

## Allgemeine Informationen

Der zuständige 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 beim VRN** 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:

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 jedoch zu jedem Vorfall eine Beschwerde abgegeben werden.

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

## Kontakte

<b>BRN Busverkehr Rhein-Neckar GmbH</b> Niederlassung Heidelberg Hatschekstraße 34 69126 Heidelberg E-Mail: <a href="mailto:brn@dbregiobus-bw.de">brn@dbregiobus-bw.de</a> Tel.: 06221 / 606222	✓ Linie 631 ✓ Linie 632/632A ✓ Linie 633 ✓ Linie 634 ✓ Linie 635 (Schulverkehre)
<b>Verkehrsgesellschaft Gersprenztal mbH (VGG)</b> Am Pfeifferssteg 4 64385 Reichelsheim E-Mail: <a href="mailto:info@vgg-reichelsheim.de">info@vgg-reichelsheim.de</a> Tel.: 06164 / 911203	✓ Linie 681 ✓ Linie 682 ✓ Linie 684 ✓ Linie 688