



Kundendialog – Quartalsstatistik 2. Quartal 2018

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kundendialog Quartalsstatistik 2. Quartal 2018	
Übersicht	3
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	4
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	4
Bearbeitungszeiträume	5
Kundeneingaben nach Kategorie	5
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	6
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	11
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	15
Kundendialog Quartalsstatistik 1.-2. Quartal 2018 / Zusammenfassende Statistiken	
Übersicht	17
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	18
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	18
Bearbeitungszeiträume	19
Kundeneingaben nach Kategorie	19
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	20
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	25
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	29
Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute	30
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bus	31
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bahn	34

Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

Auswertungszeitraum: 01.04.2018 bis 30.06.2018

Die folgende, regelmäßig erstellte Statistik, umfasst die Kundeneingaben eines festgelegten Zeitraumes (Quartal bzw. zusammenfassende Auswertung mehrerer Quartale eines Jahres).

Folgende Inhalte werden dargestellt:

- Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien
- Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal
- Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute
- Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus
- Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien

Erfasst wurden in dieser Statistik **3150** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 23.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,014%** der Kunden durch

Anregungen, Kritik, Lob und Anfragen am Dialog mit SWB Bus und Bahn beteiligt.

Erläuterung zur Auswertung

Im Rahmen des Verbesserungsmanagements der SWB Bus und Bahn erfolgt die Erfassung und unmittelbare Zuordnung der Kundeneingaben auf folgende 10 Kategorien: Leistungsqualität/ Pünktlichkeit, ÖPNV-Angebot, Komfort, Verhalten, Information, Tarif, Technik, Sauberkeit, Sicherheit, Anfragen. Diese Kategorien wiederum beinhalten Einzelkriterien, die sich auf die vielschichtigen Aspekte der Qualität im ÖPNV beziehen. Diese Qualitätskriterien entspringen den allgemein gebräuchlichen Bewertungsmaßstäben.

Die Zuordnung erfolgt auf Basis der ursprünglichen Formulierung des Kunden. Ob es sich um eine berechtigte Kritik handelt, wird im Rahmen der Antwort recherchiert, aber in der Statistik des Kundendialogs nicht berücksichtigt. Die Werte der Statistik spiegeln demnach nicht in allen Fällen die reale Leistung der SWB Bus und Bahn wider, sondern die Erlebnisse und Meinungen der Kunden.

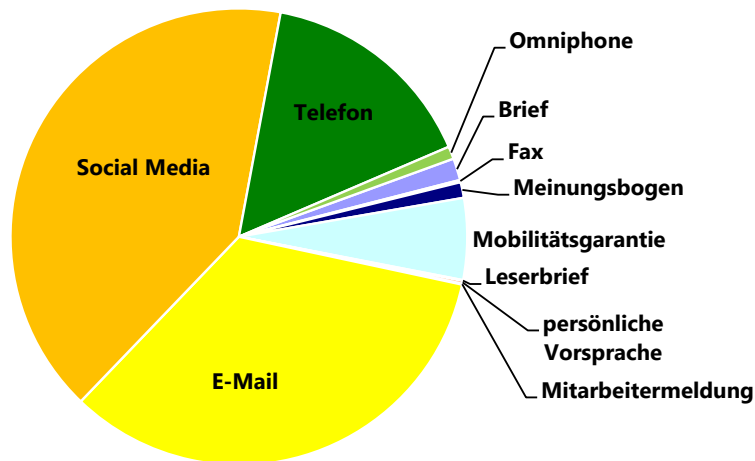
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen sind.

Weiterhin werden die Kundeneingaben nach Möglichkeit einer Linie zugeordnet. Bei der Aufschlüsselung nach Linie werden in der Statistik die Kategorien Tarif und Anfragen nicht dargestellt, da meist kein konkreter Bezug vorliegt. Bezieht sich der Kunde auf eine Linie eines anderen Verkehrsunternehmens, wird das Anliegen weitergeleitet und statistisch in einer separaten Spalte erfasst. Der Wert der absoluten Anzahl der Kundeneingaben pro Linie ist stets in Bezug zur Fahrgastkapazität und -aufkommen der einzelnen Linie zu interpretieren. Eine Stadtbahnlinie im 10-Minuten-Takt transportiert im Verlauf des Tages ungleich mehr Fahrgäste als eine Buslinie im 20- oder 30-Minuten-Takt und bietet demnach quantitativ mehr Potenzial für Kundeneingaben.

Kundeneingaben nach Eingangsmedien

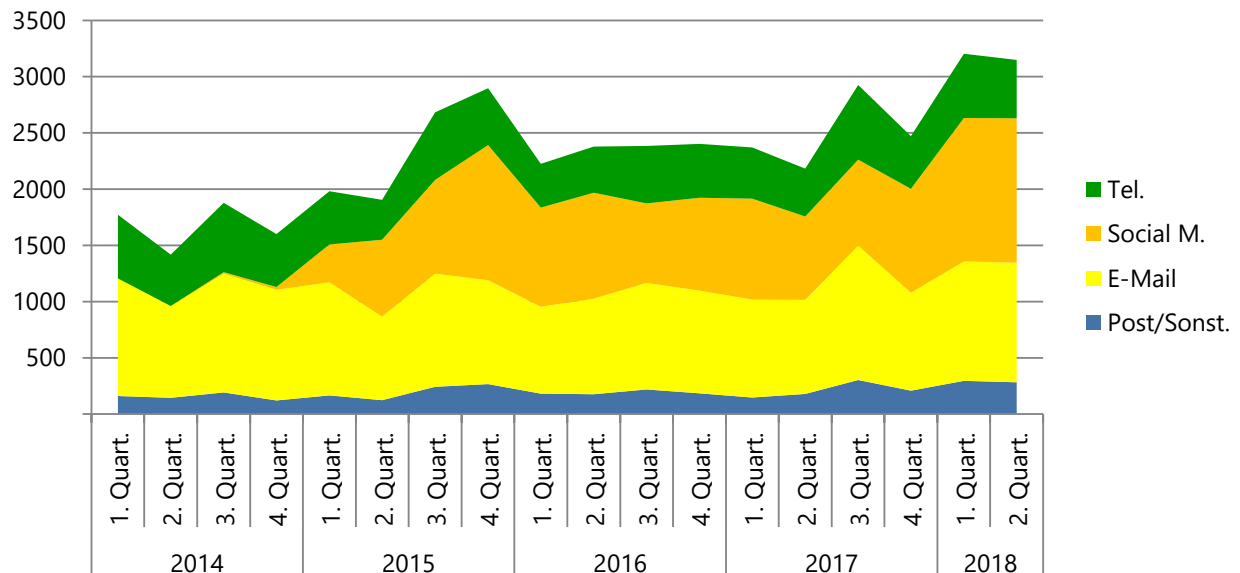
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	49	1,6%	281	8,9%	Post/Sonstige
Fax	5	0,2%			
Meinungsbogen ServiceCenter	35	1,1%			
Mobilitätsgarantie	182	5,8%			
Leserbrief	2	0,1%			
persönliche Vorsprache	6	0,2%			
Mitarbeitermeldung	2	0,1%			
E-Mail	1065	33,8%	1065	33,8%	E-Mail
Social Media	1284	40,8%	1284	40,8%	Social Media
Telefon	492	15,6%	520	16,5%	Telefon
Omniphone Callcenter	28	0,9%			
Summe	3150	100,0%	3150	100,0%	

Verhältnis der Eingangsmedien



Entwicklung der Kundeneingaben nach Eingangsmedien (Zusammenfassung)

Anzahl der Kundeneingaben



Bearbeitungszeiträume

	Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von zwei 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
Anteil in %	87,3	4,3	4,8	2,4	1,0	0,2	0,0
Anzahl der Kundeneingaben	2748	135	152	76	31	7	0

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben:

3149

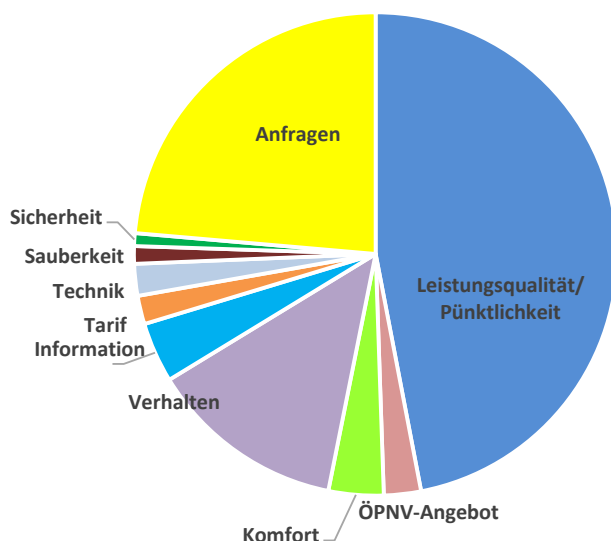
Bei Erstellung dieser Statistik waren

1

Fahrgasteingaben noch nicht beantwortet.

Jeder Fahrgast erhält eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar. Der Zeitraum der Bearbeitung wird gemessen ab dem Eingang bei den Mitarbeitern im Verbesserungsmanagement bis zum Ausgang einer Antwort. Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Kundeneingabe reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen SWB Bus und Bahn. Daher ist unser Ziel, möglichst umgehend zu antworten. Wenn für die Beantwortung einer Eingabe eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Kundeneingaben in den verschiedenen Kategorien



Anzahl	Anteil	Kategorie
1480	47%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
78	2%	ÖPNV-Angebot
116	4%	Komfort
414	13%	Verhalten
127	4%	Information
60	2%	Tarif
67	2%	Technik
37	1%	Sauberkeit
27	1%	Sicherheit
744	24%	Anfragen
3150	100%	Summe

Bei der Zuordnung der Kundeneingaben in die 10 Kategorien wird die Sicht der Kunden zugrunde gelegt. Ob eine Kritik zutrifft oder möglicherweise nicht, wird in jedem Fall geprüft, aber hier nicht bewertet, z.B. ob es sich tatsächlich um eine zu frühe Abfahrt handelte oder die Uhr des Fahrgastes vom Betriebssystem der SWBV abweicht oder ob es sich ggf. um eine vorhergehende verspätete Fahrt handelt, die den Eindruck einer Verfrühung verursachte.

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Die grün hinterlegten Einzelkriterien werden bei der Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien dargestellt.

Summe aller Kategorien 3150 100%				
		Anzahl	Anteil	
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung	20	0,6%	
	Verfrühung	73	2,3%	
	Verspätung	215	6,8%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	1161	36,9%	
	Anschlüsse	11	0,3%	
Summe Kategorie		1480	47%	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung	4	0,1%	
	Allgemeine Kritik	32	1,0%	
	Betriebszeiten	1	0,0%	
	Takt	6	0,2%	
	Fahrzeugauslastung	25	0,8%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	3	0,1%
		Linienerschließung/ Erschließung	4	0,1%
		Verkehrsmittel fehlen	2	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	0	0,0%
		Haltestellenlage	0	0,0%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	1	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
	Summe Kategorie		78	2%
Komfort	Allgemeiner Service	22	0,7%	
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	2	0,1%
		Zustand	15	0,5%
		Heizung/Klima	41	1,3%
		Geräuschkulisse	8	0,3%
		Beleuchtung	0	0,0%
		Informationseinrichtungen	2	0,1%
	Haltestelle	Sitzplätze	1	0,0%
		Wetterschutz	5	0,2%
		Zustand	4	0,1%
		Beleuchtung	1	0,0%
		Haltestellenausrüstung	1	0,0%
	Belange von Menschen mit Behinderungen	Informationseinrichtungen	8	0,3%
		SB-Sitzplätze	0	0,0%
		behindertengerechter Zugang	6	0,2%
	Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%	
Summe Kategorie		116	4%	

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		17	0,5%
	Fahrverhalten	Fahrweise	63	2,0%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	33	1,0%
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	77	2,4%
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	1	0,0%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	8	0,3%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	12	0,4%
	Ausstieg nicht ermöglicht		7	0,2%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	27	0,9%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	9	0,3%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	5	0,2%
		Informationsservice	10	0,3%
	Auftreten/Erscheinungsbild		1	0,0%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	86	2,7%
		zu früh abgefahren	1	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	7	0,2%
		Handytelefonate	5	0,2%
Rauchen		11	0,3%	
Behandlung von Fundsachen		1	0,0%	
Wechselgeld		0	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		10	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		1	0,0%
	Fachliche Kompetenz		4	0,1%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	6	0,2%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0	0,0%
		Informationsservice	5	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		3	0,1%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		3	0,1%
	Fachliche Kompetenz		1	0,0%
	Umgang mit Kunden		0	0,0%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		0	0,0%
Summe Kategorie			414	13%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sauberkeit	Fahrzeug	Graffiti	0 0,0%
		Verschmutzung innen	5 0,2%
		Verschmutzung außen	0 0,0%
	Haltestelle	Graffiti	9 0,3%
		Verschmutzung	15 0,5%
		Papierkörbe fehlen	8 0,3%
	Anlagen und Gleiskörper	0 0,0%	
Summe Kategorie		37	1%

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sicherheit	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	0 0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	3 0,1%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	3 0,1%
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	5 0,2%
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	0 0,0%
		Unfallgefahr	11 0,3%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	1 0,0%
		Bedrohung	2 0,1%
		Vandalismus	0 0,0%
		Selbstgefährdung	0 0,0%
		Rücksichtslosigkeit	1 0,0%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	1 0,0%
		Bedrohung	0 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
Summe Kategorie		27	1%

Kategorie	Einzelkriterien	
	Anzahl	Anteil
Anfragen	Fahrplan/Tarif/Abo	197 6,3%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	10 0,3%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	14 0,4%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	5 0,2%
	Fundsachen	66 2,1%
	Sonstiges	448 14,2%
	Fake-Mail	0 0,0%
	Anregung	4 0,1%
Summe Kategorie		744 24%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	1	0,0%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	1	0,0%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	4	0,1%
		Tarifaushänge	0	0,0%
		Beschilderung	12	0,4%
		Lagepläne/Netzpläne	2	0,1%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	28	0,9%
		Aktualität	4	0,1%
		Verfügbarkeit	6	0,2%
	Fahrzeug	Beschilderung	3	0,1%
		Haltestellenanzeige	0	0,0%
		Haltestellenansage	3	0,1%
		Hinweise und Piktogramme	0	0,0%
		Fahrzeugwerbung	0	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	6	0,2%
		Aktualität	1	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	0	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	7	0,2%
		Aktualität	3	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	0	0,0%
Barrierefreiheit		0	0,0%	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	36	1,1%	
	Lob	0	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	3	0,1%	
	Lob	5	0,2%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	0	0,0%	
		Summe Kategorie	127	4%


Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	2	0,1%
		Tariferhöhung	3	0,1%
Beförderungsbedingungen	Gestaltung von Sonderangeboten		2	0,1%
		Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
Tarifbestimmungen	Erstattung		7	0,2%
		Verständlichkeit	2	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Umtauschregelungen	1	0,0%
Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie		37	1,2%
		Anschlussgarantie	0	0,0%
Tickets/Ticketing	Chipkarte		0	0,0%
		Papiertickets	0	0,0%
		Ticket Online	0	0,0%
		HandyTicket	1	0,0%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	0	0,0%
		KombiTickets	0	0,0%
Einspruch EBE		3	0,1%	
Summe Kategorie			60	2%

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	4	0,1%
		Verfügbarkeit	2	0,1%
Entwerter	Automatenreklamationen		21	0,7%
		keine Zahlung möglich	10	0,3%
		Sonstiges	5	0,2%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0	0,0%
Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger		2	0,1%
		Lautsprecher	2	0,1%
		Uhren	2	0,1%
Fahrzeuge	Umwelttechnik		2	0,1%
		Bedienelemente	1	0,0%
Haltestellen	Fahrstühle		4	0,1%
		Rolltreppen	9	0,3%
		Beleuchtung	1	0,0%
Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung		0	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	1	0,0%
Fahrweg	Vorrangschaltung		0	0,0%
		Schranken	0	0,0%
		Schienen	1	0,0%
		Überwege	0	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
Summe Kategorie			67	2%


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.04.2018 bis 30.06.2018

													
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob										1	1	
	Verführung	1	2			2	1	2		2	1	4	2
	Verspätung	2	6	7	9	11	6	6	2	4	4	6	11
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	18	51	43	73	49	29	21	17	34	28	25	21
	Anschlüsse					1					1		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung	1	1						1			2	1
	Netz					2			1				1
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service			1	1						1	1	
	Fahrzeug							2		1	2	2	
	Haltestelle			1									
	Belange von Menschen mit Beh.	1											
Verhalten Fahrer	Lob		1								1		
	Fahrverhalten	3	4	6	3	2	1	5	4	1	2	6	3
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1	4	2	5	5	2	3	3	1	5	10	1
	Ausstieg nicht ermöglicht		1					2	1	1			
	Umgang mit Kunden	1	1	2	2	2	2	1	1	4	1	2	
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten	4	4	4	2	3	2	2	4	3	6	4	5
	Wechselgeld												
Ticketkontrolle/Verkauf										1		1	
Information	Printmedien												
	Haltestellen	3			1	1							
	Dynamische Anzeigetafeln						1						
	Fahrzeug										1		
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug							1					
	Haltestelle	1										1	
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle					1					1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		36	75	66	96	79	44	45	34	51	56	64	46


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.04.2018 bis 30.06.2018

													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Bus													
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob					1							
	Verführung	1	1	2	1	3	6		1		2	1	
	Verspätung	4	1			6	7	1	1		2		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	23	7	12	12	37	66	8	6		3	1	2
	Anschlüsse												
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung	2											1
	Netz												
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug	1		1			1						
	Haltestelle												
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob							1					
	Fahrverhalten	1		1	2	2				1	1		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	1	1	3	4	3	1	1			1	
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden	1	1	2		3			1				
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten	3			1		3		1	1		1	
	Wechselgeld												
Information	Printmedien												
	Haltestellen	1			1								
	Dynamische Anzeigetafeln	1											
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle										1		
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		40	11	19	20	56	87	11	11	2	9	4	3

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.04.2018 bis 30.06.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
Bus									
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob							16	
	Verführung		1		2			10	1
	Verspätung	4	1	5	1			33	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	16	12	5	4			154	2
	Anschlüsse	1						3	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung							4	
	Allgemeine Kritik							28	
	Betriebszeiten								
	Takt			1				5	
	Fahrzeugauslastung							9	
	Netz							4	
	Vertrieb							1	
Komfort	Allgemeiner Service							15	
	Fahrzeug							41	
	Haltestelle			1				13	
	Belange von Menschen mit Beh.							4	
Verhalten Fahrer	Lob			1				11	
	Fahrverhalten	2		2				41	
	Fahrertritt nicht ermöglicht	9	1					17	
	Ausstieg nicht ermöglicht	1						1	
	Umgang mit Kunden	1		3				11	2
	Auftreten/Erscheinungsbild							1	
	Fehlverhalten	1	1	6				40	3
	Wechselgeld								
Ticketkontrolle/Verkauf			5				2		
Information	Printmedien							1	
	Haltestellen			1				9	1
	Dynamische Anzeigetafeln			1				24	
	Fahrzeug							2	
Technik	Ticketautomaten							32	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme	1						4	
	Fahrzeuge							2	
	Haltestellen							12	
	Sicherheitseinrichtungen							1	
	Fahrweg								
Sauberkeit	Fahrzeug							3	
	Haltestelle							18	
	Anlagen und Gleiskörper								
Sicherheit	Fahrzeug	1						2	
	Haltestelle							8	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							3	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.							1	
Summe dargestellter Einzelkriterien		37	16	31	7			586	10

*andere VU: Kundeneingaben, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

 von **01.04.2018** bis **30.06.2018**

Bus

		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob											1	
	Verführung	1		1							1		
	Verspätung	1											
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht				1				1	2			1
	Anschlüsse											1	

ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												
	Netz												
	Vertrieb												

Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle											2	
	Belange von Menschen mit Beh.												

Verhalten Fahrer	Lob							1					
	Fahrverhalten												1
	Fahrertritt nicht ermöglicht	1		1							1		
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden												
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten										1		
	Wechselgeld												
Ticketkontrolle/Verkauf													

Information	Printmedien												
	Haltestellen												
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug												

Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												



Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Anlagen und Gleiskörper												

Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												

Summe dargestellter Einzelkriterien 3 2 1 1 1 3 2 5 1

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.04.2018 bis 30.06.2018

										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Bahn										
Leistungsquote	Lob									
Pünktlichkeit	Verfrühung	4	2		2	1	2	9		1
	Verspätung	12	4		15	8	5	27		1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	31	33	4	21	14	62	178	8	26
	Anschlüsse				1			3		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik				1	1		2		
	Betriebszeiten							1		
	Takt									
	Fahrzeugauslastung	1					3	3		
	Netz								1	
	Vertrieb									
Komfort	Allgemeiner Service							3		
	Fahrzeug		2		2			12	1	
	Haltestelle	1						1		1
	Belange von Menschen mit Behinderungen							1		
Verhalten Fahrer	Lob							1		
	Fahrverhalten	1						1		
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1			1	1	6		
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden		1				1	4		
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	1	3					2		
	Wechselgeld									
Information	Printmedien									
	Haltestellen									
	Dynamische Anzeigetafeln	1	1		1	1	2	4		
	Fahrzeug				1		1			1
Technik	Ticketautomaten				1	2	1	6		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme						1			
	Fahrzeuge							1		
	Haltestellen		1				2			
	Sicherheitseinrichtungen									
	Fahrweg									
Sauberkeit	Fahrzeug							1		
	Haltestelle					1	8	2		
	Anlagen und Gleiskörper									
Sicherheit	Fahrzeug	1						2		
	Haltestelle	2					1	3		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1							
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle									
Summe dargestellter Einzelkriterien		55	49	4	45	29	90	273	10	30

Bereich Bus und Bahn

Kundendialog Quartalsstatistik

1.-2. Quartal 2018

Zusammenfassende Statistiken

längere Zeiträume

Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

Auswertungszeitraum: 01.01.2018 bis 30.06.2018

Die folgende, regelmäßig erstellte Statistik, umfasst die Kundeneingaben eines festgelegten Zeitraumes (Quartal bzw. zusammenfassende Auswertung mehrerer Quartale eines Jahres).

Folgende Inhalte werden dargestellt:

- Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien
- Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal
- Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute
- Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus
- Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien

Erfasst wurden in dieser Statistik **6425** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 46.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,014%** der Kunden durch

Anregungen, Kritik, Lob und Anfragen am Dialog mit SWB Bus und Bahn beteiligt.

Erläuterung zur Auswertung

Im Rahmen des Verbesserungsmanagements der SWB Bus und Bahn erfolgt die Erfassung und unmittelbare Zuordnung der Kundeneingaben auf folgende 10 Kategorien: Leistungsqualität/ Pünktlichkeit, ÖPNV-Angebot, Komfort, Verhalten, Information, Tarif, Technik, Sauberkeit, Sicherheit, Anfragen. Diese Kategorien wiederum beinhalten Einzelkriterien, die sich auf die vielschichtigen Aspekte der Qualität im ÖPNV beziehen. Diese Qualitätskriterien entspringen den allgemein gebräuchlichen Bewertungsmaßstäben.

Die Zuordnung erfolgt auf Basis der ursprünglichen Formulierung des Kunden. Ob es sich um eine berechtigte Kritik handelt, wird im Rahmen der Antwort recherchiert, aber in der Statistik des Kundendialogs nicht berücksichtigt. Die Werte der Statistik spiegeln demnach nicht in allen Fällen die reale Leistung der SWB Bus und Bahn wider, sondern die Erlebnisse und Meinungen der Kunden.

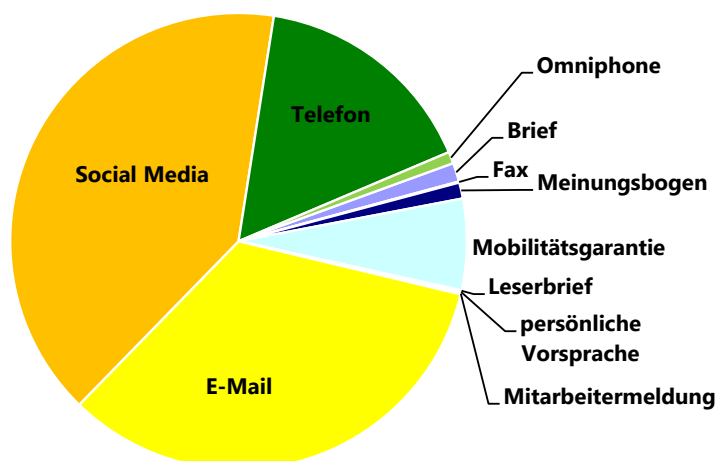
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen sind.

Weiterhin werden die Kundeneingaben nach Möglichkeit einer Linie zugeordnet. Bei der Aufschlüsselung nach Linie werden in der Statistik die Kategorien Tarif und Anfragen nicht dargestellt, da meist kein konkreter Bezug vorliegt. Bezieht sich der Kunde auf eine Linie eines anderen Verkehrsunternehmens, wird das Anliegen weitergeleitet und statistisch in einer separaten Spalte erfasst. Der Wert der absoluten Anzahl der Kundeneingaben pro Linie ist stets in Bezug zur Fahrgastkapazität und -aufkommen der einzelnen Linie zu interpretieren. Eine Stadtbahnlinie im 10-Minuten-Takt transportiert im Verlauf des Tages ungleich mehr Fahrgäste als eine Buslinie im 20- oder 30-Minuten-Takt und bietet demnach quantitativ mehr Potenzial für Kundeneingaben.

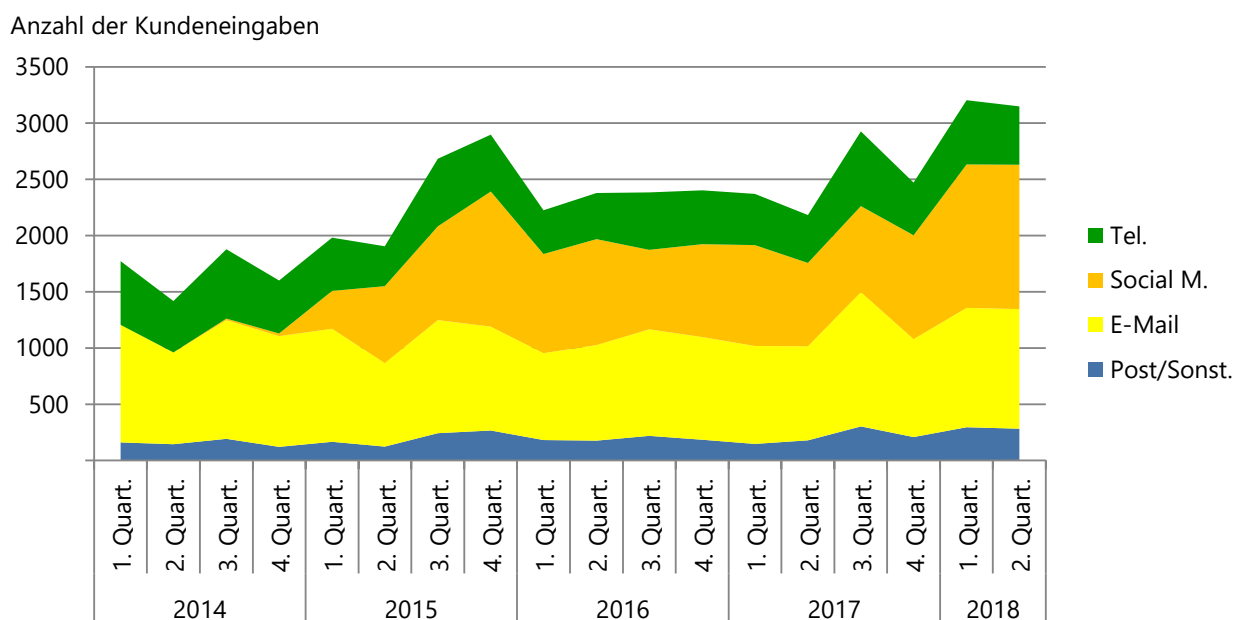
Kundeneingaben nach Eingangsmedien

Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	86	1,3%	597	9,3%	Post/Sonstige
Fax	5	0,1%			
Meinungsbogen ServiceCenter	73	1,1%			
Mobilitätsgarantie	415	6,5%			
Leserbrief	3	0,0%			
persönliche Vorsprache	9	0,1%			
Mitarbeitermeldung	6	0,1%			
E-Mail	2156	33,6%	2156	33,6%	E-Mail
Social Media	2582	40,2%	2582	40,2%	Social Media
Telefon	1037	16,1%	1090	17,0%	Telefon
Omniphone Callcenter	53	0,8%			
Summe	6425	100,0%	6425	100,0%	

Verhältnis der Eingangsmedien



Entwicklung der Kundeneingaben nach Eingangsmedien (Zusammenfassung)



Bearbeitungszeiträume

	Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von zwei 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
Anteil in %	83,9	5,3	6,0	2,2	2,3	0,2	0,1
Anzahl der Kundeneingaben	5388	339	388	139	149	16	5

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben:

6424

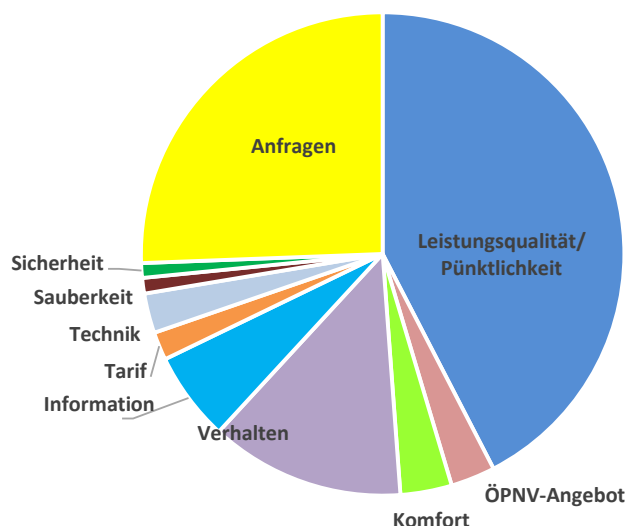
Bei Erstellung dieser Statistik waren

1

Fahrgasteingaben noch nicht beantwortet.

Jeder Fahrgast erhält eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar. Der Zeitraum der Bearbeitung wird gemessen ab dem Eingang bei den Mitarbeitern im Verbesserungsmanagement bis zum Ausgang einer Antwort. Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Kundeneingabe reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen SWB Bus und Bahn. Daher ist unser Ziel, möglichst umgehend zu antworten. Wenn für die Beantwortung einer Eingabe eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Kundeneingaben in den verschiedenen Kategorien



Anzahl	Anteil	Kategorie
2725	42%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
191	3%	ÖPNV-Angebot
221	3%	Komfort
837	13%	Verhalten
384	6%	Information
121	2%	Tarif
171	3%	Technik
67	1%	Sauberkeit
63	1%	Sicherheit
1645	26%	Anfragen
6425	100%	Summe

Bei der Zuordnung der Kundeneingaben in die 10 Kategorien wird die Sicht der Kunden zugrunde gelegt. Ob eine Kritik zutrifft oder möglicherweise nicht, wird in jedem Fall geprüft, aber hier nicht bewertet, z.B. ob es sich tatsächlich um eine zu frühe Abfahrt handelte oder die Uhr des Fahrgastes vom Betriebssystem der SWBV abweicht oder ob es sich ggf. um eine vorhergehende verspätete Fahrt handelt, die den Eindruck einer Verfrühung verursachte.

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Die grün hinterlegten Einzelkriterien werden bei der Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien dargestellt.

		Summe aller Kategorien	6425	100%	
		Anzahl	Anteil		
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung		40	0,6%	
	Verfrühung		161	2,5%	
	Verspätung		455	7,1%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht		2029	31,6%	
	Anschlüsse		40	0,6%	
		Summe Kategorie	2725	42%	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung		5	0,1%	
	Allgemeine Kritik		62	1,0%	
	Betriebszeiten		4	0,1%	
	Takt		17	0,3%	
	Fahrzeugauslastung		72	1,1%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung		19	0,3%
		Linienerschließung/ Erschließung		5	0,1%
		Verkehrsmittel fehlen		4	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre		0	0,0%
		Haltestellenlage		1	0,0%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen		1	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter		1	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter		0	0,0%
		Summe Kategorie	191	3%	
Komfort	Allgemeiner Service		43	0,7%	
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit		3	0,0%
		Zustand		28	0,4%
		Heizung/Klima		76	1,2%
		Geräuschkulisse		14	0,2%
		Beleuchtung		0	0,0%
		Informationseinrichtungen		2	0,0%
	Haltestelle	Sitzplätze		2	0,0%
		Wetterschutz		7	0,1%
		Zustand		6	0,1%
		Beleuchtung		7	0,1%
		Haltestellenausrüstung		5	0,1%
	Belange von Menschen mit Behinderungen	Informationseinrichtungen		14	0,2%
		SB-Sitzplätze		0	0,0%
		behindertengerechter Zugang		14	0,2%
		Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl		0	0,0%
		Summe Kategorie	221	3%	

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		28	0,4%
	Fahrverhalten	Fahrweise	109	1,7%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	75	1,2%
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	160	2,5%
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	3	0,0%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	32	0,5%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	21	0,3%
	Ausstieg nicht ermöglicht		28	0,4%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	71	1,1%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	18	0,3%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	10	0,2%
		Informationsservice	15	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		6	0,1%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	148	2,3%
		zu früh abgefahren	1	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	14	0,2%
		Handytelefonate	11	0,2%
Rauchen		26	0,4%	
Behandlung von Fundsachen		1	0,0%	
Wechselgeld		0	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		19	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		2	0,0%
	Fachliche Kompetenz		5	0,1%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	7	0,1%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0	0,0%
		Informationsservice	5	0,1%
	Auftreten/Erscheinungsbild		8	0,1%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		5	0,1%
	Fachliche Kompetenz		3	0,0%
	Umgang mit Kunden		6	0,1%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		0	0,0%
Summe Kategorie			837	13%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sauberkeit	Fahrzeug	Graffiti	2 0,0%
		Verschmutzung innen	8 0,1%
		Verschmutzung außen	0 0,0%
	Haltestelle	Graffiti	15 0,2%
		Verschmutzung	27 0,4%
		Papierkörbe fehlen	15 0,2%
	Anlagen und Gleiskörper	0 0,0%	
Summe Kategorie		67	1%

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sicherheit	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	3 0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	7 0,1%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	5 0,1%
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	10 0,2%
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	3 0,0%
		Unfallgefahr	17 0,3%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	2 0,0%
		Bedrohung	3 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
		Selbstgefährdung	0 0,0%
		Rücksichtslosigkeit	1 0,0%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	11 0,2%
		Bedrohung	1 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
	Summe Kategorie		63

Kategorie	Einzelkriterien	
	Anzahl	Anteil
Anfragen	Fahrplan/Tarif/Abo	443 6,9%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	23 0,4%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	25 0,4%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	12 0,2%
	Fundsachen	126 2,0%
	Sonstiges	997 15,5%
	Fake-Mail	1 0,0%
	Anregung	18 0,3%
Summe Kategorie		1645 26%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	3	0,0%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	2	0,0%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	23	0,4%
		Tarifaushänge	1	0,0%
		Beschilderung	24	0,4%
		Lagepläne/Netzpläne	9	0,1%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	65	1,0%
		Aktualität	12	0,2%
		Verfügbarkeit	17	0,3%
	Fahrzeug	Beschilderung	9	0,1%
		Haltestellenanzeige	3	0,0%
		Haltestellenansage	7	0,1%
		Hinweise und Piktogramme	1	0,0%
		Fahrzeugwerbung	1	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	16	0,2%
		Aktualität	4	0,1%
		Verfügbarkeit	7	0,1%
		Benutzerfreundlichkeit	2	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	28	0,4%
		Aktualität	7	0,1%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	1	0,0%
		Barrierefreiheit	0	0,0%
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	123	1,9%	
	Lob	3	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	7	0,1%	
	Lob	5	0,1%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	1	0,0%	
		Summe Kategorie	384	6%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	8	0,1%
		Tariferhöhung	4	0,1%
Beförderungsbedingungen	Gestaltung von Sonderangeboten		11	0,2%
		Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	2	0,0%
Tarifbestimmungen	Erstattung		11	0,2%
		Verständlichkeit	3	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Umtauschregelungen	4	0,1%
Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie		54	0,8%
		Anschlussgarantie	0	0,0%
Tickets/Ticketing	Chipkarte		1	0,0%
		Papiertickets	0	0,0%
		Ticket Online	1	0,0%
		HandyTicket	3	0,0%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	12	0,2%
		KombiTickets	0	0,0%
Einspruch EBE		6	0,1%	
Summe Kategorie			121	2%

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	10	0,2%
		Verfügbarkeit	4	0,1%
Entwerter	Automatenreklamationen		56	0,9%
		keine Zahlung möglich	20	0,3%
		Sonstiges	11	0,2%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0	0,0%
Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger		5	0,1%
		Lautsprecher	4	0,1%
		Uhren	4	0,1%
Fahrzeuge	Umwelttechnik		10	0,2%
		Bedienelemente	11	0,2%
Haltestellen	Fahrstühle		5	0,1%
		Rolltreppen	18	0,3%
		Beleuchtung	3	0,0%
Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung		1	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	2	0,0%
Fahrweg	Vorrangschaltung		0	0,0%
		Schranken	0	0,0%
		Schienen	7	0,1%
		Überwege	0	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
Summe Kategorie			171	3%

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien


von 01.01.2018 bis 30.06.2018



Bus		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
		Leistungsqualität/ Pünktlichkeit											
	Lob			1	1			1			1	2	
	Verfrühung	3	4	3	6	3	4	6		2	6	14	4
	Verspätung	8	14	14	18	12	8	10	5	6	8	11	17
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	26	99	79	115	77	41	29	21	61	53	50	34
	Anschlüsse					2			1		1	1	
ÖPNV-Angebot													
	Lob, Anerkennung											1	
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten										1		
	Takt		1										
	Fahrzeugauslastung	1	1		1		5		1			2	1
	Netz	2			1	2			1			1	1
	Vertrieb												
Komfort													
	Allgemeiner Service	2		1	1					1	1	1	
	Fahrzeug	1	1		1			2		2	2	2	
	Haltestelle	2		2									
	Belange von Menschen mit Beh.	1											
Verhalten Fahrer													
	Lob		1								1	1	
	Fahrverhalten	5	9	7	9	5	1	8	6	5	6	11	7
	Fahrtritt nicht ermöglicht	4	14	6	8	9	11	6	8	2	8	13	4
	Ausstieg nicht ermöglicht		4	2	1	1		2	2	2	2	1	1
	Umgang mit Kunden	4	4	4	3	4	2	2	3	11	8	4	2
	Auftreten/Erscheinungsbild			1									
	Fehlverhalten	6	6	5	5	7	4	4	6	7	10	6	6
	Wechselgeld												
	Ticketkontrolle/Verkauf								1	1	1		1
Information													
	Printmedien												
	Haltestellen	4	1	1	1	2	1					2	
	Dynamische Anzeigetafeln	1					1				1	2	
	Fahrzeug	1									2		
Technik													
	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen			1									
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit													
	Fahrzeug							1					
	Haltestelle	1										2	
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit													
	Fahrzeug												
	Haltestelle			1	1	1				1	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1								
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1									
Summe dargestellter Einzelkriterien		72	159	129	173	125	78	71	55	101	113	127	78


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 30.06.2018

													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Bus													
Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit	Lob					2	1						
	Verfrühung	2	1	2	1	5	6		1		3	1	1
	Verspätung	5	2	2		15	19	1	1		8		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	35	10	25	25	67	108	9	11		5	1	5
	Anschlüsse		1	1		1							
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung	4											2
	Netz	2				1					1		
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service						1						
	Fahrzeug	2		1			2						
	Haltestelle						1						
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob		1		2		1	2					
	Fahrverhalten	4		1	2	5		1	1	1	1	1	
	Fahrtritt nicht ermöglicht	5	1	1	4	4	5	1	5		1	1	1
	Ausstieg nicht ermöglicht				1		1	1	1				
	Umgang mit Kunden	1	1	2		3	2		3				
	Auftreten/Erscheinungsbild					1							
	Fehlverhalten	3		2	3	3	4	1	1	2	2	1	
	Wechselgeld												
Information	Printmedien												
	Haltestellen	1			1	1	1				2		
	Dynamische Anzeigetafeln	1			1						1		
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen						1						
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle					1	1	1			1		
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		65	17	38	40	109	155	17	25	3	25	5	9

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien


von 01.01.2018 bis 30.06.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
Bus									
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob							28	
	Verfrühung	6	5	2	2			29	1
	Verspätung	11	2	12	1			97	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	19	27	18	8	1		315	10
	Anschlüsse	1		1				17	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung							4	
	Allgemeine Kritik							57	
	Betriebszeiten							2	
	Takt			3				9	
	Fahrzeugauslastung	1	3					20	
	Netz			1				9	
	Vertrieb							2	
Komfort	Allgemeiner Service							29	
	Fahrzeug	1		1				76	
	Haltestelle			1				24	
	Belange von Menschen mit Beh.							10	
Verhalten Fahrer	Lob			1				13	
	Fahrverhalten	2	2	5				70	1
	Fahrtritt nicht ermöglicht	12	3	1				43	3
	Ausstieg nicht ermöglicht	1						4	2
	Umgang mit Kunden	2		5	1			26	4
	Auftreten/Erscheinungsbild							4	
	Fehlverhalten	2	2	9	1			68	4
	Wechselgeld							7	
Information	Printmedien		1					3	
	Haltestellen			2				27	1
	Dynamische Anzeigetafeln			1				50	1
	Fahrzeug							11	
Technik	Ticketautomaten			1				68	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme	1						10	
	Fahrzeuge							18	
	Haltestellen							22	
	Sicherheitseinrichtungen							3	
	Fahrweg								
Sauberkeit	Fahrzeug							6	
	Haltestelle							34	
	Anlagen und Gleiskörper								
Sicherheit	Fahrzeug	1						7	
	Haltestelle							15	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							4	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1				5	
Summe dargestellter Einzelkriterien		60	45	70	13	1		1246	29

*andere VU: Kundeneingaben, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind



Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

 von **01.01.2018** bis **30.06.2018**

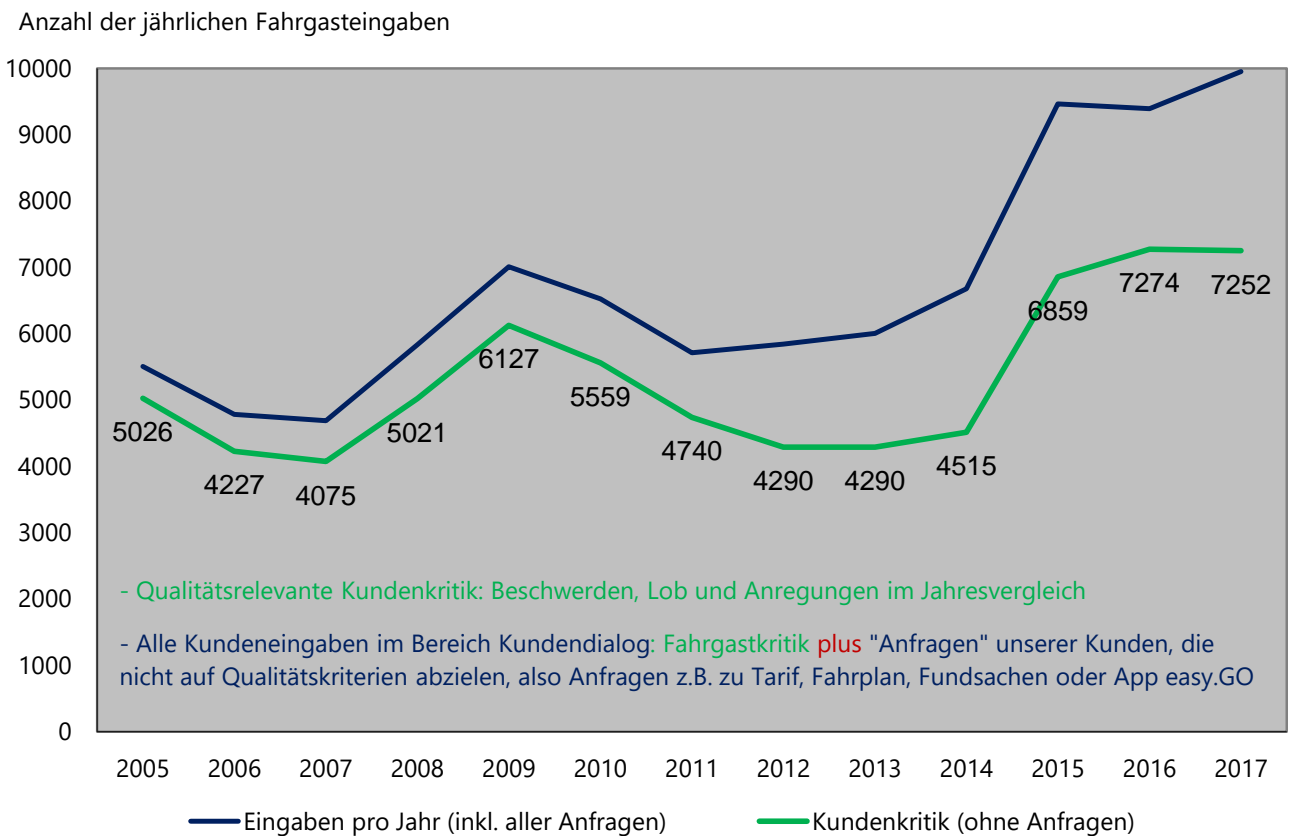
													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
Bus													
Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit	Lob											1	
	Verfrühung	1		1						1	1		
	Verspätung	2				1							
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			5	4				2	2			1
	Anschlüsse											1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz	1											
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle											2	
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob							1					
	Fahrverhalten											1	
	Fahrtritt nicht ermöglicht	1		2					1		1		
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden							1	1				
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten									1			
	Wechselgeld												
Information	Printmedien												
	Haltestellen												
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug											1	
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		5		8	4	1		2	4	4	2	6	2

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 30.06.2018


											
		61	62	65	16	18	63	66	67	68	
Bahn											
Leistungs- quote	Lob						2				
	Verfrühung	5	3		4	2	2	14		4	
	Pünktlichkeit	Verspätung	23	9	1	29	14	13	52		2
		Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	73	80	12	38	32	82	257	11	46
		Anschlüsse				1		1	10		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik				1	1		3			
	Betriebszeiten							1			
	Takt			1			2	1			
	Fahrzeugauslastung	6	1				16	6			
	Netz	1	1					3	1		
		Vertrieb									
Komfort	Allgemeiner Service	1			1	1		3			
	Fahrzeug		2		2	1		19	5		
	Haltestelle	2					3	3		1	
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1						2			
Verhalten Fahrer	Lob		1					3			
	Fahrverhalten	1	1		1			3			
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	2			1	3	19			
	Ausstieg nicht ermöglicht										
	Umgang mit Kunden		3				1	6			
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	1	7	1	1	2	2	5		1	
	Wechselgeld										
	Ticketkontrolle/Verkauf										
Information	Printmedien										
	Haltestellen		1			1	1	6			
	Dynamische Anzeigetafeln	2	3	1	2	2	5	13		1	
	Fahrzeug		1		1	1	1			1	
Technik	Ticketautomaten	1	4		4	3	4	16			
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme					1	1				
	Fahrzeuge							3			
	Haltestellen		1				4				
	Sicherheitseinrichtungen										
	Fahrweg	2	1								
Sauberkeit	Fahrzeug		1		1			1			
	Haltestelle					2	12	3			
	Anlagen und Gleiskörper										
Sicherheit	Fahrzeug	2						5			
	Haltestelle	3					3	3			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1								
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		1				3	1			
Summe dargestellter Einzelkriterien		126	124	16	86	64	159	463	17	56	

Entwicklung der jährlichen Kundeneingaben seit 2005



Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

																
Verspätungen	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
Apr 17	1	3	2	1				1	2			1	1			1
Mai 17	2	2	1	5	1	2	1	4	4	1	2	8	4			
Jun 17		6		3	1	2	1	2	2		2	4	3			
Jul 17	1	4			3	2		1	1		2	2				2
Aug 17		1	3	3			1	2		2	2	4			2	1
Sep 17		7	3	1			1	1	1	3	3	6				
Okt 17	2	4	4	6	2	1	1		2		3	7		1	5	
Nov 17	4	7	1	5	5		2		4		10	15	1			
Dez 17	4	5	3	4	6	1	1		1	3	3	4			1	
Jan 18	2	4	3	6	1	1	2	2	1	2		3				
Feb 18	2	4	1	3		1	2		1		4	2		1	1	
Mrz 18	2		3					1		2	1	1	1		1	
Apr 18		5	2	1	8		2	1	1	2	3	3		1		
Mai 18			3	4	1	2	3		1	2	2	5	1			
Jun 18	2	1	2	4	2	4	1	1	2		1	3	3			

Ausfälle	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
Apr 17	2				1	1		1	4	1			1			
Mai 17	2	8	1	7	4	1	5	2	1	3	1	5	2			1
Jun 17		9	3	5	7	1	2	1	2	6	5	3	1	2		
Jul 17	7	18	8	32	16	5	6	5	10	6	6	7	16		4	10
Aug 17	5	9	2	12	10	2	6	3	10	4	5	8	6		10	2
Sep 17	10	28	22	12	33	4	5	4	18	11	20	16	15	3	11	1
Okt 17	9	22	6	20	19	3	7	2	8	7	21	14	5		8	6
Nov 17	5	7	4	8	8	2		2	3	6	6	10	7	3	2	1
Dez 17	2	6	2	4	2	1			7	4	2	5	2		1	
Jan 18	3	10	9	12	8	5	1	2	3	3	5	4	6	2	5	6
Feb 18	2	22	14	8	7	4	2	1	6	11	9	2			3	4
Mrz 18	3	15	13	20	13	3	5	1	18	11	11	7	5	1	5	3
Apr 18	7	19	16	29	11	11	7	9	18	9	11	10	8	2	3	4
Mai 18	4	5	6	10	20	4	2	1	3	5	3	4	3		2	3
Jun 18	7	27	21	34	18	14	12	7	13	14	11	7	12	5	7	5

Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

															
Verspätungen	630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Apr 17	6								2			1			
Mai 17	6	1							1	1		5			
Jun 17	3	2										2	1		
Jul 17	5					1			1	1					
Aug 17	1	6						1	1						
Sep 17	4	5		1	1										
Okt 17	3	3			1				5						
Nov 17	4	6			1	1			2		1	1			
Dez 17	2	6				1		1							
Jan 18	6	5				4			2	1		3			
Feb 18	2	2				1						3			
Mrz 18		5				1			5			1			
Apr 18	2	6		1		2			3			2			
Mai 18	1	1	1					3	4	1	2	3		1	2
Jun 18	3								1	1	1				

Ausfälle	630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Apr 17	1	6	1	1					1						
Mai 17	5	5	1	1	1				1	5		1			
Jun 17	11	4		2			2	2		2	1	2			
Jul 17	30	28		7			2	1		2	3	3			
Aug 17	19	4		1		1	1		4	2		1			
Sep 17	42	23	1	32	1	2	1		5	3	7	2			1
Okt 17	9	25		3		3	1		3	2		1			
Nov 17	9	9		1		3		1	3	3		1			
Dez 17	3	12		1		1	1		3						
Jan 18	11	13	1	1				2		5		1			
Feb 18	11	16		2		1				1	1	3			
Mrz 18	9	13		2		1		1	3	9	3	8	1		
Apr 18	16	25	1	3		2		2	3	3	1	2			
Mai 18	11	17		2					2	6	1	2			
Jun 18	10	24	7	1		1	1		11	3	2	1			

Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten



															
Verspätungen	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Apr 17														10	36
Mai 17							1						1	17	49
Jun 17	1													13	51
Jul 17							1					1		18	70
Aug 17														5	75
Sep 17												3	1	22	72
Okt 17														18	66
Nov 17														21	51
Dez 17														9	33
Jan 18	1				1									23	25
Feb 18														19	19
Mrz 18														19	19
Apr 18													1	10	46
Mai 18	2	5	1				1	1	1					9	54
Jun 18														14	32

Ausfälle	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Apr 17														4	236
Mai 17										1		1	1	10	140
Jun 17			2		1		3	1					2	13	355
Jul 17	6							1				1		30	242
Aug 17										1		6	5	17	133
Sep 17			1			1						4	2	24	91
Okt 17								2						30	150
Nov 17														17	147
Dez 17												1		4	189
Jan 18			3	3									3	18	27
Feb 18													3	83	86
Mrz 18			2					1					1	54	58
Apr 18								1						40	233
Mai 18				1					2		2	1	1	32	124
Jun 18													1	82	276

* andere Verkehrsunternehmen: hier werden die Kundeneingaben dargestellt, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind

Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

										
Verspätungen	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Apr 17	1			4	1	1	2			9
Mai 17	1	4		6	3	3	6	1	1	25
Jun 17	4	1		2	3	1	5			16
Jul 17							8			8
Aug 17				4			6			10
Sep 17		1		4	4		10			19
Okt 17	1	1		5	4		4			15
Nov 17	2	1		7	6	6	3		1	26
Dez 17		1	1	6	2		3		1	14
Jan 18	3	2		7	2	2	12		1	29
Feb 18	7	3		4	1	4	4			23
Mrz 18	1		1	3	3	2	9			19
Apr 18	3	1		5	3		8		1	21
Mai 18	2	1		5	2	3	9			22
Jun 18	7	2		5	3	2	10			29

Ausfälle	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Apr 17	2			2	2		5			11
Mai 17	2	5	1	6	1	3	15	1	3	37
Jun 17	2	2		9	1	1	18			33
Jul 17	2	3		10	9	1	18	1	2	46
Aug 17	2	4		10	8	11	13			48
Sep 17	2	2		8		8	26		6	52
Okt 17	8	5	1	10	2	5	22		2	55
Nov 17	3	9		4	4	9	23		2	54
Dez 17	3	2		4		3	9			21
Jan 18	11	15	4	8	6	2	16	1	4	67
Feb 18	20	16	3	5	2	7	24	1	6	84
Mrz 18	11	16	1	4	10	11	39	1	10	97
Apr 18	12	9		4	5	8	23	3	5	69
Mai 18	4	6		3	2	16	36		1	68
Jun 18	15	18	4	14	7	38	119	5	20	240