

Das Porto  
übernehmen  
wir für Sie!

**DSW21**  
**BMK**  
Andreas Seidel  
Deggingstraße 40  
44141 Dortmund

Absender

Name

Vorname

Straße / Nr.

PLZ / Ort

Telefon

E-Mail

**DSW21**

DSW21 (Dortmunder Stadtwerke AG)  
Kommunikation und Information  
Deggingstraße 40  
44141 Dortmund  
Gestaltung: akut Werbung

Telefon 0231.9 55-00  
www.bus-und-bahn.de  
Mobiles Internet: bub.mobi  
posteingang@dsw21.de

Stand 10/2015

Druck: DSW21 Druckzentrum und Weiterverarbeitung

# Kundenforum

## Hier kommen Fahrgäste mit DSW21 ins Gespräch



**DSW21**

Wir bewegen unsere Stadt

# Ihre Meinung zählt!

**Jährlich werden in Dortmund über 130 Millionen Fahrten mit Bussen und Bahnen von DSW21 zurückgelegt. Das sind mehr als 360.000 Fahrten am Tag. Doch wie gut wissen wir eigentlich, welche Erwartungen unsere Fahrgäste an uns richten? Und was wissen Sie von uns?**

Es gibt schon einige Berührungspunkte, z.B. den kurzen Anruf oder die E-Mail bzw. das Internet, wenn man sich mal über etwas gefreut oder geärgert hat. Doch so gut und aufschlussreich diese Wege auch sind, sie haben doch allesamt einen Nachteil: Sie sind eher unpersönlich. In der Regel spricht oder schreibt nur einer und ein wirklicher Meinungsaustausch ist damit nur bedingt möglich.

Wir haben erkannt, wie wichtig es ist, direkt mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. Aus diesem Grund wurde 1999 das Kundenforum eingerichtet.

ich möchte Mitglied im Kundenforum werden

ich habe noch Fragen, rufen Sie mich bitte an

Telefon \_\_\_\_\_

Geben Sie bitte folgendes an:

Ich nutze vorwiegend...

... Ticket im Abonnement, meine Kundennummer lautet \_\_\_\_\_

... Ticket1000 / 2000, Monatskarte, etc.

... 4erTicket / Einzelticket

Mein Alter: \_\_\_\_\_ Jahre.



**DSW21**

Wir bewegen unsere Stadt

# Sie möchten am Kundenforum teilnehmen?

Dann füllen Sie bitte die beiliegende Antwortkarte aus und senden diese an uns zurück. Das Porto übernehmen wir für Sie! Bitte geben Sie Ihre Telefonnummer an, damit wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen können.

Haben Sie bitte Verständnis, wenn Sie nicht gleich beim nächsten Kundenforum dabei sind. Denn wir möchten die Teilnehmerzahl von 60 Gästen nicht überschreiten, damit möglichst jeder zu Wort kommt.

**Es ist garantiert nur eine Frage der Zeit, bis Sie eine Einladung von uns erhalten.**



Einige Wochen vor dem Kundenforum erhalten Sie einen Fragebogen zu Themen, die im nächsten Forum behandelt werden:

- Funktionieren die Anschlüsse zwischen Bussen und Bahnen?
- Sind die Tarife verständlich?
- Wie beurteilen Sie die Sauberkeit der Fahrzeuge und Haltestellen?

Zu Beginn des Kundenforums wird dann zusammenfassend dargestellt, wie Sie Qualitätskriterien anhand des ausgefüllten Fragebogens beurteilt haben.



# Das Kundenforum

Das Kundenforum setzt sich aus etwa 60 Fahrgästen und mehreren DSW21-Fachleuten zusammen. Ein neutraler Moderator stellt sicher, dass jeder, der zu Wort kommen möchte, hierzu auch die Gelegenheit hat.

Die Teilnehmer des Kundenforums treffen sich z.B. im Werkssaal von DSW21. Dort wird dann von 17.00 bis 20.00 Uhr einschließlich einer 30-minütigen Pause intensiv über den Nahverkehr in Dortmund diskutiert.

Die Besucher des Kundenforums können maximal dreimal teilnehmen und sich zu jedem Schwerpunktthema äußern. Dann bekommen andere Fahrgäste die Chance, ihre Meinung im Kundenforum zu vertreten.

Teilnehmen können alle DSW21-Kunden – ganz gleich ob Abonnenten eines Monatstickets oder Fahrgäste, die nur gelegentlich mit Bus und Bahn fahren.

Die DSW21-Experten setzen sich noch während des Kundenforums mit Ihren Anregungen und Vorschlägen auseinander.



# Was können Sie von uns erwarten?

Jede Kritik und Ihre Anregungen nehmen wir sehr ernst. Wir werden alle Anstrengungen unternehmen, um ein Problem so schnell wie möglich zu lösen. Deshalb nehmen am Kundenforum die Leiter und die verantwortlichen Mitarbeiter jener Fachbereiche von DSW21 teil, die thematisch angesprochen sind.

In den bisherigen Kundenforen wurden insgesamt zu allen Themenbereichen über 900 Vorschläge gemacht und viele davon wurden umgesetzt. Einige Vorschläge konnten aus technischen, wirtschaftlichen oder aufgrund anderer Rahmenbedingungen nicht realisiert werden.

**Erwünscht ist aber auch positive Kritik.**



**ab 16.45 Uhr Eintreffen der TeilnehmerInnen**

---

**17.00 Uhr Beginn des Kundenforums**

- Begrüßung
  - Vorstellung des Programmablaufs
  - Präsentation der Ergebnisse der aktuellen Kundenbefragung
  - Kurze Einführung in das erste Schwerpunktthema
  - Sammeln von Ideen, Anregungen und Kritik sowie Diskussion des ersten Schwerpunktthemas (z.B. „Tarife“)
  - Erste kurze Stellungnahme von DSW21
- 

**ca. 18.30 Uhr Pause**

- Gespräch mit Experten
  - Kleiner Imbiss
- 

**19.00 Uhr Fortsetzung des Kundenforums**

- Sammeln von Ideen, Anregungen und Kritik sowie Diskussion des zweiten Schwerpunktthemas (z.B. „Information“)
  - Erste kurze Stellungnahme von DSW21
  - Verabschiedung
- 

**20.00 Uhr Ende des Kundenforums**

---

# Was erwarten wir von den Teilnehmern

Sagen Sie uns Ihre Meinung. Wir möchten von Ihnen wissen, wie Sie das DSW21-Liniennetz, die Fahrzeuge, Fahrdienstmitarbeiter, Sauberkeit der Haltestellen, den Service, die Informationsangebote und vieles mehr beurteilen.

Jede Stimme zählt. Für DSW21 ist es wichtig zu wissen, was den Fahrgästen unter den Nägeln brennt. Schon viele Anregungen aus dem Kundenforum sind aufgegriffen und in die Tat umgesetzt worden.



## Anschlüsse / Liniennetz / Leistungsangebot

- Anschlüsse zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln (z.B. Bus - Bahn)
- Takt
- Linien- und Streckenführung
- Pünktlichkeit

## Fahrplaninformationen und -auskunft

- Vollständigkeit
- Lesbarkeit
- andere Formen von Fahrplänen

## Tarife

- Angemessenheit
- Verständlichkeit
- Übergangsgebiete
- Ticketkauf

## Information

- in / an Fahrzeugen
- im Internet
- an Haltestellen
- im Stadtfahrplan

## Service und Sicherheit

- subjektives Sicherheitsgefühl
- Service- und Fahrpersonal, Kundenberater
- Sauberkeit
- in den Stationen bzw. an den Haltestellen

## Technik

- Fahrzeuge
- Zielanzeigen
- Automaten
- Rolltreppen / Aufzüge
- elektronisches Fahrgastinformationssystem

Pro Termin wird jeweils über zwei Themenblöcke gesprochen.