

SWU

Fachbereichs-
ausschuss
Stadtentwicklung,
Bau und Umwelt am
08.02.2022
TOP 1

Verlass dich drauf.



Qualitätsreporting SWU

Qualitäts- und Effizienzziele

Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik

Entwicklung Fahrgastzahlen inkl. Prüfquote

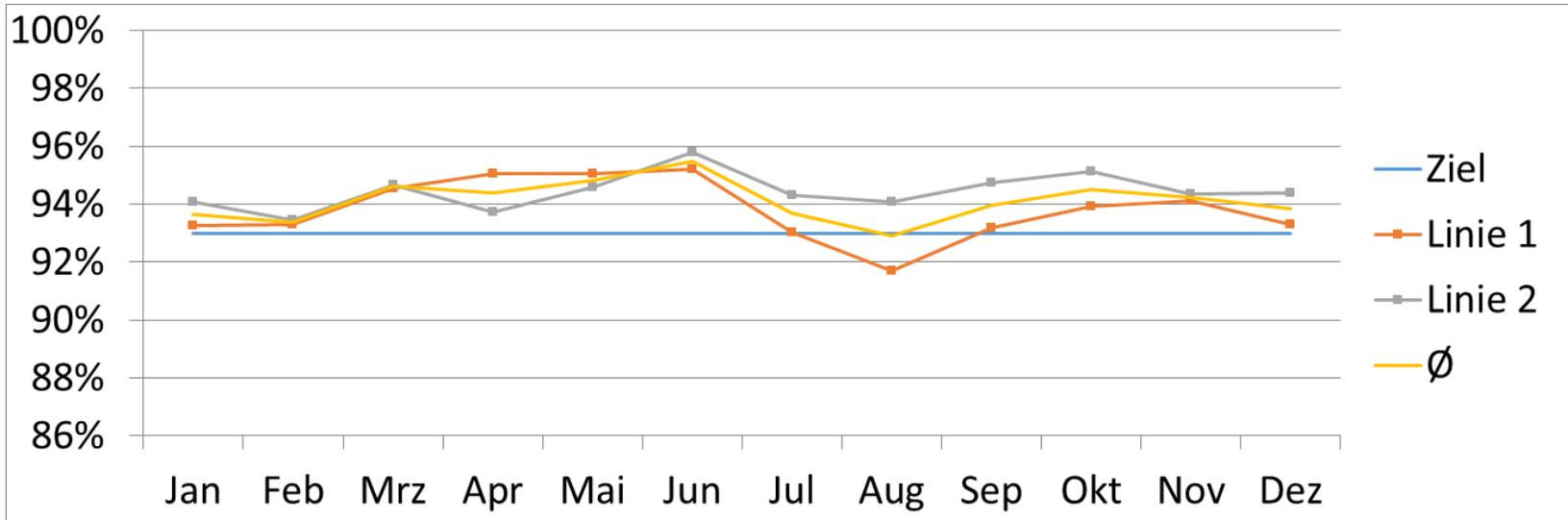
Entwicklung Betriebsleistung und Fahrtenerfüllung

Entwicklung Kundenzufriedenheit

Entwicklung Fahrgastbeschwerden

Marketing und Vertrieb

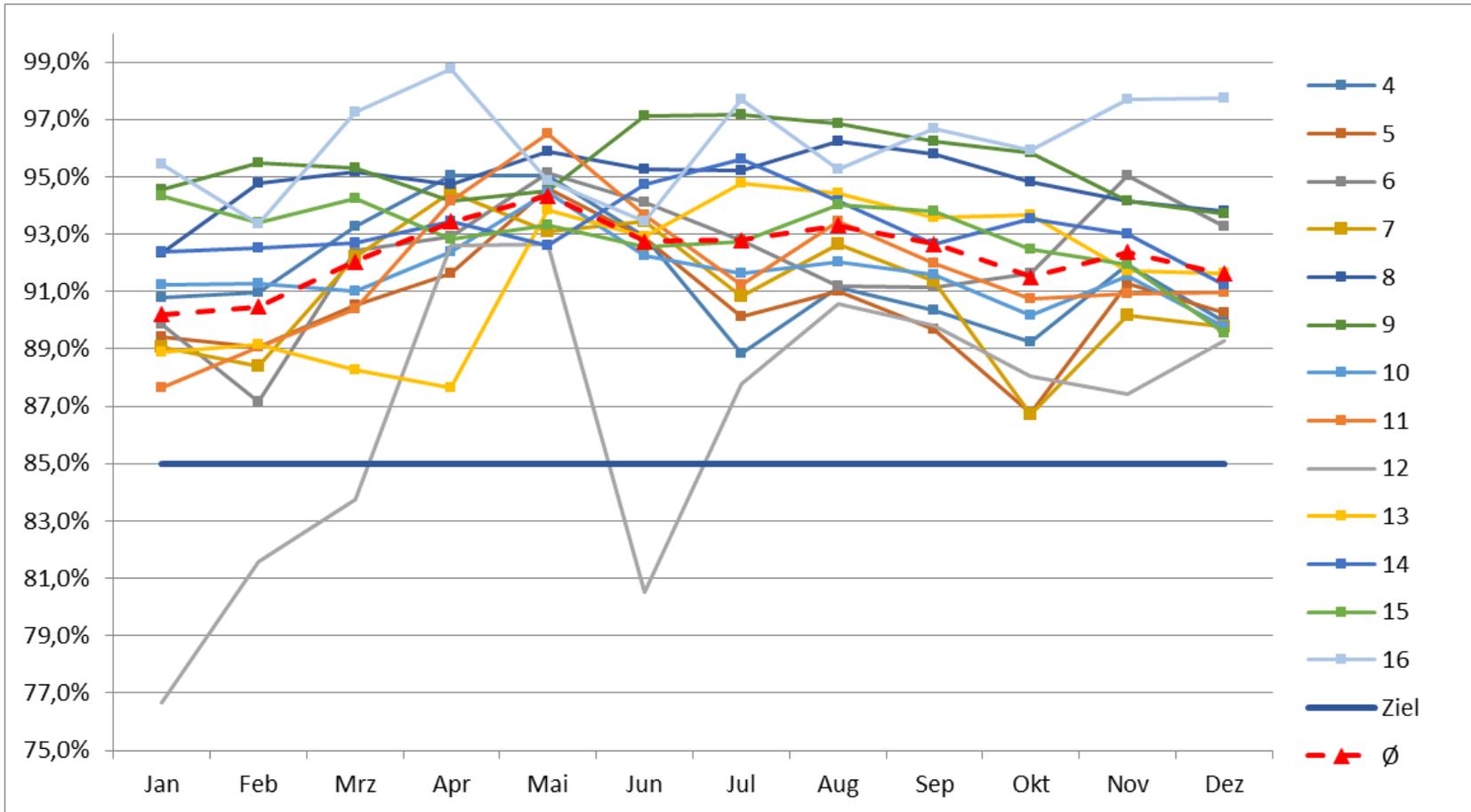
Pünktlichkeit Straßenbahn



- Definition der Pünktlichkeit
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Während des Schienenersatzverkehrs im August 2020 fiel die Pünktlichkeit unter den Zielwert

	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jahr
Ziel	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93,0%
Linie 1	93,3%	93,3%	94,6%	95,1%	95,0%	95,2%	93,0%	91,7%	93,2%	93,9%	94,1%	93,3%	93,8%
Linie 2	94,1%	93,4%	94,7%	93,7%	94,6%	95,8%	94,3%	94,1%	94,8%	95,1%	94,4%	94,4%	94,4%
Ø	93,7%	93,4%	94,6%	94,4%	94,8%	95,5%	93,7%	92,9%	94,0%	94,5%	94,2%	93,8%	94,1%

Pünktlichkeit Bus

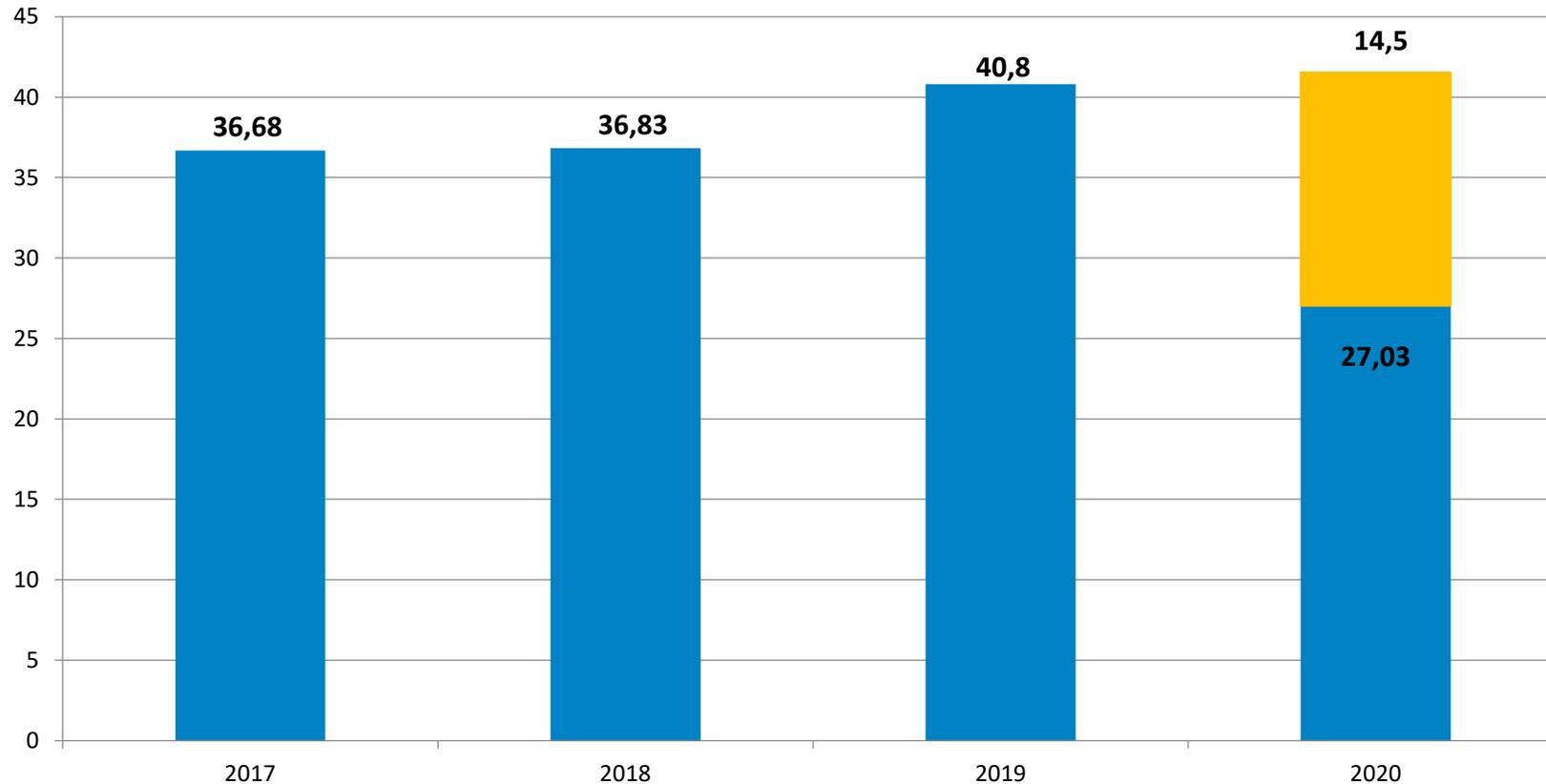


- Definition der Pünktlichkeit
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Die erstmalige Datenversorgung der Linie 12 hatte einen schwierigen Start. Datenversorgung und Ortung wurden nachjustiert. Im Juni sorgte die Baustelle in Göggingen für erhebliche Verspätungen

Pünktlichkeit Bus

	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jahr
Ziel	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
4	90,8%	91,0%	93,3%	95,0%	95,0%	92,9%	88,9%	91,2%	90,3%	89,2%	91,9%	89,9%	91,6%
5	89,4%	89,1%	90,5%	91,6%	94,6%	92,9%	90,1%	91,0%	89,7%	86,7%	91,3%	90,3%	90,6%
6	89,9%	87,2%	92,4%	92,9%	95,1%	94,1%	92,8%	91,2%	91,1%	91,6%	95,0%	93,3%	92,2%
7	89,0%	88,4%	92,2%	94,5%	93,1%	93,5%	90,8%	92,7%	91,4%	86,7%	90,2%	89,8%	91,0%
8	92,3%	94,8%	95,2%	94,7%	95,9%	95,3%	95,2%	96,2%	95,8%	94,8%	94,1%	93,8%	94,8%
9	94,5%	95,5%	95,3%	94,2%	94,5%	97,1%	97,2%	96,8%	96,2%	95,8%	94,2%	93,7%	95,4%
10	91,2%	91,3%	91,0%	92,4%	94,5%	92,2%	91,6%	92,0%	91,6%	90,2%	91,5%	89,8%	91,6%
11	87,7%	89,1%	90,4%	94,2%	96,5%	93,7%	91,2%	93,4%	92,0%	90,8%	90,9%	91,0%	91,7%
12	76,7%	81,6%	83,8%	92,6%	92,7%	80,5%	87,8%	90,6%	89,8%	88,0%	87,4%	89,3%	86,7%
13	88,9%	89,1%	88,3%	87,7%	93,8%	92,9%	94,8%	94,4%	93,6%	93,7%	91,7%	91,6%	91,7%
14	92,4%	92,5%	92,7%	93,4%	92,6%	94,8%	95,6%	94,2%	92,6%	93,5%	93,0%	91,3%	93,2%
15	94,3%	93,4%	94,2%	92,8%	93,3%	92,6%	92,7%	94,0%	93,8%	92,5%	91,9%	89,5%	92,9%
16	95,4%	93,4%	97,3%	98,8%	94,9%	93,5%	97,7%	95,3%	96,7%	95,9%	97,7%	97,7%	96,2%
Ø	90,2%	90,5%	92,0%	93,4%	94,3%	92,8%	92,8%	93,3%	92,7%	91,5%	92,4%	91,6%	92,3%

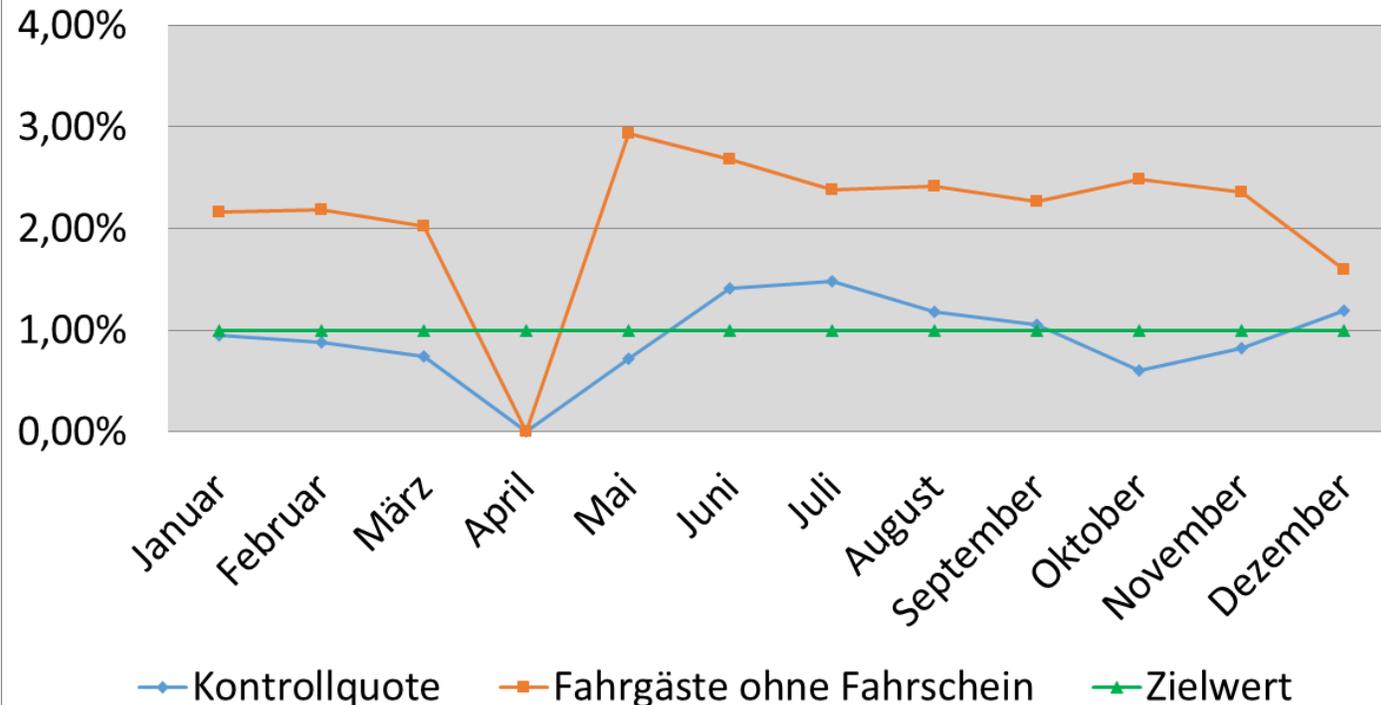
Entwicklung der Fahrgastzahlen [in Mio.]



- Die Fahrgastzahlen werden anhand der verkauften Fahrkarte und der zugehörigen Nutzungshäufigkeit berechnet
- Für das Jahr 2020 wurden 41,53 Millionen Fahrgäste erwartet. Aufgrund der Corona Pandemie sind die Fahrgastzahlen im Jahr 2020 dramatisch zurückgegangen.

Fahrscheinkontrollen

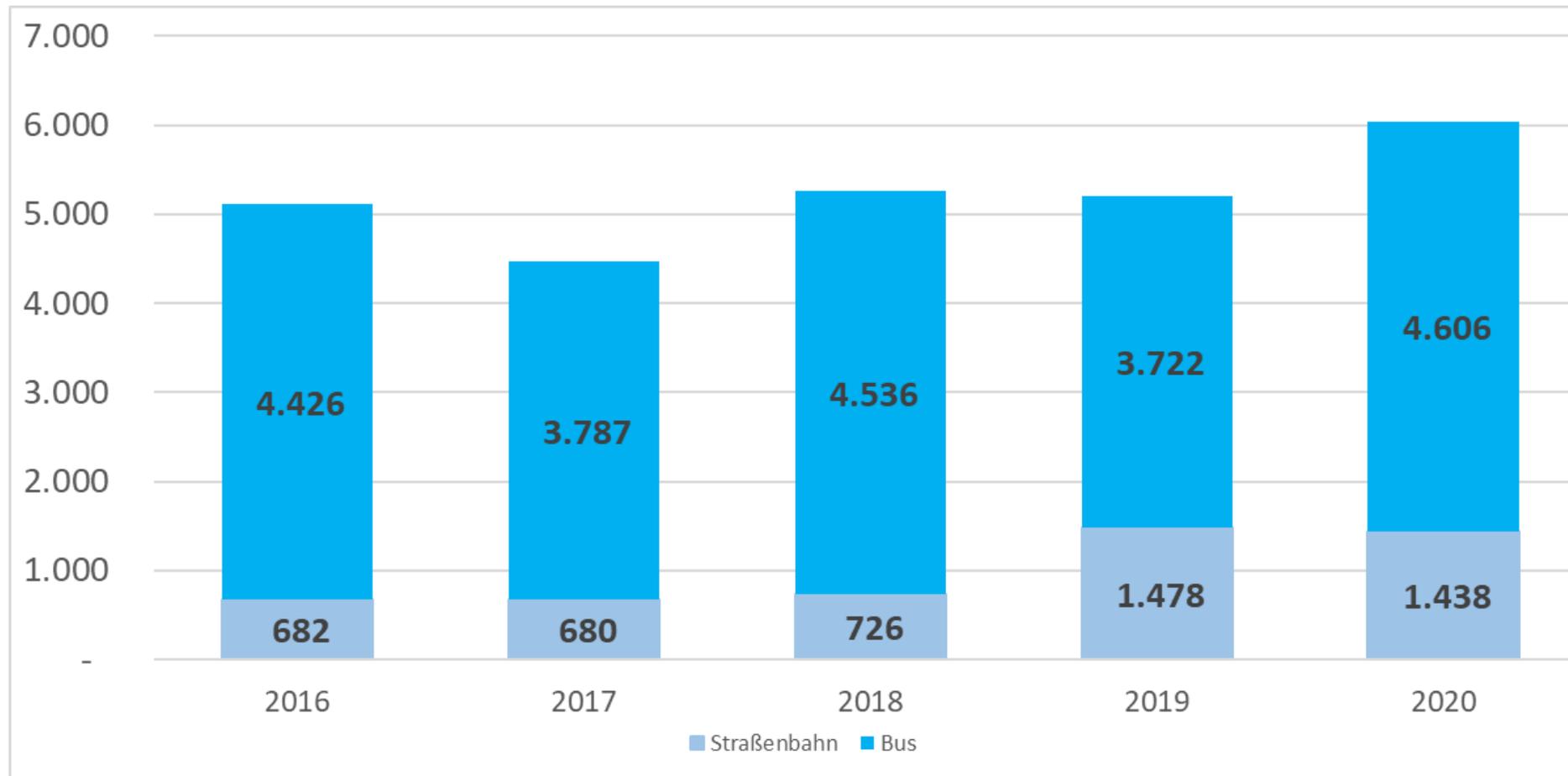
Kontrollquote und Fahrgäste ohne Fahrschein



- Die Kontrollquote berechnet sich aus dem Quotienten der kontrollierten Fahrgäste geteilt durch die beförderten Fahrgäste
- Der Wert für die Fahrgäste ohne Fahrschein berechnet sich aus dem Quotienten Fahrgast ohne Fahrschein geteilt durch die kontrollierten Fahrgäste
- Mit Beginn der Coronakrise wurden die Fahrscheinkontrollen reduziert und im April eingestellt. Im Mai wurde wieder mit den Prüfungen, unter Beachtung des Coronaschutzkonzept neu gestartet

Betriebsleistung

Entwicklung Betriebsleistung SWU Verkehr GmbH [TNKm]



Fahrplanerfüllung je Linie

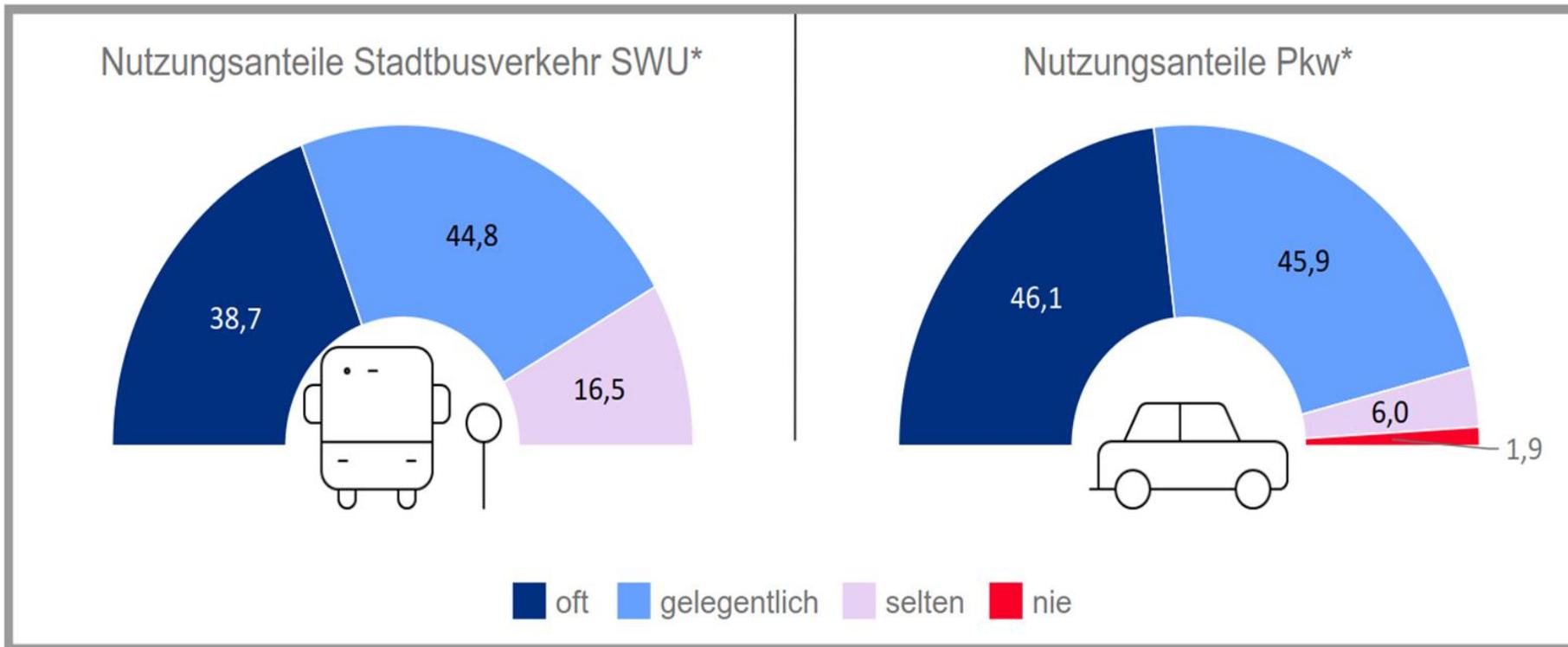
Linie	1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	E	NB	Gesamt
Fahrten	68.208	78.519	64.584	72.026	34.975	38.819	34.880	24.016	25.878	15.631	22.913	22.267	8.775	6.974	6.416	3.222	912	529.015
Entfallen	133	164	198	213	60	162	47	64	50	61	56	50	16	13	12	14	0	1.313
Entfallen (%)	0,19	0,21	0,31	0,30	0,17	0,42	0,13	0,27	0,19	0,39	0,24	0,22	0,18	0,19	0,19	0,43	0	
Erfüllung (%)	99,81	99,79	99,69	99,70	99,83	99,58	99,87	99,73	99,81	99,61	99,76	99,78	99,82	99,81	99,81	99,57	100	99,75

Im Mittel entfielen im Zeitraum 01.01.2020 – 31.12.2020 nur etwa 3 von 1000 Soll-Fahrten

ÖPNV Kundenbarometer 2020

- Das ÖPNV Kundenbarometer wird bundesweit jedes Jahr durchgeführt
- Die Fa. Kantar hat im Auftrag der SWU im Befragungszeitraum vom September bis Dezember 2020 500 Interviews durchgeführt
- Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Globalzufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen erfragt
- Es erfolgt eine Gewichtung der Daten anhand des Alters und der Nutzungshäufigkeit je Altersgruppe, wobei Daten von repräsentativen Studien für Deutschland (ÖPNV-Nutzung in Deutschland 2014-2020) mit ca. 27.500 Interviews sowie statistische Bevölkerungsdaten zugrunde gelegt
- Insgesamt haben am ÖPNV-Kundenbarometer 2020 27 Verkehrsanbieter teilgenommen. Es wurden insgesamt ca. 16.000 Interviews durchgeführt

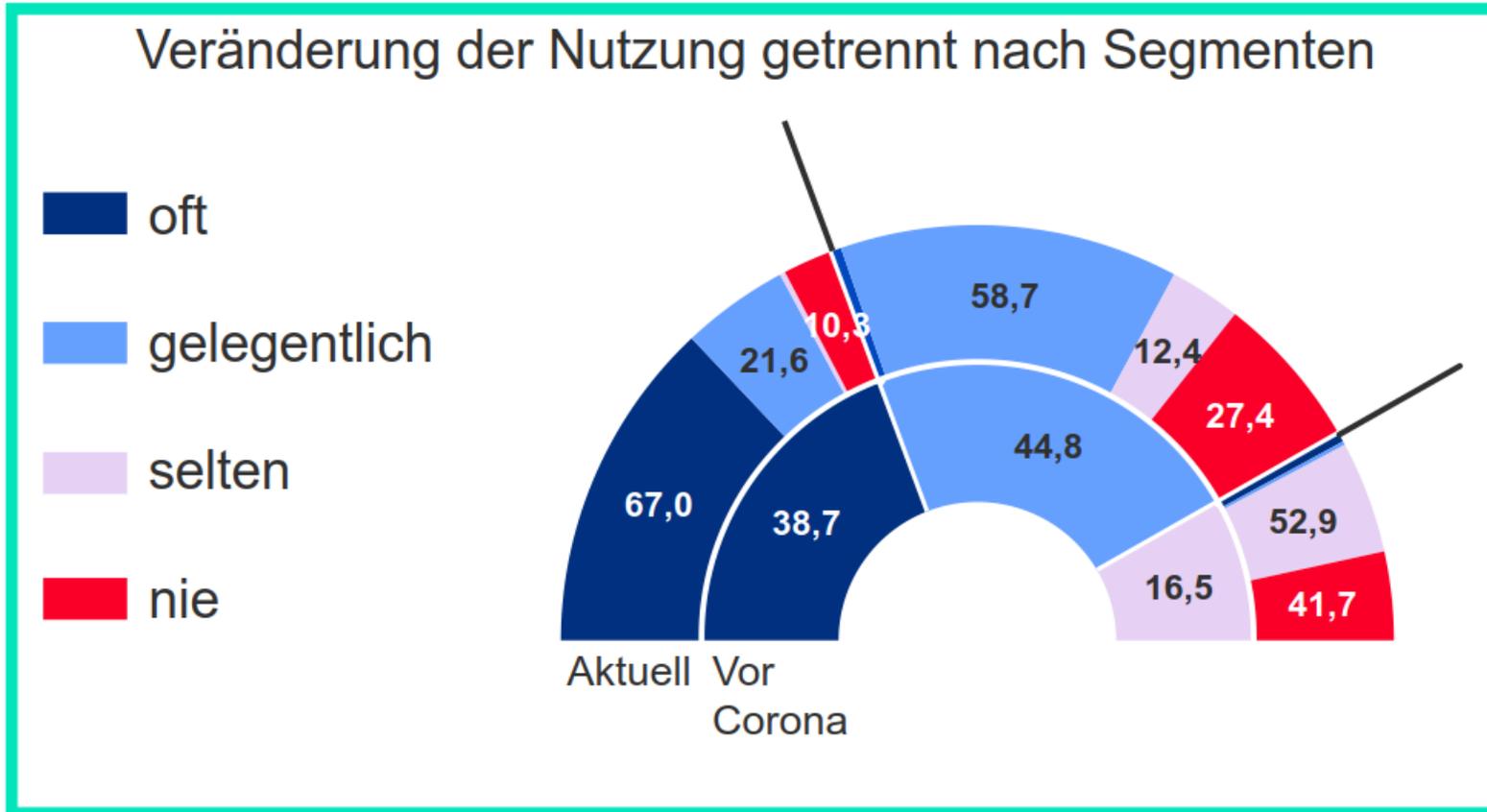
ÖPNV Kundenbarometer 2020



- Rund 84% der Befragten nutzen vor Corona zumindest gelegentlich den ÖPNV

Fragen: Wie oft haben Sie in den vergangenen 12 Monaten im Allgemeinen [das Verkehrsmittel] genutzt?

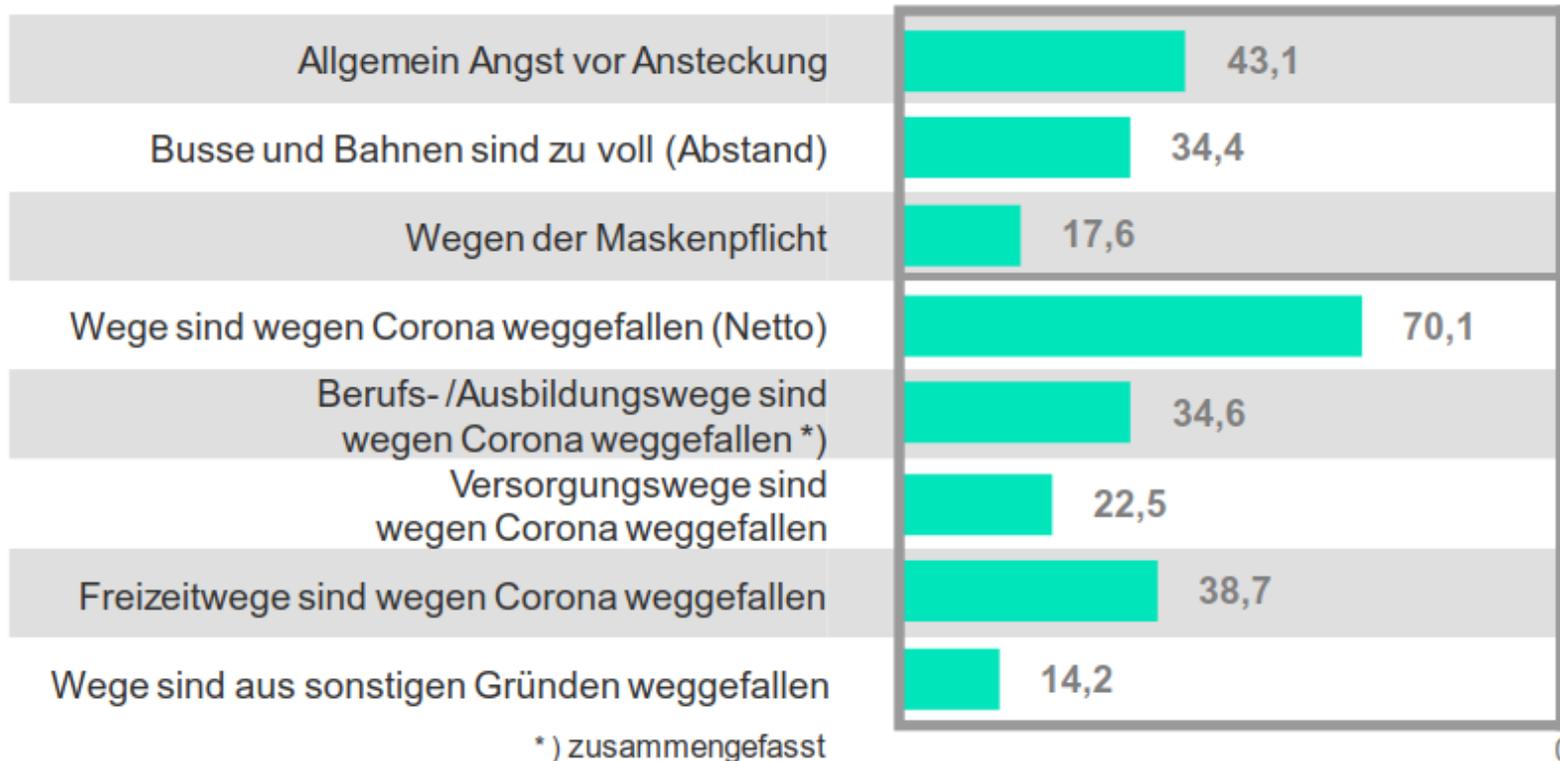
ÖPNV Kundenbarometer 2020



- Die Corona Pandemie führte zu einer Veränderung der ÖPNV-Nutzungshäufigkeit
- Rund 52% (- 32 %) der Befragten nutzen im Jahr 2020 zumindest gelegentlich den ÖPNV

Wie oft haben Sie vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019 bis Februar 2020 öffentliche Verkehrsmittel des VUs im Allgemeinen genutzt?
Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel des VUs aktuell?

ÖPNV Kundenbarometer 2020

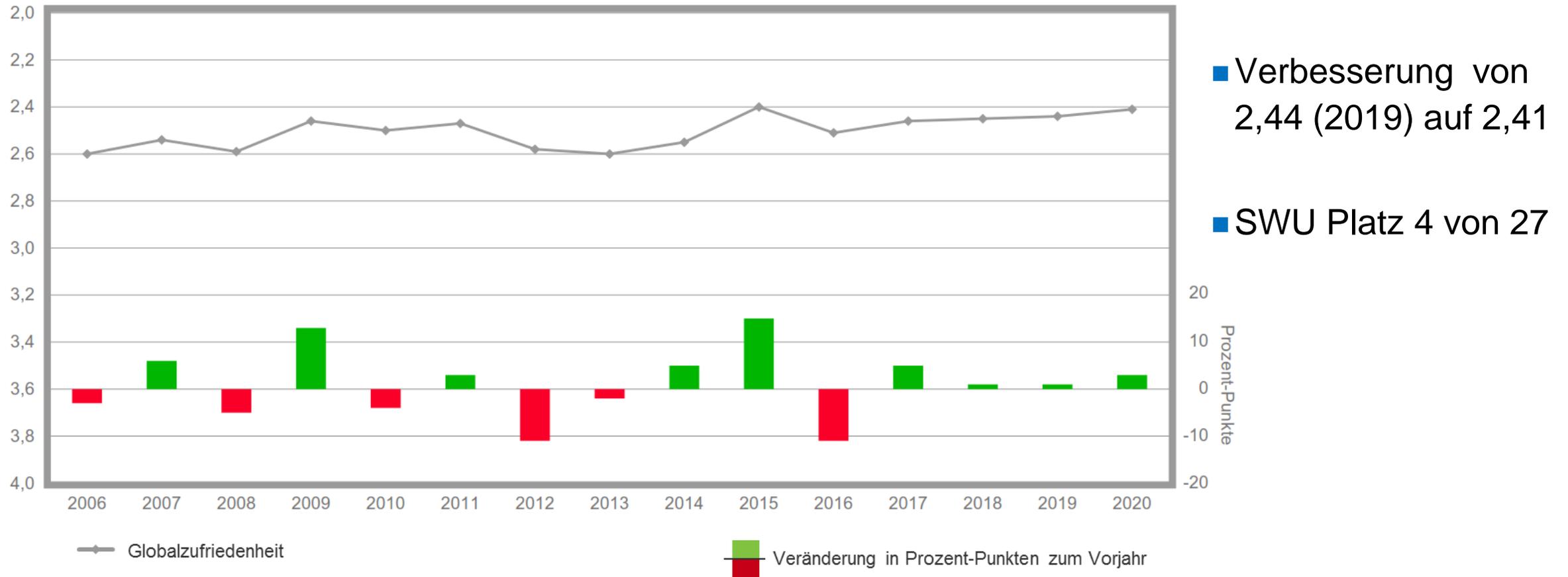


Angaben in Prozent
Warum nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel [...] jetzt seltener/nicht mehr?

- Freizeit- und Berufswege sind weggefallen
- Angst vor Ansteckung und damit einhergehend volle Fahrzeuge sind ebenfalls wichtige Gründe für reduzierte Nutzung

ÖPNV Kundenbarometer 2020

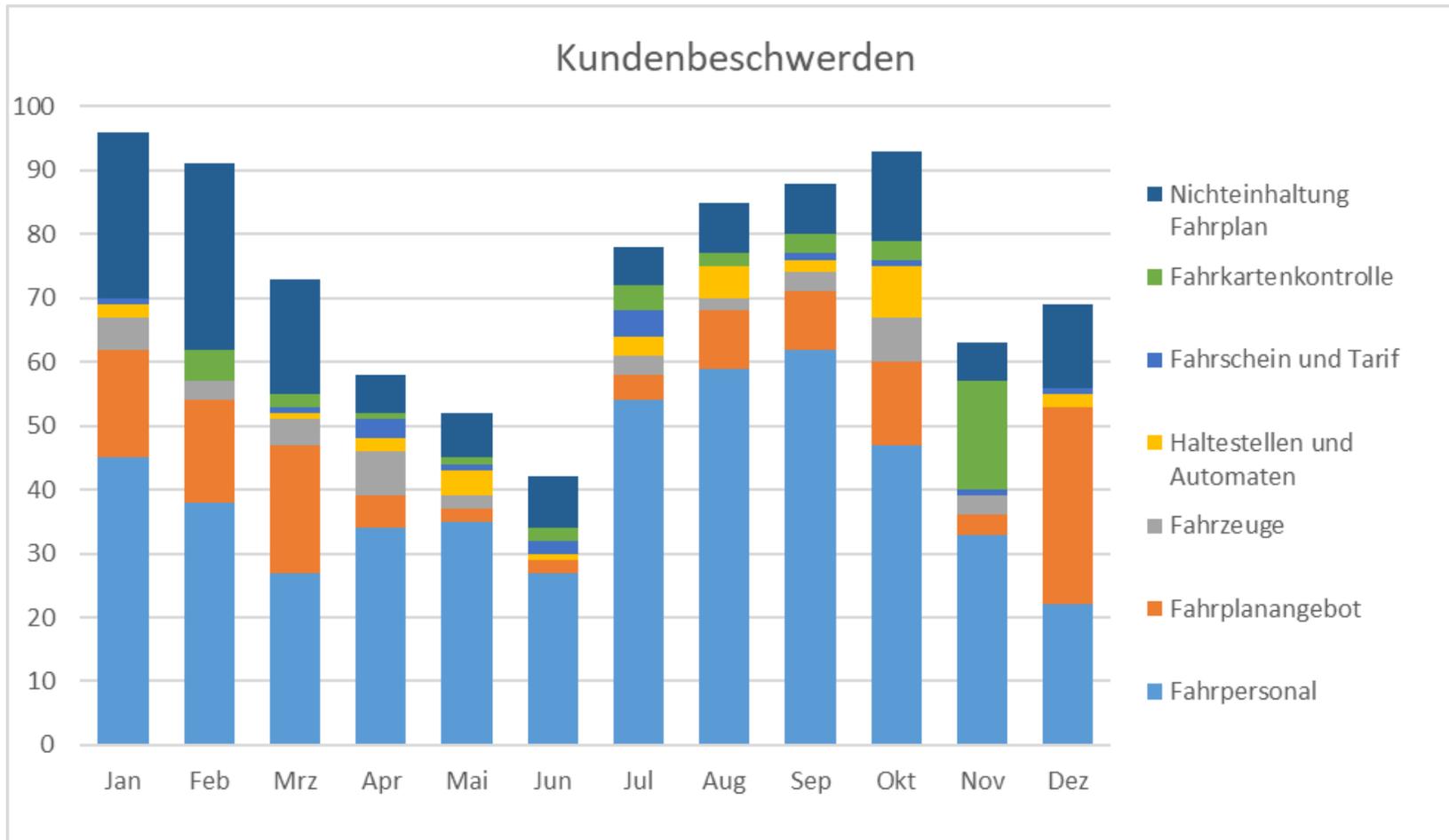
Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit mit der SWU



ÖPNV Kundenbarometer 2020

- Globalzufriedenheit:
 - Die SWU-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,41), der im „sehr guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,82) liegt.
 - Im Vergleich zu allen anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit auf dem vierten Platz.
- Weiterempfehlung:
 - 47,6% (2019: 49,1%) der SWU-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der SWU „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 33,3% (2019: 37,3%) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.
 - Der Mittelwert hat sich von 1,74 (2019) auf 1,81 verschlechtert.
 - Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „Bestimmt“ und „Wahrscheinlich ja“-Kategorie im vorderen Drittel.

Kundenbeschwerden



- Im Dezember 2020 lag der Schwerpunkt der Kundenbeschwerden lag auf dem Fahrplanangebot. Anpassung bei der Linie 11 zum Fahrplanwechsel und 2. Lockdown-Fahrplan in den Weihnachtsferien waren die Ursache hierfür

Marketingmaßnahmen 2020

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Pocket Fahrpläne
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- Sonderfahrt „Spatzenfahrt (Fasching)
- Neues Fahrplanangebot Linie 12 und 16
- Hygienehinweise und Maskenpflicht (Corona)
- Dankeschön-Kampagne (Corona)
- WirFürEuch-Kampagne (Corona)

Wegen Corona wurden folgende Marketingmaßnahmen ausgesetzt

- Kampagne Rücksichtnahme
- Mobil ohne Auto
- Sonderfahrten Advent
- Nikolausfahrt
- Kulturnacht
- Linie 12 und 16 „Promoaktion vor Ort“

Marketingmaßnahmen 2021

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Pocket Fahrpläne
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- ~~Sonderfahrt „Spatzenfahrt (Fasching)~~
- ~~Mobil ohne Auto~~
- ~~Kulturnacht~~
- ~~Sonderfahrten Advent~~
- ~~Nikolausfahrt~~
- Homeofficeticket
- Kampagne zur Einführung der SWU App
- Erstattung Schülerfahrkarten
- bw Treuebonus
- bw Willkommensbonus
- Maßnahmen zur Fahrgastrückgewinnung
 - Rückholaktion (Brief und Telefon)
 - Jobticket im Donautal
 - Webinar
 - Infostand
 - Adventsfenster



SWU

Verlass dich drauf.