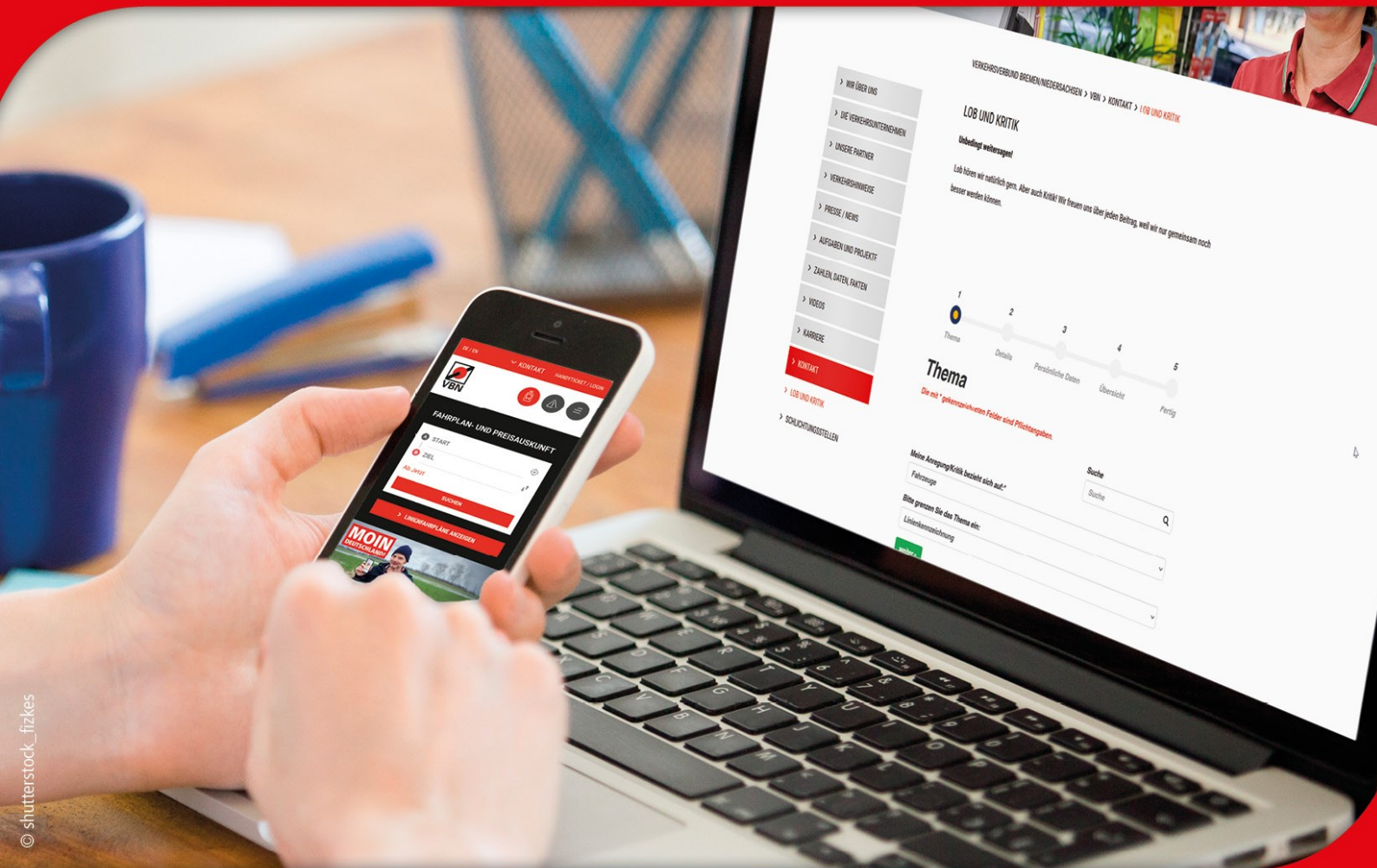


# Beschwerdemanagement im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

## Qualitätsanforderungen



3. überarbeitete Auflage, Juni 2023

# Impressum

## **Herausgeber:**

### **Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN)**

Am Wall 165-167

28195 Bremen

E-Mail: [info@vbn.de](mailto:info@vbn.de)

Telefon: 0421 / 5960-0

### **Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)**

Willy-Brandt-Platz 7

28215 Bremen

E-Mail: [info@zvbn.de](mailto:info@zvbn.de)

Telefon: 0421 / 460 529-0

## **Auflage:**

3. überarbeitete Auflage, Juni 2023

1. Auflage Dezember 2000

## **Abbildungen:**

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

© Verkehrsunternehmen

# Inhaltsverzeichnis

Impressum	1
1 Vorwort	4
2 Ausgangslage	5
3 Kontaktmöglichkeiten	6
3.1 Schriftlich	6
3.1.1 Kontaktformulare im Internet	6
3.1.2 Beschwerden über Social-Media-Kanäle	8
3.1.3 Dialogkarte	8
3.2 Mündlich	10
3.2.1 Serviceauskunft	11
3.2.2 Kundencenter	11
3.2.3 Personal in den Fahrzeugen	11
4 Kategorisierung von Anliegen	12
5 Bearbeitung	13
5.1 Reaktionsformen und Fristen	13
5.1.1 VBN-Kontaktformular (online)	13
5.1.2 VBN-Garantieformular (online)	13
5.1.3 Garantieformular aus Flyer	13
5.1.4 Kontaktformulare von Verkehrsunternehmen (online)	14
5.1.5 Schriftliche Beschwerden beim VBN	14
5.1.6 Schriftliche Beschwerden bei Verkehrsunternehmen	14
5.1.7 Schriftliche Beschwerden bei Gebietskörperschaften	14
5.1.8 Mündliche Beschwerden	14
5.1.9 Antwortschreiben ohne KMI	14
5.2 Zuständigkeiten	16
5.3 Entschädigungen	16
5.4 Schlichtungsstellen	17
6 Datenschutz	18
6.1 Datenerfassung	18
6.2 Verantwortliche Stelle	18
6.3 Datenschutzerfordernisse	19

7	Auswertung	20
	Anhang	21
	Abbildungsverzeichnis	27
	Tabellenverzeichnis	27
	Abkürzungsverzeichnis	28

# 1 Vorwort

Ein Baustein der Qualitätssicherung im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen ist das Beschwerdemanagement. Gemäß §8 (5) des Gesellschaftsvertrages der VBN GmbH betreibt der VBN ein Beschwerdemanagement mit dem Ziel, alle im Verbund eingegangenen Beschwerden systematisch zu erfassen und auszuwerten.

Die Gesellschafterversammlung des VBN und die Verbandsversammlung des ZVBN haben die erste Auflage im Dezember 2000 verabschiedet, darin war ein zentrales Ziel, ein EDV-gestütztes System für die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden einzurichten. Dieses wurde 2003 umgesetzt. Im Jahre 2015 wurden mit der zweiten Auflage die Qualitätsanforderungen aktualisiert.

Im Rahmen des Konzeptes zum Beschwerdemanagement werden die Kontaktmöglichkeiten der Kunden, die Bearbeitung der Anliegen, das dazugehörige Datenmanagement und Auswertungen beschrieben und geregelt.

Den Nutzern des öffentlichen Personennahverkehrs soll eine einfach und barrierefrei erreichbare Plattform für Anliegen zur Verfügung stehen. Dabei sollen alle denkbaren Eingangskanäle in ein gemeinsames System münden. Es wird kein Spezialwissen benötigt, um ein Anliegen an der richtigen Stelle zu platzieren.

Um dieses Ziel sicherzustellen, wird den Verkehrsunternehmen und dem Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) und auch den VBN-Gebietskörperschaften vom VBN ein webbasierte Anliegenmanagement zur Verfügung gestellt.

Von den Eisenbahnverkehrsunternehmen werden analog eigene Systeme zur Bearbeitung von Beschwerden eingesetzt.

Auf Seiten der Anwender soll das Beschwerdemanagement ein effizientes Arbeiten ermöglichen, indem die Abläufe von der Erfassung bis zur Auswertung klar strukturiert sind.

Auf diese Weise können Schwachstellen im öffentlichen Personennahverkehr des VBN besser analysiert und behoben werden. Auch die Nachverfolgung von Beschwerdevorgängen wird durch ein einheitliches Beschwerdemanagement einfacher, und es kann besser gewährleistet werden, dass jedes Anliegen kompetent beantwortet wird.

*Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text an einigen Stellen das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint, soweit es für die Aussage erforderlich ist.*

# 2 Ausgangslage

Aktuell gehen beim VBN jährlich mehrere tausend Beschwerden ein. Diese werden je nach Zuständigkeit vom VBN, vom ZVBN oder von den Verkehrsunternehmen beantwortet.

Seit 2003 hat der VBN ein EDV-gestütztes Beschwerdemanagement im Einsatz. Dabei handelte es sich zunächst um das Beschwerdemanagement-Instrumentarium (BMI) – eine Vorgängerversion des derzeit genutzten Kundenmanagement-Instrumentariums (KMI).

Das KMI ist ein webbasiertes Tool zur Bearbeitung von Anliegen, spezialisiert auf den ÖPNV. Die Daten werden in einer Datenbank vorgehalten, so dass sie zentral für alle Anwender zur Verfügung stehen. Den Verkehrsunternehmen und dem Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) und optional den Gebietskörperschaften im VBN steht eine Basisversion zur Verfügung.

### 3 Kontaktmöglichkeiten

Dem Kunden werden im VBN-Gebiet verschiedenste Möglichkeiten angeboten, ihr Anliegen an den VBN und/oder seinen Verkehrsunternehmen, dem ZVBN oder Gebietskörperschaften (= hier Landkreise und kreisfreie Städte) mitzuteilen.

Die Datenaufnahme muss dabei so strukturiert sein, dass alle notwendigen Daten vollständig erfasst werden, d. h. die wichtigsten persönlichen Daten, der Beschwerdeinhalt sowie weitere Informationen, die dazu beitragen können, das Problem zu lösen.

Durch die verschiedenen Meldewege wird eine barrierefreie Zugänglichkeit zum Beschwerdemanagement sichergestellt. Idealerweise werden zukünftig auch Kontaktmöglichkeiten in Leichter Sprache, Gebärdensprache und über Chats angeboten.

#### 3.1 Schriftlich

Neben der Möglichkeit das Anliegen per Brief oder E-Mail vorzubringen, werden nachstehend noch weitere schriftliche Eingabemöglichkeiten dargestellt.

##### 3.1.1 Kontaktformulare im Internet

Auf der VBN-Internetseite gibt es an zwei Stellen die Möglichkeit mit einem Kontaktformular Eingaben zu machen. Allgemeine Anliegen, die sich nicht auf die Mobilitätsgarantie beziehen, können über das Kontaktformular „Lob und Kritik“ (Abbildung 1) eingegeben werden. Diese Eingaben laufen im KMI beim VBN auf und werden dort weiterbearbeitet. Analog können auch die weiteren Anwender des KMI Kontaktformulare auf ihren Internetseiten einstellen. Ein Formular ist ebenfalls als eigener Menüpunkt in der FahrPlanner-App eingebunden, die dort eingetragenen Beschwerden werden per Schnittstelle ins KMI übertragen.

> WIR ÜBER UNS

> DIE VERKEHRSUNTERNEHMEN

> UNSERE PARTNER

> VERKEHRSHINWEISE

> PRESSE / NEWS

> AUFGABEN UND PROJEKTE

> ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

> VIDEOS

> KARRIERE

> **KONTAKT**

> **LOB UND KRITIK**

> SCHLICHTUNGSTELLEN

## LOB UND KRITIK

**Unbedingt weitersagen!**

Lob hören wir natürlich gern. Aber auch Kritik! Wir freuen uns über jeden Beitrag, weil wir nur gemeinsam noch besser werden können.

- bitte wählen -

- Barrierefreier ÖPNV
- Baustellen/Umleitungen/Schienenersatzverkehr
- Fahrgastinformation
- Fahrplanangebot und Anschlüsse
- Fahrzeuge
- Haltestelle
- Kundenservice
- Lob
- Meine geplante Fahrt (z.B. Verspätungen ...)
- Sonstiges
- Tarif/Tickets/Ticketautomaten
- Ticketkontrolle

- bitte wählen -

Abbildung 1 Lob&Kritik-Formular im Internet (VBN)

Für die Mobilitätsgarantie gibt es ein weiteres Kontaktformular (Abbildung 2). Hier können Entschädigungsansprüche eingereicht werden, die sich aus der VBN-Mobilitätsgarantie ergeben. Dieses Kontaktformular steht nur auf der VBN-Internetseite zur Verfügung, da die Abwicklung der Garantie zentral beim Verbund erfolgt. Die Websites der Verkehrsunternehmen bieten einen Link zum Erreichen des Garantiefformulars an.



VERKEHRSVERBUND BREMEN/NIEDERSACHSEN > SERVICE > MOBILITÄTSGARANTIE > GARANTIEFORMULAR

- > MOBILITÄTSGARANTIE
- > GARANTIEFORMULAR
- > LINIENFAHRPLÄNE
- > FAHRPLANER-APP
- > FAHRPLANER DEUTSCHLAND
- > FAHRGASTRECHTE
- > FAQ
- > FREIZEITANGEBOTE
- > VBN VOR ORT
- > BUSSCHULE
- > SCHULBUSBEGLEITER
- > MOBILITÄTSTRAINING
- > ENTWICKLERINFOS

## GARANTIEFORMULAR

### VERSPÄTUNG? GELD ZURÜCK!

War Ihre Verbindung mehr als 20 Minuten verspätet? Bitte, füllen Sie das Garantief formular Schritt für Schritt aus. Ihre Verspätung – unser Mobilitätsversprechen! Bedingungen und Entschädigungshöhen finden Sie [hier](#). Die Entschädigungszahlung ist eine freiwillige Serviceleistung, ein rechtlicher Anspruch besteht nicht.

1
2
3
4
5

Tarifdaten
Fahrtangaben
persönliche Daten
Übersicht
Fertig

Die Höhe der Entschädigung hängt von der Preisstufe der genutzten Verbindung ab. Bitte geben Sie die bei der zu bemängelnden Fahrt genutzte Fahrkarte an. Waren Sie zum Zeitpunkt dieses Vorfalles noch nicht in Besitz einer gültigen Fahrkarte und möchten die Erstattung von Taxikosten beantragen, wählen Sie bitte die Fahrkartenart „Taxikostenerstattung“.

NutzerInnen von GruppenTickets wenden sich bitte direkt an [garantie@vbn.de](mailto:garantie@vbn.de)

**Bitte wählen Sie Ihren genutzten Tarif**

**Tarif\*** VBN-Tarif 2021/2022

**Fahrkartenart\*** - bitte wählen -

« zurück
weiter »

Abbildung 2 Garantie-Formular im Internet (VBN)

### 3.1.2 Beschwerden über Social-Media-Kanäle

Auch über Social-Media-Kanäle gehen Beschwerden beim VBN ein. Vom Bereich Marketing & Öffentlichkeitsarbeit des VBN wird nicht öffentlich sichtbar Kontakt zum Fahrgast aufgenommen, um alle benötigten Informationen zu erhalten. Die Beschwerde wird direkt ins KMI eingepflegt.

In Einzelfällen wird bei Beschwerden über o.g. Kanäle auch direkt auf das Lob und Kritik- oder das Garantief formular auf der Internetseite verwiesen.

### 3.1.3 Dialogkarte

Dialogkarten (Abbildung 3) oder Garantiekarten aus Mobilitätsgarantieflyern (Abbildung 4) werden in den Fahrzeugen der Stadtverkehre und der Regionalbuslinien<sup>1</sup> sowie in den Kundencentern der Verkehrsunternehmen angeboten. Wenn sie in den Fahrzeugen nicht ausliegen, sind sie beim Fahrpersonal erhältlich. Sie enthalten bereits vorgedruckt die Adresse des VBN bzw. alternativ die Adresse eines Verkehrsunternehmens.

<sup>1</sup> In den Regionalbuslinien der Bedienungsebenen 1+, 1 und 2 sowie den regionalen Stadtverkehren erforderlich.

## Lob und Kritik: Sagen Sie uns Ihre Meinung!

**So können wir unsere Qualität für Sie verbessern**

<b>Datum</b>	<b>Uhrzeit</b>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
<b>Haltestelle</b>	<b>Linie</b>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
<b>Richtung</b>	<b>Wagennummer (wenn vorhanden)</b>
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>



Online unter:  
[vbn.de/vbn/lob-und-kritik](http://vbn.de/vbn/lob-und-kritik)



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen

**Absender:**

Name

Vorname

Straße

PLZ  Ort

E-Mail (freiwillige Angabe)

**Wir helfen Ihnen gerne weiter!**  
 VBN-24h-Serviceauskunft 0421/59 60 59  
**Eine gemeinsame Aktion der Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen.**  
 Es erfolgt eine gemeinschaftliche Verarbeitung mit den im Verbundgebiet verkehrenden Verkehrsunternehmen und den Aufgabenträgern. Die von Ihnen angegebenen Daten werden gemäß Artikel 6 Absatz 1 f) DSGVO verarbeitet. Das berechnete Interesse ist, Ihr Anliegen schnell und effektiv zu bearbeiten und an die betroffene Stelle weiterzuleiten.

Sie haben das Recht gegen die Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Dies können Sie zum Beispiel unter [datenschutz@vbn.de](mailto:datenschutz@vbn.de) oder durch eine Nachricht an Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen, Am Wall 165-167, 28195 Bremen.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [www.vbn.de/datenschutz](http://www.vbn.de/datenschutz).

Bitte freimachen  
oder bei unserem  
Fahr-/Verkaufs-  
personal abgeben

**Antwort**

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH  
 Am Wall 165 – 167  
 28195 Bremen

Abbildung 3 Dialogkarte (Vorder- und Rückseite)

## Garantieformular

Datum des Vorfalls \_\_\_\_\_

Starthaltestelle \_\_\_\_\_ Linie \_\_\_\_\_

Zielhaltestelle \_\_\_\_\_ Linie \_\_\_\_\_

Planmäßige Abfahrt \_\_\_\_\_ Planmäßige Ankunft \_\_\_\_\_

Ich habe den Anschluss verpasst Ja  Nein

Ich habe mein Fahrtziel erreicht Ja  Nein

Verspätung am Zielort (in Minuten) \_\_\_\_\_

Die Fahrt ist ausgefallen oder war verspätet und ich habe ein Taxi genommen. Hier bitte die Höhe der Taxikosten (in Euro) eintragen. \_\_\_\_\_

Welches Ticket haben Sie genutzt?

MIA                       MIAplus

JobTicket                 JobTicket Azubi

D-Ticket                     TIM (Selbstzahler)

BOB                          anderes ZeitTicket \_\_\_\_\_ Bitte eintragen

Einzelticket                 TagesTicket

Kartennummer des ZeitTickets oder der BOB-Karte \_\_\_\_\_

Anrede: (bitte ankreuzen)  Frau    Herr    Divers

Name\* \_\_\_\_\_

Vorname\* \_\_\_\_\_

Straße\* \_\_\_\_\_ Hausnummer\* \_\_\_\_\_

PLZ\* \_\_\_\_\_ Ort\* \_\_\_\_\_

Telefon (für evtl. Rückfragen) \_\_\_\_\_

E-Mail\* \_\_\_\_\_

IBAN-Bankverbindung (SEPA)\* \_\_\_\_\_

\* Pflichtfelder

**Datenschutzhinweis nach Art. 13 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)**  
 Die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN), Am Wall 165 – 167, 28195 Bremen, ist verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung. Der VBN verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten gemäß Artikel 6 Absatz 1f) DSGVO im berechtigten Interesse, den Garantiefall abwickeln zu können. Bei zentralvertriebenen Tickets (MIA-, BOB-, JobTickets) behalten wir uns vor, die Richtigkeit der Angaben mit den Kundencentern der BSAG, BREMERHAVEN BUS und VWG abzugleichen. Hiergegen steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO** unter datenschutz@vbn.de zu. Eine Abwicklung des Garantiefalles ist dann nicht möglich. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter: [www.vbn.de/datenschutz](http://www.vbn.de/datenschutz)

Mit Ihrer Unterschrift akzeptieren Sie die Bedingungen der VBN-Mobilitätsgarantie und bestätigen, den Datenschutzhinweis zur Kenntnis genommen zu haben.

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Abbildung 4 Garantiekarte aus Mobilitätsgarantieflyer

### 3.2 Mündlich

Lob, Anregungen und Kritik können auch auf verschiedenen mündlichen Wegen vorgetragen werden.

## 3.2.1 Serviceauskunft

Bei der Serviceauskunft des VBN können Kundenanliegen zu folgenden Zeiten<sup>2</sup> telefonisch vorgebracht werden:

- Montag bis Freitag von 6:00 - 22:30 Uhr
- Samstag von 7:00 - 23:45 Uhr
- Sonn- und Feiertag von 8:00 - 20:00 Uhr.

Außerhalb dieser Zeiten steht Personal in den Leitstellen der Verkehrsunternehmen nur für Fahrplan- und Tarifragnen zur Verfügung. Durch ein Telefonrouting beim VBN können Beschwerden auf eine Mailbox gesprochen werden.

Die Nummer der VBN-Serviceauskunft (0421/596059) wird unter anderem in allen VBN-Printmedien und im Internet veröffentlicht.

## 3.2.2 Kundencenter

Bei den Kundencentern des VBN und der Verkehrsunternehmen ist es möglich, dass Kundenanliegen im Rahmen eines persönlichen Gespräches aufgenommen werden. Die hier erhobenen Daten werden an die zuständige Stelle weitergeleitet und dort (im KMI) erfasst und weiterverarbeitet. Eine Übersicht über die Kundencenter gibt es unter [vbn.de](http://vbn.de).

## 3.2.3 Personal in den Fahrzeugen

Für eine direkte Ansprache stehen auch das Fahrpersonal bzw. das Zugbegleitpersonal zur Verfügung. Jedoch kann das Personal in den Fahrzeugen nicht immer alle Beschwerden vor Ort erfassen bzw. beurteilen. Zudem bietet die Einhaltung des Fahrplanes rein zeitlich nicht immer die Gelegenheit sich um Beschwerden angemessen kümmern zu können. Deshalb muss das Fahrpersonal in den Bussen und Straßenbahnen stets Dialogkarten und Flyer der Mobilitätsgarantie bei sich führen (vgl. Kap. 3.1.3 bzw. Abbildung 3 und Abbildung 4) und bei Bedarf an den Kunden ausgeben. Auch das Zugbegleitpersonal erfasst Anliegen nicht vor Ort, sondern gibt den Kunden Informationen zu Kontaktmöglichkeiten.

---

<sup>2</sup> Besetzzeiten der Serviceauskunft Stand März 2023

# 4 Kategorisierung von Anliegen

Anliegen können zu den verschiedensten Themen eingehen. Das VBN-Beschwerdemanagement verwendet nachstehende Kategorien:

- Betrieb
- Erschließung / Angebot
- Fahrgastinformation
- Fahrplan / Anschlüsse
- Fahrzeuge
- Haltestellen / Stationen
- Personal
- Service- / und Verkaufseinrichtungen
- Sicherheit
- Tarif
- Sonstiges

Im Weiteren werden dazugehörige Problemgruppen und -punkte gemäß Tabelle im Anhang definiert. Die Zuordnung der Anliegen zu den einzelnen Punkten muss möglichst einheitlich erfolgen.

Unternehmen, die das KMI nicht nutzen, greifen zwecks Vergleichbarkeit mindestens auf dieselben Problemkategorien zurück.

## 5 Bearbeitung

Grundsätzlich sollen alle Anliegen (Lob, Anregungen und Kritik) in das KMI eingepflegt werden, da nur auf diese Weise eine statistische Auswertung möglich ist.

Im Regelfall verfassen die zuständigen Sachbearbeiter individuelle Antwortschreiben an die Kunden. Dabei ist darauf zu achten, dass diese klar verständlich sind. Sollte ein Thema von weitergehendem Interesse bspw. für Politik und Presse sein, sollten alle beteiligten Institutionen Regelungen haben, welche Hierarchieebene in die Bearbeitung einzubeziehen ist.

### 5.1 Reaktionsformen und Fristen

Die Reaktionsformen der Verbundgeschäftsstellen, der Verkehrsunternehmen und der Gebietskörperschaften erfolgen je nach Eingang auf verschiedene Weise.

#### 5.1.1 VBN-Kontaktformular (online)

Eingaben, die über die VBN-Internetseite (VBN-Kontaktformular) eingehen, bekommen automatisch eine Eingangsbestätigung per Mail, dass das Anliegen an die zuständige Stelle zur Bearbeitung weitergegeben wird. Innerhalb von 12 Werktagen (Werktag = Mo – Sa, außer Feiertage) sollen die Anliegen beantwortet werden<sup>3</sup>. Sollte die Bearbeitung innerhalb dieser Frist nicht erfolgen können, erfolgt eine Rückmeldung an den Kunden über den Stand der Bearbeitung (Abbildung 5).

#### 5.1.2 VBN-Garantief formular (online)

Ein Antrag auf Entschädigung (VBN-Mobilitätsgarantie) über die VBN-Internetseite muss innerhalb von sieben Tagen erfolgen. Die Frist beginnt mit dem auf den Vorfall folgenden Tag. Die Prüfung der Anträge erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs.

Die Abwicklung erfolgt innerhalb von 14 Tagen nach Antragseingang beim VBN. Die Überweisung von Erstattungsbeträgen erfolgt spätestens 4 Wochen nach Antragseingang.

#### 5.1.3 Garantief formular aus Flyer

Alternativ kann das ausgefüllte Garantief formular aus dem VBN-Mobilitätsgarantieflyer beim VBN oder unseren Verkehrsunternehmen abgegeben werden. Ergeben sich aus Anliegen, die direkt an ein Verkehrsunternehmen gerichtet wurden, Ansprüche im Zuge der Mobilitätsgarantie, so gilt der Eingang beim Verkehrsunternehmen für die Fristeinholung. Das Verkehrsunternehmen verweist in der Antwort an den VBN und informiert den VBN über den Vorgang, wenn absehbar ist, dass die Frist nicht

---

<sup>3</sup> Eingaben die nicht im KMI erfasst werden, können nicht automatisiert in die Statistik einfließen und müssen gesondert zur Verfügung gestellt werden (vgl. Kap 7).

eingehalten werden kann. Maßgeblich für die Frist ist der Eingangsstempel. Ansonsten gelten die Aussagen unter 5.1.2.

### **5.1.4 Kontaktformulare von Verkehrsunternehmen (online)**

Bei Eingaben, die über das Kontaktformular des Unternehmens eingehen, bekommt der Kunde automatisch eine Eingangsbestätigung, in der auch deutlich wird, bis wann eine Antwort erfolgen soll.

### **5.1.5 Schriftliche Beschwerden beim VBN**

Bei Briefen bzw. Mails und Dialogkarten wird dem Kunden spätestens nach drei Werktagen ein Zwischenbescheid gegeben an welche Stelle das Anliegen zur Bearbeitung weitergegeben wird.

### **5.1.6 Schriftliche Beschwerden bei Verkehrsunternehmen**

Bei Briefen, Mails und Dialogkarten wird dem Kunden ein Zwischenbescheid gegeben, wenn erkannt wird, dass die Bearbeitung nicht fristgerecht innerhalb von 12 Werktagen (Werktag = Mo – Sa, außer Feiertage) erfolgen kann.<sup>4</sup>

### **5.1.7 Schriftliche Beschwerden bei Gebietskörperschaften**

Bei Briefen und Mails wird dem Bürger ein Zwischenbescheid gegeben an welche Stelle das Anliegen zur Bearbeitung weitergegeben wird. Hier gelten zunächst die Reaktionsregelungen und Fristen der jeweiligen Gebietskörperschaft. Für die Bearbeitung beim VBN bzw. den Verkehrsunternehmen gelten die Regelungen gemäß Kapitel 5.1.6 ab Eingang.

### **5.1.8 Mündliche Beschwerden**

Mündliche und telefonisch vorgebrachte Beschwerden werden ebenfalls (im KMI) erfasst und entsprechend an die zuständige Stelle weitergeleitet. Es gelten die Regelungen ab Datenerfassung gemäß 5.1.1.

### **5.1.9 Antwortschreiben ohne KMI**

Bei Verkehrsunternehmen, die nicht mit KMI arbeiten, bekommt der VBN die Antwortschreiben der Verkehrsunternehmen zur Kenntnis, wenn der Vorgang vom VBN im KMI aufgenommen wurde.

---

<sup>4</sup> Bei großen Netzen der EVU wird die Einhaltung dieser Fristen zwar angestrebt, kann aber nicht zugesichert werden.

In allen Fällen übernimmt die zuständige Stelle die Kategorisierung im KMI, es sei denn sie arbeitet nicht mit dem KMI. In diesem Fall werden beim VBN eingehende Anliegen von der Serviceauskunft kategorisiert.

Die folgende Abbildung 5 zeigt das Prinzip der Abwicklung.

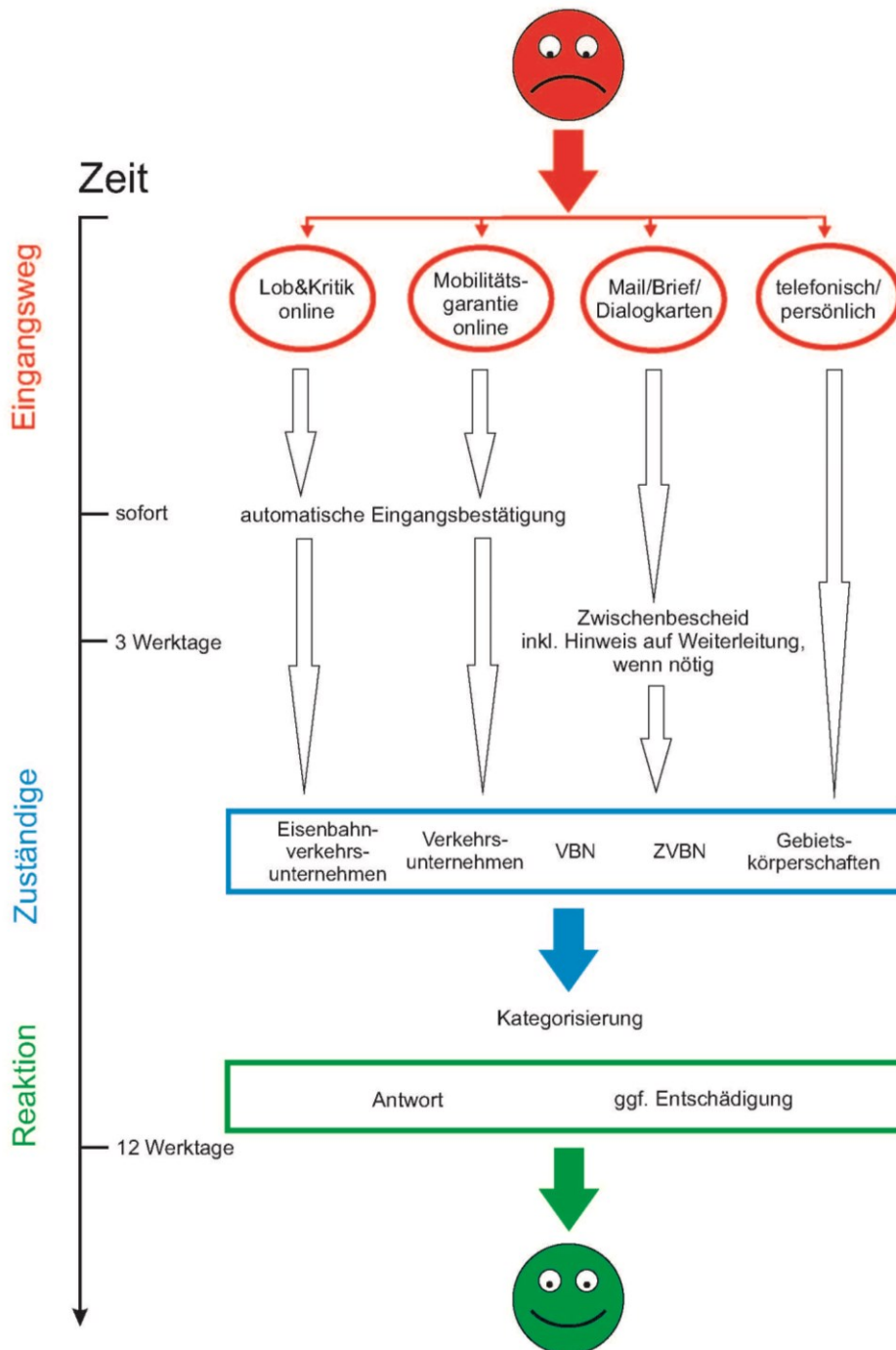


Abbildung 5 Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen



## 5.2 Zuständigkeiten

Für die Bearbeitung der Anliegen gelten nachstehende Zuständigkeiten:

- Verkehrsunternehmen
  - Anfragen, die konkret ihre Linien betreffen, wie Fahrpläne, Verspätungen, Probleme mit dem Fahrpersonal etc.
  - Anfragen, die das Verkehrsgebiet eines Unternehmens betreffen
  - Bei Anfragen, die mehrere Unternehmen betreffen, erhält jedes Unternehmen den Teil, für den es zuständig ist. Sollte eine direkte Zuständigkeit der einzelnen Anliegen nicht definierbar sein, übernimmt der VBN die Koordinierung des Antwortschreibens.
- VBN
  - Fragen zur Tarifstruktur
  - Allgemein übergreifende Fragestellungen
- ZVBN / Gebietskörperschaften
  - Fragen zu Ausweitungen des Angebotes (Mehrleistungen),
  - Haltestellenausstattung (vgl. Zuständigkeiten im VBN-Haltestellenkonzept)
  - Anliegen im Bereich des Schülerverkehrs

## 5.3 Entschädigungen

Neben der Reaktion auf die Eingabe bekommt der Kunde in bestimmten Fällen eine Entschädigung:

- Das Anliegen fällt unter die VBN-Mobilitätsgarantie:
  - Die Verspätung am Fahrtziel muss mehr als 20 Minuten betragen.
  - Für alle Direkt- und Umsteigeverbindungen
  - Maßgeblich sind die aktuell veröffentlichten Fahrplanauskünfte des FahrPlaners (FahrPlaner-App und [www.vbn.de](http://www.vbn.de))
  - Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach dem Ticket und der Preisstufe. Unter bestimmten Voraussetzungen werden Taxikosten anteilig erstattet <sup>5</sup>
- Das Anliegen fällt unter die Fahrgastrechte im SPNV:
  - Verspätungen bei der Ankunft von über eine Stunde / Bagatellgrenze von 4 Euro ist überschritten
  - Eine kombinierte Inanspruchnahme mit der VBN-Mobilitätsgarantie ist nicht möglich.

Unabhängig von den dargestellten Entschädigungsleistungen besteht auch die Möglichkeit von freiwilligen Kulanzleistungen.

---

<sup>5</sup> <https://www.vbn.de/service/mobilitaetsgarantie>

### 5.4 Schlichtungsstellen

Bei strittigen Sachverhalten zwischen Kunde und Verkehrsunternehmen, kann über eine Schlichtungsstelle vermittelt werden. Im Bereich des VBN können zwei Schlichtungsstellen zuständig sein. Ausschlaggebend ist die Mitgliedschaft des Verkehrsunternehmens bei der Schlichtungsstelle:

- Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e. V. Weitere Details unter [www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de).
- Nationale Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V. (söp). Weitere Details unter <https://soep-online.de/>.

## 6 Datenschutz

Bei der Erfassung, Nutzung und Auswertung von Daten – insbesondere auch in webbasierten Systemen - sind datenschutzrechtliche Fragestellungen zu berücksichtigen. Es wird sichergestellt, dass insbesondere beim Umgang personenbezogener Daten die datenschutzrechtlichen Anforderungen eingehalten werden. Grundlage bildet die Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO).

### 6.1 Datenerfassung

Die Daten zum Anliegen werden von der jeweiligen Eingangsstelle in das KMI eingegeben<sup>6</sup>. Im Falle der Nichtzuständigkeit wird das Anliegen an die richtige Stelle zur Bearbeitung übergeben.

Im KMI ist die Beschwerde für die Eingangsstelle und die zuständige Stelle sichtbar. Nach der Übergabe einer Beschwerde können von der Eingangsstelle die Kontaktdaten des Kunden, sowie die KMI-Reiter „Erfassung“ (inkl. Inhalt), „Kategorisierung“ (auch die Daten nach weiterer Bearbeitung des zuständigen Unternehmens) und „Reaktion“ (auch die Daten nach weiterer Bearbeitung des zuständigen Unternehmens), weiterhin eingesehen werden.

Anliegen, die in die eigene Zuständigkeit fallen und nicht weitergegeben werden, sind nur für die Eingabestelle sichtbar und können nur dort bearbeitet werden. Für alle KMI-Nutzer sind die Kontaktdaten des Kunden nutzbar.

### 6.2 Verantwortliche Stelle

Da die beteiligten Stellen gemeinsam über den Zweck und die Mittel der Datenverarbeitung der personenbezogenen Daten entscheiden, erfolgt die Datenverarbeitung in gemeinsamer Verantwortung entsprechend Artikel 26 DS-GVO.

Der Zweck für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten ist die Kundenbetreuung und die schnelle und effektive Reaktion auf die Anliegen. Als Mittel wird zentral die webbasierte Software KMI eingesetzt. Die gemeinsame Verantwortung aller beteiligter Stellen bezieht sich auf die im KMI hinterlegten Kontaktdaten des Kunden.

Für die Anliegen liegt die Verantwortung jeweils bei der Eingabestelle sowie bei der Weitergabe des Anliegens bei der zuständigen Stelle. Sind mehr als zwei Stellen beteiligt, so sind sie gemeinsam verantwortlich.

Beteiligte Stellen sind die VBN GmbH, die Verkehrsunternehmen, Gebietskörperschaften und Aufgabenträger, die im VBN-Verbundgebiet tätig sind. Jeder an der Verarbeitung beteiligte Verantwortliche haftet für den Schaden, der durch eine nicht der DS-GVO entsprechende Verarbeitung verursacht wird.

---

<sup>6</sup> Kundenanliegen, die bei einer Stelle eingehen, die das KMI nicht nutzt, werden dort nicht erfasst.

## 6.3 Datenschutzerfordernungen

Die an der Verarbeitung Beteiligten dürfen die personenbezogenen Daten nicht für eigene Zwecke verwenden und nicht an Dritte weitergeben. Die personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Abwicklung der Anliegen verarbeitet.

Für das Hosting und die Weiterentwicklung der Datenbank hat VBN externe Dienstleister beauftragt. Das Hosting übernimmt die Bremer Straßenbahn AG (BSAG), Flughafendamm 12, 28199 Bremen, für die Weiterentwicklung ist SIGNON Deutschland GmbH, Schützenstraße 15-17, 10117 Berlin beauftragt, die streng weisungsgebunden arbeiten.

Gegenüber dem Kunden wird deutlich gemacht, dass eine gemeinsame Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt. Dies erfolgt auf mit entsprechenden datenschutzrechtlichen Hinweisen auf den Internetseiten oder in Textform auf Papier-Kontaktformularen. Bei telefonischem oder persönlichem Kontakt wird darauf hingewiesen.

Die für die Beantwortung erforderlichen Kundendaten werden 18 Monate nach dem letzten Kontakt automatisiert gelöscht. Das Anliegen wird anonymisiert, dabei werden die Kundennummer, die Postleitzahl und der Ort aus statistischen Zwecken beibehalten.

# 7 Auswertung

Dem VBN stehen alle auswertungsrelevanten Daten des KMI für Auswertungen zur Verfügung. Die Auswertungen berücksichtigen die Anforderungen des Datenschutzes, so dass beispielsweise keine Auswertungen vorgenommen werden, die Rückschlüsse auf einzelne Kunden bzw. Mitarbeitende zulassen.

Veröffentlicht werden einzelne Auswertungen im Rahmen des jährlich erscheinenden VBN-Qualitätsberichts.<sup>7</sup> Ergänzend werden dafür aus Gründen der Vollständigkeit Daten bei den Verkehrsunternehmen abgefragt, die das KMI nicht nutzen.

Im Rahmen vergebener Verkehre werden von Seiten des Aufgabenträgers ergänzende Auswertungen z. B. im Rahmen des Vertragscontrollings gemacht. Entsprechende Vereinbarungen sind in den Verkehrsverträgen geregelt.

---

<sup>7</sup> Gemäß §8 (1) des Gesellschaftsvertrages werden keine sensiblen, unternehmensindividuellen Daten veröffentlicht.

## Anhang

Die folgende Tabelle enthält die im KMI verwendeten Problemkategorien und deren Aufschlüsselung auf Problemgruppen und –punkte.

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
Betrieb	Betrieb	Absenken der Fahrzeuge
		Anschluss nicht hergestellt
		Baustellen/Umleitungen
		Fahrgastverhalten
		Fahrtausfall (z. B. dispositiv)
		Fahrzeuge überfüllt (aufgrund von Betriebsstörungen)
		Geräuschbelastung
		Haltestelle nicht bedient
		keine Liftbenutzung mit Rollator
		Probleme aufgrund SEV
		Sonstiges
		Tür 1-Regelung
		Verfrühungen (wg. falschem Fahrplan/Kurszettel/RBL)
		Verspätungen/ Probleme (z.B. durch Falschparker)
Sonderverkehre zu Großveranstaltungen		
Erschließung/ Angebot	Erschließung / Angebot	Bedienungshäufigkeit
		Fahr- und Reisezeiten zu lang
		Fahrzeug überfüllt
		Haltestellenlage (Entfernung zur Haltestelle)
		Linienführung
		Sonstiges
		Verkehrsanbindung / ÖPNV -Angebot fehlt
Fahrgastinformation	Elektronische Informationssysteme	Dynamische Anzeige
		FahrPlaner
		Andere (z. B. DB-Navigator)
		Anregungen

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
	Internet	Barrierefreie Zugänglichkeit (z. B. Eignung für Screenreader)
		Internetauftritt
		Informationsumfang allgemein
		Informationsqualität allgemein
		Haltestellenfahrpläne
		Linienfahrplan
		Linienfahrplandownload
		Liniennetzplan
		Nachtlinienplan
		Sonstiges
		VBN-Linienübersichtskarte
		Sonstiges
	Informationen PRINT	Fahrplanbuch
		Ferienfahrplan
		Handzettel
		Journale
		Linienfahrpläne / Leporello
		Linienübersichtsplan
		Nachtlinienfahrplan
		Sonderfahrpläne (Freimarkt/Heiligabend/Silvester)
		Sonstiges
	Info an Haltestellen	Aushangfahrpläne
		Haltestellen-Umgebungspläne
		Linienübersichtspläne/Nachtlinienpläne
		Sonstiges
		Tarifinfo
		Umleitungen, Ersatzhaltestellen, Baustellenfahrplan
		VBN-Vitrinenplakat
		Verkehrslinienplan
		Vitrinenplakate (Eigenwerbung)
	Info im Fahrzeug	Außenanzeige (Linien-Nr., Fahrtziel)

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
		Haltestellenansage
		Haltestellenanzeige
		Linienübersichtsplan
		Sonstiges
		Störung des Monitors
		Zielanzeige/Perlschnur
	Störinfo	Durchsagen
		Dynamische Anzeige
		Kundenstopper (Hinweise)
		Mangelnde Information über best. Betriebszustände
		Sonstiges
		Verkehrshinweise
		Aushang für Vitrinen
Fahrplan/Anschlüsse	Fahrplan/Anschlüsse	Anschluss (fehlt / nicht abgestimmt)
		Fahrplanzeiten ungünstig
		Ferienfahrplan / Jahresfahrplan
		Sonstiges
		Umsteigezeit zu kurz
Fahrzeuge	Fahrzeuge	Behindertengerechte (barrierefreie) Ausstattung
		Beleuchtung
		Einsatz Fahrzeugtyp
		Fahreigenschaften
		Fahrradmitnahme
		Fahrzeugkomfort (Material, Benutzerfreundlichkeit)
		Fernsehstörung
		Geräuschbelastung - Fahrzeug außen
		Geräuschbelastung - Fahrzeug innen
		Haltestellenansage
		Lift defekt
		Heizung
Klapprampe defekt		



<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
		Klimaanlage
		Linienkennzeichnung/Zielanzeige
		Mehrzweckplatz, Platzverfügbarkeit
		Sauberkeit
		Sitzplatzangebot
		Sonstiges
		Technikbedingte Fahrtausfälle
		Technikbedingte Verspätungen
		Technische Sicherheit
		Türen (Defekte / Einklemmen)
		Vandalismus
		Werbung (Innen und außen)
Haltestellen/Stationen	Haltestellen / Stationen	Abstellmöglichkeiten Fahrrad
		Abstellmöglichkeiten Pkw, P+R-Platz
		behindertengerechte (barrierefreie) Gestaltung
		Beleuchtung
		Bordstein zu niedrig (Stufe ins Fahrzeug zu groß, Klapprampe zu steil)
		Fahrgastunterstand
		Fahrstuhl
		Haltestellenbeschilderung
		Rauchen im Fahrgastunterstand
		Sauberkeit und allgemeiner Zustand
		Sitzmöglichkeiten
		Sonstiges
		Streckenschäden
		Toiletten
Vandalismus/Zerstörung		
Personal	Personal	Absenken der Fahrzeuge
		Anschluss nicht beachtet
		Bedienung Klapprampe / Lift
		Bordstein nicht nah genug angefahren

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Differenzen beim Ticketverkauf (Wechselgeldfehler, Restgeldquittung)
		Erscheinungsbild Kontrollpersonal
		Fahrgäste nicht ein- bzw. aussteigen lassen
		Fahrweise
		Falsche / unzureichende Informationen
		Falsches bzw. zu teures Ticket verkauft
		Haltestelle nicht bedient
		Handynutzung
		Keine bzw. mangelnde Auskunftsbereitschaft des Personals
		Keine bzw. mangelnde Hilfe/Betreuung
		Linienführung nicht eingehalten
		Personalbedingte Verfrühungen
		Personalbedingte Verspätungen
		Personalbedingter Ausfall von Fahrten
		Prüfpersonal, Auftreten und Verhalten
		Rauchen im Fahrzeug
		Verdacht Fahren ohne/falsches Ticket
		Sonstiges
		Streitfälle zu Beförderungsbedingungen (z. B. Essen im Fahrzeug)
		Türbedienung
Unhöflichkeit des Betriebspersonals		
Unhöflichkeit des Fahrpersonals		
Unhöflichkeit des Verkaufspersonals		
Service-/ Verkaufseinrichtungen	Digitaler Vertrieb	BOB-App
		BOB-TouchMobil
		Elektronisches Ticket (Fehlfunktionen)
		Fairtiq (CheckIn – CheckOut)
		Handyticket
	Digitale Medien	Facebook
		Instagram
		Youtube

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
	Service- / Verkaufseinrichtungen	Abwicklung von Kundenanliegen
		Betriebseigene Verkaufsstellen
		Betriebsfremde Verkaufsstellen
		Entwerter
		Informationen, Verfügbarkeit und Qualität von Info
		Öffnungszeiten
		Sonstiges
		Ticket-Automaten
		Ticketvorverkauf (technische Probleme)
		Warten am Schalter
	Serviceauskunft	Falsche / Unzureichende Informationen
		Unhöflichkeit Servicepersonal
		Lange Wartezeiten
		Sonstiges
Sicherheit	Sicherheit	Sonstiges
		Unsicherheit an Bahnhof
		Unsicherheit an Haltestelle
		Unsicherheit an Verkaufsstelle
		Unsicherheit im Fahrzeug
Tarif	Tarif	BOB-Ticket (Tarifliche Fragen/Umgang mit BOB-Kunden)
		Fahrpreis
		Mitnahmeregelungen
		Sonstiges
		Tariferhöhung
		Tarifzonen
		Ticketangebote
		Übersichtlichkeit
Sonstiges	Sonstiges	Sonstiges

Tabelle 1 Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Lob&Kritik-Formular im Internet (VBN) .....	7
Abbildung 2	Garantie-Formular im Internet (VBN) .....	8
Abbildung 3	Dialogkarte (Vorder- und Rückseite) .....	9
Abbildung 4	Garantiekarte aus Mobilitätsgarantieflyer.....	10
Abbildung 5	Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen.....	15

### Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte.....	26
-----------	--	----

## Abkürzungsverzeichnis

---

### **B**

BMI Beschwerdemanagement-Instrumentarium (Vorgängerversion vom KMI)

---

### **D**

DS-GVO Datenschutz-Grundverordnung

---

### **E**

EVU Eisenbahnverkehrsunternehmen

---

### **G**

GK Gebietskörperschaft

---

### **K**

KMI Kundenmanagement-Instrumentarium

---

### **S**

SPNV Schienenpersonennahverkehr

---

### **V**

VBN Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH

VU Verkehrsunternehmen

---

### **Z**

ZVBN Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/ Niedersachsen