




LEISTUNGSDATEN Stand 17. September 2018		
Linien	Bus	48 Linien - davon sechs Gemeinschaftslinien der SWB/RSVG (537, 541, 550, 551, 640 und SB55) und eine Gemeinschaftslinie SWB/RVK; - davon 10 Nachtbuslinien auf allen SWB-Linien werden Niederflurbusse eingesetzt
	Bahn	- 6 Stadtbahnlinien, davon zwei Gemeinschaftslinien SWB/KVB; - 3 Straßenbahnlinien im Bonner Stadtgebiet
Fahrzeuge 	Bus	214 Busse, davon - 127 Standardbusse (2 Elektrobusse) - 87 Gelenkbusse und - ein Cabriobus / zwei Fahrschulbusse (Sonderverkehre)
	Bahn	- 75 Stadtbahnwagen - 24 Niederflurstraßenbahnen
Haltestellen 	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
	Fahrgäste	- SWB Bus und Bahn und die Elektrischen Bahnen der Stadt Bonn und des Rhein-Sieg-Kreises (SSB) befördern jährlich ca. 92 Millionen Fahrgäste
Streckennetz	Bonner Stadtgebiet	Streckennetz Bus: ca. 600km Streckennetz Stadtbahn: ca. 95km Streckennetz Straßenbahn: ca. 30km
Fahrleistung	SWB Bus und Bahn	SWB Bus und Bahn fährt ca. 40.000 km/Tag und umrundet demnach täglich einmal die Erdkugel (Umfang des Äquators: 40.075,017 km)
Mitarbeiter		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) Weitere Infos über ITCS auf unserer Homepage
	Anschluss-sicherung	Anschluss-sicherung 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 von 2015 bis voraussichtlich 2019 - Qualitätsverbesserungen im Fahrbetrieb durch eine optimierte Steuerung von Streckenabschnitten der Bahnen

	Leistungsanalysen	<ul style="list-style-type: none"> - Sukzessive werden von SWB Bus und Bahn Fahrzeitanalysen der einzelnen Linien durchgeführt, um Fahrzeiten zu optimieren. - 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 2017 waren 86,4% aller Fahrten im Bereich Bahn und 80,3% Fahrten im Bereich Bus pünktlich.
--	-------------------	---

FAHRPLANANGEBOT		
	Anpassungen zum Fahrplanwechsel	Regelmäßige Änderungen zur Optimierung des Angebotes in Abstimmung mit der Stadtverwaltung zum jährlichen Fahrplanwechsel am zweiten Sonntag im Dezember. Mögliche Maßnahmen zum Fahrplanwechsel: Linien: Anpassung des Fahrplanangebotes Geänderte Linienführungen Fahrzeitanpassungen zur Verbesserung der Pünktlichkeit Haltestellen: Einrichtung von neuen Haltestellen Verlegung von Haltestellen Umbenennungen
	Zusatzverkehre	Zusatzverkehre bei Sonderveranstaltungen: <ul style="list-style-type: none"> - Pützchens Markt, jährlich im September: zusätzlich zum SWB-Personal im regulären Linienverkehr sind mehr als 200 Busfahrerinnen, Busfahrer und Servicekräfte im Einsatz - 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
	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 data-bbox="113 1749 544 1854">Multifunktions-Innenanzeige (MFI) mit Störungsmeldung</p>	Ausstattung/ Zustand der Fahrzeuge	kontinuierliche Modernisierung des Fuhrparks: <ul style="list-style-type: none"> - Optimierung des Raumklimas durch neuwertige Klima- und Temperierungsanlagen - Multifunktions-Innenanzeigen (MFI): Infos zum Linienverlauf, Baustellenmaßnahmen, Umsteigehinweise, aktuelle Meldungen der Verkehrsleitstelle - Barrierefreiheit: Niederflrbusse mit Klapprampen; Kneelen (Absenken) der Busse; Rollatorenbefestigungen - Seit 2011 modernen Außendisplays (Darstellung der Linienfarben erhöht den Wiedererkennungswert) - Seit 2016 Gratis-WLAN auf der Flughafenbuslinie SB60 Alle Fahrzeuge der SWB Bus und Bahn werden täglich nach Einfahrt in den Betriebshof gereinigt.
	Ausstattung der Haltestellen	Haltestellenkategorien mit speziellen Ausstattungsmerkmalen: Informationsmedien (Aushang des Liniennetzplanes, Lautsprecher-Information, Dynamische Fahrgastinformation), aber auch die Anzeige der Uhrzeit, Wetterschutz, Nottelefon, Kameraüberwachung usw.

 <p>Stele am Bonner ZOB / DFI-Anzeige</p>		<ul style="list-style-type: none"> - 2016 Verbesserung der Fahrgastinformation: Darstellung von Echtzeitdaten der Fahrten des Verkehrsunternehmens RVK auf den DFI-Anzeigen an den Haltestellen - 2016 Wetterschutz: Erneuerung Aufgänge der U-Bahnhaltestellen Juridicum, Bundesrechnungshof/Auswärtiges Amt und Heussallee/ Museumsmeile - seit 2017 Projekt "Papierlose Haltestelle": an fünf Haltestellen der Buslinie SB60 werden unterschiedliche Typen digitaler Fahrgastinformationen installiert und geprüft
 <p>Barrierefrei ausgebauter Bahnhof</p>	<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 Ausstiege.</p> <p>Barrierefreiheit Haltestellen Bahn (Stand 07/2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Straßenbahn: 75% der Haltestellen - Stadtbahn: 82% der Haltestellen (seit 2015 durchgehend barrierefreier Stadtbahnstreckenabschnitt von Siegburg bis Bonn Hbf) <p>Barrierefreiheit Haltestellen Bus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ziel der Bundesstadt Bonn ist es, alle Bushaltestellen bis 2022 barrierefrei auszubauen.



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

TARIF UND VERTRIEB		
	Günstige Abo-Tickets	<ul style="list-style-type: none"> - SWB Bus und Bahn ist in das Tarifsystem des Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS) eingebunden. - 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.
	Smartphone-App SWB easy.GO	<p>Kostenfreie Smartphone-App SWB easy.GO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiler Zugang zu Tickets sämtlicher Preisstufen des Verkehrsverbund Rhein-Sieg (VRS), zu Verbindungsauskünften in Echtzeit und Informationen über Störungen im gesamten VRS-Gebiet - Die Funktionen der Smartphone-App werden kontinuierlich weiterentwickelt; jährlich steigende Nutzerzahlen spiegeln die steigende Attraktivität der App wider.
	ServiceCenter/ ServiceStellen der SWB Bus und Bahn	<p>Beratung zu Ticketverkauf und Fahrplanauskünften, VRS-Gemeinschaftstarif und anderen Dienstleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 ServiceCenter/ServiceStellen in Bonn

KUNDENBETREUUNG		
	Qualität des Fahrpersonals	<p><i>Schulung des Fahrpersonals für einen qualitativer Umgang mit den Kunden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßige Schulung der Fahrer nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG); - 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. - 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
	Kundendialog	<ul style="list-style-type: none"> - Über vielseitige Kanäle können Kunden mit der SWBV in Kontakt treten. Die Eingaben des Kundendialogs werden regelmäßig statistisch ausgewertet. - 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 2017 wurden rund 90% der Kundeneingaben unmittelbar am Eingangstag bearbeitet. - Veranstaltung Kundenforum: Möglichkeit zum direkten, offenen Dialog für Fahrgäste und Interessenten beim SWB Bus und Bahn

KUNDENINFORMATION		
	Fahrgastlenkung	Fahrgastlenkung: <ul style="list-style-type: none"> - seit 2017 verbesserte Information zu Umsteigebeziehungen und Anschlüssen über MFI-Anzeigen in den Fahrzeugen und die Haltestellenbeschilderung
 <p>Linie live im Interaktiven Bonner Netzplan https://swb-netzplan-bonn.de</p>	Informationen auf digitalen Plattformen	SWB Bus und Bahn über digitale Kommunikationsmedien: <ul style="list-style-type: none"> - Auf den Kanälen Twitter und facebook werden Kundenanfragen von SWBV-Mitarbeitern direkt beantwortet. - Alles, was Marketing und Kommunikation bei SWB Bus und Bahn in bewegten Bildern produziert, wird auf einem eigenen YouTube-Kanal veröffentlicht. - Aktuelle Verkehrsmeldungen über Twitter-Live-Ticker auf der Homepage und die Funktion „Verkehrsmeldungen“ der easy.GO-App - Widget SWB-Abfahrtsmonitor - Interaktiver Stadt- und Liniennetzplan: Darstellung von Haltestellen, farbig markierten Bus- und Bahnlinien, Orientierungspunkte, Verlinkung von zusätzlichen Informationen; barrierefreie Haltestellen; Haltestellenausstattung, integrierte Fahrplanauskunft
	Sonderverkehre/ Baustellenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - 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
 <p>Rollator-Walking-Gruppe</p>	Informationsmedien und Projekte für Kunden mit speziellen Bedürfnissen	<ul style="list-style-type: none"> - Seit 2003 widmen sich die Stadtwerke Bonn Thema „Mobilität und Sicherheit in Bus und Bahn!“, Zusammenarbeit mit der Behinderten-Gemeinschaft Bonn e.V. - 2013: <i>Seniorenstadtteilplan von Bad Godesberg</i> zur Förderung der Mobilität älterer Menschen - Schulungen für mobilitätseingeschränkte Bürger (z.B. Nutzung des ÖPNV mit Gehilfe) - „Rollator-Walking-Gruppe“, Jährlich findet der Bonner Rollortag statt
 <p>Haltestelle des Walking Bus</p>	Projekte für Schulanfänger und Jugendliche	<ul style="list-style-type: none"> - seit 2002 vermittelt SWB Bus und Bahn mit vielen erfolgreichen Verkehrserziehungsprogrammen wichtige Tipps für den Schulweg mit ÖPNV - seit 2005 Projekt "cool-unterwegs": SWBV und Bonner Polizei schulen Jugendliche, die den ÖPNV für den Schulweg und in ihrer Freizeit nutzen - seit 2016 Projekt „Walking Bus“: SWBV unterstützt zwei Schulen bei der Umsetzung des Projektes
	Zusätzliche Informationsveranstaltungen	Veranstaltungsreihe „Einblicke“: <ul style="list-style-type: none"> - seit 2015 gewährt SWB Bus und Bahn interessierten Kunden Einblicke in den Alltag des Bonner Nahverkehrsunternehmens.

UMWELTSTANDARDS / KLIMAFREUNDLICHKEIT		
	Fahrzeuge Bus	<ul style="list-style-type: none"> - Der Bus-Fuhrpark der SWB wird kontinuierlich modernisiert und verjüngt. - Der Anteil der Gelenkbusse wird sukzessive erhöht. <p>Klimafreundlichkeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle Fahrzeuge der SWB-Busflotte im Linienbetrieb fahren mit grüner Umweltplakette - Bei dem Neuerwerb von Fahrzeugen ist die aktuellste Abgasnorm (Euro 6) Voraussetzung.

		<ul style="list-style-type: none"> - 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
 <p>Elektrobus im Linienbetrieb</p>	<p>Elektromobilität</p>	<p>Die Stadtwerke Bonn befassen sich schon seit Jahren intensiv mit dem Thema Elektromobilität für den Bonner Buslinienverkehr:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2013 Ergebnis Machbarkeitsstudie: das Bonner Busliniennetz ist für den Einsatz von Elektrobussen geeignet - 2015-2018 EU-Projekt ZeEUS (Zero Emission Urban Bus Systems): 6 Elektrobusse im dauerhaften Test-Linieneinsatz zur Analyse von Einsatztauglichkeit und Wirtschaftlichkeit - 2017 Betrieb des „Clean Shuttle“ im Rahmen der UN-Klimakonferenz COP 23 - 2018 SWB Aufsichtsrat beschließt die Beschaffung von vier Solo- und drei Gelenk-Elektrobussen. Zur Finanzierung werden Förderanträge bei Bund und Land gestellt. - Unsere Vision: Umstellung der Busflotte auf Elektromobilität bis 2030 <p>Weitere Infos zur Elektromobilität auf der Homepage</p>
 <p>Eine "zweiterstellte" Stadtbahn im Einsatz</p>	<p>Fahrzeuge Stadtbahn</p>	<p>Klimafreundlichkeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Stadtbahnen werden seit der Inbetriebnahme des Netzes im Jahr 1975 elektrisch betrieben. <p>Zweiterstellung Stadtbahnwagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seit 2007 werden von SWB Bus und Bahn insgesamt 25 alte Stadtbahnen aus den Jahren 1974 bis 1977 modernisiert. - Bis Ende 2018 wird der zwölfte zweiterstellte Stadtbahnwagen fertiggestellt. <p>Weitere Infos zur Zweiterstellung auf der Homepage</p>
	<p>Fahrzeuge Straßenbahn</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2018 Ausschreibung zur Beschaffung von neuen Niederflur-Straßenbahnen mit höherer Fahrgastkapazität und neusten Standards soll erfolgen