



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, 12. Februar 2021

### **Der Ulmer ÖPNV gehört erneut zu den besten bundesweit**

#### **Auf Rang vier beim ÖPNV-Kundenbarometer 2020. In den Einzelbewertungen elfmal unter den drei Besten.**

Seit 2006 beteiligt sich die SWU Verkehr ununterbrochen an dem jährlich erhobenen ÖPNV-Kundenbarometer. Das Kundenurteil fällt auch 2020 wieder hervorragend aus – und das mitten in der Pandemie. Mit der Note 2,41 im Punkt „Globalzufriedenheit“ belegt die SWU Verkehr den vierten Rang unter den 27 teilnehmenden Verkehrsunternehmen. Auf der von eins bis fünf reichenden Notenskala zählt die SWU-Note zu dem Bereich „sehr gut“. In diesen Bereich sind nur sechs Unternehmen vorgestoßen. „Unter dem Strich konnten wir das schon gute Ergebnis aus dem Jahr 2019 noch einmal steigern“, beurteilt SWU-Verkehr-Geschäftsführer André Dillmann das Abschneiden.

Für das Kundenbarometer hatte das Umfrageinstitut Kantar (München) Fahrgäste nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit befragt. Insgesamt einundvierzig Leistungsmerkmale standen auf der Frageliste. An der repräsentativen Untersuchung hatten zwischen September und November 500 SWU-Fahrgäste teilgenommen.

## Presse-Information

### In elf Leistungsmerkmalen auf dem Treppchen

In insgesamt elf Einzeldisziplinen erreichte die SWU Verkehr einen Platz unter den ersten drei. Die befragten Fahrgäste schätzen die Sicherheit an den Haltestellen sehr hoch ein, sowohl tagsüber wie am Abend. Bei diesem Kriterium belegt die SWU Verkehr jeweils Platz eins. Mit der Note 2,30 in der Skala von eins bis fünf schneidet das Unternehmen auch in Sachen Pünktlichkeit hervorragend ab (Platz zwei). Und sind Bus oder Straßenbahn einmal nicht pünktlich, so schätzen die Fahrgäste die zuverlässige Information bei Störungen. Das unterstreichen die Note 2,99 und Platz zwei bei diesem Leistungsmerkmal. Weitere Stärken werden der SWU im Linien- und Streckennetz (Note 2,37 und Platz drei) und in der Schnelligkeit (Note 2,26, Rang vier) zugutegehalten. Für SWU-Verkehr-Geschäftsführer André Dillmann „honorieren unsere Fahrgäste damit auch die Verbesserungen, die ausgehend von der Eröffnung der Straßenbahnlinie 2 im Fahrtenangebot umgesetzt worden sind“. Einen Pluspunkt vergeben die SWU-Fahrgäste auch wieder für die persönliche Beratung. Das Kundenzentrum „SWU traffiti“ erhält die Note 2,37; auf diesem hohen Niveau werden auch die Fahrplanauskunft im Web (2,30 und Platz 3) und die Fahrgastinformation im Fahrzeug (2,38, das ist Platz 6) bewertet.

„Unsere Kunden haben uns erneut ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Dafür danken wir herzlich – auch unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die einen großen Anteil daran haben“, sagt André Dillmann. Als Aufgabe für die nahe Zukunft nennt der Geschäftsführer die Ausstattung und den Komfort an den Haltestellen. Im letzten Herbst schon hat die SWU Verkehr die Haltestellen Willy-Brandt-Platz und Staufenring rundum erneuert, mit besserer Beleuchtung und neuem Mobiliar. In enger Abstimmung mit der Stadt Ulm sollen weitere Haltestellen aufgewertet werden.