

SWU

Fachbereichs-  
ausschuss  
Stadtentwicklung,  
Bau und Umwelt am  
27. September 2022

Verlass dich drauf.



# Qualitätsreporting SWU

## Qualitäts- und Effizienzziele

Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik

Entwicklung Fahrgastzahlen inklusive Prüfquote

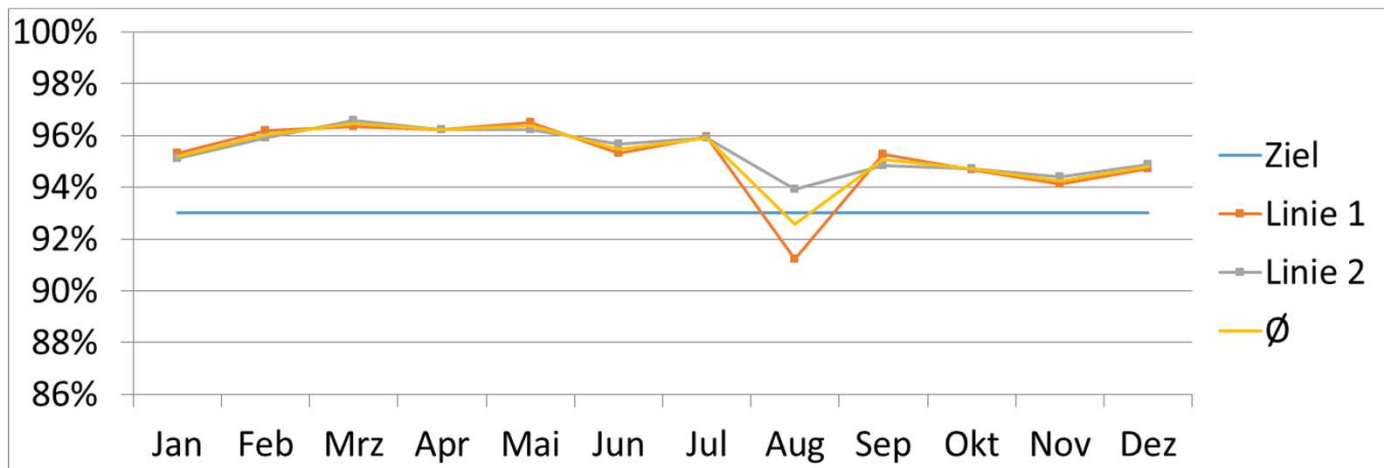
Entwicklung Betriebsleistung und Fahrtenerfüllung

Entwicklung Kundenzufriedenheit

Entwicklung Fahrgastbeschwerden

Marketing und Vertrieb

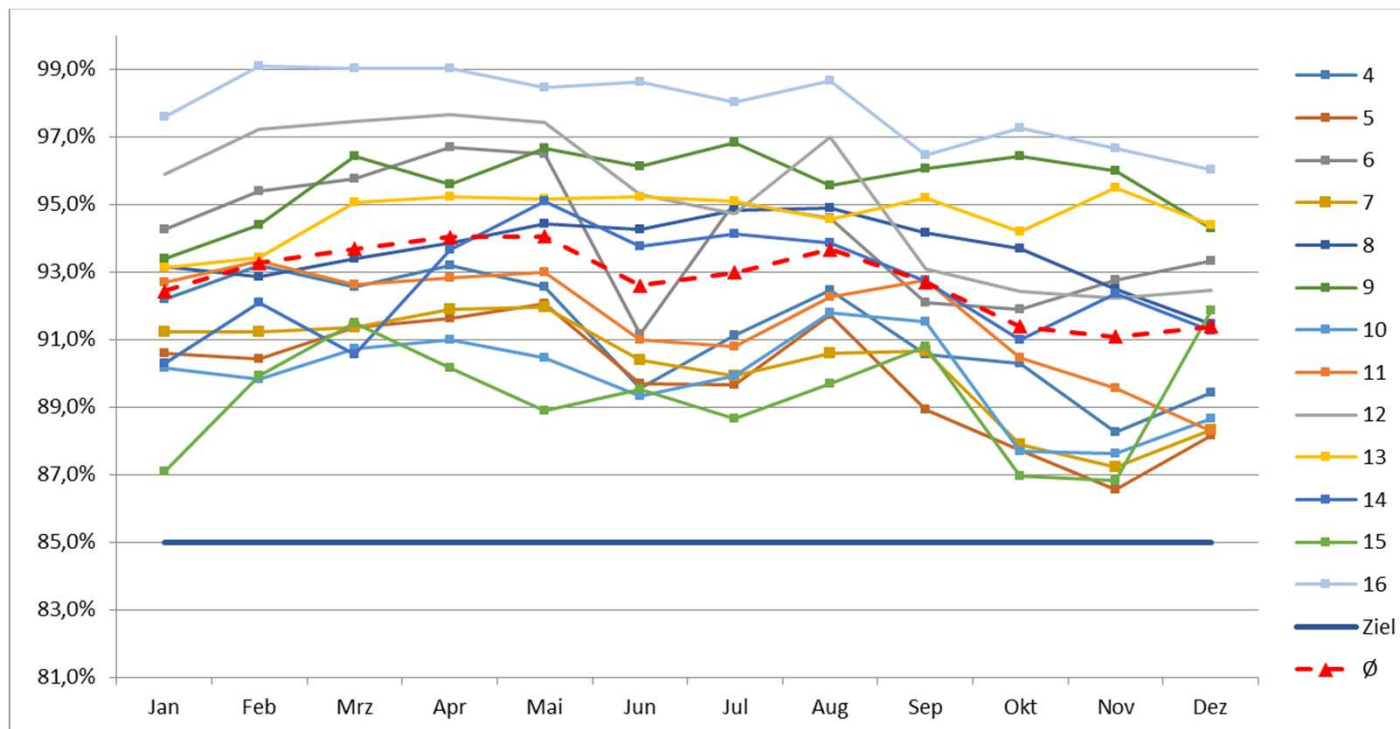
# Pünktlichkeit Straßenbahn



- Definition der Pünktlichkeit  
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Während des Schienenersatzverkehrs im August 2021 fiel die Pünktlichkeit der Linie 1 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>93,0%</b>
Linie 1	95,3%	96,2%	96,4%	96,2%	96,5%	95,3%	95,9%	91,2%	95,3%	94,7%	94,1%	94,7%	<b>95,2%</b>
Linie 2	95,1%	95,9%	96,6%	96,2%	96,2%	95,7%	95,9%	93,9%	94,9%	94,7%	94,4%	94,9%	<b>95,4%</b>
Ø	<b>95,2%</b>	<b>96,0%</b>	<b>96,5%</b>	<b>96,2%</b>	<b>96,4%</b>	<b>95,5%</b>	<b>95,9%</b>	<b>92,6%</b>	<b>95,1%</b>	<b>94,7%</b>	<b>94,3%</b>	<b>94,8%</b>	<b>95,3%</b>

# Pünktlichkeit Bus

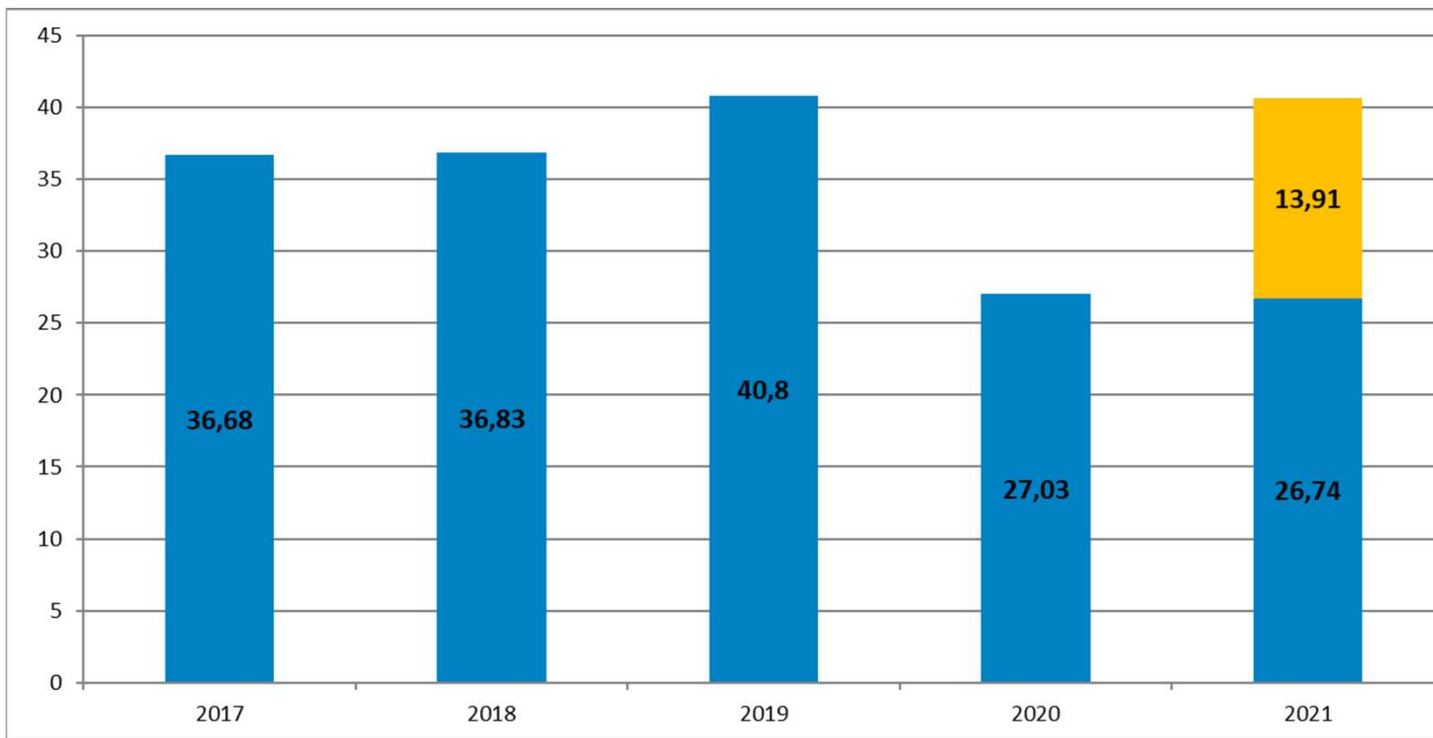


- Definition der Pünktlichkeit  
Eine Abfahrt mit bis 1 Minute Verfrühung und 3 Minuten Verspätung gilt als „pünktlich“
- Der Zielwert von 85% wurde bei allen Linien eingehalten

# Pünktlichkeit Bus

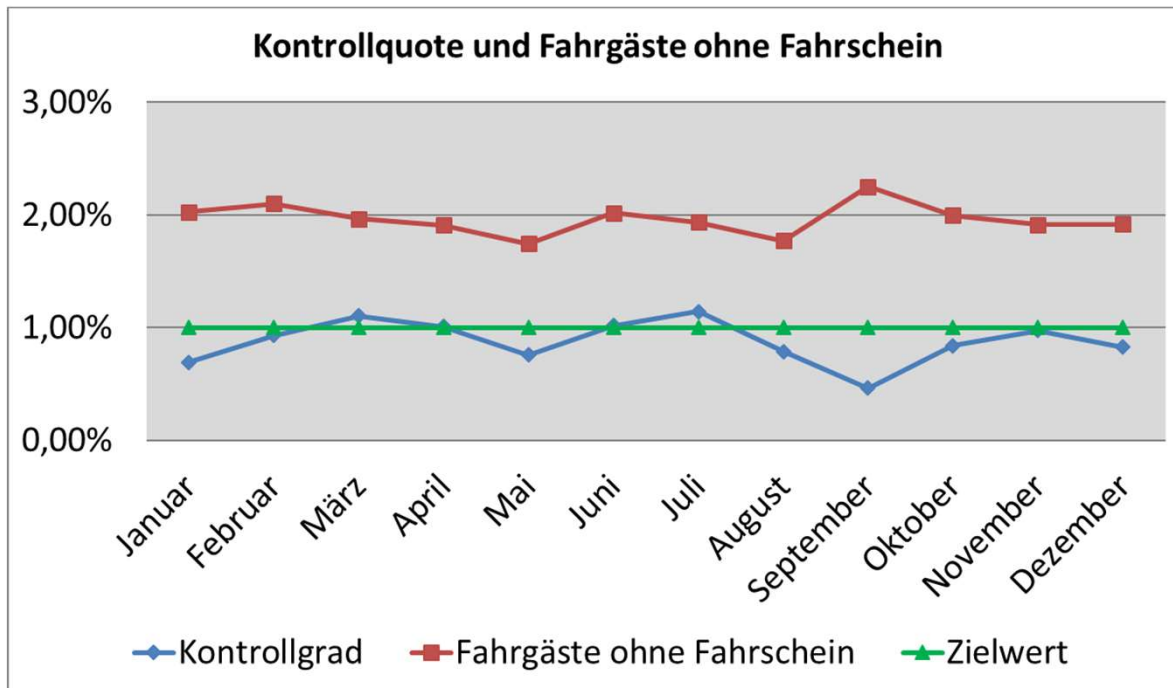
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jahr
Ziel	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85,0%
4	92,2%	93,2%	92,6%	93,2%	92,5%	89,5%	91,1%	92,5%	90,5%	90,3%	88,3%	89,4%	<b>91,3%</b>
5	90,6%	90,4%	91,3%	91,6%	92,1%	89,7%	89,7%	91,7%	88,9%	87,7%	86,5%	88,1%	<b>89,9%</b>
6	94,3%	95,4%	95,8%	96,7%	96,5%	91,2%	95,1%	94,6%	92,1%	91,9%	92,8%	93,3%	<b>94,1%</b>
7	91,2%	91,2%	91,3%	91,9%	92,0%	90,4%	89,9%	90,6%	90,6%	87,9%	87,2%	88,3%	<b>90,2%</b>
8	93,2%	92,8%	93,4%	93,9%	94,4%	94,3%	94,8%	94,9%	94,2%	93,7%	92,5%	91,5%	<b>93,6%</b>
9	93,4%	94,4%	96,4%	95,6%	96,7%	96,1%	96,8%	95,6%	96,0%	96,4%	96,0%	94,3%	<b>95,6%</b>
10	90,1%	89,8%	90,7%	91,0%	90,5%	89,3%	89,9%	91,8%	91,5%	87,7%	87,6%	88,7%	<b>89,9%</b>
11	92,7%	93,3%	92,6%	92,8%	93,0%	91,0%	90,8%	92,2%	92,8%	90,4%	89,6%	88,3%	<b>91,6%</b>
12	95,9%	97,2%	97,5%	97,6%	97,4%	95,3%	94,7%	97,0%	93,1%	92,4%	92,2%	92,4%	<b>95,2%</b>
13	93,1%	93,4%	95,1%	95,2%	95,2%	95,2%	95,1%	94,6%	95,2%	94,2%	95,5%	94,4%	<b>94,7%</b>
14	90,3%	92,1%	90,5%	93,7%	95,1%	93,8%	94,1%	93,9%	92,7%	91,0%	92,3%	91,3%	<b>92,6%</b>
15	87,1%	89,9%	91,5%	90,1%	88,9%	89,5%	88,7%	89,7%	90,8%	87,0%	86,8%	91,8%	<b>89,3%</b>
16	97,6%	99,1%	99,0%	99,0%	98,5%	98,6%	98,0%	98,7%	96,5%	97,3%	96,7%	96,0%	<b>97,9%</b>
Ø	<b>92,4%</b>	<b>93,3%</b>	<b>93,7%</b>	<b>94,0%</b>	<b>94,0%</b>	<b>92,6%</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,7%</b>	<b>92,7%</b>	<b>91,4%</b>	<b>91,1%</b>	<b>91,4%</b>	<b>92,8%</b>

# Entwicklung der Fahrgastzahlen [in Mio.]



- Die Fahrgastzahlen werden anhand der verkauften Fahrscheine und der zugehörigen Nutzungshäufigkeit berechnet
- Für das Jahr 2021 wurden 40,65 Millionen Fahrgäste erwartet . Aufgrund der Corona Pandemie sind die Fahrgastzahlen auch im Jahr Jahr 2021 dramatisch zurückgegangen

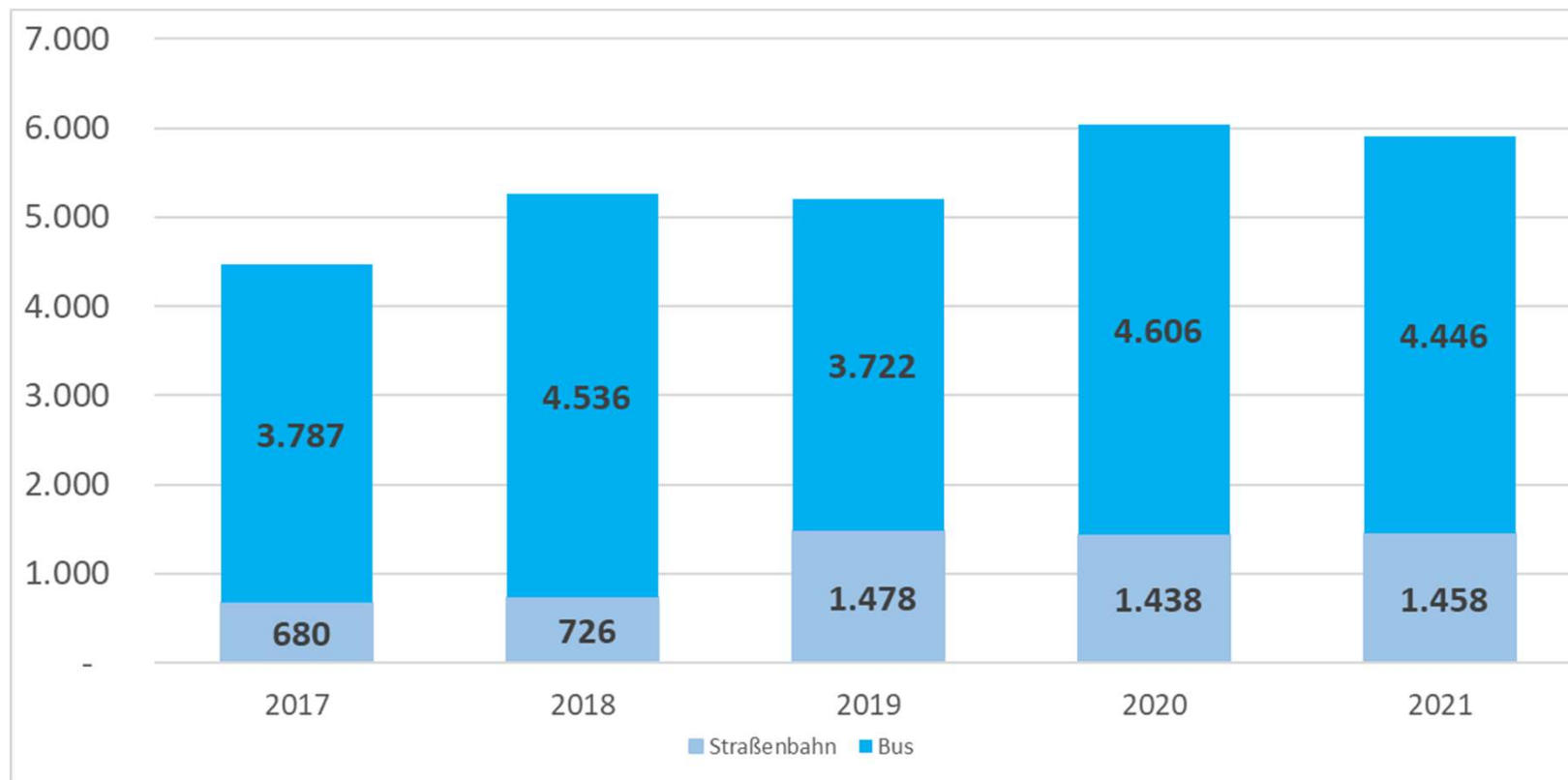
# Fahrscheinkontrollen



- 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 2021 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	E	NB	Gesamt
<b>Entfallen</b>	273	320	258	405	62	195	150	165	260	133	25	93	43	58	2	11	26	<b>2479</b>
<b>Entfallen (%)</b>	0,4	0,4	0,4	0,56	0,18	0,51	0,42	0,67	1,06	1,06	0,11	0,41	0,45	0,76	0,03	0,27	2,1	<b>0,47</b>
<b>Erfüllung (%)</b>	99,60	99,60	99,60	99,44	99,82	99,49	99,58	99,33	98,94	98,94	99,89	99,59	99,55	99,24	99,97	99,73	97,90	<b>99,53</b>

Im Mittel entfielen im Zeitraum 01.01.2021 - 31.12.2021 nur etwa 5 von 1000 Soll-Fahrten.

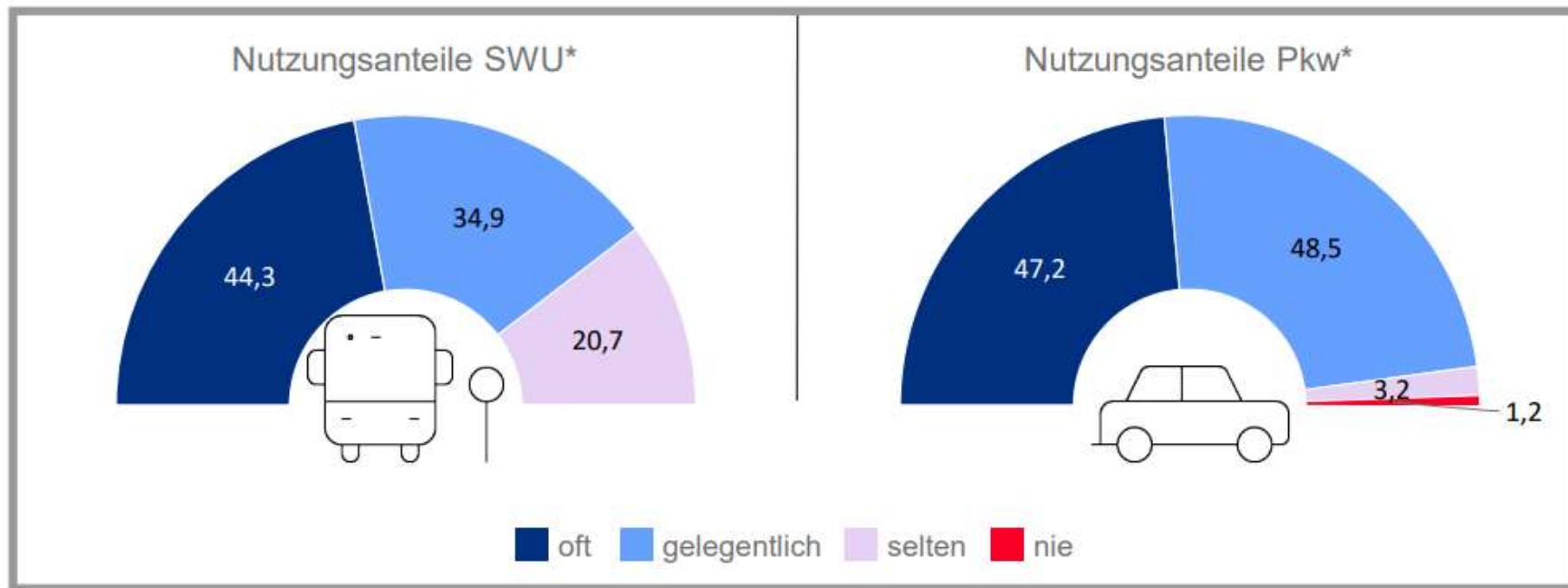
Die meisten Ausfälle sind auf den Nachtbuslinien zu verzeichnen, hier sind 2,1 % der Fahrten entfallen. Der Nachtbus wurde im Jahr 2021 nur im Zeitraum 17. September bis Jahresende betrieben. Witterungsbedingte Ausfälle (Schnee) wirken sich stärker auf die Statistik aus.

Die wenigsten sind auf der Linie 16 mit 0,03 % ausgefallen.

# ÖPNV Kundenbarometer 2021

- Das ÖPNV Kundenbarometer wird bundesweit jedes Jahr durchgeführt
- Die Fa. Kantar hat im Auftrag der SWU im Befragungszeitraum Juni 2021 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 2015-2021) mit ca. 17.200 Interviews sowie statistische Bevölkerungsdaten zugrunde gelegt werden.
- Insgesamt haben am ÖPNV-Kundenbarometer 2021 37 Verkehrsanbieter teilgenommen. Es wurden insgesamt ca. 20.000 Interviews durchgeführt

# ÖPNV Kundenbarometer 2021



Fragen: Wie oft haben Sie vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019, öffentliche Verkehrsmittel der SWU im Allgemeinen genutzt? Wie oft nutzen Sie das Auto aktuell?  
\*) 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

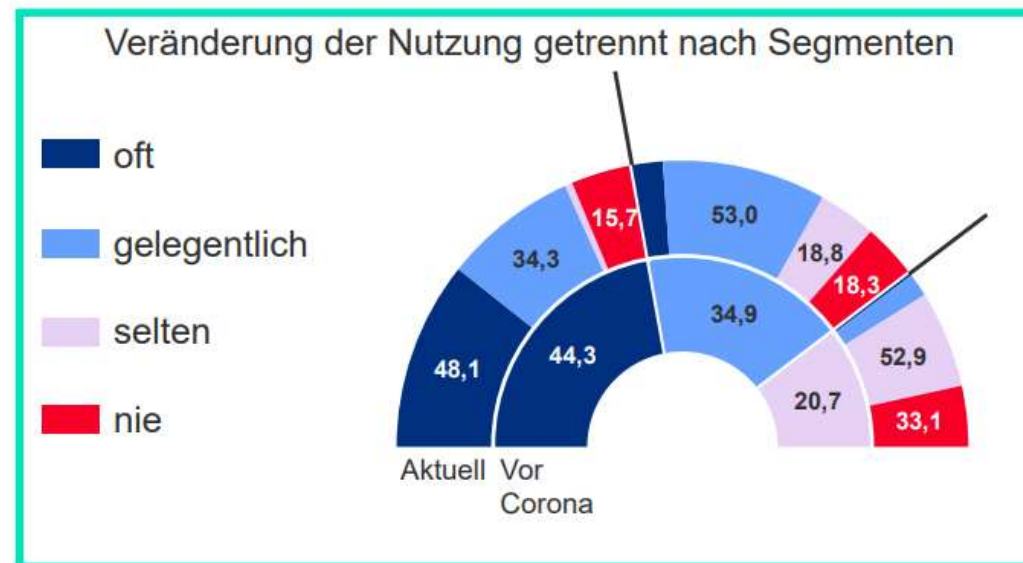
# ÖPNV Kundenbarometer 2021

Die Corona Pandemie führte zu einer Veränderung der Nutzungshäufigkeit

Der innere Ring zeigt die Nutzungshäufigkeit des ÖPNV vor der Corona-Pandemie, also bis Ende 2019.

Der äußere Ring zeigt, **getrennt für jedes Nutzersegment**, die aktuelle Nutzungshäufigkeit des ÖPNV.

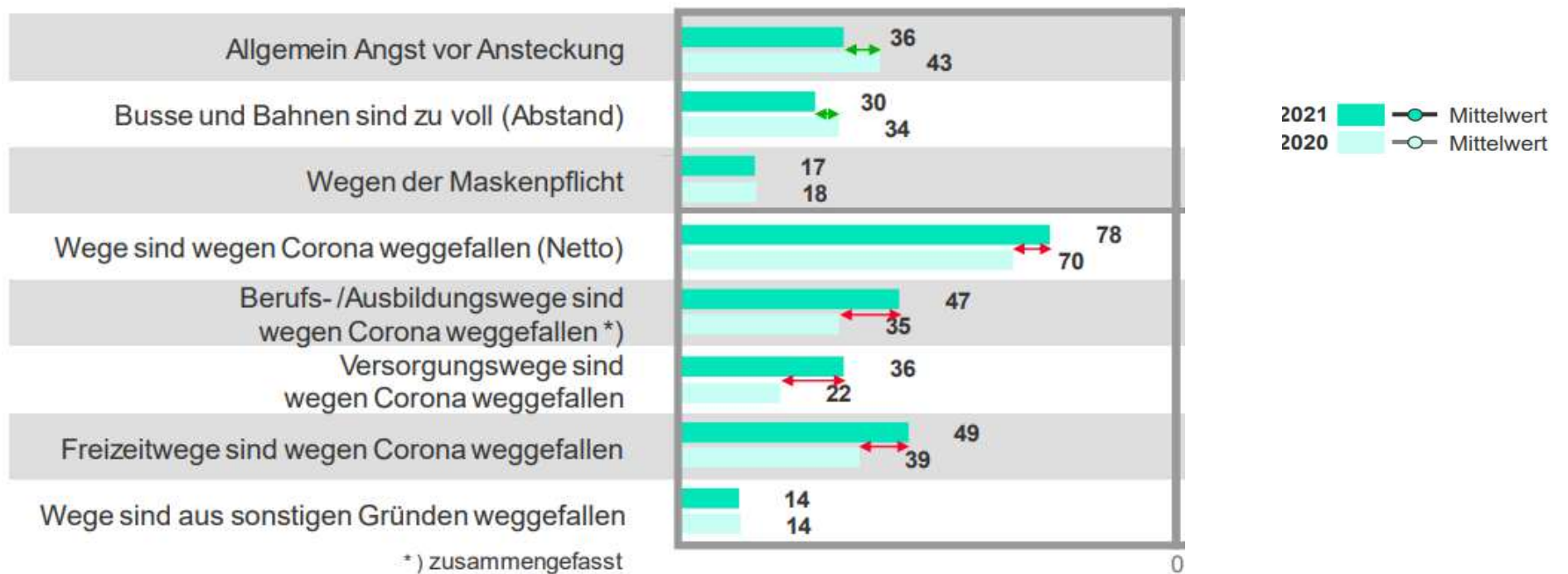
In allen Segmenten ist ein deutlicher Rückgang der ÖPNV-Nutzung zu erkennen.



Wie oft haben Sie vor der Corona-Krise, also im Jahr 2019, öffentliche Verkehrsmittel der SWU Verkehr im Allgemeinen genutzt?  
Wie oft nutzen Sie öffentliche Verkehrsmittel der SWU Verkehr aktuell?

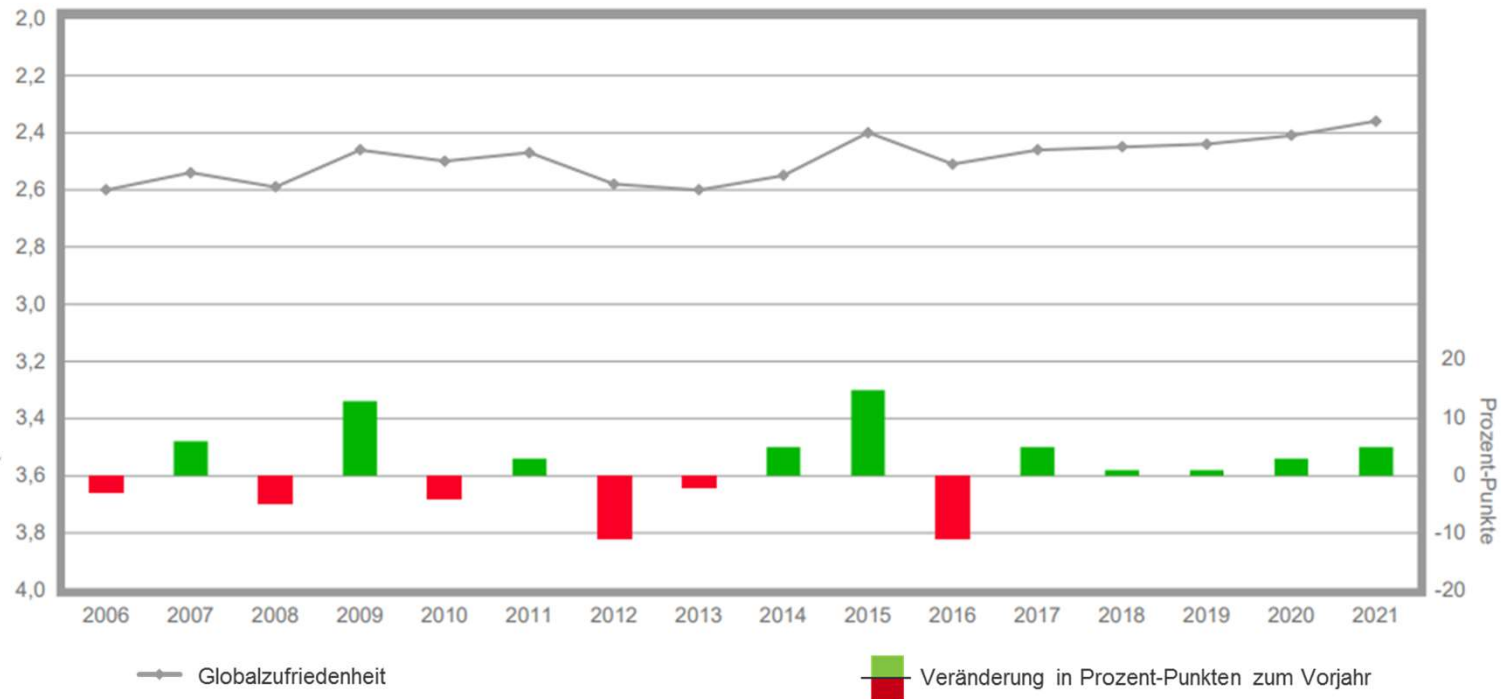
# ÖPNV Kundenbarometer 2021

**Gefühlte Ansteckungsgefahr geht zurück – Der Wegfall von Wegen hat sich verstetigt**  
**Angaben in Prozent - Mehrfachnennung möglich**



# ÖPNV Kundenbarometer 2021

## Zeitliche Entwicklung der Globalzufriedenheit mit der SWU



■ Verbesserung von 2,41 (2020) auf 2,36

■ SWU Platz 6 von 37

# ÖPNV Kundenbarometer 2021

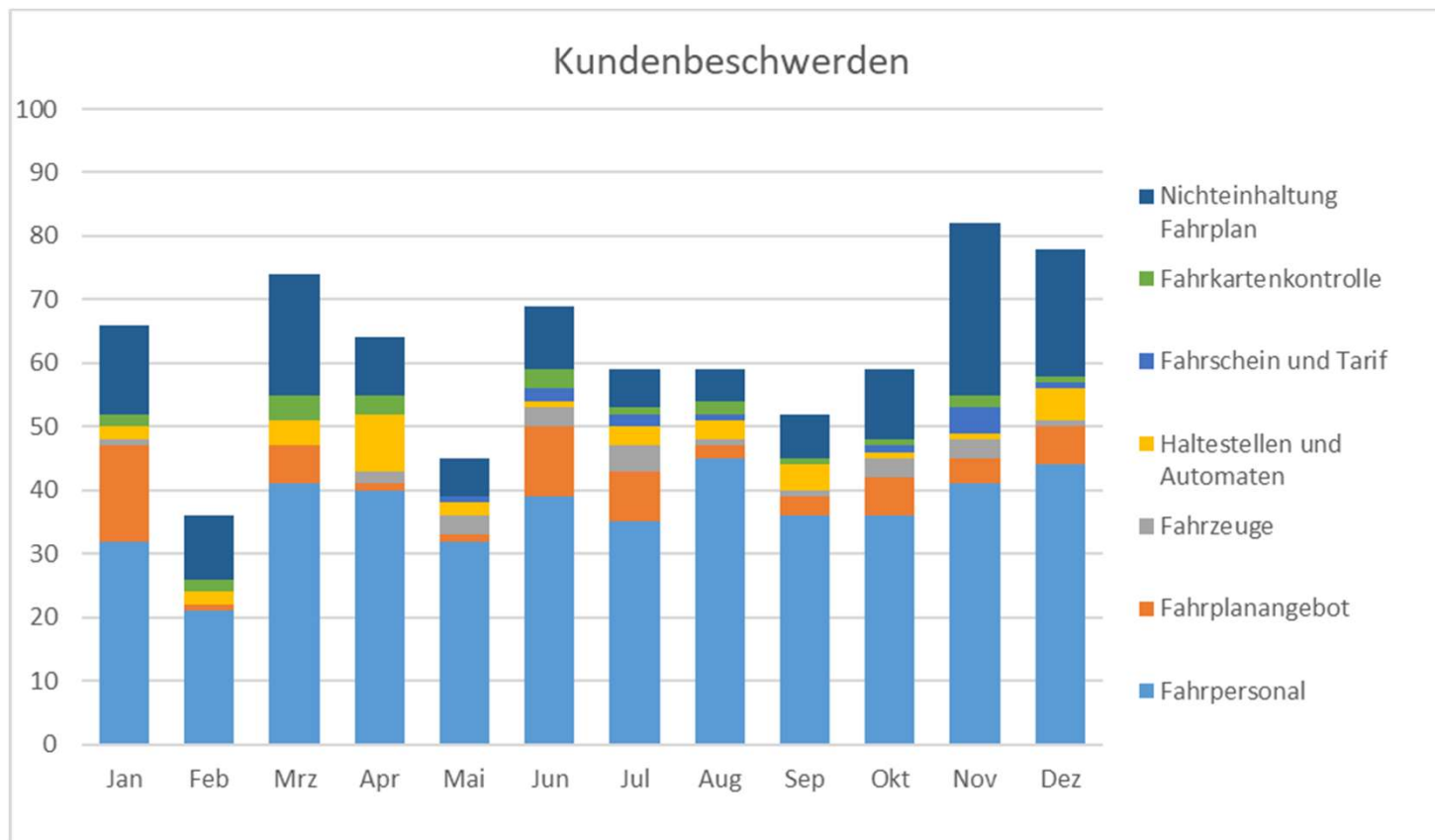
## ■ Globalzufriedenheit:

- Die SWU-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,36), der im „sehr 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 vierten Platz.

## ■ Weiterempfehlung:

- 40,9% (2020: 47,6%) der SWU-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der SWU „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 32,9% (2020: 33,3%) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen.
- Der Mittelwert hat sich von 1,81 (2020) auf 1,91 verschlechtert.
- Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „Bestimmt“ und „Wahrscheinlich ja“-Kategorie im vorderen Drittel.

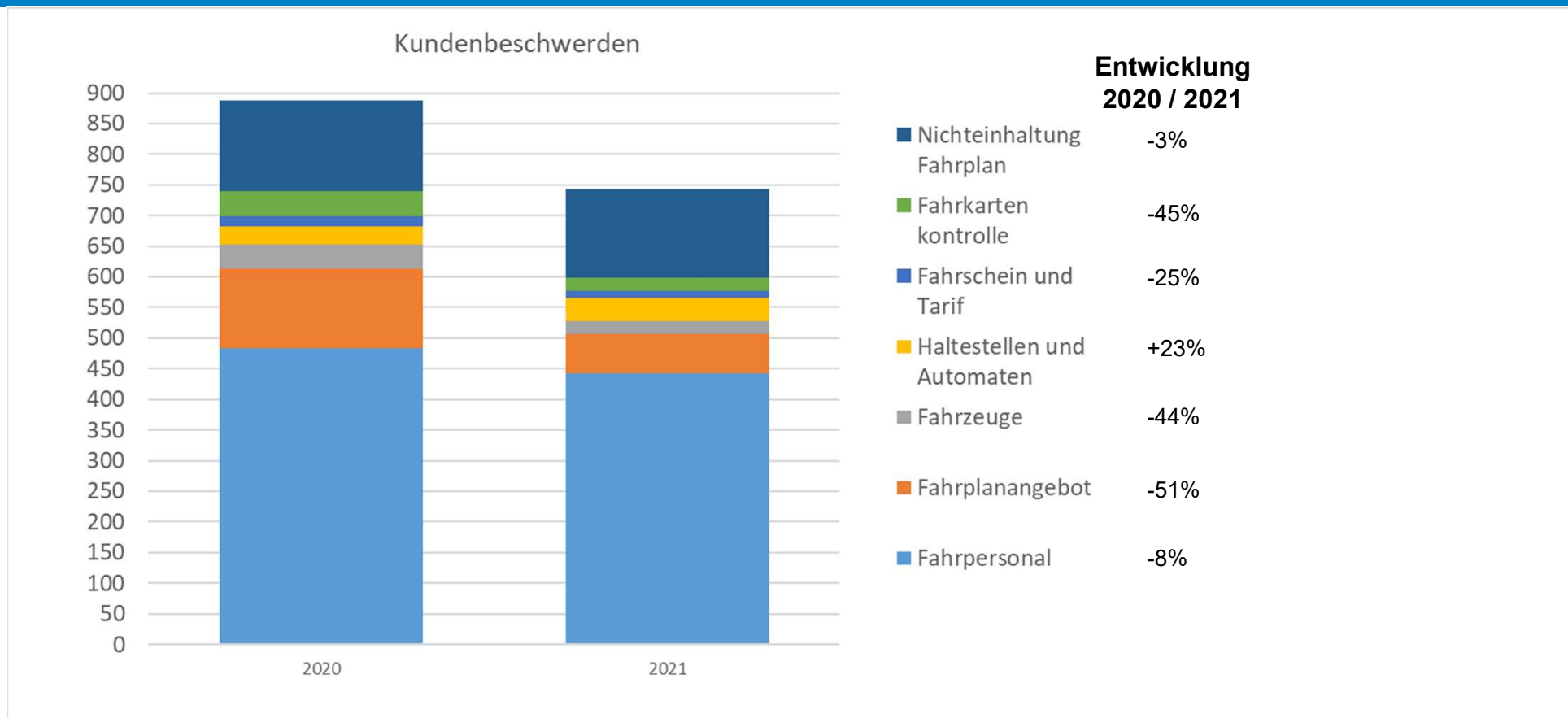
# Kundenbeschwerden



- Im Januar lag der Schwerpunkt der Kundenbeschwerden auf dem Fahrplanangebot. Der Lockdown-Fahrplan war die Ursache hierfür
- „Spaziergänge“ und winterliche Straßenverhältnisse sorgten im November und Dezember 2021 für „Verspätungen“



# Kundenbeschwerden

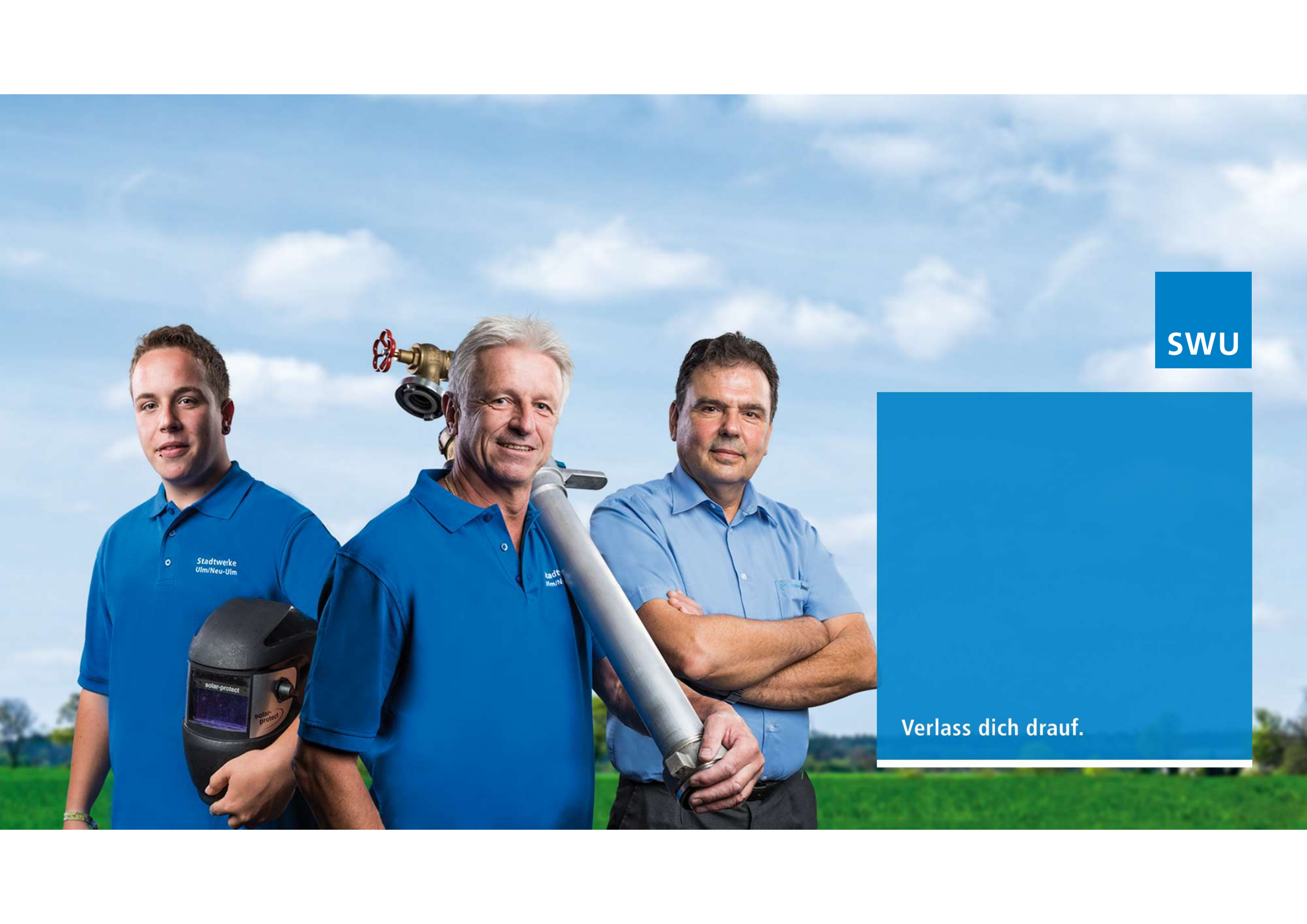


# Marketingmaßnahmen 2021

- 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)
  - Webinar
  - Infostand
  - Adventsfenster

# Marketingmaßnahmen 2022

- Neuer ÖPNV Stadtplan
- Pocket Fahrpläne
- Liniennetzpläne
- Baustellenfahrpläne
- Haltestelleninfos und Ansagen
- Neubürgerbox
- 125-Jahre Straßenbahn Ulm
- Einführung Linie 17
- Kampagne zum 9-Euro-Ticket
- SWU App
- ~~Sonderfahrt „Spatzenfahrt (Fasching)~~
- Green-Parking Day
- Kulturnacht
- Sonderfahrten Advent
- Nikolausfahrt
- Adventsfenster
- Maßnahmen zur Fahrgastrückgewinnung
  - Rückholaktion (4 mal 9-Euro-Ticket)
  - Jobticket
  - Webinar
  - Infostand auf Wochenmärkten



SWU

Verlass dich drauf.