

OOOO! wie qualitativ



OOOO! WIE PÜNKTlich

Aktuelle Zahlen zur
Pünktlichkeitsstatistik

OOOO! WIE GUT

Aktuelle Zahlen zur
Beschwerdestatistik



Qualität ist unser Antrieb

2



den Zufriedenheitsgrad mit dem SVE geben, den wir an eingegangenen Beschwerden messen werden.

Wir hoffen mit dieser Transparenz noch mehr Bürgerinnen und Bürger für den öffentlichen Nahverkehr und für eine Mobilitätswende zu begeistern.

Gestalten Sie gemeinsam mit uns eine emissionsfreie Zukunft des ÖPNV in Esslingen und unterstützen Sie uns auf dem Weg zum ersten rein elektromobilmahenden Nahverkehrsunternehmen in Deutschland. Werden Sie Teil unserer Vision, die schon bald Wirklichkeit sein wird.

Sehr geehrte Fahrgäste, liebe Kunden,

wir freuen uns, Ihnen heute den ersten Qualitätsbericht des SVE, in diesem Fall für das zweite Halbjahr 2020, präsentieren zu können.

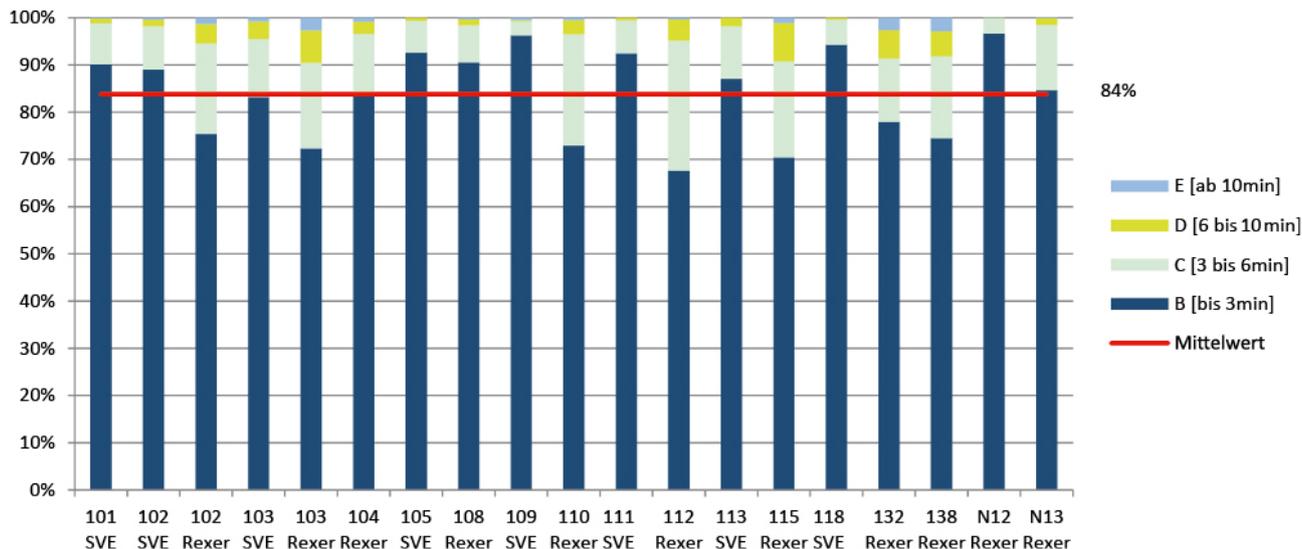
Zukünftig werden wir Ihnen an dieser Stelle halbjährlich einen Überblick über unsere Pünktlichkeit sowie

Herzliche Grüße

Andreas Clemens

Johannes Müller

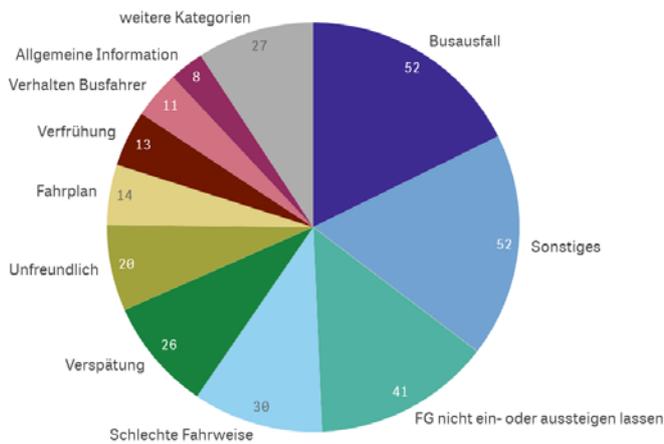
So pünktlich kommt der Bus



Wichtige Gründe für Verspätungen im Berichtszeitraum

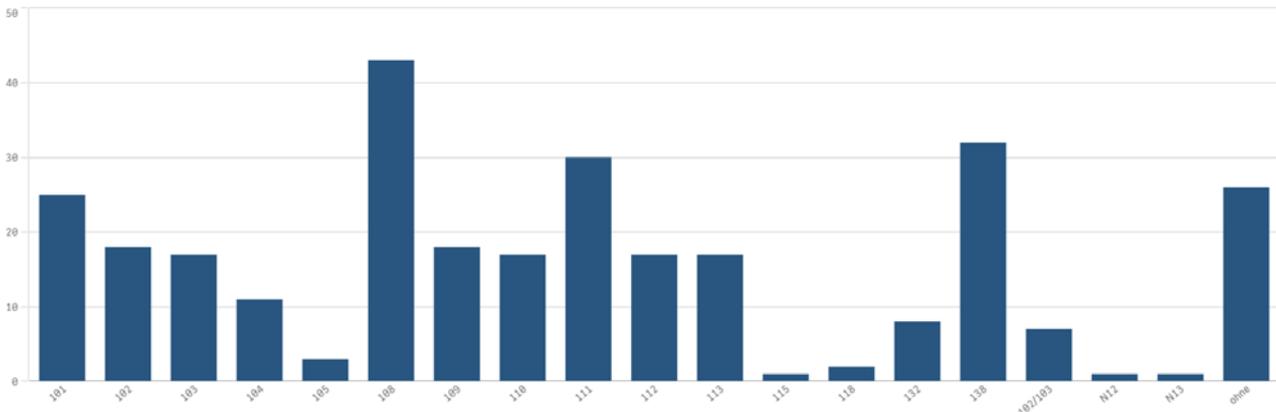
Durch Baustellen in der Gartenstadt und der Pliensauvorstadt kam es bei den Linien 102 und 103 vermehrt zu Behinderungen. Der Bauarbeiten am Hirschlandkopf, in der Mülbergerstraße in Verbindung mit der Sperrung der Geiselbachstraße führten zu erhöhtem Verkehrsaufkommen. Dadurch wurden auch Busse der Linien 102, 103, 105, 108, 110, 111, 112 und 138 ausgebremst.

Die Beschwerden nach Kategorie



Sonstige Beschwerden	Anzahl
Maskenpflicht in den Bussen / Kontrolle in den Bussen	18
Infektionsschutz in den Bussen / Lüftung der Busse	4
Fahrkarte kann nicht im Bus gekauft werden	1
Manuelles Öffnen der Tür	1
Abstandsregeln	3
Fahrkartenkontrolle verringern wg. Kontaktbeschränkung	1
Anzahl Beschwerden aufgrund COVID-19	30

Die Beschwerden nach Linien



Ursachen für die Beschwerden sind...

Alle eingehenden Beschwerden werden nach Kategorien sortiert und nach Häufigkeit des Auftretens den einzelnen Linien zugeordnet. Beschwerden, die sich auf einzelne Ereignisse bzw. bestimmte Fahrten beziehen, werden mit den Omnibusfahrern besprochen. Hieraus werden dann bei berechtigten Beschwerden nicht nur Belehrungen für die betroffene BusfahrerInnen, sondern je nach Ursache auch Schulungsunterlagen für den Dienstunterricht. Bei den Prüfungen wird aber auch festgestellt, dass manche Beschwerden unberechtigt bzw. unbegründet waren. Aber auch diese Ergebnisse teilen wir den Beschwerdeführern/innen mit.

Bei Beschwerden, welche allgemeine oder systematische Themen (z.B. Fahrplan oder Umsteigebeziehungen) betreffen, prüfen wir, ob Verbesserungen möglich sind. In den Antworten an Beschwerdeführer/innen werden die Gründe dann erläutert, so dass auch hier eine hohe Transparenz gewährleistet wird. Die zu berücksichtigenden Einflussfaktoren und Sachzwänge führen dazu, dass leider nicht alles zur vollen Kundenzufriedenheit gelöst werden kann. Wir stellen auch fest, dass wir durch die Kommunikation mit dem Fahrgast viele sinnvolle Anregungen erhalten, die aber nicht immer sofort in das ÖPNV Gesamtsystem der Stadt Esslingen einfließen können.

oooo! wie mobil



Machen auch Sie mit. Steigen Sie um auf die öffentlichen Verkehrsmittel und unterstützen damit die Mobilitätswende.

Fragen oder Anregungen senden Sie bitte an:

service@sve-es.de

Impressum

Herausgeber: Städtischer Verkehrsbetrieb Esslingen (SVE)
Verantwortlich: Werkleitung SVE (A. Clemens, J. Müller)
Redaktion: SVE