SWU Verkehr GmbH
Bauhoferstaße 9
89077 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Sebastian Koch
Telefon 0731 166-1090
Telefax 0731 166-2669
sebastian.koch@swu.de
www.swu.de

Presse-Information

Ulm, 17. April 2025

Ulmer ÖPNV erneut bundesweit unter den Besten

Rang sieben für die SWU beim ÖPNV-Kundenbarometer 2024. In den Einzelbewertungen neunmal unter den drei Besten.

Das Kundenurteil des diesjährigen ÖPNV-Kundenbarometer fällt erneut sehr positiv aus – und das obwohl bundesweit die allgemeine Zufriedenheit mit dem ÖPNV stark zurückgegangen ist. Mit der Note 2,40 in der Kategorie „Globalzufriedenheit“ belegt die SWU den siebten Platz unter den 44 teilnehmenden Verkehrsunternehmen. Auf der von eins bis fünf reichenden Notenskala zählt die SWU-Note somit zum sehr guten Bereich.

Für das Kundenbarometer hat das Umfrageinstitut Kantar (München) Fahrgäste nach ihrem Nutzungsverhalten und ihrer Zufriedenheit befragt. Insgesamt vierzig Leistungsmerkmale standen auf der Frageliste. An der repräsentativen Untersuchung hatten zwischen April und Juli 2024 533 SWU-Fahrgäste teilgenommen.

In neun Leistungsmerkmalen auf dem Treppchen

In insgesamt neun Einzeldisziplinen erreichte die SWU einen Platz unter den ersten drei. Die befragten Fahrgäste empfinden die Sicherheit tagsüber an den Haltestellen und in den Fahrzeugen als sehr hoch. Bei diesem Kriterium belegt die SWU die Plätze zwei (Haltestellen) und drei (Fahrzeuge). Mit der Note 2,36 schneidet das Unternehmen auch in Sachen Pünktlichkeit hervorragend ab (Platz drei). Sind Bus oder Straßenbahn einmal nicht pünktlich, so schätzen die Fahrgäste die zuverlässige Information bei Störungen. Das unterstreichen die Note 2,86 und Platz zwei bei diesem Leistungsmerkmal. Weitere Stärken werden der SWU bei der Zuverlässigkeit (Note 2,44, Platz vier) sowie bei den Informationen im Fahrzeug (Note 2,43, Platz vier) zugutegehalten.

Der Geschäftsführer der SWU Verkehr Ralf Gummersbach freut sich über das gute Abschneiden: „Unsere Fahrgäste honorieren damit das kontinuierliche Streben nach Verbesserung bei der SWU Verkehr“. Besonders stolz ist er auch auf die sehr guten Ergebnisse bei den in den letzten Jahren in enger Zusammenarbeit mit der Stadt Ulm umgebauten Haltestellen. Hier erreichte die SWU jeweils einen zweiten Platz beim Komfort und der Ausstattung, Informationen zu Störungen und Verspätungen (Note jeweils 2,86) sowie Informationen zur Orientierung (Note 2,64). In dem besonders wichtigen Leistungsmerkmal „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ konnte die SWU bundesweit sogar den ersten Platz (Note 2,82) erringen.
Der Ulmer Baubürgermeister Tim von Winning führt aus: „Das Ergebnis bestärkt uns, den weiteren Ausbau der Haltestellen, insbesondere für Menschen mit Beeinträchtigungen, in dieser Form fortzusetzen. Die großen Investitionen werden von den Fahrgästen anerkannt.“

„Unsere Kundinnen und Kunden haben uns erneut ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt. Dafür danken wir herzlich und es spornt uns

natürlich an, dieses Niveau zu halten. Auch möchte ich mich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken, die den wesentlichen Anteil an dieser Leistung haben.“, sagt Ralf Gummersbach. Als Aufgabe für die nahe Zukunft nennt der Geschäftsführer unter anderem Verbesserungen bei der SWU App sowie beim Platzangebot.