



Kundendialog – Quartalsstatistik 3. Quartal 2017

Einleitung

Fahrgastresonanz im Zeitraum Juli bis September 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 2927 Fahrgasteingaben.

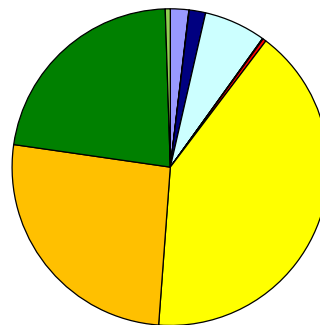
Von ca. 23.000.000* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,013 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

* 1/4 der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

Art der Fahrgasteingabe:

Brief	1,9%
Fax	0,0%
Meinungsbogen ServiceCenter	1,7%
Mobilitätsgarantie	6,3%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,1%
Mitarbeitermeldung	0,3%
E-Mail	40,9%
Social Media	26,1%
Telefon	22,2%
O-Ton	0,5%



Anzahl der Fahrgasteingaben:

2927

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

01.07.2017 bis 30.09.2017 in %
Anzahl der Eingaben

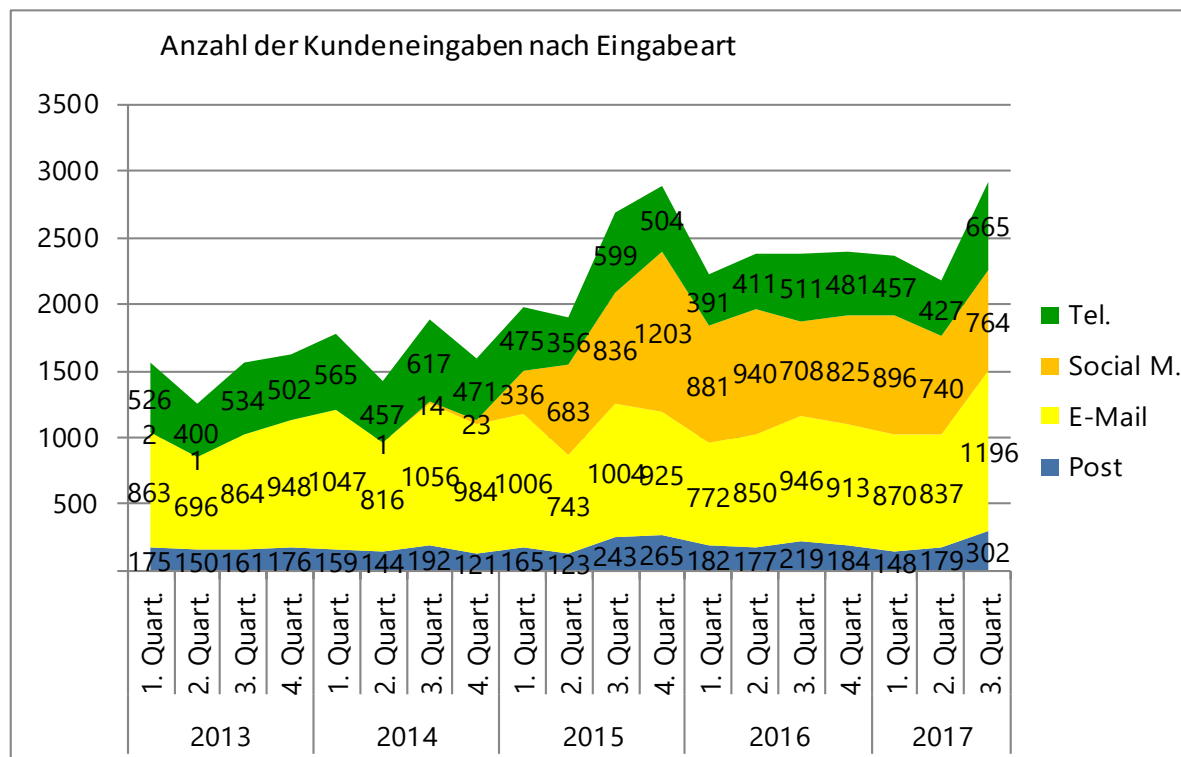
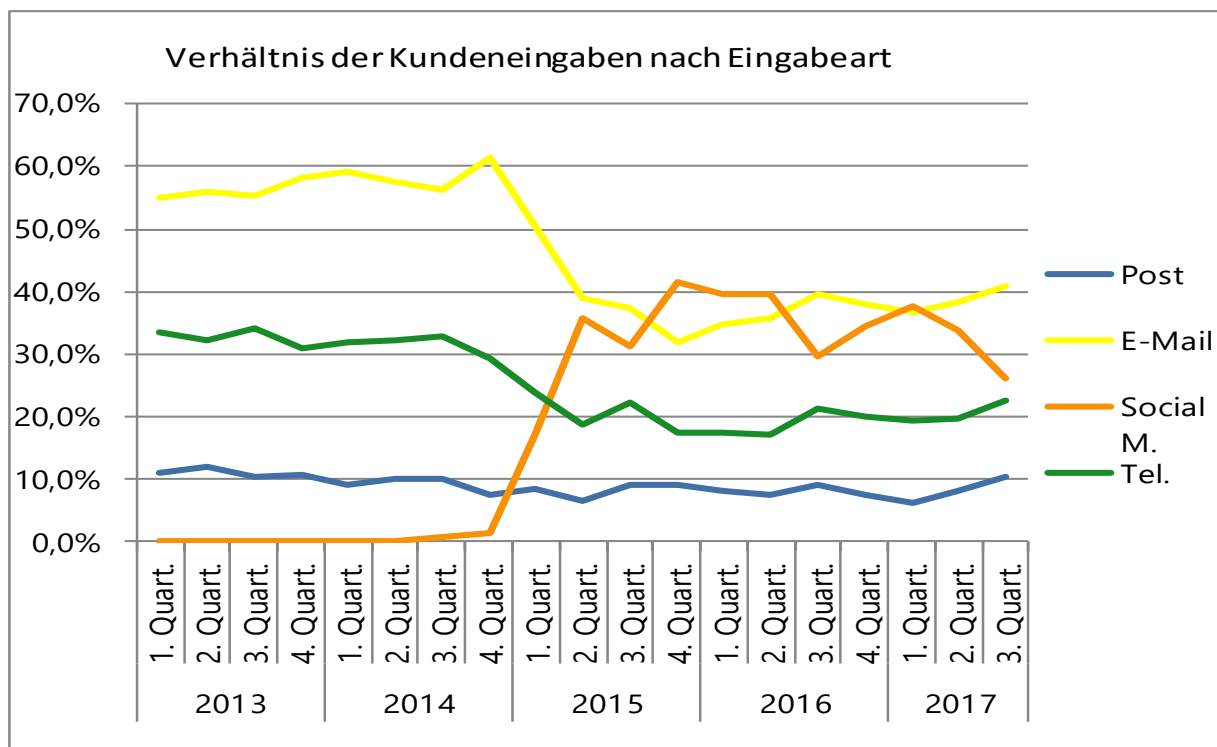
Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von 2 Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
90,7	2,7	4,0	1,6	0,7	0,2	0,1
2654	78	118	47	20	7	2

Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **2926**

(Bei Erstellung dieser Statistik waren 1 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



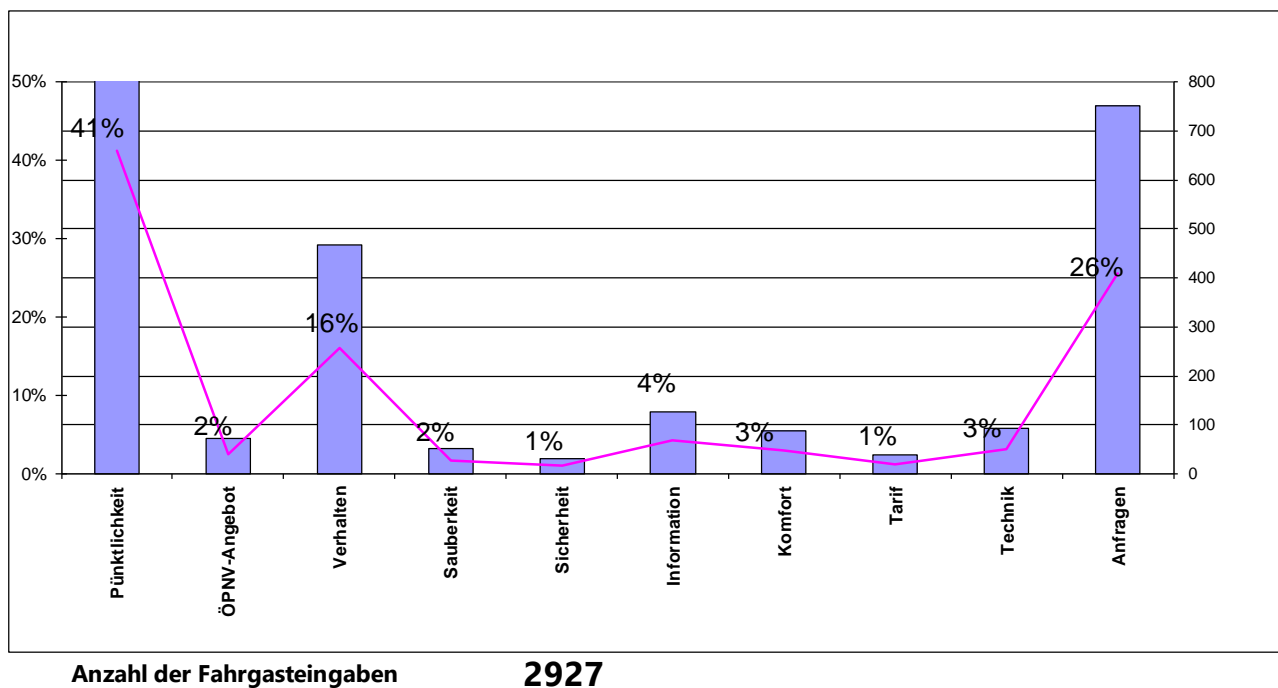
Aufteilung nach Eingabekriterien

Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	1206
2. ÖPNV-Angebot	72
3. Verhalten	468
4. Sauberkeit	51
5. Sicherheit	32

6. Information	128
7. Komfort	89
8. Tarif	38
9. Technik	92
10. Anfragen	751



Aufteilung auf Einzelkriterien

Pünktlichkeit 1206	Lob, Anerkennung		7
	Verfrühung		54
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt		7
	Verspätung		181
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht		936
	Anschlüsse		21

ÖPNV-Angebot 72	Lob, Anerkennung		1
	Allgemeine Kritik		2
	Betriebszeiten		2
	Takt		5
	Fahrzeugauslastung		40
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	7
		Linienerschließung/Erschließung	6
		Verkehrsmittel fehlen	3
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	3
		Haltestellenlage	3
	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 Bahnlinien einzeln dargestellt.

Aufteilung auf Einzelkriterien

Verhalten insgesamt 468

Verhalten Fahrer 449	Lob		13
	Fahrverhalten	Fahrweise	72
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	17
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	102
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	14
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	25
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	8
	Ausstieg nicht ermöglicht		25
	Umgang mit Kunden	Umgangston	50
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	12
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	12
		Informationsservice	4
	Auftreten/Erscheinungsbild		1
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	59
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	4
		Handytelefonate	5
		Rauchen	15
		Behandlung von Fundsachen	0
	Wechselgeld		2
	Ticketkontrolle/Verkauf		9

Aufteilung auf Einzelkriterien

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

Aufteilung auf Einzelkriterien

Sauberkeit 51	Fahrzeug	Graffiti	0
		Verschmutzung innen	6
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	3
		Verschmutzung	22
		Papierkörbe fehlen	20
	Anlagen und Gleiskörper		0

Sicherheit 32	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	3
		Sicherheitseinrichtungen	1
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	1
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	2
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	1
		Unfallgefahr	9
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	1
		Bedrohung	1
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	0
		Rücksichtslosigkeit	2
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	10
		Bedrohung	0
		Vandalismus	1

Aufteilung auf Einzelkriterien

Information 128	Printmedien	Fahrplanbücher	0
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	0
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	9
		Tarifaushänge	2
		Beschilderung	11
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische	Richtigkeit/Vollständigkeit	11
		Aktualität	3
		Verfügbarkeit	8
	Fahrzeug	Beschilderung	4
		Haltestellenanzeige	10
		Haltestellenansage	12
		Hinweise und Piktogramme	0
		Fahrzeugwerbung	1
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	8
		Aktualität	2
		Verfügbarkeit	2
		Benutzerfreundlichkeit	4
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0
		Aktualität	1
		Verfügbarkeit	1
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	3
		Aktualität	0
		Verfügbarkeit	13
		Benutzerfreundlichkeit	2
		Barrierefreiheit	0
	App	Richtigkeit/Vollständigkeit	19
		Lob	0
	Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	1
		Lob	1
	facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0
		Lob	0

Aufteilung auf Einzelkriterien

Komfort 89	Allgemeiner Service		13
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	5
		Zustand	12
		Heizung/Klima	18
		Geräuschkulisse	5
		Beleuchtung	2
		Informationseinrichtungen	0
	Haltestelle	Sitzplätze	9
		Wetterschutz	6
		Zustand	8
		Beleuchtung	2
		Haltestellenausrüstung	2
		Informationseinrichtungen	2
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	0
		behindertengerechter Zugang	4
		Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	1

Tarif 38	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	3
		Tariferhöhung	0
		Gestaltung von Sonderangeboten	1
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	2
		Verfügbarkeit	0
	Tarifbestimmungen	Erstattung	2
		Verständlichkeit	0
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	2
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	13
		Anschlussgarantie	0
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	0
		Papiertickets	0
		Ticket Online	1
		HandyTicket	7
		Prämien	0
		Ticketangebot	0
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		7

Aufteilung auf Einzelkriterien

Technik 92	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	2
		Verfügbarkeit	3
		Automatenreklamationen	38
		keine Zahlung möglich	7
		Sonstiges	1
	Entwerter	Verfügbarkeit	0
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformationssysteme	Zugzielanzeiger	3
		Lautsprecher	0
		Uhren	1
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	1
		Bedienelemente	3
	Haltestellen	Fahrstühle	2
		Rolltreppen	24
		Beleuchtung	1
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	1
		Schranken	0
		Schienen	3
		Überwege	2
		Baumaßnahmen	0

Anfragen 751	Fahrplan/Tarif/Abo	294
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	10
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	14
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	1
	Fundsachen	61
	Sonstiges	348
	Fake-Mail	22
	Anregung	1



192 Einzelkriterien

Beschwerden insgesamt:

2927

Kritikpunkte Bahn


von 01.07.2017 bis 30.09.2017

Bahn										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Pünktlichkeit	Lob							1		
	Verfrühung	1	1		1	3	1	9		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung		1		8	4		24		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	6	9		28	17	20	57	1	8
	Anschlüsse		1		2	4	2	4		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik									
	Betriebszeiten	1								1
	Takt	1				1				
	Fahrzeugauslastung	4			1		2	4		
	Netz	1						1		
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob					1		1		
	Fahrverhalten	3			1	1		2		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	4	1		1	1	1	14		
	Ausstieg nicht ermöglicht	1			1		2	2		
	Umgang mit Kunden	1	1		2	1		3		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		1			2	1	4		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf									
Sauberkeit	Fahrzeug						1	2		
	Haltestelle						6			
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug									
	Haltestelle						2			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1					
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle				1		7	1		
Information	Printmedien									
	Haltestellen						2			
	Dynamische Anzeigetafeln	4	1		2	2	2	4		
	Fahrzeug				1	1		3		1
Komfort	Allgemeiner Service						1			
	Fahrzeug		1		3		3	6		1
	Haltestelle	1				1	1	1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen							2		
Technik	Ticketautomaten	2	3				3	10		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen						19	1		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg						1			

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien


von 01.07.2017 bis 30.09.2017

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
Pünktlichkeit	Lob										
	Verfrühung	2	5	2	2	1		2		1	
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1			1					1	
	Verspätung	1	12	6	4	3	2	2	4	2	5
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	22	55	32	56	59	11	17	12	38	21
	Anschlüsse					4					
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik										
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung		1		5					1	
	Netz							1			
	Vertrieb										
Verhalten Fahrer	Lob							2			
	Fahrverhalten	1	6	4	2	1	3	2	6	3	3
	Fahrertritt nicht ermöglicht	5	6	4	8	4	1	7	6	6	4
	Ausstieg nicht ermöglicht	1	2		2	1	2			1	
	Umgang mit Kunden		4	4	4	2	2	3	3	2	
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	1	3	1	4	4	1	2	3	4	2
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf			1						1	
Sauberkeit	Fahrzeug										
	Haltestelle			1		1					
	Anlagen und Gleiskörper										
Sicherheit	Fahrzeug										
	Haltestelle										
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug					1					1
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
Information	Printmedien										
	Haltestellen		3								
	Dynamische Anzeigetafeln									2	
	Fahrzeug							1		2	
Komfort	Allgemeiner Service	1									
	Fahrzeug	1	1					1	1	1	1
	Haltestelle		2				1				
	Belange von Menschen mit Behinderungen			1							
Technik	Ticketautomaten										
	Entwerfer										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2017 bis 30.09.2017


		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
Pünktlichkeit	Lob										
	Verfrühung	6	1		1	1		1	2		2
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt		1	1	1						
	Verspätung	7	12			2	3	10	11		1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	31	31	37	3	25	13	91	55	1	40
	Anschlüsse	1									
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik										
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	3	1	1	2		1	1		1	
	Netz	2						3	1	1	1
	Vertrieb										
Verhalten Fahrer	Lob			2		1			1		
	Fahrverhalten	4	2	3		1	3	4	3		2
	Fahrertritt nicht ermöglicht	6	6	3	1	2	1	5	3		2
	Ausstieg nicht ermöglicht	1		1							
	Umgang mit Kunden	7	4	6		1	1	2	4	1	1
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	2	7	4	1	3	3	3	7	1	1
	Wechselgeld										
Sauberkeit	Ticketkontrolle/Verkauf	1									
	Fahrzeug										
	Haltestelle	1	1								
Sicherheit	Anlagen und Gleiskörper										
	Fahrzeug	1									
	Haltestelle		1								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
Information	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
	Printmedien										
	Haltestellen							2			
	Dynamische Anzeigetafeln								1		
Komfort	Fahrzeug		1								
	Haltestelle								2		
	Belange von Menschen mit Behinderungen										
	Allgemeiner Service										
	Fahrzeug	1					1				
Technik	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen								1		
	Fahrweg										
	Fahrzeuge										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Entwerter										
	Ticketautomaten										

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2017 bis


30.09.2017

		SWBV-Linien								ohne Linien- bezeich- nung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	- - -
Pünktlichkeit	Lob									6
	Verfrühung		1		1	1				6
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									1
	Verspätung	1	1		1					45
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1	3	4	1	6	10			71
	Anschlüsse		1							2
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									1
	Allgemeine Kritik									1
	Betriebszeiten									
	Takt			1						1
	Fahrzeugauslastung				1					9
	Netz			1		1				8
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob					1				4
	Fahrverhalten		1		1					22
	Fahrertritt nicht ermöglicht		5	3		2	1			19
	Ausstieg nicht ermöglicht									5
	Umgang mit Kunden	1				3				10
	Auftreten/Erscheinungsbild									1
	Fehlverhalten			1		1				13
	Wechselgeld									1
	Ticketkontrolle/Verkauf					4				
Sauberkeit	Fahrzeug									3
	Haltestelle									35
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug					1				3
	Haltestelle									8
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									1
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle					1				1
Information	Printmedien									
	Haltestellen									14
	Dynamische Anzeigetafeln									13
	Fahrzeug									16
Komfort	Allgemeiner Service									13
	Fahrzeug									20
	Haltestelle					2				18
	Belange von Menschen mit Behinderungen					1				1
Technik	Ticketautomaten					1				32
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									4
	Fahrzeuge									4
	Haltestellen									7
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2017 bis 30.09.2017


		SWBV-Linien													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E		
Pünktlichkeit	Lob														
	Verfrühung														
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt														
	Verspätung							1						4	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	6		1			1		1		1			11	
	Anschlüsse														
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung														
	Allgemeine Kritik														
	Betriebszeiten														
	Takt														
	Fahrzeugauslastung														
	Netz													1	
	Vertrieb														
Verhalten Fahrer	Lob														
	Fahrverhalten														
	Fahrertritt nicht ermöglicht						1		1		2			1	
	Ausstieg nicht ermöglicht														
	Umgang mit Kunden				1										
	Auftreten/Erscheinungsbild														
	Fehlverhalten													1	
	Wechselgeld														
	Ticketkontrolle/Verkauf														
Sauberkeit	Fahrzeug														
	Haltestelle														
	Anlagen und Gleiskörper														
Sicherheit	Fahrzeug														
	Haltestelle														
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug														
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle														
Information	Printmedien														
	Haltestellen						1								
	Dynamische Anzeigetafeln														
	Fahrzeug														
Komfort	Allgemeiner Service														
	Fahrzeug														
	Haltestelle														
	Belange von Menschen mit Behinderungen														
Technik	Ticketautomaten														
	Entwerter														
	Fahrgastinformationssysteme														
	Fahrzeuge														
	Haltestellen														
	Sicherheitseinrichtungen														
	Fahrweg														

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2017


bis 30.09.2017

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

Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2017 bis 30.09.2017

		Konze ssion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
		812	680	800	843	845	855	856	857	852
Pünktlichkeit	Lob									
	Verfrühung									
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung									
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1	1		1					
	Anschlüsse									
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik									
	Betriebszeiten									
	Takt									
	Fahrzeugauslastung									
	Netz									
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob									
	Fahrverhalten									
	Fahrertritt nicht ermöglicht			1	1					2
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden						1			
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten			1						
	Wechselgeld		1							
	Ticketkontrolle/Verkauf			1						
Sauberkeit	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug									
	Haltestelle								1	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									
Information	Printmedien									
	Haltestellen									
	Dynamische Anzeigetafeln									
	Fahrzeug									
Komfort	Allgemeiner Service									
	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Belange von Menschen mit Behinderungen									
Technik	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
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			
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

Verspätungen Bus	636	637	638	640	SB5 5	SB6 9	T65 0	T65 1	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
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									
Jul 17	1			1	1											1			
Aug 17			1	1															
Sep 17																			

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

Ausfälle

Monatsvergleich der Buslinien

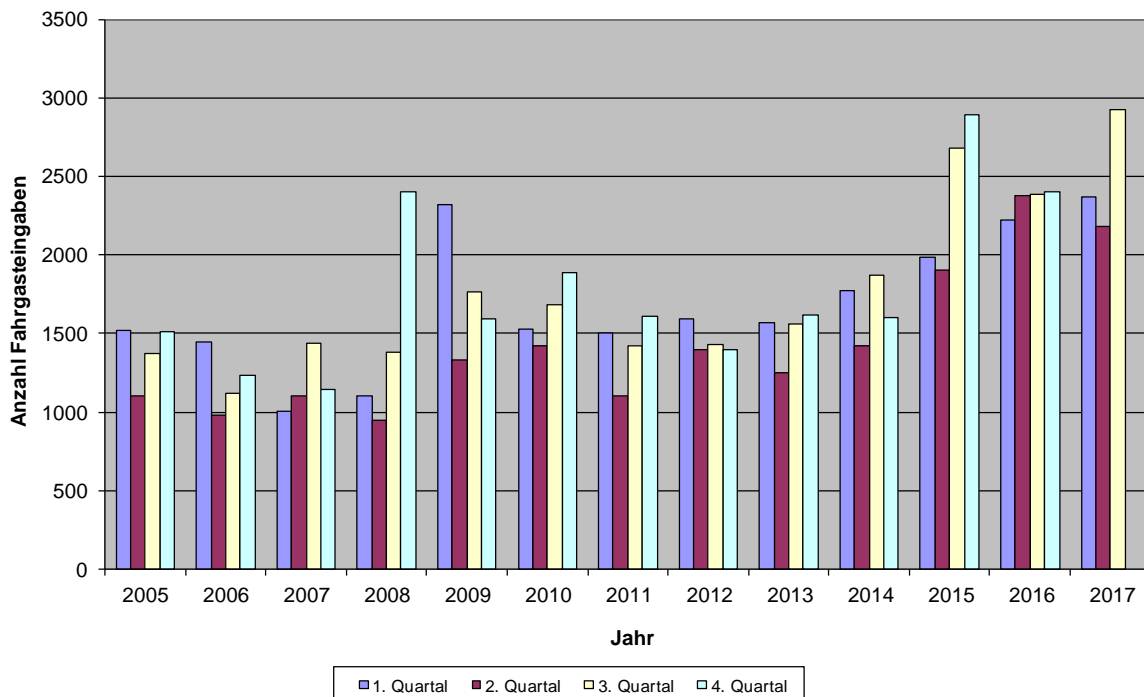
Kursausfälle Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Jul 16	2	6	3	11	2	1	1	3		2	3	5	3	1	2	3	2	2		
Aug 16	2	5	3	8	4	3	1	1	1	3		1	4			4	4			
Sep 16	5	15	4	6	10	5	5	2	5	5	7	5	2	2	3	9	9	2	1	2
Okt 16	4	5	1	5	5	3	1	1	2	7	1	2	2		1	6			1	
Nov 16	9	4		2	6	3	3	1	1	2	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

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
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												
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												
Sep 17	2	1		5	3	7	2			1			1			1			

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

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

