

## Allgemeine Informationen

Zuständiger Aufgabenträger für den Busverkehr in Weinheim ist der Rhein-Neckar-Kreis (ausgenommen die Linien 681, 684 und 688). Die Schülerbeförderung im Rhein-Neckar-Kreis erfolgt grundsätzlich im normalen Linienverkehr. Die Busfahrpläne sind soweit möglich den Bedürfnissen des Schulverkehrs angepasst und um Verstärkerfahrten ergänzt. Die Verkehrsunternehmen erbringen als Konzessionsnehmer verbindlich festgelegte Verkehrsleistungen, welche die Bedürfnisse der Schülerbeförderung berücksichtigen. Alle Aspekte der Angebotskonzeption werden in Abstimmung zwischen dem Aufgabenträger, den betroffenen Kommunen, dem zuständigen Verkehrsunternehmen und dem Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN) festgelegt.

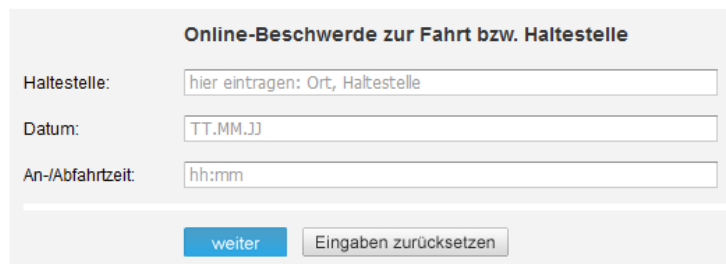
## Es gibt ein Problem bei der Schülerbeförderung – Wie kann ich mich beschweren?

Alle zuständigen Akteure, insbesondere die Verkehrsunternehmen als Erbringer der Beförderungsleistung, bemühen sich stetig um eine möglichst reibungslose Schülerbeförderung. Dennoch bleiben Probleme und Gründe für eine Beschwerde oder Anregung nicht immer aus. Für den Beschwerdefall ist es wichtig, dass die richtigen Adressaten bekannt sind, damit Beschwerden zielführend bearbeitet werden können.

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich der zuständigen Verkehrsunternehmen. Für alle Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsmittel im Verkehrsverbundgebiet wurde jedoch eine **zentrale Stelle für die Registrierung und Durchleitung von Beschwerden an das jeweils zuständige Verkehrsunternehmen bei der VRN GmbH** aufgebaut.

Beschwerden sollten nach Möglichkeit stets über das **Online-Formular des VRN** eingegeben werden. Das Formular kann unter [www.vrn.de](http://www.vrn.de) >Service>Kontakt aufgerufen werden.

### Hinweise zur korrekten Eingabe der Daten:



**Haltestelle:** Bitte hier die Starthaltestelle eingeben. Verwenden Sie bitte die offizielle Haltestellenbezeichnung gemäß den Fahrplanmedien!

**An-/Abfahrtszeit:** Bitte hier die minutengenaue Abfahrtszeit nach aktuellem Fahrplan eingeben.

Nach Bestätigung durch „weiter“ im nächsten Eingabefeld die betreffende Linie auswählen und wieder mit „weiter“ bestätigen. Im nächsten Schritt oben („Ihre Fahrt“) bitte nochmals die generierten Eingaben überprüfen! Bei Eingabe einer nicht existierenden Abfahrtszeit im ersten Eingabefeld generiert das System automatisch eine vorangehende oder nachfolgende Fahrt, die vermutlich nicht der Fahrt entspricht, zu der die Beschwerde erfolgen soll!

Bitte achten Sie auf eine vollständige Angabe der Kontaktdaten. Anonyme Beschwerden werden zwar erfasst und durchgeleitet, jedoch können Sie keine Antwort erhalten. Zudem besteht keine Möglichkeit zur Kontaktaufnahme im Falle von Rückfragen, sodass unter Umständen der Sachverhalt, der zur Beschwerde geführt hat, nicht aufgeklärt werden kann.

## Weitere wichtige Hinweise:

Alle beim VRN eingehenden Beschwerden werden an die zuständigen Verkehrsunternehmen durchgeleitet. Bitte geben Sie deshalb nicht zu ein und demselben Vorfall mehrfach bei verschiedenen Stellen (z.B. beim VRN und beim Verkehrsunternehmen) eine Beschwerde ab.

Im Falle sich wiederholender Vorfälle kann zu jedem Vorfall eine Beschwerde abgegeben werden.

Bitte haben Sie Verständnis, dass Beschwerden, die sich nicht auf einen konkreten Anlass beziehen, leider nicht zielführend bearbeitet werden können. Schildern Sie bitte jeden Sachverhalt möglichst präzise.

## Kontakte:

<b>V-Bus GmbH</b> Klärwerkstraße 2 68623 Lampertheim Tel.: 0621 / 87522100 E-Mail: info@v-bus.de	✓ Linie 631 ✓ Linie 632/632A ✓ Linie 633 ✓ Linie 634 ✓ Schulverkehre V-Bus (Fahrplan Linie 230)
<b>Verkehrsgesellschaft Gersprenztal mbH (VGG)</b> Am Pfeifferssteg 4 64385 Reichelsheim Tel.: 06164 / 911203 E-Mail: info@vgg-reichelsheim.de	✓ Linie 681 ✓ Linie 682 ✓ Linie 684 ✓ Linie 688

## Informationsmedien:

Homepage des VRN www.vrn.de	✓ Elektronische Fahrplanauskunft (Eingabe Start & Ziel) ✓ Persönlicher Fahrplan ✓ Fahrplanbuchseiten ✓ Liniennetzplan, Linienvlaufspläne ✓ Stör- und Verkehrshinweise (Fahrplanänderungen, Umleitungen)
Homepage der Stadt Weinheim www.weinheim.de >Bürgerservice>Verkehr(ÖPNV)	✓ <b>Fahrplan Schulverkehre V-Bus (Linie 230)</b> <i>Alle Fahrten des Schulverkehrs, die bis 09.12.2018 noch nicht in den Fahrplanmedien des VRN integriert sind.</i> ✓ Verkehrsinformationen (Fahrplanänderungen, Umleitungen)
App VRN-Companion	✓ Fahrplanauskunft ✓ Abfahrtszeiten in Echtzeit ✓ Stör- und Verkehrshinweise
App rnv Start.Info	Linien 631 – 634 und rnv-Linie 5: ✓ Abfahrtszeiten in Echtzeit ✓ Stör- und Verkehrshinweise

Stand: 04/2018

Stadt Weinheim, Amt für Stadtentwicklung (E-Mail: c.buhles@weinheim.de)