

Netzwerk der Fahrgastbeiräte etabliert

Konrad Braun, Erfurt; Ingrid Gottstein, Bopfingen; Matthias Lieb, Mühlacker;
Dr. Kristine Schaal, Frankfurt am Main; Harald Voß, Berlin

Politisch gewollt ist eine Verdoppelung der Zahl der Fahrgäste in Bahnen und Bussen bis zum Jahr 2030. Ein ehrgeiziges, aber notwendig anzustrebendes Ziel, um die Mobilitätswende zu ermöglichen. Ein Ziel, bei dem alle Beteiligten an einem Strick ziehen müssen. Und ein Ziel, das nur erreicht werden kann, wenn die Fahrgäste mit den Leistungen zufrieden sind. Dazu müssen diejenigen, die für Infrastruktur und Angebot verantwortlich sind, wissen, was die Interessen der Fahrgäste sind. Hier kommen Kunden- und Fahrgastbeiräte ins Spiel: Sie bündeln die unabhängige Kompetenz von Verbandsvertretern mit Best-Practice-Kenntnissen und von „normalen“ Fahrgästen mit ihren ganz praktischen Alltagserfahrungen. Für die Verkehrsorganisationen, bei denen sie angesiedelt sind, können sie wertvolle Impulsgeber und „Sparringpartner“ für die kritische Spiegelung neuer Angebote und Produkte sein – wenn man sie lässt. Denn bei manchen Verkehrsorganisationen werden Fahrgastbeiräte nur als ungeliebtes „Feigenblatt“ einer Fahrgastpartizipation gesehen. Da werden Potenziale zur Attraktivitätssteigerung des Nahverkehrs verschwendet.

So heterogen – und damit für die zuständige Verkehrsorganisation herausfordernd zu betreuen – Fahrgastbeiräte zumeist sind, so heterogen sind bundesweit auch

ihre Zuordnungen und Organisationsstrukturen: Von Gremien bei DB Fernverkehr über Verkehrsverbünde und Aufgabenträgerorganisationen bis hin zum kleinen Verkehrsbetrieb ist alles möglich. Ebenso variieren die Zusammensetzung und der Besetzungsprozess erheblich.

Allen Beiräten war bis zum Jahr 2015 eines gemein: Ihnen fehlte der „Blick über den Tellerrand“, ein Forum zum Informations- und Erfahrungsaustausch gab es nicht. Zielvorstellungen und Ideen waren stets in einem engen Kreis von Teilnehmenden neu zu entwickeln. Bei der Langfristigkeit von Umsetzungsprozessen im öffentlichen Personenverkehr, teilweise verbunden mit einer personellen Erneuerung von Beiräten schon nach zwei Jahren, war das kreative Potenzial von Beiräten deutlich eingeschränkt.

Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hatte sich bereits seit Mitte der 2000er Jahre intensiv mit dem Thema Qualifikation des Fahrpersonals auseinandergesetzt, die er als wesentlichen Baustein für einen attraktiven Nahverkehr ansah [1]. Es fiel jedoch schwer, für die gewünschten „Soft Skills“ die notwendigen harten Definitionen in der eindeutigen Klarheit zu finden. Aus diesem Dilemma entstand die Idee, auf die Erfahrungen anderer Fahrgastbeiräte zurückzugreifen.

Erste Netzwerk-Tagung: Genug Interesse?

Unter Nutzung bestehender Kontakte und einer Internetrecherche entstand eine recht zufällig zusammengewürfelte Liste von Fahrgastbeiräten, deren Sprecher im November 2015 zur ersten Tagung des Bundesweiten Netzwerks der Fahrgastbeiräte eingeladen wurden. Zwei Ziele hatten sich die Veranstalter, die Fahrgastbeiräte des Rhein-Main-Verkehrsverbundes und der Frankfurter Nahverkehrsgesellschaft traffiQ, gesetzt: ermitteln, ob das Interesse groß genug sein würde, um einen regelmäßigen Austausch zu initiieren. Und wenn ja, über die anschließende Öffentlichkeitsarbeit nach dem Schneeballsystem den Kreis der teilnehmenden Beiräte deutlich zu erweitern.

An der kleinen Tagung nahmen rund 20 Mitglieder von neun Kunden- und Fahrgastbeiräten teil, zumeist aus Hessen und den östlichen Bundesländern. Damals wurde bereits das Konzept zugrunde gelegt, das im Wesentlichen bis heute die Tagungen des Bundesweiten Netzwerks prägt: viel Raum schaffen für Diskussion, Meinungsaustausch und Workshop-Arbeit. Für einen anregenden fachlichen Input konnte Prof. Dr.-Ing. Volker Blees, Hochschule Rhein-Main in Wiesbaden, gewon-



Abb. 1: Bescheidene Anfänge des bundesweiten Netzwerks der Fahrgastbeiräte 2015 in Frankfurt am Main, organisiert durch die Beiräte von RMV und traffiQ.
Foto: traffiQ Frankfurt, Klaus Linek



Abb. 2: Im Jahr 2018 fand die Tagung in Berlin und Potsdam bei der S-Bahn Berlin statt.
Foto: S-Bahn Berlin, André Groth

nen werden, der über alternative Finanzierungsformen des Nahverkehrs referierte.

Herbsttagung als fester Termin etabliert

Die Etablierung und Professionalisierung gelang schneller als erwartet: Im September 2016 konnten die Leipziger Verkehrsbetriebe und ihr Fahrgastbeirat 25 Beiräte aus 17 Verkehrsunternehmen und -verbänden zwischen Kiel und Mühldorf (Inn) zum intensiven Informationsaustausch begrüßen. Seitdem ist die Herbsttagung des Netzwerks fester Termin im Kalender vieler Fahrgastbeiratsmitglieder. Ein Jahr später verlieh der Fahrgastbeirat Schleswig-Holstein im Rahmen der Tagung den ÖPNV-Preis 2017 an die Wycker Dampfschiff-Reederei und die Norddeutsche Eisenbahngesellschaft. 2018 nahmen bereits Mitglieder von 33 Beiräten die Einladung des Kundenbeirats der S-Bahn Berlin an und diskutierten intensiv Fragen der Tarifgestaltung. Im Jahr darauf, bei der Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsgesellschaft, lag ein Fokus auf der kundenfreundlichen Fahrzeugausstattung. Coronabedingt fand die nächste Tagung erst im Jahr 2021 bei der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg statt. Dort erfolgte der nächste Schritt zur Professionalisierung mit der Wahl eines Organisationsteams, das sich um die Weiterentwicklung des Netzwerks, die Organisation von Veranstaltungen und die Kontaktpflege zu neuen Beiräten und Medien kümmert. Noch nicht lange zurück liegt die Herbsttagung 2022 beim Hamburger Verkehrs-

verbund, bei der das Thema 9-Euro-Ticket und die Nachfolgediskussion naturgemäß breiten Raum einnahmen. Senator Dr. Anjes Tjarks, Präses der Behörde für Verkehr und Mobilitätswende, skizzierte knapp und prägnant den Weg, den die Freie und Hansestadt Hamburg eingeschlagen hat, um die gesetzten Klimaziele zu erreichen.

Die Tagung für das Jahr 2023 ist bereits gesetzt: Der Fahrgastbeirat der Halleschen Verkehrs-AG (HAVAG) wird sie im Oktober in seine 20-jährige Jubiläumsfeier integrieren. Die Tagungsunterlagen werden im Nachgang regelmäßig online gestellt und entwickeln sich so zu einer Wissensdatenbank für Fahrgastbeiräte.



Abb. 3: Auf der Tagung 2022 beim Hamburger Verkehrsverbund stellte der Hamburger Senator Dr. Anjes Tjarks dem Netzwerk der Fahrgastbeiräte das Mobilitätskonzept der Freien und Hansestadt Hamburg vor.

Foto: traffiQ Frankfurt, Klaus Linek

Verpflichtende Regelungen gefordert

Auf der Tagung in Hamburg verabschiedeten die Beiräte die in einer Arbeitsgruppe entwickelten Empfehlungen für die Einrichtung von Fahrgastbeiräten [2]. Sie fordern verpflichtende gesetzliche Regelungen im Personenbeförderungsgesetz (PBefG) oder in den ÖPNV-Gesetzen der Länder zur Einrichtung von Fahrgastbeiräten. Darüber hinaus sollen Fahrgastbeiräte bei der Aufstellung von Nahverkehrsplänen als Träger öffentlicher Belange anerkannt werden.

Digitalisierung erleichtert den Austausch

Frühzeitig setzte das Netzwerk auf die digitale Schiene: Schon wenige Monate nach der zweiten Tagung in Leipzig konnte die Internetpräsenz *fahrgastbeiräte.de* [3] online geschaltet werden, die heute mit einem integrierten Forum als Informationsplattform des Netzwerks dient. Das Forum ermöglicht den Austausch sowohl innerhalb des Netzwerks als auch zwischen den Mitgliedern einzelner Beiräte. Mehr als 40 Beiräte sind inzwischen auf *fahrgastbeiräte.de* gelistet. Der Zugang ist für alle Kunden- und Fahrgastbeiräte offen, die sich auf der Internetseite selbst darstellen können.

Einen starken Schub verdankt das Netzwerk der Fahrgastbeiräte der mit der Corona-Pandemie einhergehenden Digitalisierung: Die Organisation von Online-Formaten erleichtert und intensiviert die Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen aus ganz Deutschland. Eine Arbeitsgruppe konnte so die genannten Empfehlungen zur Struktur von Fahrgastbeiräten entwickeln. Inzwischen hat es bereits vier gut nachgefragte digitale Veranstaltungen gegeben, durch die die Präsenz-Tagungen ergänzt werden. Referenten waren Mitglieder aus dem Netzwerk, aber zum Beispiel auch Prof. Dr. Markus Friedrich, Lehrstuhl für Verkehrsplanung und Verkehrsleittechnik an der Universität Stuttgart, oder Lars Wagner, Leiter des Geschäftsbereiches Strategie und Kommunikation und Pressesprecher des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).

Kompetenz der Beiräte gesteigert

Was vermutlich keiner der Handelnden im Jahr 2015 so erwartet hätte, ist inzwischen eingetreten. Das Netzwerk der Fahrgastbeiräte ist etabliert und erfüllt seine Aufgaben:



Zum Autor

Konrad Braun, M.Sc., (27) war seit 2012 in Fahrgastbeiräten, unter anderem in Ostthüringen (NVS) sowie in Erfurt (EVAG) aktiv. 2015 übernahm er den Vorsitz des inzwischen aufgelösten Erfurter Beirats. Er ist Initiator und Webmaster der Online-Plattform *fahrgastbeiräte.de*. Als Stadt- und Raumplaner widmete er sich in seiner Masterthesis der Frage nach dem überregionalen Blick auf Fahrgastbeteiligung in Deutschland und ist als Software-Ingenieur tätig. Wichtig ist ihm, die sozialen Gesichtspunkte zwischen Umweltfragen nicht zu vernachlässigen und im raumordnerischen Kontext stärker öffentliche Verkehre einzubinden und Mindeststandards anzuheben.



Zur Autorin

Ingrid Gottstein (63) ist seit 1984 aktives Mitglied beim Bund für Umwelt- und Naturschutz Deutschland (BUND) und seit der Gründung des Fahrgastbeirats OstalbMobil 2015 dessen Sprecherin. Durch ihre eigene Betroffenheit liegt der Fokus der Ergotherapeutin auf der barrierefreien Ausstattung des Nahverkehrs. Gerade im ländlichen Raum spielen die Erreichbarkeit, der Komfort und die Sicherheit besonders für Frauen eine große Rolle. Die kreisweite Einführung des Halts auf Zuruf ab 21 Uhr im Busverkehr war ein wichtiger Schritt dahin. Eine bessere Vernetzung der Bus- und Bahnlinien im Kreis, eine Anbindung der Bau- und Industriegebiete, ein Stundentakt als Mindestangebot und kürzere Bushaltestellenabstände sind konkrete Ziele.



Zum Autor

Matthias Lieb (57) ist seit 2012 Vorsitzender des Fahrgastbeirates Baden-Württemberg beim Aufgabenträger Land Baden-Württemberg. Der Diplom-Wirtschaftsmathematiker arbeitet in Stuttgart als Aktuar in einer Unternehmensberatung. Ehrenamtlich engagiert er sich für einen attraktiven ÖPNV – seit 1993 im Verkehrsclub Deutschland (VCD), seit 2004 als baden-württembergischer VCD-Landesvorsitzender. Er ist Mitglied der ÖPNV-Zukunftskommission des Verkehrsministeriums Baden-Württemberg.



Zur Autorin

Dr. Kristine Schaal (57) ist seit 2015 im Fahrgastverband Pro Bahn aktiv, den sie seit 2017 im Fahrgastbeirat Frankfurt am Main vertritt. Im Juni 2022 wurde sie dort in das dreiköpfige Sprechergremium gewählt. Aufgrund ihrer Tätigkeit bei einem mittelständischen IT-Dienstleister ist die Diplom-Mathematikerin im Rhein-Main-Gebiet viel mit Bahn und Bus zu ihren Kunden unterwegs. Der Ausbau eines effizienten und attraktiven ÖPNV ist ihr besonders wichtig, da ohne diesen die Klimaziele im Verkehrssektor nicht erreichbar sind.



Zum Autor

Harald Voß (55) ist seit 2010 Mitglied und stellvertretender Sprecher im Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH. Der selbstständige Software-Entwickler und Verleger leitet dort die Arbeitsgruppen Fahrgastinformation und Tarife. Er ist ein glühender Verfechter eines solidarisch finanzierten Nahverkehrs und fordert einen Wechsel weg von der Sichtweise des ÖPNV als reiner Transportdienstleister hin zu einem wichtigen Träger der Daseinsvorsorge.

Die Autoren sind Mitglieder des fünfköpfigen Organisationsteams im bundesweiten Netzwerk der Fahrgastbeiräte.

- den Erfahrungs- und Meinungsaustausch zwischen den Kunden- und Fahrgastbeiräten bundesweit zu ermöglichen und deren Mitglieder damit aus der „lokalen Blase“ herauszuholen,
 - durch fachlichen Input das Know-how und die Kompetenz der Beiratsmitglieder zu steigern,
 - in der Diskussion Möglichkeiten und Grenzen der Arbeit von Fahrgastbeiräten auszuloten,
 - Ehrenamtlichen, die neu in Fahrgastbeiräten sind, Hilfestellung bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben zu geben.
- Deutlich wird aus dieser „Aufgabenbeschreibung“, dass das Netzwerk den Schwerpunkt seiner Aktivitäten nicht auf

die Außenwirkung legt, sondern auf die Unterstützung der einzelnen, ehrenamtlich tätigen Beiräte – also auf das Lernen voneinander und den Mehrwert, von den Erfahrungen der Kollegen sowie dem fachlichen Input zu profitieren. Die Organisationsform von Fahrgastbeiräten bedingt, dass die Wirkung dieses Netzwerks über die erfolgreiche Arbeit vor Ort und das Einwirken auf die jeweilige Verkehrsorganisation entsteht.

Es hat sich daher auch keine feste Vereins- oder Organisationsstruktur entwickelt. Das Management des Netzwerks wird wahrgenommen durch das Organisationsteam und die Geschäftsstelle, die bei der städtischen Nahverkehrsgesellschaft traffiQ in Frankfurt am Main angesiedelt ist.

Nutzen für die Verkehrsorganisationen?

Und welchen Nutzen haben Verkehrsministerien, Verkehrsverbünde, Aufgabenträger oder Verkehrsunternehmen von diesem Netzwerk? Aufsässige Beiräte, die es stets besser wissen und darauf verweisen, wie gut Nahverkehr bei den anderen funktioniert? Bei einigen wenigen Verkehrsorga-

nisationen scheint diese Einschätzung tatsächlich zu bestehen. Die Mehrheit hat aber offenbar erkannt, dass die Einbindung ihrer Fahrgastbeiräte in das Netzwerk für sie klare Vorteile bringt: Die Kompetenz der Beiratsmitglieder wächst, womit diese auch als konstruktive Ideengeber effektiver mitwirken können. Gleichzeitig lernen die Teilnehmenden im Abgleich mit Gleichgesinnten neben den Möglichkeiten auch die Grenzen ihres Mandats kennen: Der Blick auf die Gestaltungsmöglichkeiten im öffentlichen Personenverkehr wird realistischer. Davon profitieren die Fahrgastbeiräte, die Verkehrsorganisationen und damit vor allem die Fahrgäste.

Und so kann der Appell an die Verkehrsorganisationen nur lauten: Ermöglichen Sie Ihren Beiratssprechern (auch weiterhin) die Mitwirkung im Bundesweiten Netzwerk der Fahrgastbeiräte – den Nutzen davon haben Sie selber. Und wenn Sie noch keinen Fahrgastbeirat haben: Gründen Sie einen! Scheuen Sie nicht die sicher manchmal anstrengende Auseinandersetzung. Die kritische Spiegelung Ihrer Angebote durch Fahrgastvertreter im geschützten Raum bietet für Sie ein klares Optimierungspotenzial.

Literatur / Anmerkungen

- [1] Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen: www.traffiQ.de/fileadmin/user_upload/pdfs/Fahrgastbeirat/Fahrgastbeirat_Frankfurt_Leitlinien_Fahrerqualifikation_2013.pdf
- [2] Empfehlungen für die Einrichtung von Fahrgastbeiräten: www.fahrgastbeiräte.de/themen/
- [3] www.fahrgastbeiräte.de

Zusammenfassung / Summary

Netzwerk der Fahrgastbeiräte etabliert

Die politisch gewollte Verdoppelung der Fahrgastzahlen in Bussen und Bahnen ist ein ehrgeiziges Ziel, das nur erreicht werden kann, wenn die Wünsche der Fahrgäste berücksichtigt werden. Für Verkehrsorganisationen können Fahrgastbeiräte wertvolle Impulsgeber für die kritische Spiegelung neuer Angebote sein. Das bundesweite Netzwerk der Fahrgastbeiräte, das seit 2015 für den Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den ehrenamtlichen Gremien sorgt, ist inzwischen eine anerkannte Einrichtung. Der Austausch steigert die Kompetenz der Beiratsmitglieder, so dass sie ihren Verkehrsorganisationen wichtiges Optimierungspotenzial bieten können. Denjenigen, die sich auf die manchmal anstrengende Auseinandersetzung einlassen, bieten Fahrgastbeiräte daher deutliche Vorteile.

Network of passenger advisory council established

The politically intended doubling of the numbers of passengers in buses and rail is an ambitious goal which can only be reached, if the passengers' requests will be taken into consideration. For the transport organization, the passenger advisory council can be an important impetus for the critical reflection of new offers. The nationwide network of passenger advisory councils which takes care for the information and experience exchange between honorary boards since 2015, has become a recognized institution in the meantime. The exchange increases the council members' competence, so they can provide important optimization potential to their transport organization. Those who are engaged in a strenuous debate provide significant advantages to the passenger advisory council.