

SWU

Fachbereichs-
ausschuss
Stadtentwicklung,
Bau und Umwelt am
27.09.2023

Verlass dich drauf.



Qualitätsreporting SWU

Qualitäts- und Effizienzziele

Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik

Entwicklung Fahrgastzahlen inklusive Prüfquote

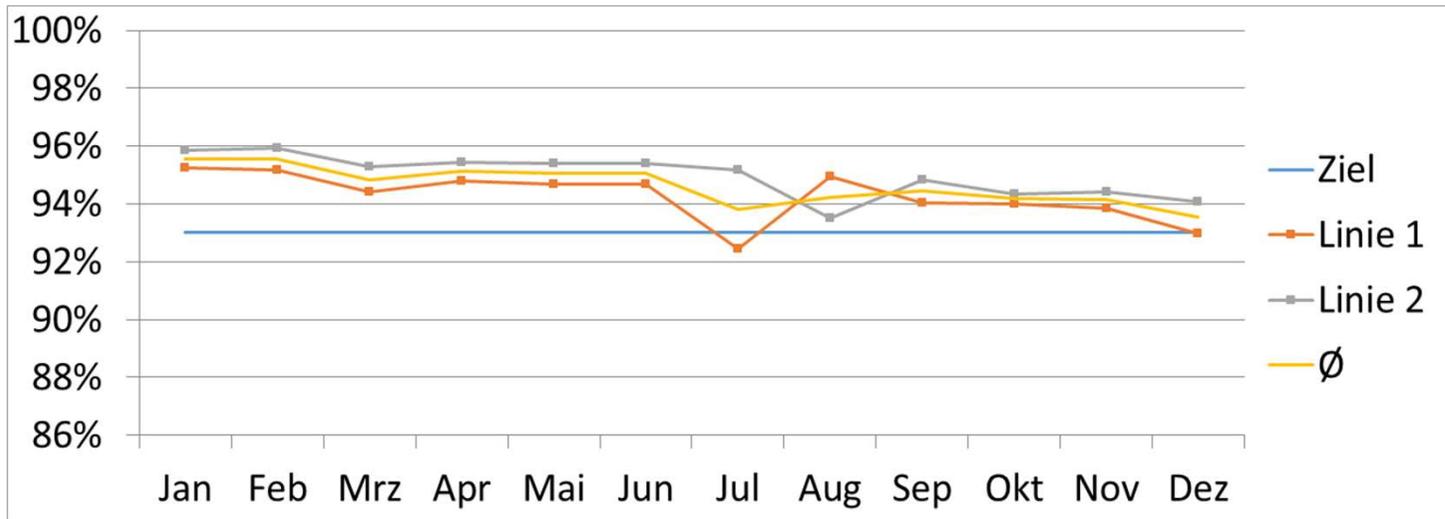
Entwicklung Betriebsleistung und Fahrtenerfüllung

Entwicklung Kundenzufriedenheit

Entwicklung Fahrgastbeschwerden

Marketing und Vertrieb

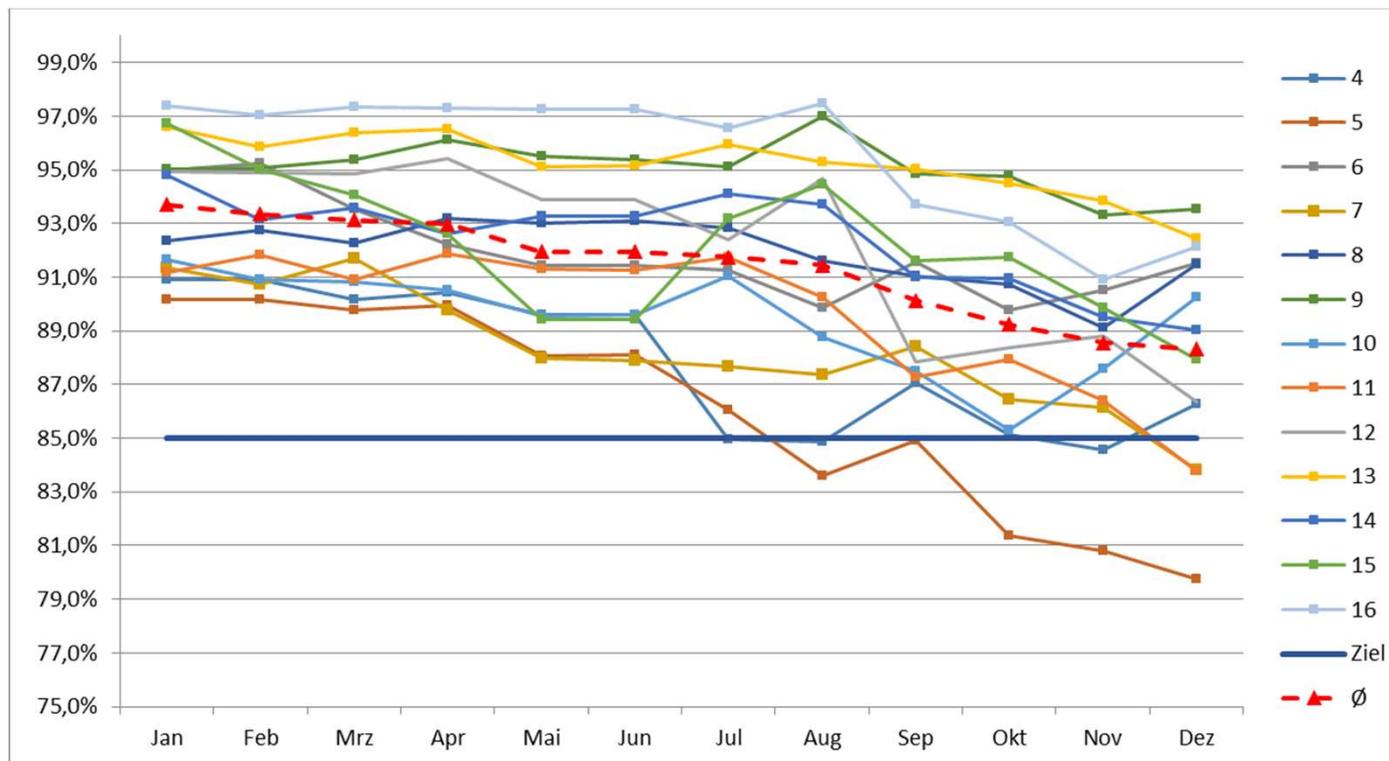
Pünktlichkeit Straßenbahn



- Definition der Pünktlichkeit: Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Der Zielwert wurde erreicht

	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	95,2%	95,2%	94,4%	94,8%	94,7%	94,7%	92,5%	94,9%	94,0%	94,0%	93,9%	93,0%	94,3%
Linie 2	95,8%	95,9%	95,3%	95,4%	95,4%	95,4%	95,2%	93,5%	94,8%	94,3%	94,4%	94,1%	95,0%
Ø	95,5%	95,6%	94,8%	95,1%	95,1%	95,1%	93,8%	94,2%	94,4%	94,2%	94,1%	93,5%	94,6%

Pünktlichkeit Bus

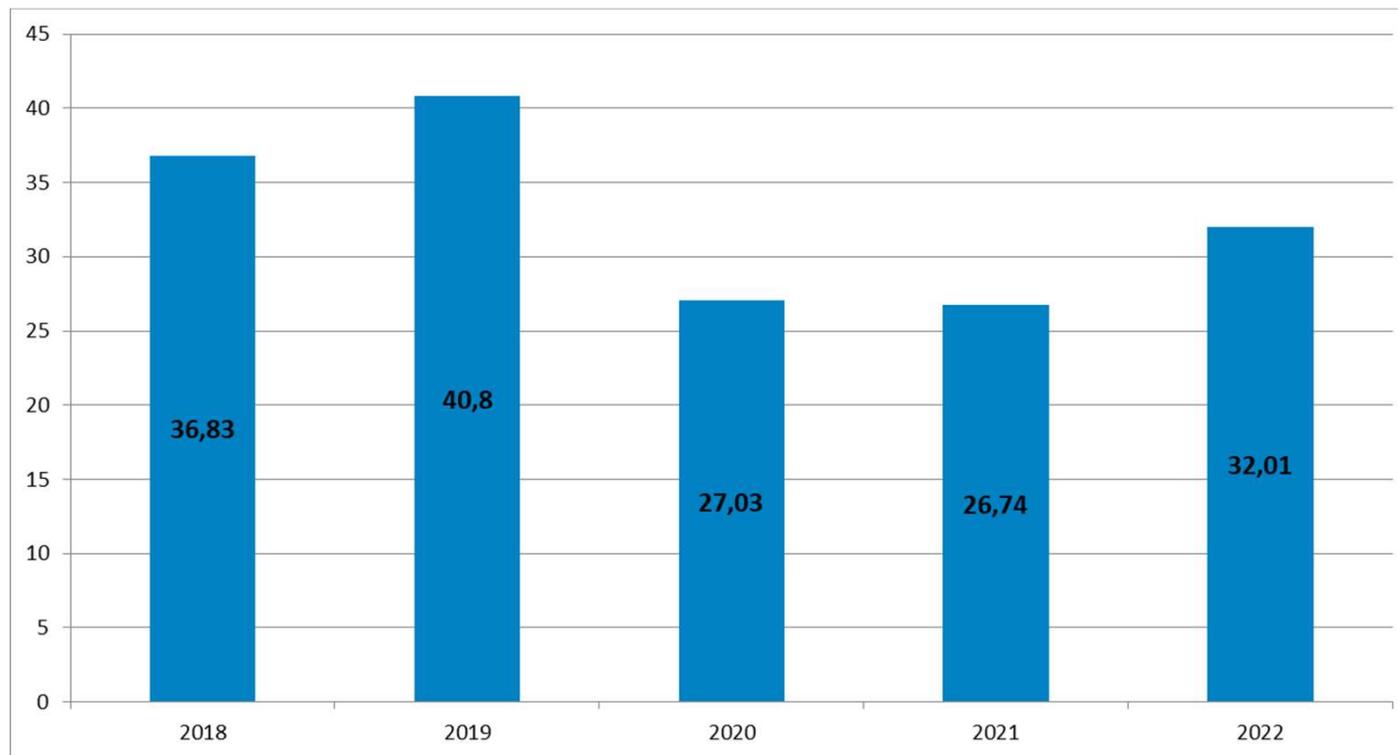


- Definition der Pünktlichkeit:
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Der Zielwert von 85% wurde –im Jahresmittel– bei allen Linien gehalten. Wegen Fahrtausfällen und der damit verbundenen veränderten Abfahrtszeiten sackte die Pünktlichkeit im 2. Halbjahr ab.

Pünktlichkeit Bus

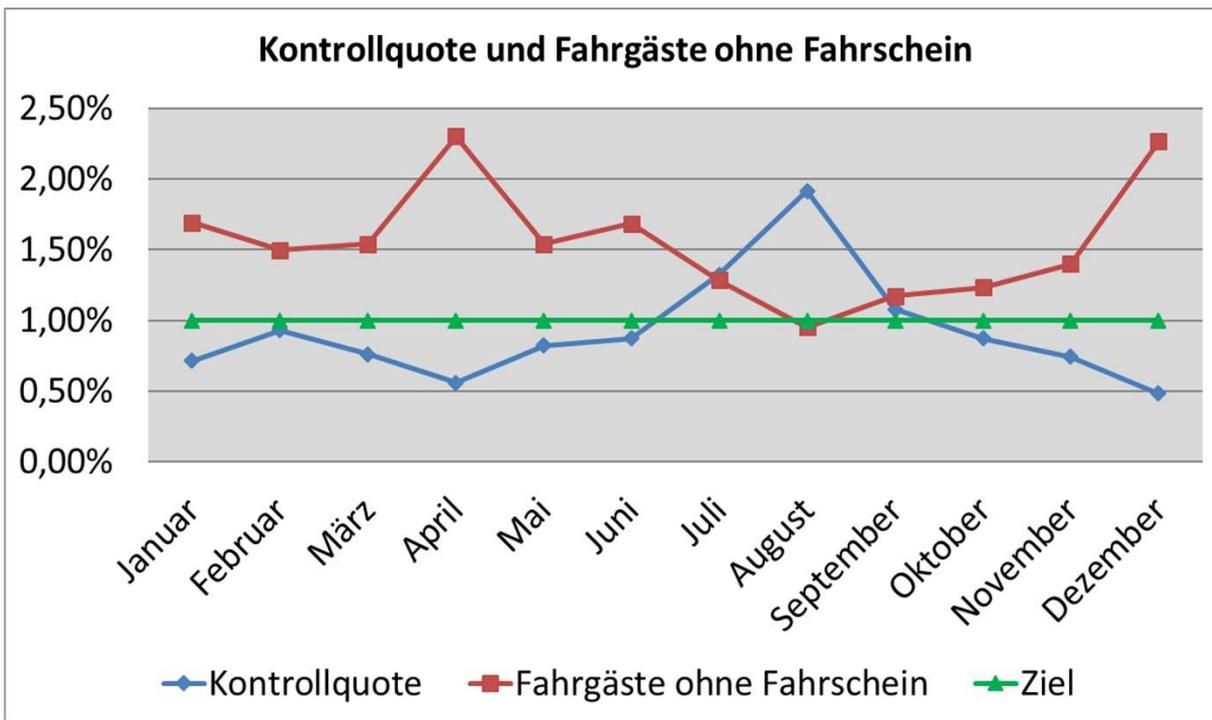
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jahr
Ziel	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85,0%
4	90,9%	90,9%	90,2%	90,4%	89,6%	89,6%	85,0%	84,9%	87,1%	85,1%	84,6%	86,3%	87,9%
5	90,1%	90,2%	89,8%	90,0%	88,1%	88,1%	86,1%	83,6%	84,9%	81,4%	80,8%	79,8%	86,1%
6	95,0%	95,2%	93,5%	92,2%	91,4%	91,5%	91,3%	89,9%	91,6%	89,8%	90,5%	91,5%	91,9%
7	91,4%	90,8%	91,7%	89,8%	88,0%	87,9%	87,7%	87,4%	88,4%	86,4%	86,1%	83,8%	88,3%
8	92,3%	92,7%	92,3%	93,2%	93,0%	93,1%	92,8%	91,6%	91,1%	90,7%	89,1%	91,5%	92,0%
9	95,0%	95,1%	95,4%	96,1%	95,5%	95,4%	95,1%	97,0%	94,8%	94,8%	93,3%	93,5%	95,1%
10	91,6%	90,9%	90,8%	90,5%	89,5%	89,6%	91,0%	88,8%	87,5%	85,3%	87,6%	90,3%	89,5%
11	91,2%	91,8%	90,9%	91,9%	91,3%	91,3%	91,7%	90,2%	87,3%	87,9%	86,4%	83,8%	89,6%
12	94,9%	94,9%	94,9%	95,4%	93,9%	93,9%	92,4%	94,7%	87,9%	88,4%	88,8%	86,4%	92,2%
13	96,6%	95,9%	96,4%	96,5%	95,1%	95,2%	95,9%	95,3%	95,0%	94,5%	93,8%	92,4%	95,2%
14	94,8%	93,1%	93,6%	92,6%	93,3%	93,3%	94,1%	93,7%	91,0%	90,9%	89,5%	89,0%	92,4%
15	96,7%	95,0%	94,0%	92,6%	89,4%	89,4%	93,2%	94,4%	91,6%	91,7%	89,9%	87,9%	92,2%
16	97,4%	97,0%	97,3%	97,3%	97,3%	97,3%	96,5%	97,5%	93,7%	93,0%	90,9%	92,1%	95,6%
Ø	93,7%	93,3%	93,1%	93,0%	92,0%	92,0%	91,8%	91,5%	90,1%	89,2%	88,6%	88,3%	91,4%

Entwicklung der Fahrgastzahlen [in Mio.]



- Die Fahrgastzahlen werden anhand der verkauften Fahr-scheine und der zugehörigen Nutzungshäufigkeit berechnet.
- Im Jahr 2022 wurden 32,01 Mio. Fahrgäste befördert. Dies entspricht einer Steigerung in Höhe von 19,7 % gegenüber 2021.

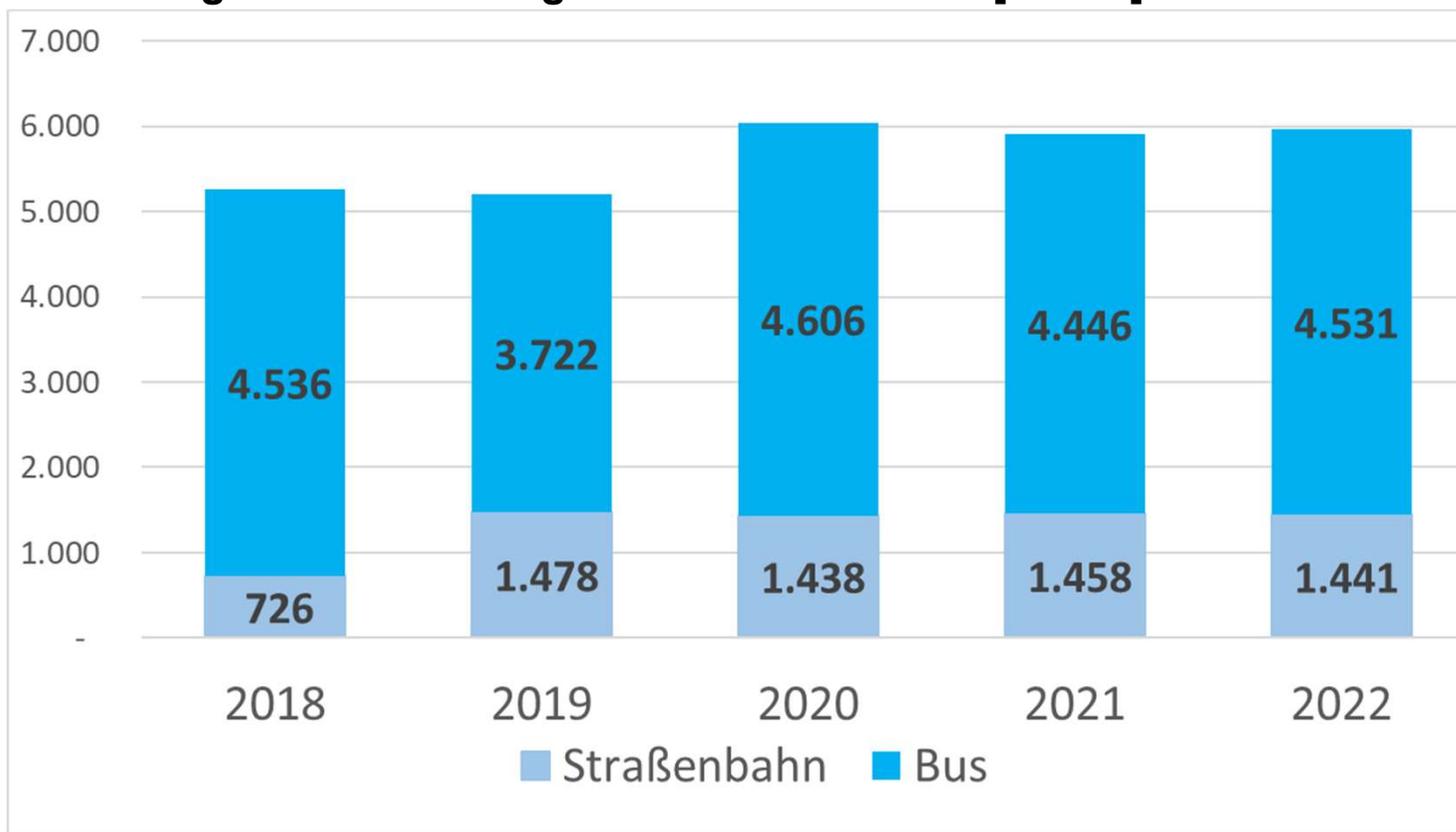
Fahrscheinkontrollen



- 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.
- Der Kontrollgrad betrug 0,88 %
- Im gesamten Jahr 2022 wurden die Kontrollen unter Berücksichtigung der jeweils gültigen Coronaregeln durchgeführt. Die Prüfung wurde zeitaufwendiger. Der Zielwert 1% konnte unter diesen Rahmenbedingungen nicht erreicht werden.

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	17	E	NB	Gesamt
Entfallen	2087	3325	1119	1229	261	505	133	506	1040	605	41	463	138	14	2	3	26	170	11667
Entfallen (%)	2,89	4,11	1,71	1,70	0,73	1,32	0,37	2,04	4,27	4,75	0,18	2,04	1,40	0,17	0,03	0,11	0,38	25,3	2,15
Erfüllung (%)	97,11	95,89	98,29	98,30	99,27	98,68	99,63	97,96	95,73	95,25	99,82	97,96	98,60	99,83	99,97	99,89	99,62	74,70	97,85

Im Mittel entfielen im Zeitraum 01.01.2022 - 31.12.2022 etwa 22 von 1000 Soll-Fahrten.

Die meisten Ausfälle sind auf den Nachtbuslinien zu verzeichnen, hier ist jede vierte Fahrt entfallen. Betroffen sind hauptsächlich die Linien N3 und N7 aufgrund von Fahrpersonalmangel.

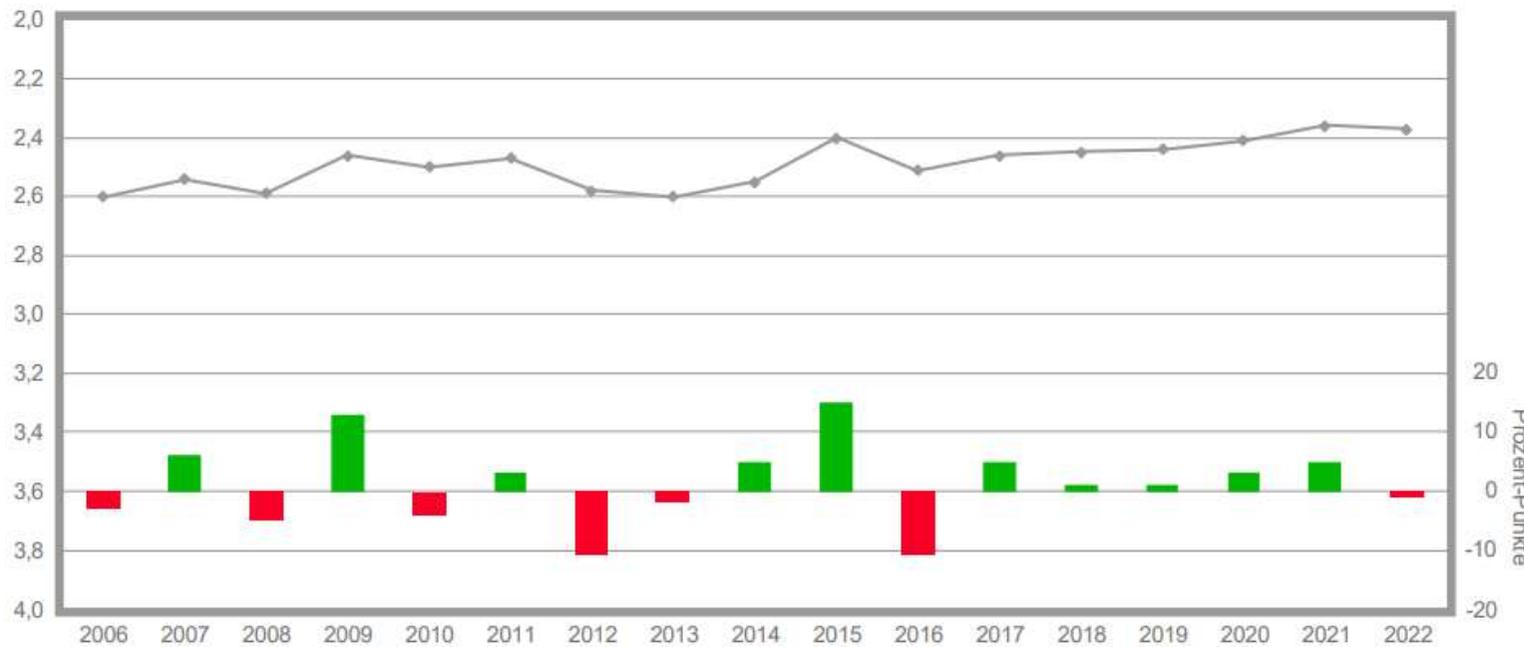
Linien mit sehr geringer Ausfallquote sind die Linien 12, 15, 16, und 17. Hier handelt es sich um Linien, die durch verkehrlich weniger beanspruchte Gebiete fahren und nicht von Fahrpersonalmangel betroffen waren.

ÖPNV Kundenbarometer 2022

- Das ÖPNV Kundenbarometer wird bundesweit jedes Jahr durchgeführt.
- Die Fa. Kantar hat im Auftrag der SWU im Befragungszeitraum Juni bis August 2022 mit 500 Personen 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 2016-2022) mit ca. 17.700 Interviews sowie statistische Bevölkerungsdaten zugrunde gelegt werden.
- Insgesamt haben am ÖPNV-Kundenbarometer 2021 38 Verkehrsanbieter teilgenommen. Es wurden insgesamt ca. 21.000 Interviews durchgeführt.

ÖPNV Kundenbarometer 2021

Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit mit der SWU



- Unwesentliche Veränderung von 2,36 (2021) auf 2,37
- SWU: Platz 6 von 39

ÖPNV Kundenbarometer 2021

■ Globalzufriedenheit:

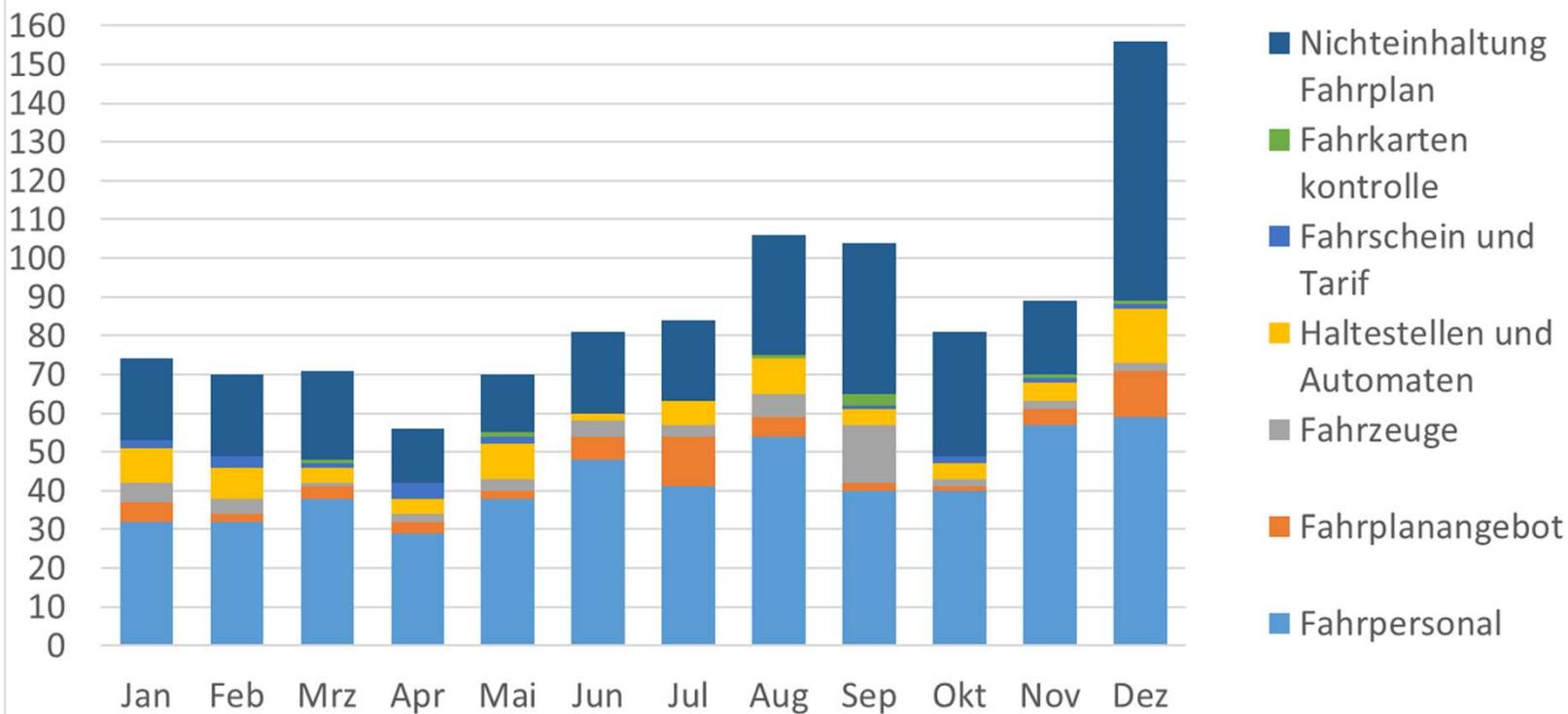
- Die SWU-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,37), der im „sehr guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,85) liegt.
- Im Vergleich zu allen anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit auf dem sechsten Platz.

■ Weiterempfehlung:

- 37,1% (2021: 40,9%) der SWU-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der SWU „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 32,6% (2021: 32,9%) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.
- Der Mittelwert hat sich von 1,94 (2021) auf 2,05 verschlechtert.
- Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „Weiterempfehlungsbereitschaft“ im vorderen Drittel.

Kundenbeschwerden

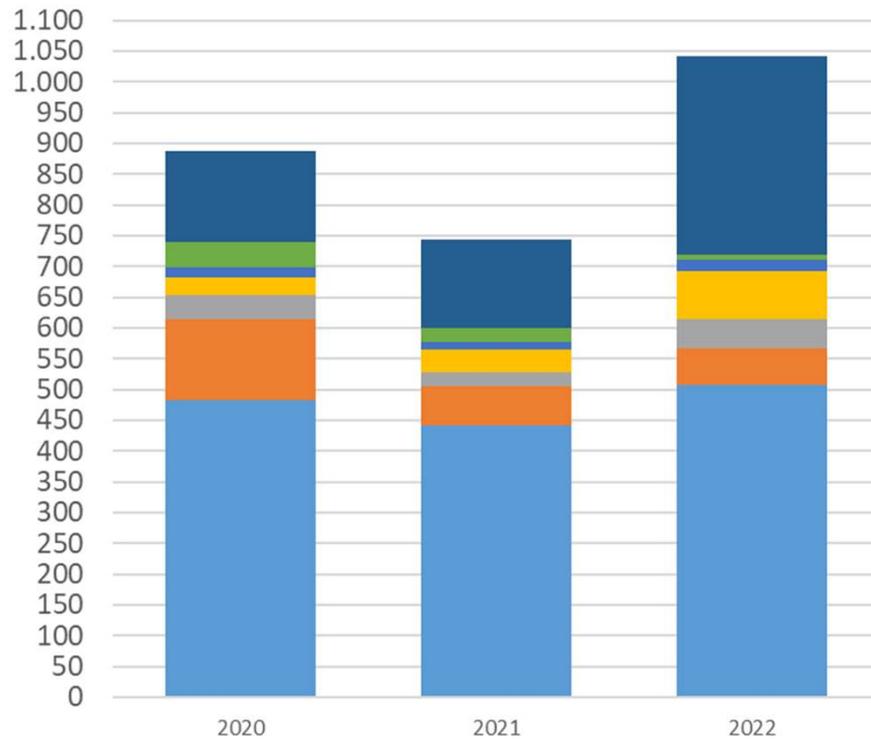
Kundenbeschwerden



- Im 2.Halbjahr lag der Schwerpunkt bei der Nichteinhaltung des Fahrplan aufgrund von Fahrtausfällen

Kundenbeschwerden

Kundenbeschwerden



Entwicklung 2021 / 2022

Nichteinhaltung Fahrplan	+125 %
Fahrkartenkontrolle	-64 %
Fahrschein und Tarif	+42 %
Haltestellen und Automaten	+111 %
Fahrzeuge	+42 %
Fahrplanangebot	-9 %
Fahrpersonal	+15 %

Marketingmaßnahmen 2022

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Pocket Fahrpläne
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Baustellenkommunikation
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- 125-Jahre Straßenbahn Ulm
- Einführung Linie 17
- Kampagne zum 9-Euro-Ticket
- Kampagne zur SWU App
- Green-Parking Day
- Kulturnacht
- Nikolausfahrt
- Gepäckbus
- schoolmeetsdonautal (Shuttlebusse + Stand)
- Bürgerfest zur Eröffnung des Bahnhofsvorplatzes
- Eröffnung der Schnellfahrstrecke Stuttgart-Ulm
- Infostand an Wochenmärkten
- Maßnahmen zur Fahrgastrückgewinnung
 - Rückholaktion (4 mal 9-Euro-Ticket)
 - Jobticket
 - Webinar

Marketingmaßnahmen 2023

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Baustellenkommunikation
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- Kampagne zum Jugendticket BW
- Kampagne zum Deutschlandticket
- SWU App
- Infoveranstaltung Barrierefreiheit
- Green-Parking Day
- Kulturnacht (Musikstraßenbahn)
- Sonderfahrten Advent
- Nikolausfahrt
- Gepäckbus
- Infostand bei Veranstaltungen
- Karrierebus
- Kampagne zur Fahrpersonalgewinnung
- Jubiläum 10 Jahre Senden Weißenhorn



SWU

Verlass dich drauf.