	10	16	8	15	13	2	4		7	3
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	16	35	12	32	29	6	7	4	18	17
	Anschlüsse			1	2	1					1
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik					1					
	Betriebszeiten										
	Takt							1			
	Fahrzeugauslastung		8		4			2			
	Netz	1				2					1
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob		1		1			1			
	Fahrverhalten	2	2	3	3	1	2	4		2	4
	Fahrertritt nicht ermöglicht	6	7	3	5	1	3	1	3	2	3
	Ausstieg nicht ermöglicht		1					1			2
	Umgang mit Kunden	2	2	2	4	4	1	1	1	2	4
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	1	3	3		3	2	2			3
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf					2					
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug			1			1				
	Haltestelle							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	1			1	1	1			2	
	Dynamische Anzeigetafeln										
	Fahrzeug	1									
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	1					1				
	Fahrzeug									1	
	Haltestelle						1			1	
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerfer										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge									1	
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.10.2017 bis 31.12.2017


		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung	1	3	1	1			4	1		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2	1		1						
	Verspätung	16	26	1	1	6		9	15		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	29	29	14	3	11	7	21	46		5
	Anschlüsse			2			1		1		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik							1			
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	5	1	1				4			
	Netz	1									
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob		1				1	1	1		
	Fahrverhalten	1	3	2			2	2	3		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3	2	7		1	5	4	1	1	2
	Ausstieg nicht ermöglicht		1						1	1	1
	Umgang mit Kunden		1			1	1		3		1
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	1	3	2		2	1	2	2		1
	Wechselgeld							1			
	Ticketkontrolle/Verkauf	1	1								
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle				1						
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle	4							1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen										
	Dynamische Anzeigetafeln	1	1								
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service										
	Fahrzeug								1		
	Haltestelle	2									
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge			1							
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.10.2017 bis


31.12.2017

		SWBV-Linien								ohne Linien- bezeich- nung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	- - -
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob					2				8
	Verfrühung		1							11
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung	2	2		1	1	1			48
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht		7	2	1	2				51
	Anschlüsse	1	1							5
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									2
	Allgemeine Kritik									6
	Betriebszeiten									2
	Takt									1
	Fahrzeugauslastung					1				13
	Netz					1	1			14
	Vertrieb									1
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob									3
	Fahrverhalten					2				29
	Fahrertritt nicht ermöglicht		2							14
	Ausstieg nicht ermöglicht		1			1				2
	Umgang mit Kunden				1	3				13
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten				1	4				23
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf					3				3
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									18
	Anlagen und Gleiskörper									1
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									2
	Haltestelle									8
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									1
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									6
<b>Information</b>	Printmedien			1						
	Haltestellen									21
	Dynamische Anzeigetafeln									12
	Fahrzeug						1			22
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service									14
	Fahrzeug									13
	Haltestelle									9
	Belange von Menschen mit Behinderungen									6
<b>Technik</b>	Ticketautomaten									36
	Entwerter									1
	Fahrgastinformationssysteme									2
	Fahrzeuge									2
	Haltestellen									18
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.10.2017 bis 31.12.2017


		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														
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht								2					1	
	Anschlüsse				2										
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung														
	Allgemeine Kritik														
	Betriebszeiten														
	Takt														
	Fahrzeugauslastung													1	
	Netz				1										
	Vertrieb														
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1													
	Fahrverhalten														
	Fahrertritt nicht ermöglicht													2	
	Ausstieg nicht ermöglicht							1							
	Umgang mit Kunden		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														
	Fahrzeug														
<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 01.10.2017


bis 31.12.2017

		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob								
	Verfrühung			2			1		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt								
	Verspätung						7		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht				5		9		
	Anschlüsse								
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik								
	Betriebszeiten								
	Takt								
	Fahrzeugauslastung				1				
	Netz								
	Vertrieb								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1							
	Fahrverhalten				1		3		
	Fahrertritt nicht ermöglicht				2		4		
	Ausstieg nicht ermöglicht								
	Umgang mit Kunden					1	2		
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten			1					
	Wechselgeld								
	Ticketkontrolle/Verkauf				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								
	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 01.10.2017 bis 31.12.2017

		Konze ssion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
		812	680	800	843	845	855	856	857	852
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									
	Verfrühung									
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung									
	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	2				
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden									
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		1							
	Wechselgeld					1				
<b>Sauberkeit</b>	Ticketkontrolle/Verkauf									
	Fahrzeug									
	Haltestelle									
<b>Sicherheit</b>	Anlagen und Gleiskörper									
	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									
<b>Information</b>	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									
	Printmedien									
	Haltestellen									
	Dynamische Anzeigetafeln									
<b>Komfort</b>	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
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			
Jul 17	1	4			3	2		1	1		2	2			2	5				
Aug 17		1	3	3			1	2		2	2	4		2	1	1	6			
Sep 17		7	3	1			1	1	1	3	3	6				4	5		1	1
Okt 17	2	4	4	6	2	1	1		2		3	7		5		3	3			1
Nov 17	4	7	1	5	5		2		4		10	15	1			4	6			1
Dez 17	4	5	3	4	6	1	1		1	3	3	4		1		2	6			

Verspätungen Bus	636	637	638	640	SB5 5	SB69	SB6 0	T65 0	T65 1	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
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									
Jul 17	1			1	1												1			
Aug 17			1	1																
Sep 17																				
Okt 17				5																
Nov 17	1			2		1	1													
Dez 17	1		1																	

Verspätungen Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnun- g
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
Jul 17		1															18
Aug 17																	5
Sep 17		3					1										22
Okt 17																	18
Nov 17																	21
Dez 17																	9

# Ausfälle

## Monatsvergleich der Buslinien

Kursausfälle Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Okt 16	4	5	1	5	5	3	1	1	2	7	1	2	2		1	6			1	
Nov 16	9	4		2	6	3	3	1	1	2	5	2	1	1	2	5	5			1
Dez 16	1	4	4	3	4	1			1		2	1					8		1	3
Jan 17	1	5	1		4	1	1			4	5	1	4	1		1	7		1	
Feb 17		3	3	2	2	1	1					2	2		1	4	2			
Mrz 17			1	3		1	1		1		1					5	2			
Apr 17	2				1	1		1	4	1			1			1	6	1	1	
Mai 17	2	8	1	7	4	1	5	2	1	3	1	5	2		1	5	5	1	1	1
Jun 17		9	3	5	7	1	2	1	2	6	5	3	1			11	4		2	
Jul 17	7	18	8	32	16	5	6	5	10	6	6	7	16	4	10	30	28		7	
Aug 17	5	9	2	12	10	2	6	3	10	4	5	8	6	10	2	19	4		1	
Sep 17	10	28	22	12	33	4	5	4	18	11	20	16	15	11	1	42	23	1	32	1
Okt 17	9	22	6	20	19	3	7	2	8	7	21	14	5	8	6	9	25		3	
Nov 17	5	7	4	8	8	2		2	3	6	6	10	7	2	1	9	9		1	
Dez 17	2	6	2	4	2	1			7	4	2	5	2	1		3	12		1	

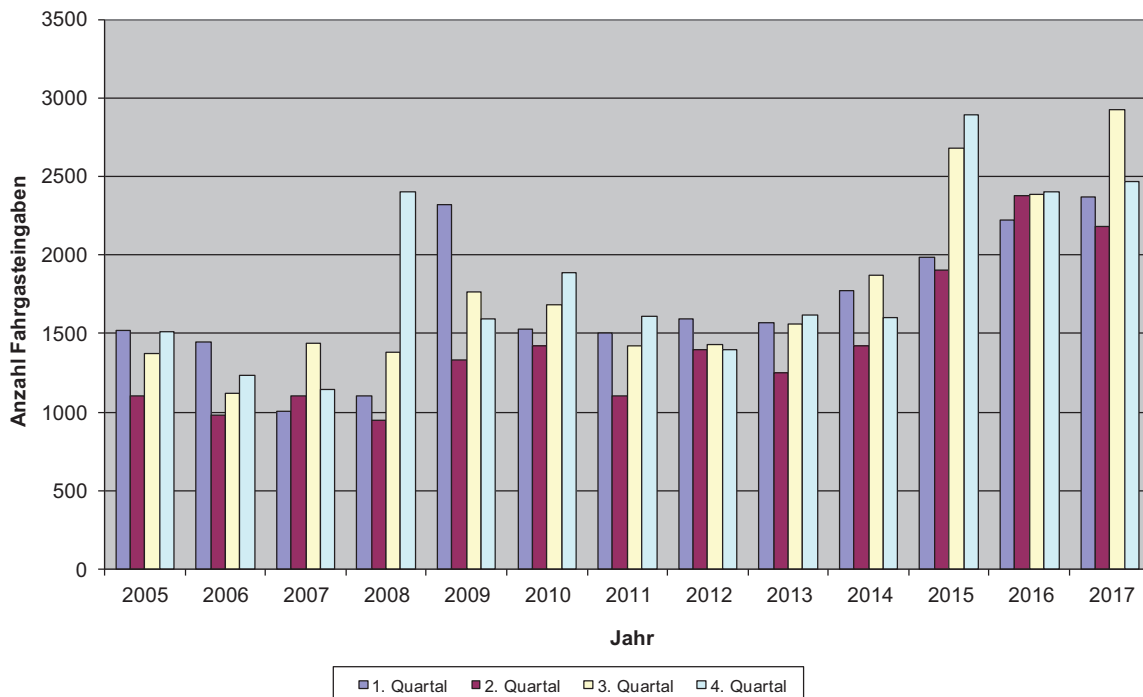
Kursausfälle Bus	636	637	638	640	SB5 5	SB69	SB6 0	T65 0	T65 1	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Okt 16				1																
Nov 16	2	1		1		3				1				1						
Dez 16	2			2																
Jan 17		1					1												1	
Feb 17	2			1	1						1									
Mrz 17	1						1							1		1				
Apr 17				1																
Mai 17				1	5		1													1
Jun 17		2	2		2	1	2						2		1		3	1		
Jul 17		2	1		2	3	3				6							1		
Aug 17	1	1		4	2		1													1
Sep 17	2	1		5	3	7	2			1			1			1				
Okt 17	3	1		3	2		1											2		
Nov 17	3		1	3	3		1													
Dez 17	1	1		3																

Kursausfälle Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnun g
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
Jul 17		1															30
Aug 17		6	1		1		2			1							17
Sep 17		4					1				1						24
Okt 17																	30
Nov 17																	17
Dez 17		1															4

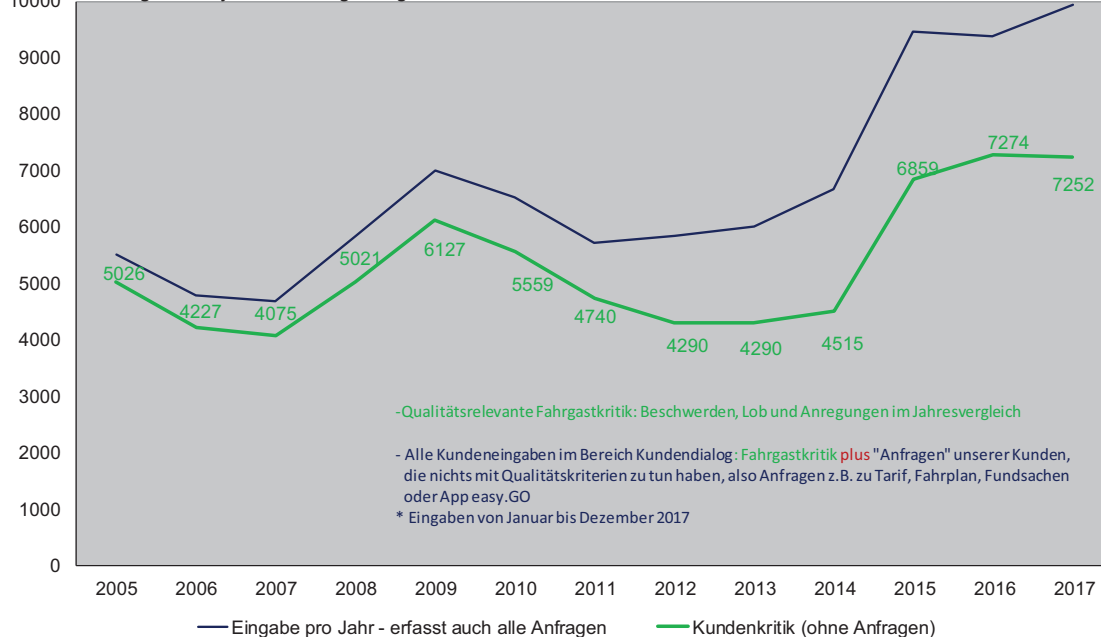


# Vergleich der Quartalswerte und Jahreswerte seit 2005

Vergleich der Anzahl der vierteljährlichen Fahrgasteingaben im Zeitraum 2005 bis 2017



Vergleich der jährlichen Fahrgasteingaben von 2005 bis 2016





# Kundendialog – Jahresstatistik 2017

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz im Zeitraum Januar bis Dezember 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

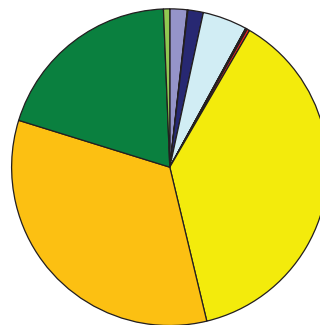
Erfasst wurden 9980 Fahrgasteingaben.

Von ca. 92.000.000 beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,011 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	1,8%
Fax	0,1%
Meinungsbogen ServiceCenter	1,6%
Mobilitätsgarantie	4,6%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,1%
Mitarbeitermeldung	0,3%
E-Mail	37,8%
Social Media	33,5%
Telefon	19,6%
O-Ton	0,6%



Anzahl der Fahrgasteingaben:

**9980**

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 31.12.2017 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
89,7	2,5	4,2	2,2	1,0	0,3	0,1
8946	250	420	218	102	28	7

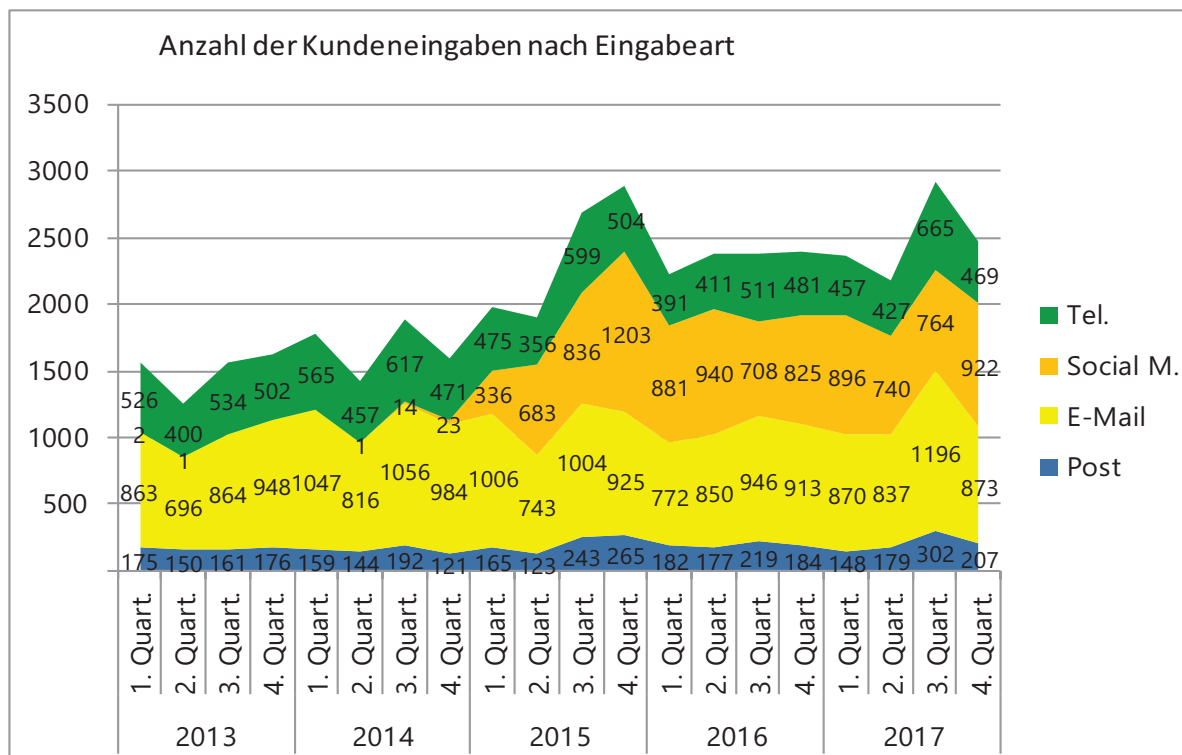
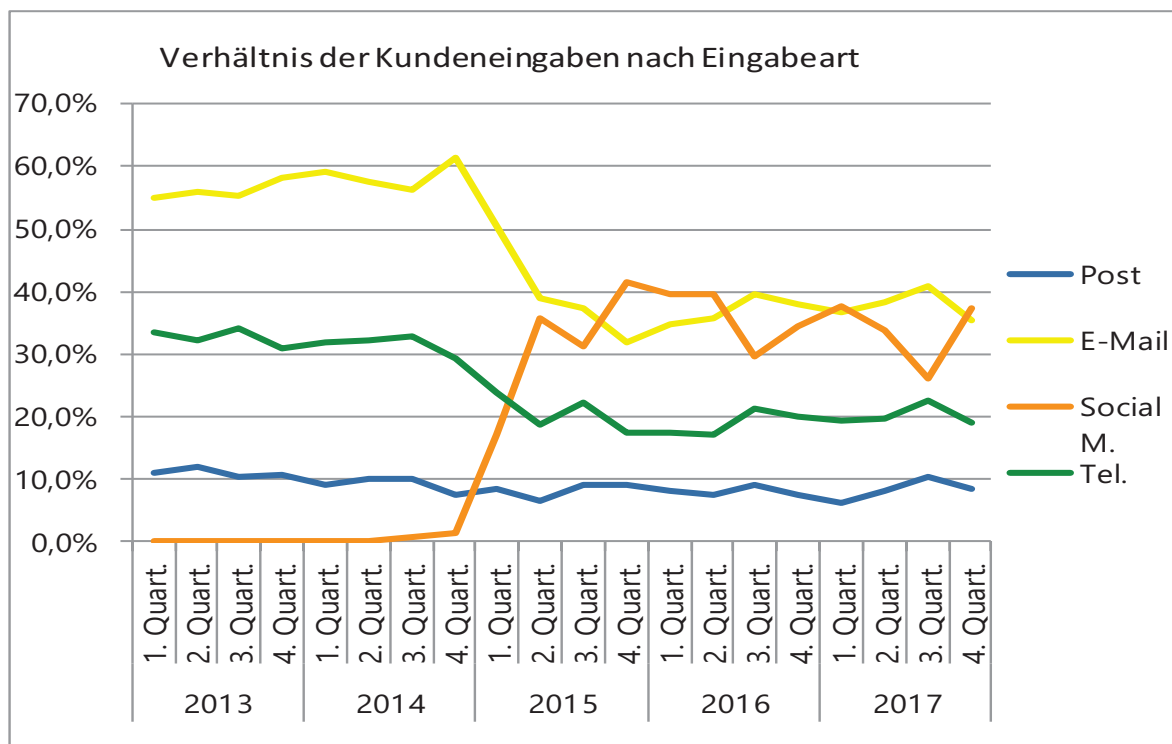
Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **9971**

(Bei Erstellung dieser Statistik waren 9 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



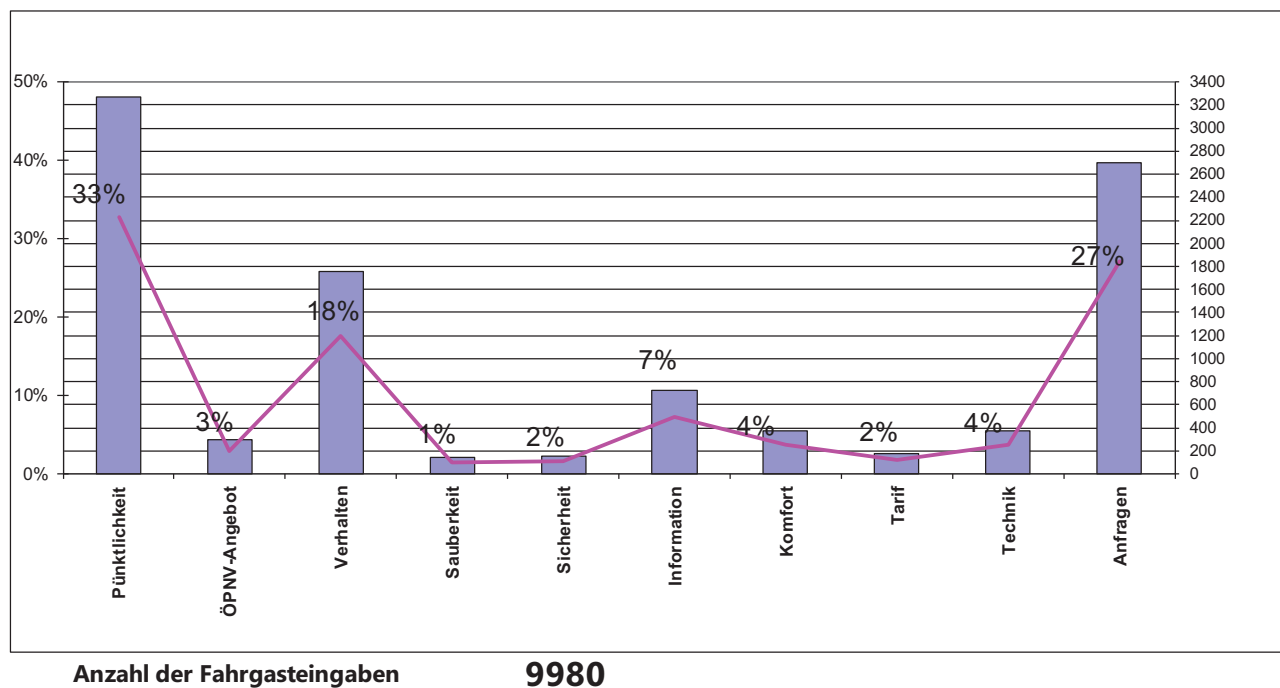
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	3274
2. ÖPNV-Angebot	296
3. Verhalten	1753
4. Sauberkeit	143
5. Sicherheit	157

6. Information	729
7. Komfort	377
8. Tarif	175
9. Technik	376
10. Anfragen	2700



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit</b> <b>3274</b>	Lob, Anerkennung	37
	Verfrühung	234
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	43
	Verspätung	904
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1978
	Anschlüsse	78

ÖPNV-Angebot 296	Lob, Anerkennung		10
	Allgemeine Kritik		26
	Betriebszeiten		7
	Takt		14
	Fahrzeugauslastung		145
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	24
		Linienerschließung/Erschließung	24
		Verkehrsmittel fehlen	14
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	19
		Haltestellenlage	12
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	1
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0
Personalmangel ServiceCenter		0	

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

# Aufteilung auf Einzelkriterien

**Verhalten insgesamt 1753**

<b>Verhalten Fahrer 1674</b>	Lob		58
	Fahrverhalten	Fahrweise	240
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	85
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	368
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	39
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	95
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	34
	Ausstieg nicht ermöglicht		89
	Umgang mit Kunden	Umgangston	162
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	36
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	36
		Informationsservice	44
	Auftreten/Erscheinungsbild		3
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	219
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	30
		Handytelefonate	28
		Rauchen	52
		Behandlung von Fundsachen	0
	Wechselgeld		9
	Ticketkontrolle/Verkauf		47



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Verhalten von Fahrausweisprüfern 22</b>	Lob		0
	Fachliche Kompetenz		8
	Umgang mit Kunden	Umgangston	9
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	0
	Auftreten/Erscheinungsbild		4
	Ticketeinzug		1
<b>Verhalten von Kundenbetreuern/ Servicepersonal 16</b>	Lob		8
	Fachliche Kompetenz		1
	Umgang mit Kunden	Umgangston	0
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	3
	Auftreten/Erscheinungsbild		4
<b>Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle 23</b>	Lob		7
	Fachliche Kompetenz		7
	Umgang mit Kunden	Umgangston	7
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	2
	Auftreten/Erscheinungsbild		0
	Wechselgeld Differenz		0
<b>Verhalten MA Telefonhotline 2</b>	Lob		1
	Fachliche Kompetenz		0
	Umgang mit Kunden		0
	Erreichbarkeit		1
<b>Verhalten MA interne Verwaltung, z.B. Beschwerdestelle 16</b>	Lob		3
	Fachliche Kompetenz		7
	Umgang mit Kunden		4
	Erreichbarkeit		2

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>143</b>	Fahrzeug	Graffiti	1
		Verschmutzung innen	19
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	16
		Verschmutzung	52
		Papierkörbe fehlen	51
	Anlagen und Gleiskörper		4

<b>Sicherheit</b> <b>157</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	6
		Sicherheitseinrichtungen	4
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	8
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	23
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	19
		Unfallgefahr	41
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	11
		Bedrohung	1
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	1
		Rücksichtslosigkeit	5
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	32
		Bedrohung	5
		Vandalismus	1

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Information 729</b>	Printmedien	Fahrplanbücher	1
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	2
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	60
		Tarifaushänge	5
		Beschilderung	56
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	79
		Aktualität	31
		Verfügbarkeit	31
	Fahrzeug	Beschilderung	18
		Haltestellenanzeige	59
		Haltestellenansage	37
		Hinweise und Piktogramme	3
		Fahrzeugwerbung	3
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	28
		Aktualität	7
		Verfügbarkeit	14
		Benutzerfreundlichkeit	10
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	3
		Aktualität	2
		Verfügbarkeit	1
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	40
		Aktualität	8
		Verfügbarkeit	47
		Benutzerfreundlichkeit	12
		Barrierefreiheit	2
	App	Richtigkeit/Vollständigkeit	145
		Lob	4
	Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	8
		Lob	9
	facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	2
		Lob	2

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort</b> <b>377</b>	Allgemeiner Service		73
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	10
		Zustand	55
		Heizung/Klima	104
		Geräuschkulisse	25
		Beleuchtung	5
		Informationseinrichtungen	1
	Haltestelle	Sitzplätze	17
		Wetterschutz	18
		Zustand	15
		Beleuchtung	7
		Haltestellenausrüstung	5
		Informationseinrichtungen	14
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	1
		behindertengerechter Zugang	21
		Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	6

<b>Tarif</b> <b>175</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	20
		Tariferhöhung	9
		Gestaltung von Sonderangeboten	10
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	4
		Verfügbarkeit	1
	Tarifbestimmungen	Erstattung	16
		Verständlichkeit	2
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	2
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	39
		Anschlussgarantie	1
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	4
		Papiertickets	6
		Ticket Online	4
		HandyTicket	32
		Prämien	0
		Ticketangebot	5
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		20

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>376</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	12
		Verfügbarkeit	17
		Automatenreklamationen	160
		keine Zahlung möglich	36
		Sonstiges	4
	Entwerter	Verfügbarkeit	1
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	11
		Lautsprecher	2
		Uhren	6
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	2
		Bedienelemente	15
	Haltestellen	Fahrstühle	24
		Rolltreppen	59
		Beleuchtung	5
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	3
		Schranken	1
		Schienen	7
		Überwege	8
		Baumaßnahmen	3



<b>Anfragen</b> <b>2700</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	1094
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	22
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	28
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	10
	Fundsachen	257
	Sonstiges	1238
	Fake-Mail	42
	Anregung	9

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 9980**

# Kritikpunkte Bahn


von 01.01.2017 bis 31.12.2017

Bahn										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Pünktlichkeit	Lob	1				1		2	1	
	Verfrühung	7	12		5	5	4	25		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2	1		1		1	5		
	Verspätung	14	15	2	71	42	19	67	2	4
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	39	41	4	82	42	48	166	4	18
	Anschlüsse		1		10	7	4	7		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung					1				
	Allgemeine Kritik	1					1	1		
	Betriebszeiten	1						1		1
	Takt	1			1	2				
	Fahrzeugauslastung	7			9	1	5	12	1	3
	Netz	3			2			2	2	
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob	1			1	2	3	3		
	Fahrverhalten	7	9		4	2		7		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	12	5		8	3	4	52	1	
	Ausstieg nicht ermöglicht	2			2		3	8		
	Umgang mit Kunden	2	2		6	3	2	10		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	6	7		3	4	6	8		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf									
Sauberkeit	Fahrzeug				2	1	1	4		
	Haltestelle	1	2		3		13	3		
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug	1			1			3		
	Haltestelle	3	2		2	1	6	7		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				2		2	3		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		3		1		13	2		
Information	Printmedien									
	Haltestellen	2	1			5	6	6		
	Dynamische Anzeigetafeln	10	2		9	8	4	20		
	Fahrzeug	1			1	1	3	16		1
Komfort	Allgemeiner Service						3	3		
	Fahrzeug	3	6		10	1	4	30	1	2
	Haltestelle	1	2			2	2	3		
	Belange von Menschen mit Behinderungen						1	7		
Technik	Ticketautomaten	5	11		5	5	10	42		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme	1			1			2		
	Fahrzeuge				1			6		
	Haltestellen				1		32	7		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg						4			

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien


von 01.01.2017 bis 31.12.2017

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob				1						
	Verfrühung	6	10	5	10	6	3	6	6	4	7
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2		2	3	2		3		2	2
	Verspätung	20	44	20	35	22	13	14	13	19	9
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	43	115	53	105	106	23	34	20	64	53
	Anschlüsse			1	2	9	1	1			1
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	2	1			1					
	Betriebszeiten										1
	Takt							1			
	Fahrzeugauslastung		11	1	9		1	2	2	2	
	Netz	3		1		2		1	2		2
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1	1		2	2	1	3		2	2
	Fahrverhalten	8	14	12	12	10	8	11	13	9	11
	Fahrertritt nicht ermöglicht	19	30	16	27	10	11	24	15	21	16
	Ausstieg nicht ermöglicht	2	5	2	2	4	4	2	1	4	4
	Umgang mit Kunden	3	13	9	12	13	9	8	10	5	10
	Auftreten/Erscheinungsbild					1					
	Fehlverhalten	5	13	6	9	14	5	14	7	8	11
	Wechselgeld			1	1	1					
	Ticketkontrolle/Verkauf		1	1		3	2			1	1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug			1	1		1				
	Haltestelle			1		3		1		7	1
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle		2	1		1	1	1		2	1
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug	1				3					1
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle			1	1						
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	1	5		1	1	1			4	
	Dynamische Anzeigetafeln		5		1					3	
	Fahrzeug	1	1				1	1		2	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	2		1			1	1			1
	Fahrzeug	1	2	2	1			2	2	6	5
	Haltestelle		3				2	2		1	1
	Belange von Menschen mit Behinderungen			1		1					
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerfer										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge									1	
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 31.12.2017

		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob	1									
	Verfrühung	12	8	5	2	3	1	9	8	1	5
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2	3	1	3			2	1		
	Verspätung	35	58	13	1	9	5	39	40		1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	72	71	61	8	37	22	139	127	3	50
	Anschlüsse	1		3	1	1	1		1		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik	1						1			
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	13	2	2	2		1	8	1	2	1
	Netz	12	2			1		3	1	1	2
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1	2	3	2	2	1	2	2		
	Fahrverhalten	13	12	6	2	4	8	6	8		6
	Fahrertritt nicht ermöglicht	17	22	17	4	9	10	18	11	2	9
	Ausstieg nicht ermöglicht	7	1	3		1			3	3	1
	Umgang mit Kunden	8	10	11	2	6	3	6	9	1	3
	Auftreten/Erscheinungsbild			1							
	Fehlverhalten	8	15	9	2	9	4	10	14	3	3
	Wechselgeld							1	1		
	Ticketkontrolle/Verkauf	2	1	1		1	1				1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle	2	1		2	1					
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1									
	Haltestelle	4	1					1	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle			1							
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	2	2	1				2			
	Dynamische Anzeigetafeln	2	2				1		1		
	Fahrzeug	1	3						1		
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service										
	Fahrzeug	2	2				1	1	4		
	Haltestelle	2				2		1	4		
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme		1								
	Fahrzeuge			1							
	Haltestellen								1		
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										




# Kritikpunkte Bus

## Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis


31.12.2017

		SWBV-Linien								ohne Linien- bezeich- nung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	- - -
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob					2				28
	Verfrühung	1	2		2	1	1			33
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1								2
	Verspätung	6	4		3	15	1	1		187
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2	13	9	4	13	11			180
	Anschlüsse	1	4							17
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									9
	Allgemeine Kritik									16
	Betriebszeiten							1		2
	Takt			1						7
	Fahrzeugauslastung				2	2				35
	Netz			1		2	1	1		40
	Vertrieb									1
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob			1		1				12
	Fahrverhalten		3		1	4	1			103
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	9	4	1	9	1			62
	Ausstieg nicht ermöglicht		2	1		2				15
	Umgang mit Kunden	1	3	1	1	12				64
	Auftreten/Erscheinungsbild									1
	Fehlverhalten		4	1	3	7				91
	Wechselgeld									2
	Ticketkontrolle/Verkauf		1			12				13
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug					1				8
	Haltestelle									77
	Anlagen und Gleiskörper									4
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug					1				11
	Haltestelle			1						44
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									6
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle					2				14
<b>Information</b>	Printmedien			1						2
	Haltestellen									78
	Dynamische Anzeigetafeln									77
	Fahrzeug	1					1			80
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service					1				62
	Fahrzeug					1				109
	Haltestelle					3				45
	Belange von Menschen mit Behinderungen					4				14
<b>Technik</b>	Ticketautomaten					6				145
	Entwerter									1
	Fahrgastinformationssysteme									14
	Fahrzeuge									8
	Haltestellen									49
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 31.12.2017


		SWBV-Linien													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E		
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob														
	Verfrühung			1		1				1					1
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt														
	Verspätung	1		1	1			2							6
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	7		3	1	1	2	3	4	1	2	1			17
	Anschlüsse		1		2						1				
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung														
	Allgemeine Kritik														
	Betriebszeiten														
	Takt														
	Fahrzeugauslastung											1			3
	Netz				1							2			2
	Vertrieb														
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1										1			
	Fahrverhalten								1						
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1	2	2	1		1		2		2	3			4
	Ausstieg nicht ermöglicht							1							
	Umgang mit Kunden		1	1	1							1			
	Auftreten/Erscheinungsbild														
	Fehlverhalten				1										8
	Wechselgeld														
<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						1								
	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 31.12.2017

		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
Pünktlichkeit	Lob								
	Verfrühung			3		2	9		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt						1		1
	Verspätung		1	1	3		21	2	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1		6	20	1	21		1
	Anschlüsse								
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik			1					
	Betriebszeiten								
	Takt	1							
	Fahrzeugauslastung	1			2				
	Netz				1				
	Vertrieb								
Verhalten Fahrer	Lob	1					2		
	Fahrverhalten			2	3		4		
	Fahrertritt nicht ermöglicht			2	5	2	17		1
	Ausstieg nicht ermöglicht				1		5		1
	Umgang mit Kunden			4	1	1	7		
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten			2	2		4		
	Wechselgeld								
	Ticketkontrolle/Verkauf				2		1	1	
Sauberkeit	Fahrzeug								
	Haltestelle						1		
	Anlagen und Gleiskörper								
Sicherheit	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle								
Information	Printmedien								
	Haltestellen						2		
	Dynamische Anzeigetafeln			1					
	Fahrzeug				1				
Komfort	Allgemeiner Service								
	Fahrzeug						2		
	Haltestelle								
	Belange von Menschen mit Behinderungen								
Technik	Ticketautomaten								
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme								
	Fahrzeuge								
	Haltestellen								
	Sicherheitseinrichtungen								
	Fahrweg								

# Kritikpunkte Bus

## Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2017 bis 31.12.2017

		Konze ssion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
		812	680	800	843	845	855	856	857	852
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									
	Verfrühung				1					
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung				2					
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1	1		1		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	2	2	2			1	2
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden						1	1		1
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		1	1	1					
	Wechselgeld		1			1				
	Ticketkontrolle/Verkauf			1						
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Anlagen und Gleiskörper									
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle								1	
	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									

# 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
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			
Jul 17	1	4			3	2		1	1		2	2			2	5				
Aug 17		1	3	3			1	2		2	2	4		2	1	1	6			
Sep 17		7	3	1			1	1	1	3	3	6				4	5		1	1
Okt 17	2	4	4	6	2	1	1		2		3	7		5		3	3			1
Nov 17	4	7	1	5	5		2		4		10	15	1			4	6			1
Dez 17	4	5	3	4	6	1	1		1	3	3	4		1		2	6			

Verspätungen Bus	636	637	638	640	SB5 5	SB69	SB6 0	T65 0	T65 1	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
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									
Jul 17	1			1	1												1			
Aug 17			1	1																
Sep 17																				
Okt 17				5																
Nov 17	1			2		1	1													
Dez 17	1		1																	

Verspätungen Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnun- g
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
Jul 17		1															18
Aug 17																	5
Sep 17		3					1										22
Okt 17																	18
Nov 17																	21
Dez 17																	9

# Ausfälle

## Monatsvergleich der Buslinien

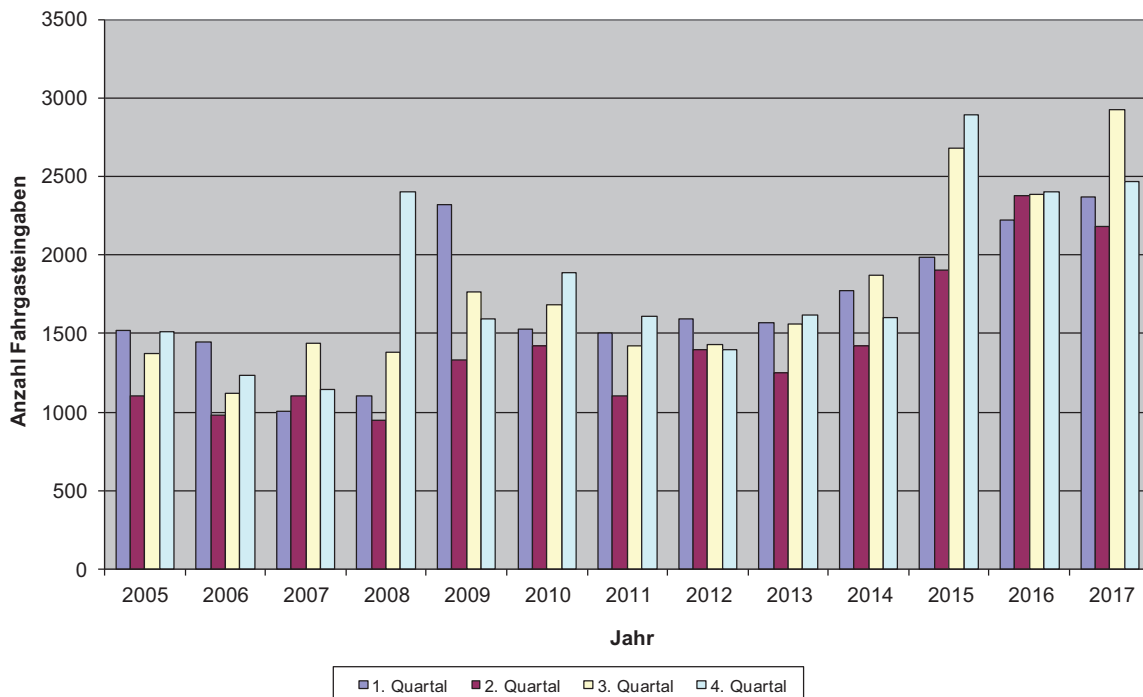
Kursausfälle Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Okt 16	4	5	1	5	5	3	1	1	2	7	1	2	2		1	6			1	
Nov 16	9	4		2	6	3	3	1	1	2	5	2	1	1	2	5	5			1
Dez 16	1	4	4	3	4	1			1		2	1					8		1	3
Jan 17	1	5	1		4	1	1			4	5	1	4	1		1	7		1	
Feb 17		3	3	2	2	1	1					2	2		1	4	2			
Mrz 17			1	3		1	1		1		1					5	2			
Apr 17	2				1	1		1	4	1			1			1	6	1	1	
Mai 17	2	8	1	7	4	1	5	2	1	3	1	5	2		1	5	5	1	1	1
Jun 17		9	3	5	7	1	2	1	2	6	5	3	1			11	4		2	
Jul 17	7	18	8	32	16	5	6	5	10	6	6	7	16	4	10	30	28		7	
Aug 17	5	9	2	12	10	2	6	3	10	4	5	8	6	10	2	19	4		1	
Sep 17	10	28	22	12	33	4	5	4	18	11	20	16	15	11	1	42	23	1	32	1
Okt 17	9	22	6	20	19	3	7	2	8	7	21	14	5	8	6	9	25		3	
Nov 17	5	7	4	8	8	2		2	3	6	6	10	7	2	1	9	9		1	
Dez 17	2	6	2	4	2	1			7	4	2	5	2	1		3	12		1	

Kursausfälle Bus	636	637	638	640	SB5 5	SB69	SB6 0	T65 0	T65 1	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
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		
Jul 17		2	1		2	3	3				6							1		
Aug 17	1	1		4	2		1													1
Sep 17	2	1		5	3	7	2			1			1			1				
Okt 17	3	1		3	2		1											2		
Nov 17	3		1	3	3		1													
Dez 17	1	1		3																

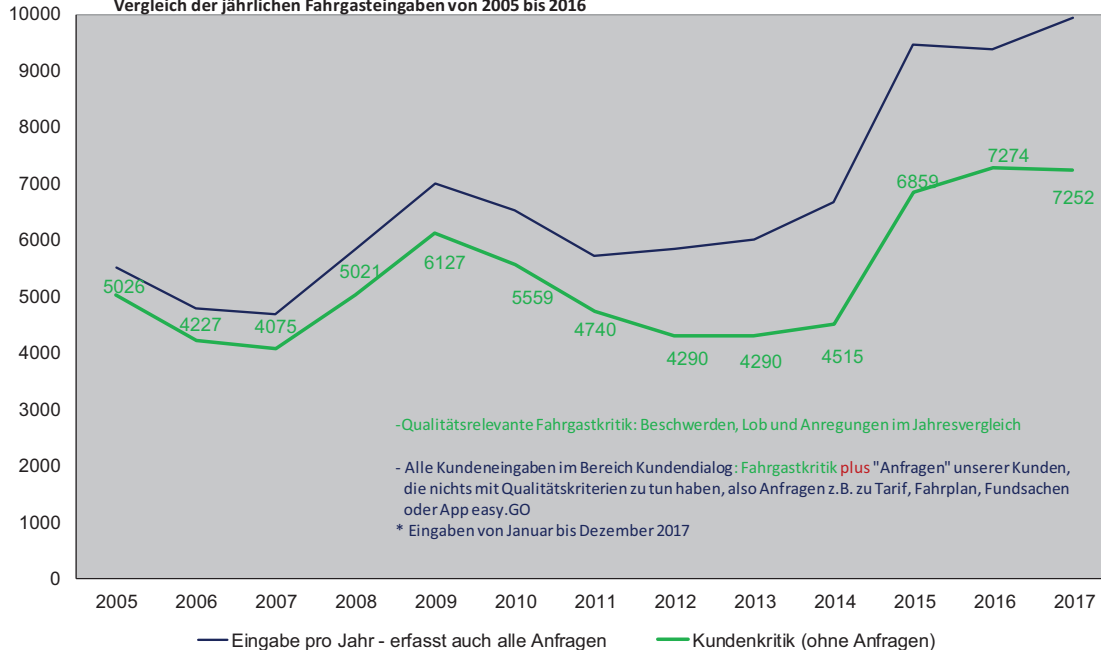
Kursausfälle Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnun g
Okt 16									1								11
Nov 16								1									5
Dez 16							1										9
Jan 17	1	4					1					1					10
Feb 17				1													2
Mrz 17																	8
Apr 17																	4
Mai 17		1					1										10
Jun 17							1	1									13
Jul 17		1															30
Aug 17		6	1		1		2			1							17
Sep 17		4					1				1						24
Okt 17																	30
Nov 17																	17
Dez 17		1															4

# 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



Stadtwerke Bonn Verkehrs-GmbH  
Postfach 26 51 · 53016 Bonn

Herrn  
Alexander Bleich

per Mail:  
Alexander.Bleich@Bonn.de

Ihr Ansprechpartner  
Angela-Maria Franken  
Telefon  
0228 711-4663  
Telefax  
0228 711-964663  
E-Mail  
Angela-Maria.Franken@stadtwerke-  
bonn.de  
Datum  
13.04.2018

## **Ihre Mail vom 20.03.2018 betr. Fahrgastresonanz 2017**

Sehr geehrter Herr Bleich,

vielen Dank für Ihre Fragen zur Fahrgastresonanz, die wir gerne wie folgt beantworten:

### **Ausfall- und Pünktlichkeitssituation der SWB Bus und Bahn-Linien in der zweiten Jahreshälfte 2017**

#### **•Worin lagen die Ursachen für die zunehmenden Verspätungen und die hohe Anzahl an Ausfällen?**

Im Jahr 2017 kam es in der zweiten Jahreshälfte vermehrt zu Verspätungen und Ausfällen von Fahrten auf den Linien der SWB Bus und Bahn. Im Zeitraum Juli bis Oktober lag der Anteil der Ausfälle an der Gesamtleistung in den einzelnen Monaten um 0,91 bis 1,81 Prozentpunkte höher als in den Vorjahren. In den Monaten November und Dezember konnte bereits ein Rückgang dieses Wertes auf 1,03 % bzw. 1,53 % verzeichnet werden. Allerdings liegt auch hier im Vergleich zu vergangenen Leistungen die Ausfallquote höher. Insgesamt konnten im Jahr 2017 1,3 % der Leistungen nicht erbracht werden (Gesamtwert aller Betriebszweige Stadt-/Straßenbahn und Bus).

Grundsätzlich sind die Ursachen für Ausfälle von Fahrten auf drei Einflussfaktoren zurückzuführen: strecken-, fahrzeug-, und personalbedingte Ausfälle. Je nach Betriebszweig wirken sich diese Faktoren unterschiedlich aus. Straßenbahnen und Busse, die im Verkehrsraum des motorisierten Individualverkehrs (MIV) mitfließen, werden stark beeinflusst von der allgemeinen verkehrlichen Situation. Aber auch dort, wo Stadtbahntrassen z.B. bei Abbiegevorgängen von Pkws gekreuzt werden, kommt es immer wieder zu Kollisionen.



Die hohen Ausfallzahlen in den vergangenen Monaten spiegeln den Umstand wider, dass in allen drei oben genannten Bereichen Probleme zu verzeichnen waren. So traten zeitgleich verkehrliche Beeinflussung der Strecken, Fahrzeugengpässe und eine höhere Belastung des Fahrpersonals auf.

### Strecke:

Bei den Betriebszweigen Bus und Straßenbahn ist seit Juni 2017 ein erhöhter Anteil der streckenbedingten Ausfälle zu verzeichnen. Durch zahlreiche Baustellen im Stadtgebiet Bonn stellt das Verkehrsaufkommen vor allem zu den Hauptverkehrszeiten einen maßgeblichen Einflussfaktor auf die Pünktlichkeit der Linien dar. Zusätzlich zu den langfristig laufenden Bauarbeiten auf der Römerstraße und der Viktoriabrücke sind seit den Sommerferien weitere Baustellen im Stadtgebiet Bonn eingerichtet worden, die den Verkehrsfluss behindern. Die veränderte Verkehrsführung rund um den ZOB und der ab dem 09.01.2018 eingerichtete Linksabbieger am Belderberg führen weiterhin zu starken Beeinträchtigungen des Linienverkehrs im Innenstadtbereich. Am Beispiel der Linie 601 wird deutlich, dass im 3. Quartal 2017 mehrere Baumaßnahmen zeitgleich den Verkehrsfluss auf dem Linienweg behindern (siehe Tabelle). Bei vielen weiteren Buslinien gibt es ähnlich lange Listen mit Baustellen, die auf den Linienwegen liegen.

Linie	von	bis	Tage	Baustelle/Sperrung	Grund
601	17.08.15	31.12.17	868	Teilspernung der Römerstraße zwischen Wachsbleiche und Augustusring	Kanalbaumaßnahme
601	02.05.17	16.07.17	76	Teilspernung der Riesengebirgsstr. zw. Oppelner Str. und Schlesienstr., Teil II	Leitungsarbeiten
601	01.07.17	15.12.17	168	Sperrung der Friedrich-Wöhler-Straße zw. Kölnstr. und Georg-von-Boeselager-Str.	Kanalbaumaßnahme
601	17.07.17	29.08.17	44	Sperrung der Straße Am Neutor/Martinsplatz	Kanalbaumaßnahme
601	17.07.17	15.09.17	61	Sperrung der Riesengebirgsstr. zw. Oppelner Str. und Schlesienstr., Teil III	Straßenbaumaßnahme

Hier ist der Zusammenhang zu beachten, dass sich eingefahrene Verspätungen durch verlängerte oder für den ÖPNV schlechter geeignete Umleitungswege (z. B. Straßen mit Engstellen für Fahrzeuge; Wegfall von beschleunigten Lichtsignalanlagen für den ÖPNV) oder Störungen im betrieblichen Ablauf aufsummieren und sich in der Gegenrichtung fortsetzen können, auch wenn diese nicht von einer Umleitung betroffen ist. Dementsprechend spiegeln sich hohe Verspätungen nicht nur bei den Pünktlichkeitswerten, sondern auch in der Anzahl der Ausfälle wider. Dies geschieht immer dann, wenn Kurse „auf Zeit gesetzt werden“, d. h. eine verspätete Fahrt lässt, von der Leitstelle koordiniert, gezielt einen Teil der Strecke aus, um an einer Haltestelle wieder fahrplanmäßig einzusetzen.

Neben den Stauungen, die durch erhöhtes Verkehrsaufkommen entstehen, sind insbesondere die Straßenbahnlinien, aber auch Bus- und Stadtbahnlinien von Blockaden durch Fahrzeuge im Gleisbereich betroffen. Dies sind bspw. Liefer- und Zustellfahrzeuge, Fahrzeuge der Müllabfuhr und Falschparker mit privaten Pkws. Wenn der Gleisbereich erst blockiert ist, sind oft auch Folgekurse von Verspätungen betroffen.

### Fahrzeuge:

Bahnen: Mehr Fahrzeuge als üblich standen in der Werkstatt. Seit November 2017 verzeichnete SWB Bus und Bahn deutlich erhöhte Unfallzahlen sowohl im Straßen- als auch im Stadtbahnbereich, bei denen unsere Fahrer kein Verschulden traf. Die Reparaturen sind zum Teil sehr aufwändig, so dass die Fahrzeuge überdurchschnittlich lange in den Werkstätten standen. Darüber hinaus steht eine Stadtbahn aufgrund eines Brandschadens für



mehrere Monate nicht zur Verfügung. Hinzu kommen Engpässe bei Ersatzteillieferanten, einzelne Komponenten haben zum Teil Lieferzeiten von mehr als einem Jahr.

Busse: Akute Ausfälle der Bahnfahrzeuge bedingen im Tagesverlauf kurzfristige Ausfälle von Fahrten im Bereich Bus, da vor allem zu den Zeiten mit hohem Fahrgastaufkommen Fahrzeuge von Buslinien auf hoch frequentierte Bahnlinien versetzt werden.

Es ist zunehmend notwendig, Fahrzeuge aufgrund von Unfallschäden und Verunreinigungen während des laufenden Betriebes auszutauschen. Dies ist logistisch nicht immer so einzurichten, dass keine Fahrtabschnitte entfallen. Diese Fälle treten vor allem bei hohem Verkehrs- und Fahrgastaufkommen auf.

### **Personal:**

Das Fahrpersonal war im Jahr 2017 überdurchschnittlichen Belastungen ausgesetzt. Neben der grundsätzlichen Fahrleistung, gab es vermehrt Sondereinsätze (s. u.). Derartige Maßnahmen binden das Fahrpersonal über einen bestimmten Zeitraum. Im Normalfall können Mehrarbeitsstunden und angestaute Urlaubstage entsprechend im Jahresverlauf ausgeglichen werden. Allerdings sind in diesem Jahr neben den üblichen Großveranstaltungen wie Rhein in Flammen und Pützchens Markt, zusätzlich eine Reihe von Bahnersatzverkehren durch Baustellen auf den Strecken im 1. Halbjahr und im Oktober sowie Mehrleistungen während der COP 23 im November angefallen.

Feiern nun mehrere FahrerInnen ihren gesetzlich vorgeschriebenen Urlaub in den wenigen übrigen Zeiträumen ohne Sondereinsätze im Jahr ab, ist es nicht möglich zusätzliches Ersatzpersonal zu Zeiten der Krankheitswellen vorzuhalten, was dann folglich zu einer höheren Ausfallquote der Fahrten führt.

Ein Anteil der erfassten Meldungen der Leitstelle spiegelt weitere zunehmende Belastungen für das Fahrpersonal des ÖPNV wider: Fahrzeitverzögerung und Ausfälle durch Hilfeleistungen in den Fahrzeugen und auf den Straßen (Absetzen des Notrufs, Betreuung vor Ort), Belastung der Fahrer durch bewaffnete Überfälle, Belastung des Fahrpersonals durch Verwicklung in Unfälle. Die Erkrankungen in der Bevölkerung (Erkältungen, Grippe) erscheinen im Allgemeinen immer langwieriger. Auch das Fahrpersonal ist trotz betrieblicher Gripeschutzimpfungen nicht immun. Im Besonderen ist hier zu bedenken, dass die Teilnahme am Straßenverkehr ein hohes Maß an Konzentration und Fitness erfordert.

### **•Welche Maßnahmen zur Verringerung der Ausfälle wurden bisher ergriffen? Waren diese aus Sicht der SWBV bisher sinnvoll? Wo liegen weiterhin die Schwächen?**

#### **Personal:**

Grundsätzliche Maßnahmen:

- Um tagesaktuelle Krankmeldungen beim Fahrpersonal zu kompensieren, werden Reservefahrer vorgehalten. Bei hohem Krankstand übernehmen auch Servicekräfte, Verwaltungs- und Werkstattmitarbeiter die Dienste der krank gemeldeten Fahrer.
- Fahrerbetreuer stehen dem Fahrpersonal als Ansprechpartner zur Verfügung. Bei schweren Unfällen ist stets ein Fahrerbetreuer vor Ort, um aus der Situation resultierenden psychischen Belastungen und somit auch Folgeerkrankungen von Fahrern entgegenzuwirken.



- Stellen für Kraftomnibusfahrer und Straßenbahnfahrer sind dauerhaft – auch über neue Medien und Internetportale - ausgeschrieben. Die Anwerbung von Fahrpersonal ist zunehmend problematischer, da die Bewerber nicht die notwendigen Qualifikationen aufbringen. Der Erfahrungsaustausch mit anderen Verkehrsunternehmen zeigt, dass es sich um ein deutschlandweites Problem handelt.
- Seit Sommer 2017 wird seitens SWB Bus und Bahn der Ausbildungsberuf des Berufskraftfahrers angeboten - nicht nur um Fahrpersonal hinzuzugewinnen, sondern auch um eine qualitative Ausbildung zu garantieren. Aktuell befinden sich 9 Auszubildende im 1. Lehrjahr, 1 Auszubildende im 2. Lehrjahr. Die 10 Lehrstellen in diesem Jahr konnten bereits besetzt werden und jedes Jahr folgen nun regelmäßig weitere 10 Lehrstellen. Bei erfolgreicher Abschlussprüfung werden die ausgebildeten Kraftfahrer in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen.

#### Maßnahmen in Zeiten von Mehrbelastung:

- Die Überbrückung von Zeiträumen mit zusätzlicher Leistungserbringung mit Hilfe externer Dienstleister hat sich in einzelnen Fällen (Bsp. Bahnersatzverkehre in 2016) bereits bewährt. Allerdings müssen entsprechende Ausschreibungen mit einem zeitlichen Vorlauf erfolgen, so dass nur bei vorgeplanten Sonderverkehren entsprechend verfahren werden kann.  
Auf die Ausschreibungen im letzten Jahr gab es allerdings kaum Resonanz, da andere Verkehrsdienstleister vergleichbare Probleme mit der Anwerbung von ausreichend qualifiziertem Fahrpersonal haben. Die Entscheidung für den Einsatz von Sonderverkehren während der COP 23 erfolgte zudem erst im Dezember 2016. Zu diesem Zeitpunkt waren die Urlaubspläne 2017 für das Fahrpersonal von SWB Bus und Bahn bereits erstellt und externe Unterstützung konnte nicht in dem Maße angeworben werden, wie angefragt wurde.
- Zum flexiblen Einsatz von Personal in Zeiten mit Mehrleistungen versucht SWB Bus und Bahn Studierende als Aushilfspersonal anzuwerben. Diese Maßnahme hat allerdings bisher nicht in einem nennenswerten Umfang gefruchtet.

#### Strecke:

##### Maßnahmen bei geplanten Baustellen/Umleitungen:

- Sind Linienwege von geplanten Baustellen oder Straßensperrungen betroffen, werden im Vorfeld entsprechende Umleitungen und Verlegungen von Haltestellen für die Zeiträume erarbeitet.
- Das Einfügen von zusätzlichen Fahrzeitminuten ist bei der langfristigen Baustelle in der Römerstraße in Absprache mit der Stadtverwaltung bei den Linien 600 und 601 erfolgt. Diese Maßnahme hat zur Entspannung der Situation beigetragen, allerdings gibt es immer noch hohe Verspätungen durch zeitlich nicht kalkulierbare Stauungen auf der Kölnstraße. Grundsätzlich handelt es sich bei dieser Methode

nicht um ein Allheilmittel, da Verspätungen durch Verkehrsstauungen nicht in Minuten berechenbar sind und das pauschale Einfügen von Fahrzeit nachteilig ist, wenn die Fahrzeuge im innerstädtischen Bereich keine Möglichkeit haben bei Verfrühung an den Haltestellen im Straßenraum abzuwarten.

Spontan notwendige Maßnahmen:

- Liegen hohe Verspätungen aufgrund der Verkehrssituation vor, werden Kurse „auf Zeit gesetzt“ (Erläuterung s.o.).
- Bei akuten Verkehrsstauungen gibt es seitens der Leitstelle die Möglichkeit Linien spontan umzuleiten, um problematische Bereiche zu umfahren. Bei sehr hohem Verkehrsaufkommen und einem Mangel an alternativen Fahrwegen ist dies allerdings nicht möglich. Für die Kunden im Fahrzeug besteht der Nachteil, dass ggf. Haltestellen bei einer solchen Umfahrung wegfallen und Verbindungen getrennt werden (Trennung Bahnlinien).

### **Fahrzeuge Bahn:**

Grundsätzliche Maßnahmen:

- Um Engpässe und lange Lieferzeiten bei Ersatzteillieferanten aufzufangen, hält SWB Bus und Bahn im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten viele Ersatzteile vor und kooperiert bei der Beschaffung deutschlandweit mit zahlreichen Verkehrsunternehmen.
- Um die Instandhaltung an den Fahrzeugen zu beschleunigen, werden Reparaturen teils an externe Firmen ausgelagert.
- Nach und nach werden die zweiterstellten Stadtbahnen fertiggestellt.
- Ab 2020 soll die Lieferung 26 neuer Straßenbahnwagen (heute: 24 Bahnen) in Teilschritten erfolgen.

Kurzfristige Maßnahmen:

- Um Fahrten nicht vollständig ausfallen zu lassen, fahren auf den Stadtbahnlinien zeitweise Einzelwagen anstatt Bahnen in Doppeltraktion.
- Bei akutem Fahrzeugmangel erfolgt der Einsatz von Bahnersatzverkehren. Für eine sinnvolle Steuerung wurde ein „Notfallplan“ erarbeitet, in dem Bahnkurse benannt sind, die sich für die Bahnersatzverkehre eignen und z.B. Busfahrten, bei denen es auf Basis der Fahrgastzahlen zu vertreten ist, in Ausnahmefällen Standardlinienbusse statt Gelenkbusse einzusetzen.

### **•Welche weiteren Maßnahmen will die SWBV in Zukunft ergreifen um besser auf Ausfälle reagieren zu können?**

Kommt es akut vermehrt zu Ausfällen z. B. durch krankheitsbedingte Personalausfälle, sind die Möglichkeiten spontan zu reagieren eingeschränkt. Folgende Maßnahmen zur Stärkung des Fahrpersonales dienen der Vorbeugung von Ausfällen:



- Es wird weiterhin von SWB Bus und Bahn angestrebt, geplante Sonderverkehre mit externem Fahrpersonal zu bedienen.
- Einführung von weiteren Mischarbeitsplätzen, um die dauerhafte Belastung des Fahrpersonals zu mindern und eine Weiterbeschäftigung nach längeren Krankheitszeiten zu ermöglichen.
- Angedacht ist, zukünftig die Kooperation mit der Berufsfeuerwehr auszuweiten. Einige Mitarbeiter der Feuerwehr verfügen über einen Bahnführerschein zur Steuerung eines speziellen Schienenfahrzeuges und könnten die Zusatzqualifikation zur Personenbeförderung erwerben.
- Um zukünftigen Lieferproblemen entgegenzuwirken, werden die Ersatzteilmengen für Straßen- und Stadtbahnen im Lager der SWB-Werkstätten erhöht.
- In den Werkstätten der Schienenfahrzeuge konnten offene Stellen kürzlich erfolgreich nachbesetzt werden.

**•Welche Herausforderungen werden in den nächsten Jahren auf die SWBV hinzukommen? (z.B. Personalprobleme?)**

- Eine der größten Herausforderungen für SWB Bus und Bahn wird auch zukünftig im Bereich des Fahrpersonales liegen. Der Notwendigkeit von Maßnahmen zur dauerhaften quantitativen und qualitativen Sicherung des Personalpools hat SWB Bus und Bahn eine hohe Priorität zugewiesen.
- Schwerlich wird es ggf. den Zustand der Straßenbahnfahrzeuge bis zum Austausch durch die Fahrzeug-Neulieferungen betriebsfähig zu erhalten. Da die Lieferung der Bahnen sukzessive erfolgt, wird ebenfalls die Übergangszeit eine Herausforderung.
- Weiterhin kritisch wird die Aufgabe für SWB Bus und Bahn sein, in den Hauptverkehrszeiten bei andauernden Baustellen, Sperrungen und Umleitungen im Stadtgebiet einen für die Kunden verlässlichen Betrieb zu leisten.

**•Wie bewertet die SWBV selbst ihr Krisenmanagement während angespannter Betriebssituationen?**

- Wie die Bewältigung der Probleme im Zusammenhang mit dem akuten Fahrzeugmangel der Straßenbahnen und dem zeitgleich hohen Krankenstand des Fahrpersonals durch Erkältungs- und Grippewelle in Februar/März dieses Jahres gezeigt hat, ist die kurzfristige, flexible Reaktion von SWB Bus und Bahn auf problematische Betriebsphasen gut zu bewerten. Der Betrieb der Straßenbahnlinien musste nicht eingestellt werden, sondern es wurden tagesaktuell Bahnersatzverkehre eingerichtet. Um die Reparaturarbeiten an den Fahrzeugen zu beschleunigen, wurden an den Wochenenden Zusatzleistungen vom Werkstattpersonal erbracht.
- Die SWB Bus und Bahn ist seit einigen Jahren durch die Auswertung von digitalen Betriebsdaten zunehmend in der Lage, statistische Analysen zu erstellen und so

Trends und wiederkehrende Problematiken als solche zu erkennen. Eine neue Herausforderung wird nun sein, mittel- und langfristige Lösungen zu entwickeln.

**•Wie kann aus Sicht der SWBV die Politik/Verwaltung dazu beitragen die Leistungsquote/Zuverlässigkeit zu verbessern?**

- Verbesserung durch verkehrliche Maßnahmen: Einrichtung von ÖPNV-Fahrspuren, um Engstellen und Konflikten des motorisierten Individualverkehrs und des ÖPNV entgegenzuwirken. Zudem sollten Tempo30-Zonen auf Linienfahrwegen vermieden werden.
- Im Bereich der Linienfahrwege können der Verkehrsfluss und somit auch die Pünktlichkeit der Linienfahrten durch regelmäßige Parkraumkontrollen gesichert werden. Vor allem eine strukturierte Parkraumbewirtschaftung im Bereich Innenstadt/Zentrum trägt zur Reduzierung von Staus, die den ÖPNV ebenfalls behindern, bei. Hilfreich kann hier eine Anpassung der preiswerten Parkgebühren im Bonner Zentrum sein, um den motorisierten Individualverkehr zu reduzieren.
- Investitionen in den ÖPNV: Zur Verbesserung der Stabilität der Umlaufplanung trägt die Erweiterung von Wendezeiten an den Start- und Endhaltestellen in den Hauptverkehrszeiten bei. Verspätungen im Betriebsablauf können so kompensiert werden und summieren sich nicht bei anschließenden Fahrten in der Gegenrichtung auf. Diese Maßnahme trägt ebenfalls zu einer Stressminderung des Fahrpersonals bei. Dies ist nur zu erreichen durch die Planung von zusätzlichen Kursen und bedingt einen höheren Fahrzeug- und Personalbedarf, der wiederum zusätzliche Kosten verursacht. Diese zusätzlichen Kosten für einen stabileren Betrieb dürfen nicht das Erreichen der Ziele der marktorientierten Direktvergabe (MOD) gefährden.
- Die Stärkung der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des ÖPNV, aber auch die Reduzierung von Fahrzeiten, würde der weitere Ausbau von beschleunigten Lichtsignalanlagen auf dem Bonner Stadtgebiet unterstützen. Die Synchronisierung der Ampelanlagen in Beuel und am Bertha-von-Suttner-Platz könnte z.B. eine grüne Welle für die Bahn erzeugen.
- Verlässliche Entschlüsse bei Baumaßnahmen im Stadtgebiet sind notwendig, um frühzeitige Entscheidungs- und Planungsgrundlagen für Sonderverkehre von SWB Bus und Bahn zu schaffen.
- Zur Stabilisierung des Betriebes ist es für SWB Bus und Bahn wünschenswert, seitens Politik und Stadtverwaltung Unterstützung von notwendigen Verstärkungen des ÖPNV-Netzes (wie z. B. die Ausweitung des 10-Min.-Taktes der 601 in den Hauptverkehrszeiten) zu erhalten. Sind alle Fahrten einer Linie zu bestimmten Tageszeiten zu stark ausgelastet, wirkt sich dies durch langwierige Ein- und Ausstiegsvorgänge auf die Pünktlichkeit der Fahrten aus.
- Zunehmend beeinflussen Vorfälle in den Fahrzeugen/an den Haltestellen mit hilfsbedürftigen Personen, Bedrohungen von Fahrern, Belästigung von Fahrgästen,

Schädigungen der Fahrzeuge (z. B. von der Straße aus eingeworfene Scheiben), Drogengeschäfte und -konsum den laufenden Betrieb und die Attraktivität des ÖPNV für die Kunden. Die Sicherung des öffentlichen Raumes, zu dem auch die Haltestellen im Stadtgebiet gehören, sollte verstärkt durch Ordnungsamt, Polizei und ggf. externe Sicherheitskräfte erfolgen.

Freundliche Grüße



Anja Wenmakers



Hansjörg Spielhoff