

Leitlinien zur Information und Führung von Fahrgästen in Bussen und Bahnen



Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hat diese Leitlinien mit dem Ziel entwickelt, Busse und Bahnen in Frankfurt am Main kundengerecht zu gestalten. Damit wird ein Beitrag geleistet, Zugangs- und Nutzungsbarrieren zum städtischen Nahverkehr zu verringern und so dessen Attraktivität zu steigern.

Der Fahrgastbeirat ist beratendes Gremium von *traffiQ*, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, und versteht sich als Interessenvertretung aller Fahrgäste. In diesem

Sinne sind die Anforderungen, die *traffiQ* an die Fahrgastinformation im öffentlichen Nahverkehr in Frankfurt am Main stellt, Grundlage dieser Leitlinien. Sie werden im Folgenden ergänzt und präzisiert. Der Fahrgastbeirat setzt voraus, dass die DIN 32975:2009 „Gestaltung visueller Informationen im öffentlichen Raum zur barrierefreien Nutzung“ zur Grundlage der Fahrgastinformation wird.

Diese Leitlinien dienen daher dem Festschreiben bereits bestehender Standards und zugleich als Gesprächsgrundlage und Forderungskatalog gegenüber *traffiQ* und den Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen, um eine für den Fahrgast kundenfreundliche und einheitliche Informationsgebung zu erreichen. Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass diese Leitlinien für *traffiQ* und die Verkehrs- und Infrastrukturunternehmen empfehlenden Charakter haben.

Der Fahrgastbeirat hat bewusst die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde gelegt. 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 das Fahren mit Bussen und Bahnen.

1. Grundsätze

1.1. Einheitliche Information über die gesamte Wegekette

Die dem Fahrgast vermittelten Informationen sollen über die gesamte Wegekette und in allen Medien eine größtmögliche Einheitlichkeit aufweisen – von der Planung der Fahrt zuhause oder am Arbeitsplatz über die Station oder Haltestelle und das Fahrzeug bis zum Ziel- auch über das Stadtgebiet Frankfurt am Main hinaus.

Das schließt ein einheitliches Design, einheitliche Beschriftung und einheitliche Benennung ein. Der Fahrgastbeirat empfiehlt, bevorzugt die „Dachmarke“ RMV zu verwenden.

- Im Zweifelsfall ist einer einheitlichen Gestaltung der Fahrgastinformation für den gesamten öffentlichen Nahverkehr in Frankfurt Vorrang zu geben gegenüber lokalen Sonder-Lösungen, selbst wenn diese als kundengerechter eingeschätzt werden. Abweichungen sind mit dem Fahrgastbeirat abzustimmen. Für den Kunden soll erkennbar sein, dass er sich im RMV-Verbundraum bewegt.
- Im gesamten Frankfurter Nahverkehr sind – sowohl inhaltlich als auch gestalterisch - einheitliche Piktogramme für die jeweiligen Verkehrsmittel zu verwenden.
- Die Benennung von Stationen und Haltestellen soll ein Höchstmaß an Einheitlichkeit aufweisen. Auf eine abweichende Benennung derselben Station für U-Bahn, Straßenbahn oder Bus soll möglichst verzichtet werden. Weit auseinander liegende Haltepunkte einer Haltestelle sollten hingegen auch im Namen erkennbar unterschieden werden.
- Zielanzeigen an sowie Durchsagen und Linienlaufleisten in Fahrzeugen sollen nach Möglichkeit ebenso wenig von der Bezeichnung an den Haltestellen abweichen wie die Angaben im Internet, in den Liniennetzplänen oder in Fahrplänen. Die Benennung von Haltestellen und Stationen muss pragmatisch erfolgen und die Namen sind möglichst kurz und prägnant zu formulieren.
- Im Sinne der Einheitlichkeit soll sich die Ansage des nächsten Halts in den Fahrzeugen auf den tatsächlichen Stations- oder Haltestellennamen beschränken. Ergänzende Informationen (wie z.B. „Zeil“, „Europäische Zentralbank“ oder „Polizeipräsidium“) können als Hinweis formuliert werden.
- Alle Formen von Linienlaufleisten (im Fahrplanbuch, in den Linienfahrplänen, an den Stationen und in den Fahrzeugen) sollen weitest möglich einheitlich aufgebaut werden.

1.2. Deutlich und für alle Sinne

Alle Kommunikationswege müssen bestmöglich barrierefrei gestaltet werden. Es ist anzustreben, alle Informationen zum Lesen, Hören und Tasten zur Verfügung zu stellen. Das Zwei-Sinne-Prinzip betrachtet der Fahrgastbeirat als Mindestanforderung.

In allen Medien ist jeweils die größtmögliche Schrift anzubieten oder zu verwenden. Auf maximale Kontraste (Helligkeit und Farbigkeit) ist Wert zu legen. Bevorzugt werden Schwarz-Weiß-Kontraste, auf farbige Schattierungen oder Farbverläufe, die keinen Informationsmehrwert generieren und die Lesbarkeit beeinträchtigen, ist zu verzichten.

Für in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen muss es über alle Kommunikationskanäle möglich sein, barrierefreie Wegeketten zu erstellen oder zu erfragen. Aufgrund der unterschiedlichen Anforderungskriterien je nach Art der Mobilitätseinschränkung sind die Kriterien zu hinterlegen, wie Barrierefreiheit definiert wird.

1.3. Bei Unregelmäßigkeiten: Aktuell und Informativ

Gerade bei Abweichungen vom Regelbetrieb bei Bus und Bahn sind die Fahrgäste auf aktuelle und weiterführende Informationen angewiesen. Hinweise auf planbare und kurzfristige Unterbrechungen oder Umleitungen, Ausfall von Fahrten oder Verspätungen sind für alle städtischen Verkehrsmittel – und darüber hinaus auch die des Regionalverkehrs – über eine zentrale Plattform mit einem Höchstmaß an Aktualität bereit zu stellen. Dies betrifft die aktuell verfügbaren Informationskanäle wie Internet, Service-Telefon, Dynamische Fahrgastinformations-Anzeigen, Durchsagen in den Fahrzeugen und an den Stationen und die bestehenden mobilen Informationsdienste. Diese Informationen ist unter Nutzung neuer Kommunikationsmedien systematisch auszubauen.

Auf die Informationsqualität einschließlich der kundengerechten Kommunikation von alternativen Fahrtmöglichkeiten ist größter Wert zu legen.

Bei der Verlegung von Haltestellen, z. B. durch Baumaßnahmen, ist darauf zu achten, dass auch an vorübergehenden Haltestellenstandort die elementaren Fahrgastinformationen (Linien, Fahrtziele, Fahrplan) für die Kunden verfügbar sind.

1.4. Qualifiziertes Personal

Eine gute Servicequalität im Nahverkehr ist wesentlich von der Qualifikation des kundendienstlichen Personals abhängig. Auf gute Schulungen ist größter Wert zu legen. Dies betrifft sowohl kundendienstliches Verhalten, Ortskenntnisse als auch Kenntnisse des Netzes und der Tarife. Gerade Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit regelmäßigem Kundenkontakt (z.B. TicketCenter-Personale, Fahrgastbetreuer, Fahrpersonal, Mitarbeiter am Service-Telefon) müssen Zugriff auf aktuelle Störungsmeldungen haben und in der Lage sein, diese lösungsorientiert weiterzugeben.

Für die Qualifikation des Fahrpersonals hat der Fahrgastbeirat eine eigene Leitlinie formuliert.

2. Information vor der Fahrt

2.1. gedruckte Informationen

Das Fahrplanbuch als umfassende Darstellung des Frankfurter Nahverkehrsangebotes wird weiterhin als wichtige Informationsquelle angesehen.

Die Linienfahrpläne haben sich für zuhause und unterwegs bewährt und sollen weiterhin angeboten werden.

2.2. dynamische Informationen

Die Fahrplanabfrage soll sowohl online als auch über Apps kurzfristig und jederzeit verfügbar sein. Störungen im Nahverkehrsnetz sind schnellstmöglich nach ihrem Eintreten zu kommunizieren und in der Fahrplanauskunft zu berücksichtigen. Alternative Fahrtmöglichkeiten über nicht betroffene Verbindungen sind anzubieten.

Die schnellstmögliche Kommunikation betrifft auch die Information über defekte Aufzüge oder Rolltreppen, die Teil der Gesamtwegekette sind.

Die Fahrplanauskunft soll Möglichkeiten zur Auswahl der schnellsten und der umsteigeärmsten Fahrtvariante bieten. Eine Option für barrierefreies Fahren ist selbstverständlich.

3. Fahrgastinformation an Stationen und Haltestellen

Zur Ausstattung von Haltestellen und Stationen hat der Fahrgastbeirat eine eigene Leitlinie entwickelt, auf die hier verwiesen wird.

3.1. statische Informationen

Die Beschriftung der Haltestellennamen muss groß und kontrastreich sein. Die Hinweise der DIN 32975:2009 sind selbstverständlich auch hier zu beachten.

Die Hinweisbeschilderung muss deutlich und aktuell sein. Zur Wegeführung beim Umsteigen gehören Hinweise zur Ausgangsrichtung mit Straßennamen, Pictogramm für das jeweilige Verkehrsmittel (S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn, Bus) einschließlich Liniennummer und bei Bedarf Fahrtziel.

Die Linienlaufleisten an den U-Bahn-Stationen sind, soweit notwendig, auf allen Ebenen anzubringen und mit Hinweisen auf Barrierefreiheit und an den Stationen vorhandene Toilettenanlagen zu versehen.

Gibt es auf einer Linie verschiedene Endpunkte je Richtung, so werden diese hervorgehoben.

Die Fahrgastinformation in Vitrinen und Schaukästen muss in Bezug auf Inhalt und Anordnung weitgehend standardisiert sein.

Auf eine klare Trennung von Fahrgastinformation und Werbung ist zu achten.

Alle Haltestellen und Stationen sind mit Orientierungs- oder Umgebungsplänen auszustatten. Bei Haltestellen, die aufgrund von Einbahnstraßenregelungen oder Linienführung nur in einer Richtung bedient werden, ist der Umgebungsplan so zu gestalten, dass die korrespondierende Haltestelle der Gegenrichtung angezeigt und besonders hervorgehoben wird.

3.2. dynamische Informationen

Die dynamische Fahrgastinformation (DFI) an Haltestellen und Stationen ist auszubauen. Die Zuverlässigkeit der Anzeigen (Reihenfolge der eintreffenden Verkehrsmittel sowie Zeit- und Zielangaben) ist zu erhöhen.

Eine akustische Ausgabe der über die DFI vermittelten Informationen – ggf. auf individuelle Abfrage – ist vorzusehen.

An (touristisch) wichtigen Haltestellen oder Stationen ist eine akustische Information in mehreren Sprachen wünschenswert.

Die DFI sollten vermehrt genutzt werden, um auf Störungen im Betrieb - auch über die jeweilige Linie hinaus – hinzuweisen.

4. Fahrgastinformation am und im Fahrzeug

Hierzu verweist der Fahrgastbeirat auf die Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals und zur Ausstattung von Fahrzeugen