



Verlass dich drauf.

SWU Verkehr GmbH
Bauhoferstraße 9
89077 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Bernd Jünke
Telefon 0731 166-1090
Telefax 0731 166-2669
bernd.juenke@swu.de
www.swu.de

Presse-Information

Ulm, 9. September 2019

Ulmer ÖPNV gehört zu den besten bundesweit Auf Rang 5 beim ÖPNV-Kundenbarometer 2019

Seit 2006 beteiligt sich die SWU Verkehr ununterbrochen an dem jährlich erhobenen ÖPNV-Kundenbarometer. Das Kundenurteil fällt auch 2019 wieder hervorragend aus. Mit der Note 2,44 im Punkt „Globalzufriedenheit“ belegt die SWU Verkehr den fünften Rang unter den 36 teilnehmenden Verkehrsunternehmen. Auf der von eins bis fünf reichenden Notenskala zählt die SWU-Note zu dem Bereich „sehr gut“. In diesen Bereich sind acht Unternehmen vorgestoßen.

Für das Kundenbarometer hatte das Umfrageinstitut Kantar (München) Fahrgäste nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit mit insgesamt fünfzig Leistungsmerkmalen befragt. An der repräsentativen Untersuchung hatten zwischen Februar und April 250 SWU-Fahrgäste teilgenommen.

Kontinuierliche Verbesserungen honoriert

Die Stärke der SWU Verkehr liegt aus Sicht der Befragten im Basisangebot. Dazu gehören Taktfrequenz, Linien- und Streckennetz, Schnelligkeit, Pünktlichkeit und Anschlüsse. Bei den Leistungsmerk-

Presse-Information

malen Taktfrequenz und Anschlüsse platziert sich SWU Verkehr sogar unter den ersten Drei, bei „Schnelligkeit“ ist es Rang vier. Für SWU-Verkehr-Geschäftsführer André Dillmann „honorieren unsere Fahrgäste damit auch die Verbesserungen, die zeitgleich zur Inbetriebnahme der Straßenbahnlinie 2 im gesamten Fahrtenangebot umgesetzt worden sind“. Mit der Note „gut“ bewerten die Befragten den Komfort und die Bequemlichkeit des Fahrzeugs sowie dessen Sauberkeit und Gepflegtheit. „Die kontinuierliche Erneuerung unseres Fuhrparks und Zusatzausstattungen wie W-LAN zahlen sich auch im Kundenurteil aus“, hebt André Dillmann hervor.

Rang eins unter den Unternehmen belegt die SWU Verkehr für ihr Informationssystem an den Haltestellen bei Störungen und Verspätungen. Daneben schätzen die SWU-Kunden nach wie vor die persönliche Beratung. Das Kundenzentrum „SWU traffiti“ erhält die Note 2,37 in der Skala von eins bis fünf; auf diesem hohen Niveau wird auch die Fahrplanauskunft im Web (2,39) und die Fahrgastinformation im Fahrzeug (2,40) bewertet.

„Unsere Kunden haben uns erneut ein gutes Zeugnis ausgestellt. Dafür danken wir sehr herzlich – auch unseren Mitarbeitern, die einen großen Anteil daran haben“, sagt André Dillmann. „Und doch lehnen wir uns angesichts der Ergebnisse nicht zurück, sehen sie vielmehr als Ansporn, weitere Verbesserungen für unsere Fahrgäste zu erreichen“. Angesetzt hat SWU Verkehr bereits beim Komfort und der Ausstattung der Haltestellen (mit Note 3,0 bewertet): Angeleitet durch das Haltestellendesign der neuen Linie 2 hat die SWU Verkehr die Erneuerung der Haltestellen an den bestehenden Linien in Angriff genommen. Neue DFI-Anzeiger (für „dynamische Fahrgastinformation“) und neue Schilder geben klare Orientierung, elektronisch wie analog. Dazu gehört auch die „sprechende Haltestelle“: Auf Knopfdruck wird die Fahrplananzeige in Sprache übersetzt. „Text-to-speech“ ist eine wichtige Hilfe für sehbehinderte Fahrgäste.