

Entwurf – Stand November 2022

# Beschwerdemanagement

im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Qualitätsanforderungen

[Titelbild]

2022~~15~~ (23. Auflage)

# 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, [April 2023](#)

1. Auflage Dezember 2000

## Abbildungen:

Fotos und Abbildungen, wenn nicht anders angegeben:

© VBN und ZVBN

© Verkehrsunternehmen

# Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
1 Vorwort	5
2 Ausgangslage	6
3 Kontaktmöglichkeiten	7
3.1 Schriftlich	7
3.1.1 Kontaktformulare im Internet	7
3.1.2 Beschwerden über Social Media Kanäle	9
3.1.3 Dialogkarte	9
3.2 Mündlich	11
3.2.1 Serviceauskunft	12
3.2.2 Kundencenter	12
3.2.3 Personal in den Fahrzeugen	12
4 Kategorisierung von Kundenanliegen	13
5 Bearbeitung	14
5.1 Reaktionsformen und Fristen	14
5.1.1 VBN-Kontaktformular (online)	14
5.1.2 VBN-Garantieformular (online)	14
5.1.3 Garantieformular aus Flyer	14
5.1.4 Kontaktformulare von Verkehrsunternehmen (online)	15
5.1.5 Schriftliche Beschwerden beim VBN	15
5.1.6 Schriftliche Beschwerden bei Verkehrsunternehmen	15
5.1.7 Schriftliche Beschwerden bei Gebietskörperschaften	15
5.1.8 Mündliche Beschwerden	15
5.1.9 Antwortschreiben ohne KMI	15
5.2 Zuständigkeiten	17
5.3 Entschädigungen	17
5.4 Schlichtungsstellen	18
6 Datenschutz	19
6.1 Datenerfassung	19
6.2 Verantwortliche Stelle	19
6.3 Datenschutzerfordernisse	20

7	Auswertung	21
	Anhang	22
	Abbildungsverzeichnis	29
	Tabellenverzeichnis	29
	Abkürzungsverzeichnis	30

## 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 Kundenanliegen zur Verfügung stehen. Dabei sollen alle denkbaren Eingangskanäle in ein gemeinsames System münden. Der Kunde benötigt kein Spezialwissen, um sein 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 das ein webbasierte Anliegenmanagement Kundenmanagement Instrumentarium (KMI) als Basisversion 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 Kundenanliegen kompetent beantwortet wird.

## 2 Ausgangslage

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

~~Bereits im Jahre 2000 wurde im VBN ein Konzept zum Beschwerdemanagement beschlossen. Darin war ein zentrales Ziel, ein EDV-gestütztes System für die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden einzurichten.~~

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

Das KMI ist ein webbasiertes Tool zur Bearbeitung von Kundenanliegen, 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.

~~Beim Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) arbeiten neben dem VBN und dem ZVBN derzeit noch 14 weitere VBN-Verkehrsunternehmen mit diesem System.~~

### 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. Ziel ist es zukünftig auch den kreisangehörigen Städten und Gemeinden einen Zugang zum KMI zu ermöglichen.

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

Durch die verschiedenen Meldewege wird eine barrierefreie Zugänglichkeit zum Beschwerdemanagement sichergestellt.

#### 3.1 Schriftlich

Neben der Möglichkeit für den Kunden sind 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 Kundenanliegen, die sich nicht auf die Mobilitätsgarantie beziehen, können über dieses Kontaktformular „Lob und Kritik“ (Abbildung 1) eingetragen werden. Diese Kundeneingaben 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.

Eine direkte Kundenkommunikation aus der Fahrplanauskunft im FahrPlanner heraus ist für die Zukunft anzustreben. Da der FahrPlanner verbundübergreifend zum Einsatz kommt, ist die Zuordnung der Fälle zum jeweiligen Verkehrsgebiet technisch zu lösen.

Im Rahmen der Weiterentwicklung der VBN-App ist die direkte Eingabe von Kundenanliegen eine Option, die geprüft werden soll.

> WIR ÜBER UNS

> DIE VERKEHRUNTERNEHMEN

> 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/Schienersatzverkehr
- 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) [\(neu\)](#)

[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 Garantieformulars 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 Garantiefformular 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.

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 Facebook und Instagram gehen Kundenbeschwerden ein. Von der Abteilung Marketing 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 Garantiefformular auf der Internetseite verwiesen.](#)

### 3.1.23.1.3 Dialogkarte

Dialogkarten (Abbildung 3) oder Garantiekarten aus [Kundengarantieflyern–Mobilitätsgarantieflyern](#) (Abbildung 4) werden ~~den Kunden~~ 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

.....

.....

.....

.....

Datum	Uhrzeit
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Haltestelle	Linie
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Richtung	Waggenummer (wenn vorhanden)
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input style="width: 90%;" type="text"/>

Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen  
**VBN**

**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) [\(neu\)](#)

## Garantieformular

Datum des Vorfalls	
Starthaltestelle	Linie
Zielhaltestelle	Linie
Planmäßige Abfahrt	Planmäßige Ankunft
Verspätung am Zielort (in Minuten)	Höhe der Taxikosten (in Euro)
Ich habe den Anschluss verpasst	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
Ich habe mein Fahrtziel erreicht	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

Anrede: (bitte ankreuzen)    Frau    Herr    Divers

Name\*     Vorname\*

Straße\*     Hausnummer\*

PLZ\*     Ort\*

Telefon (für evtl. Rückfragen)

E-Mail\*

Welches Ticket haben Sie genutzt (z. B. MIA oder MIAplus, EinzelTicket, BOB)

Kartennummer des MIA-Tickets, des JobTickets oder des BOB-Tickets

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 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 erkennen Sie die Hinweise zum Garantiefall an.

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ort/Datum	Unterschrift

Abbildung 4 Garantiekarte aus [Kundengarantieflyer](#)/[Mobilitätsgarantieflyer](#)

## 3.2 Mündlich

Lob, Anregungen und Kritik können ~~von den Kunden~~ auch auf verschiedenen mündlichen Wegen vorgetragen werden.

## 3.2.1 Serviceauskunft

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

- 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.

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 (im KMI) erfasst und weiterverarbeitet. Eine Übersicht über die Kundencenter gibt es unter [vbn.de](http://vbn.de) ~~bzw.~~ auch im Regio-Fahrplan.<sup>3</sup>

## 3.2.3 Personal in den Fahrzeugen

Für eine direkte Ansprache stehen ~~natürlich auch das Fahrpersonal die Fahrerinnen und Fahrer~~ bzw. ~~die 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 müssen die Fahrerinnen und Fahrer in den Bussen und Straßenbahnen stets Dialogkarten bei sich führen (vgl. Kap. ~~3.1.2~~ 3.1.3 bzw. Abbildung 3 und Abbildung 4) und bei Bedarf an den Kunden ausgeben. Auch ~~die Zugbegleiter das Zugbegleitpersonal~~ erfass~~ten~~ ten Kundenanliegen nicht vor Ort, sondern ~~geben~~ geben den Kunden Informationen zu Kontaktmöglichkeiten.

---

<sup>2</sup> Besetzzeiten der Serviceauskunft Stand [März 2022](#)~~Januar 2015~~

<sup>3</sup> ~~Die Übersicht im Internet ist derzeit in Bearbeitung.~~

# 4 Kategorisierung von Kundenanliegen

Kundenanliegen 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, und innerhalb von 12 Werktagen (Werktag = Mo – Sa, außer Feiertage) beantwortet werden.<sup>4</sup> Sollte die Bearbeitung innerhalb dieser Frist nicht erfolgen können, erfolgt eine Rückmeldung an den Kunden über den Stand der Bearbeitung (Abbildung 4).

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, muss geklärt werden, 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)

Kundeneingaben, 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>5</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

<sup>4</sup> Kundeneingaben die nicht im KMI erfasst werden, können nicht automatisiert in die Statistik einfließen und müssen gesondert zur Verfügung gestellt werden (vgl. Kap 7).

<sup>5</sup> Kundeneingaben die nicht im KMI erfasst werden, können nicht automatisiert in die Statistik einfließen und müssen gesondert zur Verfügung gestellt werden (vgl. Kap 7).

Alternativ kann das ausgefüllte Garantieformular aus dem VBN-Mobilitätsgarantieflyer beim VBN oder unseren Verkehrsunternehmen abgegeben werden. Maßgeblich für die Frist ist der Eingangsstempel. Ansonsten gelten die Aussagen unter 5.1.2.

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

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

### **5.1.35.1.5 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.

### **5.1.45.1.6 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>6</sup>

### **5.1.55.1.7 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.

### **5.1.65.1.8 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.

### **5.1.75.1.9 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. Ziel ist es, den Vorgang im KMI abzuschließen.

---

<sup>6</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 Kundenanliegen von der Serviceauskunft kategorisiert.

Die folgende Abbildung 5 zeigt das Prinzip der Abwicklung.

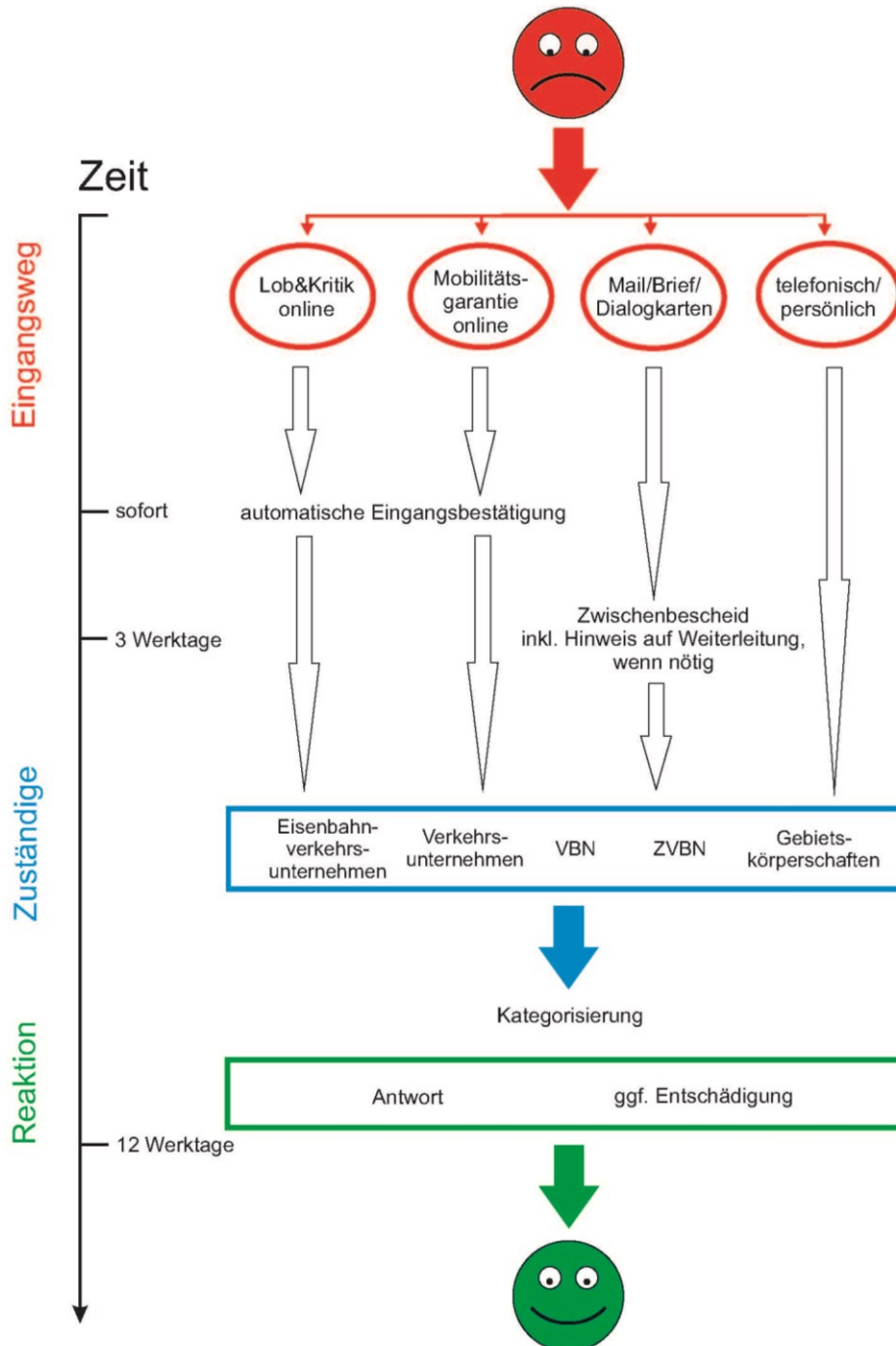


Abbildung 5 Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen [\(neu\)](#)



## 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, werden allen weitergegeben 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 Kundeneingabe bekommt der Kunde in bestimmten Fällen eine Entschädigung:

- Sein Anliegen fällt unter die VBN-Kundengarantien/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.<sup>7</sup>
  - Pünktlichkeitsgarantie  
Der Kunde bekommt ein Tagesticket.
  - Sauberkeitsgarantie  
Der Kunde bekommt die Reinigungskosten erstattet, oder er erhält ein Tagesticket.
  - Niederflurgarantie  
Die Taxikosten werden bis zu einer Höhe von 15 Euro erstattet, oder der Kunde erhält ein Tagesticket.

---

<sup>7</sup> <https://www.vbn.de/service/mobilitaetsgarantie>

~~— Anschlussgarantie~~

~~Die Taxikosten werden bis zu einer Höhe von 15 Euro erstattet, oder der Kunde erhält ein Tagesticket.~~

- Sein 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.

### 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:

- ~~Einige Verkehrsunternehmen des VBN sind Mitglied der~~ 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 Datenschutzverwaltung

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 Kundenanliegen werden von der jeweiligen Eingangsstelle in das KMI eingegeben (Abbildung 5)<sup>8</sup>. Im Falle der Nichtzuständigkeit wird das Anliegen an die richtige Stelle zur Bearbeitung übergeben. Ziel ist es ein Verfahren zu entwickeln, dass den Austausch zwischen allen Anwendern ermöglicht. Heute erfolgt der Austausch nur zwischen den Verkehrsunternehmen untereinander und zur VBN-GmbH. Dabei muss dem Kunden deutlich gemacht werden, dass seine Beschwerde in einem Beschwerdemanagement mündet, dass alle Akteure des ÖPNV gemeinsam betreiben.

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.

Kundenanliegen, 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.

Abbildung 5 – Eingabemaske für Datenerfassung im KMI

### 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 Kundenanliegen. 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 Kundenanliegen 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.

<sup>8</sup> Kundenanliegen, die bei einer Stelle eingehen, die das KMI nicht nutzt, werden dort nicht erfasst.

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.

### **6.26.3 Datenschutzanforderungen**

Mit Verkehrsunternehmen, die mit dem KMI arbeiten hat der VBN Verträge zum Datenschutz abgeschlossen. Ziel ist es entsprechende Regelungen ebenfalls mit den Gebietskörperschaften zu schaffen.

In diesen Verträgen wird der VBN als Funktionsträger mit der Erhebung, Verarbeitung und/oder Nutzung personenbezogener Daten beauftragt. Der VBN ist als Funktionsträger eine eigene verantwortliche Stelle, die eigenverantwortlich personenbezogene Daten des Auftraggebers erhebt, verarbeitet und nutzt.

Die Vertragsparteien dürfen die personenbezogenen Daten nicht für eigene Zwecke verwenden und nicht an Dritte weitergeben.

Kundendaten werden im KMI automatisiert nach 18 Monaten unwiderruflich anonymisiert, wenn der letzte Vorfall mehr als 18 Monate zurückliegt. Im KMI werden nur die Kundennummer, die Postleitzahl und der Ort aus statistischen Zwecken beibehalten.

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 Kundenanliegen 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 seiner 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 [Bundes-Datenschutzgesetzes](#)[Datenschutzes](#), so dass beispielsweise keine Auswertungen vorgenommen werden, die Rückschlüsse auf einzelne Kunden bzw. Mitarbeiter zulassen.

~~Es soll geprüft werden, ob für die Auswertung alternativ eine Datenbank genutzt werden kann. Durch die Verwendung einer solchen Datenbank kann der Anwender von seiner Seite aus eine zusätzliche Datensichtheit aufbauen.~~

Veröffentlicht werden einzelne Auswertungen im Rahmen des jährlich erscheinenden VBN-Qualitäts-[berichtsbarometers](#).<sup>9</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>9</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
		<a href="#">Fahrgastverhalten</a>
		Fahrtausfall
		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)
		Werderverkehr
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

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		<a href="#">Elektronische Fahrplanauskunft / Handy mobil-FahrPplaner</a>
		<a href="#">Andere (z. B. DB-Navigator)</a>
		<a href="#">Anregungen</a>
	<a href="#">Internet</a>	<a href="#">Barrierefreie Zugänglichkeit (z. B. Eignung für Screenreader)</a> <a href="#">Internetauftritt</a>
		<a href="#">Internetauftritt</a>
		<a href="#">Informationsumfang allgemein</a>
		<a href="#">Informationsqualität allgemein</a>
		<a href="#">Haltestellenfahrpläne</a>
		<a href="#">Linienfahrplan</a>
		<a href="#">Linienfahrplandownload</a>
		<a href="#">Liniennetzplan</a>
		<a href="#">Nachtlinienplan</a>
		<a href="#">Sonstiges</a>
		<a href="#">VBN-Linienübersichtskarte</a>
		Sonstiges
	<a href="#">Fahrgastinfo-gedruckte Pläne</a> <a href="#">Informationen</a> <a href="#">PRINT</a>	Fahrplanbuch
		Ferienfahrplan
		Handzettel
		Journale
		Linienfahrpläne
		Linienübersichtsplan
		Nachtlinienfahrplan
		Sonderfahrpläne (Freimarkt/Heiligabend/Silvester)
		Sonstiges
	Info an Haltestellen	Aushangfahrpläne
		Haltestellen-Umgebungspläne
		Linienübersichtspläne/Nachtlinienpläne
		Sonstiges
		Tarifinfo
		VBN-Vitrinenplakat
		Verkehrslinienplan

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Vitrinenplakate (Eigenwerbung)
	Info im Fahrzeug	Außenanzeige (Linien-Nr., Fahrtziel)
		Haltestellenansage
		Haltestellenanzeige
		Linienübersichtsplan
		Sonstiges
		Zielanzeige/Perlschnur
		Internetpläne
	Fahrplanbuch	
	Linienübersichtsplan	
	Linienverlauf	
	Nachtlinienplan	
	Sonstiges	
	Streckenpläne	
	Verkehrslinienplan	
	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
		Fahreigenschaften
		Fahrradmitnahme



Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Fahrzeugkomfort (Material, Benutzerfreundlichkeit)
		Fernsehstörung
		Geräuschbelastung - Fahrzeug außen
		Geräuschbelastung - Fahrzeug innen
		Haltestellenansage
		<a href="#">HebebühneLift</a> defekt
		Heizung
		Klapprampe <a href="#">defekt</a>
		Klimaanlage
		Linienkennzeichnung/Zielanzeige
		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
		<a href="#">Bordstein zu niedrig (Stufe ins Fahrzeug zu groß, Klapprampe zu steil)</a>
		Fahrgastunterstand
		Fahrstuhl
		Haltestellenbeschilderung
		Rauchen im Fahrgastunterstand
		Sauberkeit und allgemeiner Zustand
		Sitzmöglichkeiten
		Sonstiges

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
		Streckenschäden
		Toiletten
		Vandalismus/Zerstörung
Personal	Personal	Absenken der Fahrzeuge
		<a href="#">Bedienung Klapprampe</a>
		Differenzen beim Ticketverkauf (Wechselgeldfehler)
		Erscheinungsbild Kontrollpersonal
		Fahrgäste nicht ein- bzw. aussteigen lassen
		Fahrweise
		Falsches bzw. zu teures Ticket verkauft
		Haltestelle nicht bedient
		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
		<del>Schwarzfahrer</del> Verdacht <a href="#">Fahren ohne Ticket</a>
		Sonstiges
		Unhöflichkeit des Betriebspersonals
		Unhöflichkeit des Fahrpersonals
		Unhöflichkeit des Verkaufspersonals
<a href="#">Service-/ Verkaufseinrichtungen</a>	<a href="#">Digitaler Vertrieb</a>	<a href="#">BOB-App</a>
		<a href="#">Elektronisches Ticket (Fehlfunktionen)</a>
		<a href="#">Fairtiq (CheckIn – CheckOut)</a>
		<a href="#">Handyticket</a>
	<a href="#">Digitale Medien</a>	<a href="#">Facebook</a>
		<a href="#">Instagram</a>
		<a href="#">Youtube</a>

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
Service- / Verkaufseinrichtungen	Service- / Verkaufseinrichtungen	Abwicklung von Kundenanliegen
		Betriebseigene Verkaufsstellen
		Betriebsfremde Verkaufsstellen
		Elektronisches Ticket (Fehlfunktionen)
		Entwerter
		Informationen, Verfügbarkeit und Qualität von Info
		Handyticket
		Öffnungszeiten
		Sonstiges
		Ticket-Automaten
		Ticketvorverkauf (technische Probleme)
		Warten am Schalter
	Serviceauskunft	Falsche / Unzureichende Informationen
		FreundlichkeitUnhöflichkeit
		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
		Nachtlinienzuschlag
		Sonstiges
		Tariferhöhung
		Tarifzonen
		Ticketangebote
		Übersichtlichkeit
Sonstiges	Sonderverkehre	Shoppingnacht Waterfront

<b>Problemkategorie</b>	<b>Problemgruppe</b>	<b>Problempunkt</b>
<a href="#">Sonstiges</a>	Sonstiges	Sonstiges

Tabelle 1 Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Lob&Kritik-Formular im Internet (VBN) (neu) .....	8
Abbildung 2	Garantie-Formular im Internet (VBN) .....	9
Abbildung 3	Dialogkarte (Vorder- und Rückseite) (neu) .....	10
Abbildung 4	Garantiekarte aus Mobilitätsgarantieflyer.....	11
Abbildung 5	Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen (neu) .....	16

### Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte.....	28
-----------	--	----

## 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