

Verlass dich drauf.

Fachbereichsausschuss Stadtentwicklung,  
Bau und Umwelt am 8.10.2024

Bericht zur Betrauung  
Berichtsjahr 2023

SWU



# Qualitätsreporting SWU

## Qualitäts- und Effizienzziele

Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik

Entwicklung Fahrgastzahlen inklusive Prüfquote

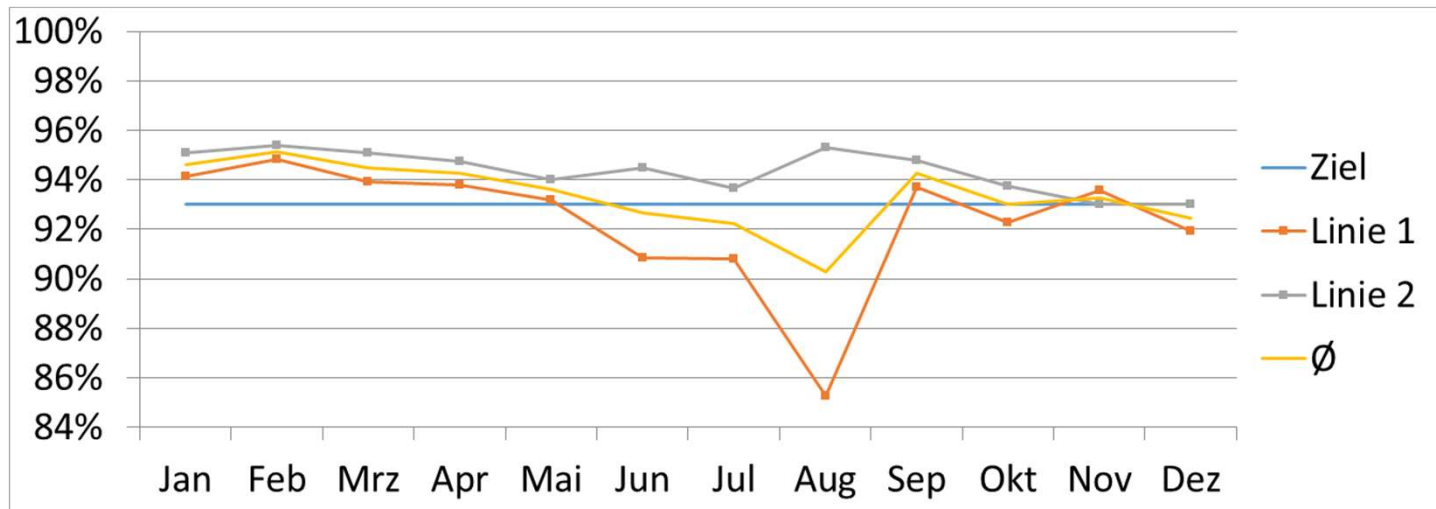
Entwicklung Betriebsleistung und Fahrtenerfüllung

Entwicklung Kundenzufriedenheit

Entwicklung Fahrgastbeschwerden

Marketing und Vertrieb

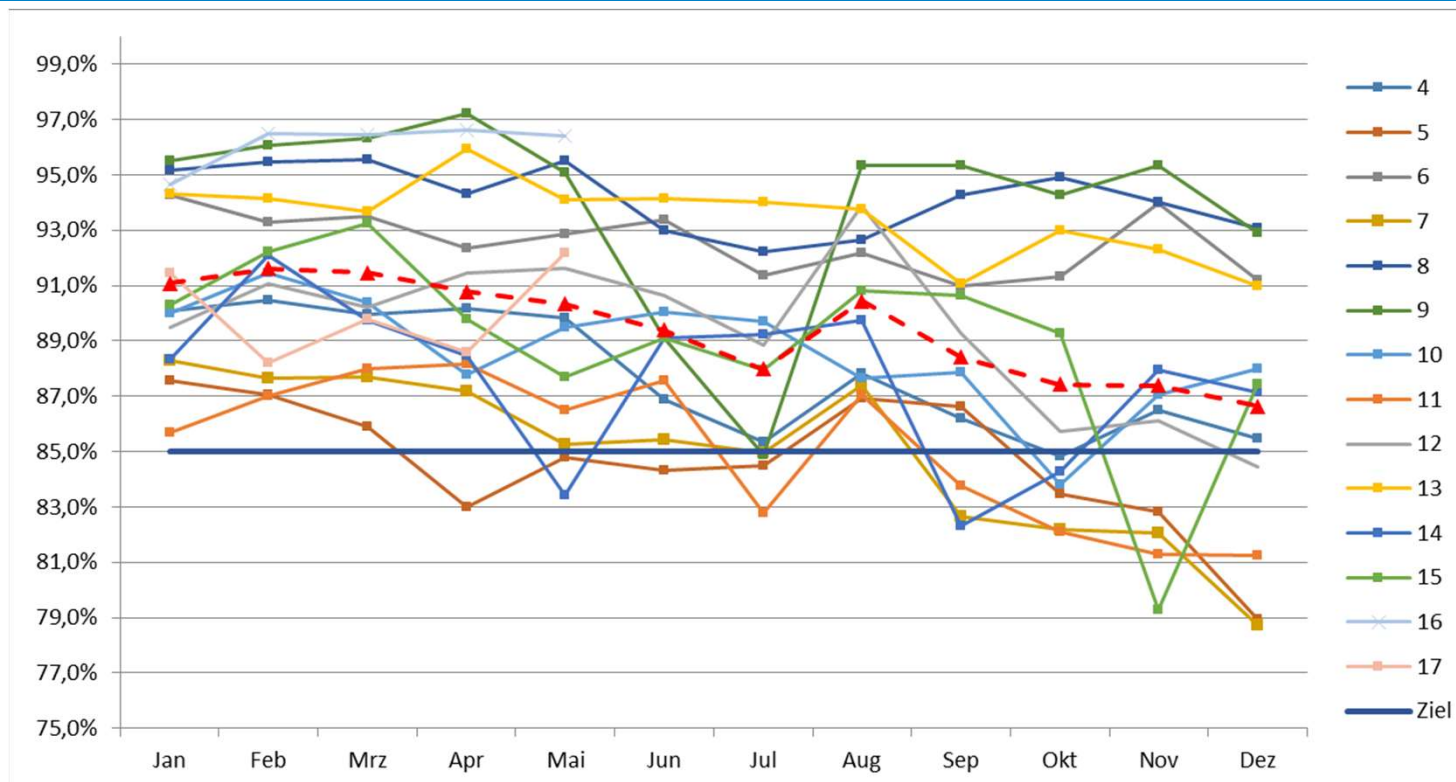
# Pünktlichkeit Straßenbahn



- Definition der Pünktlichkeit: Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Der Zielwert wurde erreicht
- Juni + Juli Linie 1 nicht nach Söflingen
- August SEV Linie 1

	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%	<b>93,0%</b>
Linie 1	94,1%	94,8%	93,9%	93,8%	93,2%	90,8%	90,8%	85,3%	93,7%	92,3%	93,6%	91,9%	<b>92,4%</b>
Linie 2	95,1%	95,4%	95,1%	94,7%	94,0%	94,5%	93,6%	95,3%	94,8%	93,7%	93,0%	93,0%	<b>94,4%</b>
Ø	<b>94,6%</b>	<b>95,1%</b>	<b>94,5%</b>	<b>94,3%</b>	<b>93,6%</b>	<b>92,7%</b>	<b>92,2%</b>	<b>90,3%</b>	<b>94,3%</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,3%</b>	<b>92,5%</b>	<b>93,4%</b>

# Pünktlichkeit Bus

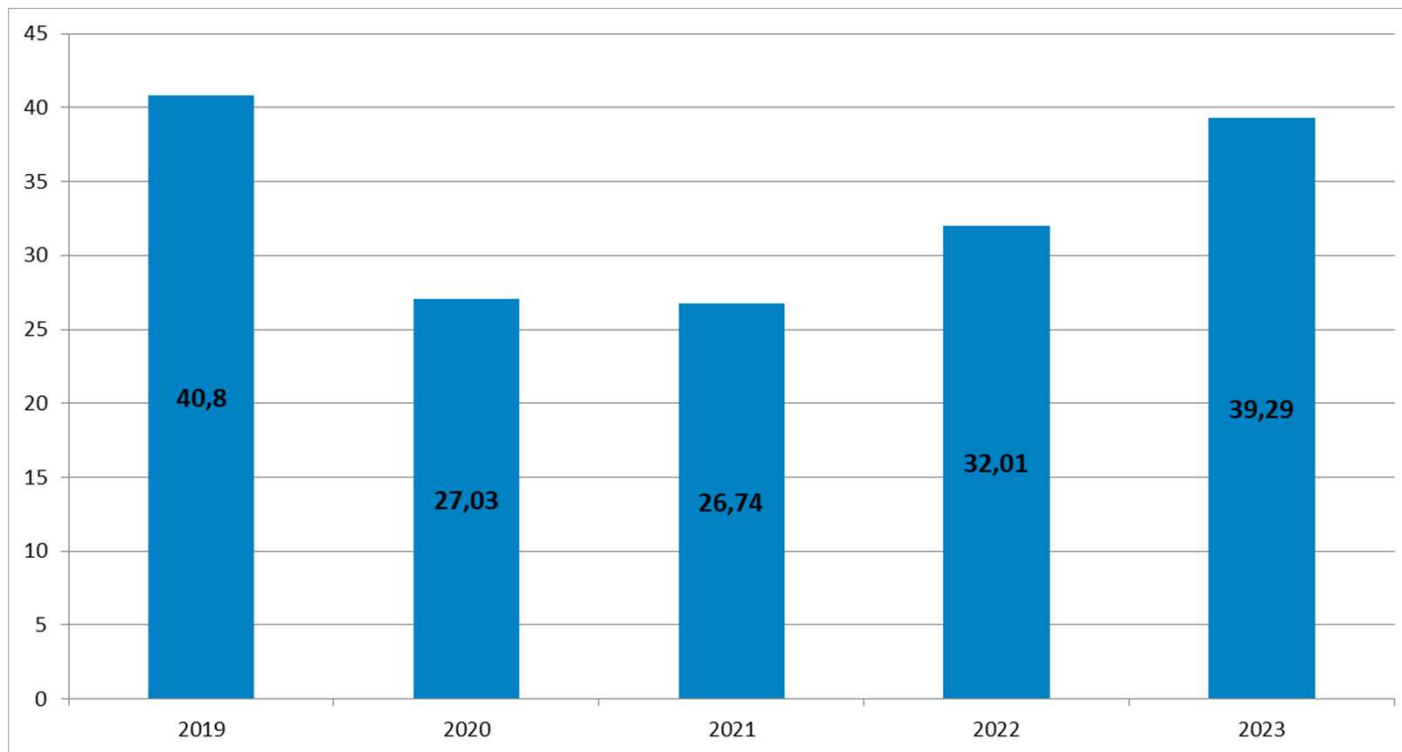


- Definition der Pünktlichkeit: Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Der Zielwert von 85% wurde –im Jahresmittel- gehalten.
- Wegen Baustellen sackte die Pünktlichkeit bei der Linie 5 auf 84,66 % und der Linie 7 auf 84,96 % ab.

# 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%	85,00%
4	90,1%	90,5%	90,0%	90,2%	89,8%	86,9%	85,4%	87,8%	86,2%	84,8%	86,5%	85,5%	<b>87,80%</b>
5	87,6%	87,0%	85,9%	<b>83,0%</b>	84,8%	84,3%	84,5%	86,9%	86,6%	<b>83,5%</b>	<b>82,8%</b>	<b>78,9%</b>	<b>84,66%</b>
6	94,3%	93,3%	93,5%	92,4%	92,9%	93,4%	91,4%	92,2%	91,0%	91,3%	94,0%	91,2%	<b>92,56%</b>
7	88,3%	87,7%	87,7%	87,2%	85,3%	85,4%	85,0%	87,4%	<b>82,7%</b>	<b>82,2%</b>	<b>82,1%</b>	<b>78,7%</b>	<b>84,96%</b>
8	95,2%	95,5%	95,6%	94,3%	95,5%	93,0%	92,2%	92,6%	94,3%	94,9%	94,0%	93,1%	<b>94,19%</b>
9	95,5%	96,1%	96,3%	97,2%	95,1%	89,1%	84,9%	95,4%	95,3%	94,3%	95,4%	92,9%	<b>93,95%</b>
10	90,0%	91,4%	90,4%	87,8%	89,5%	90,1%	89,7%	87,7%	87,9%	<b>83,8%</b>	87,1%	88,0%	<b>88,60%</b>
11	85,7%	87,0%	88,0%	88,1%	86,5%	87,5%	<b>82,8%</b>	87,0%	<b>83,8%</b>	<b>82,1%</b>	<b>81,3%</b>	<b>81,2%</b>	<b>85,09%</b>
12	89,5%	91,1%	90,2%	91,5%	91,6%	90,7%	88,8%	93,9%	89,3%	85,7%	86,1%	84,5%	<b>89,40%</b>
13	94,3%	94,1%	93,7%	96,0%	94,1%	94,2%	94,0%	93,7%	91,1%	93,0%	92,3%	91,0%	<b>93,45%</b>
14	88,3%	92,1%	89,8%	88,5%	<b>83,4%</b>	89,1%	89,2%	89,7%	<b>82,3%</b>	84,3%	88,0%	87,1%	<b>87,65%</b>
15	90,3%	92,2%	93,3%	89,8%	87,7%	89,1%	88,0%	90,8%	90,6%	89,3%	<b>79,3%</b>	87,4%	<b>88,98%</b>
16	94,7%	96,5%	96,4%	96,6%	96,4%								<b>96,13%</b>
17	91,4%	88,2%	89,8%	88,6%	92,2%								<b>90,04%</b>
Ø	<b>91,1%</b>	<b>91,6%</b>	<b>91,5%</b>	<b>90,8%</b>	<b>90,3%</b>	<b>89,4%</b>	<b>88,0%</b>	<b>90,4%</b>	<b>88,4%</b>	<b>87,4%</b>	<b>87,4%</b>	<b>86,6%</b>	<b>89,41%</b>

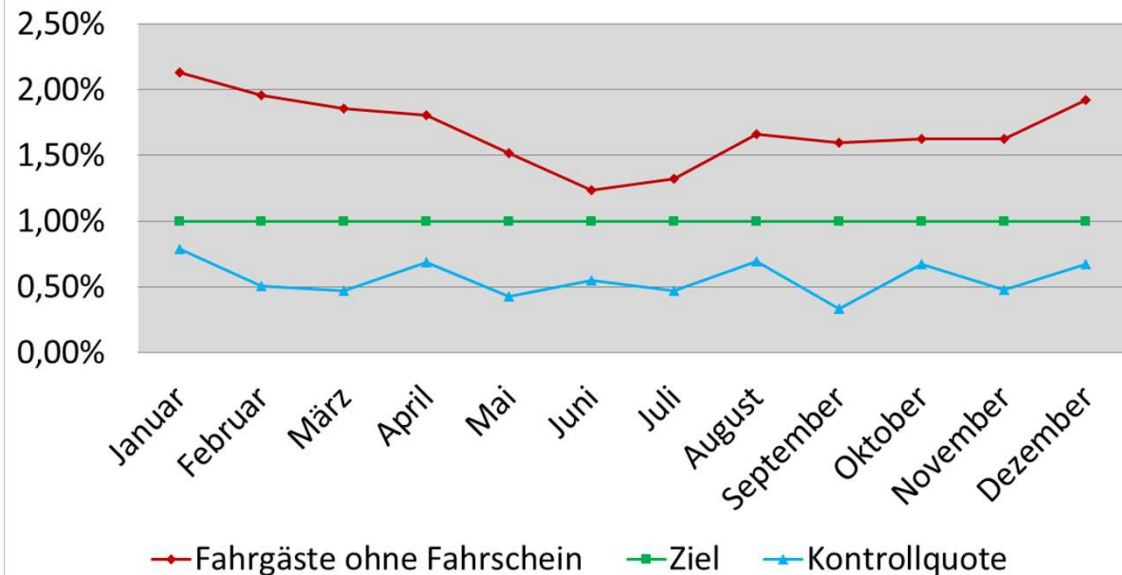
# Entwicklung der Fahrgastzahlen [in Mio.]



- Die Fahrgastzahlen werden anhand der verkauften Fahr-scheine und der zugehörigen Nutzungshäufigkeit berechnet.
- Im Jahr 2023 wurden 39,29 Mio. Fahrgäste befördert. Dies entspricht einer Steigerung in Höhe von 22,8 % gegenüber 2022.

# Fahrscheinkontrollen

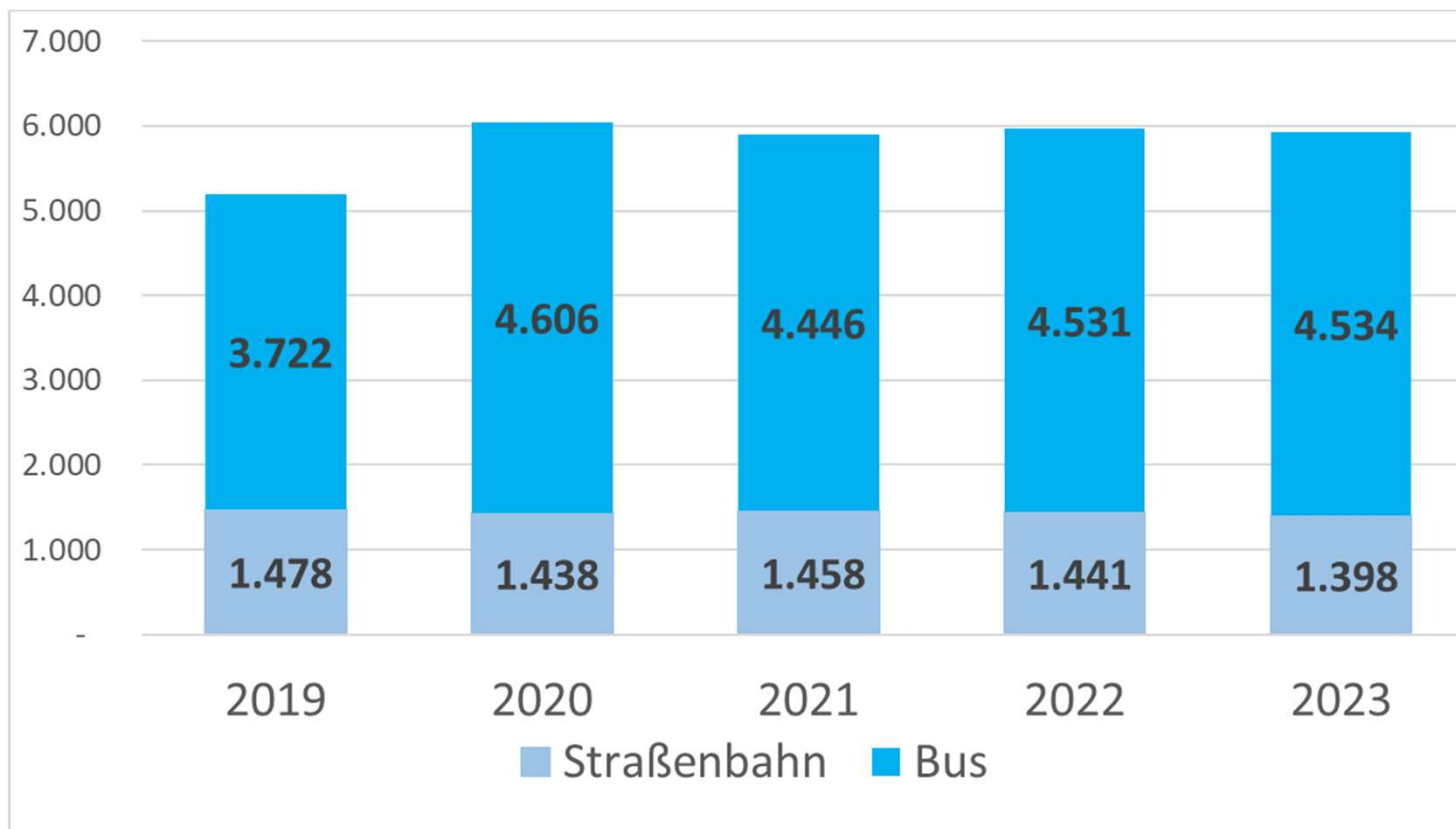
Kontrollquote und Fahrgäste ohne Fahrschein



- 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.
- Der Kontrollgrad betrug 0,56 %
- Der Dienstleister hat sich von der Coronapandemie nicht mehr erholt. Personalmangel und hohe Ausfallzeiten konnten nicht mehr ausgeglichen werden. Der Vertrag endete planmäßig zum 31.12.2023
- Ausblick:  
Im Zeitraum 1.Halbjahr 2024 wurde eine Kontrollquote (neuer Dienstleister) von 0,96 % erreicht

# 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	E	NB	Gesamt
Entfallen	1153	1892	1667	2106	50	883	447	1454	195	463	72	743	546	26	246	131	<b>12.074</b>
Entfallen (%)	1,69	2,13	2,55	3,11	0,14	2,32	1,28	5,93	0,80	3,71	0,31	3,41	5,62	0,32	3,06	3,05	<b>2,26</b>
Erfüllung (%)	98,31	97,87	97,45	96,89	99,86	97,68	98,72	94,07	99,20	96,29	99,69	96,59	94,38	99,68	96,94	96,95	<b>97,74</b>

Im Mittel entfielen im Jahr 2023 **etwa 23 von 1000 Soll-Fahrten**.

**Die meisten Ausfälle sind auf den Linien 9, 11, 13, 14 und N3 zu verzeichnen.**

Hierbei handelt es sich außer der Linie 11 um Linien, die von Fahrtausfällen wegen Fahrpersonalmangel betroffen waren.

Die Linie 11 war durch den Winter betroffen.

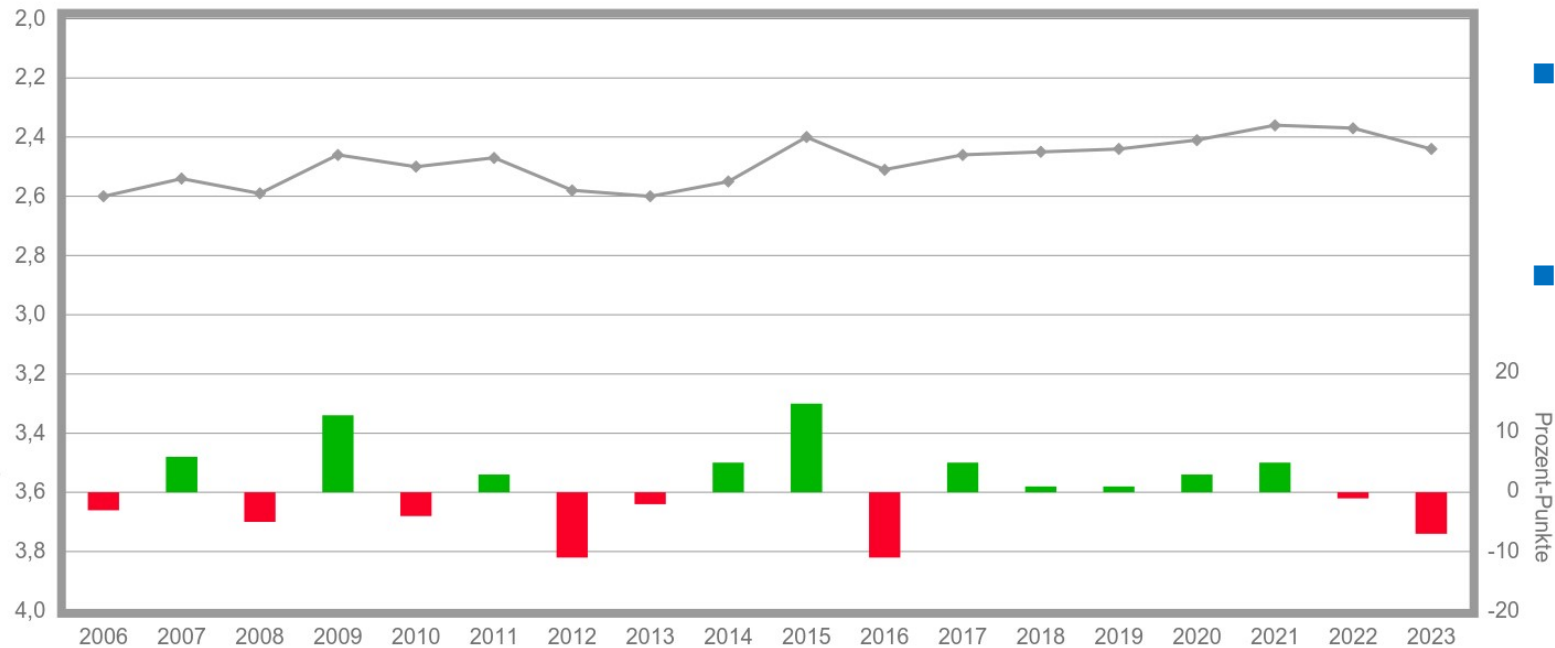
Linien mit einer **Ausfallquote deutlich unter dem Schnitt sind die Linien 6, 10, 12 und 15**. Hierbei handelt es sich um Linien, die durch verkehrlich weniger beanspruchte Gebiete fahren und nicht von Fahrpersonalmangel betroffen waren.

# ÖPNV Kundenbarometer 2023

- Das ÖPNV Kundenbarometer wird bundesweit jedes Jahr durchgeführt.
- Die Fa. Kantar hat im Auftrag der SWU im Befragungszeitraum Mai bis August 2023 mit 515 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 2017-2023) mit ca. 17.700 Interviews sowie statistische Bevölkerungsdaten zugrunde gelegt werden.
- Insgesamt haben am ÖPNV-Kundenbarometer 2023 42 Verkehrsanbieter teilgenommen. Es wurden insgesamt ca. 24.000 Interviews durchgeführt.

# ÖPNV Kundenbarometer 2023

## Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit mit der SWU



■ Geringfügige Veränderung von 2,37 (2022) auf 2,44

■ SWU: Platz 10 von 42

# ÖPNV Kundenbarometer 2023

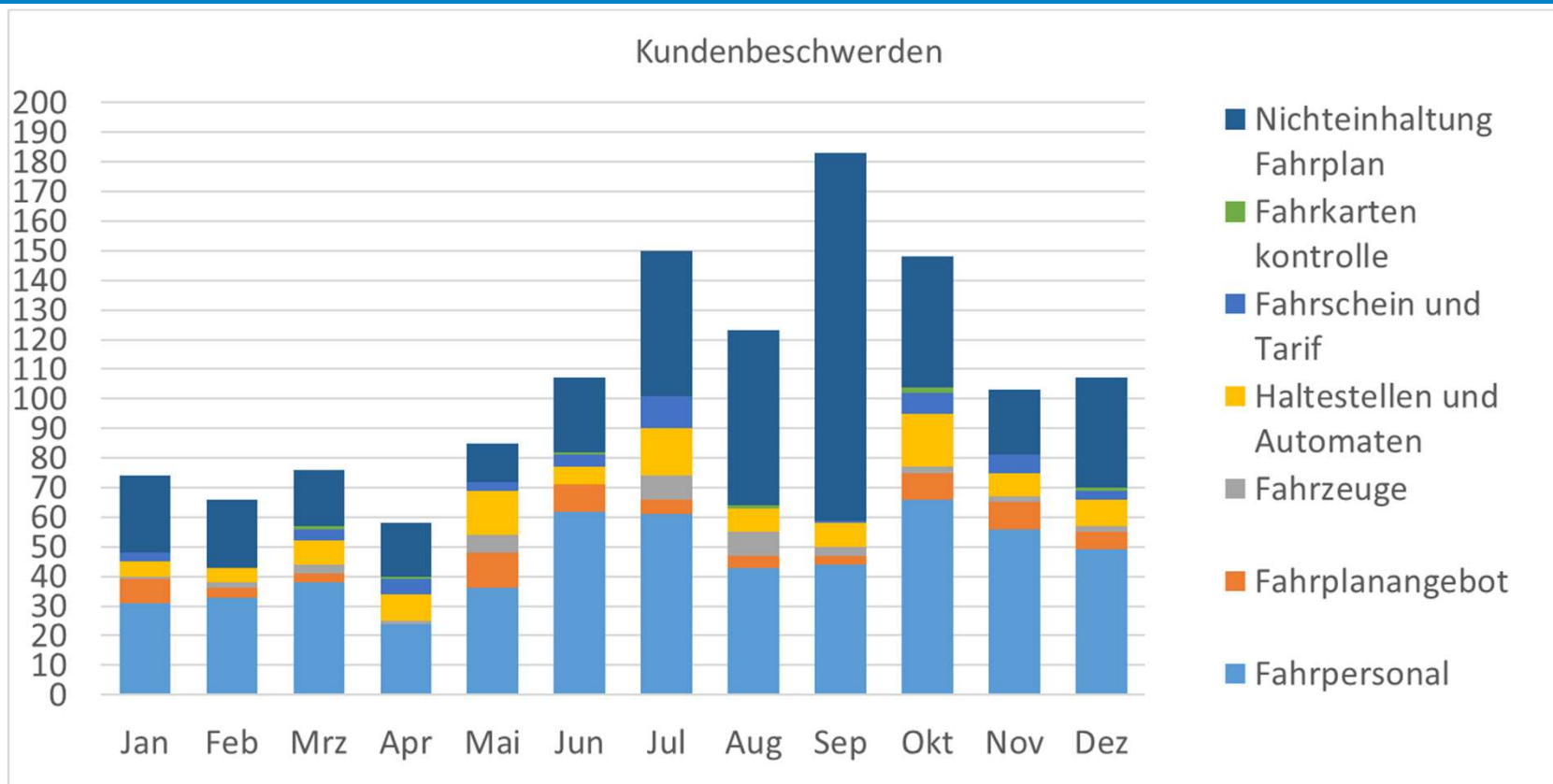
## ■ Globalzufriedenheit:

- Die SWU-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,44), der im „guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,79) liegt.
- Im Vergleich zu allen anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit auf dem 10. Platz.

## ■ Weiterempfehlung:

- 39,0% (2022: 37,1%) der SWU-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der SWU „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 32,2% (2021: 32,6%) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.
- Der Mittelwert hat sich von 2,05 (2022) auf 2,00 verbessert.
- Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „Weiterempfehlungsbereitschaft“ gerade noch im vorderen Drittel.

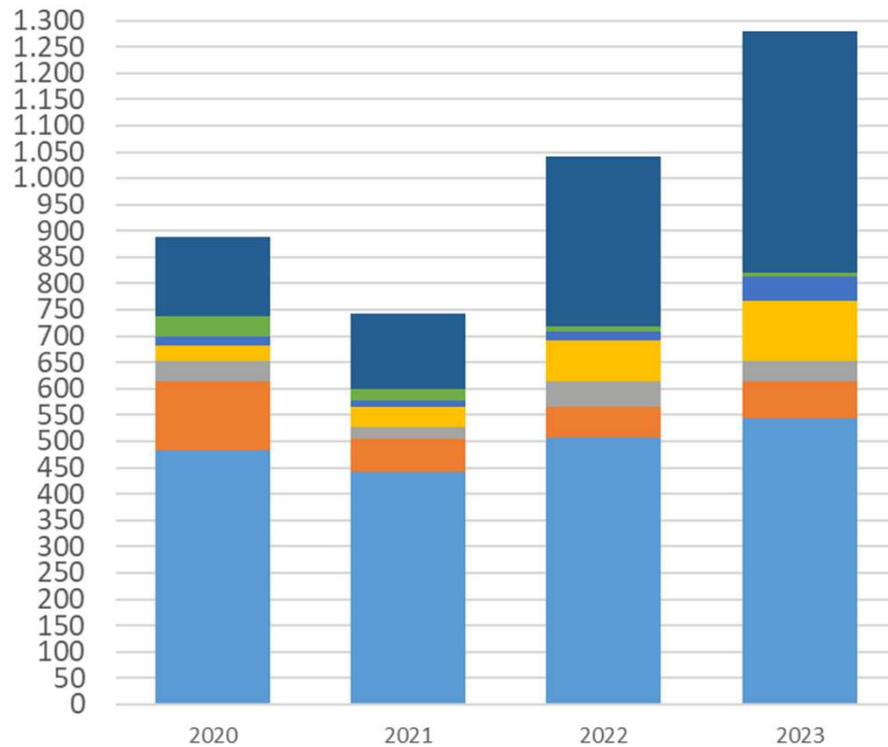
# Kundenbeschwerden



- Im 2.Halbjahr lag der Schwerpunkt bei der Nichteinhaltung des Fahrplan aufgrund von Baustellen und Umleitungen

# Kundenbeschwerden

Kundenbeschwerden



## Entwicklung 2022 / 2023

■ Nichteinhaltung Fahrplan	+42 %
■ Fahrkartenkontrolle	-13 %
■ Fahrschein und Tarif	+176 %
■ Haltestellen und Automaten	+47 %
■ Fahrzeuge	-22 %
■ Fahrplanangebot	+22 %
■ Fahrpersonal	+7 %

# 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

# Marketingmaßnahmen 2024

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Baustellenkommunikation
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- SWU App
- Infoveranstaltung Barrierefreiheit
- schoolmeetsdonautal (Shuttlebusse + Stand
- Green-Parking Day
- Kulturnacht (Musikstraßenbahn)
- Nikolausfahrt
- Gepäckbus
- Betriebsführungen
- Unterweisung Nutzung von Rollatoren



Verlass dich drauf.

Danke für  
Ihre Zeit.

SWU

