
INFORMATIONSVORLAGE

(Nr. 0512/2021)

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung
Ausschuss für den öffentlichen Personennahverkehr	09.12.2021	öffentlich

Beschwerdemanagement beim VRT

Sachverhalt:

Mit dem Start der Linienbündel im Landkreis Trier-Saarburg ist immer Kritik am Beschwerdemanagement des VRT geübt worden. Diese Kritik bezog sich überwiegend auf die Qualität und Schnelligkeit der Beantwortung von Kundeneingaben.

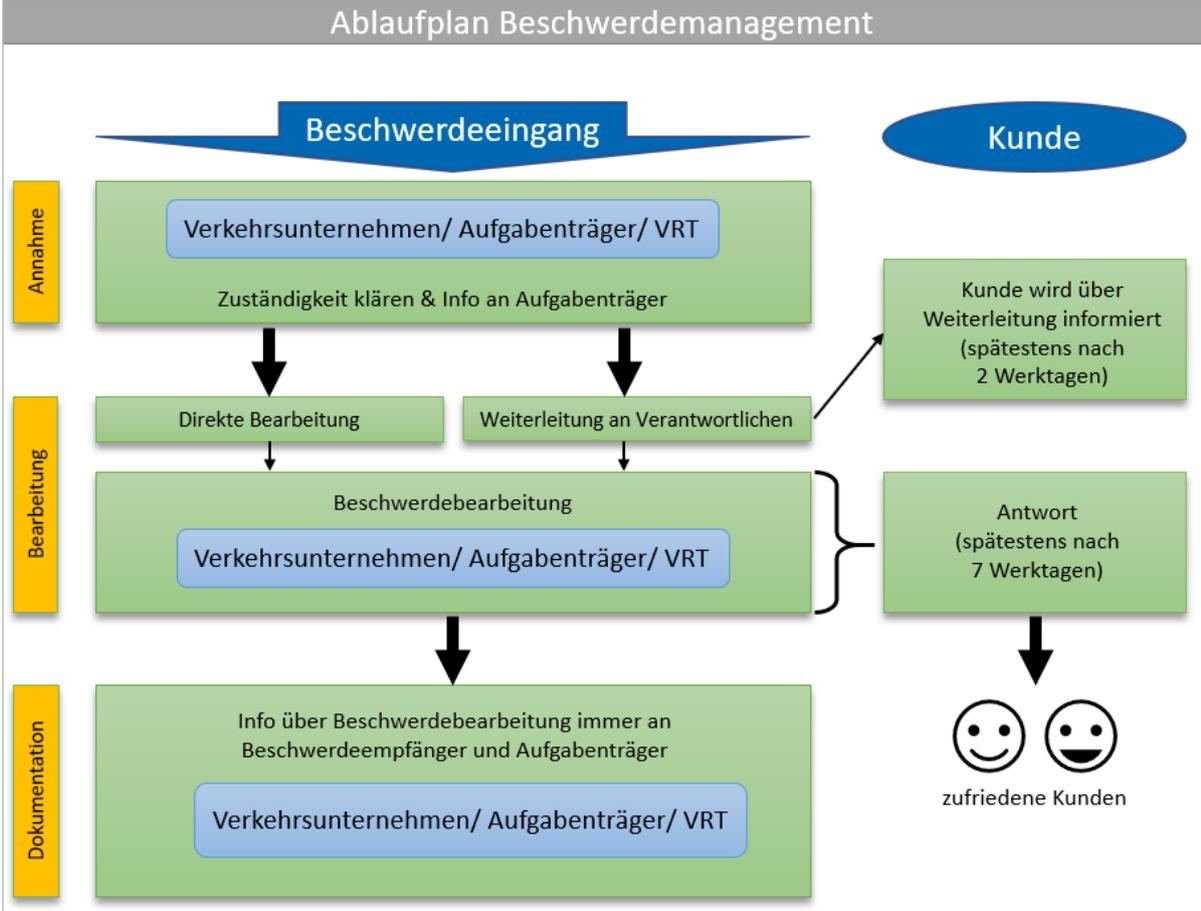
Da das Beschwerdemanagement ein zentraler Baustein bei der Erbringung von Verkehrsdienstleistungen ist, werden sowohl seitens des VRT, als auch seitens der Landkreise und der kreisfreien Stadt Trier die Voraussetzungen für eine Verbesserung des Kundenreaktionsmanagements geschaffen.

Zentrales Anliegen dabei ist es, eingehende Beschwerden an einer Stelle zu bündeln und allen Beteiligten d.h. dem VRT, den Verkehrsunternehmen und den jeweiligen Aufgabenträgern Zugriff auf diese Kundenreaktionen zu geben.

Aktuell hat der VRT eine entsprechende Software-Lösung eingekauft, die ab Februar zum Einsatz kommen soll.

Wir erhoffen uns davon, dass die Kommunikationsprozesse nachvollziehbarer werden und dass wir als Aufgabenträger einen zeitnahen Überblick über Schwerpunkte von Beschwerden erhalten.

Graphisch stellt sich das Beschwerdemanagement wie folgt dar.



Die vertraglichen Regelungen für das Beschwerdemanagement sind als Anlage beigefügt.