

12. Februar 2018

Fahrgastbeirat Frankfurt zieht positive Bilanz

- **Beiratssprecher: „Zwei minus für Frankfurter Nahverkehr“**
- **Verkehrsdezernent Oesterling: Fahrgastbeirat spricht die richtigen Themen an und bietet gute Lösungen**

„Zwei minus“, sagt Michael Schmidt, Sprecher im Fahrgastbeirat, „ist die Note, die wir dem Frankfurter Nahverkehr geben: Ein gutes Nahverkehrsangebot, bei dem wir aber in den vergangenen Monaten in Teilbereichen wieder Schwächen im Betrieb erleben. Es kann noch an vielen Stellen verbessert werden – und genau darin sieht der Fahrgastbeirat Frankfurt seine Aufgabe“.

Mit Ablauf der vierjährigen Arbeitsperiode ziehen die drei Sprecher Michael Schmidt, Petra Rieth und Harald Wagner eine grundsätzlich positive Bilanz. Der Beirat hat, finden sie, einiges erreicht, um Busse und Bahnen attraktiver zu machen. Das Gremium hat ein intensives Arbeitspensum mit 16 Plenumssitzungen, 26 Arbeitsgruppenterminen und einer Vielzahl von Themen bewältigt. „Die Qualifikation des Fahrpersonals, die Fahrzeugausstattung, der Ersatzverkehr und die Information bei Baustellen und der Aufbau eines bundesweiten Netzwerks hatten in unserer Arbeit ein großes Gewicht“, stellen Harald Wagner fest. Seine Kollegin Petra Rieth ergänzt: „Besonders freut uns, dass wir inzwischen als kompetente Ansprechpartner akzeptiert sind und vor allem von *traffiQ*, aber zunehmend auch von den Verkehrsunternehmen so frühzeitig eingebunden werden, dass wir auch noch gehört und berücksichtigt. Das war nicht immer so!“

Für die kommenden vier Jahre sehen die Sprecher des Fahrgastbeirats viele Themen, bei denen sie mitreden wollen: Die Entwick-

lung des Nahverkehrsplans mit dem besonderen Aspekt Barrierefreiheit, Beschaffung neuer Straßenbahnen und Elektrobusse oder ein neues Informationskonzept in den Stationen. Generell werden Fahrgastinformation und Anschlusssicherung Schwerpunktthemen sein. Bei der Qualifikation des Fahrpersonals sowie bei Organisation und Information von Baustellen und Ersatzverkehren erwartet der Fahrgastbeirat Fortschritte.

Verkehrsdezernent Klaus Oesterling ist dankbar für das ehrenamtliche Engagement des 22-köpfigen Gremiums: „Der Fahrgastbeirat gibt uns wichtige Impulse für die kundenorientierte Weiterentwicklung des städtischen Nahverkehrs. Er formuliert stellvertretend für die Fahrgäste, für die unsere Busse und Bahnen täglich im Einsatz sind, Wünsche und Anforderungen“.

Fahrpersonal: Der Qualitätsschlüssel

Die Qualifikation des Fahrpersonals ist für den Fahrgastbeirat das entscheidende Kriterium für einen attraktiven Nahverkehr. „Die meisten Fahrerinnen und Fahrer machen einen guten Job“, findet Harald Wagner. „Es muss und es kann aber noch deutlich besser werden. In kundendienstlichen Standardsituationen, aber erst recht in Ausnahmesituationen wie Störungen oder Umleitungen ist noch Luft nach oben“. Der Fahrgastbeirat hat in den zurückliegenden vier Jahren seine Leitlinie zur Qualifikation des Fahrpersonals nochmal grundlegend überarbeitet. Kern seiner Forderungen sind qualifizierte und zertifizierte Schulungen des Fahrpersonals vor Betriebsstart, aber auch die kontinuierliche Fortbildung. Das seit 2016 deutlich anspruchsvollere Schulungsprogramm „RMV Fachtrainer“ stellt hier eine solide Basis dar. Der Fahrgastbeirat will allerdings auch nachgewiesen sehen, dass die Schulungen in die Verkehrsunternehmen hineingetragen werden. „Es freut uns, dass *traffiQ* diese unsere Anforderungen soweit wie möglich nun in den Verkehrsverträgen verankert“, sagt Wagner. Der zweite Baustein ist für den Beirat, dass die Verkehrsunternehmen einen attraktiven Anreiz bekommen, die dreijährige Ausbildung zur Fachkraft im Fahrbetrieb anzubieten. „Bisher ist es von allen Frankfurter Verkehrsunternehmen nur Autobus Sippel, das sich dieser Her-

ausforderung stellt – womöglich kein Zufall, dass dort auch die wenigsten Fahrgastbeschwerden anfallen“, stellt Harald Wagner fest. Der Vertreter des Gewerkschaftsbundes im Fahrgastbeirat begrüßt, dass *traffiQ* auch dieses Thema positiv aufgegriffen hat. Wagner hofft, dass im Frankfurter Nahverkehr in absehbarer Zeit vermehrt qualifiziert ausgebildet wird. Der Fahrgastbeirat plädiert dafür, hessenweit oder zumindest in Frankfurt einen für alle Fahrpersonale verbindlichen Schulungsstandard mit starken kundendienstlichen Aspekten zu etablieren, der zwischen dem RMV-Fachtrainer und der Fachkraft im Fahrbetrieb liegt. „Qualifiziertes Fahrpersonal kann seinen stressreichen Job souveräner ausüben, was sich auch positiv auf das Verhältnis zum Fahrgast auswirkt – das Ergebnis wird eine spürbare Attraktivitätssteigerung des Nahverkehrs sein“, ist Harald Wagner überzeugt.

Fahrzeuge: Beispielhaft fahrgastfreundlich

Die Ausstattung der Fahrzeuge ist das Thema, mit dem sich der Fahrgastbeirat schon am längsten befasst – und mit Erfolg: „Die Busse und Bahnen im Frankfurter Nahverkehr sehen heute nahezu vollständig so aus, wie es sich der Fahrgastbeirat wünscht“, stellt Petra Rieth fest.

Besonders positiv hebt die Vertreterin der Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft die offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit hervor. Gemeinsam mit *traffiQ* findet fortlaufend eine enge Abstimmung zwischen den Leitlinien und den offiziellen Vergabeunterlagen statt. Schon jetzt ist das Gremium von der VGF in das Verfahren zur Beschaffung des neuen Straßenbahnwagens („T-Wagen“) eingebunden.

Intensiv beteiligt war der Fahrgastbeirat an der Entscheidung, die neuen Zielanzeiger mit weißer Schrift auf schwarzem Grund für Busse und Bahnen zu beschaffen. Sie erhöhen erkennbar die Lesbarkeit, natürlich vor allem für Sehbehinderte.

Einer schnelleren Orientierung dienen auch die Groß-Piktogramme für Kinderwagen und Rollstuhl, mit denen im Laufe des Jahres alle U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse an den Türen ausgestattet werden, die zu den Sondernutzungsflächen führen. Die Picto-

gramme hatte der Fahrgastbeirat angeregt, der sich dabei am Beispiel Berlins orientiert hatte. Sie waren testweise auf 23 Bussen angebracht worden, die von der In-der-City-Bus GmbH im Dezember 2016 in Dienst gestellt worden waren.

Ein größerer Umbau an den mehr als 50 Bussen, die im Jahr 2014 neu für das Linienbündel B (Frankfurter Westen) beschafft wurden, geht ebenfalls auf das Drängen des Fahrgastbeirats zurück. Die Busse waren serienmäßig mit einer Kombination aus Klappsitz und Prallplatte für Rollstuhlfahrer beschafft worden. In der Praxis erwiesen sie sich jedoch als untauglich: „Sie wurden natürlich gerne von anderen Fahrgästen als Sitzfläche genutzt, so dass sich Rollstuhlfahrer häufig erst einmal ihren Stellplatz ‚erkämpfen‘ mussten“, weiß Petra Rieth. „Und hochgeklappt bot diese überdimensionierte Prallplatte keinen sicheren Stand für Rollstuhlfahrer“. In mehreren Ortsterminen erarbeitete der Fahrgastbeirat mit *traffiQ* und dem Busunternehmen DB Busverkehr Hessen eine neue, optimal auf die Bedürfnisse der Rollstuhlfahrer zugeschnittene Lösung. Die Umbaukosten konnte *traffiQ* aus den Maluszahlungen des Verkehrsunternehmens finanzieren.

Insgesamt, so der Fahrgastbeirat, ist Frankfurt bei der Fahrzeugausstattung führend. Dennoch bleiben Punkte, bei denen das Gremium auch weiterhin drängen wird. „Dazu gehören eine bessere und verlässlichere Fahrgastinformation sowohl optisch als auch akustisch, aber auch mehr Haltestangen“, formuliert Rieth den Anspruch. „Perspektivisch“, ergänzt Schmidt, „sollte *traffiQ* sich auch für mehr Komfort, mehr ‚Wohlfühlen‘ in Bussen und Bahnen einsetzen – auch damit lassen sich mehr Menschen zum Umsteigen bewegen oder Kosten für Vandalismus reduzieren.“

Baustellen: Ersatzverkehr und Information verbessern

Auslöser waren die großen Baumaßnahmen des Jahres 2016, der Umbau der U5 und die S-Bahn-Tunnelsperrung. Der Fahrgastbeirat arbeitete ein Positionspapier zu Baustellen und Ersatzverkehr aus, diskutierte es mit städtischen Verkehrsgesellschaften und Ämtern. Michael Schmidt bringt das Ziel auf den Punkt: „Gerade Abweichungen vom gewohnten, regelmäßigen Betrieb stellen

Fahrgäste vor besondere Herausforderungen. Wir möchten, dass bei Baustellen und Ersatzverkehren die Bedürfnisse der Fahrgäste noch stärker in den Mittelpunkt der Planungen gerückt werden.“

Zu den Kernpunkten des Fahrgastbeirats gehört zum Beispiel, dass bei Ersatzverkehren von der einfachen Überbrückung gesperrter Abschnitte abgekommen werden soll. Vielfach könne es sinnvoll sein, Ersatzverkehre zu anderen schnellen Schienenverbindungen anzubieten. Auch sollen die Reiseketten der Fahrgäste berücksichtigt werden, um mehrfaches Umsteigen zu vermeiden. Und wenn die Fahrgäste durch Baustellen schon Einschränkungen hinnehmen müssen, sollen möglichst Qualität der Fahrzeuge des Ersatzverkehrs und Platzangebot stimmen. Darüber hinaus wünscht der Fahrgastbeirat eine frühzeitige und umfassende Information, die gebündelt auf einer Plattform – aus Sicht des Gremiums ist das die des RMV – zur Verfügung gestellt werden soll.

„Uns ist bewusst, dass sich unsere Forderungen nicht alle sofort umsetzen lassen“, erklärt Michael Schmidt. „Wir erkennen gute Ansätze wie die frühzeitige Veröffentlichung von Baustellen besonders in den Ferien und die verstärkten Bemühungen zur Fahrgastinformation.“ Besonders positiv bewertet der Fahrgastbeirat das Ersatzverkehrskonzept während der Sperrung der A-Strecke im Sommer 2017. Denn mit der weiträumigen Umleitung der Fahrgäste etwa über Ginnheim, so Schmidt, konnte der Ersatzverkehr in der Eschersheimer Landstraße entlastet und die Zahl der Beschwerden im Vergleich zu früheren Baumaßnahmen deutlich verringert werden. „Dieses kreative, kundenorientierte Denken brauchen wir regelmäßig. Es müsste doch zum Beispiel auch bei der jetzt im Frühjahr anstehenden Unterbrechung der Straßenbahnen nach Fechenheim möglich sein. Dort drängt sich ein Ausweichen zur U-Bahn in der Borsigallee auf, statt im Stau in der Hanauer Landstraße zu stehen.“

Schmidt ist optimistisch, dass die Vorschläge des Fahrgastbeirats – auch wenn sie Zeit und Geld erfordern – verwirklicht werden. „Sie tragen zu einem attraktiven Nahverkehr in Frankfurt bei.“

Bundesweites Netzwerk ist ein „Selbstläufer“

„Mit dieser Resonanz hatten wir nicht gerechnet“. Harald Wagner ist immer noch überrascht über die rasante Entwicklung des bundesweiten Netzwerks der Fahrgastbeiräte. Im Jahr 2014 kam im Fahrgastbeirat die Idee auf, mit anderen Fahrgastbeiräten in einen Erfahrungsaustausch zur Qualifikation des Fahrpersonals zu treten. Schon ein Jahr später, im September 2015, fand in Frankfurt die erste bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte mit rund 20 Teilnehmern aus neun Fahrgastbeiräten statt. Das Netzwerk war gegründet. An der dritten Tagung, September 2017 in Kiel, nahmen bereits 32 „Fahrgastbeiräte“ aus 21 Verkehrsorganisationen teil. Die nächsten beiden Tagungen sind bereits in Vorbereitung. Seit Anfang 2017 gibt es eine vom Erfurter Beirat betriebene Internetpräsenz, www.fahrgastbeiräte.de, die die Aktivitäten des Netzwerks bündelt. Als „Geschäftsstelle“ des Netzwerks fungiert die Unternehmenskommunikation von *traffiQ*.

„Kern unseres Netzwerkes ist der Erfahrungsaustausch, denn schließlich haben alle Kunden- und Fahrgastbeiräte das gleiche Ziel: Einen kundenorientierten Nahverkehr“, erklärt Harald Wagner. „Auf den alljährlichen Tagungen zeigt sich stets der große Diskussionsbedarf – und bei vielen auch die hohe Frustration, von ihren Verkehrsorganisationen nur als ‚Feigenblatt‘ genutzt zu werden. Wir haben darüber auch gelernt, dass der Fahrgastbeirat Frankfurt auf die Bilanz dessen, was er bewegt hat, stolz sein kann.“

Manches erreicht, vieles bewegt, noch viel vor

Insgesamt blickt der Fahrgastbeirat zufrieden auf die zurückliegenden Jahre zurück. „Wir haben manches erreicht, vieles in Bewegung gesetzt und mit unseren Leitlinien Pflöcke eingeschlagen, die dem Fahrgast auch in Zukunft nutzen werden“, bilanziert Michael Schmidt. Petra Rieth ergänzt: „Wir werden von *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen ernst genommen und eingebunden – was sicher daran liegt, dass wir keine Forderungen aus dem ‚Wolkenkuckucksheim‘ stellen, sondern konstruktiv und pragmatisch nach besseren Lösungen für die Fahrgäste suchen.“

„Vor dem Hintergrund der wachsenden Stadt, angesichts Dieseltage und drohender Fahrverbote muss die Stadt ihr Engagement in den umweltfreundlichen öffentlichen Nahverkehr deutlich verstärken“, findet Michael Schmidt und appelliert an den Verkehrsdezernenten und den *traffiQ*-Geschäftsführer: „Bauen Sie den öffentlichen Nahverkehr aus. Und machen Sie in spürbar kundenfreundlicher. Unsere Unterstützung dafür haben Sie!“

Verkehrsdezernent Klaus Oesterling sichert dem Fahrgastbeirat zu, dessen Themen mit Nachdruck zu verfolgen: „Sie legen die Finger in die Wunde, Sie sprechen die richtigen Themen an – und bieten oft genug Lösungsvorschläge, die wir uns gerne zu eigen machen.“

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch bestätigt die gute und hilfreiche Arbeit des Fahrgastbeirats. „Für *traffiQ*“, so der Geschäftsführer, „ist der Fahrgastbeirat heute ein kritischer und geschätzter Begleiter, der ergebnisorientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt.“ Viele der Vorhaben von *traffiQ* sind durch die Hinweise des Fahrgastbeirats neu justiert worden und viel Kritik durch die Beratung mit den Kundenvertretern gar nicht erst entstanden. Der Geschäftsführer gibt den Beiratssprechern daher eine Bitte an das neue Gremium mit auf den Weg: „Geben Sie keine Ruhe, nerven Sie uns weiter!“

Abschließend dankt Oesterling den Sprechern des Fahrgastbeirats stellvertretend für das ganze Gremium für die geleistete Arbeit der vergangenen vier Jahre. „Es ist nicht selbstverständlich, sich ehrenamtlich für eine Sache zu engagieren, deren Erfolge häufig erst langfristig zu erkennen sind – umso wertvoller ist der Einsatz aller Mitglieder des Fahrgastbeirats. Sie tragen bei zu einem attraktiveren Nahverkehr und damit zu einer lebenswerteren, umweltfreundlicheren Stadt Frankfurt am Main“.

Die Sprecher

Petra Rieth

Die 61-jährige vertritt die Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft (FBAG) im Fahrgastbeirat seit dessen Gründung. 2002 wurde sie erstmals zur Sprecherin des Gremiums gewählt. Die Sozialarbeiterin ist aus gesundheitlichen Gründen in Frührente und engagiert sich, selbst auf den Rollstuhl angewiesen, seit bald einem Vierteljahrhundert in der Behindertenbewegung.

Michael Schmidt

Für den alternativen Verkehrsclub Deutschland (VCD) sitzt Michael Schmidt ebenfalls bereits seit 1998 im Fahrgastbeirat und fungiert seit 2002 als einer der Sprecher. Sein Engagement für den Nahverkehr entdeckte der 50-jährige Leiter der Stabsstelle interkommunale und strategische Projekte und Gemeindewahlleiter bei der Gemeinde Egelsbach in den 80-er Jahren, als die Stadt Frankfurt – letztlich vergebens – versuchte, die schienenfreie Innenstadt umzusetzen.

Harald Wagner

Seit 2012 ist der 66-jährige für den Deutschen Gewerkschaftsbund im Fahrgastbeirat. 2014 wurde er zu einem der Sprecher gewählt. Der ehemalige Gewerkschaftssekretär hat sich in den vergangenen Jahren besonders für die Qualifikation des Fahrpersonals und das bundesweite Netzwerk der Fahrgastbeiräte engagiert.

Der Fahrgastbeirat

Den Fahrgastbeirat Frankfurt besteht seit 1998, feiert also in diesem Jahr sein 20-jähriges Jubiläum. Das ehrenamtliche Gremium trifft sich mindestens viermal jährlich, um fahrgastrelevante Themen gegenüber *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen zu vertreten. In die Diskussion neuer Projekte wird er von *traffiQ* frühzeitig eingebunden.

Neben den vier jeweils etwa dreistündigen Plenumsitzungen finden zahlreiche Arbeitsgruppensitzungen statt, in denen konkrete Themen entwickelt und bearbeitet werden, bevor sie wieder zur

Beschlussfassung ins Plenum zurückführen. Fünf Arbeitsgruppen bestanden zwischen 2014 und 2017, die insgesamt 26 Mal tagten.

Da im Fahrgastbeirat möglichst unterschiedliche Nutzergruppen vertreten sein sollen, besteht das Gremium zur Hälfte aus Vertretern von Verbänden oder Organisationen und aus Nutzern von Bussen und Bahnen. Elf Mitglieder sind Fahrgäste, die ihr Interesse über ein Ausschreibungsverfahren bekundet haben und für den Fahrgastbeirat ausgelost werden. Weitere Mitglieder sind von verschiedenen Organisationen delegiert. Entsprechend treffen im Fahrgastbeirat teilweise sehr unterschiedliche Einzelinteressen aufeinander, die gegenüber den Verkehrsgesellschaften zu gemeinsamen Zielen gebündelt werden müssen.

Folgende Organisationen waren in den vergangenen vier Jahren im Fahrgastbeirat vertreten:

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC)
- Allgemeiner Studierendenausschuss (AStA) der Goethe-Universität
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft (FBAG)
- Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main (IHK)
- Kommunale Ausländer- und Ausländerinnenvertretung
- Pro Bahn Hessen
- Seniorenbeirat der Stadt Frankfurt am Main
- Stadtelternbeirat Frankfurt am Main (StEB)
- Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Weitere Informationen über den Fahrgastbeirat

Mehr über den Fahrgastbeirat findet man im Internet unter www.traffiQ.de/Fahrgastbeirat. Dort finden sich auch die Leitlinien und das Positionspapier zum Download. Ein Link führt zum bundesweiten Netzwerk der Fahrgastbeiräte.

Pressekontakt:

Klaus Linek
traffiQ Frankfurt am Main
Telefon: 069 212 26 893