



Foto: traffiQ/Jahn

Abb. 1: Großzügige Stellplätze für Rollstuhlfahrer und kontrastreich gestaltete Innenräume sind Standard in Frankfurter Bussen und Bahnen.

# Zwei Jahrzehnte Fahrgastbeirat Frankfurt am Main

Es entsteht ein erfolgreiches bundesweites Netzwerk

Klaus Linek, Frankfurt am Main

Seit mehr als 20 Jahren besteht der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main als ehrenamtliches Gremium, das die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ und die lokalen Verkehrsunternehmen berät, aber auch konstruktive Kritik übt. Gegründet wurde er durch einen Beschluss der Frankfurter Stadtordnungsversammlung vom 27. Februar 1997, die konstituierende Sitzung fand im April 1998 statt. Seitdem hat er mit einer Vielzahl von Ideen und Initiativen zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Nahverkehrs beigetragen.

Anfangs wurde er durchaus skeptisch beäugt von den Fachleuten in Verkehrsgesellschaft und Verwaltung – da wollten auf einmal Laien den Fachleuten sagen, wie sie den Frankfurter Nahverkehr besser machen konnten. Das haben einige nicht gerne gesehen. In der Anfangszeit hat es auch manches Mal zwischen den beiden Seiten geknirscht. Die Mitglieder des Fahrgastbeirates mussten lernen, zu überzeugen statt zu fordern und sich auf langfristige Erfolge einzustellen. Die Spezialisten lernten zu akzeptieren, dass der Fahrgast der wirkliche Praktiker ist,

an dessen Ideen und Erfahrungen sie ihr Know-how kritisch messen lassen mussten – das Ergebnis waren spürbare, kundengerechte Verbesserungen im Frankfurter Nahverkehr, die sich längst an vielen Stellen beobachten lassen.

## Repräsentanz: Gezielt heterogene Besetzung

Die Statuten des Fahrgastbeirats sind in der so genannten „Konzeption“ beschrieben. Sie legt fest, welche Funktion und welche Aufgaben das Gremium hat, wie es

sich zusammensetzt und wie sich seine Zusammenarbeit mit traffiQ gestaltet.

Der Fahrgastbeirat konstituiert sich alle vier Jahre neu. Jährlich finden vier Plenumsitzungen statt. Als sehr zielorientiert hat sich die Bildung von unterschiedlichen Arbeitsgruppen erwiesen, in denen ganz konkrete Themen vertieft diskutiert und weiter ausgearbeitet werden. Deren Ergebnisse fließen wieder in die Arbeit des Plenums ein. Arbeitsgruppen können langfristig regelmäßig oder spontan zu bestimmten aktuellen Themen gebildet werden.

Die 22 Mitglieder setzen sich zur Hälfte aus Fahrgästen zusammen, die sich für das Gremium beworben haben und ausgelost wurden. Die andere Hälfte wird von Verbänden und Institutionen vorgeschlagen, die sich für die Interessen der Fahrgäste aus unterschiedlichen Richtungen einsetzen. Dazu gehören der Asta der Universität ebenso wie die Industrie- und Handelskammer, die Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft, der Seniorenbeirat oder ProBahn. Durch die heterogene Zusammensetzung, die nicht beeinflusst werden kann, soll gewährleistet werden, dass in dem Gremium ein repräsentativer Querschnitt der Fahrgäste abgebildet wird und es so deren Interessen vertreten kann. Der Beirat versteht sich entsprechend als Bindeglied zwischen den Fahrgästen auf der einen, traffiQ und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite.

## Leitlinien und Positionspapiere werden zur Meßlatte

Die nachhaltigste und wirksamste Art, seine Forderungen zu formulieren, hat der Fahrgastbeirat mit seinen Leitlinien und Positionspapieren gefunden. Sie dokumentieren themenorientierte Ergebnisse seiner Arbeit, die in die Prozesse bei traffiQ integriert und allen in Frankfurt tätigen Verkehrsunternehmen zur Beachtung vorliegen. Folgende Leitlinien hat das Gremium erarbeitet:

- zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen (2013),
- zur Information und Führung von Fahrgästen in Bussen und Bahnen (2013),
- zur kundenfreundlichen Ausstattung von Bussen und Bahnen (2015),
- zur Gestaltung von Stationen und Haltestellen für Busse und Bahnen (2013).

Neben den Leitlinien, die langfristig erarbeitet werden, nimmt der Fahrgastbeirat



## Zum Autor

**Klaus Linek (59)** verantwortet seit deren Gründung im Jahr 2001 die Unternehmenskommunikation von traffiQ, der städtischen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main. Zuvor war er in den Pressestellen des Frankfurter Verkehrs-Verbundes, der Stadtwerke Frankfurt am Main und der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main tätig. Den Fahrgastbeirat betreut Linek seit dessen Gründung im Jahr 1998.

in Positionspapieren zu aktuellen Themen Stellung. Bislang hat er zwei Positionspapiere formuliert:

- Baustellen und Ersatzverkehre im Frankfurter Nahverkehr (2017),
- Ausstattung von Fahrkartenautomaten (2012).

Die Leitlinien und Positionspapiere werden in regelmäßigen Abständen kritisch überprüft und fortgeschrieben. Mit ihnen hat der Frankfurter Fahrgastbeirat eine führende Position unter allen Fahrgastbeiräten in Deutschland.

## Eine Bilanz nach 20 Jahren

Viele Themen hat der Fahrgastbeirat in den vergangenen 20 Jahren bewegt. Die Bilanz kann sich sehen lassen. Eine seiner Leistungen wird selten gewürdigt: Es ist den Mitgliedern des Beirates nach zum Teil ausführlichen Diskussionen immer gelungen, sich auf eine gemeinsame, mehrheitsfähige Position zu einigen. Was nicht selbstverständlich ist. Denn um die Vielfalt der Nutzer und ihrer Erwartungen an Bus und Bahn abzubilden, ist das Gremium bewusst sehr heterogen zusammengesetzt.

Hilfreich ist dabei sicher, dass der Fahrgastbeirat zumeist die Perspektive von in ihrer Mobilität eingeschränkten Menschen zugrunde legt. Denn was für diese wachsende Nutzergruppe teilweise zwingend notwendige Hilfestellung ist, erleichtert allen Fahrgästen die Fahrt mit Bussen und Bahnen.

## Größte Erfolge bei der Fahrzeugausstattung

Dauerhaft befasst sich der Fahrgastbeirat mit der Ausstattung und Gestaltung von Bussen und Bahnen. Entsprechend hat er hier die größten Erfolge erzielt. Er hat wichtige Impulse geliefert, die heute bei der Neubeschaffung von Bussen und Bahnen Standard sind und von den Verkehrsun-

ternehmen anerkannt werden (ausführlich hierzu [1]).

Erster Schritt war die Ausstattung neuer Fahrzeuge an den Bedürfnissen Sehbehinderter. Für Menschen mit Rot-Grün-Sehschwäche setzte sich der Fahrgastbeirat für den Verzicht von Innenanzeigen in roter Schrift ein. Gelbe Haltestangen hoben sich kontrastreich vom restlichen Fahrzeug ab und stellten somit eine im wahrsten Sinne des Wortes deutliche Hilfe besonders für Sehbehinderte dar. Inzwischen hat sich dies bundesweit bei vielen Verkehrsunternehmen als Standard durchgesetzt.

Zug um Zug ging es weiter: Farbige Markierung von Türen und Kanten im Fahrzeug, einheitlich über die Tür 2 zugängliche Sondernutzungsflächen, mehr Halteschlaufen, geriffelte Haltestangen im Türbereich, einheitliche Ausstattung mit Klapprampen, vergrößerte Sondernutzungsflächen und die klare Kennzeichnung des Einstiegs für mobilitätseingeschränkte Menschen. Gerade beim letzten Punkt hat der Fahrgastbeirat durch die Beklebung der Türen mit Großpiktogrammen „Rollstuhl“ und „Kinderwagen“ nach Berliner Vorbild kürzlich einen neuen, starken Akzent gesetzt. Die neuen Zielanzeigen an Bussen und Bahnen, die in Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat ausgewählt wurden, sorgen durch weiße Schrift auf schwarzem Grund für besonders gute Lesbarkeit.

Vor Überraschungen ist auch der Fahrgastbeirat nicht gefeit: Aus einer Bus-Serie musste eine Haltestange demontiert werden, da sie so zentral in der Sondernutzungsfläche angebracht war, dass der Rollstuhlstellplatz nicht mehr vernünftig angefahren werden konnte. In einem anderen Fall war anstelle der Rollstuhl-Prallplatte eine Kombination aus Prallplatte und Klappsitz eingebaut worden. Die Folgen: Der Stellplatz war oft von anderen Fahrgästen besetzt und ein sicheres Aufstellen des Rollstuhls war auch nicht mehr

möglich. Hier erfolgte ein Umbau auf Drängen des Beirats.

## Qualifiziertes Fahrpersonal als Qualitätsmerkmal

Die Qualifikation des Fahrpersonals hat für den Fahrgastbeirat einen besonders hohen Stellenwert. Gut geschultes, qualifiziertes Personal kann seine Aufgaben souveräner, entspannter und freundlicher erledigen. Es trägt so einen großen Teil dazu bei, dass die Fahrgäste mit dem öffentlichen Nahverkehr zufrieden sind.

Der Fahrgastbeirat hat erreicht, dass traffiQ das Konzept „RMV Fachtrainer“ des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) in alle neu abzuschließenden Verkehrsverträge übernimmt, nachdem das Konzept vom RMV überarbeitet und deutlich anspruchsvoller gestaltet worden war. Damit ist sichergestellt, dass bei jedem beauftragten Verkehrsunternehmen eine festgelegte Anzahl Fachtrainer qualifiziert wird, die – insbesondere kundendienstliche – Schulungen des Fahrpersonals sicherstellen können. Schulungsprogramme sowohl bei Übernahme von Verkehrsleistungen oder Neueinstellung von Personal als auch in der kontinuierlichen Weiterbildung sind definiert und vom Auftragnehmer zu dokumentieren.

Als weiteren Schritt sieht der Fahrgastbeirat die Ausbildung von Fachkräften im Fahrbetrieb, um qualifiziertes Personal in

den Verkehrsunternehmen auszubilden und an sie zu binden.

## Gut informiert an barrierefreien Stationen und Haltestellen

Durch seine in der Leitlinie formulierten Vorschläge nimmt der Fahrgastbeirat auf die Gestaltung der Stationen und Haltestellen Einfluss mit dem Ziel, dass die Fahrgäste die Informationen erhalten, die sie benötigen und sich wohl fühlen.

Auf Initiative des Fahrgastbeirats werden die Zielschilder an den Haltestellen sukzessive ersetzt: Liniennummer und Linienziel werden in ebenso großer Schrift angebracht wie der Haltestellenname selbst. In das neu entwickelte Konzept zur Wegeleitung in Stationen sind Anregungen des Fahrgastbeirats eingeflossen. Auch dem steten Drängen des Fahrgastbeirats ist es zu verdanken, dass weitere 130 Bus-Haltesteige mit dynamischer Fahrgastinformation (DFI) ausgestattet werden sollen.

Schon seit Jahren und auch in Zukunft wird der Fahrgastbeirat seinen Einfluss geltend machen, um den barrierefreien Umbau der Haltestellen voranzutreiben. Während nahezu alle U-Bahn-Stationen barrierefrei zugänglich sind, stehen noch eine Vielzahl von Straßenbahn- und Bushaltestellen aus – der Umbau schreitet voran, das Tempo sollte aber aus Sicht des Fahrgastbeirats höher sein.

## Anschlussicherung schaffen

Seit langem und sehr beharrlich drängt der Fahrgastbeirat auf eine zuverlässige Anschlussicherung beim Umsteigen. Relevant ist das aufgrund der zumeist dichten Takte im Frankfurter Nahverkehr vor allem abends oder am Wochenende in den Stadtteilen, wenn Busse und Bahnen seltener fahren. Bislang scheiterte eine Umsetzung jedoch an den technischen Möglichkeiten. Mit der Inbetriebnahme der neuen Zentralen Leitstelle mit dem modernen Leitsystem ITCS eröffnen sich hier neue Perspektiven.

Ein Testlauf zur Anschlussicherung zwischen den Linien 18 und 30 an der Friedberger Warte verlief erfolgreich. Im nächsten Schritt sollen weitere Haltestellen definiert werden, bei denen die Sicherung von Anschlüssen für den Fahrgast von hoher Bedeutung ist.

## Baustellen und Ersatzverkehre: An den Fahrgast denken

Ausgelöst durch zahlreiche Baustellen im Nahverkehrsnetz erarbeitete der Fahrgastbeirat in den Jahren 2016 und 2017 ein Positionspapier zu Baustellen und Ersatzverkehren. Fachleute von Frankfurter Verkehrsorganisationen und Ämtern wurden gehört, um das Positionspapier auf solide Füße zu stellen. Das verabschiedete Papier formuliert Anforderungen zu Fahrzeugen, Linienwegen und vor allem zur Kundeninformation.

Nicht alles aus diesem Positionspapier wird sich umsetzen lassen, vor allem nicht sofort. Die Stadt und ihre Verkehrsorganisationen haben allerdings bereits eine ganze Reihe Anregungen aufgegriffen. So erhalten die Fahrgäste über die Medien zwei Mal jährlich einen langfristigen Ausblick auf anstehende Baumaßnahmen und deren Auswirkungen auf Bus und Bahn. Abgestimmte und ausführliche Fahrgastinformationen werden in Medien, an Stationen und in Fahrzeugen veröffentlicht. Halbjährlich erhält der Fahrgastbeirat einen Bericht über laufende Planungen zu Baumaßnahmen.

Noch mehr als zuvor wird bei jeder Baumaßnahme geprüft, wie der notwendige Schienenersatzverkehr (SEV) für den Fahrgast bequemer gestaltet werden kann. Durch einen sich überschneidenden Parallelverkehr von Straßenbahn und Ersatzbus konnte zum Beispiel zusätzliches Umsteigen vermieden werden. Der Einbau



Foto: traffiQ/Jahn

Abb. 2: In qualifiziertem Personal sieht der Fahrgastbeirat den Schlüssel für einen kundenfreundlichen Nahverkehr.



Foto: traffiQ/Vogler

Abb. 3: Haltestellen: Liniennummer und Linienziel werden in ebenso großer Schrift angebracht wie der Haltestellenname selbst.

Abb. 4: Gerade abends sind sichere Anschlüsse für den Fahrgastbeirat unentbehrlich.



Foto: traffiQ/Vogler

von Bauweichen bei der Straßenbahn reduzierte den SEV bei einer Baustelle auf ein Minimum. Bei der Sperrung einer der Hauptachsen des städtischen U-Bahn-Verkehrs konnten durch ein umfassendes Umleitungskonzept viele Fahrgäste geräumig auf andere, hierfür extra verstärkte Linien ausweichen. Der SEV entlang der Baustelle konnte dadurch spürbar entlastet werden.

### Erfahrungen austauschen

Wie machen das eigentlich die anderen? Diese einfache Frage war Ausgangspunkt für die Idee des Frankfurter Beirats, ein bundesweites Netzwerk der Fahrgastbeiräte zu initiieren. Die erste bundesweite Tagung fand 2015 in Frankfurt statt. Seitdem treffen sich jährlich in wechselnden Städten zunehmend mehr Mitglieder von Fahrgastbeiräten, um sich zu informieren, zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen. 2017 ging die gemeinsame Internetplattform [fahrgastbeiräte.de](http://fahrgastbeiräte.de) an den Start, so dass nun jeder Fahrgastbeirat oder Kundenbeirat im Nahverkehr die Möglichkeit hat, sich dem Netzwerk anzuschließen.

An der Jahrestagung 2018, die der Kundenbeirat der S-Bahn Berlin am 8. September 2018 in Potsdam ausrichtete, nahmen 46

Teilnehmer aus 33 Fahrgast- und Kundenbeiräten teil – fast eine Vervielfachung gegenüber 2015. In diesem Jahr wird die Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation (Dadina) Gastgeber sein.

Die große Resonanz auf die Tagungen zeigt, dass der Frankfurter Beirat einen Nerv getroffen hat: Das Bedürfnis nach Erfahrungsaustausch, nach „best practice“, ist unter den Beiräten sehr hoch. Die Verkehrsorganisationen, bei denen diese Gremien angesiedelt sind, profitieren durch das Netzwerk von größerer Motivation und höherer Kompetenz ihrer ehrenamtlichen Ratgeber.

### Drei Erfolgsfaktoren

Heute ist der Fahrgastbeirat Frankfurt ein kompetentes und geschätztes Beratungsgremium, das aus dem lokalen Nahverkehr nicht mehr wegzudenken ist. Was nicht hoch genug bewertet werden kann: Er ist ein ehrenamtliches Gremium. Hier engagieren sich Frankfurterinnen und Frankfurter in ihrer Freizeit, mit viel Einsatz und Begeisterung.

Sein Erfolg beruht wesentlich auf drei Faktoren: Auf der pragmatischen Art, mit der das Gremium sich um konstruktive Lösungen bemüht, statt unrealistische



Foto: traffiQ/Vogler

Abb. 5: Ersatzverkehre bedürfen, so der Fahrgastbeirat, besonders guter Kommunikation.

Forderungen zu formulieren. Auf der Tatsache, dass er von den Frankfurter Verkehrsorganisationen ernst genommen wird und nicht als „Feigenblatt“ einer nicht wirklich gelebten Bürgerbeteiligung dient. Schließlich, ganz entscheidend ist die Offenheit zwischen Beirat und Ver-

Foto: S-Bahn Berlin/André Groth



Abb. 6: Die vierte bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte fand im September 2018 bei der S-Bahn-Berlin statt.

kehrorganisationen. Sie ermöglicht dem Beirat, die komplexen Strukturen im öffentlichen Nahverkehr zu durchdringen und – da schließt sich der Kreis – seine Lösungsvorschläge an der Realität zu orientieren.

**Literatur/Weiterführende Links**

- [1] Torsten Schmidt, Falko Waibel: Fahrzeuggestaltung im Spannungsfeld verschiedener Interessen, in: DER NAHVERKEHR 10/18, S. 6–13
  - [www.traffiQ.de/fahrgastbeirat](http://www.traffiQ.de/fahrgastbeirat)
  - [www.fahrgastbeiräte.de](http://www.fahrgastbeiräte.de)

**Zusammenfassung/Summary**

**Zwei Jahrzehnte Fahrgastbeirat Frankfurt am Main**  
 Seit 20 Jahren besteht der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main als ehrenamtliches Gremium, das die städtische Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* und die lokalen Verkehrsunternehmen berät, aber auch konstruktive Kritik übt. Er kann auf eine beachtliche Bilanz seines Wirkens zurückblicken, bis hin zur Entstehung des bundesweiten Netzwerks der Fahrgastbeiräte. Pragmatismus (des Beirats), Akzeptanz (durch die Verkehrsorganisationen) und Offenheit (im gemeinsamen Austausch) können als wesentliche Faktoren seiner Erfolge betrachtet werden.

**Two decades passenger advisory board Frankfurt am Main**  
 For 20 years, the passenger advisory board Frankfurt am Main has been in existence as a voluntary committee which gives advice to the municipal public transport company *traffiQ* and the local transportation companies but is also offering constructive criticism where appropriate. The board can look back on a substantial resumé of its work through to the development of a nationwide network for passenger advisory boards. Pragmatism (of the board), acceptance (by the transport organization) and frankness (in the common exchange) can be considered as significant factors for success.

ANZEIGE

08. Mai 2019

Köln

2. EURAILPRESS-FORUM

ALTERNATIVE ANTRIEBE im SPNV

Erwartungen und Herausforderungen

www.eurailpress.de/veranstaltungen

JETZT  
FRÜHBUCHER-  
RABATT  
SICHERN!

Medienpartner: