

Klaus Linek

Frankfurter Fahrgastbeirat setzt Maßstäbe

Mit der Verabschiedung von Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals und der Ausstattung von Fahrzeugen im Frankfurter Nahverkehr beendet der Fahrgastbeirat Frankfurt seine dritte, auf jeweils vier Jahre festgelegte Arbeitsperiode.

Die drei Sprecher des bei *traffiQ*, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, angesiedelten Beirats ziehen eine positive Bilanz der zurückliegenden vier Jahre. Das ehrenamtliche Gremium hat in zahlreichen Arbeitsgruppen die zwei Leitlinien entwickelt, mit denen es Standards setzt und seine Erwartungen an den städtischen Nahverkehr klar definiert. Für die Stadt Frankfurt am Main, *traffiQ* und die vor Ort agierenden Verkehrsunternehmen ist der Fahrgastbeirat nach zwölf Jahren zur Herausforderung, aber auch zum wertvollen Ansprechpartner geworden.

Er gibt wichtige Impulse für die kundenfreundliche Weiterentwicklung der städtischen Busse und Bahnen.

>> **Forderungskatalog und Festschreibung von Standards**

Der Fahrgastbeirat versteht die Leitlinien als Festschreibung bestehender Standards und als Forderungskatalog an *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen. Die nach vorliegenden Informationen zumindest in Hessen einmaligen Konzeptpapiere entstanden in einem zwei- bis dreijährigen Arbeits- und Diskussionsprozess innerhalb des Fahrgastbeirats, der von *traffiQ* moderiert wurde. Im April 2009 verabschiedete das gesamte Gremium die Leitlinien einstimmig, die Sprecher stellten sie kürzlich der Öffentlichkeit vor.

Zuvor hatte *traffiQ* die Leitlinien allen in Frankfurt aktiven Verkehrsunternehmen mit der Bitte um Beachtung zur Verfügung gestellt. Schon im Vorfeld sind

Anforderungen aus den entstehenden Leitlinien in die Arbeitsroutine einfließen und haben zum Beispiel bei der Gestaltung der Vergabeunterlagen für die Ausschreibung von Busverkehrsleistungen in Frankfurt am Main ihren Niederschlag gefunden.

Besonders bei der Qualifikation des Fahrpersonals sieht der Beirat noch ein großes Verbesserungspotential. Verbesserungen verspricht er sich vor allem von intensiveren kundendienstlichen Schulungen. Ein attraktiver Nahverkehr ist aus Sicht des Fahrgastbeirats auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher sozialer und fachlicher Kompetenz angewiesen und hat daher große Ansprüche an die Fahrerinnen und Fahrer. Sie sollen durch *traffiQ* (Vorgabe von Schulungsstandards und deren Überprüfung) und die Verkehrsunternehmen (Motivation und Unterstützung) die notwendige Hilfestellung erhalten. Dabei erkennt der Fahrgastbeirat durchaus an, dass die meisten Fahrerinnen und Fahrer einen guten Job machen. Ziel ist es jedoch, so die Beirats-Sprecher, sie mit Hilfestellung durch *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen zu richtigen Servicemitarbeiterinnen und Servicemitarbeitern werden zu lassen.

>> **Fahrzeuge: Viel erreicht**

Gerade in der Fahrzeugausstattung hat das Gremium in den vergangenen Jahren viel erreicht und will es auf diesem Wege gesichert wissen. Die Leitlinien zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen sind die Weiterentwicklung eines bereits früher vom Fahrgastbeirat erstellten Thesenpapiers. Besonders bei der Entwicklung des neuen U-Bahn-Wagens der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) ist der Fahrgastbeirat frühzeitig und konsequent einbezogen worden, so dass der neue Wagen fast 100-prozentig seinen Vorstellungen entspricht. Das gilt auch für die zuletzt beschafften Busse der in Frankfurt agierenden Verkehrsunternehmen.

In den Leitlinien für die Fahrzeugausstattung hat der Fahrgastbeirat gezielt die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde gelegt. Denn was für diese – von Eltern mit Kinderwagen bis zu älteren Menschen – teilweise zwingend notwendig ist, hilft auch allen anderen Fahrgästen, argumentieren die Sprecher. Ein regelmäßiges Ärgernis für den Fahrgastbeirat ist es, wenn Design vor Kundenfreundlichkeit geht. So verwenden gerade Bushersteller gerne gewölbte, großflächige Windschutzscheiben, hinter denen auch die Fahrtzielanzeige angebracht ist. Durch die Wölbung kommt es jedoch

häufig zu Spiegelungen, so dass für die Fahrgäste das Fahrtziel nicht mehr erkennbar ist.

Bei der „Abnahme“ der neuen U-Bahn.



>> Vielfältiger Einfluss auf Frankfurter Nahverkehr

Neben den Leitlinien hat der Fahrgastbeirat in den vergangenen Jahren vielfach seinen Einfluss auf den Frankfurter Nahverkehr geltend gemacht. In zahlreichen Arbeitsgruppen hat er bei der Weiterentwicklung des Nahverkehrsplans, bei der Entwicklung der Haltestellenpläne und neuer Linienkonzepte sowie ganz konkret durch Anregungen für Linien- und Fahrplanänderungen mitgewirkt. Er hat allerdings auch lernen müssen, dass es für Änderungen zumeist einen langen Atem braucht. Das Anbringen neuer, besser lesbarer Zielschilder an den Haltestellen, meint einer der Sprecher, komme nur stückweise voran und in den Umbau der für alle mobili-

tätseingeschränkten Menschen unzumutbaren abgepollerten Haltestellen ist erst durch Initiative des Verkehrsdezernenten Bewegung gekommen.

>> Fahrgastbeirat muss überzeugen

Dem Beirat ist sich durchaus bewusst, dass er als beratendes Gremium keinen unmittelbaren Einfluss nehmen kann. Er muss vielmehr überzeugen. Dass dies dem Frankfurter Fahrgastbeirat in den zurückliegenden Jahren zunehmend gelungen ist, kann sicher auf zwei Faktoren zurückgeführt werden. Zum einen bündelt das Gremium durch seine Zusammensetzung umfangreiches Know-how aus unterschiedlichen fahrgastrelevanten Disziplinen. Dieses wurde, zweitens, durch offene und intensive Information und Diskussion seitens der Nahverkehrsgesellschaft und der Verkehrsunternehmen in den zurück liegenden Jahren weiter ausgebaut. Im Ergebnis kann der Fahrgastbeirat heute „auf Augenhöhe“ mit den Experten des städtischen Nahverkehrs argumentieren. Er ist, nach anfänglicher Berührungsscheu, inzwischen als Gesprächspartner akzeptiert und wird frühzeitig in Planungen einbezogen.

>> Vorteile für Verkehrsorganisationen

Die Vorteile für die Verantwortlichen des städtischen Nahverkehrs liegen auf der Hand: Sie haben in dem Gremium einen Ansprechpartner, der zum Teil sehr stark divergierende Interessen bündeln und auf einen gemeinsamen Nenner bringen muss. Vertreter von Partikularinteressen können darauf verwiesen werden, ihre Anliegen über den Fahrgastbeirat einzubringen. In Projekte, die in Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat entwickelt werden, wird bereits frühzeitig die Perspektive des Fahrgasts als Kunde eingebracht, was im Ergebnis zu einer höheren Akzeptanz führt. Schließlich bringt der Fahrgastbeirat eine größere Legitimation für Maßnahmen, deren Umsetzung bei Teilgruppen womöglich nicht auf Zustimmung stößt.

Die drei Sprecher



>> Grundlagen der Zusammenarbeit

Grundlage für eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen Fahrgastbeirat und Nahverkehrsorganisation ist Vertrauen. Das Gremium wird über Projekte informiert, die sich noch in der Entwicklungsphase befinden. Sie können sich noch wesentlich verändern und stehen in der Regel noch unter dem Vorbehalt der Zustimmung der Aufsichtsgremien bis hin zur Stadtverordnetenversammlung. Die Sitzungen des Frankfurter Fahrgastbeirats sind daher nicht öffentlich und vertraulich.

Insgesamt blickt der Fahrgastbeirat zufrieden auf die vergangenen vier Jahre zurück. Es wurde manches erreicht, vieles in Bewegung gesetzt und mit den Leitlinien sind Pflöcke eingeschlagen, die dem Fahrgastbeirat auch in Zukunft nutzen werden, sind sich die Sprecher sicher. Der Fahrgastbeirat wird von *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen ernst genommen und eingebunden – was sicher daran liegt, dass konstruktiv und pragmatisch nach besseren Lösungen für die Fahrgäste gesucht wird.

Die lokale Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* kann die gute und hilfreiche Arbeit des Fahrgastbeirats bestätigen. Er ist ein kritischer Begleiter, der ergebnisorientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt. Viele Vorhaben sind durch die Hinweise des Fahrgast-

beirats neu justiert worden, Schwachpunkte konnten im Vorfeld durch die Beratung mit den Kundenvertretern behoben werden. Im Ergebnis war die Qualität der Arbeit besser. Hervorzuheben ist schließlich, dass es sich um ein ehrenamtliches Engagement für eine Sache handelt, deren Erfolge häufig erst langfristig zu erkennen sind.

>> Der Fahrgastbeirat

Den Fahrgastbeirat Frankfurt gibt es seit Mai 1998. Das zwanzigköpfige, ehrenamtliche Gremium trifft sich mindestens viermal jährlich, um fahrgastrelevante Themen gegenüber *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen zu vertreten. Sei es die Einrichtung und Ausstattung von Haltestellen, Sicherheitsaspekte im öf-

fentlichen Nahverkehr, kritische Fragen zu Takten und Linienwegen oder die Ausstattung neuer Fahrzeuge: Der Fahrgastbeirat ist ein wichtiges Bindeglied zwischen Kunde und Dienstleister. Er vertritt die Interessen der Fahrgäste und weist auf Probleme und Schwachstellen hin. In die Diskussion neuer Projekte wird er von *traffiQ* weitest möglich eingebunden.

Da im Fahrgastbeirat möglichst unterschiedliche Nutzergruppen vertreten sein sollen, besteht das Gremium je zur Hälfte aus Vertretern von Verbänden oder Organisationen und aus Nutzern von Bussen und Bahnen. Zehn Mitglieder sind Fahrgäste, die ihr Interesse über ein Ausschreibungsverfahren bekundet haben und über ein Losverfahren



für den Fahrgastbeirat ausgewählt wurden. Weitere zehn 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.

Als beratendes Gremium, das bei *traffiQ* eingerichtet ist, wirkt der Fahrgastbeirat in der Regel nicht nach außen. Er erreicht seine Ziele durch sachkundige Beiträge gegenüber *traffiQ* und auf diesem Wege auch gegenüber den Verkehrsunternehmen.

Der Fahrgastbeirat konstituiert sich turnusmäßig alle vier Jahre neu, Ende vergangenen Jahres lief die dritte Arbeitsperiode aus.

Folgende Organisationen sind im Fahrgastbeirat vertreten:

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC)
- Allgemeiner Studierendenausschuss (AStA) der Goethe-Universität
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)
- Feministische Organisation von Planerinnen und Architektinnen Rhein-Main (FOPA)

- Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft (FBAG)
- Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main (IHK)
- Pro Bahn Hessen
- Seniorenbeirat der Stadt Frankfurt am Main
- Stadelternbeirat Frankfurt am Main (StEB)
- Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Informationen über den Fahrgastbeirat, seine Ziele und Erfolge einschließlich der Leitlinien gibt es im Internet unter www.traffiQ.de >> *traffiQ* >> Fahrgastbeirat.

Der Autor

Klaus Linek
Pressesprecher
traffiQ Frankfurt am Main

Kontakt

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 - 17
D-60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069 – 212 24 424
TelefFax: 069 – 212 24 430
info@traffiQ.de
www.traffiQ.de

Veröffentlichung

In: Bus & Bahn. Personenverkehr – Güterverkehr – Verkehrspolitik.
Heft 4/2010, Seiten 16 - 17 Düsseldorf:
Alba Fachverlag GmbH, 2010.