

**Bericht der SWU zu Bedienungs- und Qualitätskriterien  
- Anlage 1 zu GD 372/20**

**SWU**

Fachbereichs-  
ausschuss  
Stadtentwicklung,  
Bau und Umwelt am  
15.12.2020  
TOP 1

Verlass dich drauf.



# Qualitätsreporting SWU

- In der Betrauung (Anlage 1 Anhang 2) wurden Bedienungs- und Qualitätskriterien beschlossen
  - In einem jährlichen Reporting wird über das „Vorjahr“ berichtet.  
Erstmals wird im Oktober 2021 über das Berichtsjahr 2020 berichtet
  - Preview-Bericht im Dezember 2020
  - Das Reporting gliedert sich in ein  
finanzielles Reporting
    - GuV/Trennungsrechnung gemäß Anlage 4 des öDA
    - Linienerefolgsrechnung und Erläuterung zum Ergebnis
    - Einnahmeentwicklung bezogen auf sämtliche Tarifprodukte des DING
- => Bericht „Nichtöffentlich“, erstmals im Oktober 2021

# Qualitätsreporting SWU

...

## Qualitäts- und Effizienzziele

Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik

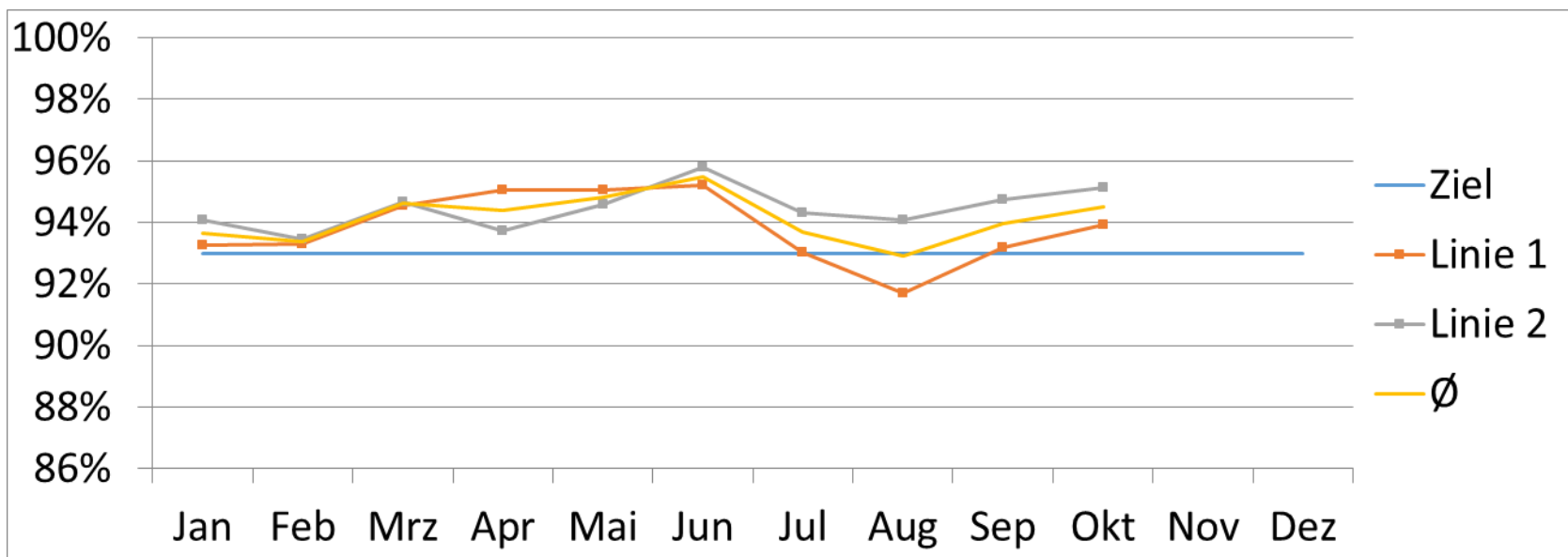
Entwicklung Fahrgastzahlen inkl. Prüfquote

Entwicklung Kundenzufriedenheit

Entwicklung Fahrgastbeschwerden

Marketing und Vertrieb

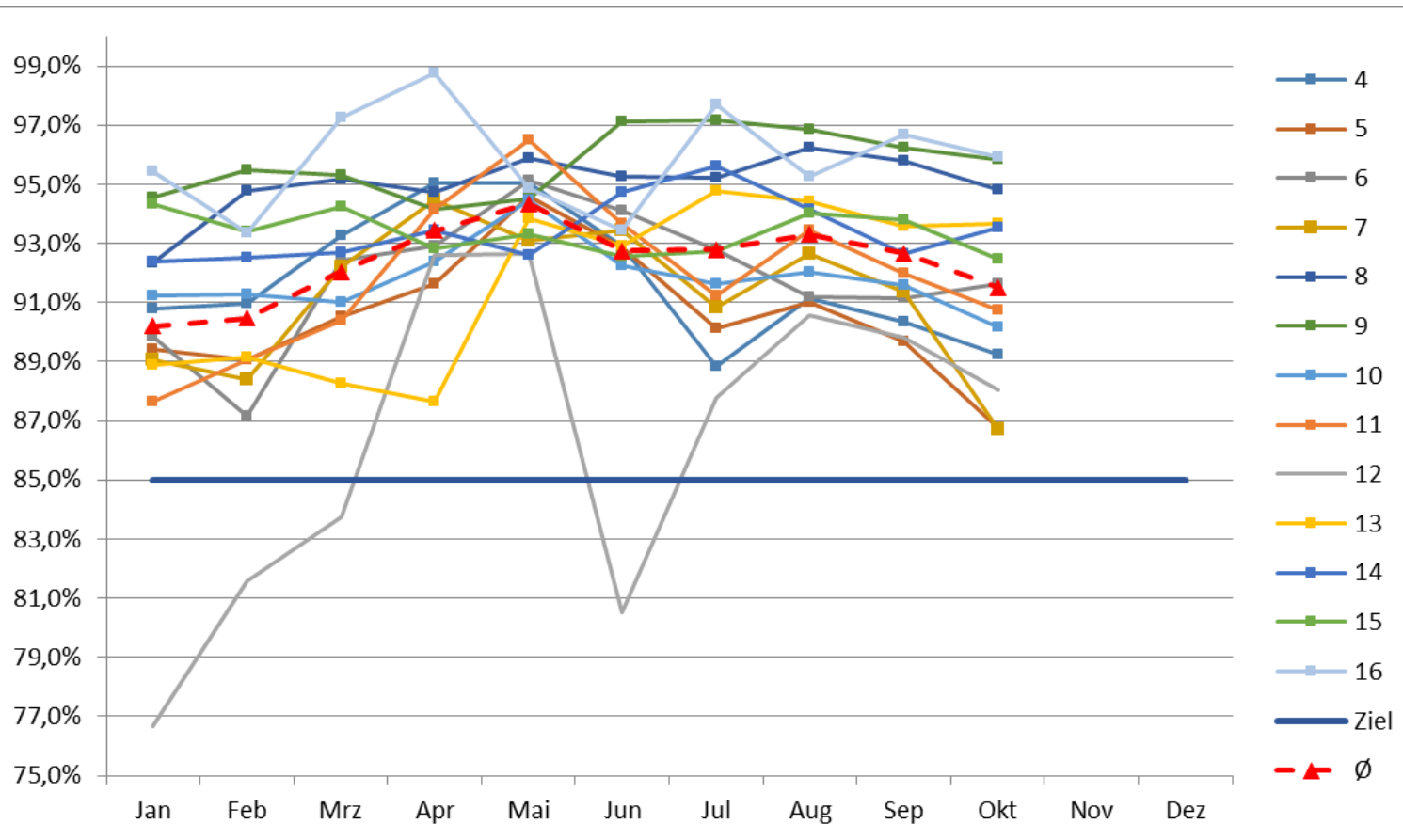
# Pünktlichkeit Straßenbahn



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

# Pünktlichkeit Bus

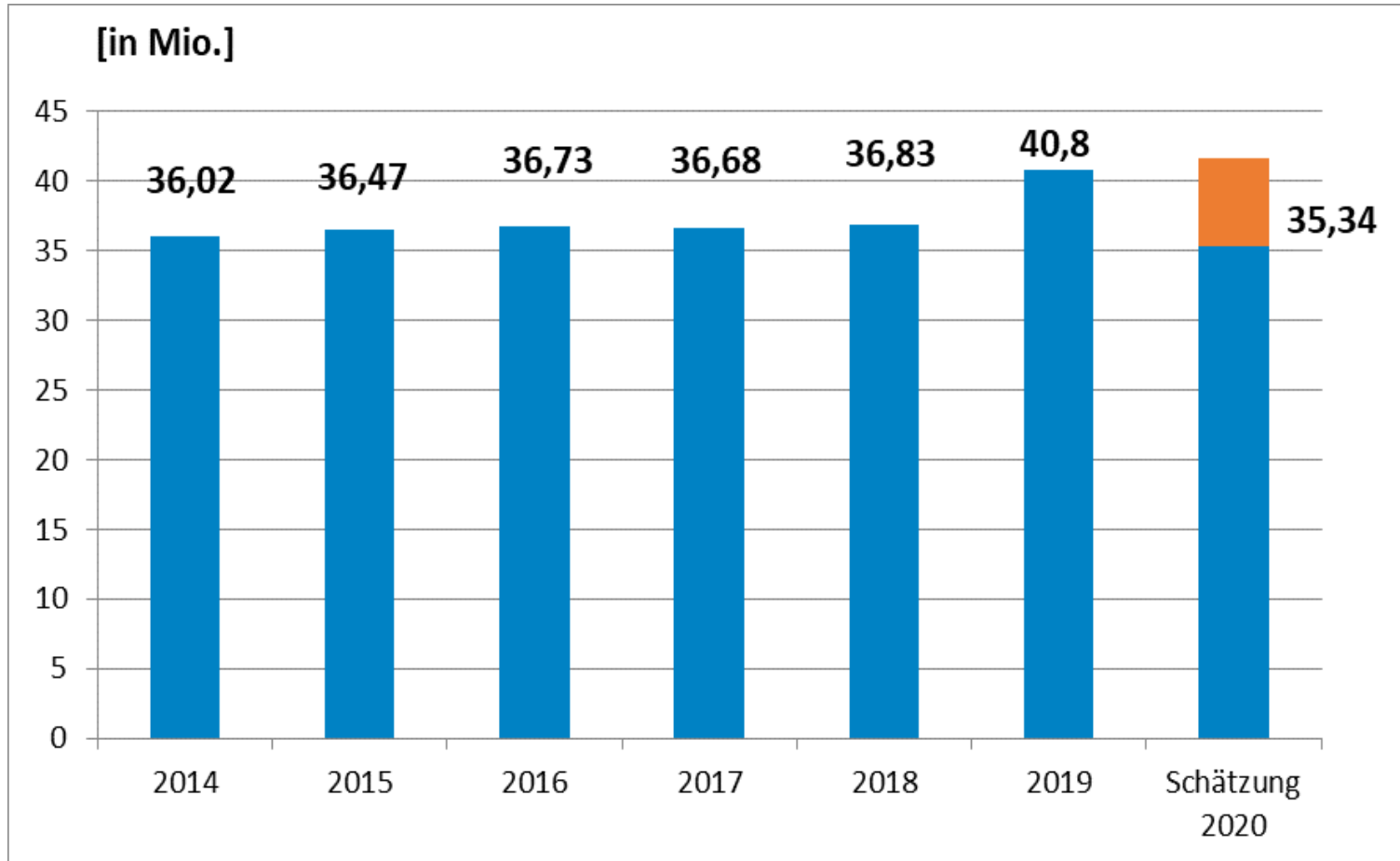


- Definition der Pünktlichkeit  
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Die erstmalige Datenversorgung der Linie 12 hatte einen schwierigen Start. Datenversorgung und Ortung wurden nachjustiert. Im Juni sorgte die Baustelle in Göggingen für erhebliche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

# Pünktlichkeit Bus

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

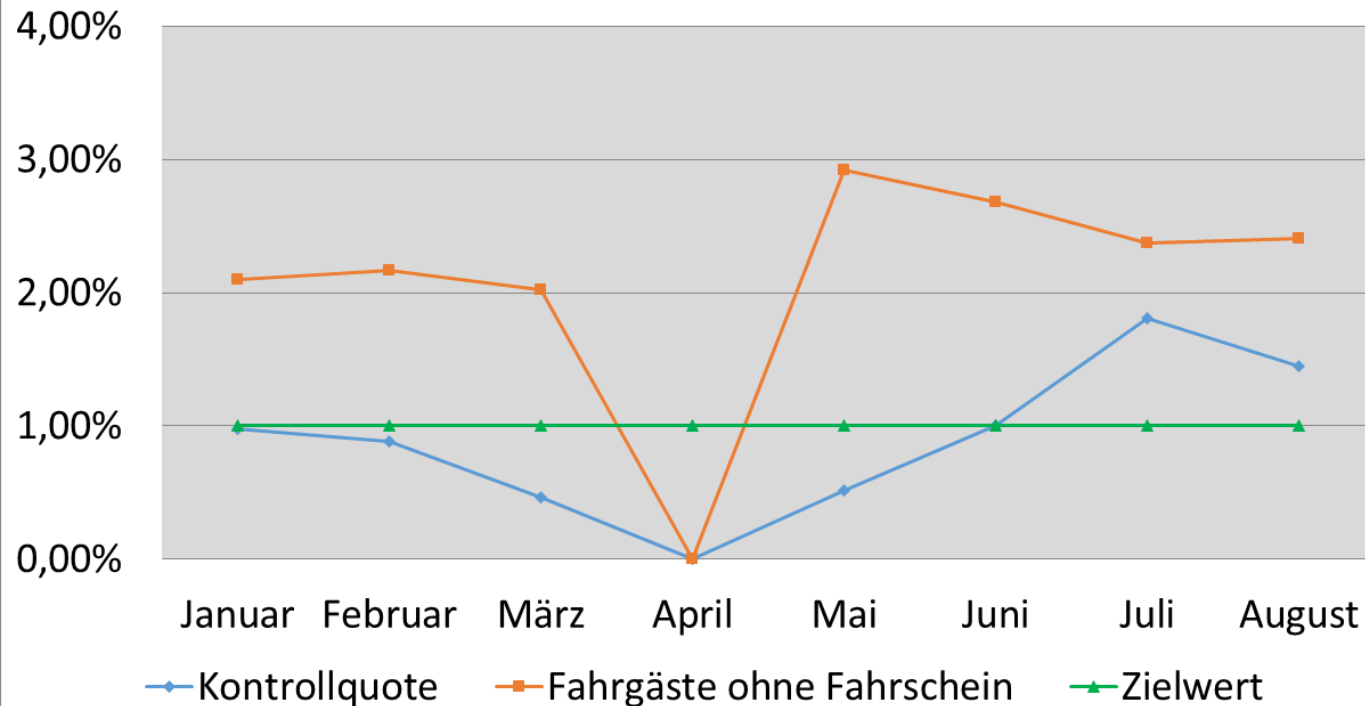
# Entwicklung der Fahrgastzahlen



- Die Fahrgastzahlen werden anhand der verkauften Fahrscheine und der zugehörigen Nutzungshäufigkeit berechnet
- Für das Jahr 2020 wurden 41,58 Millionen Fahrgäste erwartet. Aufgrund der Coronakrise wurde die Hochrechnung angepasst. Der „Lockdown light“ im Dezember 2020 ist noch nicht berücksichtigt.

# 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



# ÖPNV Kundenbarometer 2019

- Das ÖPNV Kundenbarometer wird jedes Jahr durchgeführt
- Die Fa. Kantar hat im Auftrag der SWU im Befragungszeitraum vom 08.04. bis 23.05.2019 250 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 2014-2019) mit ca. 25.000 Interviews sowie statistische Bevölkerungsdaten zugrunde gelegt werden.
- Insgesamt haben am ÖPNV-Kundenbarometer 2019 40 Verkehrsanbieter teilgenommen, es wurden insgesamt ca. 21.000 Interviews durchgeführt
- Wegen der Coronakrise wurde die Erhebung in den Herbst 2020 verschoben. Ergebnisse liegen noch nicht vor

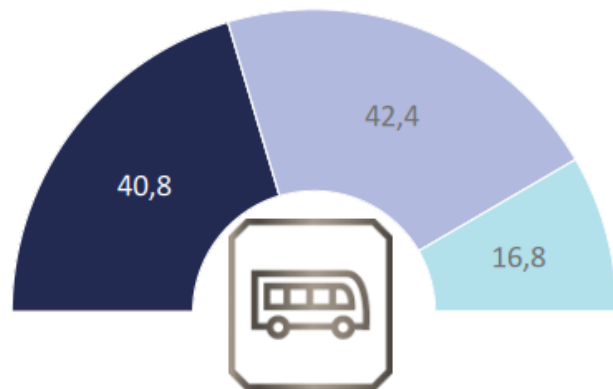
# ÖPNV Kundenbarometer 2019



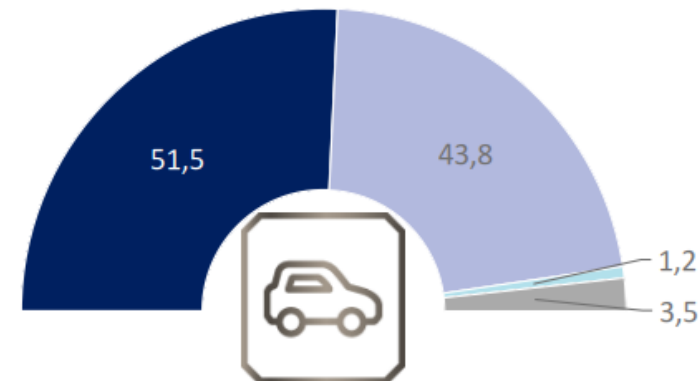
## Nutzungshäufigkeit SWU und Pkw

83% der Befragten nutzen zumindest gelegentlich Verkehrsmittel der SWU, beim Pkw liegt dieser Anteil mit 95% wesentlich höher

Nutzungsanteile SWU\*



Nutzungsanteile Pkw\*



■ oft ■ gelegentlich ■ selten ■ nie

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

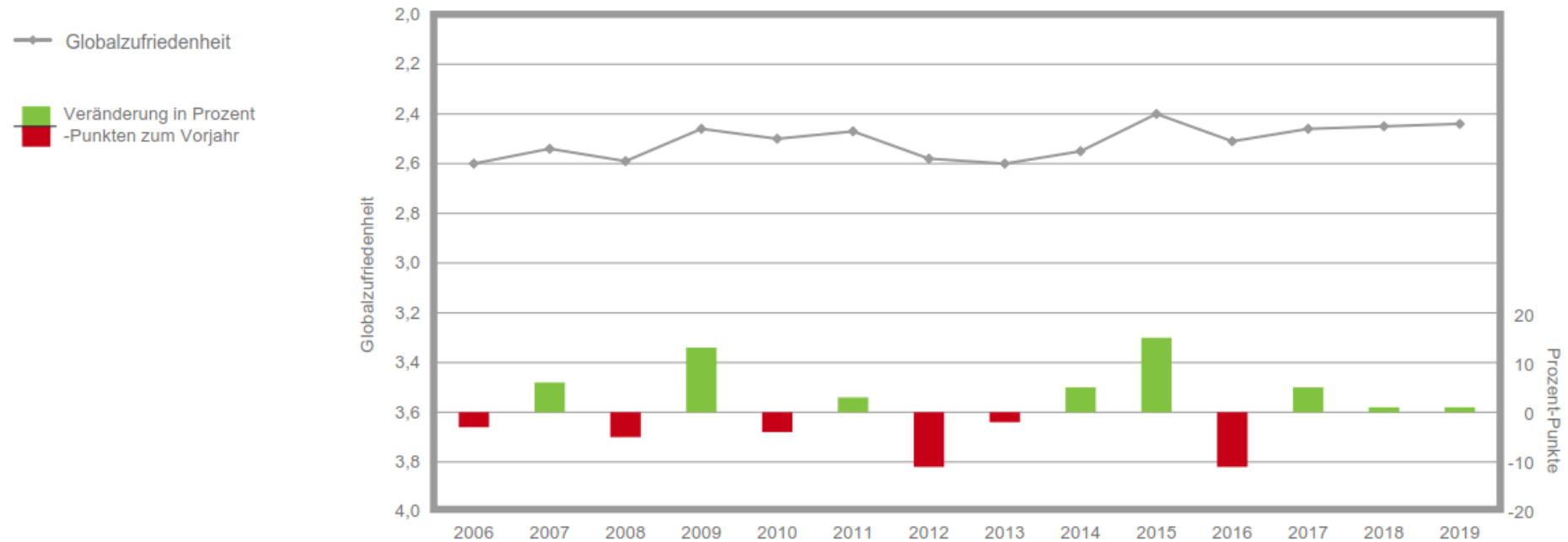
\* oft=täglich oder fast täglich; an drei bis 4 Tagen pro Woche, gelegentlich=an ein bis zwei Tagen pro Woche; an ein bis drei Tagen pro Monat, selten=an ein bis zwei Tagen im Vierteljahr; seltener; unregelmäßig, z.B. nur im Winter

Alle Befragten: n=250;  
Angaben in Prozent

# ÖPNV Kundenbarometer 2019

## Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit

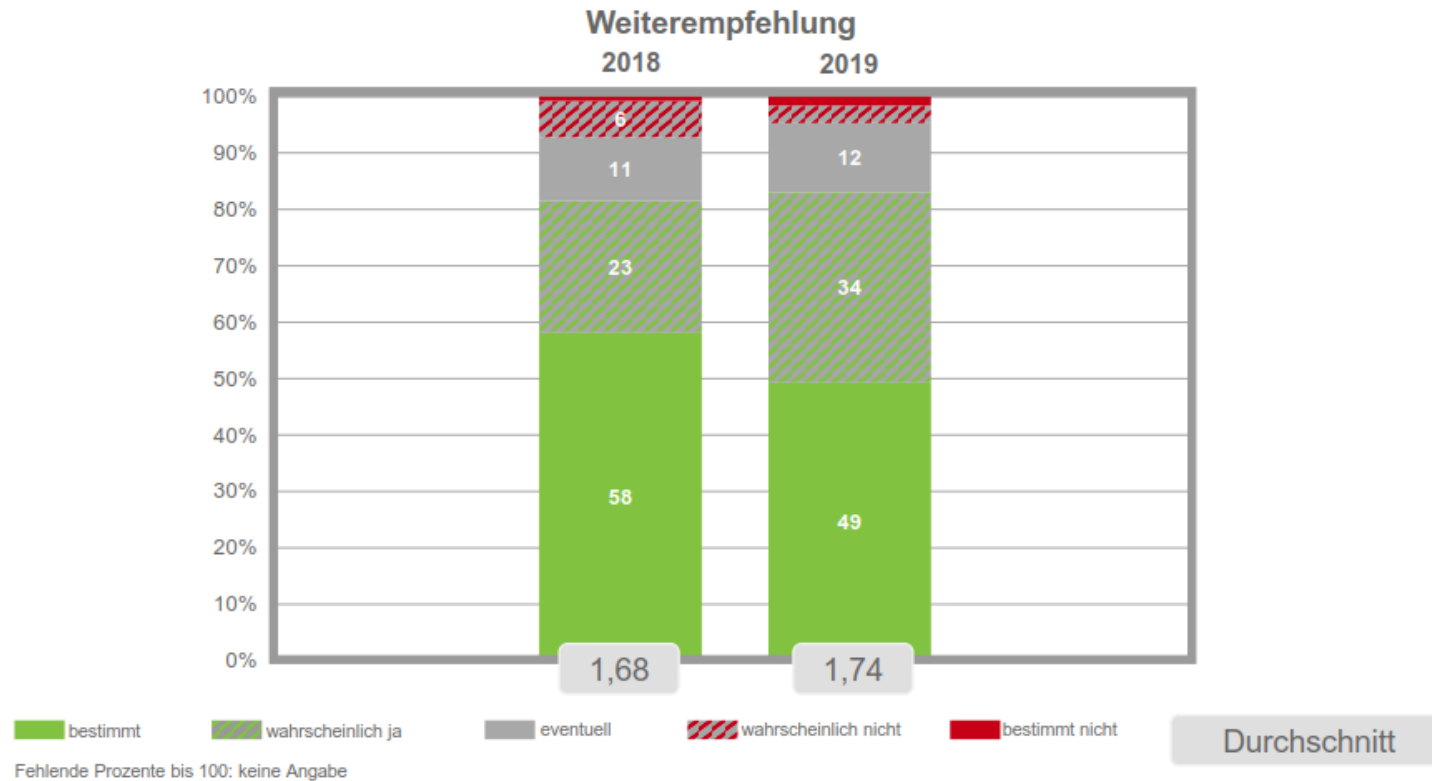
Unwesentliche Veränderung von 2,45 auf „sehr gute“ 2,44



# ÖPNV Kundenbarometer 2019

## Weiterempfehlung

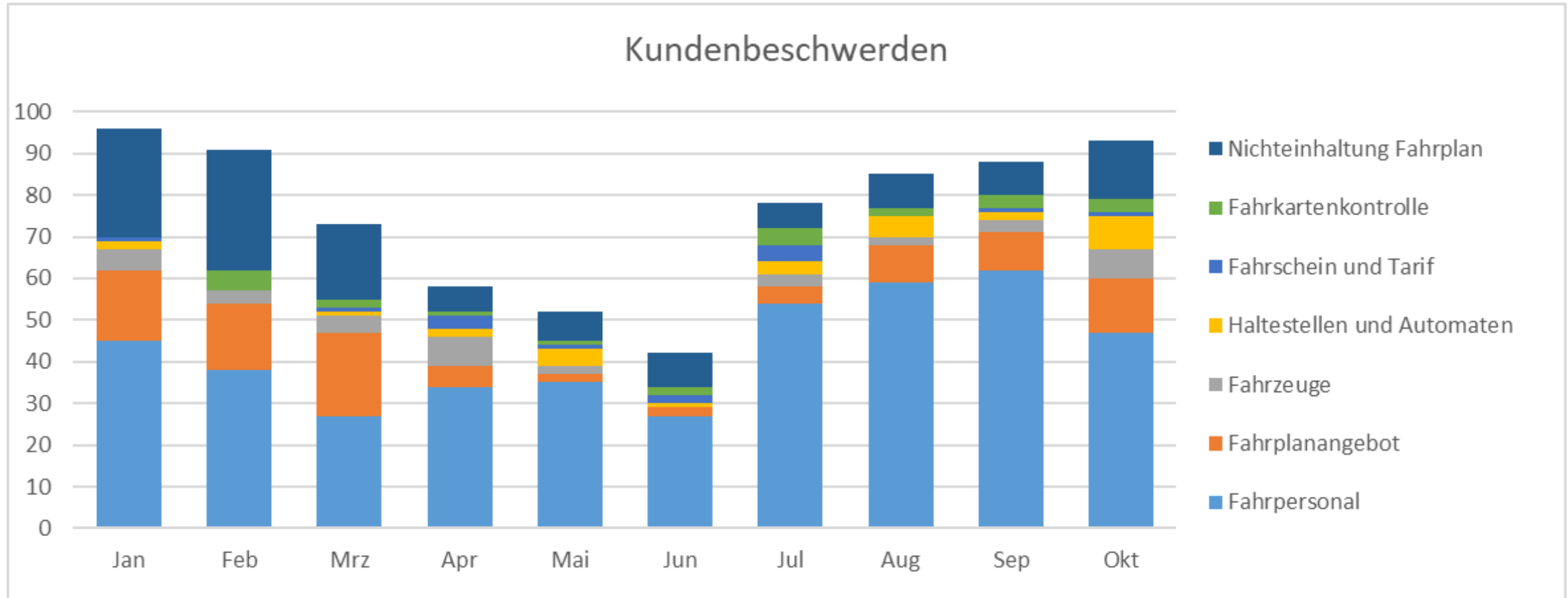
Rückläufige Werte der Weiterempfehlung



# ÖPNV Kundenbarometer 2019

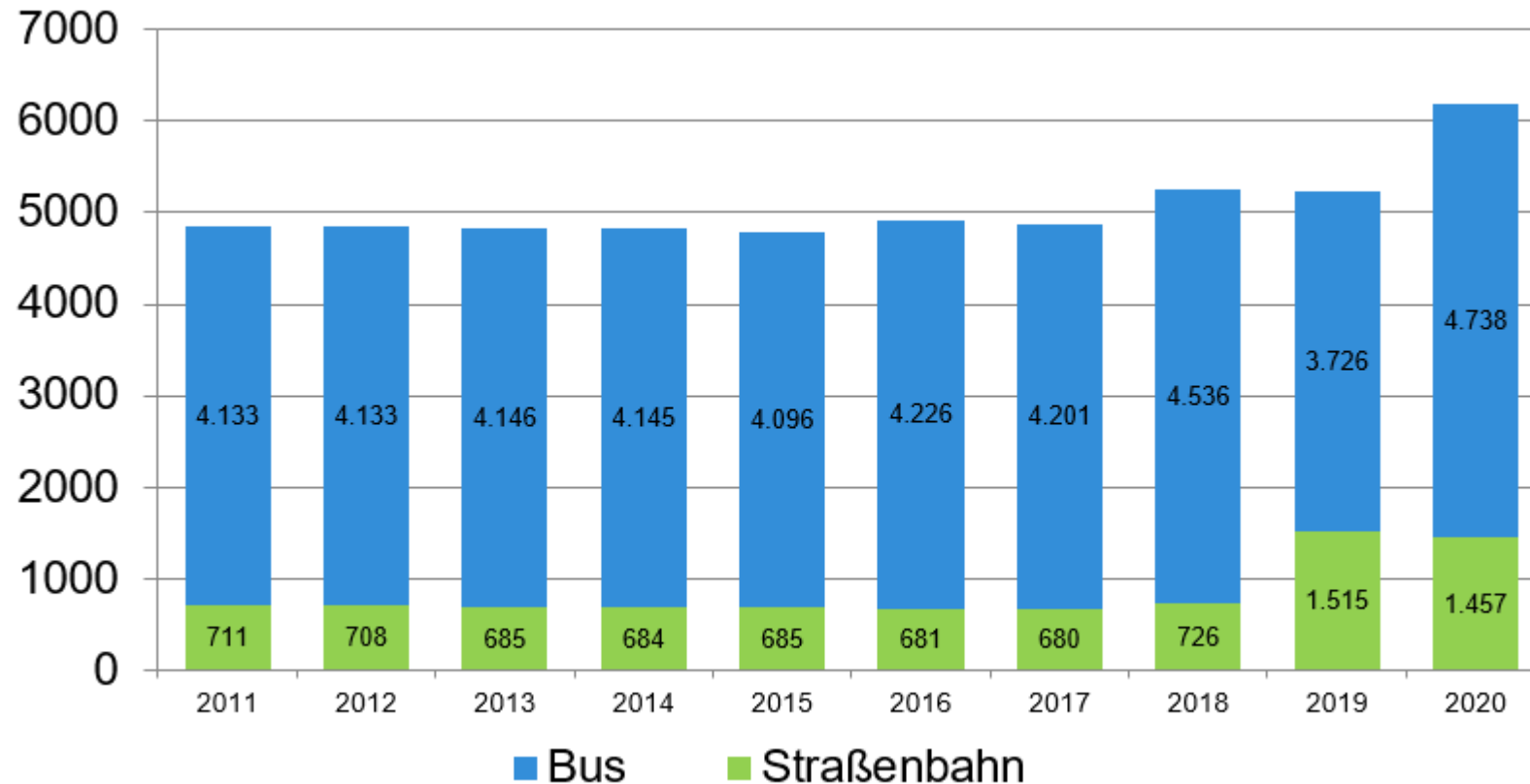
- Globalzufriedenheit:
  - Die SWU-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,44), der im „sehr guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,88) liegt.
  - Im Vergleich zu allen anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit auf dem fünften Platz.
- Weiterempfehlung:
  - 49,1% (2018: 58,0%) der SWU-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der SWU „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 33,7% (2018: 23,3%) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.
  - Der Mittelwert hat sich von 1,68 (2018) auf 1,74 verschlechtert.
  - Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „bestimmt“-Kategorie im vorderen Drittel.

# Kundenbeschwerden



# Betriebsleistung

## Entwicklung Betriebsleistung SWU Verkehr GmbH [TNKm]



# Betriebsleistung

- Die Vorschau der Fahrleistungserfüllung nach Fahrplanerfüllung gefahrener Kilometerleistung und bezieht sich auf den Zeitraum 01.01.2020 – 30.09.2020.

- Fahrplanerfüllung :

Verhältnis der durchgeführten Fahrten zu allen fahrplanmäßigen Fahrten

Planmäßige Anzahl an fahrplanmäßigen Fahrten: **431.880**

Anzahl ausgefallener Fahrten : **1.090**

Fahrplanerfüllung: **99,75 %**

- Kilometerleistung:

Summe der Fahrplankilometer (aller fahrplanmäßigen Fahrten) abzüglich der Kilometerleistung der ausgefallenen Fahrten.

|             | Soll      | Ist       |
|-------------|-----------|-----------|
| Bus         | 3.680.105 | 3.670.904 |
| Straßenbahn | 1.081.436 | 1.078.732 |



# 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
- Kampagne zur Fahrgastrückgewinnung
- Kampagne zur Einführung der SWU App

A photograph of three men standing in a green field under a blue sky with clouds. The man on the left is wearing a blue polo shirt with 'Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm' on it and is holding a black 'solar-protect' welding mask. The man in the middle is wearing a blue polo shirt with 'Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm' on it and is holding a large metal pipe. The man on the right is wearing a light blue button-down shirt and has his arms crossed. A blue square with the text 'SWU' is in the top right corner. A large blue rectangle is in the bottom right corner with the text 'Verlass dich drauf.'

SWU

Verlass dich drauf.