

## Zwanzig Jahre Fahrgastbeirat Frankfurt am Main

# Konstruktive Kritik, bundesweit vernetzt

Seit 20 Jahren besteht der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main als ehrenamtliches Gremium, das die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ und die Verkehrsunternehmen in unserer Stadt berät, aber auch konstruktive Kritik übt.

> Karin Ruf, Michael Schmidt, Harald Wagner

Als Fahrgastbeirat verstehen wir uns als Bindeglied zwischen den Fahrgästen auf der einen, traffiQ und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite. Die 22 Mitglieder setzen sich zur Hälfte aus Fahrgästen zusammen, die sich für das Gremium beworben haben und alle vier Jahre neu ausgelost werden. Die andere Hälfte wird von Verbänden und Institutionen vorgeschlagen, vom AStA der Uni über die Industrie- und Handelskammer und den Seniorenbeirat bis zum Verkehrsclub Deutschland (VCD).

### Wirksam: Leitlinien und Positionspapiere

Seit seiner Gründung im Jahr 1998 haben wir mit zahlreichen Ideen und Initiativen dazu beigetragen, dass der öffent-

entliche Nahverkehr attraktiver wurde. Das wirksamste Format sind Leitlinien und Positionspapiere. Sie dokumentieren themenorientiert die Ergebnisse unserer Arbeit. So gibt es Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals, zur Information und Führung von Fahrgästen, zur kundenfreundlichen Ausstattung der Fahrzeuge sowie zur Gestaltung von Stationen und Haltestellen. Aus aktuellen Anlässen entstanden Positionspapiere, so zu Baustellen und Ersatzverkehren sowie zur Ausstattung von Fahrkartenautomaten.

Die Unterlagen werden regelmäßig kritisch überprüft und, soweit notwendig, fortgeschrieben. Mit ihnen hat der Frankfurter Fahrgastbeirat nach unse-

rer Einschätzung eine führende Position unter allen Fahrgastbeiräten in Deutschland inne.

### Fahrzeugausstattung

Am längsten und intensivsten haben wir uns mit der Ausstattung und Gestaltung von Bussen und Bahnen befasst. Wir haben wichtige Impulse geliefert, die heute bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen Standard sind und von den Verkehrsunternehmen anerkannt werden:

- Bei Anzeigen im Fahrzeug wird auf rote Schrift verzichtet – für Menschen mit Rot-Grün-Sehschwäche.
- Vor allem Sehbehinderten sind gelbe Haltestangen eine kontrastreiche Hilfe; im Türbereich sind sie zusätzlich geriffelt. Auch Türen und Kanten im Fahrzeug sind farbig markiert.
- Einheitlich befindet sich an allen Fahrzeugen an der zweiten Tür eine großzügige Sondernutzungsfläche mit Klapprampen. Nach Berliner Vorbild ist dieser Einstieg für mobilitätseingeschränkte Menschen deutlich gekennzeichnet – die Türen sind mit den beiden Großpiktogrammen „Rollstuhl“ und „Kinderwagen“ beklebt.

### Qualifikation des Fahrpersonals

Die Qualifikation des Personals, insbesondere der FahrerInnen, hat einen besonders hohen Stellenwert. Gut geschult können sie ihre Aufgaben souveräner, entspannter und freundlicher erledigen. Es trägt so einen großen Teil dazu bei, dass die Fahrgäste mit dem öffent-



Immer an der gleichen Tür und mit großen Piktogrammen: der Einstieg für Kinderwagen und RollstuhlfahrerInnen  
Foto: traffiQ Frankfurt am Main

lichen Nahverkehr zufrieden sind. Wir haben erreicht, dass traffiQ das Konzept „RMV Fachtrainer“ des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) in alle neu abzuschließenden Verkehrsverträge übernimmt: Nach dem Prinzip „train the trainer“ muss es in jedem Verkehrsunternehmen, entsprechend der Mitarbeiterzahl, eine bestimmte Anzahl ausgebildeter Fachtrainer geben, die ihre KollegInnen aus- und weiterbilden. Darüber hinaus sind Schulungsprogramme bei der Übernahme von Verkehrsleistungen oder Neueinstellung von Personal sowie eine kontinuierlichen Weiterbildung vorgeschrieben. Als weiteren Schritt sieht der Fahrgastbeirat die Ausbildung von Fachkräften im Fahrbetrieb, um qualifiziertes Personal in den Verkehrsunternehmen auszubilden und an sie zu binden.

### Anschlussicherung

Seit langem drängt der Fahrgastbeirat beharrlich auf eine zuverlässige Anschlussicherung. Relevant ist das aufgrund der zumeist dichten Takte im Frankfurter Nahverkehr vor allem abends oder am Wochenende in den Stadtteilen, wenn Busse und Bahnen seltener fahren. Nachdem ein Testlauf zur technisch optimierten Anschlussicherung erfolgreich verlief, sollen im nächsten Schritt weitere Haltestellen festgelegt werden, die ebenfalls wichtige Umsteigepunkte sind.

### Baustellen und Ersatzverkehre

Ausgelöst durch zahlreiche Baustellen im Nahverkehrsnetz erarbeitete der Fahrgastbeirat in den Jahren 2016 und 2017 ein Positionspapier zu Baustellen und Ersatzverkehren. Dabei waren Fachleute von Frankfurter Verkehrsorganisationen und Ämtern einbezogen. Nicht alle der Anforderungen an Fahrzeuge, Linienwege und vor allem an die Kundeninformation werden sich umsetzen lassen, vor allem nicht sofort. Die Stadt und ihre Verkehrsorganisationen haben allerdings bereits eine Reihe Anregungen aufgegriffen.

Ein zentrales Anliegen des Beirats ist, dass der notwendige Schienenersatzverkehr (SEV) für den Fahrgast beque-



Fahrzeug-Innenraum: Große Stellfläche und gut sichtbare Griffe

Foto: traffiQ Frankfurt am Main

mer wird. So konnten bei der Sperrung einer der Hauptachsen des städtischen U-Bahn-Verkehrs durch ein umfassendes Umleitungskonzept viele Fahrgäste großräumig auf andere, hierfür extra verstärkte Linien ausweichen. Das hat den eigentlichen Schienenersatzverkehr entlang der Baustelle spürbar entlastet.

### Netzwerken

Wie machen das eigentlich die anderen? Diese einfache Frage war Ausgangspunkt für die Idee des Frankfurter Beirats, ein Netzwerk der Fahrgastbeiräte zu initiieren. Die erste bundesweite Tagung mit Beiräten aus gerade einmal neun Verkehrsorganisationen fand 2015 in Frankfurt am Main statt. Seitdem treffen sich zunehmend mehr Mitglieder von Fahrgastbeiräten jährlich in wechselnden Städten, um sich zu informieren, zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.

Deutlich wird dabei, wie unterschiedlich die ehrenamtlichen Gremien strukturiert sind. Von reinen Fahrgast-Gremien über den Mix an „normalen“ Fahrgästen und Organisationsvertretern wie in Frankfurt bis hin zu politisch dominierten Beiräten. Ausgeloste oder ausgewählte Mitglieder, teilweise nur zwei Jahre dauernde Arbeitsperioden, teilweise feste Besetzungen – vielfach zeigt die Struktur schon,

ob der Beirat von seiner Organisation ernst genommen wird oder nicht.

2017 ging die gemeinsame Internetplattform [fahrgastbeiräte.de](http://fahrgastbeiräte.de) an den Start, so dass nun jeder Fahrgast- oder Kundenbeirat im Nahverkehr die Möglichkeit hat, sich dem Netzwerk anzuschließen. An der Jahrestagung 2018, die der Kundenbeirat der S-Bahn Berlin am 8. September 2018 in Potsdam ausrichtete, nahmen 46 Teilnehmer aus 33 Fahrgast- und Kundenbeiräten teil – fast eine Vierfachung gegenüber 2015.

Die große Resonanz auf die Tagungen zeigt, dass wir als Frankfurter Beirat einen Nerv getroffen haben: Das Bedürfnis nach Diskussion und Erfahrungsaustausch, nach Best Practice, ist sehr hoch. Die Verkehrsorganisationen, bei denen diese Gremien angesiedelt sind, profitieren durch das Netzwerk von größerer Motivation und höherer Kompetenz ihrer ehrenamtlichen Ratgeber.

[www.traffiQ.de/fahrgastbeirat](http://www.traffiQ.de/fahrgastbeirat)

[www.fahrgastbeiräte.de](http://www.fahrgastbeiräte.de)

> Die AutorInnen sind Sprecher des Fahrgastbeirats Frankfurt am Main.