

14. November 2013

## **Frankfurter Fahrgastbeirat setzt Maßstäbe**

### **- Beiratssprecher ziehen Bilanz**

### **- Verkehrsdezernent Majer: Impulse für Frankfurts Nahverkehr**

Eine gute Bilanz kann der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main zum Abschluss seiner vierten, auf jeweils vier Jahre festgelegten Arbeitsperiode ziehen. Verkehrsdezernent Stefan Majer lobt das 20-köpfige, ehrenamtliche Gremium mit Überzeugung: „Der Fahrgastbeirat gibt uns wichtige Impulse für die kundenfreundliche Weiterentwicklung des städtischen Nahverkehrs. Er formuliert die Wünsche der Fahrgäste, für die unsere Busse und Bahnen täglich im Einsatz sind“.

Beirats-Sprecher Michael Schmidt bewertet die zurückliegenden Jahre insgesamt positiv: „Von den Fahrzeugen über die Haltestellen bis zu den Fahrkartenautomaten: Immer öfter erkennen wir im Alltag, wo der Fahrgastbeirat positive Spuren hinterlässt.“ Alle drei Sprecher – neben Schmidt sind dies Petra Rieth und Dieter Laubrecht – loben die offene und konstruktive Zusammenarbeit, die zwischen Fahrgastbeirat auf der einen sowie der Stadt, *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite besteht. Dennoch sieht der Fahrgastbeirat noch genug Potenzial, um den Frankfurter Nahverkehr attraktiver werden zu lassen. „In vier Leitlinien und einem Positionspapier haben wir gemeinsam unsere Ansprüche an einen kundengerechten Nahverkehr formuliert“, erklärt Petra Rieth, „und werden unseren Einfluss geltend machen, dass sie in den kommenden Jahren möglichst weitgehend realisiert werden“. Dieter Laubrecht ergänzt: „Die höchste Hürde wird sicherlich die Finanzierbarkeit sein. Wir haben aber großen Wert darauf gelegt, realistische Ziele zu formulieren.“

#### **traffiQ**

Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH

Unternehmenskommunikation

Stiftstraße 9 -17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 – 212 26 893  
Telefax: 069 – 212 24 430  
presse@traffiQ.de  
www.traffiQ.de

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch, Geschäftsführer von *traffiQ*, sichert dem Fahrgastbeirat eine fundierte Bewertung seiner Anforderungen zu. „*traffiQ* wird die Leitlinien allen beteiligten Verkehrsunternehmen zur Beachtung geben und selbst detailliert untersuchen, ob, wie und bis wann sich die Wünsche des Fahrgastbeirats umsetzen lassen“. Fahrgastbeirat und *traffiQ* hätten schon bei der Entwicklung der Leitlinien eng zusammengearbeitet, so dass vieles bereits in die Erarbeitung des Anforderungsprofils für den neuen Nahverkehrsplan eingeflossen sei, lobt Verkehrsdezernent Majer.

#### **Vier Leitlinien und ein Positionspapier**

Zwei Leitlinien, zur Information der Fahrgäste sowie zur Ausstattung von Stationen und Haltestellen, hat der Fahrgastbeirat in den zurückliegenden Jahren neu entwickelt. Die zwei Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals und zur Ausstattung von Fahrzeugen wurden aktualisiert. Mit einem Positionspapier zur Ausstattung von Fahrkartenautomaten griff er im Jahr 2012 erfolgreich in eine laufende Fachdiskussion ein.

Der Fahrgastbeirat versteht seine Leitlinien als Festschreibung bestehender Standards und als Forderungskatalog an *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen.

#### **Gute Fahrgastinformation ausbauen**

Neu entwickelt hat der Fahrgastbeirat in der auslaufenden Arbeitsperiode die Leitlinien zur Information der Fahrgäste. „Die Kernbotschaft dieser Leitlinien lautet: Der Fahrgastbeirat erwartet über die gesamte Wegekette und über alle Medien eine gute und einheitliche Information der Fahrgäste“, so Michael Schmidt.“ Haltestellenamen sollen einheitlich, kurz und aussagekräftig sein, Piktogramme und Hinweisbeschilderungen konsequent einheitlich – am besten im gesamten Verbundraum. Insgesamt sieht der Fahrgastbeirat die Informationsgebung im Frankfurter Nahverkehr auf einem guten Weg. Er wünscht sich aber eine konsequent einheitliche und vor allem zügigere Weiterentwicklung. Zu seinen Kernforderungen gehört der Ausbau der dynamischen Fahrgastinformati-

on. Auch muss die Information bei Störungen, besonders für sehbehinderte Menschen, deutlich verbessert werden.

### **Stationen und Haltestellen: Barrierefreiheit ist Trumpf**

In den ebenfalls neuen Leitlinien zur Gestaltung von Stationen und Haltestellen hat die Barrierefreiheit einen besonderen Stellenwert.

„Wir erwarten, dass die im neuen Personenbeförderungsgesetz definierte vollständige Barrierefreiheit bis 2022 von der Stadt auch umgesetzt wird“, stellt Petra Rieth fest. Dies erfordert, dessen ist sich der Fahrgastbeirat bewusst, den Einsatz erheblicher finanzieller Mittel.

Neben einer guten Wegeführung an Umsteigehaltestellen und einer klaren Markierung von Haltepositionen vor allem bei den U-Bahnen widmete sich der Fahrgastbeirat ausführlich den Wartehallen. Sie sollen transparent sein und gut vor Wind und Regen schützen. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit plädiert der Fahrgastbeirat für standardisierte Modelle und akzeptiert auch Werbeflächen – nur dürfen diese nicht den Blick auf die ankommende Bahn oder den Bus versperren. Wartehallen und insbesondere auch der Stations- oder Haltestellenname sollten beleuchtet sein. Besonders positiv hebt der Fahrgastbeirat die kombinierten Notruf- und Informationssäulen der VGF in den unterirdischen Stationen sowie die Vereinbarung zwischen Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft und *traffiQ* zur Entwicklung der Nachtbushaltestellen hervor.

Denn vom Grundsatz stimmt für den Fahrgastbeirat auch bei der Ausstattung der Haltestellen die Richtung: „Was in den vergangenen Jahren neu begonnen wurde, entspricht zumeist unseren Wünschen“, meint Rieth. „Wir wissen, dass der Umbau von Infrastruktur aufwändig und teuer ist – dennoch würden wir uns mehr Tempo bei der Durchführung wünschen. Denn die Infrastruktur ist die letzte große ‚Baustelle‘, an der die weitgehende Barrierefreiheit des Frankfurter Nahverkehrs hängt.“ Denn die Entwicklung etwa der Fahrzeuge oder der Informationsgebung ist auf dem guten Weg bereits deutlich weiter.

### **Fahrpersonal: Schulungen als Schlüssel**

„Die meisten Fahrerinnen und Fahrer machen einen guten Job – das zeigen ja auch regelmäßig die Qualitätserhebungen von *traffiQ*“, meint Dieter Laubrecht. „Es lässt sich aber, besonders bei der Qualifikation des Fahrpersonals, noch viel mehr tun – und es ist auch noch einiges zu tun, wie sich im Alltag doch immer wieder feststellen lässt“. Verbesserungen erwartet der Fahrgastbeirat vor allem durch intensivere, regelmäßige und zertifizierte kundendienstliche Schulungen. Ein attraktiver Nahverkehr ist aus Sicht des Fahrgastbeirats auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher sozialer und fachlicher Kompetenz angewiesen und stellt daher große Ansprüche an die Fahrerinnen und Fahrer. „Unser Wunsch ist, dass die Verkehrsunternehmen die Schulungen ihres Fahrpersonals nach einheitlichen Standards durchführen und dieses auch nachweisen müssen“, stellt Dieter Laubrecht fest. Darüber hinaus hält es der Fahrgastbeirat für sinnvoll, wenn *traffiQ* in den Verträgen mit den Unternehmen eine Quote von Auszubildenden zur Fachkraft im Fahrdienst vorgeben würde.

### **Fahrzeuge: Beispielhaft fahrgastfreundlich**

Die Leitlinien zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen sind die Weiterentwicklung eines bereits früher vom Fahrgastbeirat erstellten Thesenpapiers. „Auf dieser Basis haben wir in den vergangenen Jahren die größten Fortschritte erzielt“, freut sich Michael Schmidt. „Besonders bei der Entwicklung des neuen U-Bahn-Wagens ist der Fahrgastbeirat frühzeitig und konsequent einbezogen worden, so dass der neue Wagen fast 100-prozentig unseren Vorstellungen entspricht“. Nachdem Busse und Straßenbahnen in Frankfurt am Main inzwischen nahezu vollständig den Wünschen des Fahrgastbeirats entsprechen, erfüllen auch die U-Bahn mit fortschreitender Auslieferung der neuen Fahrzeuge zunehmend diese Standards. „Wenn nach dem Umbau auf der U5 nicht mehr die alten Bahnen mit Klapptrittstufen im Einsatz sind, kann sich Frankfurt mit seinen Nahverkehrsfahrzeugen rundum sehen lassen“, meint Schmidt.

Zu den verbleibenden Wünschen des Fahrgastbeirats bei der Fahrzeugausstattung gehören etwa die Anzeige von Liniennummer und Fahrtziel auf allen Seiten auch bei Bussen: „Das ist möglich, Hamburg macht es vor“, stellt Dieter Laubrecht fest. Zudem erwartet der Fahrgastbeirat von *traffiQ* eine genauere Definition von Niederflrigkeit. „In Frankfurt sind Busse im Einsatz, die gerade einmal vier stufenfrei zugängliche Sitzplätze haben – und die sind auch noch gegen die Fahrtrichtung eingebaut, was gerade viele ältere Menschen gar nicht mögen. Das muss ausgeschlossen sein“, fordert Laubrecht.

### **Fahrkartenautomaten: Einheitlich und kundenfreundlich**

Mit einem Positionspapier mischte sich der Fahrgastbeirat im Jahr 2012 in eine Diskussion über Gestaltung und Funktionen der neuen Touchscreen-Fahrkartenautomaten ein, die im RMV von Deutscher Bahn und Verkehrsgesellschaft Frankfurt aufgestellt wurden. Der Fahrgastbeirat plädierte klar für eine verbundweit einheitliche Lösung, die durch ein kontrastreiches Schwarz-Weiß-Design auch sehbehinderten Menschen möglichst weit entgegen kommen sollte. „Die VGF-Automaten hatten teilweise kundenfreundliche Funktionalitäten, verwirrten aber durch ihre Farbspielereien“, erinnert sich Petra Rieth. „Inzwischen ist die Displaygestaltung verbundweit einheitlich, darin sehen wir den größten Kundennutzen“.

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.“

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch bestätigt gerne die gute und hilfreiche Arbeit des Fahrgastbeirats. „Für *traffiQ*“, so der Geschäftsführer, „ist der Fahrgastbeirat heute ein kritischer Begleiter, der ergebnis-

orientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt. Viele unserer Vorhaben sind durch die Hinweise des Fahrgastbeirats neu justiert worden und viele Schwachpunkte konnten wir schon im Vorfeld durch die Beratung mit den Kundenvertretern beheben. Im Ergebnis wurde die Qualität unserer Arbeit damit immer besser.“

Verkehrsdezernent Stefan Majer dankt 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**

### Dieter Laubrecht

Als Vertreter der nicht organisierten Fahrgäste ist Dieter Laubrecht (63) im Jahr 2003 in den Fahrgastbeirat nachgerückt. 2006 wurde er zum Sprecher des Fahrgastbeirats gewählt. Der Berufsschullehrer bringt seine eigenen Erfahrungen als täglicher Nutzer von Bussen und Bahnen ein und kennt natürlich auch die Probleme, die seine Schülerinnen und Schüler im öffentlichen Nahverkehr bewegen.

### Petra Rieth

Die 57-jährige vertritt die Frankfurter Behinderten-Arbeitsgemeinschaft (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 46-jährige Leiter des Ordnungs- und Umweltamtes Egelsbach in den 80-er Jahren, als die Stadt Frankfurt – letztlich vergebens – versuchte, die schienenfreie Innenstadt umzusetzen.

### **Der Fahrgastbeirat**

Den Fahrgastbeirat Frankfurt besteht es seit 1998. 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.

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. Bislang waren zehn Mitglieder Fahrgäste, die ihr Interesse über ein Ausschreibungsverfahren bekundet haben und für den Fahrgastbeirat ausgelost wurden. Weitere zehn Mitglieder waren von verschiedenen Organisationen delegiert. Entsprechend treffen im Fahrgastbeirat teilweise sehr unterschiedliche Einzelinteressen aufeinander, die gegenüber den Verkehrsgesellschaften zu gemeinsamen Zielen gebündelt werden müssen. Ab dem kommenden Jahr wird sich der Fahrgastbeirat übrigens auf 22 Mitglieder vergrößern: der *traffiQ*-Aufsichtsrat hat beschlossen, die Kommunale Ausländer- und Ausländerinnenvertretung (KAV) zur Teilnahme einzuladen, entsprechend wird auch ein weiteres nicht organisiertes Mitglied aufgenommen.

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)
- 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
- Städtelternbeirat 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](http://www.traffiQ.de/Fahrgastbeirat).

Dort stehen auch die Leitlinien und das Positionspapier zum Herunterladen bereit.

Bewerbungen für die kommende Arbeitsperiode des Fahrgastbeirats sind noch bis 30. November 2013 möglich.

#### Pressekontakt:

Klaus Linek

*traffiQ* Frankfurt am Main

Telefon: 069 212 26 893