

1998 – 2018

20 Jahre Fahrgastbeirat Frankfurt am Main

Eine Bilanz





U4 Enkheim
Über Hauptbahnhof
und Willy-Brandt-Platz

Gleis 2

WER
SCHREIBE
IM
FRANZÖSISCHEN
KNOX
Tiger Little

Inhalt

Grußwort	4
Peter Feldmann Oberbürgermeister der Stadt Frankfurt am Main	
Vorwort	5
Karin Ruf, Michael Schmidt und Harald Wagner Sprecher des Fahrgastbeirates	
Der Fahrgastbeirat	6
Gründung	6
Organisation	7
Leitlinien und Positionspapiere	7
Die Bilanz des Fahrgastbeirates	8
Fahrzeugausstattung	8
Qualifikation des Fahrpersonals	11
Stationen und Haltestellen	12
Stationspläne	13
Verkehrsplanung und Fahrplan	14
Anschlussicherung	15
Baustellen und Ersatzverkehre	16
Netzwerken	17
Öffentlichkeitsarbeit	17
Impulsgeber vernetzen sich	18
Abdruck aus VDV – Das Magazin. Ausgabe Dezember 2016	
Impressum	20

Grußwort



Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main begeht sein 20-jähriges Jubiläum. Und er hat Recht, diesen Anlass zu feiern.

Unsere Spezialisten merkten mit der Zeit, dass der Fahrgastbeirat der wirkliche Praktiker ist, an dessen Ideen und Erfahrungen sie ihr Know-how kritisch messen lassen – das Ergebnis waren spürbare, kundengerechte Verbesserungen im Frankfurter Nahverkehr, die sich längst an vielen Stellen beobachten lassen. Ein großes Verdienst des Fahrgastbeirates, der damit sehr zu einem attraktiven Öffentlichen Personennahverkehr beigetragen hat. Aber natürlich gibt es noch viel zu tun.

Heute ist der Fahrgastbeirat ein kompetentes und geschätztes Beratungsgremium, das aus dem Frankfurter Nahverkehr nicht mehr wegzudenken ist. Was nicht hoch genug bewertet werden kann: Er ist ein ehrenamtliches Gremium. Hier engagieren sich Frankfurterinnen und Frankfurter in ihrer Freizeit, mit viel Einsatz und Begeisterung. All denen, die sich heute und in den vergangenen zwanzig Jahren mit ihren Ideen eingebracht machen, danke ich an dieser Stelle ganz herzlich. Sie machen sich, in guter Frankfurter Bürgertradition, um unsere Stadt verdient.

Ihr

Peter Feldmann
(Oberbürgermeister der Stadt Frankfurt am Main)

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Fahrgäste,

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

Ungeduldig macht uns noch immer, wie viel Zeit es oft braucht, bis gute Ideen umgesetzt werden. Öffentlicher Nahverkehr ist langfristige Planung, das mussten auch wir lernen. Geholfen hat uns dabei die Erkenntnis, dass es vielen Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern in den Verkehrsorganisationen nicht viel anders geht: Sie sind mit viel Engagement bei der Sache und wollen den Frankfurter Nahverkehr voranbringen, wohl wissend, dass Ausdauer und Geduld für den Erfolg notwendig sind.

Positiv möchten wir feststellen, dass mit dem Fahrgastbeirat bei der städtischen Nahverkehrsgesellschaft traffiQ sehr offen umgegangen wird. Er wird von traffiQ möglichst frühzeitig in neue Entwicklungen eingebunden und nach seiner Meinung gefragt. Auch unsere Ideen sind aufgeschlossen diskutiert und – nicht immer, aber doch oft – Schritt für Schritt umgesetzt worden.

Wir danken der Geschäftsstelle des Fahrgastbeirats für die umfangreiche Unterstützung, insbesondere für die Übernahme von Einladungen zu Sitzungen, Protokollführung, Formulierungsarbeit, Erledigung der organisatorischen Aufgaben und Terminklärungen. Das lässt uns Ehrenamtlichen Zeit für die inhaltliche Arbeit.

Diese Broschüre zeigt, was der Fahrgastbeirat in den vergangenen 20 Jahren erreicht hat. Natürlich, die Erfolge dürften immer noch größer sein. Wir können aber stolz darauf sein, an wie vielen Stellen im Frankfurter Nahverkehr der Einfluss des Fahrgastbeirats sichtbar geworden ist.

Gute Fahrt mit Bussen und Bahnen wünschen

Karin Ruf

Michael Schmidt

Harald Wagner

(Sprecher des Fahrgastbeirats Frankfurt am Main)

Der Fahrgastbeirat

Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main vertritt die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen in Frankfurt. Das ehrenamtliche Gremium versteht sich als Bindeglied zwischen den Fahrgästen auf der einen, traffiQ und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite. Seit seiner Gründung im Jahr 1998 hat der Fahrgastbeirat mit einer Vielzahl von Ideen und Initiativen zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Nahverkehrs beigetragen.



Gründung

Der Auftakt zur Gründung eines Fahrgastbeirats in Frankfurt am Main war formaler Art: Der Antrag NR 988 vom 13. Januar 1997 lautete so: „Die Stadtverordnetenversammlung beschließt: Die VertreterInnen der Stadt Frankfurt im Aufsichtsrat der Stadtwerke Frankfurt am Main GmbH werden aufgefordert, sich für die Einrichtung eines Fahrgastbeirates einzusetzen.“

Nach Beratungen im Verkehrsausschuss, im Wirtschaftsausschuss und im Haupt- und Finanzausschuss beschloss die Stadtverordnetenversammlung am 27. Februar 1997 den Antrag. Es folgte eine entsprechende Entscheidung im Aufsichtsrat der zwischenzeitlich aus den Stadtwerken herausgelösten Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF). Am 21. April 1998 ist es schließlich

so weit: Die erste Sitzung des Fahrgastbeirats Frankfurt am Main findet statt. Mit Gründung der städtischen Nahverkehrsgesellschaft traffiQ als Regieorganisation für den gesamten Nahverkehr in Frankfurt am Main im Jahr 2001 fand der Fahrgastbeirat seine Heimat dort, wo er bis heute angesiedelt ist.

Für mich ist der Fahrgastbeirat am Puls der Stadt, beharrlich, lebhaft und erfolgreich. Dünne Bretter werden durchgebohrt und dicke Bretter beständig angebohrt.

Kai Werner, Fahrgastbeirat 2010 – 2017

Organisation

Die Statuten des Fahrgastbeirats sind in der so genannten „Konzeption“ beschrieben. Sie legt fest, welche Funktion und welche Aufgaben das Gremium hat, wie es sich zusammensetzt und wie sich seine Zusammenarbeit mit traffiQ gestaltet.

Der Fahrgastbeirat konstituiert sich alle vier Jahre neu. Jährlich finden vier Plenumssitzungen statt. Als sehr zielorientiert hat sich die Bildung von unterschiedlichen Arbeitsgruppen erwiesen, in denen ganz konkrete Themen vertieft diskutiert und weiter ausgearbeitet werden. Deren Ergebnisse fließen wieder in die Arbeit des Plenums ein. Arbeitsgruppen können langfristig regelmäßig oder spontan zu bestimmten aktuellen Themen gebildet werden.

Die 22 Mitglieder setzen sich zur Hälfte aus Fahrgästen zusammen, die sich für das Gremium beworben haben und ausgelost wurden. Die andere Hälfte wird von Verbänden und Institutionen vorgeschlagen, die sich für die Interessen der Fahrgäste aus unterschiedlichen Richtungen einsetzen. Durch die heterogene Zusammensetzung, die nicht beeinflusst werden kann, konnte immer eine Vertretung des gesamten Stadtgebietes von Frankfurt erreicht werden.

Der Fahrgastbeirat wählt aus seiner Mitte ein Sprecher-gremium mit drei gleichberechtigten Mitgliedern.

„20 Jahre Fahrgastbeirat – 20 Jahre Fortschritttchen. Man müsste, man sollte – mit solchen Allgemeinplätzen ist niemandem geholfen. Im Fahrgastbeirat ging es um konkrete Details, um handfeste Verbesserungen. In Sachen Barrierefreiheit stand ich im Beirat nie alleine. Es war wohl allen klar, dass Barrierefreiheit allen Fahrgästen nutzt und für viele unabdingbare Voraussetzung ist, mit Bus oder Bahn zu fahren. Dennoch: bis der ÖPNV in Frankfurt barrierefrei sein wird, gehen noch Jahre ins Land – hoffentlich keine weiteren 20 Jahre!“

Petra Rieth, Fahrgastbeirat 1998 – 2017

Leitlinien und Positionspapiere

Die nachhaltigste und wirksamste Art, seine Forderungen zu formulieren, hat der Fahrgastbeirat mit seinen Leitlinien und Positionspapieren gefunden. Sie dokumentieren themenorientierte Ergebnisse seiner Arbeit, die in die Prozesse bei traffiQ integriert und allen in Frankfurt tätigen Verkehrsunternehmen zur Beachtung vorliegen.

Leitlinien

- zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen (2013)
- zur Information und Führung von Fahrgästen in Bussen und Bahnen (2013)
- zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen (2015)
- zur Gestaltung von Stationen und Haltestellen für Busse und Bahnen (2013)

Positionspapiere

- Baustellen und Ersatzverkehre im Frankfurter Nahverkehr (2017)
- Ausstattung von Fahrkartenautomaten (2012)

Die Leitlinien und Positionspapieren werden in regelmäßigen Abständen kritisch überprüft und fortgeschrieben. Mit ihnen hat der Frankfurter Fahrgastbeirat eine führende Position unter allen Fahrgastbeiräten in Deutschland.

„Der Fahrgastbeirat wird auch in den nächsten 20 Jahren bei den Experten von traffiQ, VGF, Politikern und anderen auf den kundengerechten ÖPNV achten.“

Michael Schmidt, Fahrgastbeirat seit 1998

Die Bilanz des Fahrgastbeirats

Viele Themen hat der Fahrgastbeirat in den vergangenen 20 Jahren bewegt. Die Bilanz kann sich sehen lassen. Eine seiner Leistungen wird selten gewürdigt: Es ist den Mitgliedern des Beirates nach zum Teil ausführlichen Diskussionen immer gelungen, sich auf eine gemeinsame, mehrheitsfähige Position zu einigen. Was nicht selbstverständlich ist. Denn um die Vielfalt der Nutzer und ihrer Erwartungen an Bus und Bahn abzubilden, ist das Gremium bewusst sehr heterogen zusammengesetzt.

Hilfreich ist dabei sicher, dass der Fahrgastbeirat zumeist bewusst die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde legt. Denn was für diese wachsende Nutzergruppe – von Eltern mit Kinderwagen, Kindern, Reisenden mit Koffern über Sehbehinderte und Rollstuhlfahrer bis zu älteren Menschen – teilweise zwingend notwendige Hilfestellung ist, erleichtert allen Fahrgästen die Fahrt mit Bussen und Bahnen.

Fahrzeugausstattung

Am längsten und intensivsten hat sich der Fahrgastbeirat mit der Ausstattung und Gestaltung von Bussen und Bahnen befasst. Entsprechend hat er hier die größten Erfolge erzielt. Er hat wichtige Impulse geliefert, die heute bei der Neubeschaffung von Bussen und Bahnen Standard sind und von den Verkehrsunternehmen anerkannt werden.

Erster Schritt war die Ausstattung neuer Fahrzeuge an den Bedürfnissen Sehbehinderter. Für Menschen mit Rot-Grün-Sehschwäche setzte sich der Fahrgastbeirat für den Verzicht von Innenanzeigen in roter Schrift ein. Gelbe Haltestangen hoben sich kontrastreich vom restlichen Fahrzeug ab und stellten somit eine im wahrsten Sinne des

Wortes deutliche Hilfe besonders für Sehbehinderte dar. Inzwischen hat sich dies bundesweit bei vielen Verkehrsunternehmen als Standard durchgesetzt.

Zug um Zug ging es weiter: Farbige Markierung von Türen und Kanten im Fahrzeug, einheitlich über die Tür 2 zugängliche Sondernutzungsflächen, mehr Halteschlaufen, geriffelte Haltestangen im Türbereich, einheitliche Ausstattung mit Klapprampen, vergrößerte Sondernutzungsfläche und die klare Kennzeichnung des Einstiegs für mobilitätseingeschränkte Menschen. Gerade beim letzten Punkt hat der Fahrgastbeirat durch die Beklebung der Türen mit Großpiktogrammen „Rollstuhl“ und „Kinderwagen“ nach Berliner Vorbild kürzlich einen neuen, starken Akzent gesetzt.



„Ich hatte das Vergnügen, an einigen Sitzungen des Fahrgastbeirats teilzunehmen.
Hier wurden Fragen zur Lichtsignalsteuerung, Barrierefreiheit
und zu Umleitungs-Schienenersatzverkehren besprochen.

Es hat mir gut gefallen, dass den Nutzern (Fahrgästen vertreten durch den Fahrgastbeirat)
die Möglichkeit gegeben wird, einen direkten Kontakt zu den Handelnden herzustellen.
Die Gespräche haben sich auf einem fachlich hohen Niveau bewegt.“

Joachim Bielefeld, Straßenverkehrsamt

Kontinuierlich drängt der Fahrgastbeirat auf verbesserte akustische und optische Fahrgastinformation in und an den Fahrzeugen. Besonders auffälliges Beispiel für die Umsetzung sind die neuen Zielanzeigen an Bussen und Bahnen, die in Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat ausgewählt wurden: Weiße Schrift auf schwarzem Grund, somit besonders kontrastreich, sorgt für gute Lesbarkeit.

Bei neuen Fahrzeugen erwartet der Fahrgastbeirat dem Stand der Technik entsprechende dynamische Anzeigen in den Fahrzeugen, die neben Informationen zum Fahrtverlauf auch Umsteigemöglichkeiten und konkrete Anschlüsse vermitteln.

Vor Überraschungen ist auch der Fahrgastbeirat nicht gefeit: Aus einer Bus-Serie musste eine Haltestange demontiert werden, da sie so zentral in der Sondernutzungsfläche angebracht war, dass der Rollstuhlstellplatz nicht mehr vernünftig angefahren werden konnte. In einem anderen Fall war anstelle der Rollstuhl-Prallplatte eine Kombination aus Prallplatte und Klappsitz eingebaut worden. Die Folgen: Der Stellplatz war oft von anderen Fahrgästen besetzt und ein sicheres Aufstellen des Rollstuhls war auch nicht mehr möglich. Auch hier erfolgte ein Umbau auf Drängen des Beirats.



„traffiQ und der Fahrgastbeirat
schreiten gut überlegt zur Tat,
allen Fahrgästen zum Wohl –
ein gutes Team – ja, das ist toll.“

Karin Ruf, Fahrgastbeirat seit 2018



Qualifikation des Fahrpersonals

Die Qualifikation des Personals, insbesondere der Fahrerinnen und Fahrer, hat für den Fahrgastbeirat einen besonders hohen Stellenwert, denn es steht im direkten Kontakt mit dem Fahrgast und repräsentiert so den öffentlichen Nahverkehr in Frankfurt am Main. Gleichzeitig tragen gerade die Fahrerinnen und Fahrer eine hohe Verantwortung für ihre Fahrgäste.

Gut geschultes, qualifiziertes Personal kann seine Aufgaben souveräner, entspannter und freundlicher erledigen. Es trägt so einen großen Teil dazu bei, dass die Fahrgäste mit dem öffentlichen Nahverkehr zufrieden sind.

Die Qualifikation des Fahrpersonals war und ist seit langem Thema im Fahrgastbeirat. Nach ausführlichen Überlegungen und Diskussionen gelang die Entwicklung von Leitlinien, die konkrete und nachprüfbare Qualitätskriterien definierten. Ein starker Fokus liegt auf kundenorientiertem Handeln und der Sensibilisierung für die Bedürfnisse der in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen.

Der Fahrgastbeirat hat erreicht, dass traffiQ das Konzept „RMV Fachtrainer“ des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) in alle neu abzuschließenden Verkehrsverträge übernimmt. Das Konzept war vom RMV überarbeitet und

deutlich anspruchsvoller gestaltet worden. Darüber hinaus sind Schulungsprogramme sowohl bei Übernahme von Verkehrsleistungen oder Neueinstellung von Personal als auch in der kontinuierlichen Weiterbildung definiert und vom Auftragnehmer zu dokumentieren.

„Servicefreundliches Fahrpersonal gibt es nur durch gute Aus- und Fortbildung, auskömmliche Vergütung und (familien-) freundliche Arbeitszeiten.“

Harald Wagner, Fahrgastbeirat seit 2012

Als weiteren Schritt sieht der Fahrgastbeirat die Ausbildung von Fachkräften im Fahrbetrieb, um qualifiziertes Personal in den Verkehrsunternehmen auszubilden und an sie zu binden.

Inzwischen steht das Thema Qualifikation des Fahrpersonals auch auf der Agenda des Mobilitäts- und Koordinationsrat der Hessischen Aufgabenträger.



Stationen und Haltestellen

Neben dem Fahrzeug, dem Fahrpersonal und dem Fahrplan nehmen die Stationen und Haltestellen eine wichtige Funktion für das System Nahverkehr ein. Sie bilden für den Fahrgast den Zugang zum öffentlichen Nahverkehr und sollen daher attraktiv und einladend wirken.

Durch seine Vorschläge, die er in einer Leitlinie formuliert hat, nimmt der Fahrgastbeirat auf die Gestaltung der Stationen und Haltestellen Einfluss mit dem Ziel, dass die Fahrgäste die Informationen erhalten, die sie benötigen und sich wohl fühlen.

Auf Initiative des Fahrgastbeirats werden die Zielschilder an den Haltestellen sukzessive ersetzt: Liniennummer und Linienziel werden in ebenso großer Schrift angebracht wie der Haltestellenname selbst. Der Fahrgastbeirat hat dazu beigetragen, die Aufstellung von Wartehallen zu verhindern, die zwar designpreisverdächtig, aber wenig kundenfreundlich waren. In das neu entwickelte Konzept zur Wegeleitung in Stationen sind Anregungen des Fahrgastbeirats eingeflossen.



Auch dem steten Drängen des Fahrgastbeirats ist es zu verdanken, dass weitere 130 Bus-Haltesteige mit dynamischer Fahrgastinformation (DFI) ausgestattet werden sollen.

Schon seit Jahren und auch in Zukunft wird der Fahrgastbeirat seinen Einfluss geltend machen, um den barrierefreien Umbau der Haltestellen voranzutreiben. Während nahezu alle U-Bahn-Stationen barrierefrei zugänglich sind, stehen noch eine Vielzahl von Straßenbahn- und Bushaltestellen aus – der Umbau schreitet voran, das Tempo sollte aber aus Sicht des Fahrgastbeirats höher sein.

Auch betont der Fahrgastbeirat, dass nicht nur die Haltestelle selbst barrierefrei umgebaut wird, sondern auch die Wege zu den Haltestellen betrachtet und mitumgebaut werden. Heutzutage wird der Fahrgastbeirat bei neuen Gestaltungen vor der Umsetzung beteiligt und kann seinen Standpunkt aus Sicht der Fahrgäste darstellen. Beispielhaft sei die neue optische Wegweisung in den U-Bahn-Stationen genannt.

„Eine reiche Zeit voller Engagement für einen noch besseren Nahverkehr. Ich als Angebotsplaner habe in all den Jahren gute Gespräche, anregende Diskussionen und auch eine Menge Herzblut erlebt.

Weil sich dabei alle an Regeln wie Verschwiegenheit gehalten haben, konnten wir tiefen Einblick in unsere Arbeit gewähren – entsprechend hochwertig waren dann auch die Rückmeldungen.“

Christian Strunck, traffiQ

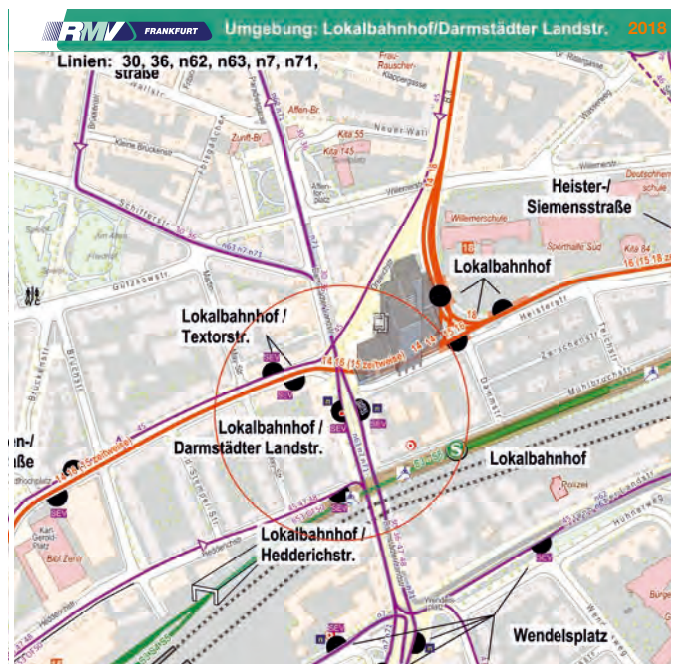


Stationspläne

Damit die Fahrgäste auch wissen, wo sie sind, ist es wichtig, ihnen Orientierung zu bieten. Die von traffiQ erstellten Stationspläne und Haltestellenumgebungspläne hat der Fahrgastbeirat frühzeitig gefordert und deren Umsetzung sehr begrüßt. Die Pläne wurden gemeinsam erarbeitet, eine Produktions-Reihenfolge besonders der aufwändigen Stationspläne vereinbart. Bei der Realisierung hat der Fahrgastbeirat wichtige Impulse geliefert. Heute sind die Stationspläne selbstverständlicher Standard im Frankfurter Nahverkehr.

„Der Fahrgastbeirat ist wie eine ‚Membran‘ zwischen der Menge der Fahrgäste mit ihren Wünschen und Anforderungen und traffiQ, die in Frankfurt für den ÖPNV steht.“

Nora Pullmann, traffiQ



„Seit vielen Jahren bin ich bereits Mitglied im Fahrgastbeirat und immer wieder überrascht, wie viel Einflussmöglichkeiten der Fahrgastbeirat hat und auch darüber, wie viele der Vorschläge auch angenommen werden.“

Eine sehr interessante ehrenamtliche Tätigkeit, in einem großartigen Gremium, welches sehr interessiert und zielführend zusammenarbeitet und viele innovative Ideen einbringt und weiterentwickelt.

Vieles braucht zwar Zeit, aber die Ergebnisse, die der Fahrgastbeirat erzielt, sprechen für sich. Auf die nächsten 20 Jahre.“

Thomas Rippert, Fahrgastbeirat 2006 – 2009 und seit 2014

Verkehrsplanung und Fahrplan



Da die Mitglieder des Fahrgastbeirats viele ihrer Wege mit Bussen und Bahnen zurücklegen, erleben sie das Fahrplanangebot hautnah und können so durch ihre täglichen Erlebnisse wichtige Impulse für die Verkehrsplanung geben. Ihre Ideen bringen sie bei verschiedenen Anlässen ein. Bei der Erstellung des Nahverkehrsplans werden sie ebenso intensiv eingebunden wie bei der Entwicklung neuer Linienkonzepte.

Zweimal jährlich präsentiert traffiQ ihnen in einer Arbeitsgruppe die geplanten Fahrplan- und Netzänderungen – die richtige Gelegenheit, um konkrete Anregungen einzubringen, ob zu Strecken- und Fahrplanänderungen oder zur Einrichtung und Umbenennung von Haltestellen.

Auch können die einzelnen Mitglieder Vorschläge zur Verbesserung des Angebotes und der Verknüpfung der Linien vortragen, die von den Experten bei der Komplexität des Netzes nicht bemerkt werden und zu Verbesserungen ohne zusätzliche Kosten führen.

„Zwei ‚Weisheiten‘ gebe ich jedem neu konstituierten Fahrgastbeirat mit auf dem Weg:

1. Sie müssen dicke Bretter bohren, Sie brauchen Geduld.
2. Sie sind Lobby der Fahrgäste – wenn Sie weniger fordern als wir Ihnen anbieten, machen Sie etwas falsch.

Vor diesem Hintergrund begeistert mich sowohl die Ausdauer als auch das Augenmaß, das der Frankfurter Fahrgastbeirat an den Tag legt. Diesen Eigenschaften verdankt er seine Akzeptanz und seine Erfolge.“

Klaus Linek, traffiQ



Anschlussicherung

Seit langem und sehr beharrlich drängt der Fahrgastbeirat auf eine zuverlässige Anschlussicherung beim Umsteigen. 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. Bislang scheiterte eine Umsetzung jedoch an den technischen Möglichkeiten. Mit der Inbetriebnahme der neuen Zentralen Leitstelle mit dem modernen Leitsystem ITCS eröffnen sich hier neue Perspektiven.

Ein Testlauf zur Anschlussicherung zwischen den Linien 18 und 30 an der Friedberger Warte verlief erfolgreich. Im nächsten Schritt sollen weitere Haltestellen festgelegt werden, bei denen die Sicherung von Anschlüssen für den Fahrgast von hoher Bedeutung sind.



Baustellen und Ersatzverkehre



„Für traffiQ ist der Fahrgastbeirat ein kritischer und geschätzter Begleiter, der ergebnisorientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt.“

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch, traffiQ-Geschäftsführer 2003 – 2018

Ausgelöst durch zahlreiche Baustellen im Nahverkehrsnetz erarbeitete der Fahrgastbeirat in den Jahren 2016 und 2017 ein Positionspapier zu Baustellen und Ersatzverkehren. Fachleute von Frankfurter Verkehrsorganisationen und Ämtern wurden gehört, um das Positionspapier auf solide Füße zu stellen. Das verabschiedete Papier formuliert zahlreiche Anforderungen bezüglich Fahrzeugen, Linienwegen und vor allem Kundeninformation.

Nicht alles aus diesem Positionspapier wird sich umsetzen lassen, vor allem nicht sofort. Die Stadt und ihre Verkehrsorganisationen haben allerdings bereits eine ganze Reihe Anregungen aufgegriffen:

So erhalten die Fahrgäste über die Medien zwei Mal jährlich einen langfristigen Ausblick auf anstehende Baumaßnahmen und deren Auswirkungen auf Bus und Bahn. Presse-Informationen dokumentieren regelmäßig, auf welche aktuell laufenden Baumaßnahmen bereits hingewiesen wurde. Abgestimmte und ausführliche Fahrgastinformationen werden in Medien, an Stationen und in Fahrzeugen veröffentlicht. Halbjährlich erhält der Fahrgastbeirat einen Bericht über laufende Planungen zu Baumaßnahmen.

Noch mehr als zuvor wird bei jeder Baumaßnahme geprüft, wie der notwendige Schienenersatzverkehr (SEV) für den Fahrgast bequemer gestaltet werden kann. Durch einen sich überschneidenden Parallelverkehr von Straßenbahn und Ersatzbus konnten zum Beispiel zusätzliches Umsteigen vermieden werden. Der Einbau von Bauweichen bei der Straßenbahn reduzierte den SEV bei einer Baustelle auf ein Minimum. Bei der Sperrung einer der Hauptachsen des städtischen U-Bahn-Verkehrs konnten durch ein umfassendes Umleitungskonzept viele Fahrgäste großräumig auf andere, hierfür extra verstärkte Linien ausweichen. Der SEV entlang der Baustelle konnte dadurch spürbar entlastet werden.



„Gute Gespräche, wichtige Anregungen, aus meiner Sicht insbesondere mit S- und U5-Wagen tolle Ergebnisse – eine gelungene Zusammenarbeit. Ich freue mich auf die Zukunft!“

Michael Ruffer, VGF-Geschäftsführer

Netzwerken



Wie machen das eigentlich die anderen? Diese einfache Frage war Ausgangspunkt für die Idee des Frankfurter Beirats, ein bundesweites Netzwerk der Fahrgastbeiräte zu initiieren. Die erste bundesweite Tagung fand 2015 in Frankfurt statt. Seitdem treffen sich jährlich in wechselnden Städten zunehmend mehr Mitglieder von Fahrgastbeiräten, um sich zu informieren, zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen. 2017 ging die gemeinsame Internetplattform fahrgastbeiräte.de an den Start, so dass nun jeder Fahrgastbeirat oder Kundenbeirat im Nahverkehr die Möglichkeit hat, sich dem Netzwerk anzuschließen. Die Geschäftsstelle des Fahrgastbeirats Frankfurt bei

der städtischen Nahverkehrsgesellschaft [traffiQ](http://traffiQ.de) fungiert zugleich als Geschäftsstelle und Medienkontakt für das bundesweite Netzwerk.

Die große Resonanz auf die Tagungen zeigt, dass der Frankfurter Beirat einen Nerv getroffen hat: Das Bedürfnis nach Erfahrungsaustausch, nach „best practice“, ist unter den Beiräten sehr hoch. Die Verkehrsorganisationen, bei denen diese Gremien angesiedelt sind, profitieren durch das Netzwerk von größerer Motivation und höherer Kompetenz ihrer ehrenamtlichen Ratgeber.

Öffentlichkeitsarbeit

Der Fahrgastbeirat tagt auf eigenen Wunsch nicht öffentlich, über die Inhalte der Sitzungen ist Verschwiegenheit vereinbart. So kann offen geredet werden und so können auch Projekte und Ideen vorgestellt werden, die fachlich noch nicht ausdiskutiert sind, „Werkstattberichte“ gewissermaßen. Der Fahrgastbeirat bringt seine Ideen frühzeitig ein, so dass sie von [traffiQ](http://traffiQ.de) noch in der Konzeptentwicklung berücksichtigt werden können.

Langjährige Tradition ist es, dass die Sprecher des Fahrgastbeirats zum Ende der vierjährigen Arbeitsperiode öffentlich Bilanz ziehen. Sie berichten über die geleistete

Arbeit, stellen erreichte Verbesserungen dar, sparen aber auch nicht an Kritik zu Punkten, wo sie größere oder schnellere Erfolge erwartet hätten.

Darüber hinaus gibt es weitere Anlässe, zu denen sich der Fahrgastbeirat äußert – als Beispiel sei die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zum Positionspapier „Baustellen und Ersatzverkehre“ genannt.

Auf der Internetplattform traffiQ.de hat der Fahrgastbeirat seine eigene Seite, auf der ausführlich über seine Organisation, Zusammensetzung und Aktivitäten informiert wird.

UNTERWEGS IM NETZ



Impulsgeber vernetzen sich

Den Kunden sicher und komfortabel von A nach B zu bringen – das gilt eigentlich als die Kernaufgabe jedes öffentlichen Verkehrsunternehmens. Nur: Legt der Kunde auf die gleichen Dinge Wert wie das Unternehmen? Oder tickt er doch anders als gedacht? Fahrgastbeiräte setzen hier wichtige Impulse. In Frankfurt am Main gelingt dies bislang äußerst erfolgreich. Jetzt wird die bundesweite Vernetzung angestrebt.



Die geriffelten Haltestangen am Ausstieg der Buslinie 32 fallen kaum auf – zumindest den meisten Fahrgästen nicht. Aber: „Sehbehinderte Menschen brauchen diese Markierung, um zu erkennen, dass dies die letzte Stange vor der Tür ist“, erklärt Petra Rieth. Die Rollstuhlfahrerin engagiert sich im Fahrgastbeirat der Nahverkehrsgesellschaft Traffiq seit dessen Gründung 1998. Dort vertritt sie die Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft. Und die Ausstattung mittlerweile aller Fahrzeuge des dortigen ÖPNV mit geriffelten Stangen gilt als eine der großen Errungenschaften des Beirats. Dennoch ist sie nur eine von vielen aus einer langen Liste. Die größeren Sondernutzungsflächen in den Bussen, die gelben und dadurch besonders auffälligen Haltestangen in Bussen, Trams und U-Bahnen, die mittlerweile an vielen Fahrzeuganzeigen eingesetzte, besonders gut lesbare weiße Schrift auf schwarzem Grund oder die vereinheitlichten Ticketautomaten: Der Fahrgastbeirat von Traffiq, der Aufgabenträgerin in der Mainmetropole, hat dem dortigen ÖPNV in



DER FAHRGASTBEIRAT

Der Fahrgastbeirat von Traffiq umfasst 22 Mitglieder. Elf Plätze entfallen dabei auf Frankfurter Vereine oder Interessenverbände, die je einen Vertreter ins Gremium entsenden – darunter der Verkehrsclub Deutschland (VCD), die Industrie- und Handelskammer oder der Seniorenbeirat der Stadt. Die weiteren elf Mitglieder sind nicht organisiert. Diese Plätze werden alle vier Jahre zu Beginn der neuen Amtsperiode unter interessierten Fahrgästen ausgelost. Der gesamte Beirat trifft sich einmal pro Quartal, um über ausgewählte Themen zu diskutieren. Dabei stehen mitunter Fachleute aus der Stadtverwaltung oder den Frankfurter Verkehrsunternehmen Rede und Antwort. Arbeitsgruppen kümmern sich um die Details. www.traffiq.de/fahrgastbeirat

den vergangenen Jahren einen sichtbaren Stempel aufgedrückt.

„Er ist für uns zu einem anspruchsvollen, durchaus fordernden Gremium geworden, das uns aber auch gute Impulse gibt“, beschreibt Traffiq-Pressesprecher Klaus Linek die Zusammenarbeit. Der Beirat sei gleichsam das Ohr an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden. „Natürlich ist das nicht immer einfach, man reibt sich bisweilen“, räumt Linek ein: „Das muss aber so sein. Sonst hätten unsere Beiräte ihre Aufgabe nicht richtig verstanden.“ Schließlich erledige ein solches Gremium seine Arbeit erst dann gut, wenn es als bisweilen unbequemer Sparringspartner des Unternehmens in den Ring steigt.

Gleichwohl: Ohne Kompromisse geht es nicht. Und ein wenig ist der Beirat auch stolz darauf, den Boden nicht unter den Füßen verloren zu haben. „Wir haben immer realistische und nicht die Maximalforderungen gestellt“, erklärt Dieter Laubrecht, seit 2004 im Beirat. Da helfe letztlich auch die Zusam-



VDV Das Magazin

Was uns bewegt. Wen wir bewegen. Ausgabe Dezember 2016

Geriffelte Haltestangen, vereinheitlichte Ticketautomaten, besser lesbare Zielanzeigen: Der Fahrgastbeirat hat viel erreicht, finden etwa Dieter Laubrecht und Michael Schmidt (Foto o.r., v.l.)

mensetzung des Beirats, in dem viele verschiedene Interessengruppen vertreten sind (siehe Infokasten). Erst wenn diese untereinander einen Kompromiss gefunden haben, gehen die entsprechenden Vorschläge und Forderungen an Traffiq – und fließen gegebenenfalls in die Vergaberichtlinien ein.

Personalqualifikation, die Ausstattung von Fahrzeugen, Haltestellen und Stationen oder das Thema Fahrgastinformation: Das Handlungsspektrum des Fahrgastbeirates ist dabei breit gefächert und erfordert entsprechend viel Einsatz. Auf drei bis vier Stunden pro Woche schätzt etwa Beirat Michael Schmidt den zusätzlichen Arbeitsaufwand für seine ehrenamtliche Tätigkeit als Sprecher. „Wenn man sein Amt richtig wahrnehmen will, kommt das schon zusammen.“ Wie Petra Rieth ist Schmidt schon seit 1998 im Beirat aktiv, seit 2002 ebenfalls als dessen Sprecher.

Bundesweites Netzwerk

Zusätzlich zur Arbeit in und für Frankfurt ist nun auch eine bundesweite Kom-

ponente hinzugekommen: 2015 hatte der Traffiq-Fahrgastbeirat erstmals Kundenvertretungen anderer Verkehrsunternehmen aus ganz Deutschland eingeladen. In diesem Herbst folgte die zweite Auflage in Leipzig. Dies dient unter anderem dem gegenseitigen Austausch: „Es ist erstaunlich, wie unterschiedlich die verschiedenen Beiräte von der Struktur, der Aufgabenstellung und der Intensität der Arbeit her aufgestellt sind. Die Treffen sind eine Bereicherung und Chance“, betont daher Harald Wagner, neben Rieth und Schmidt der dritte Sprecher des Traffiq-Beirates und Vertreter des Deutschen Gewerkschaftsbunds in dem Gremium. Langfristiges Ziel sei jedoch vor allem der Netzwerkaufbau. „Wir wollten eine Plattform schaffen, über die Beiräte bei Bedarf fragen können, ob und wie andere dieses oder jenes Thema angehen.“ Mehr Ideen, mehr gegenseitige Impulse – davon profitieren aus seiner Sicht dann auch die Verkehrsunternehmen. „Es gibt zwar weiterhin Betriebe, die das noch nicht begriffen haben“, bedauert Wagner: „Aber das werden sukzessive weniger.“

„Die Wünsche und Forderungen einzelner Mitglieder des Fahrgastbeirates mussten immer beraten und gebündelt werden, um dann als Kompromissvorschläge des gesamten Fahrgastbeirates den Experten vorgelegt zu werden.

Dabei stand immer das Wohl der Fahrgäste im Vordergrund, auch wenn die Umsetzung meistens etwas länger, manchmal auch Jahre dauerte. Für mich war die Erarbeitung der Leitlinien ein besonderes Highlight!“

Dieter Laubrecht, Fahrgastbeirat 2006 – 2017

Impressum

Mehr über den Fahrgastbeirat Frankfurt:
www.traffiQ.de/fahrgastbeirat

Mehr über das bundesweite Netzwerk der Fahrgastbeiräte:
www.fahrgastbeiräte.de

Herausgeber:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 – 17, 60313 Frankfurt am Main
Tel.: 069 - 212 24424
www.traffiQ.de | info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr.-Ing. Tom Reinhold

Text und Redaktion:

Klaus Linek

Fotografie:

Anja Jahn, Helmut Vogler, Stadt Frankfurt am Main, traffiQ

Stand:

August 2018

