

Presse-Information

SWU Verkehr GmbH
Bauhofstraße 9
89077 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Bernd Jünke
Telefon 07 31/1 66-10 90
Telefax 07 31/1 66-26 69
bernd.juenke@swu.de

Ulm, 28. Januar 2010

Fahrgäste geben SWU-Nahverkehr gute Noten

Platz 2 beim bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer

Die SWU-Nahverkehrskunden sind mit den Leistungen „ihres“ Unternehmens zufrieden wie nie zuvor. Das geht aus dem ÖPNV-Kundenbarometer 2009 hervor. Was die Globalzufriedenheit angeht, belegt die SWU Verkehr den zweiten Platz, hinter der Bielefelder „moBIEL“ und gleichauf mit der Freiburger Verkehrs AG. Schon bei den vorangegangenen Umfragen konnte sich SWU Verkehr auf den vorderen Plätzen etablieren (2008: Platz 10). Nun also gelang der Vorstoß unter die besten Drei. Nach Meinung der Fahrgäste zeichnet sich der SWU-Nahverkehr durch Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit aus. Das Linien- und Streckennetz wird als gut ausgebaut empfunden. Auch der Service und die Sicherheit erhielten Bestnoten.

Erhoben wird die repräsentative Umfrage seit über zehn Jahren durch das Forschungsinstitut TNS Infratest (Bielefeld). 30 Verkehrsunternehmen und Verbände haben sich 2009 beteiligt. Das ÖPNV-Kundenbarometer ist als zuverlässige Qualitätskontrolle bei den Unternehmen anerkannt. Sie gewinnen daraus grundlegende Daten, um ihr Fahrtenangebot und ihren Service fortlaufend zu verbessern.

Der SWU-Nahverkehr gilt als pünktlich und schnell

Für die umfassende Beurteilung der Nahverkehrsleistungen telefonierten die Interviewer mit 250 SWU-Verkehr-Kunden. Die Befragten

Presse-Information

beurteilten 28 Leistungsmerkmale, vornehmlich aus den Bereichen Angebot, der Fahrzeuge, Haltestellen, Tarife, Kundenbeziehung und Sicherheit. Beim Punkt „Globalzufriedenheit“ erhielt die SWU Verkehr mit 2,46 die zweitbeste Note aller Unternehmen. Der Schnitt lag bei 2,78. Die Stärken der SWU Verkehr heißen „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ und „Schnelligkeit der Beförderung“. In diesen Punkten erreichten die SWU-Linien Spitzennoten von 2,37 beziehungsweise 2,39. Überzeugen konnten die Stadtwerke auch mit dem KundenCenter „SWU traffiti“ und bei den Kriterien „Sicherheit an den Haltestellen“ und „Linien- und Streckennetz“. Zumeist mit „gut“ schnitt der Bereich Fahrgast-Information ab. Positiv bewertet wurden insbesondere die Pocketfahrpläne, die Infos an den Haltestellen, in den Fahrzeugen und der Internetauftritt. SWU-Verkehr-Geschäftsführer Ingo Wortmann zeigt sich erfreut über die Ergebnisse des Kundenbarometers, betont aber: „Wir dürfen uns darauf nicht ausruhen. Vielmehr begreifen wir die guten Noten als Auftrag, die Qualität in allen Bereichen weiter zu erhöhen. Den Menschen muss es so einfach wie möglich gemacht werden, vom Auto auf den ÖPNV umzusteigen“.

In vielen Bereichen konnte sich SWU Verkehr verbessern im Vergleich zur Umfrage davor. Das gilt für die Merkmale „Informationen bei Störungen und Verspätungen“, „Preis-Leistungs-Verhältnis“, „Sauberkeit und Gepflegtheit an den Haltestellen und im Fahrzeug“ sowie „Tarifsystem“. „Es ist schön zu sehen, dass Verbesserungen von den Fahrgästen tatsächlich wahrgenommen werden. Ein geläufiges Sprichwort besagt: Der ÖPNV ist besser als sein Ruf“, kommentiert Ingo Wortmann und ergänzt: „Wir müssen individuelle Hemmnisse gegenüber dem öffentlichen Nahverkehr weiter abbauen“. So wird derzeit untersucht, wie durch bessere Beleuchtung der Haltestellen das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste nachts weiter erhöht werden kann.

Wieder sechs neue Busse mit Euro-5-Motor in Dienst gestellt

Erstmals fragten die Interviewer, wie zufrieden die Ulm/Neu-Ulmer Fahrgäste mit den Aktivitäten des Unternehmens zur Schonung der Umwelt sind. Mit der Note 2,62 liegt die SWU Verkehr im oberen Mittel-

Presse-Information

feld, hat jedoch noch Potenzial nach oben. „Es kommt darauf an, beim Umweltschutz dranzubleiben und Zeichen zu setzen“, unterstreicht Ingo Wortmann. So wurden kurz vor Weihnachten wieder sechs neue Gelenkbusse in Dienst gestellt. Sie sind ausgestattet mit dem Euro-5-Motor und erfüllen damit die derzeit strengste Abgasnorm. 20 der 61 Busse des Fuhrparks sind mittlerweile auf diesem höchsten Umweltstandard. Weitere Maßnahmen sind in Planung. So wird die Anschaffung von Hybridfahrzeugen untersucht, und optimierte Getriebe sollen den Kohlendioxid-Ausstoß der Busse weiter verringern.

Vorsicht, Kunde operiert verdeckt!

So könnte man einen zweiten Test bezeichnen, dem sich die SWU Verkehr 2009 unterzogen hat. „Mystery Shopper“, unerkannte Kunden also, waren im Liniennetz unterwegs. Sie nahmen einzelne Qualitätsmerkmale unter die Lupe: Wie freundlich sind die Fahrer und die Mitarbeiter im KundenCenter? Funktioniert das Beschwerdemanagement? Die „verdeckten Kunden“ begutachteten auch den Zustand und die Sauberkeit von Fahrzeugen und Haltestellen. Gemessen wurde, zu welchem Grad die untersuchten Merkmale erfüllt beziehungsweise nicht erfüllt wurden. Ergebnis: keines der untersuchten Merkmale wurde zu weniger als 50 Prozent erfüllt. Eindeutige Schwächen konnten die „Mystery Shopper“ also nicht finden. „Die Proben aufs Exempel geben uns genaue Hinweise auf die erbrachte und wahrgenommene Qualität. Diese Standortbestimmung spornt uns an, unsere Leistungen ständig den Fahrgast-Bedürfnissen anzupassen“, so Ingo Wortmann.