



# Kundendialog – Quartalsstatistik 3. Quartal 2016

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz**

### **im Zeitraum Juli bis September 2016**

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 2384 Fahrgasteingaben

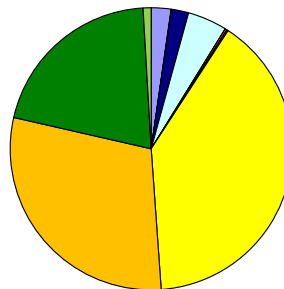
Von ca. 23.000.000\* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,010 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

\*  $\frac{1}{4}$  der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	2,3%
Fax	0,0%
Meinungsbogen ServiceCenter	2,0%
Mobilitätsgarantie	4,5%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,2%
Mitarbeitermeldung	0,2%
E-Mail	39,7%
Social Media	29,7%
Telefon	20,5%
O-Ton	0,9%



■ Brief
■ Fax
■ Meinungsbogen
■ Mobilitätsgarantie
■ Leserbrief
■ persönliche Vorsprache
■ Mitarbeitermeldung
■ E-Mail
■ Social Media
■ Telefon
■ O-Ton

Anzahl der Fahrgasteingaben:

**2384**

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

01.07.2016 bis 30.09.2016 in %  
Anzahl der Eingaben

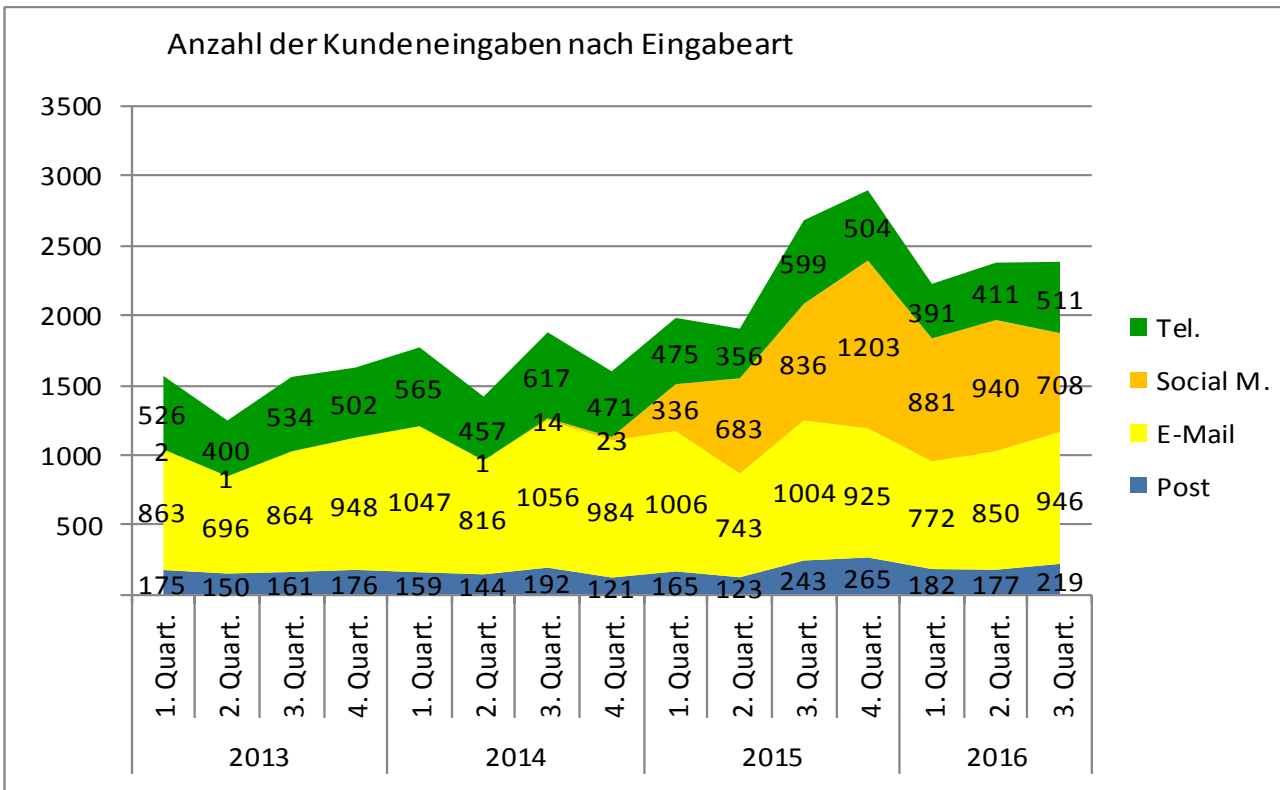
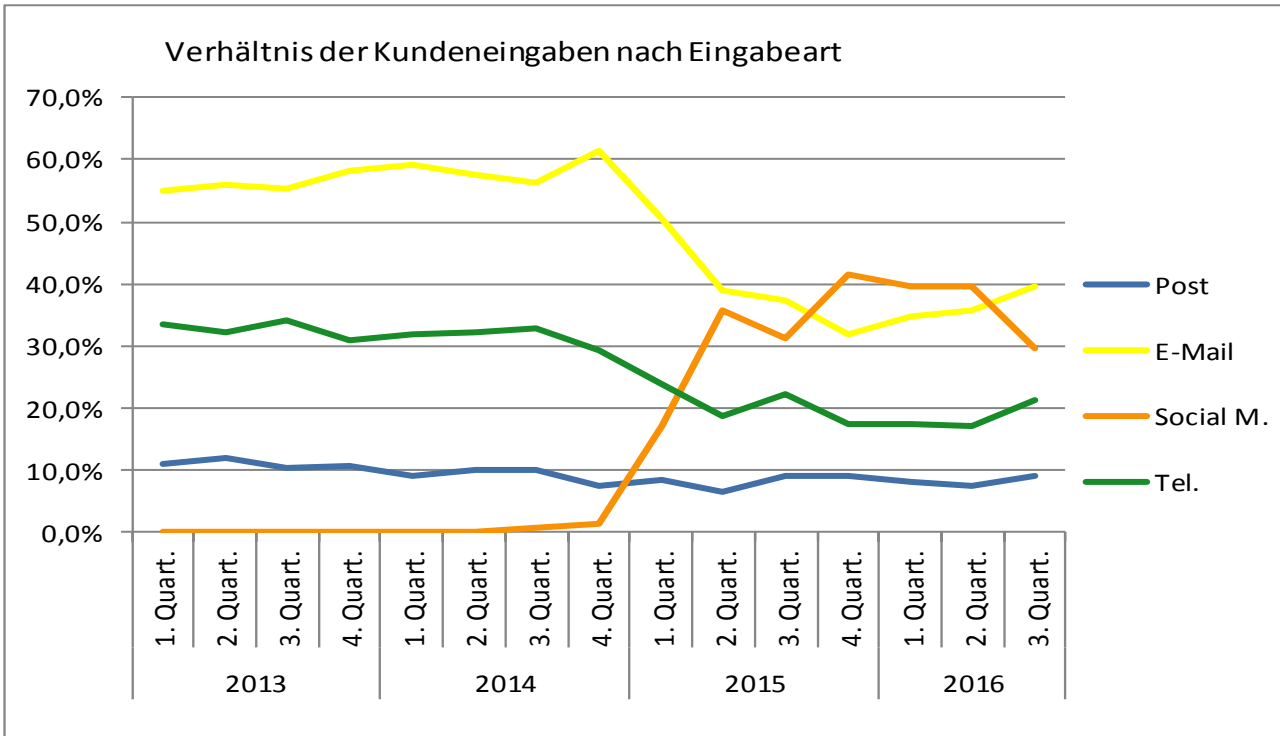
Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von 2 Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
86,2	3,6	5,4	3,1	1,3	0,4	0,0
2054	85	129	74	31	9	1

Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **2383**

(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



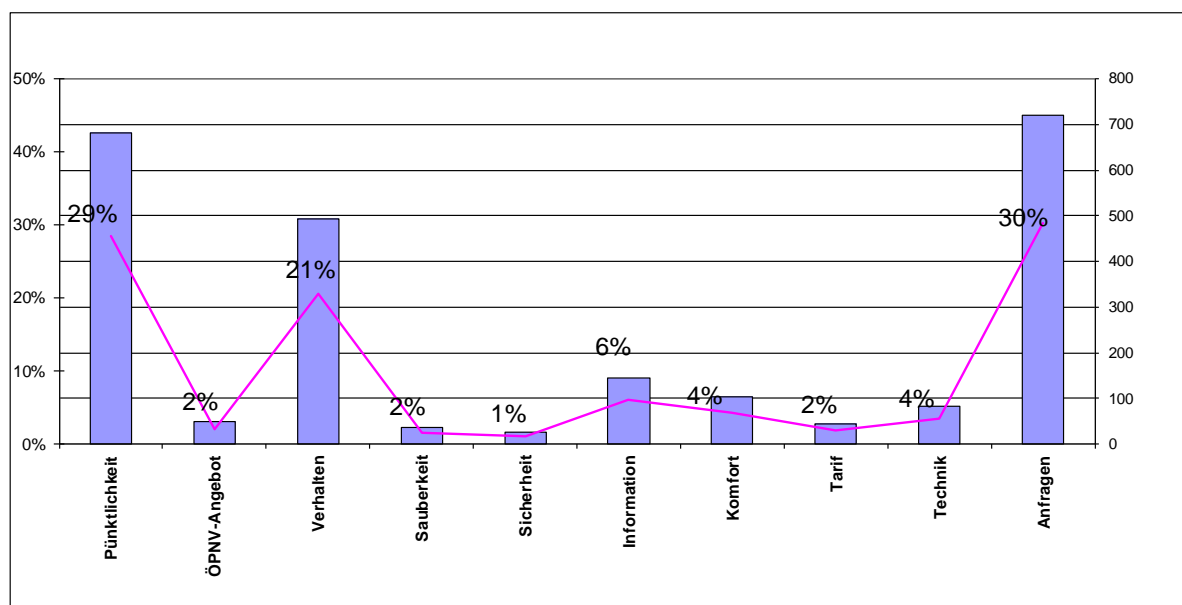
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	681
2. ÖPNV-Angebot	50
3. Verhalten	492
4. Sauberkeit	37
5. Sicherheit	26

6. Information	146
7. Komfort	103
8. Tarif	44
9. Technik	84
10. Anfragen	721



Anzahl der Fahrgasteingaben **2384**



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit 681</b>	Lob, Anerkennung	6
	Verfrühung	64
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	13
	Verspätung	158
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	407
	Anschlüsse	33

<b>ÖPNV-Angebot 50</b>	Lob, Anerkennung	9	
	Allgemeine Kritik	9	
	Betriebszeiten	0	
	Takt	2	
	Fahrzeugauslastung	20	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	2
		Linienerschließung/Erschließung	3
		Verkehrsmittel fehlen	1
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	2
		Haltestellenlage	2
	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 492

Verhalten Fahrer 473	Lob		26
	Fahrverhalten	Fahrweise	95
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	19
	Fahrtritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	84
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	7
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	29
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	8
	Ausstieg nicht ermöglicht		34
	Umgang mit Kunden	Umgangston	57
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	6
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	10
		Informationsservice	7
	Auftreten/Erscheinungsbild		0
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	50
		zu früh abgefahren	0
		Planversehen/Kursausfall	7
		Handytelefonate	12
		Rauchen	11
	Behandlung von Fundsachen	0	
	Wechselgeld		0
Ticketkontrolle/Verkauf		11	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

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



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>37</b>	Fahrzeug	Graffiti	1
		Verschmutzung innen	8
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	5
		Verschmutzung	12
		Papierkörbe fehlen	8
	Anlagen und Gleiskörper		3

<b>Sicherheit</b> <b>26</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	1
		Sicherheitseinrichtungen	0
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	2
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	4
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	2
		Unfallgefahr	3
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	0
		Bedrohung	0
		Vandalismus	0
		Selbstgefährdung	8
		Rücksichtslosigkeit	3
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	3
		Bedrohung	0
Vandalismus		0	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

Information 146	Printmedien	Fahrplanbücher	0
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	0
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	10
		Tarifaushänge	0
		Beschilderung	8
		Lagepläne/Netzpläne	0
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	18
		Aktualität	9
		Verfügbarkeit	2
	Fahrzeug	Beschilderung	1
		Haltestellenanzeige	12
		Haltestellenansage	6
		Hinweise und Piktogramme	0
		Fahrzeugwerbung	0
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	6
		Aktualität	4
		Verfügbarkeit	0
		Benutzerfreundlichkeit	1
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1
		Aktualität	0
		Verfügbarkeit	1
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	7
		Aktualität	2
		Verfügbarkeit	12
		Benutzerfreundlichkeit	0
Barrierefreiheit		0	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	20	
	Lob	2	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	2	
	Lob	12	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	5	
	Lob	5	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort 103</b>	Allgemeiner Service		31
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	2
		Zustand	12
		Heizung/Klima	28
		Geräuschkulisse	6
		Beleuchtung	0
		Informationseinrichtungen	0
	Haltestelle	Sitzplätze	3
		Wetterschutz	6
		Zustand	0
		Beleuchtung	2
		Haltestellenausrüstung	2
		Informationseinrichtungen	3
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	0
behindertengerechter Zugang		7	
Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		1	

<b>Tarif 44</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	1
		Tariferhöhung	1
		Gestaltung von Sonderangeboten	3
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	0
		Verfügbarkeit	0
	Tarifbestimmungen	Erstattung	5
		Verständlichkeit	1
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	0
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	11
		Anschlussgarantie	0
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	0
		Papiertickets	0
		Ticket Online	1
		HandyTicket	12
		Prämien	0
		Ticketangebot	0
KombiTickets		0	
Einspruch EBE		9	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>84</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	1
		Verfügbarkeit	5
		Automatenreklamationen	42
		keine Zahlung möglich	5
		Sonstiges	3
	Entwerfer	Verfügbarkeit	3
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	2
		Lautsprecher	1
		Uhren	0
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	1
		Bedienelemente	0
	Haltestellen	Fahrstühle	4
		Rolltreppen	6
		Beleuchtung	1
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	0
	Fahrweg	Vorrangschaltung	0
Schranken		0	
Schienen		6	
Überwege		3	
Baumaßnahmen		1	
<b>Anfragen</b> <b>721</b>	Fahrplan/Tarif/Abo		311
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)		19
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)		23
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket		5
	Fundsachen		38
	Sonstiges		319
	Fake-Mail		4
	Anregung		2

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 2384**

# Kritikpunkte Bahn


von 01.07.2016 bis 30.09.2016

Bahn		Tram			U stadtbahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob				1					
	Verfrühung	1	4		1		3	5		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt						1	1		
	Verspätung	3	2		10	8	3	21	2	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	9	17		26	9	8	38	1	3
	Anschlüsse	1						7		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung				1					
	Allgemeine Kritik		1							
	Betriebszeiten									
	Takt				1					
	Fahrzeugauslastung	1			1					
	Netz							1		1
		Vertrieb								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	1			1					
	Fahrverhalten	4			1		1	2		
	Fahrertritt nicht ermöglicht		6		3	2	5	10		1
	Ausstieg nicht ermöglicht		1					1		
	Umgang mit Kunden				2	1	1			
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	2				2	1	3		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf							1		
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug							1		
	Haltestelle						2			
	Anlagen und Gleiskörper		1							
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1					1		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle				1	1				
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen							1		
	Dynamische Anzeigetafeln	1					3	1		
	Fahrzeug									
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	1				1	1	3		
	Fahrzeug	2	1		1			5		
	Haltestelle				1					
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1			1			1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	3	3		2		2	10		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen							2		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg	2	1				1	1		

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2016 bis 30.09.2016


		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung	3	4	2		2	2	3			2
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt			1	1			2			
	Verspätung	4	4	1	1	2	6	1	2	5	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	9	26	10	25	16	9	7	6	6	10
	Anschlüsse			1							
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik		1								
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung		1	2							
	Netz					1				1	
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob					1	2		1		
	Fahrverhalten	3	2	3	3	4	2	6	9	3	11
	Fahrtritt nicht ermöglicht	5	8	4	4	2	5	4	4	2	4
	Ausstieg nicht ermöglicht	1	6	1	1	2				1	
	Umgang mit Kunden	2	3	3		1	4	4	1	6	3
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten		2	3	5	5			2	6	2
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf	1	1	1							
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug						1		1		
	Haltestelle		2					1			1
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle										
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	1								2	
	Dynamische Anzeigetafeln										
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service								1		1
	Fahrzeug	2		1		1					
	Haltestelle		2							1	3
	Belange von Menschen mit Behinderungen								1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerfer										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge		1								
	Haltestellen									1	
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										



# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2016 bis 30.09.2016


		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung	3	4	2		1		1	1		3
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1	2	2					1		
	Verspätung	6	3	4			3	11	4		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	10	11	9	2	3	5	16	15	4	1
	Anschlüsse			2					2		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik										1
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	4						4			
	Netz	1									
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	2	1	1			1				1
	Fahrverhalten	4	3	2	1	2	2	2	1	1	3
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	4	5	1	3	2	4			2
	Ausstieg nicht ermöglicht	2		1		1		1	3	3	2
	Umgang mit Kunden	2	6	1		3	2		2		2
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	6	5	5	1	1					1
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf										
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle	1									
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle							1			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	1	1				1				
	Dynamische Anzeigetafeln							1			
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	1									
	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 01.07.2016 bis


30.09.2016

		SWBV-Linien								ohne Linienbezeichnung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	---
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									5
	Verfrühung	1				2				11
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									1
	Verspätung	2								35
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2	1	3		1	12			55
	Anschlüsse		2							16
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung					1				7
	Allgemeine Kritik									6
	Betriebszeiten									
	Takt									1
	Fahrzeugauslastung			1						2
	Netz									5
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob					1				13
	Fahrverhalten					1				31
	Fahrertritt nicht ermöglicht					1				24
	Ausstieg nicht ermöglicht					1				6
	Umgang mit Kunden	2	1	1	1	1				19
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	2	1	1	1	1	1			13
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf					3				1
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									6
	Haltestelle									17
	Anlagen und Gleiskörper									2
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									2
	Haltestelle									8
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									9
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									1
<b>Information</b>	Printmedien									
	Haltestellen									10
	Dynamische Anzeigetafeln									20
	Fahrzeug	2	1							16
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service									24
	Fahrzeug									35
	Haltestelle									9
	Belange von Menschen mit Behinderungen									4
<b>Technik</b>	Ticketautomaten					1				35
	Entwerfer									3
	Fahrgastinformationssysteme									3
	Fahrzeuge									
	Haltestellen									9
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus


Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.07.2016 bis 30.09.2016

		SWBV-Linien											
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob												
	Verfrühung		1										
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt												
	Verspätung					1							2
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht					1							1
	Anschlüsse												1
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz												
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob												
	Fahrverhalten	1			1								
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1					1					
	Ausstieg nicht ermöglicht					1							
	Umgang mit Kunden							1					
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten												1
	Wechselgeld												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												1
	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												
	Fahrbahn												

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien von 01.07.2016 bis 30.09.2016

		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob								
	Verfrühung						1		
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt								
	Verspätung				3	1	6		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			4	6		9		
	Anschlüsse								
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik								
	Betriebszeiten								
	Takt								
	Fahrzeugauslastung								
	Netz								
	Vertrieb								
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob								
	Fahrverhalten						5		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1		2			6		
	Ausstieg nicht ermöglicht						2		
	Umgang mit Kunden						2	1	
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten			3	1		2		
	Wechselgeld								
1	1								
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle						1		
	Anlagen und Gleiskörper								
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle								
<b>Information</b>	Printmedien								
	Haltestellen						1		
	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 01.07.2016 bis 30.09.2016

BUS		Konze ssion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV	
			812	680	800	843	845	855	856		857
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob										
	Verfrühung	1									
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt										
	Verspätung				1						
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht				1						
	Anschlüsse			1							
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik										
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung					1	1		1		
	Netz Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob										
	Fahrverhalten										
	Fahrertritt nicht ermöglicht										
	Ausstieg nicht ermöglicht										
	Umgang mit Kunden		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										
	Entwerfer										
	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 15	1	1	1	2		1	2		2	1										
Aug 15		1	4			3		1			2	2	1			2	5			
Sep 15	1	6	4	4	2			3	1	1	7	9	4	1		4	2			1
Okt 15	5	10		2	2	4	2				5	4	3	1		1	3			
Nov 15	6	7	2	3	6	3	1	1			3	3	1	1		4	1			
Dez 15	3	6	2	1	2	6	1		3	1	2		4	1		5	4		2	
Jan 16	5	5		1		7		1		1	1	2	2				2			
Feb 16	1	3				1	3	1	1	1	1	4	1			3	7		1	
Mrz 16	1		1	2		5	3			2	1	1	2			1	4			
Apr 16		2		1	1	2		1			3	3	1			1	5			
Mai 16	2	2				2	2			1	1	1	1	1		1	5			1
Jun 16	6	4	2	4	1	4	1	7	4	1	3	1		1			2			
Jul 16	1	1		1		3		1	1		2	2	1		1	4				
Aug 16			1		1	3		1	1		2		1			1	3			
Sep 16	3	3			1		1		3	1	2	1	2		2	6	1			2

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
Jul 15	1			1																
Aug 15	1			1		1						3								
Sep 15	1	1		1		1														
Okt 15	1	1				1	1						1							
Nov 15				2																
Dez 15				2	2		1													
Jan 16				4						1										
Feb 16	1			5	2															
Mrz 16						1														
Apr 16		3					3													
Mai 16						1	1													
Jun 16			1		1															
Jul 16				1	1															
Aug 16				3	1															
Sep 16				2	1										1					

Verspätungen Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnung
Jul 15							1										13
Aug 15																	14
Sep 15																	35
Okt 15		1						1					1				35
Nov 15																	36
Dez 15		1															28
Jan 16							1				2						20
Feb 16		1					1										23
Mrz 16									1								17
Apr 16							1									1	22
Mai 16		1															17
Jun 16																	17
Jul 16																	8
Aug 16		2									1						16
Sep 16								1									11



# Ausfälle

## Monatsvergleich der Buslinien

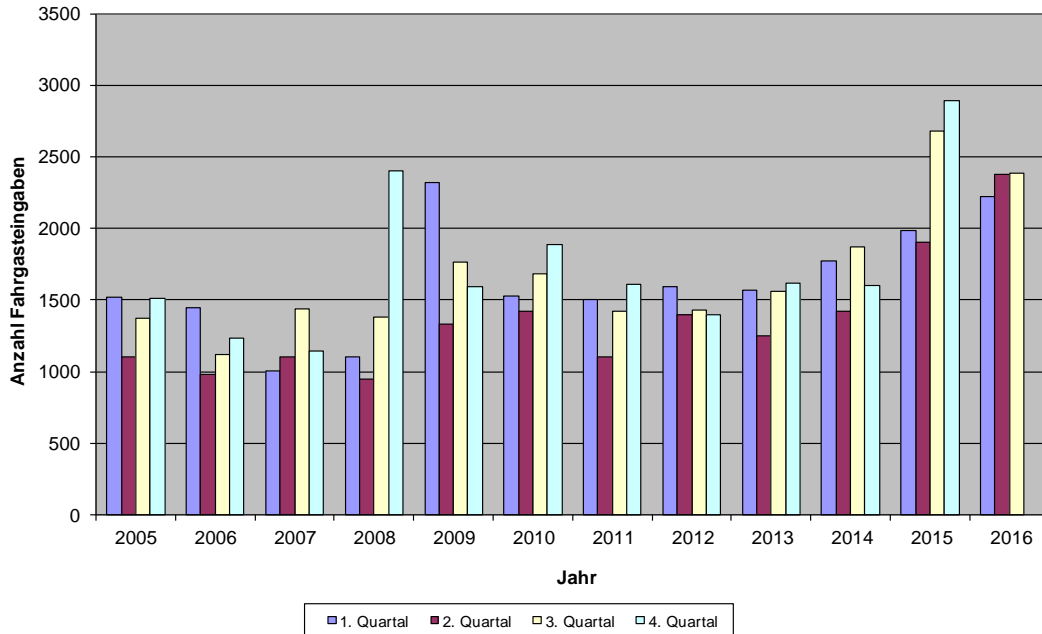
Kursausfälle Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Jul 15		1	3	1	4	1	1		2		2	1	1			2				
Aug 15	11	13	12	9	11	9	9	1	7	10	18	4	18	7	1	5	26	1		
Sep 15	11	36	6	18	15	8	10	2	16	11	18	18	20	10	8	17	26	1	8	5
Okt 15	15	24	4	11	16	11	5	4	11	9	8	15	10	6	4	15	8	1	1	
Nov 15	12	13	9	4	5	6	4	1	6	2	9	5	8	13		11	10		3	
Dez 15	3	6	2	13	11	1	2	1	2	3		3	3	1	1	9	14			
Jan 16	2		1	3	3	5	1		2	2	2		1	1		2	4		1	
Feb 16	2	2	1	2	1		4	2	2	1	3		2		2	1	14			
Mrz 16	6	1	2	2		2	1	1			1	2	3			5	1			
Apr 16	2	4	4	3	1		2	2	2	1	3	1		1		8	4		1	
Mai 16	5	8	2	10	3	1	1		1	2		1				4	11			
Jun 16	6	2	4	7	2	2	3	2	6	1	5	1	2	2		5	5	1		1
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

Kursausfälle Bus	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Jul 15				2	3										2			1		
Aug 15		8		3	5							1								
Sep 15	1	7		6	4		2						1						1	
Okt 15		5		2	3	2											1			
Nov 15	1	1		2	4		2													
Dez 15	2	1		1	1		1												1	
Jan 16				3	8		2				2			1	1		1			
Feb 16	1	2			1		1													
Mrz 16	1	2	1			3														
Apr 16	1			1		2												2		
Mai 16		1	1	3			1													
Jun 16		2		1	1		1													
Jul 16	1			3	1										1					
Aug 16		1		6	4	1														
Sep 16		2			1	11	1													

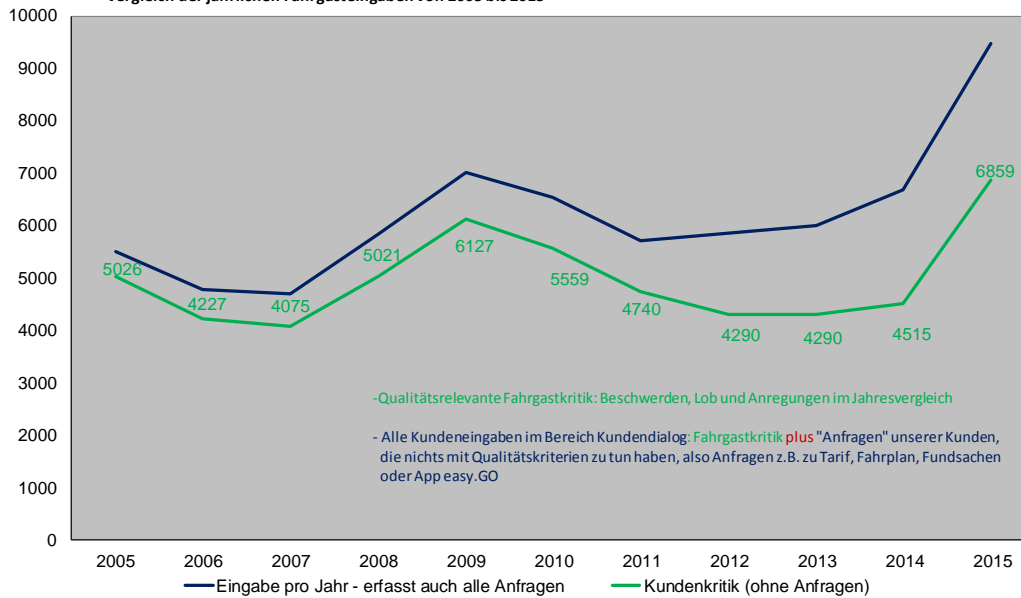
Kursausfälle Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linienbezeichnung
Jul 15																	16
Aug 15																	41
Sep 15	1	5															61
Okt 15		1										1					75
Nov 15																	35
Dez 15	1	1															39
Jan 16							2										14
Feb 16								1									18
Mrz 16		1															14
Apr 16																	27
Mai 16							1										21
Jun 16							1										24
Jul 16							1			1							14
Aug 16							1										17
Sep 16							2										24

# Vergleich der Quartalswerte und Jahreswerte seit 2005

Vergleich der Anzahl der vierteljährlichen Fahrgasteingaben im Zeitraum 2005 bis 2015



Vergleich der jährlichen Fahrgasteingaben von 2005 bis 2015





# Kundendialog – Zusammenfassende Statistik 1.-3. Quartal 2016

# Einleitung

## **Fahrgastresonanz im Zeitraum Januar bis September 2016**

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 6989 Fahrgasteingaben

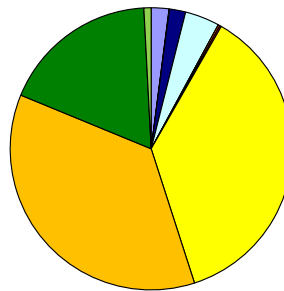
Von ca. 69.000.000\* beförderten Fahrgästen innerhalb des Quartals beteiligten sich 0,010 % durch Anregungen, Kritik und Lob am Dialog mit SWB Bus und Bahn.

\*  $\frac{1}{4}$  der ca. 92.000.000 jährlichen Fahrgäste

# Art und Bearbeitungsdauer der Fahrgasteingaben

## Art der Fahrgasteingabe:

Brief	2,0%
Fax	0,0%
Meinungsbogen ServiceCenter	1,9%
Mobilitätsgarantie	4,0%
Leserbrief	0,0%
persönliche Vorsprache	0,2%
Mitarbeitermeldung	0,2%
E-Mail	36,7%
Social Media	36,2%
Telefon	18,0%
O-Ton	0,8%



■ Brief
■ Fax
■ Meinungsbogen
■ Mobilitätsgarantie
■ Leserbrief
■ persönliche Vorsprache
■ Mitarbeitermeldung
■ E-Mail
■ Social Media
■ Telefon
■ O-Ton

Anzahl der Fahrgasteingaben:

**6989**

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

01.01.2016 bis 30.09.2016 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
85,2	3,5	5,8	3,1	1,9	0,4	0,1
5955	245	404	217	133	25	9

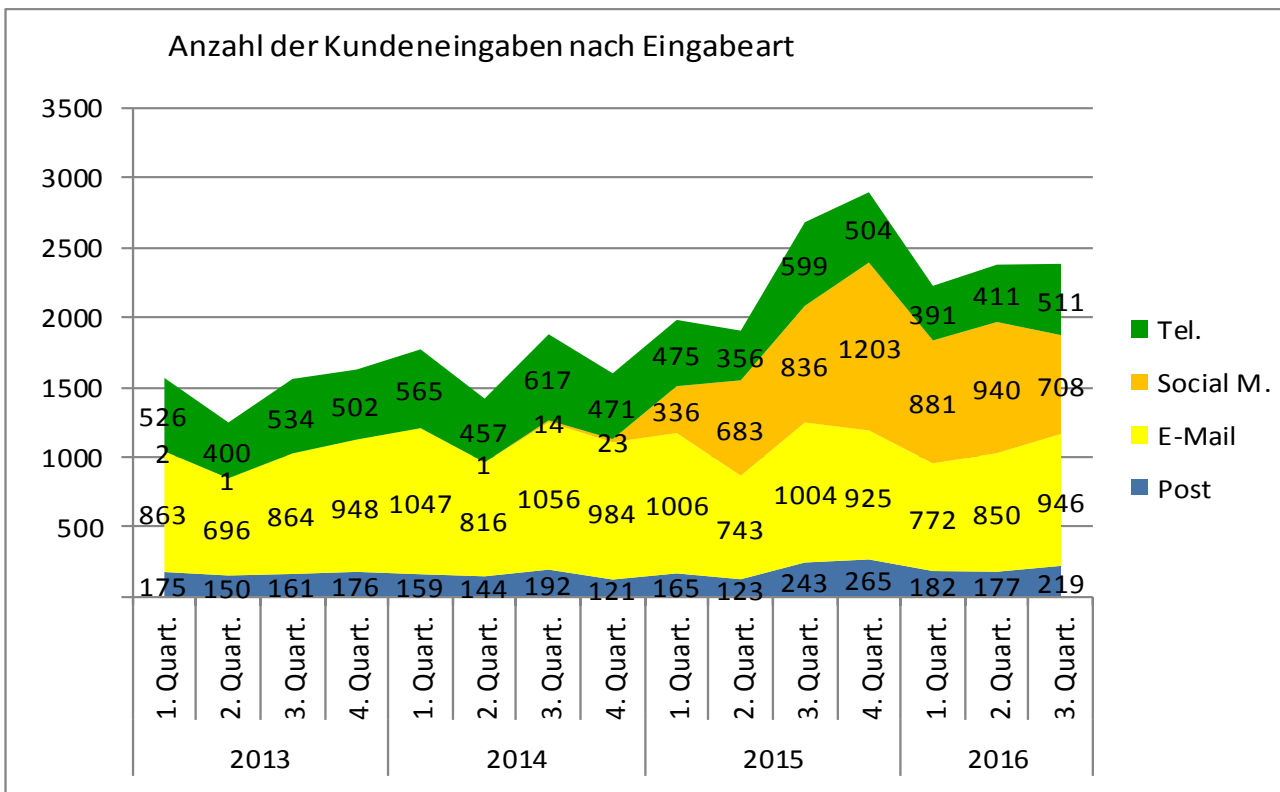
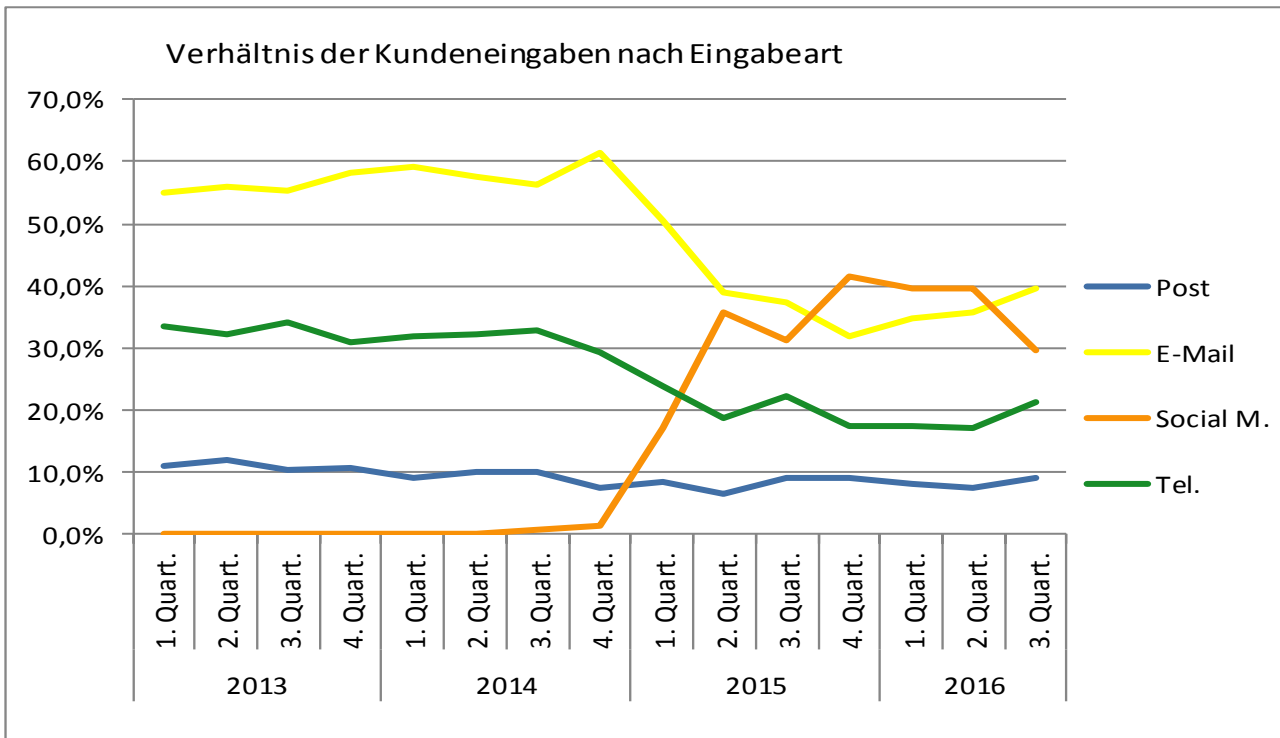
Gesamtanzahl der bearbeiteten Eingaben = **6988**

(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





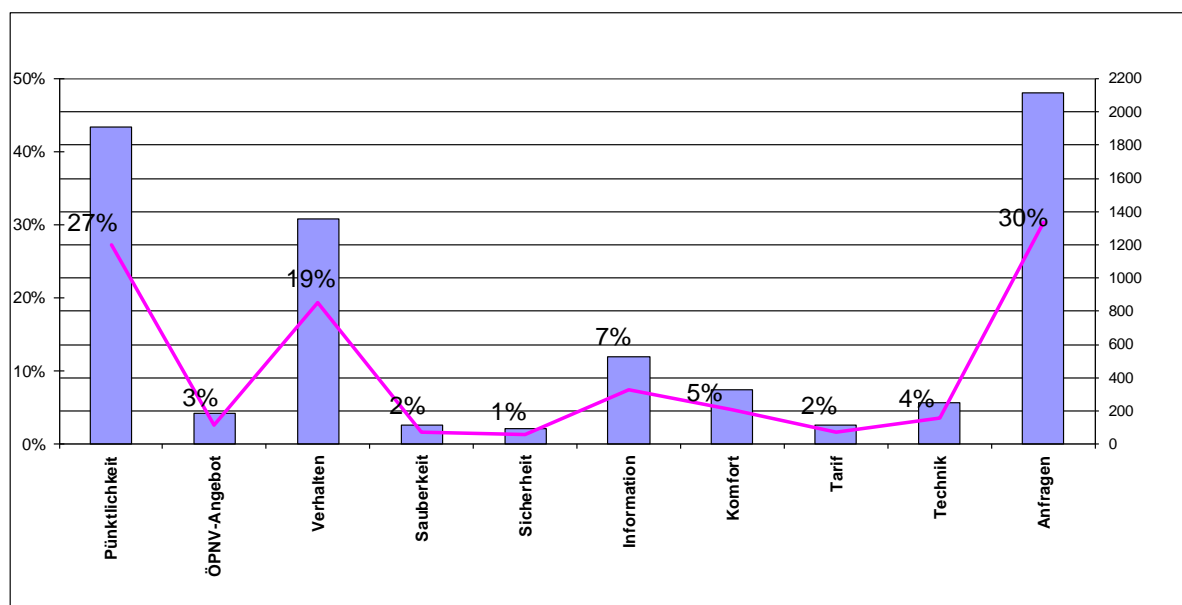
# Aufteilung nach Eingabekriterien

## Folgende Eingaben entfielen auf die Teilbereiche:

Eine Erläuterung folgt auf den nachfolgenden Seiten

1. Pünktlichkeit	1911
2. ÖPNV-Angebot	184
3. Verhalten	1357
4. Sauberkeit	111
5. Sicherheit	91

6. Information	524
7. Komfort	330
8. Tarif	117
9. Technik	247
10. Anfragen	2117



Anzahl der Fahrgasteingaben **6989**

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Pünktlichkeit 1911</b>	Lob, Anerkennung	37
	Verfrühung	174
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	36
	Verspätung	595
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1009
	Anschlüsse	60

<b>ÖPNV-Angebot 184</b>	Lob, Anerkennung	23	
	Allgemeine Kritik	33	
	Betriebszeiten	5	
	Takt	13	
	Fahrzeugauslastung	63	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/Vertaktung	7
		Linienerschließung/Erschließung	24
		Verkehrsmittel fehlen	8
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	3
		Haltestellenlage	4
	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 1357

Verhalten Fahrer 1299	Lob		73
	Fahrverhalten	Fahrweise	226
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	72
	Fahrtritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	255
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	16
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	71
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	12
	Ausstieg nicht ermöglicht		80
	Umgang mit Kunden	Umgangston	147
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	28
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	17
		Informationsservice	23
	Auftreten/Erscheinungsbild		5
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	154
		zu früh abgefahren	1
		Planversehen/Kursausfall	23
		Handytelefonate	21
		Rauchen	38
		Behandlung von Fundsachen	2
	Wechselgeld		1
Ticketkontrolle/Verkauf		34	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Verhalten von Fahrausweisprüfern</b> 12	Lob		1
	Fachliche Kompetenz		1
	Umgang mit Kunden	Umgangston	1
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	1
		Informationsservice	0
		Auftreten/Erscheinungsbild	
	Ticketeinzug		1
<b>Verhalten von Kundenbetreuern/ Servicepersonal</b> 18	Lob		9
	Fachliche Kompetenz		1
	Umgang mit Kunden	Umgangston	0
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	7
		Auftreten/Erscheinungsbild	
	<b>Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle</b> 17	Lob	
Fachliche Kompetenz		3	
Umgang mit Kunden		Umgangston	5
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0
		Informationsservice	2
		Auftreten/Erscheinungsbild	
Wechselgeld Differenz		1	
<b>Verhalten MA Telefonhotline</b> 0	Lob		0
	Fachliche Kompetenz		0
	Umgang mit Kunden		0
	Erreichbarkeit		0
<b>Verhalten MA interne Verwaltung, z.B. Beschwerdestelle</b> 11	Lob		2
	Fachliche Kompetenz		3
	Umgang mit Kunden		3
	Erreichbarkeit		3

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Sauberkeit</b> <b>111</b>	Fahrzeug	Graffiti	1
		Verschmutzung innen	24
		Verschmutzung außen	0
	Haltestelle	Graffiti	23
		Verschmutzung	39
		Papierkörbe fehlen	19
	Anlagen und Gleiskörper		5

<b>Sicherheit</b> <b>91</b>	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	2
		Sicherheitseinrichtungen	6
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	4
		Sicherheitseinrichtungen	20
	Haltestelle	Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	12
		Unfallgefahr	10
		Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	8
		Bedrohung	2
		Vandalismus	2
		Selbstgefährdung	8
		Rücksichtslosigkeit	7
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	9
Bedrohung		0	
Vandalismus		1	

# Aufteilung auf Einzelkriterien

Information 524	Printmedien	Fahrplanbücher	0
		Kundenzeitschriften	0
		Flyer	3
		Plakate	0
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	44
		Tarifaushänge	2
		Beschilderung	25
		Lagepläne/Netzpläne	1
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	69
		Aktualität	33
		Verfügbarkeit	12
	Fahrzeug	Beschilderung	11
		Haltestellenanzeige	35
		Haltestellenansage	23
		Hinweise und Piktogramme	2
		Fahrzeugwerbung	1
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	13
		Aktualität	5
		Verfügbarkeit	7
		Benutzerfreundlichkeit	2
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1
		Aktualität	0
		Verfügbarkeit	1
		Kosten	0
		Sprechender Fahrplan	0
		Sprechender Fahrplan	0
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	24
		Aktualität	4
		Verfügbarkeit	24
		Benutzerfreundlichkeit	2
Barrierefreiheit		1	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	93	
	Lob	8	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	12	
	Lob	46	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	7	
	Lob	13	



# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Komfort 330</b>	Allgemeiner Service		80
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	11
		Zustand	73
		Heizung/Klima	73
		Geräuschkulisse	14
		Beleuchtung	0
		Informationseinrichtungen	0
	Haltestelle	Sitzplätze	10
		Wetterschutz	14
		Zustand	11
		Beleuchtung	3
		Haltestellenausrüstung	3
		Informationseinrichtungen	8
	Belange von Menschen mit Behinderungen	SB-Sitzplätze	0
behindertengerechter Zugang		28	
Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		2	

<b>Tarif 117</b>	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	12
		Tariferhöhung	1
		Gestaltung von Sonderangeboten	4
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	1
		Verfügbarkeit	0
	Tarifbestimmungen	Erstattung	11
		Verständlichkeit	5
		Verfügbarkeit	0
		Umtauschregelungen	1
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	22
		Anschlussgarantie	0
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	4
		Papiertickets	3
		Ticket Online	4
		HandyTicket	26
		Prämien	0
		Ticketangebot	1
		KombiTickets	0
	Einspruch EBE		22

# Aufteilung auf Einzelkriterien

<b>Technik</b> <b>247</b>	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	7
		Verfügbarkeit	11
		Automatenreklamationen	114
		keine Zahlung möglich	15
		Sonstiges	11
	Entwerfer	Verfügbarkeit	3
		Aufdruck falsch oder unlesbar	5
	Fahrgastinformations- systeme	Zugzielanzeiger	4
		Lautsprecher	4
		Uhren	0
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	1
		Bedienelemente	2
	Haltestellen	Fahrstühle	17
		Rolltreppen	30
		Beleuchtung	4
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	0
		Sprechstellen	0
		Notrufsäulen	3
	Fahrweg	Vorrangschaltung	1
		Schranken	2
Schienen		6	
Überwege		6	
Baumaßnahmen		1	
<b>Anfragen</b> <b>2117</b>	Fahrplan/Tarif/Abo	833	
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	83	
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	70	
	Sonderleistungen, z.B. HandyTicket	15	
	Fundsachen	98	
	Sonstiges	995	
	Fake-Mail	14	
	Anregung	9	

**192 Einzelkriterien**

**Beschwerden insgesamt: 6989**

# Kritikpunkte Bahn


von 01.01.2016 bis 30.09.2016

Bahn		Tram			U stadt <b>U</b> bahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob				7			5		
	Verfrühung	5	7		4		5	18	1	2
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt		1	1		2	2	2		
	Verspätung	7	6		51	41	12	55	5	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	24	23	1	61	31	19	123	6	11
	Anschlüsse	2	1					11		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung				1					
	Allgemeine Kritik		1		1			1		
	Betriebszeiten									
	Takt				2	2		1		
	Fahrzeugauslastung	3			1			2		
	Netz		1			1		1		2
	Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	3			1		1	2		
	Fahrverhalten	6	2		5	1	3	5		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	7	9		5	5	5	22		1
	Ausstieg nicht ermöglicht		1				1	4		1
	Umgang mit Kunden	1	2		3	2	3	4		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	3	2		1	2	3	5		
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf							1		
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug					1		1		
	Haltestelle		1		1		3	2		
	Anlagen und Gleiskörper		1							
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									
	Haltestelle							5		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1		1		2	3		
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle				1	1	1			
<b>Information</b>	Printmedien	1								
	Haltestellen	1			1			3		
	Dynamische Anzeigetafeln	1	1		2	1	4	8		
	Fahrzeug		1			1		1		
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	2			1	1	2	5		
	Fahrzeug	4	2		4	1	1	19		
	Haltestelle	2			2			1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1			1			3		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	7	7		5	4	6	27		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme				1			1		
	Fahrzeuge							1		
	Haltestellen						2	6		
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg	3	2				1	1		

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien


von 01.01.2016 bis 30.09.2016

		SWBV-Linien									
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob						1	1			1
	Verfrühung	7	9	3	3	3	3	5	4	2	3
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	1		2	2			2			
	Verspätung	19	20	4	9	4	27	10	12	10	7
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	32	43	24	52	26	19	19	13	19	17
	Anschlüsse			1			1		1	1	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik		1	1							
	Betriebszeiten			1							1
	Takt							1		1	
	Fahrzeugauslastung		2	2					1	1	2
	Netz					2	2		1	1	
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	3	1			3	1	3	1	2	
	Fahrverhalten	8	8	10	6	12	5	12	13	7	13
	Fahrtritt nicht ermöglicht	11	15	12	21	8	12	7	14	13	12
	Ausstieg nicht ermöglicht	4	7	3	2	6		1	1	2	4
	Umgang mit Kunden	8	7	9	2	7	7	5	10	14	4
	Auftreten/Erscheinungsbild						1				
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug						1		1		1
	Haltestelle	1	2			2	1	1		2	1
	Anlagen und Gleiskörper										
	Fahrzeug										
	Haltestelle									1	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1						
<b>Sicherheit</b>	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle								1		
	Printmedien										
	Haltestellen	4	1	2	2			1		2	1
	Dynamische Anzeigetafeln					1					
<b>Information</b>	Fahrzeug	1				1					
	Allgemeiner Service		1						2	1	1
	Fahrzeug	3		2		1					
<b>Komfort</b>	Haltestelle		2							2	3
	Belange von Menschen mit Behinderungen								1		
	Ticketautomaten										
	Entwerter										
<b>Technik</b>	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge		1								
	Haltestellen									1	
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrbahn										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2016 bis 30.09.2016


		SWBV-Linien									
		610	611	612	613	614	615	630	631	632	633
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob	1									
	Verfrühung	5	6	7		2	2	7	7		6
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt	2	3	2			2	1	1		
	Verspätung	16	15	11	1	2	3	17	29		1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	24	16	17	3	7	7	41	54	5	3
	Anschlüsse	1		2					1	3	2
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung				1						
	Allgemeine Kritik		1							2	1
	Betriebszeiten										
	Takt										
	Fahrzeugauslastung	8	1	1	1			7	1		
	Netz	1	2					1			2
	Vertrieb										
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob	3	2	2			1	1			1
	Fahrverhalten	12	11	5	3	4	4	6	3	3	6
	Fahrertritt nicht ermöglicht	6	15	12	2	8	8	11	6	1	4
	Ausstieg nicht ermöglicht	2	4	2		1		4	4	4	3
	Umgang mit Kunden	5	10	8		3	5	3	2	1	2
	Auftreten/Erscheinungsbild			1						1	
	Fehlverhalten	12	16	5	2	3		2	7	1	5
	Wechselgeld										
Ticketkontrolle/Verkauf									1	1	
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug	1									
	Haltestelle	1									
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug										
	Haltestelle		2						1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1						
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle										
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen	2	2	1		1	1	4			
	Dynamische Anzeigetafeln		2					1			
	Fahrzeug										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	2						1			
	Fahrzeug	1							2		1
	Haltestelle			1			1	2			
	Belange von Menschen mit Behinderungen								1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten										
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme										
	Fahrzeuge										
	Haltestellen										
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg										

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2016 bis


30.09.2016

		SWBV-Linien								ohne Linien- bezeich- nung
		635	636	637	638	SB60	SB69	T650	T651	
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob									20
	Verfrühung	1	2			2				30
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt						1			7
	Verspätung	3	1	3	1	4	2			151
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	3	4	10	2	6	17			173
	Anschlüsse		5							25
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung					2				19
	Allgemeine Kritik									24
	Betriebszeiten									3
	Takt									6
	Fahrzeugauslastung			2		1				18
	Netz									26
	Vertrieb									1
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob			1		2				37
	Fahrverhalten		2	2	2	3				98
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1	3		2				68
	Ausstieg nicht ermöglicht					2				14
	Umgang mit Kunden	2	2	2	1	4				61
	Auftreten/Erscheinungsbild									1
	Fehlverhalten	2	4	1	1	3	2			79
	Wechselgeld									
	Ticketkontrolle/Verkauf					7				12
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug									19
	Haltestelle									60
	Anlagen und Gleiskörper									4
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug									11
	Haltestelle				1					32
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug									18
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									6
<b>Information</b>	Printmedien									2
	Haltestellen									41
	Dynamische Anzeigetafeln				1					82
	Fahrzeug	2	1							64
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	1								61
	Fahrzeug									130
	Haltestelle									32
	Belange von Menschen mit Behinderungen					1				22
<b>Technik</b>	Ticketautomaten					2				100
	Entwerfer									7
	Fahrgastinformationssysteme									6
	Fahrzeuge									1
	Haltestellen									41
	Sicherheitseinrichtungen									3
	Fahrweg									

# Kritikpunkte Bus


Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien

von 01.01.2016 bis 30.09.2016

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

# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien von 01.01.2016 bis 30.09.2016

		Gemeinschaftliche Konzession von RSVG + SWBV						RSVG-Linien	
		537	541	550	SB55	551	640	516	529
<b>Pünktlichkeit</b>	Lob								
	Verfrühung			1	1		3		1
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt								
	Verspätung			3	6	1	15		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			8	16	1	17		
	Anschlüsse								
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik								
	Betriebszeiten								
	Takt								
	Fahrzeugauslastung				1		1		
	Netz								
Vertrieb									
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob						1		
	Fahrverhalten	1					9		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2		2	2		10		
	Ausstieg nicht ermöglicht						2		
	Umgang mit Kunden				1	1	7		1
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten			4	1		3		
	Wechselgeld						1		
1						1			
Ticketkontrolle/Verkauf	1			2		1			
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug								
	Haltestelle						3		
	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								
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service								
	Fahrzeug								
	Haltestelle						1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen								
<b>Technik</b>	Ticketautomaten								
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme								
	Fahrzeuge								
	Haltestellen								
	Sicherheitseinrichtungen								
	Fahrweg								



# Kritikpunkte Bus

Aufschlüsselung der Kundenresonanz nach Linien von 01.01.2016 bis 30.09.2016

BUS		Konze ssion RVK + SWBV	RVK-Linien							VRM- Linie Betriebs- führung SWBV
			812	680	800	843	845	855	856	
Pünktlichkeit	Lob								1	
	Verfrühung	1			1				1	
	angebl. Verfrühung - durch Recherche ermittelt									
	Verspätung		1	1	3					1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht				1					
	Anschlüsse			1		1				
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik									
	Betriebszeiten									
	Takt									
	Fahrzeugauslastung	2				1	1		1	
	Netz				2					
	Vertrieb									
Verhalten Fahrer	Lob									
	Fahrverhalten		1							
	Fahrertritt nicht ermöglicht								1	
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden		2			1				
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten		1		1			1		
	Wechselgeld									
Ticketkontrolle/Verkauf					1		1			
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		1							
	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 15	1	1	1	2		1	2		2	1										
Aug 15		1	4			3		1			2	2	1			2	5			
Sep 15	1	6	4	4	2			3	1	1	7	9	4	1		4	2			1
Okt 15	5	10		2	2	4	2				5	4	3	1		1	3			
Nov 15	6	7	2	3	6	3	1	1			3	3	1	1		4	1			
Dez 15	3	6	2	1	2	6	1		3	1	2		4	1		5	4		2	
Jan 16	5	5		1		7		1		1	1	2	2				2			
Feb 16	1	3				1	3	1	1	1	1	4	1			3	7		1	
Mrz 16	1		1	2		5	3			2	1	1	2			1	4			
Apr 16		2		1	1	2		1			3	3	1			1	5			
Mai 16	2	2				2	2			1	1	1	1	1		1	5			1
Jun 16	6	4	2	4	1	4	1	7	4	1	3	1		1			2			
Jul 16	1	1		1		3		1	1		2	2	1		1	4				
Aug 16			1		1	3		1	1		2		1			1	3			
Sep 16	3	3			1		1		3	1	2	1	2		2	6	1			2

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
Jul 15	1			1																
Aug 15	1			1		1						3								
Sep 15	1	1		1		1														
Okt 15	1	1				1	1						1							
Nov 15				2																
Dez 15				2	2		1													
Jan 16				4						1										
Feb 16	1			5	2															
Mrz 16						1														
Apr 16		3					3													
Mai 16						1	1													
Jun 16			1		1															
Jul 16				1	1															
Aug 16				3	1															
Sep 16				2	1										1					

Verspätungen Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linien- bezeichnung
Jul 15							1										13
Aug 15																	14
Sep 15																	35
Okt 15		1						1					1				35
Nov 15																	36
Dez 15		1															28
Jan 16							1				2						20
Feb 16		1					1										23
Mrz 16									1								17
Apr 16							1									1	22
Mai 16		1															17
Jun 16																	17
Jul 16																	8
Aug 16		2									1						16
Sep 16								1									11

# Ausfälle

## Monatsvergleich der Buslinien

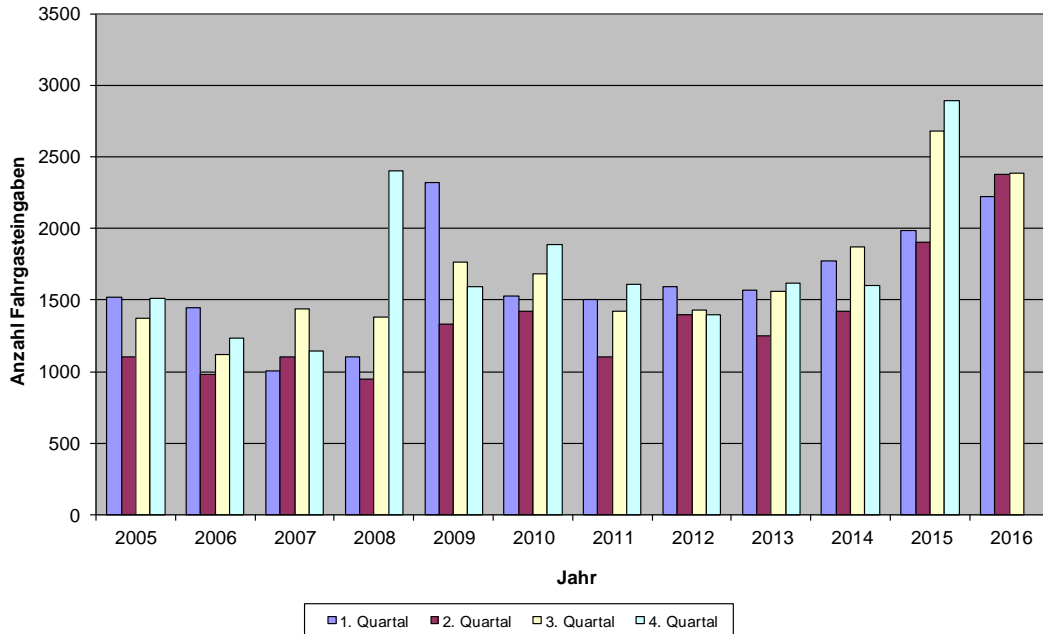
Kursausfälle Bus	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	614	615	630	631	632	633	635
Jul 15		1	3	1	4	1	1		2		2	1	1			2				
Aug 15	11	13	12	9	11	9	9	1	7	10	18	4	18	7	1	5	26	1		
Sep 15	11	36	6	18	15	8	10	2	16	11	18	18	20	10	8	17	26	1	8	5
Okt 15	15	24	4	11	16	11	5	4	11	9	8	15	10	6	4	15	8	1	1	
Nov 15	12	13	9	4	5	6	4	1	6	2	9	5	8	13		11	10		3	
Dez 15	3	6	2	13	11	1	2	1	2	3		3	3	1	1	9	14			
Jan 16	2		1	3	3	5	1		2	2	2		1	1		2	4		1	
Feb 16	2	2	1	2	1		4	2	2	1	3		2		2	1	14			
Mrz 16	6	1	2	2		2	1	1			1	2	3			5	1			
Apr 16	2	4	4	3	1		2	2	2	1	3	1		1		8	4		1	
Mai 16	5	8	2	10	3	1	1		1	2		1				4	11			
Jun 16	6	2	4	7	2	2	3	2	6	1	5	1	2	2		5	5	1		1
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

Kursausfälle Bus	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10
Jul 15				2	3										2			1		
Aug 15		8		3	5							1								
Sep 15	1	7		6	4		2						1						1	
Okt 15		5		2	3	2											1			
Nov 15	1	1		2	4		2													
Dez 15	2	1		1	1		1												1	
Jan 16				3	8		2				2			1	1		1			
Feb 16	1	2			1		1													
Mrz 16	1	2	1			3														
Apr 16	1			1		2												2		
Mai 16		1	1	3			1													
Jun 16		2		1	1		1													
Jul 16	1			3	1										1					
Aug 16		1		6	4	1														
Sep 16		2			1	11	1													

Kursausfälle Bus	BE	E	516	529	537	541	550	551	800	812	843	845	855	856	857	852	ohne Linienbezeichnung
Jul 15																	16
Aug 15																	41
Sep 15	1	5															61
Okt 15		1										1					75
Nov 15																	35
Dez 15	1	1															39
Jan 16							2										14
Feb 16								1									18
Mrz 16		1															14
Apr 16																	27
Mai 16							1										21
Jun 16							1										24
Jul 16							1			1							14
Aug 16							1										17
Sep 16							2										24

# Vergleich der Quartalswerte und Jahreswerte seit 2005

Vergleich der Anzahl der vierteljährlichen Fahrgasteingaben im Zeitraum 2005 bis 2015



Vergleich der jährlichen Fahrgasteingaben von 2005 bis 2016

