

# 20 Jahre traffiQ

Festschrift





# Inhalt

Grußworte	3
Chronologie	6
Zwei Jahrzehnte der Angebotsverbesserung	16
Effizienzsteigerung Jahr für Jahr	18
Seit 2001 mit Fokus auf Nachhaltigkeit	20
20 Jahre Innovationsentwicklung	22
Impressum	24

## Grußwort des Oberbürgermeisters

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Frankfurterinnen und Frankfurter,

die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ feiert Jubiläum. Es ist schon 20 Jahre her, dass sie als – wie es im Gesetzestext heißt – Aufgabenträgerorganisation für den Nahverkehr der Stadt Frankfurt am Main aus der Taufe gehoben wurde. In den zurückliegenden Jahren hat sich traffiQ zu einer innovativen und hoch kompetenten Regieorganisation weiterentwickelt und zahlreiche neue Aufgaben übernommen. Dazu gehören Verkehrsplanung, Erstellung der Fahrpläne, Beauftragung der städtischen und privaten Verkehrsunternehmen, die Sicherstellung der Qualität, Markt- und Verkehrsforschung und vor allem Kundendienst für die Fahrgäste. Das macht sie sehr erfolgreich, wie der Anstieg der Fahrgastzahlen in den zurückliegenden Jahren und auch die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden des städtischen Nahverkehrs belegen.



Heute ist traffiQ engagierter Treiber für einen ebenso attraktiven und wirtschaftlichen Nahverkehr in unserer Stadt – das brauchen wir für die Verkehrswende, für den Klimaschutz, für die Menschen in unserer Stadt. traffiQ berät uns politische Entscheider, sie gibt wichtige Impulse und macht konkrete Vorschläge, wie wir unseren Nahverkehr in die richtige Richtung entwickeln können.

Besonders freut es mich immer wieder zu sehen, mit wie viel Engagement die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von traffiQ für den so wichtigen öffentlichen Nahverkehr eintreten und ihn voranbringen wollen. Hier sind, in einem ganz positiven Sinne, „Überzeugungstäter“ am Werk, die etwas bewegen wollen.

Etwas bewegen geht nur gemeinsam. traffiQ hat daher die Unterstützung der politisch Verantwortlichen in dieser Stadt. Auch die von mir als Oberbürgermeister, für den der öffentliche Nahverkehr als Instrument der sozialen Daseinsvorsorge, als Garant von Mobilität und als Lösung für Umwelt- und Klimaschutz eine Schlüsselrolle spielt. Gemeinsam mit dem RMV, mit unseren städtischen Verkehrsunternehmen VGF und ICB sowie mit den privaten Verkehrsunternehmen arbeitet traffiQ Hand in Hand, um diese Anforderungen zu erfüllen. Schon ein Blick in die nähere Vergangenheit reicht, um den Erfolg dieses gemeinsamen Handelns zu zeigen. Nur einige Stichworte seien genannt: U-Bahn- und Straßenbahnausbau, Metro- und Expressbuslinien, umweltfreundliche Elektrobusse, Beschleunigung des Nahverkehrs, günstige Fahrpreise – und nicht zuletzt ein tolles Nahverkehrssystem rund um die Uhr, auch nachts, was mir seit vielen Jahren ein besonderes Anliegen war.

In diesem Sinne gratuliere ich traffiQ ganz herzlich – zum 20-jährigen Jubiläum und zu dem kompetenten, engagierten Team. Machen Sie so weiter!

Peter Feldmann  
Oberbürgermeister Stadt Frankfurt am Main

# Grußwort des Geschäftsführers



Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

20 Jahre traffiQ. Die Stadt Frankfurt am Main hat zu Beginn des Jahrtausends eine Struktur für ihren Nahverkehr geschaffen, die für einen lokalen Aufgabenträger ungewöhnlich ist. Anfangs durchaus nicht unumstritten, hat sich die städtische Nahverkehrsgesellschaft als Organisatorin und Treiberin für Frankfurts Bahnen und Busse ihren Platz im „Konzern“ der Stadt erobert. Jetzt, zu Beginn der 2020er Jahre, in denen die Mobilitätswende Schwung aufnimmt, wird ihr in Frankfurt eine entscheidende Rolle zukommen. Die Zeichen standen lange nicht mehr so gut. In Frankfurt, aber auch auf Landes- und Bundesebene hat der öffentliche Nahverkehr an Relevanz stark gewonnen. Diese Chance müssen und wollen wir nutzen.

Es ist beachtlich, was wir allein in den letzten beiden Jahren auf den Weg bringen konnten: Der Nahverkehrsplan 2025+ ist mit großer Mehrheit von der Stadtverordnetenversammlung verabschiedet worden. Er sieht einen deutlichen Ausbau des Nahverkehrs vor. Der Bau wichtiger U-Bahnstrecken ist im Gang oder konkret geplant. Ein neues Tramkonzept steht für verbesserte Verbindungen, Taktverdichtungen und Netzausbau. Die Chancen, die Straßenbahn als günstiges und leistungsfähiges Verkehrsmittel in unsere Nachbarkommunen auszudehnen, stehen so gut wie nie. Im Busnetz haben wir erste Schritte zu einer Neukonzeption mit Metro- und Expressbuslinien schon getan. Ein völlig neuer Nachtverkehr orientiert sich stark am Tagesnetz, was die Orientierung für Fahrgäste leichter macht. Viele weitere Themen – von Beschleunigung über Elektrifizierung und Digitalisierung bis zur Fahrgastinformation – ließen sich ansprechen.

Wir müssen und können aber noch viel mehr tun, wobei wir uns von diesen Zielen leiten lassen:

- Weiterentwicklung des Nahverkehrsangebots, um ausreichend Kapazitäten für die wachsende Stadt zu schaffen und den Anteil des ÖPNV am Modal Split weiter zu erhöhen
- weitere Verbesserung der Effizienz und der Qualität des öffentlichen Nahverkehrs
- weitere Steigerung der – schon sehr hohen – Nachhaltigkeit des ÖPNV
- Begleitung und Vorantreiben von Innovationen

Das ist die klare, positive Botschaft: Die Rolle des Nahverkehrs, sein Beitrag zur Verkehrswende steht nicht in Frage. Es ist beachtlich, was wir in den zurückliegenden Jahren gemeinsam mit vielen Partnern und Unterstützern auf den Weg bringen konnten. Nahverkehr muss in langen Zeiträumen gedacht werden. Ich bin daher den politischen Entscheidern bei Bund und Land, aber besonders in der Stadt Frankfurt am Main dankbar für den Rückhalt und die Unterstützung, die unser Nahverkehr bekommt. Jetzt ist der richtige Moment, ihn auszubauen, nach vorne zu denken und konsequent umzusetzen.

Dr.-Ing. Tom Reinhold  
Geschäftsführer, traffiQ Frankfurt am Main

# traffiQ – seit 20 Jahren für Frankfurt



Die Stadt Frankfurt am Main ist Aufgabenträgerin für den öffentlichen Personennahverkehr. Die Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienungs wurde auf die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ übertragen. Sie ist für die Organisation des U-Bahn-, Straßenbahn- und Busverkehrs zuständig und stellt die Finanzierung sicher.

traffiQ als zu 100 Prozent städtische Gesellschaft versteht sich als „Werkzeug“ der Stadt und ihrer politischen Gremien. Zugleich ist sie Ansprechpartnerin und Dienstleisterin für alle Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen. Ziel ist es, in Frankfurt am Main einen ebenso attraktiven wie wirtschaftlichen Nahverkehr zu erhalten und weiterzuentwickeln.



# Chronologie

## 2001: Der „Frankfurter Weg“ – die Geburt eines besonderen Modells

Es waren aufregende Jahre voller Diskussionen für die öffentliche Nahverkehrslandschaft im neuen Jahrtausend. Die in EU-Vorgaben definierte Trennung zwischen Ersteller und Besteller von Nahverkehrsleistungen wurde in der größten Stadt Hessens früh aufgenommen und erreichte mit der Gründung der Nahverkehrsgesellschaft traffiQ ihren ersten Höhepunkt. Dieses Konzept, das weit über die Grenzen Hessens hinaus als „Frankfurter Weg“ für Auseinandersetzung und auch Polarisierung sorgte, hat sich in den Folgejahren unter wiederholt veränderten Rahmenbedingungen bewährt. Die Aufgaben der neuen Nahverkehrsgesellschaft wuchsen stetig und die Gesellschaft setzte sich das Ziel, einen ebenso attraktiven wie wirtschaftlich erfolgreichen Nahverkehr zu planen und anzubieten.



## Mit großem Schwung ins erste Jahr 2002



Mit viel Know-how im Gepäck und großer Leidenschaft für den Frankfurter Nahverkehr wechselten 33 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum 1. Februar 2002 von der Verkehrsgesellschaft Frankfurt (VGF) zu traffiQ. Zu Beginn ist das Unternehmen bereits für die Planung und Beauftragung von sieben U-Bahnen, acht Straßenbahnlinien und 52 Buslinien in der Stadt verantwortlich. Unter dem Motto „Frankfurt in Bewegung“ richtet sich traffiQ vom Start weg an den Erwartungen und Anforderungen der Kundinnen und Kunden aus. Es geht darum, einen komfortablen, unkomplizierten und bezahlbaren Nahverkehr für Frankfurt zu gestalten.

Im Jahr 2002 erschließt traffiQ mit neuen Buslinien die wachsenden Neubaugebiete Riedberg und Frankfurter Bogen. Das Nachtbusangebot wird 2002 bereits von 3.400 Fahrgästen pro Wochenende genutzt und später stetig ausgeweitet und weiterentwickelt. Das Frankfurter Busnetz wird in fünf Linienbündel aufgeteilt, die dann sukzessive ausgeschrieben und vergeben werden. Die Straßenbahnen erhöhen auf vielen Strecken den Takt von 10 auf 7,5 Minuten. Die Neukonstitution eines 20-köpfigen Fahrgastbeirats unterstreicht die Nähe zum Kunden und ist sowohl mit Nutzern wie auch mit institutionellen Vertretern besetzt.

## Auftakt für mehr Serviceorientierung im Jahr 2003



Mit der Einrichtung eines Servicetelefon in Zusammenarbeit mit dem RMV wird der direkte Kontakt zu den Kundinnen und Kunden verstärkt. Um im multikulturellen Frankfurt all ihre Fahrgäste zu erreichen und die Zielgruppen breiter anzusprechen, startet traffiQ im Jahr 2003 erstmals eine mehrsprachige Werbekampagne. Auf mehr als 200 City-Light-Postern wird in der ganzen Stadt auf Türkisch, Kroatisch, Englisch, Französisch, Polnisch und Russisch für die neue Tageskarte geworben. Die Kampagne trifft auf große Zustimmung und Resonanz, es werden 20 Prozent

mehr Fahrkarten verkauft. Neu ist auch die Mobilitätsberatung in Frankfurter Schulen, die im Jahr 2003 startet.

Mit der Eröffnung der neuen Straßenbahnlinie 17 in die neue City West und ins Rebstockviertel unterstreicht die Stadt Frankfurt den Willen zum Ausbau des oberirdischen Schienenverkehrs. Mit neuen Buslinien nach Niederrad und Höchst wird auch das Busangebot ausgeweitet und die Nachtbusse fahren jetzt über die Stadtgrenzen hinaus bis Bad Homburg und Oberursel.

## 2004 zielt auf Angebotsverbesserungen

Neue Tarifangebote erleichtern den Zugang zum Nahverkehr für große Zielgruppen und verschlanken gleichzeitig Ticketing und Prozesse. Die Einführung der Schülerjahreskarte und die 9-Uhr-Karte machen die Nutzung von Bussen und Bahnen für viele erheblich günstiger und attraktiver. All das geschieht trotz steigender Kostenbelastungen für Nahverkehrsbetriebe, die durch sinkende staatliche Zuschüsse, einmalige Kürzung der Investitions- und Regionalisierungsmittel des Bundes und den steigenden Dieselpreis herbeigeführt werden.

Die Erschließung von Wohnvierteln gelingt mit modernen Midi-bussen in Sachsenhausen. Die dazu passende Kampagne „Ups, du bist ja schon da“ gefällt und ist Gesprächsthema in der Stadt. Die multikulturelle Kommunikation wird mit der Broschüre in zwölf Sprachen jetzt auf Griechisch, Türkisch, Arabisch, Chinesisch und Japanisch ausgeweitet und trägt der Vielfalt der Menschen in Frankfurt Rechnung. Bei ersten Fahrgastbefragungen zur Qualität im Nahverkehr liegen die Ergebnisse in Frankfurt auf einer Skala von 1 bis 5 mit 2,90 im Mittelfeld, jedoch über dem Bundesdurchschnitt von 2,95.



Vertragszeichnung des Midi-bus-„Bündelchens“ durch Vertreter der Deutschen Bahn und traffiQ-Geschäftsführer Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch, rechts im Bild.

## Vorbildlich unterwegs im Jahr 2005

Hohe Wirtschaftlichkeit, bessere Qualität und ausgeprägte Innovationsfreude machen den „Frankfurter Weg“ zum Erfolgsmodell in Deutschland. Frankfurt setzt im Nahverkehr auf Wettbewerb, ist damit erfolgreich und erhält im Jahr 2004 dafür den ÖPNV-Innovationspreis. Mit einer konsequenten Weiterentwicklung von Netz, Fahrplanangebot, Fahrgastinformation und Kundenservice setzt traffiQ Maßstäbe für jetzt 152,9 Millionen Personenfahrten. Allein die Buslinie 26 in die Wohngebiete und zum neuen Campus auf dem Riedberg sowie in die Nordweststadt wird von 2.750 Fahrgästen täglich genutzt, 900 mehr als im Jahr zuvor. Der geplante Bau der U-Bahnstrecke zwischen Ginnheim und

Bockenheim, mit dem vor allem das Neubaugebiet Riedberg angeschlossen werden sollte, wird zugunsten einer Anbindung des Riedbergs über Heddernheim nicht weiter vorangetrieben.

Die Kunden bewerten den Nahverkehr zunehmend besser – neue Angebote sogar mit der Note 1,6 – und belohnen die Bemühungen um stetige Qualitätsverbesserungen. Die Einführung einer Mobilitätsgarantie mit Erstattung von Taxikosten bei Verspätungen über 15 Minuten im Nachtbusverkehr erfreut die Fahrgäste und wird zum Vorbild in anderen Kommunen.

## 2006 wächst traffiQ in alle Richtungen



2006 kann das Angebot aufgrund wirtschaftlicher Vorteile in Folge des Ausschreibungswettbewerbs im Busverkehr ohne Mehrkosten um zwei Millionen Buskilometer im Jahr ausgeweitet werden. Die Kunden rücken dabei weiter in den Mittelpunkt, die Qualität steigt und hohe ökologische Standards kommen der Umwelt zugute. In Frankfurt nutzen jetzt 38 Prozent der Bevölkerung den ÖPNV fast täglich. Der deutlich verbesserte Internetauftritt wird mit wöchentlich mehr als 10.000 Zugriffen bestätigt. Mit über 50 Bussen gemäß der höchsten Europäischen Umweltnorm Enhanced Environmental Vehicle (EEV) für den Frankfurter Norden und Nordwesten bringt Frankfurt den Durchbruch für den bundesweiten Einsatz dieser besonders umweltfreundlichen Busse und unterstreicht das Ziel der Nachhaltigkeit des Unternehmens.

Großes Thema ist der sukzessive Ausbau aller 779 Stationen und Haltestellen für einen barrierefreien Zugang und Einstieg. Sie werden dafür mit Rampen und Aufzügen ausgestattet, viele Bahnsteigerhöhungen an Stationen bewirken einen niveaugleichen Zugang zum Fahrzeug. Mit der Broschüre „Busse und Bahnen für alle“ als Leitfaden für barrierefreies Reisen in Frankfurt hilft traffiQ vielen Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, so komfortabel wie möglich Busse und Bahnen zu nutzen.

Auch für große Ereignisse ist der Nahverkehr gerüstet: Über 250.000 Fußballfans fahren öffentlich zu den fünf Fußball-WM-Spielen in Frankfurt. Mehr Leistung im öffentlichen Nahverkehr bedeutet zugleich: Vorhandene Arbeitsplätze können dort erhalten und neue geschaffen werden.

## 2007 steht im Zeichen des neuen Nahverkehrsplans

Guter öffentlicher Personennahverkehr beruht auf gegenseitigem Verständnis von Planern und Nutzern. Daher wird erstmals der Nahverkehrsplan – der Leitfaden für die Entwicklung des öffentlichen Nahverkehrs in den nächsten Jahren – der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. So können sich Bürgerinnen und Bürger nun im Detail selbst ein Bild machen, wie und nach welchen Kriterien sich der Nahverkehr weiterentwickeln wird. Er umfasst über 200 Seiten.

Es werden mehr als 7.000 Fahrgäste zu ihrer Kundenzufriedenheit befragt. Die Werte liegen über dem Bundesdurchschnitt und steigen stetig. Die Verkehrsinsel auf der Hauptwache feiert ihr zehnjähriges Jubiläum und trägt mit ihrer Mobilitätsberatung für fast 400 Besucher täglich zum besseren Service für und Orientierung am Fahrgast bei. Die „Europäische Woche der Mobilität“ findet erstmalig in Frankfurt statt und wird von traffiQ organisiert. Sie erhält im Wettbewerb um das attraktivste Programm in Europa den zweiten Platz.



## 2008 wird zum Jahr der Garantie

Mit dem Start der „10-Minuten-Garantie“ wird ein neues Kapitel der Kundenorientierung aufgeschlagen. Pünktlichkeit heißt Verlässlichkeit. Genau das soll den Kundinnen und Kunden nun garantiert werden. Sollte es dennoch einmal nicht klappen, werden ihnen die Ticketkosten anteilig erstattet. Damit wird nicht nur die Kundenzufriedenheit erhöht, sondern auch das Leistungsangebot verbessert.

Das Angebot des Schnupper-Tickets bietet drei Monate fahren für nur zwei Monate zahlen und wendet sich an Fahrgäste, die bisher gar nicht oder nur selten öffentliche Verkehrsmittel nutzten. Alleine in Frankfurt am Main wurden 2.000 Schnuppertickets verkauft. Im Jahr 2008 verzeichnet

das Kundenbarometer als regelmäßig laufendes Panel gute 85 Prozent zufriedene Kundinnen und Kunden.

Im Verkehrsangebot werden mit der Verlängerung der U4 nun die Stadtteile Bornheim und Enkheim verbunden. Die Buslinie 46 – im viel diskutierten roten Design – wird zur „Museumsuferlinie“ und verbindet bequem ein Museum mit dem nächsten. Auch das Nachtbusangebot steigt stetig und wird bereits von 4.100 Fahrgästen pro Wochenende genutzt. Besonders die Nacht auf Sonntag ist mit 2.300 Personenfahrten sehr gut nachgefragt. 25 hessische Aufgabenträgerorganisationen im ÖPNV schließen sich zur Landesarbeitsgemeinschaft ÖPNV Hessen zusammen, Dienstsitz ist in Frankfurt bei traffiQ.



## 2009 geht es rund um die Uhr

Zum ersten Mal verkehren die Nachtbusse nun sieben Tage die Woche die ganze Nacht lang. Passend dazu ist auch das traffiQ-Servicetelefon nun 24 Stunden an jedem Tag der Woche besetzt. Ausweitungen im Busverkehr erschließen neue Viertel und sorgen für mehr Fahrgäste. Die verlängerte Museumsuferlinie 46 bringt dem entstehenden Europaviertel erstmals einen eigenen Busanschluss. Die Zeilsheimer Siedlung „Taubusblick“ erhält mit der neuen Kleinbuslinie 57 Anschluss an die S-Bahnstationen Zeilsheim und Sindlingen. Die Buslinie 64 wird bis zum Hauptbahnhof verlängert.

Außerdem erfolgt der Spatenstich für eine neue Straßenbahnlinie auf der Friedberger Landstraße. Diese Veränderungen kommen auch bei den Fahrgästen an und die Nutzung

des ÖPNV in Frankfurt steigt um das Doppelte des Bundesdurchschnitts an. Bereits 7.000 Anträge auf Fahrgelderstattung sind in Frankfurt zur 10-Minuten-Garantie eingegangen und 5.000 Mal ist Fahrgeld im Wert von insgesamt knapp 6.800 Euro erstattet worden. Das sind pro Tag 20 Erstattungen bei deutlich über einer halben Million Fahrten mit U-Bahn, Straßenbahn und Bus täglich.

Mit der PR-Aktion „Frankfurts freundlichste Fahrer“ werden in 30 Artikeln in Zeitungen viele Menschen im Dienste des ÖPNV portraitiert und zeichnen ein positives und sehr sympathisches Bild der Fahrerinnen und Fahrer im Frankfurter Nahverkehr.

## Neue Verbindungen tun sich 2010 auf



des RMV im Frankfurter Umland. In Oberrad schließen zwei neue Quartierbuslinien vor allem für ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger die Lücke zwischen den Straßenbahnhaltestellen und den Wohngebieten.

Das erste Buslinien-Bündel wird nach einer Laufzeit von sechs Jahren erneut vergeben: Zum zweiten Mal kann traffiQ die In-der-City-Bus GmbH (ICB) mit dem Betrieb des Linienbündels D beauftragen. Außerdem wird das Buslinien-Bündel E durch Veolia Verkehr Rhein-Main (Alpina) erstmalig in Betrieb genommen. Insgesamt erweitert traffiQ das Angebot im Busverkehr um 200.000 Kilometer jährlich.



Dieses Jahr verbindet Gegenwart und Zukunft des Nahverkehrs. Mit den zwei neuen U-Bahnlinien U8 und U9 erhält der neue Stadtteil Riedberg einen Nahverkehrsanschluss und trägt damit den Erfolg der U-Bahn in Frankfurt ins neue Jahrzehnt. Die U8 hat insgesamt 19 Stationen und ist 12,3 Kilometer lang, die Fahrzeit auf der Strecke beträgt 26 Minuten. Die U9 hat 12 Stationen und ist 10,3 Kilometer lang, die Fahrzeit auf dieser Strecke beträgt 20 Minuten.

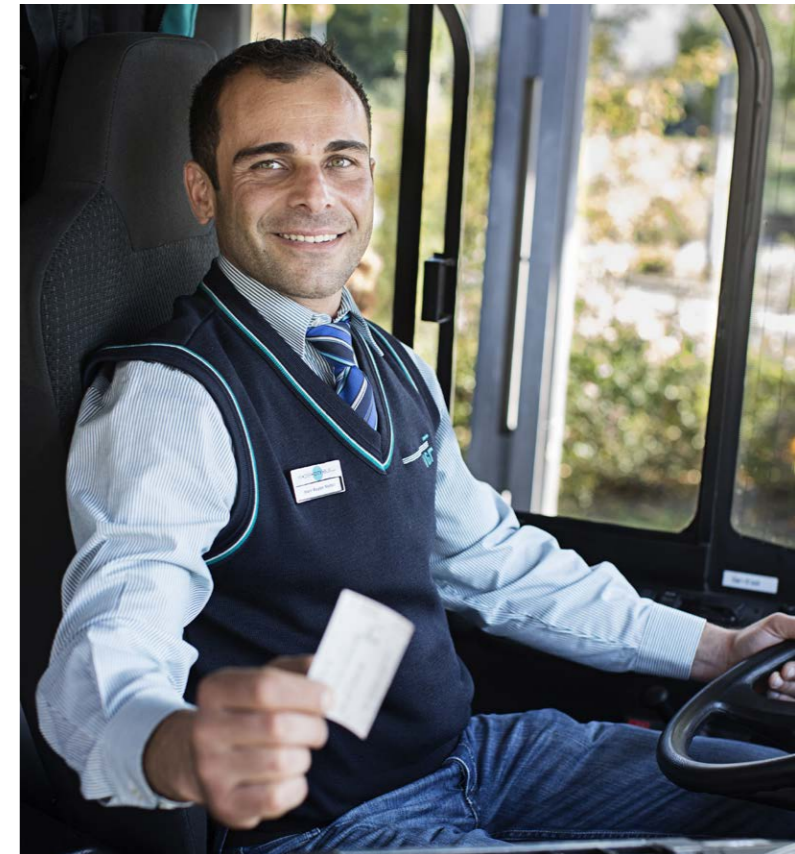
Mit zwei Hybridbussen steigt Frankfurt in einem Pilotprojekt in die E-Mobilität ein, denn neue Antriebsarten wollen ausprobiert und auf tägliche Einsatzmöglichkeiten geprüft werden. Diese Fahrzeuge sollen 35 Prozent weniger Kraftstoff verbrauchen. Drei weitere Busse fahren im Auftrag

## traffiQ setzt 2011 Meilensteine

traffiQ prägt nun bereits seit einem Jahrzehnt den Frankfurter Nahverkehr. Und pünktlich zum Jubiläum werden in Frankfurt U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erstmals für mehr als 200 Millionen Fahrten genutzt. Das Frankfurter Busnetz besteht mittlerweile aus acht Bündeln und wird Dank erfolgreicher Ausschreibungen immer wirtschaftlicher und qualitativ besser. Der Qualitätsbericht Bus belegt, dass die Fahrgäste in Frankfurter Bussen zufriedener sind als im Bundesdurchschnitt. Im Jahr 2011 sind 750 Busfahrerinnen und Busfahrer bei den jetzt fünf beauftragten Unternehmen in der Stadt im Einsatz.

Um diese Erfolgsgeschichte des Nahverkehrs in Frankfurt fortzuschreiben, wird gleich der nächste Meilenstein gesetzt: Der Betrieb von U-Bahn und Straßenbahn wird direkt für 20 Jahre bis 2031 an die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) vergeben.

Viele Familien freuen sich über die Einführung der CleverCard Frankfurt für Schülerinnen, Schüler und Auszubildende, die mit einer Ersparnis von 100 Euro bei der Jahreskarte einhergeht. Die Ausweitung des Nahverkehrs für die Nutzung in der Freizeit wird mit Sonderverkehren stark gefördert. So fuhren 100.000 Fahrgäste mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu den Spielen der Frauen-Fußball-Weltmeisterschaft 2011 in der Frankfurter Commerzbank-Arena.



## 2012 ganz im Sinne der Fahrgäste tätig



Das ÖPNV-Kundenbarometer weist die höchste Zufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste seit elf Jahren aus. Dazu tragen viele Bausteine bei: So ist die Mobilitätszentrale an der Hauptwache, die als Verkehrsinsel bereits vor 15 Jahren von der VGF eingerichtet wurde, sehr beliebt und wird täglich von 300 bis 400 Fahrgästen besucht. Auch die Verjüngung der Busflotte von durchschnittlich 10,4 auf 3,2 Jahre erfreut die Kunden. In Vorbereitung des neuen Nahverkehrsplans

wird nach Verbesserungsvorschlägen gefragt und Frankfurterinnen und Frankfurter nennen 1.000 Stellen, an denen sie weitere Haltestellen wünschen. In der unterhaltsamen Werbekampagne „9 m<sup>2</sup> Liebe“ wurde die schönste Liebeserklärung gesucht – und auch gefunden. Ab dem 14. Februar fuhr die neun Quadratmeter große Liebeserklärung von Steven an Britta auf einem Linienbus durch Frankfurt.

## Zukunftsweisende Entscheidungen für den Frankfurter Nahverkehr 2013

Gleich zwei wichtige Projekte für die Zukunft werden auf den Weg gebracht: die Straßenbahnverbindung durch die Stresemannallee und die U-Bahn ins Europaviertel. Die Entscheidung für einen einheitlichen 15-/30-Minuten-Takt in den frühen Morgenstunden am Wochenende für alle Verkehrsmittel schafft übersichtlichere und verlässlichere Verbindungen für alle Fahrgäste. Auch mit der konsequenten Umsetzung des integrierten Taktfahrplans am Wochenende, bei dem Verkehrsmittel alle 15/30 Minuten in Abhängigkeit von den S-Bahnen und Regionalzügen Anschluss haben, steigert die Qualität im Nahverkehr. Sukzessiver Umbau einiger U-Bahnstationen im Zuge der Barrierefreiheit sorgen für Sperrungen und Schienenersatzverkehr, werden aber langfristig den Fahrgastnutzen erhöhen.



Die Stadt und traffiQ reduzieren den Preis der CleverCard um rund 50 Euro. Damit sind Schülerinnen, Schüler und Azubis schon für umgerechnet gut einen Euro am Tag mobil. Auch die Tageskarte wird nun verstärkt von Gelegenheitsfahrern entdeckt und zunehmend genutzt.

Im Januar sorgt ein Eisregen für Stillstand im Frankfurter Nahverkehr. Die Straßenbahnen fahren tagelang nicht. Aus der Extremwetterlage werden Lehren gezogen: Sowohl technisch als auch organisatorisch wird der städtische Nahverkehr besser aufgestellt.

## 2014 – das Jahr des stabilen Wachstums

214.300.000 Fahrten legen die Kundinnen und Kunden 2014 mit U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen in Frankfurt zurück. Das sind ganze 922.300.000 Millionen Personenkilometer. Damit liegt Frankfurt 5,1 Prozent über dem Bundesdurchschnitt. Das Servicetelefon von RMV und traffiQ ist unter einer neuen Nummer zu erreichen – wie gehabt 24

Stunden lang an sieben Tagen in der Woche. Mit 5,6 Prozent mehr Fahrten als im Vorjahr haben die Kundinnen und Kunden im Jahr 2014 die städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse rege genutzt. Aufgrund der dynamischen Entwicklung der Stadt Frankfurt wird die 2. Fortschreibung des Nahverkehrsplans zurückgestellt, um auf einer aktualisierten Datenbasis neu aufgesetzt zu werden.

Da 300 Fernbusse täglich die Südseite des Hauptbahnhofs anfahren, werden dort eine neue und klare Haltestellenzuordnung und leicht erfassbare Informationen umgesetzt. Zuvor hatte der rasch wachsende Fernbusverkehr eine unübersichtliche und teilweise verkehrsgefährdende Situation gebracht. Die Straßenbahnlinie 17 ist von 4,5 auf 10 Kilometer deutlich verlängert worden. Sie fährt nun vom Rebstock über den Hauptbahnhof hinaus durch die Stresemannallee bis nach Neu-Isenburg.

Mit der Kampagne „Verlass Dich drauf“ umwirbt traffiQ auf 25 Bussen und an vielen anderen Stellen in der Stadt Bürgerinnen und Bürger und auch die Gäste der Stadt. Erstmals legt traffiQ einen Qualitätsbericht Schiene vor, dessen Ergebnis die hohe Qualität der U-Bahnen und Straßenbahnen zeigt.



## Mehr Klarheit im Außenauftritt ab 2015

Den Fahrgästen gegenüber tritt traffiQ nun als „RMV Frankfurt“ auf. Das vereinfacht die Wahrnehmung des Nahverkehrs und die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden. Die Aufgaben und der Verantwortungsbereich von traffiQ bleiben hiervon unberührt. Mit der Werbekampagne „Typisch Frankfurt“ werden Besonderheiten der Stadt und ihres Nahverkehrs plakativ nebeneinandergestellt.

Im lokalen Verkehr sind in Frankfurt am Main in der Spitze jetzt 601 Fahrzeuge im Einsatz. Erneut werden mit über fünf Prozent mehr Fahrten stabile Zuwachsraten erreicht, sowohl die Zahlen der Gelegenheits- als auch der Dauernutzer steigen stetig.

## Bauarbeiten im Jahr 2016

In einer stetig wachsenden Stadt muss auch der Nahverkehr mitwachsen und soll dabei seinen Anteil am Modal-Split steigern. Die zahlreichen Baumaßnahmen des Jahres machen die Stadt und ihren öffentlichen Nahverkehr attraktiver, barrierefreier und fit für die Zukunft. 1.300 Haltepositionen im Stadtgebiet sind eine große Herausforderung, 2016 ist bereits die Hälfte davon barrierefrei ausgebaut. Die U-Bahnlinie U5 ist jetzt endlich durchgängig barrierefrei.

Bei Baumaßnahmen werden Fahrgäste nicht nur auf die notwendigen Unterbrechungen hingewiesen, sondern aktiv begleitet, um mit Ersatzangeboten ihr Ziel weiterhin möglichst schnell und bequem zu erreichen. In den Oster- und Sommerferien wird der S-Bahntunnel erneut wegen Bauarbeiten gesperrt.

Auf den sieben Buslinien des Linienbündels E, das die ICB übernimmt, kommen 23 fabrikneue Linienbusse zum Einsatz. Mit den neuen Bussen erfüllt die Frankfurter Flotte zu 25 Prozent den derzeit höchsten Standard für Dieselbusse, Euro 6. Frankfurt macht sich auf den Weg zum Nahverkehr

2015 findet in Frankfurt am Main die erste bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte statt. 20 Sprecherinnen und Sprecher von Kunden und Engagierten tauschen dabei ihre Erfahrungen aus.

Der S-Bahntunnel in Frankfurt am Main wird durch die Deutsche Bahn (DB) für vier Wochen gesperrt, technische Arbeiten und Erneuerungen erfordern diese Maßnahme. traffiQ entwickelt hierfür das Schienenverkehrsersatzkonzept und liefert Unterstützung bei der Entwicklung einer kundenorientierten Fahrgastinformation.



„Rund um die Uhr“, denn mit der Buslinie 58 verkehrt eine erste Linie 24 Stunden, sieben Tage die Woche zwischen Höchst und Flughafen. Die Europäische Mobilitätswoche wird 2016 zum zehnten Mal von traffiQ organisiert.

## 2017 ist die Sternstunde des Nachtverkehrs

Drei Jahrzehnte nach der Einführung der Nachtbusse startet der Nachtverkehr nun erstmals auf der städtischen Schiene. Vier U-Bahn-, vier Straßenbahn- und 15 Buslinien verkehren nun täglich durchgängig ohne Pause in der Nacht. Diese Zeitenwende kommt bei den Frankfurter Nachtschwärmern sehr gut an. Bereits kurz nach dem Start nutzen rund 3.300 Menschen pro Wochenende die neuen U-Bahnangebote in den Nachtstunden.

Der RMV führt gemeinsam mit den Lokalen Nahverkehrsorganisationen im ganzen Land das Schülerticket Hessen ein. Für 365 Euro im Jahr, also einen Euro täglich, können nun Schülerinnen und Schüler sowie Auszubildende den Nahverkehr im gesamten Bundesland nutzen. Mit den neuen Unterrichtsmaterialien „Nahverkehr ganz nah“ sollen Kinder der 4. und 5. Klasse altersgerecht, locker und kreativ mit dem Nahverkehr und seiner Nutzung vertraut werden.



Die Fahrerinnen und Fahrer der Buslinien in Frankfurt am Main und anderen hessischen Regionen treten in Streik. Von Betriebsbeginn an werden nahezu alle der 63 städtischen Buslinien bestreikt. Ziele sind bessere Bezahlung, Arbeitszeit- und Pausenregelungen.

Im lokalen Verkehr in Frankfurt am Main sind nun täglich zu Spitzenzeiten 643 Fahrzeuge im Einsatz. Der Fahrgastbeirat gibt dem Frankfurter Nahverkehr die Note „gut“ mit vielen Hinweisen und Stellen, an denen noch einiges verbessert werden kann.

## Elektrisierung auf ganzer Linie im Jahr 2018

Mit der Linie 75 wird erstmals eine ganze Buslinie elektrifiziert. Die fünf neuen Busse tragen mit prägnanten Botschaften wie „Ich bin ein Stromer“ ihr Innerstes für alle sichtbar nach außen. Bei einer Linie soll es aber natürlich nicht bleiben. Die Planung sieht vor, dass systematisch und Schritt für Schritt der komplette Busverkehr auf elektrische Antriebe umgestellt wird.

Der neue Busbahnhof am Bahnhof Höchst wird in Betrieb genommen. Aufgrund unterschiedlicher Anforderungen an Regional- und Nahverkehr war dies ein umfangreiches Projekt. Der „Lohrbergbus“ nimmt erstmalig seinen saisonalen Betrieb auf und verkehrt als Buslinie 83 an Wochenenden



und Feiertagen von Ostern bis 3. Oktober zwischen der Haltestelle Friedberger Warte und dem Naherholungsgebiet Lohrberg.

Die 2013 außer Betrieb genommene Straßenbahn im Gallus wird mit einer neu geführten Straßenbahnlinie 14 von Bornheim Ernst-May-Platz bis Gallus Gustavsburgplatz im Dezember 2018 wiederbelebt.



Eröffnung der neuen Straßenbahnlinie 14 durch Eugen Emmerling (Stadtverordneter), Oliver Strank (Ortsvorsteher Ortsbeirat 1), Klaus Oesterling (Verkehrsdezernent), Michael Rüffer (Geschäftsführer VGF), Dr.-Ing. Tom Reinhold (Geschäftsführer traffiQ) (v.l.nr.)

## Teilhabe wird 2019 großgeschrieben

Was für die jüngsten Fahrgäste schon länger gilt, wird jetzt mit dem Seniorenticket auch für die ältesten ermöglicht: Nahverkehr für einen Euro am Tag. Gleichzeitig schreitet



Festakt zum Tunnelanschnitt der U5-Verlängerung: v.l.n.r. Priesterin Katja Föhrenbach, Pastoralreferent Dr. Harald Stuntebeck, SBEV-Geschäftsführer Florian Habersack, Johannes Wenkenbach (COO Porr Group), VGF-Geschäftsführer Thomas Wissgott, Verkehrsdezernent Klaus Oesterling, SBEV-Geschäftsführer Ingo Kühn, Frankfurts Oberbürgermeister Peter Feldmann, traffiQ-Geschäftsführer Dr.-Ing. Tom Reinhold, VGF-Betriebsratsvorsitzender Athanasios Stavrakidis, Stadtverordnetenvorsteher Stephan Siegler, VGF-Geschäftsführer Michael Rüffer, Franziska Reichenbacher (Journalistin und Tunnelpatin)

der barrierefreie Umbau der Haltestellen erfolgreich voran. Im Jahr 2019 sind bereits 96 Prozent der U-Bahnstationen, 53 Prozent der Straßenbahnhaltestellen und 55 Prozent der rund 700 Bushaltestellen barrierefrei ausgebaut. Sämtliche Straßenbahnwagen und Busse sind mit Rampen zum Einstieg vor allem für Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer ausgerüstet.

Mit der Einrichtung von Busspuren und der Abgrenzung der Straßenbahngleise vom Individualverkehr auf sechs Testabschnitten erhöht sich die Pünktlichkeit der betroffenen Linien spürbar.

Der Nachtverkehr wird nun von 7.000 Fahrgästen pro Wochenende genutzt und unterstreicht damit den Erfolg des Konzepts.

Der Bau des Tunnels für die Verlängerung der U5 zwischen dem Frankfurter Hauptbahnhof und dem Europaviertel beginnt und kündigt die Ausweitung der U-Bahn in ein neues Stadtviertel an.

## 2020 ist plötzlich alles anders

Die Corona-Pandemie stellt für alle das Leben komplett auf den Kopf. Auch der öffentliche Nahverkehr ist massiv betroffen. Er kommt jedoch mit einem nahezu uneingeschränkten Angebot seiner sozialen Verpflichtung nach, für alle, die auf Bus und Bahn angewiesen sind, die Mobilität zu sichern. Gemeinsam mit dem RMV werden rasch zahlreiche Maßnahmen umgesetzt, um die Gesundheit von Fahrpersonal und Fahrgästen bestmöglich zu schützen.

Am 27. April wird in den Fahrzeugen das Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung verpflichtend. Die alles überlagernde Frage für Verkehrsunternehmen ist, ob sich nach Beendigung der Pandemie das vorherige Nachfrageniveau wieder erreichen lässt. traffiQ speist z. B. Auslastungsdaten für einzelne Linienfahrten in die RMV-Fahrplanauskunft ein und setzt auf Basis zweier empirischer Studien auf ein aktives Management während der „Hochlaufphase“. Unterstützt wird beispielsweise die Entwicklung neuer RMV-Tarifangebote angesichts der veränderten Arbeitsorganisation mit Zunahme beim Homeoffice.

Die Steigerung des Modal Split-Anteils des ÖPNV bleibt trotz Corona das erklärte Ziel. traffiQ entwickelt eine Tramstrategie für Frankfurt und setzt mit einem verbesserten Nachtverkehr sowie der Einführung von Metro- und Expressbuslinien Meilensteine für die nachhaltige Mobilität in

Frankfurt. Ein einheitliches Produktversprechen kennzeichnet die acht nachfragestarken Linien, die zu Metrobuslinien ausgebaut werden: 24-Stunden-Betrieb im 10-Minuten-Takt tagsüber, alle 15 Minuten zu den Tagesrandzeiten und halbstündlich in der Nacht.



Eröffnung der Metro- und Expressbuslinien durch Frankfurts Oberbürgermeister Peter Feldmann, rechts im Bild, und traffiQ-Geschäftsführer Dr.-Ing. Tom Reinhold.



## Zwei Jahrzehnte der Angebotsverbesserung



3,7 Milliarden Mal hat traffiQ in den letzten 20 Jahren Fahrgäste im lokalen Verkehr in Frankfurt am Main an ihr Ziel gebracht. Der Anspruch war und bleibt, für die über 750.000 Frankfurterinnen und Frankfurter und die mehr als 375.000 täglich Pendelnden immer den bestmöglichen Nahverkehr zu bieten. Das heißt, mit Bussen und Bahnen rund um die Uhr größtmögliche Mobilitätskapazitäten bereitzustellen und auch die letzten „weißen Flecken“ auf der Frankfurter Nahverkehrskarte zu schließen. So geschehen etwa 2007 mit der neuen Quartierbuslinie 69 (Weißer Stein – Hängelstraße).

Frankfurt verfügt im Vergleich zu 2001 heute über deutlich mehr Linien, die längere Strecken abdecken, es sind mehr Fahrzeuge im Einsatz und es gibt mehr Haltestellen. Die Erweiterung des U-Bahnnetzes ist im Gange oder wird geplant, das Straßenbahnnetz steht vor einer Ausweitung, die womöglich sogar mehrere Umlandkommunen mit einbezieht. Planungen für den mehrgleisigen Ausbau der zentralen Straßenbahnhaltestelle am Hauptbahnhof sind in Arbeit. Der Busverkehr hat 2020 durch Produktdifferenzierung mit Metro- und Expressbuslinien einen deutlichen Attraktivitätsschub erhalten.

## Der Nachtverkehr

Der Nachtverkehr entwickelte sich zu einer Erfolgsgeschichte: von der Ausweitung des Nachtbusnetzes auf alle Wochentage bis zum heutigen Nachtverkehr, der alle öffentlichen Verkehrsmittel einbezieht und kaum noch vom Tagesnetz zu unterscheiden ist. Die vier ersten „NachtCity-Linien“ in Frankfurt am Main starteten in der Nacht zum 1. Januar 1990. 2001 wurde dann ein neues Linienwegskonzept verwirklicht und der Nachtbus erfreute sich zunehmender Beliebtheit. Die kontinuierliche Angebotsverbreiterung führte 2006 zu einem regionalen Nachtbuskonzept, das auch Städte und Gemeinden rund um Frankfurt bediente.

Seit 2009 beschert der Nachtbus den Frankfurterinnen und Frankfurtern noch mehr „schlaflose Nächte“: Die Nachtbusse fahren seither an allen Wochentagen. Im Jahr 2017 wurde der Nachtverkehr erweitert und neben 15 Buslinien auch auf die Schiene gebracht: mit vier U-Bahn- und vier Straßenbahnlinien. 2020 führte traffiQ einen nochmals ausgeweiteten Nachtverkehr mit einheitlichem Liniennetz ein. Die neuen Metrobuslinien verkehren nun täglich und rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Die Unterscheidung zwischen Tag- und Nachtnetz ist damit weitgehend aufgehoben.



## Zielgruppenorientierte Ausrichtung

Parallel kann der Nahverkehr durch günstige und zielgruppenorientierte Tarifprodukte und eine auf allen Ebenen verbesserte Fahrgastinformation bei den Kundinnen und Kunden punkten. Das ÖPNV-Kundenbarometer zeigt im Ergebnis über die Jahre hinweg konstant zufriedene Fahrgäste und eine hohe Akzeptanz des Angebots, dessen Qualität durchweg stimmig ist.

Großen Zuspruch erfahren die Tarife. Senioren, Schüler, Arbeitnehmer und Gelegenheitskunden finden attraktive Angebote für ihre Wege in der Stadt. Dies sind insbesondere

auch digitale Tarife, deren Inanspruchnahme kontinuierlich steigt, und zwar nicht nur bei den jungen, mit digitalen Medien vertrauten Generationen.

Mehrfach musste sich der Frankfurter Nahverkehr die Überprüfung auf mögliche Einsparungen gefallen lassen; primär um den Zuschussbedarf zu senken. Wurden dann zeitweise Takte auf U-Bahn-, Straßenbahn- und Busfahrten ausgedünnt wie 2013, geschah dies immer so, dass die Fahrgäste die Leistungsminderung so wenig wie möglich zu spüren bekamen.

## Etablierung des Fahrgastbeirates



Der Fahrgastbeirat Frankfurt besteht seit 1998 und hat über die Jahre mit wichtigen Impulsen zu einer kundenorientierten Weiterentwicklung des städtischen Nahverkehrs beigetragen. Der Fahrgastbeirat versteht sich als Bindeglied zwischen den Fahrgästen auf der einen, traffiQ und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite. Das ehrenamtliche Gremium trifft sich mehrmals jährlich und wird in die Diskussion neuer Nahverkehrsprojekte von traffiQ frühzeitig eingebunden. Um ein möglichst großes Spektrum an Nutzergruppen zu vertreten, besteht es zur Hälfte aus Vertreterinnen und Vertretern von Verbänden, Organisationen und aus ÖPNV-Nutzerinnen und -Nutzern.

Am deutlichsten sieht man den Einfluss des Fahrgastbeirats bei der Ausgestaltung der Busse und Bahnen in Frankfurt, die stark von seinen Anregungen profitiert haben. Diese

basieren stets auf den Bedürfnissen derjenigen Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind – was für diese Notwendigkeit ist, erleichtert auch allen anderen die Fahrt mit Bahn und Bus. Der in Frankfurt sehr pragmatisch orientierte Fahrgastbeirat drängt auch auf gut qualifiziertes und kundendienstlich geschultes Personal, das es nur bei angemessenen Löhnen gibt.

2015 hatte der Fahrgastbeirat erstmals die Kundenvertretungen anderer Verkehrsunternehmen aus ganz Deutschland eingeladen und erfolgreich die Gründung eines bundesweiten Netzwerkes der Fahrgastbeiräte angestoßen. Damit leistet der Frankfurter Beirat einen wichtigen Beitrag zum Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen diesen ehrenamtlichen Gremien.

# Effizienzsteigerung Jahr für Jahr

## Erfolgreiches Angebotsmanagement

Mit dem „Frankfurter Weg“ wurde 2001 die richtige Richtung eingeschlagen: Die frühzeitige Trennung in eine Besteller- und Erstellerebene mit traffiQ als handlungsfähiger Regieeinheit eröffnete der Stadt Frankfurt alle Optionen, rechts-sicher, wirtschaftlich, arbeitnehmer- und kundenfreundlich zu agieren. Nahverkehr im Sinne der Daseinsvorsorge wird

ermöglicht und die Mobilität für Stadt und Region gesichert. Sowohl im Busverkehr als auch im U-Bahn- und Straßenbahnbetrieb wird für die Stadt und ihre Bürgerinnen und Bürger die wirtschaftlich sinnvollste Vorgehensweise gewählt. Busse und Bahnen in Frankfurt am Main sind auf dem richtigen Weg.

Das Frankfurter Nahverkehrsnetz im Verantwortungsbereich von traffiQ umfasst heute 84 städtische Verkehrslinien im U-Bahn-, Straßenbahn- und Busbereich. 745 Fahrzeuge sind hierfür in der Spitze im Einsatz und befördern im Corona-Jahr fast 150 Millionen Fahrgäste, die in Frankfurt an 792 Haltestellen ein- und aussteigen und jährlich insgesamt knapp 33 Millionen Kilometer weit fahren. Der Schienenverkehr wird durch die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) erbracht. Im Rahmen einer Direktvergabe ist sie auch mit der diskriminierungsfreien Bereitstellung der Verkehrsinfrastruktur für die in Frankfurt vergebenen Verkehrsdienstleistungen beauftragt. Den Busverkehr betreiben fünf Verkehrsunternehmen. Seit 2020 umfasst der Anteil der direkt vergebenen Buslinien ein Volumen von 50 Prozent. Damit wird der bislang erfolgreiche „Frankfurter Weg“ modifiziert weitergeführt.



## Wege der Finanzierungsvereinbarung

2020 liefen rund 600 Millionen Euro für den Frankfurter Nahverkehr durch die Bücher von traffiQ, die die finanziellen Interessen der Stadt im Rhein-Main-Verkehrsverbund vertritt. Immer mit Blick auf eine faire Einnahmeaufteilung im Verbund und die Verteilung der Mittel an die Verkehrsunternehmen.

bereitzustellen, so dass die Finanzierung gesichert ist. Aktuell sei hier der ÖPNV-Rettungsschirm erwähnt, der seitens des Bundes beschlossen wurde, um die corona-bedingten Einnahmeverluste mit öffentlichen Mitteln weitgehend auszugleichen.

Trotz anspruchsvoller Qualitätsanforderungen, trotz für die Verkehrsunternehmen verpflichtender Einhaltung des Tariflohns, trotz Einführung neuer umweltfreundlicher Abgas-technologien – Stichwort EEV als Mindeststandard – konnte traffiQ nach den ersten zehn Geschäftsjahren eine 25-prozentige Kostensenkung gegenüber dem ohnehin schon reduzierten Marktvergleichspreis bei den auferlegten Verkehren erzielen und für Angebotsausweitungen nutzen. Solche Effekte ließen sich in den nachfolgenden Ausschreibungen natürlich nicht wiederholen, auch stiegen die Tarifgehälter in den letzten Jahren kräftig an.

Währenddessen zeigen Bund und Land ihre Bereitschaft, mehr Geld für einen leistungsfähigen, umweltverträglichen und wettbewerbsfähigen Öffentlichen Personennahverkehr



## Kundenbindung und -gewinnung

Das Engagement von Bund und Land zeigt sich auch bei der finanziellen Auffüllung von Ticketpreisen für bestimmte Nutzergruppen. Hier sind die in Frankfurt überdurchschnittlich subventionierten Kurzstreckentickets, Einzelfahrscheine und Tageskarten zu nennen, verbundweit aber auch die Landes(bedientesten)-Tickets, JobTickets, das Senioren- und das Schülerticket Hessen, mit denen spezielle Nutzergruppen für den ÖPNV gewonnen werden sollen.

Bei steigenden Kosten und sinkenden Fahrgeldeinnahmen wächst dennoch die Effizienz von Jahr zu Jahr. Möglich machen dies die jährlich wachsenden Fahrgastzahlen in Frankfurt, die zugleich den Erfolg der starken Kundenorientierung im städtischen Nahverkehr unterstreichen.

## Qualität von Anfang an



Von Anfang an leitete traffiQ entscheidende Schritte zur Verbesserung des Nahverkehrs in die Wege und konnte bis heute viele Teilerfolge erzielen. Bereits 2005 schuf die erste Fortschreibung des Nahverkehrsplans von 1996 die Grundlage für eine deutliche Attraktivitätssteigerung im Frankfurter Nahverkehr: mehr Qualität, dichtere Takte, bessere Erschließung. Der neue Nahverkehrsplan 2025+ schreibt diese Entwicklung fort und definiert sie weit über das Jahr 2025 hinaus.

und Haltestellen. Die Dynamische Fahrgastinformation wird seit vielen Jahren ausgebaut und soll aktuell nochmals deutlich verbessert werden. Insgesamt 134 Bussteige erhalten sogenannte FLED-DFI, die in das Haltestellenschild integriert sind. Die Haltestellen entlang der Linien 11 und 17 werden mit neuen, größeren DFI-Anzeigern modernisiert. Darüber hinaus soll im Jahr 2022 an U-Bahnstationen mit der Montage von Vorweganzeigern begonnen werden.

Neben konkreten Maßnahmen zur Vermeidung der Überlastung im städtischen Verkehr widmet sich der Nahverkehrsplan der Qualitätssteigerung von Infrastruktur und Fahrzeugen. Einen Schwerpunkt bildet dabei die ÖPNV-Beschleunigung. Die Erfassung von Pünktlichkeit als Bestandteil der Bedienungsqualität und die Etablierung von Pünktlichkeitsvorgaben erhöhen die Attraktivität des ÖPNV und schaffen zusätzliche Kapazitäten der Fahrzeugflotte. Maßnahmen zur Beschleunigung und Priorisierung von Straßenbahn und Bus wurden bereits umgesetzt, weitere Busspuren sind in Vorbereitung.

Effizienter unterwegs sind die Fahrgäste auch durch eine qualitativ hochwertige Fahrgastinformation an den Stationen



## Seit 2001 mit Fokus auf Nachhaltigkeit



## Alternative Antriebe im Frankfurter Nahverkehr

Nachhaltiger Verkehr ist eines der wichtigsten Themen unserer Zeit und war von Beginn an ein Anliegen von traffiQ. Traditionsgemäß wird in Frankfurt der größte Teil des öffentlichen Nahverkehrs – rund 80 Prozent der Fahrgastfahrten – elektrisch ausgeführt: S-Bahnen, U-Bahnen und Straßenbahnen fahren schon längst mit Strom. Das ist gut für die Umwelt und alle Menschen, die in Frankfurt leben.



Die rund 370 Fahrzeuge große Busflotte ist eine der modernsten und saubersten in Deutschland. Im Jahr 2006 verhalf Frankfurt mit dem Einsatz von über 50 Bussen dem besonders umweltfreundlichen EEV-Standard zum bundesweiten Durchbruch. 2010 konnten dann die ersten zwei Hybridbusse in Frankfurt am Main auf die Straße gebracht werden. Im Jahr 2018 wurde mit der Buslinie 75 erstmalig in Hessen eine ganze Buslinie elektrifiziert. Seitdem versehen fünf E-Busse zuverlässig, leise und ohne lokale Emissionen ihren Dienst auf der innerstädtischen „Campus-Buslinie“. Im Dezember 2020 folgte mit der Metrobuslinie M60 die zweite Buslinie mit 13 batterieelektrischen Bussen. Besonders pfiffig: Der Strom dafür wird mit dem Müll der Frankfurter Bürgerinnen und Bürger produziert.

2021 wurden die Linien 33 und 37 mit neuen Bussen "elektrifiziert". Ende des Jahres folgt die Linie 52. Außerdem ist die Beschaffung von 13 Brennstoffzellenbussen für die Linie 36 auf den Weg gebracht. Damit verfolgt traffiQ konsequent ihr E-Bus-Konzept, mit dem sich die Stadt bis zum Jahr 2030 vollständig von Bussen mit fossilen Antrieben verabschieden kann.

## Barrierefreiheit im Frankfurter Nahverkehr



Der öffentliche Nahverkehr muss für alle Bürgerinnen und Bürger zugänglich sein – ohne jegliche Einschränkungen! Daher hatte neben der Schaffung von günstigen Tarifstrukturen die Umsetzung von Barrierefreiheit im öffentlichen Personennahverkehr stets eine hohe Priorität. Ein wichtiges Ziel, aber zugleich auch ein aufwändiges Vorhaben. Fast 600 Stationen und Haltestellen wurden in den letzten zwei Jahrzehnten umgebaut. 2021 sind 96 Prozent der U-Bahnstationen, 54 Prozent der Straßenbahnhaltestellen und 55 Prozent der Bushaltestellen des Tagesnetzes barrierefrei. Für die verbleibenden U-Bahnstationen, Straßenbahnhaltestellen und Bushaltestellen fallen weitere Kosten von ca. 141 Millionen Euro an. So soll in nicht allzu ferner Zukunft im Frankfurter Nahverkehr keinem mehr eine Schwelle, Lücke oder Stufe den Weg erschweren.

## Wirtschaftlicher und sozialer Betrieb

Der Auftrag an traffiQ als lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main ist die Sicherstellung eines gleichermaßen attraktiven wie wirtschaftlichen Nahverkehrs. Mit einer Vielzahl von Maßnahmen nimmt sich traffiQ dieser Aufgabe an. Ziel ist es insbesondere, auch Autofahrer zum Umsteigen auf öffentliche Verkehrsmittel zu bewegen: Der Anteil von Bussen und Bahnen am Modal Split soll deutlich steigen. Maßnahmen auf diesem Weg sind Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse, Netzerweiterungen und attraktive Tarifangebote. Die damit einhergehende stärkere Auslastung des Systems ÖPNV, verbunden mit neuen Formen der Finanzierung, kann Mehreinnahmen generieren und so den bislang guten Kostendeckungsgrad des Frankfurter Nahverkehrs weiter steigern. So wird ein konkreter Beitrag zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit des Systems geleistet. Effizienzsteigerungen, etwa durch Bevorzugung des ÖPNV, Einrichtung zusätzlicher Busspuren oder digitaler

Zugsicherungstechnik, tragen ebenfalls zu einem wirtschaftlicheren Nahverkehr bei.

Als attraktive Arbeitgeberin legt traffiQ großen Wert auf die Motivation und Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gesichert wird dies insbesondere durch flexible Arbeits- und Teilzeitmodelle, Maßnahmen zur Teamentwicklung, Angebote für gemeinsame Aktivitäten, eine leistungsorientierte Vergütung, JobTicket und Zusatzversorgungsleistungen. Nachwuchsausbildung, Fort- und Weiterbildung gehören ebenso zum Maßnahmenportfolio wie Angebote zur Gesundheitsförderung. Die Betriebsorganisation von traffiQ setzt auf schlanke, effiziente Strukturen mit Projekt- und Prozessmanagement. Transparente Arbeitsabläufe mit klaren Zuständigkeiten und Entscheidungsfreiräumen führen zu einer hohen Qualität der Arbeitsergebnisse.



# 20 Jahre Innovationsentwicklung

## Mobilitätsangebote am Puls der Zeit



EASY zieht vom Frankfurter Mainkai weiter zum Kloster Eberbach. Bei der Schlüsselübergabe mit dabei sind (von links) VGF-Geschäftsführer Michael Rüffer, Martin Blach, Vorstandsvorsitzender der Stiftung Kloster Eberbach, RMV-Geschäftsführer Prof. Knut Ringat und traffiQ-Geschäftsführer Dr.-Ing. Tom Reinhold

Über den „klassischen Nahverkehr“ hinaus verfolgt traffiQ intensiv die Entwicklung neuer Mobilitätsangebote, mit denen sich Alternativen zur Nutzung des privaten Pkw schaffen lassen. Dazu gehören das autonome Fahren, On-Demand-Angebote, der Ausbau von Bike&Ride-Möglichkeiten sowie die Förderung von Car- und Ridesharing-Angeboten.

Mit dem Pilotprojekt EASY (Electric Autonomous Shuttle for You) am Frankfurter Mainkai nahm die Stadt Frankfurt 2020 eine wichtige Rolle bei der Erprobung autonomer

Fahrzeuge ein. Ein hochautomatisierter Minibus verkehrte dabei auf einer vorprogrammierten Strecke – ähnlich einer virtuellen Schiene –, stets über ein GPS-ähnliches System lokalisiert und mit Sensoren ausgestattet. Rund 25.000 Fahrgäste konnten die neuartige Technik über acht Monate hinweg erleben. Die Erfahrungen aus dem Frankfurter Projekt flossen Ende 2020 in weitere Projekte auf neuen Testfeldern ein, unter anderem im Kloster Eberbach und in Bad Soden-Salmünster.

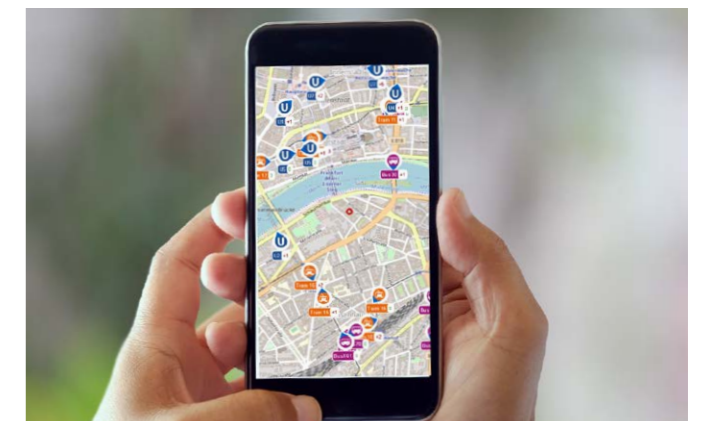
Ab Herbst 2021 werden im Rahmen eines On-Demand-Projektes des RMV drei Elektroschuttles unter dem Produktnamen „KNUT“ Fahrgäste in vier nördlichen Frankfurter Stadtteilen auf Nachfrage ans Ziel bringen. Das Pilotprojekt, das auch durch die Förderung des Bundesverkehrsministeriums möglich ist, weitet das Angebot des öffentlichen Nahverkehrs aus und soll zur Verkehrswende beitragen.

Um den öffentlichen Nahverkehr für die Kunden attraktiver zu machen, ist nicht nur ein gutes Leistungsangebot wichtig. Im traffiQ-Projekt „Der innovative und kundenfreundliche Bus“ stehen kundenrelevanten Aspekte wie Gestaltung des Innenraums, Bestuhlungskonzepte, besondere Komfortmerkmale oder erweiterte Fahrgastinformation auf der Agenda.



## Digitalisierung

Die Digitalisierung des öffentlichen Verkehrs eröffnet Chancen für mehr Effizienz und eine zeitsparende und komfortable Mobilität der Fahrgäste. Im Frankfurter Nahverkehr begleitet und fördert traffiQ die Nutzung moderner Optionen zur verbesserten Verknüpfung von Verkehrsträgern, zur Optimierung der Signal- und Steuerungstechnik, zur effizienten Information der Fahrgäste vor Ort, aber auch online über Social Media und Apps. Deutliche Fortschritte bei der Digitalisierung gibt es beim Elektronik-Ticketing, das den Zugang zum ÖPNV erleichtert. Pandemiebedingt werden neue digitale Tarife entwickelt, um Menschen, die öfter im Homeoffice arbeiten und keine herkömmliche Zeitkarte mehr benötigen, dem ÖPNV weiter gewogen zu halten.



# Impressum

## Herausgeberin:

**traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH**

Stiftstraße 9–17, 60313 Frankfurt am Main

Tel.: 069 212-24424

[traffiQ.de](http://traffiQ.de) | [info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

## Verantwortlich:

Dr.-Ing. Tom Reinhold

## Redaktion:

Eva Backman, Simone Brehl, Klaus Linek, Winfried Schmitz

Hartmann Nagel Art & Consulting

## Umsetzung:

Hauptsache Kommunikation GmbH

[hauptsache-kommunikation.de](http://hauptsache-kommunikation.de)

## Druck:

Schmidt printmedien GmbH

[schmidt-printmedien.de](http://schmidt-printmedien.de)



## Bildnachweis:

Wolfgang Bürkle (S. 6), Anja Jahn (S. 11, 17), Michael Kleinespel (S. 4), Stefan Krutsch (S. 9, 14), Arne Landwehr (S. 22), Frank Nagel (S. 10, 14), SBEV – Stadtbahn Europaviertel Projektbau-gesellschaft mbH (S. 15), Stadt Frankfurt am Main: Frank Widman (S. 3), traffiQ (S. 7, 11, 12, 23 Fotomontagen Knut und Handy), Andreas Varnhorn (S. 15), Helmut Vogler (Cover, S. 5, 6, 8-10, 12-14, 16, 18-21)

[www.traffiQ.de/traffiQ/medien/veroeffentlichungen-archiv.html](http://www.traffiQ.de/traffiQ/medien/veroeffentlichungen-archiv.html)

© traffiQ Frankfurt am Main, 1. September 2021