




LEISTUNGSDATEN		
<b>Linien</b>	Bus	50 Linien - davon acht Gemeinschaftslinien der SWB/RSVG (537, 540, 541, 550, 551, 552, 640 und SB55) und eine Gemeinschaftslinie SWB/RVK (812) - davon 10 Nachtbuslinien auf allen SWB-Linien werden Niederflrbusse eingesetzt
	Bahn	- 6 Stadtbahnlinien, davon zwei Gemeinschaftslinien SWB/KVB - 3 Straßenbahnlinien im Bonner Stadtgebiet
<b>Fahrzeuge</b> 	Bus	214 Busse, davon - 127 Standardbusse (2 Elektrobusse) - 87 Gelenkbusse und - zwei Fahrschulbusse (Sonderverkehre)
	Bahn	- 75 Stadtbahnwagen - 24 Niederflurstraßenbahnen
<b>Haltestellen</b> 	Engmaschiges Haltestellennetz auf dem Bonner Stadtgebiet	SWB Bus und Bahn fährt ca. 800 Haltestellen auf dem Bonner Stadtgebiet und im Rhein-Sieg-Kreis an: - 36 Straßenbahnhaltestellen - 51 Stadtbahnhaltestellen - rund 700 Bushaltestellen
	<b>Fahrgäste</b>	- SWB Bus und Bahn und die Elektrischen Bahnen der Stadt Bonn und des Rhein-Sieg-Kreises (SSB) befördern jährlich ca. 92 Millionen Fahrgäste
<b>Streckennetz</b>	Bonner Stadtgebiet	Streckennetz Bus: ca. 600km Streckennetz Stadtbahn: ca. 95km Streckennetz Straßenbahn: ca. 30km
<b>Fahrleistung</b>	SWB Bus und Bahn	SWB Bus und Bahn fährt ca. 48.500 km/Tag und umrundet demnach täglich mehr als einmal die Erdkugel (Umfang des Äquators: 40.075,017 km)
<b>Mitarbeiter</b>		Insgesamt sind täglich rund 650 Mitarbeiter in den Bereichen Fahrbetrieb, Betriebsleitstelle, Service-/Kontrolldienst und in den Werkstätten bei SWB Bus und Bahn für die Kunden im Einsatz.

Folgende Qualitätsmerkmale für den ÖPNV, die im NVP der Bundesstadt Bonn festgelegt sind, werden seitens der Stadtwerke Bonn Bus und Bahn erfüllt und kontinuierlich optimiert:

BETRIEBSQUALITÄT		
	ITCS-System	Der Betrieb der SWB Bus und Bahn wird über ein komplexes System von einer zentralen Betriebsleitstelle gesteuert: ITCS (Intermodal Transport Control System)
	Anschluss-sicherung	Anschlusssicherung erfolgt derzeit im Rahmen der aktuellen technischen und betrieblichen Möglichkeiten
	Betriebstechnik	SWB-Großprojekt „Modernisierung Zentrales Stellwerk“: - Erneuerung der SWB-Stellwerksanlage im Bonner Nahverkehrsbahnhof (NVB) in vier Bauabschnitten seit 2015 - Qualitätsverbesserungen im Fahrbetrieb durch eine optimierte Steuerung von Streckenabschnitten der Bahnen

	Leistungsanalysen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sukzessive werden von SWB Bus und Bahn Fahrzeitanalysen der einzelnen Linien durchgeführt, um Fahrzeiten zu optimieren.</li> <li>- Die Zielvorgabe des Aufgabenträgers Bundesstadt Bonn hinsichtlich der Pünktlichkeit im Gesamtjahr (mind. 80% aller Abfahrten an den Haltestellen sollen pünktlich sein, d. h. max. 3 Min. Verspätung; Richtwert NVP Bonn) wird regelmäßig erreicht. Im Jahr 2018 waren 85,1% aller Fahrten im Bereich Bahn und 81,0% Fahrten im Bereich Bus pünktlich.</li> </ul>
--	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FAHRPLANANGEBOT		
	Anpassungen zum Fahrplanwechsel	<p>Regelmäßige Änderungen zur Optimierung des Angebotes in Abstimmung mit der Stadtverwaltung zum jährlichen Fahrplanwechsel am zweiten Sonntag im Dezember.</p> <p>Mögliche Maßnahmen zum Fahrplanwechsel:</p> <p>Linien: Anpassung des Fahrplanangebotes Geänderte Linienführungen Fahrzeitanpassungen zur Verbesserung der Pünktlichkeit</p> <p>Haltestellen: Einrichtung von neuen Haltestellen Verlegung von Haltestellen Umbenennungen</p>
	Zusatzverkehre	<p>Zusatzverkehre bei Sonderveranstaltungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pützchens Markt, jährlich im September: zusätzlich zum SWB-Personal im regulären Linienverkehr sind mehr als 200 Busfahrerinnen, Busfahrer und Servicekräfte im Einsatz</li> <li>- Rhein in Flammen, jährlich im Mai: bestehendes Fahrangebot wird ergänzt, über 100 zusätzliche MitarbeiterInnen in der Leitstelle, in technischen Einsatzteams und SWB-Servicepersonal an den Haltestellen im Einsatz</li> </ul>
	Halten auf Wunsch	In den Außenbereichen von Bonn können die Fahrgäste auf Wunsch ab 21 Uhr aus SWB-Bussen auch zwischen den regulären Haltestellen aussteigen.

KOMFORT		
 <p><b>Multifunktions-Innenanzeige (MFI) mit Störungsmeldung</b></p>	Ausstattung/ Zustand der Fahrzeuge	<p>kontinuierliche Modernisierung des Fuhrparks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimierung des Raumklimas durch neuwertige Klima- und Temperierungsanlagen</li> <li>- Multifunktions-Innenanzeigen (MFI): Infos zum Linienverlauf, Baustellenmaßnahmen, Umsteigehinweise, aktuelle Meldungen der Verkehrsleitstelle</li> <li>- Barrierefreiheit: Niederflrbusse mit Klapprampen; Kneelen (Absenken) der Busse; Rollatorenbefestigungen</li> <li>- Seit 2011 modernen Außendisplays (Darstellung der Linienfarben erhöht den Wiedererkennungswert)</li> <li>- Seit 2016 Gratis-WLAN auf der Flughafenbuslinie SB60</li> </ul> <p>Alle Fahrzeuge der SWB Bus und Bahn werden täglich nach Einfahrt in den Betriebshof gereinigt.</p>
	Ausstattung der Haltestellen	<p>Haltestellenkategorien mit speziellen Ausstattungsmerkmalen: Informationsmedien (Aushang des Liniennetzplanes, Lautsprecher-Information, Dynamische Fahrgastinformation), aber auch die Anzeige der Uhrzeit, Wetterschutz, Nottelefon, Kameraüberwachung usw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2016 Verbesserung der Fahrgastinformation: Darstellung von Echtzeitdaten der Fahrten des Verkehrsunternehmens RVK auf</li> </ul>


		<p>den DFI-Anzeigen an den Haltestellen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2016 Wetterschutz: Erneuerung Aufgänge der U-Bahnhaltestellen Juridicum, Bundesrechnungshof/Auswärtiges Amt und Heussallee/ Museumsmeile</li> <li>- seit 2017 Projekt "Papierlose Haltestelle": an fünf Haltestellen der Buslinie SB60 werden unterschiedliche Typen digitaler Fahrgastinformationen installiert und geprüft</li> </ul>
	<p>Barrierefreier Ausbau von Haltestellen</p>	<p>Die <i>Modernisierung der Haltestellen</i> wird von der Bundesstadt Bonn sukzessive umgesetzt und umfasst bauliche Maßnahmen, die Behinderten, älteren Menschen, Kindern und Fahrgästen mit kleinen Kindern die Benutzung der Bus- und Bahnsteige erleichtern. Die Barrierefreiheit gilt sowohl für die Erreichbarkeit der Steige als auch für die Ein- und Aussteige.</p> <p>Barrierefreiheit Haltestellen Bahn (Stand 12/2019):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Straßenbahn: 75% der Haltestellen</li> <li>- Stadtbahn: 85% der Haltestellen (seit 2015 durchgehend barrierefreier Stadtbahnstreckenabschnitt von Siegburg bis Bonn Hbf)</li> </ul> <p>Barrierefreiheit Haltestellen Bus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel der Bundesstadt Bonn ist es, alle Bushaltestellen bis 2022 barrierefrei auszubauen.</li> </ul>

SICHERHEIT		
	<p>Videüberwachungsanlagen</p>	<p>Videüberwachungsanlagen sind installiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- an ausgewählten Stadtbahnhaltestellen,</li> <li>- in Bus- und Bahnfahrzeugen,</li> <li>- in den Aufzügen an den Stadtbahnhaltestellen (Modernisierung erfolgte in 2016)</li> </ul>
	<p>Kommunikations-einrichtungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegensprechanlagen in den Stadtbahnen zur Kommunikation mit dem Fahrer</li> <li>- Verbindung über Sprechstellen in den Aufzügen der Stadtbahnhaltestellen mit der Verkehrsleitstelle der SWB Bus und Bahn (24 Stunden besetzt)</li> </ul>
	<p>Bergungs- und Entfluchtungs-konzept</p>	<p>Verbesserung der Sicherheit für die Fahrgäste auf ausgesuchten freien Strecken der Bonner Stadtbahnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gleisbegleitende begehbare Sicherheitsräume für Fahrgäste</li> <li>- Ergänzung der eingerichteten Fluchtwege mit dem Bau von Treppen und Rampen</li> </ul>

TARIF UND VERTRIEB		
	<p>Günstige Abo-Tickets</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SWB Bus und Bahn ist in das Tarifsystem des Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) eingebunden.</li> <li>- Den häufig kritisierten Preisen für Einzelfahrscheine stehen sehr günstige Konditionen für Abo-Tickets entgegen. Das Job-Ticket z.B. bietet eine erhebliche Ermäßigung für Abo-Kunden.</li> </ul>
	<p>Smartphone-App SWB easy.GO</p>	<p>Kostenfreie Smartphone-App SWB easy.GO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiler Zugang zu Tickets sämtlicher Preisstufen des Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS), zu Verbindungsauskünften in Echtzeit und Informationen über Störungen im gesamten VRS-Gebiet</li> <li>- Die Funktionen der Smartphone-App werden kontinuierlich weiterentwickelt; jährlich steigende Nutzerzahlen spiegeln die</li> </ul>


		steigende Attraktivität der App wider.
	ServiceCenter/ ServiceStellen der SWB Bus und Bahn	Beratung zu Ticketverkauf und Fahrplanauskünften, VRS-Gemeinschaftstarif und anderen Dienstleistungen - 4 ServiceCenter/ServiceStellen in Bonn
	Lead City	- 365-Euro-Ticket - 24 StundenTicket 5 Personen zum Preis von 1 Person - Vereinfachung beim JobTicket

KUNDENBETREUUNG		
	Qualität des Fahrpersonals	<p><i>Schulung des Fahrpersonals für einen qualitativer Umgang mit den Kunden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmäßige Schulung der Fahrer nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG)</li> <li>- Jährlich: SWB-Fahrlehrer führen zusätzlich durch: Deeskalationstrainings, Schulungen für schwierige Fahrsituationen, Hilfestellungen für Fahrgäste mit Handicap (in Kooperation mit der Behinderten-Gemeinschaft Bonn e.V.) sowie optimierte Kundenkommunikation.</li> <li>- Fahrerbetreuer im Betrieb spielen eine zentrale Rolle bei der Schulung des Fahrpersonals zur Kompetenzsteigerung von Stressbewältigung im Fahralltag und bei Ausnahmesituationen wie z.B. Übergriffen und Unfällen</li> </ul>
	Kundendialog	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Über vielseitige Kanäle können Kunden mit der SWBV in Kontakt treten. Die Eingaben des Kundendialogs werden regelmäßig statistisch ausgewertet.</li> <li>- Ziel der SWB Bus und Bahn ist es, möglichst umgehend auf Kundeneingaben zu antworten. Wenn für die Beantwortung eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen. Im Jahr 2018 wurden rund 85% der Kundeneingaben unmittelbar am Eingangstag bearbeitet.</li> <li>- Veranstaltung Kundenforum: Möglichkeit zum direkten, offenen Dialog für Fahrgäste und Interessenten beim SWB Bus und Bahn</li> </ul>

KUNDENINFORMATION		
	Fahrgastlenkung	<p>Fahrgastlenkung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- seit 2017 verbesserte Information zu Umsteigebeziehungen und Anschlüssen über MFI-Anzeigen in den Fahrzeugen und die Haltestellenbeschilderung</li> </ul>
 <p><b>Linie live im Interaktiven Bonner Netzplan</b> <a href="https://swb-netzplan-bonn.de">https://swb-netzplan-bonn.de</a></p>	Informationen auf digitalen Plattformen	<p>SWB Bus und Bahn über digitale Kommunikationsmedien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auf den Kanälen Twitter und facebook werden Kundenanfragen von SWBV-Mitarbeitern direkt beantwortet.</li> <li>- Alles, was Marketing und Kommunikation bei SWB Bus und Bahn in bewegten Bildern produziert, wird auf einem eigenen YouTube-Kanal veröffentlicht.</li> <li>- Aktuelle Verkehrsmeldungen über Twitter-Live-Ticker auf der Homepage und die Funktion „Verkehrsmeldungen“ der easy.GO-App</li> <li>- Widget SWB-Abfahrtsmonitor</li> <li>- Interaktiver Stadt- und Liniennetzplan: Darstellung von Haltestellen, farbig markierten Bus- und Bahnlinien, Orientierungspunkte, Verlinkung von zusätzlichen Informationen; barrierefreie Haltestellen; Haltestellenausstattung, integrierte Fahrplanauskunft</li> </ul>

	Sonderverkehre/ Baustellenmanage- ment	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Von der SWBV werden <i>Sonderfahrpläne für Veranstaltungen und Baustellenzeiträume</i> herausgegeben und neben Online-Informationen und Artikeln in der Presse, zusätzlich in Flyern für die Fahrgäste aufbereitet</li> </ul>
 <p><b>Rollator im Bus</b></p>	Informationsmedi- en und Projekte für Kunden mit speziellen Bedürfnissen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seit 2003 widmen sich die Stadtwerke Bonn Thema „Mobilität und Sicherheit in Bus und Bahn!"; Zusammenarbeit mit der Behinderten-Gemeinschaft Bonn e.V.</li> <li>- 2013: <i>Seniorenstadtteilplan von Bad Godesberg</i> zur Förderung der Mobilität älterer Menschen</li> <li>- Schulungen für mobilitätseingeschränkte Bürger (z.B. Nutzung des ÖPNV mit Gehhilfe)</li> <li>- „Rollator-Walking-Gruppe“, Jährlich findet der Bonner Rollatortag statt</li> </ul>
 <p><b>Haltestelle des Walking Bus</b></p>	Projekte für Schulanfänger und Jugendliche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seit 2002 vermittelt SWB Bus und Bahn mit vielen erfolgreichen Verkehrserziehungsprogrammen wichtige Tipps für den Schulweg mit ÖPNV</li> <li>- seit 2005 Projekt "cool-unterwegs": SWBV und Bonner Polizei schulen Jugendliche, die den ÖPNV für den Schulweg und in ihrer Freizeit nutzen</li> <li>- seit 2016 Projekt „Walking Bus“: SWBV unterstützt zwei Schulen bei der Umsetzung des Projektes</li> </ul>
	Zusätzliche Informations- veranstaltungen	Veranstaltungsreihe „Einblicke“: <ul style="list-style-type: none"> <li>- seit 2015 gewährt SWB Bus und Bahn interessierten Kunden Einblicke in den Alltag des Bonner Nahverkehrsunternehmens.</li> </ul>

<b>UMWELTSTANDARDS / KLIMAFREUNDLICHKEIT</b>		
 <p><b>Präsentation neuer Niederflerbusse</b></p>	Fahrzeuge Bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Bus-Fuhrpark der SWB wird kontinuierlich modernisiert und verjüngt.</li> <li>- Der Anteil der Gelenkbusse wird sukzessive erhöht.</li> </ul> <p><b>Klimafreundlichkeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle Fahrzeuge der SWB-Busflotte im Linienbetrieb fahren mit grüner Umweltplakette</li> <li>- Bei dem Neuerwerb von Fahrzeugen ist die aktuellste Abgasnorm (Euro 6) Voraussetzung.</li> <li>- rund 1/3 der Linienbusse entsprechen der höchstmöglichen Abgasnorm Euro 6; Zu Beginn 2018 beschließt der SWB Aufsichtsrat die Nachrüstung von Abgasreinigungsfiltren aller Busse, die nicht der Euro 6 Norm entsprechen</li> </ul>
 <p><b>Elektrobus im Linienbetrieb</b></p>	Elektromobilität	Die Stadtwerke Bonn befassen sich schon seit Jahren intensiv mit dem Thema Elektromobilität für den Bonner Buslinienverkehr: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2013 Ergebnis Machbarkeitsstudie: das Bonner Busliniennetz ist für den Einsatz von Elektrobussen geeignet</li> <li>- 2015-2018 EU-Projekt ZeEUS (Zero Emission Urban Bus Systems): 6 Elektrobuse im dauerhaften Test-Linieneinsatz zur Analyse von Einsatztauglichkeit und Wirtschaftlichkeit</li> <li>- 2017 Betrieb des „Clean Shuttle“ im Rahmen der UN-Klimakonferenz COP 23</li> <li>- 2018 SWB Aufsichtsrat beschließt die Beschaffung von vier Solo- und drei Gelenk-Elektrobussen. Zur Finanzierung werden Förderanträge bei Bund und Land gestellt.</li> <li>- Unsere Vision: Umstellung der Busflotte auf Elektromobilität bis 2030</li> </ul>

	<p>Fahrzeuge Stadtbahn</p>	<p><b>Klimafreundlichkeit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Stadtbahnen werden seit der Inbetriebnahme des Netzes im Jahr 1975 elektrisch betrieben.</li> </ul> <p>Zweiterstellung Stadtbahnwagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seit 2007 werden von SWB Bus und Bahn insgesamt 25 alte Stadtbahnen aus den Jahren 1974 bis 1977 modernisiert.</li> <li>- Ende 2019 ist der 16. zweiterstellte Stadtbahnwagen fertiggestellt worden.</li> </ul>
<p><b>Eine "zweiterstellte" Stadtbahn im Einsatz</b></p>	<p>Fahrzeuge Straßenbahn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018 Ausschreibung zur Beschaffung von neuen Niederflur-Straßenbahnen mit höherer Fahrgastkapazität und neusten Standards soll erfolgen</li> </ul>