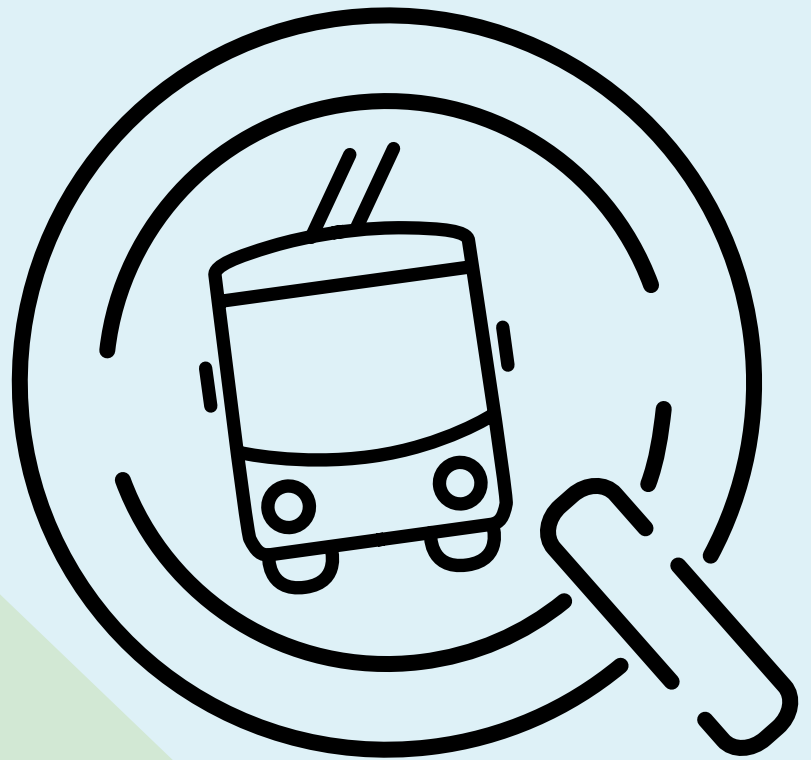


# OOOO! wie qualitativ



OOOO! WIE PÜNKTLICH

Aktuelle Zahlen zur  
Pünktlichkeitsstatistik

OOOO! WIE GUT

Aktuelle Zahlen zur  
Beschwerdestatistik



# Qualität ist unser Antrieb

2



keit hat sich um 5%-Punkte deutlich verbessert, was neben vereinzelt betrieblichen Maßnahmen dem zweiten Lockdown und dem damit spürbaren Rückgang des Individualverkehrs zu verdanken war. Dadurch waren bisher stark verspätungsanfällige Linien wesentlich pünktlicher unterwegs.

Auch die Anzahl der Beschwerden ist spürbar um 31% auf 201 im Berichtszeitraum zurückgegangen.

Sehr geehrte Fahrgäste, liebe Kunden,

wie versprochen folgt hier der nächste Bericht über die Qualität des Stadtverkehrs Esslingen mit der Pünktlichkeit im Liniennetz und dem Zufriedenheitsgrad mit uns.

Im Qualitätsbericht für das 1. Halbjahr 2021 sind die Einflüsse der Corona-Pandemie erneut spürbar, aus ÖPNV-Sicht jedoch im positiven Sinne. Die Pünktlich-

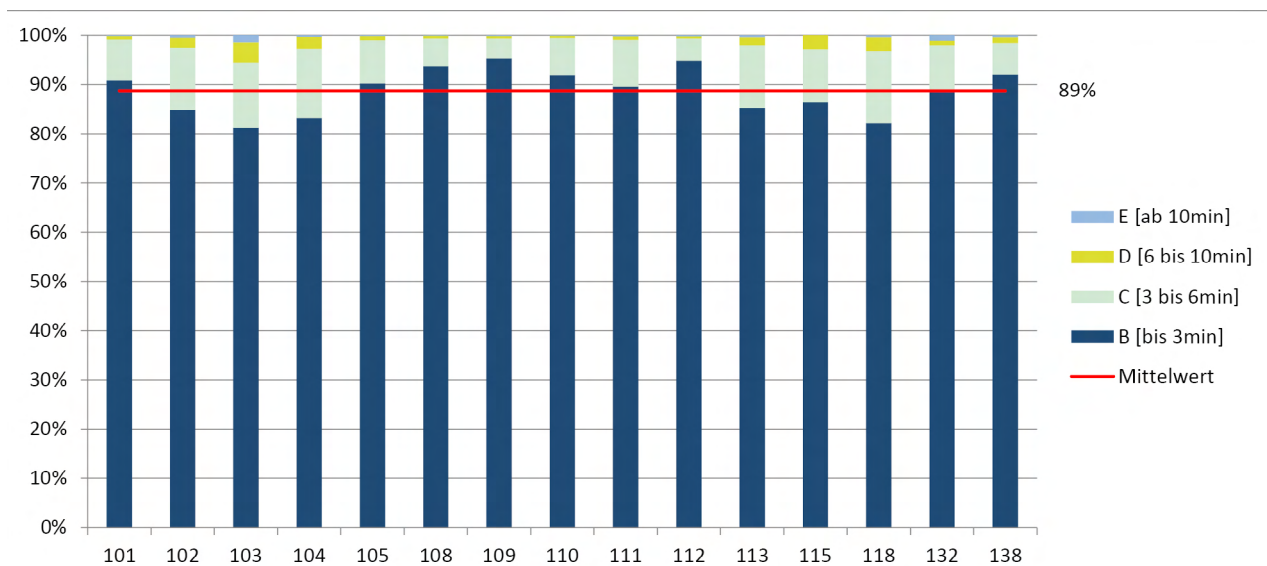
Dies ist uns Ansporn, die Verbesserungen zu verstetigen. Überzeugen Sie sich davon und nutzen Sie unseren Stadtverkehr. Wir freuen uns auf Sie.

Herzliche Grüße

Andreas Clemens

Johannes Müller

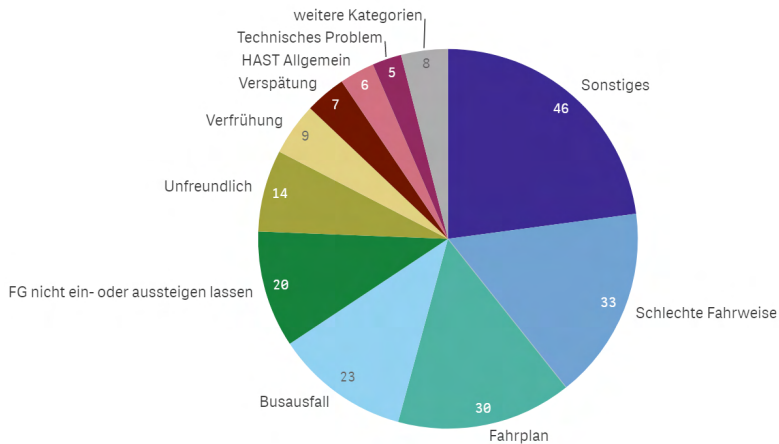
## So pünktlich kommt der Bus



### Wichtige Gründe für Verspätungen im Berichtszeitraum

Durch die Sperrung der Hanns-Martin-Schleyer-Brücke seit 18.01.2021 kommt es bei der Linie 102/103 zu Verspätungen. Aufgrund des 2. Lockdowns führen die Busse im Ferienfahrplan. Die Nachtbuslinien N12 und N13 wurden wegen der Sondersituation nicht bedient.

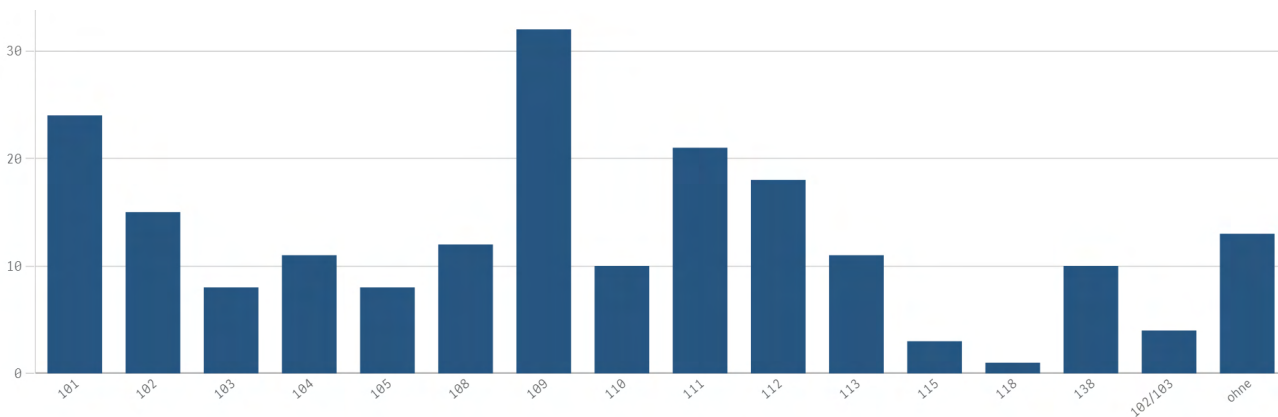
# Die Beschwerden nach Kategorie



Sonstige Beschwerden	Anzahl
Maskenpflicht in den Bussen / Kontrolle in den Bussen	20
Überfüllter Bus	10
Handyverbot erwünscht wegen telefonieren ohne Maske	1
<b>Anzahl Beschwerden aufgrund COVID-19</b>	<b>31</b>

**Beschwerden im Kontext „Corona“...**  
Beschwerden aufgrund von Corona werden in der Kategorie „Sonstiges“ mitgeführt. D.h. von den 46 Beschwerden der Kategorie „Sonstiges“ stehen 31 im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

# Die Beschwerden nach Linien



## Ursachen für die Beschwerden sind...

Bei Beschwerden nach Kategorien gingen am häufigsten Beschwerden über eine schlechte Fahrweise ein.

Die Linie mit den meisten Beschwerden im 1. Halbjahr 2021 war die Linie 109 mit 32 Beschwerden. Auch hier ist der Hauptbeschwerdepunkt die schlechte Fahrweise (7 Beschwerden), dicht gefolgt von Busausfällen (5 Beschwerden).

Die Linie 101 steht mit 24 Beschwerden an Platz 2. Hier wird hauptsächlich die Freundlichkeit der Busfahrer in Frage gestellt (6 Beschwerden).

Mit 21 Beschwerden folgt die Linie 111 auf Platz 3. Hier wieder die meisten Beschwerden wegen schlechter Fahrweise (6 Beschwerden).

Als zweithäufigster Grund beschweren sich die Fahrgäste über den Fahrplan mit 4 Beschwerden.

Bei der Linie 112 gingen 13 Beschwerden wegen Fahrausfällen ein.

# 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](mailto:service@sve-es.de)

Impressum

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