

## **Positionspapier Baustellen und Ersatzverkehre im Frankfurter Nahverkehr**



Das Jahr 2016 mit seiner Vielzahl an Baustellen in Frankfurt am Main, von denen Busse und Bahnen betroffen waren, hat Nachteile für die Nutzer des öffentlichen Nahverkehrs besonders deutlich werden lassen. Die Mitglieder des Fahrgastbeirats haben daher aus ihren Erfahrungen in diesem Positionspapier definiert, welche Erwartungen sie an Organisation und Kundeninformation des Nahverkehrs stellen, gerade wenn er aufgrund von Baustellen nicht so verkehren kann, wie es der Fahrgast gewohnt ist.

Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass zur Umsetzung dieser Erwartungen zusätzliche Ressourcen (Finanzmittel, Personal, Fahrzeuge) für den Frankfurter Nahverkehr zur Verfügung gestellt werden müssen. Er ist sich weiterhin bewusst, dass sich nicht alle formulierten Erwartungen kurzfristig zu 100 Prozent umsetzen lassen und Einschränkungen hinzunehmen sind. Insofern beschreibt dieses Positionspapier, wie sich der Fahrgastbeirat die Abwicklung des Frankfurter Nahverkehrs bei Baustellen und im Schienenersatzverkehr im Optimalfall vorstellt. Er erwartet, dass die Stadt Frankfurt am Main, ihre Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* und die beauftragten Verkehrsunternehmen auf dieses Ziel hinarbeiten.

### **Betrieb**

1. Umleitungen und Ersatzverkehre sind so zu planen, dass sie möglichst weitgehend den Fahrgastinteressen entsprechen. Eine Betrachtung allein unter betrieblichen Kriterien und eine ausschließliche Fokussierung auf den zu umfahrenden oder zu überbrückenden Linienabschnitt hält der Fahrgastbeirat nicht für ausreichend. Kreative Alternativen im Interesse des Fahrgastes sollen genutzt werden, eine gesamtheitliche Bewertung eines Ersatzverkehrs wird erwartet. Insbesondere im Schienenersatzverkehr (SEV) kann es in vielen Fällen sinnvoll sein, Fahrgästen Ersatzverkehrsangebote nicht nur

unmittelbar parallel gesperrter Strecken anzubieten, sondern zusätzliche SEV-Linien auf kurzem Wege zu anderen, ungehindert verkehrenden Schienenverbindungen zu führen. Diese sind, soweit möglich und notwendig, zu verstärken. Ebenso können reguläre Linien verstärkt und als „Ableiter“ zu anderen Schienenverbindungen angeboten und genutzt werden. So können Fahrgästen vorteilhafte Alternativverbindungen geboten werden und der parallele SEV, der womöglich ebenfalls durch die Baumaßnahmen behindert ist, wird entlastet.

2. Besonders die Planung von SEV-Linien sollte sich an den Reiseketten der Fahrgäste orientieren. „Doppeltes“ Umsteigen oder lange Umsteigewege sind möglichst zu vermeiden. Gerade aufgrund der Unannehmlichkeiten für den Fahrgast bei Baumaßnahmen ist auf die Sicherung von Anschlüssen größter Wert zu legen. Sofern eine technische Anschlusssicherung über die Zentrale Leitstelle nicht möglich ist, muss das Fahrpersonal diesbezüglich besonders nachdrücklich sensibilisiert werden.
3. Die Kapazitäten im Ersatzverkehr sind großzügig zu dimensionieren, in der Summe sollte das Platzangebot sich an der tatsächlichen Nachfrage und den Besetzungsstandards gemäß Nahverkehrsplan (NVP) orientieren. Die systembedingten Nachteile, die Fahrgästen durch Baumaßnahmen entstehen, sollten durch eine eingeschränkte Platzqualität nicht zusätzlich verstärkt werden.
4. Auf eine gleichmäßige Vertaktung von Ersatzverkehren ist größter Wert zu legen, da gerade diese durch die Bauarbeiten verspätungsanfällig sind, so dass häufig mehrere Busse im Pulk fahren und dann größere Lücken im Fahrplan entstehen. Hier sieht der Fahrgastbeirat vor allem die Zentrale Leitstelle in der Pflicht. Das setzt zugleich voraus, dass die im Ersatzverkehr eingesetzten Busse möglichst über die notwendigen technischen Einrichtungen verfügen, um mit der Leitstelle kommunizieren zu können. Eine Alternative stellt für den Fahrgastbeirat Aufsichtspersonal vor Ort dar.

## **Infrastruktur**

5. Bei Ersatzhaltestellen und Umleitungsrouten ist darauf zu achten, dem Ziel der vollständigen Barrierefreiheit gemäß der in Frankfurt angewendeten Standards möglichst nahe zu kommen. Bei der Abwägung von Interessenkollisionen erwartet der Fahrgastbeirat, dass den Fahrgästen in puncto Barrierefreiheit Vorrang gegenüber dem Verkehrsfluss des Individualverkehrs eingeräumt wird. Verkehrssicherheit hat immer Vorrang. Grundsätzlich ist schon bei der Planung von Ersatzverkehren darauf zu achten, dass möglichst bereits vorhandene barrierefreie Haltestellen angefahren werden. Gerade bei Haltestellen in Baustellenbereichen ist darauf zu achten, dass auch bei Provisorien die zu den Haltestellen führenden Wege weitestgehend barrierefrei gestaltet werden.

Der Wegeleitung zwischen Haltestellen, die wegen Bauarbeiten außer Betrieb genommen sind, und den Ersatzhaltestellen soll deutlich und eindeutig sein. Das gilt besonders in dem Fall, in dem die Ersatzhaltestelle sich nicht mehr im Sichtbereich der bisherigen Haltestelle befindet. Die Führung durch auf dem Boden angebrachte „Fußstapfen“ wird positiv bewertet, auch andere Formen der kundenfreundlichen Wegeleitung sind vorstellbar.

6. Für Fahrzeuge des Ersatzverkehrs wünscht sich der Fahrgastbeirat die gleichen Standards wie für diejenigen im Regelverkehr. Diese sind:
- Es sollten niederflurige Busse mit Klapprampe eingesetzt werden, bei denen der Ein- und Ausstieg an allen Türen möglich ist.
  - Am Fahrzeug sollte das Ziel vorne und an der Einstiegsseite angezeigt werden. Die Liniennummer ist hinten und links am Fahrzeug anzuzeigen.
  - In der Zielanzeige wünscht der Fahrgastbeirat, soweit möglich, die Nennung des Linienziels, verbunden mit einem Hinweis auf die Notwendigkeit zum Umsteigen auf das jeweils andere Verkehrsmittel. Insgesamt ist auf eine schlüssige Information zu achten.
  - Im Fahrzeug sind das Ziel, die nächste Haltestelle sowie die drei folgenden Haltestellen anzuzeigen. Die jeweils nächste Haltestelle ist anzusagen (Zwei-Sinne-Prinzip).
  - Sollten diese Qualitätsstandards nicht eingehalten werden können, so sollen zumindest vorne, möglichst auch an der Einstiegsseite, hinreichend große Wechselschilder mit Liniennummer und Ziel angebracht werden. Die Liniennummer soll möglichst auch im Heck des Fahrzeugs angezeigt werden. Die jeweils nächste Haltestelle soll dann vom Fahrpersonal angesagt werden.
  - Sofern an den Haltestellen des SEV keine Fahrkartenautomaten aufgestellt sind, empfiehlt der Fahrgastbeirat den Fahrkartenverkauf durch das Fahrpersonal im Bus.

Von diesen Standards sollte nur in Ausnahmefällen abgewichen werden, etwa wenn aufgrund des Umfangs einer Baumaßnahme nicht genügend Busse mit diesen Standards verfügbar sind. Dann kann zugunsten der Forderung nach einer ausreichenden Kapazität im SEV anders entschieden werden (vgl. Punkt 3).

## **Kundeninformation**

7. Die Informationen zum Frankfurter Nahverkehr sind auf unterschiedlichen Plattformen (RMV, VGF, DB, derzeit auch noch *traffiQ...*), über unterschiedliche Medien (Service-telefon, Internet, Facebook, Twitter...) und in unterschiedlichen Qualitäten und Aktualitäten abrufbar. Das stellt für Nutzer gerade bei geplanten und ungeplanten Betriebsstörungen ein unnötiges Informationshemmnis da. Der Fahrgastbeirat plädiert in einem ersten Schritt für eine enge Vernetzung und Kooperation der Partner im Frankfurter Nahverkehr und dann für die Bündelung aller Informationen auf einer Plattform. Aus Sicht des Fahrgastbeirats ist dies der RMV, der beim Fahrgast als Synonym für den Nahverkehr in Frankfurt und im Rhein-Main-Gebiet steht.
8. Auf geplante große und langdauernde Störungen im Frankfurter Nahverkehr ist bereits in den Fahrplanmedien (Fahrplanbuch, Linienfahrpläne, Haltestellenfahrpläne, Pläne zum Download im Internet) hinzuweisen. Konkrete Zeiträume und Maßnahmen sind dabei noch nicht relevant.
9. Im Internet (auf [rmv.de](http://rmv.de)) wünscht sich der Fahrgastbeirat eine langfristige Vorausschau auf Baumaßnahmen mit großen Auswirkungen auf den Frankfurter Nahverkehr. Sie soll Maßnahmen bis zu zwölf Monate im Voraus aufführen und sollte regelmäßig aktualisiert und konkretisiert werden, bis sie in die aktuellen Verkehrsmeldungen übergehen. Als

Beispiel hat der Fahrgastbeirat die Verkehrshinweis-Seiten auf den Internetportalen der Verkehrssender vor Augen.

Wünschenswert ist, dass die Vorausschau über eine eigene Suche verfügt und/oder nach verschiedenen Kriterien sortierbar ist.

10. Konkrete Informationen über Streckensperrungen, Busumleitungen mit Fahrzeitveränderungen und längerfristigen Haltestellenverlegungen sind nach Vorstellung des Fahrgastbeirats idealerweise ab zwei Wochen vor Beginn der Maßnahme an den betroffenen Stationen und Haltestellen („Gelbe Schilder“, Vitrinenplakate) sowie in den Fahrzeugen (Flyer und/oder Plakate) ausgehängt oder ausgelegt. Die „gelben Schilder“ sollten als Basisinformation erhalten bleiben. Neue Techniken wie z.B. DFI-Anzeigen an Haltestellen und TFT-Bildschirme in Fahrzeugen sollten konsequenter genutzt werden, um besser und gezielter über Baustellen, Umleitungen oder Ersatzverkehre zu informieren. Grundsätzlich sollten die Informationen vor Ort knapp gehalten werden, damit sie schnell erfasst werden, und auf weitergehende Informationskanäle (Internet, Service-Telefon, Social Media usw.) verweisen. In den elektronischen Medien (insbesondere Internet) kann auch schon früher auf die Maßnahmen hingewiesen werden. Sie sind fortlaufend zu aktualisieren und konkretisieren (vgl. Punkt 9).

Es ist anzustreben, verstärkt Symbole und Textinformationen in der so genannten „Leichten Sprache“ zu verwenden. Sofern Informationen nicht programmiert sind, sind diese durch das Fahrpersonal zu geben.

11. Baustellenfahrpläne sind in die elektronische Fahrplanauskunft einzupflegen und sollen wie die Regelfahrpläne (Haltestellenfahrpläne, Linienfahrpläne...) in den elektronischen Medien abrufbar sein. Der Aushang von Baustellenfahrplänen bei langfristigen Maßnahmen soll beibehalten werden.
12. In allen Medien ist nicht nur der Beginn, sondern auch das Ende von Baumaßnahmen zu kommunizieren.

### **Fahrgastbeirat**

13. In der routinemäßig zweimal jährlich tagenden Arbeitsgruppe „Angebotsplanung“ des Fahrgastbeirats wird regelmäßig über geplante Baumaßnahmen mit größeren Streckensperrungen im Schienenverkehr oder größere Auswirkungen im Busverkehr informiert.
14. Bei der Fortschreibung des Nahverkehrsplanes erwartet der Fahrgastbeirat, dass die in diesem Positionspapier formulierten Anforderungen ebenso Beachtung finden wie die vom Fahrgastbeirat bisher entwickelten Leitlinien.