**Häufig gestellte Fragen**

*Wie läuft die Teilnahme bei einem Projekt der «SBB Kundenstimme» ab?*

Als SBB Kundenstimme erhalten Sie regelmässig Einladungen zu Fokusgruppen, Online-Umfragen, Anlässen usw. Ein Standardvorgehen gibt es nicht. Jedes SBB Projekt, das die Stimme der Kunden hören möchte, entscheidet selbst darüber, wie es den Kundeneinbezug gestaltet. Die Teilnahme kann deshalb prinzipiell sowohl digital von zu Hause aus wie auch vor Ort an einem Kundenstimmen-Anlass erfolgen. So kann auch die aufgewendete Zeit für die Teilnahme variieren. Teilnehmende werden aber stets im Vorfeld über Daten, Einbezugs-Art und sonstige Besonderheiten informiert.

*Wer darf mitmachen?*

Da wir die Stimme von unseren (potenziellen) Fahrgästen hören möchten, sind von der Teilnahme einzig und alleine Mitarbeitende der SBB und Interessensverbände ausgeschlossen.  
  
Sonst ist in der «SBB Kundenstimme» JEDE interessierte Person willkommen. Diversität ist also erwünscht. Ob Auto-Fans, Studierende, Brillentragende, Rollstuhlfahrende, Grossstadtmenschen, Grosseltern, 1.-Klasse-Reisende oder Personen mit gebrochenem Arm – wenn Sie sich von unseren Themen angesprochen fühlen, laden wir Sie gerne ein mitzumachen.

*Wie beeinflusst die Teilnahme an der «SBB Kundenstimme» Projektentscheidungen?*

Durch die «SBB Kundenstimme» soll Interessierten und Betroffenen die Möglichkeit geboten werden, bei Projektfragen mitzudiskutieren. Projekte der SBB hingegen erhalten die einmalige Möglichkeit, die Meinung von eigenmotivierten Personen zu hören, denen das Endprodukt am Herzen liegt. Durch diese Vorgehensweise soll die Kundenperspektive betont und noch mehr zur Geltung gebracht werden. Was aber schliesslich genau aus den Erkenntnissen des Kundeneinbezugs umgesetzt und auf welche Art und Weise dies getan wird, liegt ausschliesslich bei den Projektverantwortlichen. Teilnehmende der «SBB Kundenstimme» haben also keine Entscheidungsbefugnisse. Grundsätzlich kann aber davon ausgegangen werden, dass stets versucht wird, Services und Dienstleistungen so nah wie möglich an die Bedürfnisse der Kunden anzupassen.

*Wird die Teilnahme an der «SBB Kundenstimme» entschädigt?*

Nein. Die Teilnahme an der «SBB Kundenstimme» erfolgt ausschliesslich auf freiwilliger Basis (entsprechend erfolgt auch keine Anstellung bei der SBB). Wer sich als «SBB Kundenstimme» engagiert, hat keinerlei Anspruch auf Ersatz von Aufwendungen oder Auslagen. Wir suchen interessierte und betroffene Personen, welche die Möglichkeit reizt, die Zukunft der SBB mitzugestalten. Daher steht bei der Teilnahme die eigene Motivation im Vordergrund.

*Wozu verpflichtet man sich durch eine Anmeldung bei der «SBB Kundenstimme» oder einzelnen Projekten der «SBB Kundenstimme»*

Die «SBB Kundenstimme» möchte Stimmen hören, aber niemanden zwingen. Es ist also jederzeit möglich, die Teilnahme abzusagen, zu verweigern oder verfrüht abzubrechen. Das gilt insbesondere auch für allfällige Kundenstimmen-Anlässe.

*Haftet die SBB bei Diebstahl/Unfällen an einem «SBB Kundenstimme»-Anlass*

Nein. Die SBB übernimmt keinerlei Haftung. Versicherung ist Sache der Teilnehmenden.

*Besteht Geheimhaltungspflicht über Inhalte, die bei der Teilnahme wahrgenommen werden?*

Grundsätzlich nicht. Da jede/-r mitmachen kann, darf auch über Inhalte gesprochen werden. Fotos/Videos und Notizen über Anlässe oder Befragungsinhalte sind jedoch nicht gestattet.

*Wer ist Testing Time*

Die TestingTime AG, ein in Zürich ansässiges Unternehmen, ist spezialisiert auf die Rekrutierung von Teilnehmern für qualitative und quantitative Marktforschung sowie CX & UX Research. Testing Time ist ein zertifizierter Partner der SBB.

*Wie kann ich mich von der «SBB Kundenstimme» abmelden?*

Sie können sich jederzeit per Mail mit dem Betreff «Abmelden» an [kundenstimme@sbb.ch](mailto:kundenstimme@sbb.ch) von der Kundenstimme abmelden. Sämtliche Daten von Ihnen werden gelöscht.