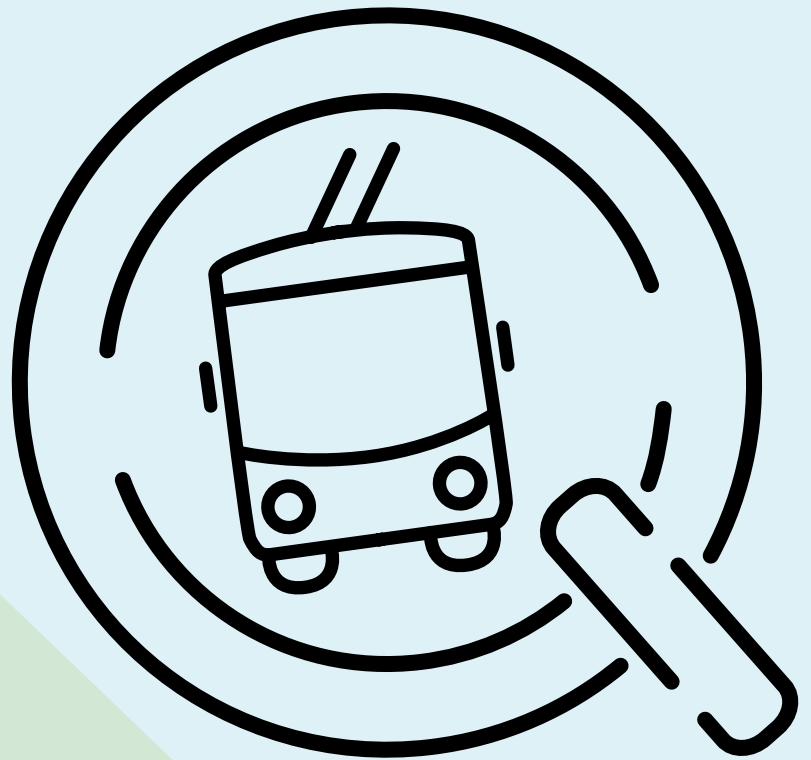


OOOO! wie qualitativ



OOOO! WIE PÜNKTlich

Aktuelle Zahlen zur
Pünktlichkeitsstatistik

OOOO! WIE GUT

Aktuelle Zahlen zur
Beschwerdestatistik



Qualität ist unser Antrieb

2



Sehr geehrte Fahrgäste, liebe Kunden,

oooo! wie qualitativ – unter diesem Motto steht unser Qualitätsbericht, der Ihnen maximale Transparenz über den SVE ermöglichen soll.

Auch dieses Mal werden die Auswirkungen der Corona-Pandemie deutlich. Gerade im Herbst/Winter 2021/22 gab es dadurch zahlreiche Auswirkungen auf

verschiedenste Bereiche der Gesellschaft. Auch beim SVE war die Krankenquote bei unseren Busfahrern außerordentlich hoch, was vereinzelt zu Fahrtausfällen führte. Hierfür möchten wir Sie um Verständnis bitten.

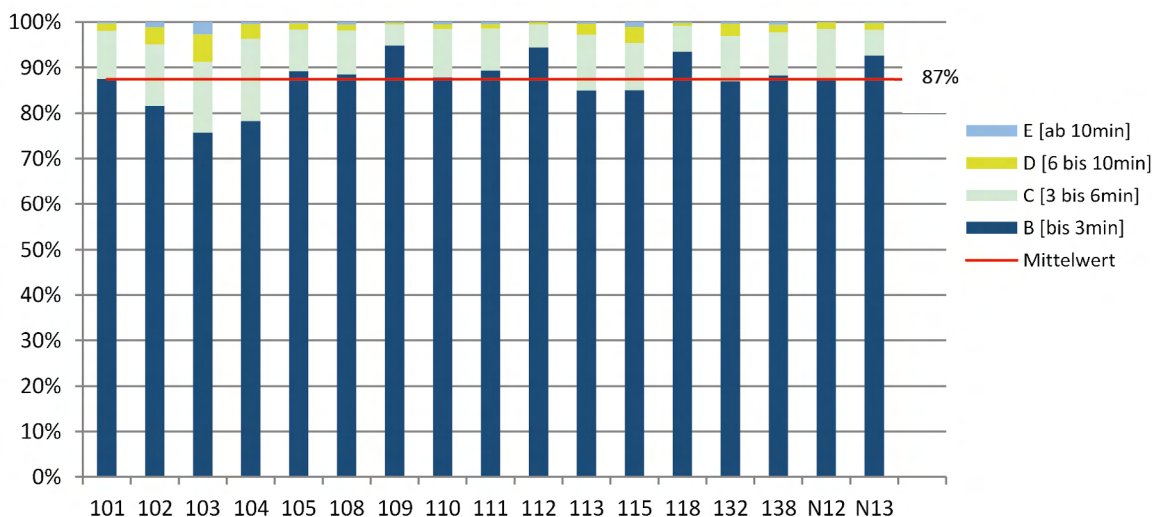
Die Pünktlichkeitsquote im Stadtverkehr ist im 2. Halbjahr 2021 um zwei Prozent gesunken, was überwiegend der Wiederzunahme des Individualverkehrs nach Aufheben des gesetzlichen Home-Office-Anspruchs geschuldet ist. Dennoch ist sie mit drei Prozent noch deutlich über dem Wert des Vergleichszeitraums 2020. Auch die Anzahl der Beschwerden liegt fast unverändert auf gleichem Niveau.

Wir wünschen Ihnen gute Fahrt und bleiben Sie gesund

Andreas Clemens

Johannes Müller

So pünktlich kommt der Bus



Wichtige Gründe für Verspätungen im Berichtszeitraum

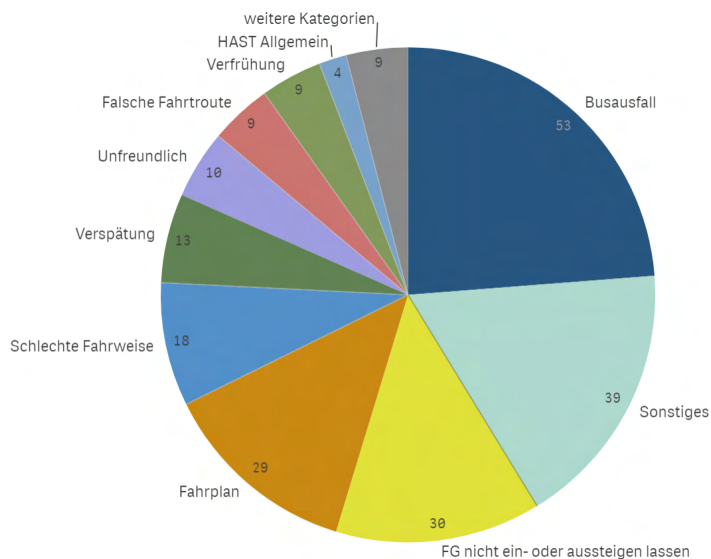
Die Pünktlichkeit sank um 2 Prozent im Vergleich zum 1. Halbjahr, da die Busse wieder im Normalbetrieb fahren.

Die Großbaustelle an der Mailekreuzung brachte zudem alle Buslinien aus dem Zeitplan.

Bei der Fahrplanänderung zum 13.10.2021 wurden Fahrplanzeiten angepasst. Dies macht sich auf den Linie 110, 112, 132 und 138 positiv bemerkbar.



Die Beschwerden nach Kategorie

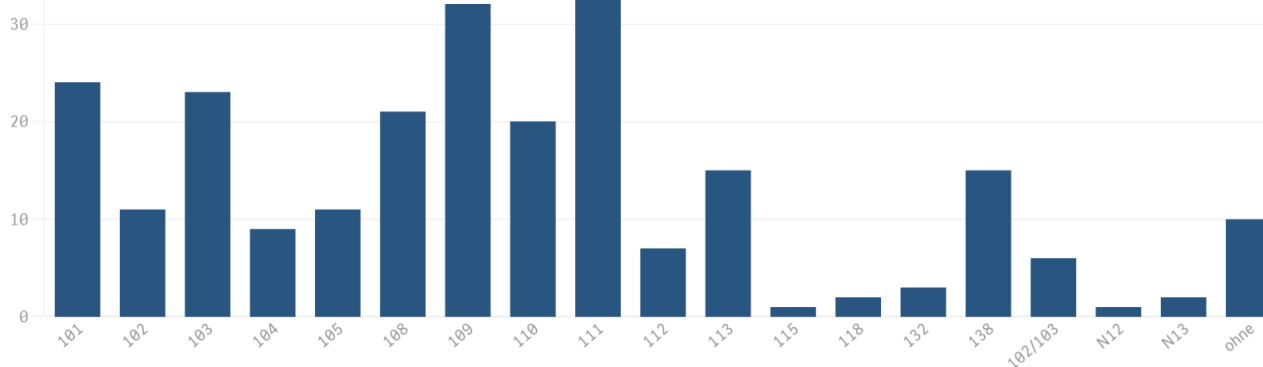


Sonstige Beschwerden	Anzahl
Überfüllter Bus	2
Maskenpflicht in den Bussen / Kontrollen in den Bussen	8
Anzahl Beschwerden aufgrund COVID-19	10

Beschwerden im Kontext „Corona“

Beschwerden aufgrund von Corona werden in der Kategorie „Sonstiges“ mitgeführt. D.h. von den 39 Beschwerden der Kategorie „Sonstiges“ stehen 10 im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie.

Die Beschwerden nach Linien



Ursachen für die Beschwerden sind...

Die Beschwerdestatistik ist für uns ein entscheidender Anhaltspunkt, um uns stetig zu verbessern. Insgesamt gingen im zweiten Halbjahr 2021 223 Beschwerden beim SVE ein.

Knapp ein Viertel der Beschwerden bezog sich auf Busausfälle. Mit allein 79 Beschwerden war vor allem der Monat Dezember betroffen. Beides lässt sich teilweise auf die sehr hohe Krankenquote unseres Personals in der kalten Jahreszeit im Zuge der Corona-Pandemie zurückführen, was vereinzelt zu Busausfällen führte. Bezogen auf die verschiedenen Buslinien ver-

zeichneten wir auf der Linie 111 die meisten Beschwerden, die im Dezember einen neuen Fahrplan erhalten hat. Ein Grund hierfür war, dass die Gelenkbusse nicht geeignet für den Kreisverkehr Alexanderstraße/Krummenackerstraße waren und es bereits zu Rahmenbrüchen an den Fahrzeugen gekommen ist. Daher endet die Linie 111 nun am Schulzentrum Nord, die Direktanbindung für die Schüler aus Rüdern, Sulzgries und der Neckarhalde erfolgt nun über die Linie 132. Detailliertere Informationen zu allen Linienänderungen finden Sie auch auf unserer Homepage unter www.sve-es.de/start/aktuelles/linienaenderungen_dezember_2021. Hier gelangen Sie auch zu einem übersichtlichen Flyer mit einem Linienplan.

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