

Einführung von VBN- Kundengarantien am 1. Mai 2006

Pressegespräch am 24. April 2006



Übersicht



1. Begrüßung und Vorstellung
Herr Herr, ZVBN
2. Die Zielsetzung
Herr Müller, VBN
3. Die Durchführung der VBN-Kundengarantie
Herr Schulz, Weser-Ems Bus
Herr Buschmann, BSAG
Herr Bolte, Verden-Walsroder Eisenbahn
4. Statements der beteiligten Verkehrsunternehmen
5. Fragerunde

Die Zielsetzung



ZVBN und VBN GmbH haben ein gemeinsames Ziel:

- Schaffung eines attraktiven Nahverkehrs auf Schiene und Straße
 - um noch mehr Menschen für die Nutzung des ÖPNV zu gewinnen
 - die Entwicklung der Region zu einem attraktiven Wirtschafts- und Wohnstandort mit hoher Lebens- und Umweltqualität weiter voranzutreiben.

...um dieses Ziel zu erreichen, muss die Qualität von Bus und Bahn die Menschen überzeugen!

Die Zielsetzung



...und hierfür haben wir in den letzten Jahren bereits einiges getan:

- Verbesserung des Fahrplanangebotes auf Schiene und Straße
- Einsatz moderner Fahrzeuge
- Vereinfachung des Tarifsystems und Schaffung attraktiver Ticketangebot
- Verbesserungen der Fahrgastinformation und-beratung
- Modernisierung von Haltestellen und Bahnhöfen

...und die VBN-Kundengarantien sind nun ein weiterer, innovativer Baustein unserer Qualitätsstrategie mit dem Ziel,

- die Menschen von der Qualität unseres Angebotes zu überzeugen
- und diese auch zu garantieren!

VBN-Kundengarantien



...am 1. Mai führen wir zusammen mit den drei Unternehmen

- Bremer Straßenbahn AG
- Weser-Ems Busverkehr
- Verden-Walsroder-Eisenbahn

...im Rahmen eines Pilotprojektes folgende Kundengarantien ein:

- die Pünktlichkeitsgarantie
- die Anschlussgarantie
- die Sauberkeitsgarantie
- und die Niederflurgarantie.

...das Pilotprojekt dauert zunächst ein Jahr:

- in Bremen-Nord auf allen Buslinien der BSAG
- in der Region auf den Buslinien 740 Bremen-Achim-Verden (Weser-Ems Bus) und der Buslinien 702 Achim-Thedinghausen (VWE)

Pünktlichkeitsgarantie



- Sollte ein Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben
- oder an einer Haltestelle zu früh abfahren
- können die Kunden ein VBN-TagesTicket in ihrer Preisstufe bekommen. Damit können sie 24 Stunden lang fahren, so oft sie wollen.

Anschlussgarantie



- Der Anschlussbus ist weg, obwohl an eben dieser Haltestelle und in dieser Zeit der Anschluss ausdrücklich garantiert ist?
- Falls das passiert, können sich die Anschlussfahrgäste ein Taxi rufen – die Unternehmen erstatten die Taxikosten bis 15 €.
- Wer möchte, kann statt dessen auch ein VBN-TagesTicket bekommen.

Anschlussgarantie - in Bremen Nord



- Die Garantiehaltestellen sind
 - Bahnhof Vegesack
 - Bahnhof Blumenthal
 - von Montag bis Sonntag von 20:00 Uhr bis 00:15 Uhr
 - zusätzlich am Sonntag von 7:45 Uhr bis 13:15 Uhr

Anschlussgarantie - im Landkreis Verden



- Die Garantiehaltestelle ist
 - Achim Markt/Schmiedeberg (740/702)
 - garantierte Anschlüsse sind im Fahrplan gekennzeichnet
- außerdem wichtig für Bahnfahrer:
 - verspätete Anschlusszüge am Bahnhof Verden werden garantiert fünf Minuten abgewartet – diese Züge stehen auch im Fahrplan

Sauberkeitsgarantie



- Sollte ein Kunde sich seine Kleidung in einem Fahrzeug beschmutzen, erstatten die Unternehmen die Reinigungskosten.
- Wer möchte, kann statt dessen auch ein VBN-TagesTicket bekommen.

Niederflurgarantie



- Wenn ein Fahrgast auf einen Bus ohne Stufen angewiesen ist (Niederflurbus)
- und trotzdem ein Hochflurbus kommt, so dass dieser Fahrgast nicht mitfahren kann
- übernehmen die Unternehmen Taxikosten bis 15 €
- oder bieten dem Fahrgast ein VBN-TagesTicket an.
- Hier gibt es Unterschiede zwischen der Stadt und der Region:

Niederflurgarantie - Bremen Nord



- Auf allen Fahrten werden Niederflurbusse eingesetzt.
- Ein Lift bietet Rollstuhlfahrern die Möglichkeit des stufenlosen Einstiegs.

Niederflurgarantie - in der Region



- Zwischen Bremen – Achim – Verden werden auf der Linie 740 immer mehr Niederflurbusse eingesetzt.
- Am Samstag und Sonntag werden alle Fahrten mit Niederflurbussen gefahren.
- Alle Niederflurfahrten stehen im Fahrplan.
- Auf der Linie 702 können derzeit keine Niederflurbusse garantiert werden.

Kommunikation



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

SAUBERKEITSGARANTIE

ANSCHLUSSGARANTIE

NIEDERFLURGARANTIE*

Wir wünschen mehr als eine gute Fahrt. Wir garantieren sie.

Ab 1. Mai führen wir auf den Buslinien 702 und 740 zusammen mit Weser-Ems Bus und der VWE unsere Qualitätsgarantien ein. Detaillierte Informationen über unser Pilotprojekt erhalten Sie beim Fahrpersonal, bei Ihrem Verkehrsunternehmen oder unter der VBN-Serviceauskunft 01805/826 826 (010 80001).

*Die Niederflurgarantie gilt nur auf der Linie 740.

NEU AUF DER LINIE 702 UND 740

WESER-EMS BUS **VWE** **BAHN+BUS** Partner im **VBN**

Extern:

- Flyer
- Fahrplanporello der 740
- Seitenscheibenaufkleber
- Plakate
- Fußbodenaufkleber
- GarantieTickets
- Anzeigen in den Tageszeitungen
- Internet

Intern:

- Mitarbeiterinformation

Kommunikation



Falls etwas nicht so klappt wie es sollte, können sich die Kunden an die Unternehmen wenden:

- mit der Kontaktkarte – per Brief oder Fax
- telefonisch über die VBN-Serviceauskunft 01805 826 826 (0,12 €/ Min.)
- im Internet unter www.vbn.de
- persönlich in den Kundencentern der BSAG in Bremen-Nord

Wie geht es weiter?



- Das Projekt läuft zunächst ein Jahr.
- Die Unternehmen, der VBN und der ZVBN führen regelmäßig gemeinsame Qualitätsgespräche.
- Die Projektpartner wollen auch die Menschen in Bremen-Nord und der Region nach ihren Erfahrungen mit den neuen Kundengarantien befragen.
- Wenn alles gut läuft, soll die Kundengarantie nach und nach im gesamten VBN-Verbundraum eingeführt werden.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit! Haben Sie Fragen? Sprechen Sie uns gerne an:

Christof Herr

Zweckverband Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen (ZVBN)
Geschäftsführer

Otto-Lilienthal-Straße 23
28199 Bremen
Tel. 0421/5363-261
Fax 0421/5363-108
Mail: Herr@zvbn.de
www.zvbn.de

Wolfgang Müller

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
(VBN)
Geschäftsführer

Otto-Lilienthal-Straße 23
28199 Bremen
Tel. 0421/5960-110
Fax 0421/5960-197
Mail: Mueller@vbn.de
www.vbn.de