

Beschwerdemanagement

im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen

Qualitätsanforderungen



Stand Dezember 2015 (2. Auflage)

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Ausgangslage	4
3	Kontaktmöglichkeiten	5
3.1	Schriftlich	5
3.1.1	Kontaktformular im Internet	5
3.1.2	Dialogkarte	6
3.2	Mündlich	9
3.2.1	Serviceauskunft.....	9
3.2.2	Kundencenter.....	9
3.2.3	Personal in den Fahrzeugen.....	9
4	Kategorisierung von Kundenanliegen	10
5	Bearbeitung	11
5.1	Reaktionsformen	11
5.1.1	VBN-Kontaktformular	11
5.1.2	Kontaktformulare von Verkehrsunternehmen	11
5.1.3	Schriftliche Beschwerden beim VBN	11
5.1.4	Schriftliche Beschwerden bei Verkehrsunternehmen.....	11
5.1.5	Schriftliche Beschwerden bei Gebietskörperschaften	12
5.1.6	Mündliche Beschwerden	12
5.1.7	Antwortschreiben ohne KMI	12
5.2	Zuständigkeiten.....	14
5.3	Entschädigungen.....	14
5.4	Schlichtungsstelle.....	15
6	Datenverwaltung	16
6.1	Datenerfassung	16
6.2	Datenschutzanforderungen	17
7	Auswertung	18
	Anhang	19
	Abbildungsverzeichnis	25
	Tabellenverzeichnis	25
	Abkürzungsverzeichnis	26

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.

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, dem Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN) und auch den VBN-Gebietskörperschaften vom VBN das webbasierte 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 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 heutigen 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.

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.

3.1 Schriftlich


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

3.1.1 Kontaktformular im Internet

Auf der VBN-Internetseite gibt es die Möglichkeit, Kundenanliegen über ein Kontaktformular (Abbildung 1) einzugeben. 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.

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



Lob & Kritik

Sagen Sie uns Ihre Meinung! Egal ob Lob, Anregung oder Kritik. Wir freuen uns über Ihren Beitrag, damit wir für Sie noch besser werden können. Bitte füllen Sie die Felder mit "*" unbedingt aus.

Personendetails

Möchten Sie eine Antwort erhalten?

Anrede*:

Vorname*:

Name*:

Straße*:

Hausnummer*:

PLZ*:

Ort*:

Telefon:

E-Mail*:

Worauf bezieht sich Ihr Beitrag:

Bitte bestätigen Sie ihre Auswahl mit einem Klick auf "Weiter", um fortzufahren

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

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

3.1.2 Dialogkarte

Dialogkarten (Abbildung 2) oder Garantiekarten aus Kundengarantieflyern (Abbildung 3) werden den Kunden in den Fahrzeugen der Stadtverkehre und der Regionalbuslinien¹ sowie in den Kundencentern


¹ In den Regionalbuslinien der Bedienungsebenen 1 und 2 sowie den regionalen Stadtverkehren erforderlich.

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.

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

So können wir unsere Qualität für Sie verbessern

Datum	Uhrzeit
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Haltestelle	Linie
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Richtung	Wagennummer (wenn vorhanden)
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Absender:

Name

Vorname

Straße

PLZ Ort

Telefon

Wir helfen Ihnen gerne weiter!
VBN-24h-Serviceauskunft 0421/59 60 59

Eine gemeinsame Aktion der Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen.

Die an uns übermittelten Daten werden von uns, dem VBN und ggf. den Partnerunternehmen, soweit sie betroffen sind, gem. § 28 Abs. 1 Ziff. 1 u. 2 BDSG erhoben, verarbeitet und genutzt.

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

Antwort

Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen GmbH
Willy-Brandt-Platz 7
28215 Bremen

Abbildung 2 Dialogkarte (Vorder- und Rückseite)

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 Zeiten² telefonisch vorbringen:

- Montag bis Freitag von 6:00 - 22:30 Uhr
- Samstag von 7:00 - 23:45 Uhr
- Sonntag 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 der Verkehrsunternehmen ist es möglich 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 bzw. auch im Regio-Fahrplan.³

3.2.3 Personal in den Fahrzeugen

Für eine direkte Ansprache stehen natürlich die Fahrerinnen und Fahrer bzw. die Zugbegleiter 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 bzw. Abb. 2) und bei Bedarf an den Kunden ausgeben. Auch die Zugbegleiter erfassen Kundenanliegen nicht vor Ort, sondern geben den Kunden Informationen zu Kontaktmöglichkeiten.

² Besetzzeiten der Serviceauskunft Stand Januar 2015

³ 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 und innerhalb von 12 Werktagen (Werktag = Mo – Sa, außer Feiertage) beantwortet werden.⁴ 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, welche Hierarchieebene in die Bearbeitung einzubeziehen ist.

5.1 Reaktionsformen

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

5.1.1 VBN-Kontaktformular

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.

5.1.2 Kontaktformulare von Verkehrsunternehmen

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.

5.1.3 Schriftliche Beschwerden beim VBN

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

5.1.4 Schriftliche Beschwerden bei Verkehrsunternehmen

Bei Briefen, Mails und Dialogkarten wird dem Kunden ein Zwischenbescheid gegeben, wenn erkannt wird, dass die Bearbeitung nicht fristgerecht erfolgen kann.⁵

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

⁵ Bei großen Netzen der EVU wird die Einhaltung dieser Fristen zwar angestrebt, kann aber nicht zugesichert werden.

5.1.5 Schriftliche Beschwerden bei Gebietskörperschaften

Bei Briefen und Mails wird dem Bürger ein Zwischenbescheid gegeben an welche Stelle das Anliegen zur Bearbeitung weitergegeben wird.

5.1.6 Mündliche Beschwerden

Mündliche und telefonisch vorgebrachte Beschwerden werden ebenfalls (im KMI) erfasst und entsprechend an die zuständige Stelle weitergeleitet.

5.1.7 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.

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 4 zeigt das Prinzip der Abwicklung.

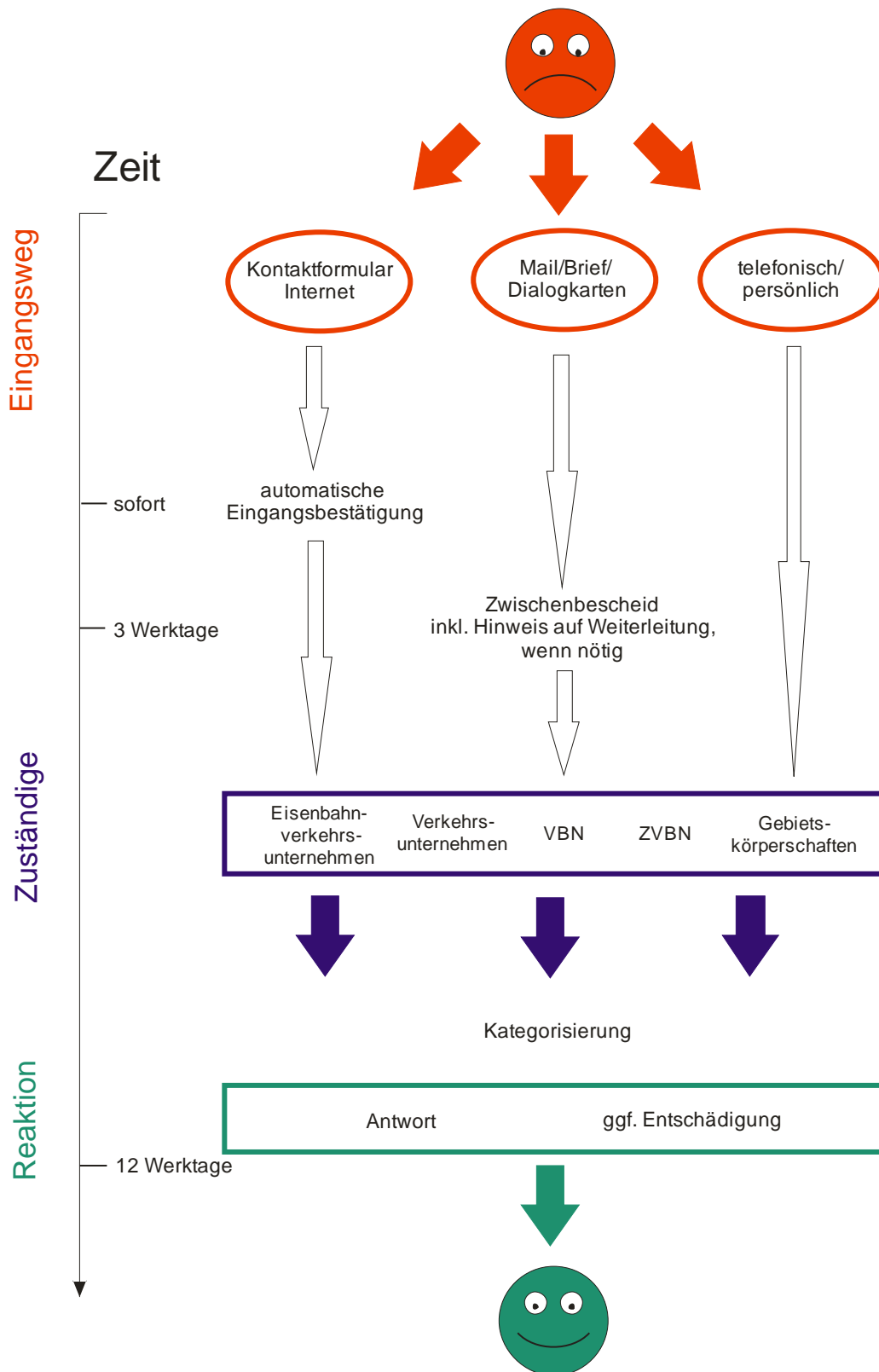


Abbildung 4 Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen

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
 - Anfragen, die mehrere Unternehmen betreffen, werden allen weitergegeben
- 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:
 - 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.
 - 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

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

5.4 Schlichtungsstelle

Bei strittigen Sachverhalten zwischen Kunde und Verkehrsunternehmen, kann über eine Schlichtungsstelle vermittelt werden. Einige Verkehrsunternehmen des VBN sind Mitglied der Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen e. V. Weitere Details unter www.nahverkehr-snub.de

6 Datenverwaltung

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

6.1 Datenerfassung

Die Daten zum Kundenanliegen werden von der jeweiligen Eingangsstelle in das KMI eingegeben (Abbildung 5)⁶. Im Falle der Nichtzuständigkeit wird das Anliegen an die richtige Stelle zur Bearbeitung übergeben. Ziel ist es ein Verfahren zu entwickeln, das 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, das 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.

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

Abbildung 5 Eingabemaske für Datenerfassung im KMI

6.2 Datenschutzerfordernungen

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.

7 Auswertung

Dem VBN stehen alle auswertungsrelevanten Daten des KMI für Auswertungen zur Verfügung.

Die Auswertungen berücksichtigen die Anforderungen des Bundes-Datenschutzgesetzes, 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-Qualitätsbarometers.⁷ 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.

⁷ 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.

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
Betrieb	Betrieb	Absenken der Fahrzeuge
		Anschluss nicht hergestellt
		Baustellen/Umleitungen
		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
		Elektronische Fahrplanauskunft / Handy mobil
		Internetauftritt
		Sonstiges
	Fahrgastinfo-gedruckte	Fahrplanbuch

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
	Pläne	Ferienfahrplan
		Handzettel
		Journale
		Linienfahrpläne
		Linienübersichtsplan
		Nachtlinienfahrplan
		Sonderfahrpläne (Freimarkt/Heiligabend/Silvester)
		Sonstiges
	Info an Haltestellen	Aushangfahrpläne
		Haltestellen-Umgebungspläne
		Linienübersichtspläne/Nachtlinienpläne
		Sonstiges
		Tarifinfo
		VBN-Vitrinenplakat
		Verkehrslinienplan
		Vitrinenplakate (Eigenwerbung)
	Info im Fahrzeug	Außenanzeige (Linien-Nr., Fahrtziel)
		Haltestellenansage
		Haltestellenanzeige
		Linienübersichtsplan
		Sonstiges
		Zielanzeige/Perlschnur
	Internetpläne	Aushangfahrpläne
		Fahrplanbuch
		Linienübersichtsplan
		Linienverlauf
		Nachtlinienplan
		Sonstiges
		Streckenpläne
		Verkehrslinienplan
	Störinfo	Durchsagen
		Dynamische Anzeige

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		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
		Fahrzeugkomfort (Material, Benutzerfreundlichkeit)
		Fernsehstörung
		Geräuschbelastung - Fahrzeug außen
		Geräuschbelastung - Fahrzeug innen
		Haltestellenansage
		Hebebühne defekt
		Heizung
		Klapprampe
		Klimaanlage
		Linienkennzeichnung/Zielanzeige
		Sauberkeit
		Sitzplatzangebot
		Sonstiges
		Technikbedingte Fahrtausfälle
		Technikbedingte Verspätungen
		Technische Sicherheit
Türen (Defekte / Einklemmen)		

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Vandalismus
		Werbung (Innen und außen)
Haltestellen/Stationen	Haltestellen / Stationen	Abstellmöglichkeiten Fahrrad
		Abstellmöglichkeiten Pkw, P+R-Platz
		behindertengerechte (barrierefreie) Gestaltung
		Beleuchtung
		Fahrgastunterstand
		Fahrstuhl
		Haltestellenbeschilderung
		Rauchen im Fahrgastunterstand
		Sauberkeit und allgemeiner Zustand
		Sitzmöglichkeiten
		Sonstiges
		Streckenschäden
		Toiletten
Vandalismus/Zerstörung		
Personal	Personal	Absenken der Fahrzeuge
		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		

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Schwarzfahrerverdacht
		Sonstiges
		Unhöflichkeit des Betriebspersonals
		Unhöflichkeit des Fahrpersonals
		Unhöflichkeit des Verkaufspersonals
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
		Freundlichkeit
		Lange Wartezeiten
		Sonstiges
	Sicherheit	Sicherheit
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

Problemkategorie	Problemgruppe	Problempunkt
		Tarifierhöhung
		Tarifzonen
		Ticketangebote
		Übersichtlichkeit
Sonstiges	Sonderverkehre	Shoppingnacht Waterfront
	Sonstiges	Sonstiges

Tabelle 1 Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Lob&Kritik-Formular im Internet (VBN)	6
Abbildung 2	Dialogkarte (Vorder- und Rückseite)	7
Abbildung 3	Garantiekarte aus Kundengarantieflyer	8
Abbildung 4	Ablaufschema für die Bearbeitung von Kundenanliegen.....	13
Abbildung 5	Eingabemaske für Datenerfassung im KMI	17

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Problemkategorien, Problemgruppen und Problempunkte.....	24
-----------	--	----

Abkürzungsverzeichnis

B

BMI Beschwerdemanagement-Instrumentarium (Vorgängerversion vom KMI)

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