

Klaus Linek

## Fahrgastbeirat Frankfurt am Main: Bilanz und neue Schwerpunkte

**Im vergangenen Jahr hat sich der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main zum dritten Mal seit 1998 neu konstituiert und das Sprechergremium gewählt. Welche Erfahrungen haben sie gemacht und was sind die Pläne?**

Die drei Sprecher – sowohl bewährte als auch neue Mitglieder des Gremiums – haben eine Bilanz der bisherigen Arbeit des Fahrgastbeirats gezogen und Schwerpunkte für die kommende vierjährige Arbeitsperiode gesetzt.

### **>> Ziel: kundendienstliches Verhalten verbessern**

Zwei Themen werden nach ausgiebiger Diskussion die Tagesordnung bis 2010 beherrschen. „Wir wollen Eckpunkte entwickeln, wie kundendienstliches Verhalten des Fahrpersonals sein sollte – nicht nur, aber ganz besonders gegenüber Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind“, erklärt Sprecherin Petra Rieth (50), die die Frankfurter Behinderten-Arbeitsgemeinschaft (FBAG)

vertritt. Das Fahrerverhalten ist ein Dauerbrenner in den Sitzungen des Fahrgastbeirats; zuletzt berichteten die Verkehrsunternehmen im Januar 2006 über ihre Konzepte zur Fahrerschulung. Ziel des Beirats sind einheitliche und regel-



Gut lesbare Liniennummern und -ziele an Haltestellen  
(Fotos Klaus Linek)

mäßige Schulungen, in denen dem Fahrpersonal deutlich vermittelt wird, wie der Fahrgast Nahverkehr erlebt und welche Dinge ihm wichtig sind.

Zweiter Schwerpunkt soll die Ausstattung von Haltestellen sein. „Es kann nicht sein, dass Design Vorrang hat vor den konkreten Bedürfnissen der Fahrgäste“, meint Michael Schmidt (39), der vom Verkehrsclub Deutschland in den Fahrgastbeirat delegiert wurde. Kaum lesbare Zielschilder, Fahrplaninformationen hinter Sitzbänken, fehlende Grundausstattung wie Fahrplankästen oder der Ausstieg über Baumwurzeln sollten nicht vorkommen. Beide Themen wird der Fahrgastbeirat in Arbeitsgruppen entwickeln und in Positionspapieren fassen. Auch dem Thema Anschlussicherheit will sich das Gremium verstärkt widmen. „Darüber hinaus halten wir den beschleunigten Ausbau von Niederfler-Haltestellen für dringend erforderlich“, ergänzt Dieter Laubrecht (56), der als nicht organisiertes Mitglied im Fahrgastbeirat mitwirkt.

### >> Erste Bilanz: große Fortschritte bei der Fahrzeugausstattung

Seine größten Erfolge kann der Fahrgastbeirat sicher bei der Ausstattung der Busse und Bahnen verzeichnen. Bereits frühzeitig hatte das Gremium in einer Arbeitsgruppe Vorschläge für eine kundenfreundliche Ausstattung entwickelt. Nach einer aus Sicht des Fahrgastbeirats eher schwerfälligen Startphase sind diese Wünsche inzwischen Standard im Frankfurter Nahverkehr geworden. Zu den augenfälligsten Belegen dieser Ak-

tivität gehören sicher die gelben Haltestangen in Bussen und Straßenbahnen, die zudem im Einstiegsbereich geriffelt sind und so besseren Halt geben. Ebenso sind die farblichen Markierungen der Türen und Kanten im Fahrzeug, deutliche Innenanzeigen, Halteschlaufen und großzügige Mehrzweckflächen zu nennen. Ein gelber Streifen über der Tür markiert den Einstieg für mobilitätseingeschränkte Menschen – dort befinden sich die Klapprampe (Straßenbahn, Bus) oder der von einer Mittelstange befreite Einstieg (U-Bahn). Über Klimaanlagen und Klapprampen für Rollstuhlfahrer braucht heute nicht mehr diskutiert werden.

Bei der Definition der Fahrzeugstandards in den Ausschreibungsunterlagen von *traffiQ* wurde der Fahrgastbeirat frühzeitig intensiv eingebunden, so dass die neuen Busse kaum noch Kritik auslösen. Sobald ein neuer Auftragnehmer



Deutliche Markierungen an den Türen erleichtern den Einstieg

feststeht, erhalten die Sprecher des Fahrgastbeirats Gelegenheit, mit der Geschäftsführung des Busunternehmens ins Gespräch zu kommen. So kann dem Busunternehmer direkt die Sichtweise der Fahrgäste vermittelt werden. Bei Bedarf werden auch nach



Gelbe Haltestangen in Bussen und Bahnen gehören zu den augenfälligsten Belegen der Aktivität des Beirats

Auslieferung der Fahrzeuge noch Änderungen vorgenommen. So stellte sich in den neuen Standardbussen der Firma Alpina eine Haltestange als Hindernis für Rollstuhlfahrer dar. Hier wird nun auf Wunsch des Fahrgastbeirates geprüft, ob sie sich entfernen lässt.

Sehr kooperativ zeigte sich die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) bei der Beschaffung neuer Straßenbahn- und U-Bahn-Fahrzeuge. Auch sie lassen inzwischen kaum noch Wünsche des Fahrgastbeirats offen. Bei den

erst 2005 bestellten U-Bahn-Wagen haben die Fahrgast-Vertreter auf mehreren Terminen die Fahrzeugausstattung intensiv diskutiert und Empfehlungen gegeben. Damit erhalten jetzt auch die Schienenfahrzeuge eine Gestaltung, wie sie der Fahrgastbeirat bei den Bussen bereits verwirklichen konnte. Die Sprecher begrüßen daher ausdrücklich, dass die entwickelten Kriterien jetzt auch bei den zur Renovierung anstehenden Fahrzeugen Berücksichtigung finden. Denn die VGF wird nun die R-Wagen und die U4-Fahrzeuge im Rahmen der Grundüberholung entsprechend ausstatten – bis hin zu den vom Fahrgastbeirat oft geforderten zusätzlichen Haltestangen in den Niederflur-Trams der ersten Serie. Ihre Farbe: natürlich gelb.

Lange hat der Fahrgastbeirat auch die Zielschilder an den neuen Haltestellenmasten der Straßenbahn- und Buslinien kritisiert. „Um auf den kleinen Schildern mit der Liniennummer auch noch das Ziel dieser Linie in 3 Metern Höhe zu erkennen, braucht man fast schon ein Fernglas“, merkt Michael Schmidt an. *traffiQ* nahm den Wunsch nach einer Verbesserung mit in die Gespräche mit der VGF. Ein Muster, das an der Straßenbahn-Haltestelle Hauptbahnhof angebracht wurde, stieß auf Zustimmung. Ab diesem Jahr sollen bei Austausch oder Neueinrichtung Liniennummer und –ziel in ebenso großer Schrift angebracht werden wie der Haltestellenname selbst

Auch in der Verkehrs- und Fahrplanung hinterlässt der Fahrgastbeirat seine Spuren: Die Idee, die umstrittenen Hochbahnsteige in der Eckenheimer Landstraße zu vermeiden, indem die Straßenbahnlinie 12 statt der Stadtbahn hier fährt, entstand in einer Sitzung der Arbeitsgruppe Verkehrsplanung bei *traffiQ*. Die Gruppe regte zudem an, über die Varianten zur Erschließung der Eckenheimer Landstraße grundsätzlich zu diskutieren.

Auch fand die inzwischen durch den Frankfurter Verkehrsdezernenten Lutz Sikorski vorgestellte Riedberganbindung Akzeptanz in der Arbeitsgruppe.

In enger Abstimmung mit dem Fahrgastbeirat hat *traffiQ* die inzwischen an sieben Stationen und Haltestellen aus

gesteigert. Sie hat regelmäßig die zum Teil widersprechenden Positionen ihres Verbandes gebündelt und zum Kompromiss mit *traffiQ* gebracht.

Darüber hinaus tragen die Mitglieder des Fahrgastbeirats mit einer Vielzahl aktueller Anregungen oder Beschwerden zur Verbesserung des städtischen Nahverkehrs bei. Das kann die Reparatur einer defekten Sitzbank ebenso sein wie Behebung von Reinigungsmängeln, der Rückschnitt von Buschwerk aus



Der gelbe Streifen über der Tür markiert den Einstieg für Mobilitätseingeschränkte bei Bahn und Bus

hängenden Haltestellen-Umgebungspläne entwickelt. Die Broschüre „Mobilität für alle“ entstand im ständigen Austausch mit der Vertreterin der Frankfurter Behinderten-Arbeitsgemeinschaft (FBAG) im Fahr-

Sicherheitsgründen, die Verbesserung von Anschlüssen im Fahrplan oder vieles mehr.

„Unser größter Erfolg ist wahrscheinlich die Veränderung in den Köpfen“, meint

Petra Rieth. „Während uns früher mit großen Vorbehalten begegnet wurde, werden wir inzwischen zunehmend selbstverständlich in die Diskussion integriert“. Der Fahrgastbeirat wird heute von *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen als kompetenter Ideengeber und Diskussionspartner ernst genommen – Planungen für die Zukunft werden gemeinsam entwickelt. „Vielleicht haben wir daher manchmal zu Unrecht das Gefühl, gar nicht so viel zu erreichen“, mutmaßt Dieter Laubrecht. „Vieles erkämpfen wir nicht mehr im Konflikt mit den Verkehrsgesellschaften, sondern entwickeln es im Konsens.“

Was den Sprechern bleibt, ist die Ungeduld, wie Michael Schmidt zusammenfasst: „Uns dauert vieles einfach viel zu lange. Manches ist in den langfristigen Planungszeiträumen des Nahverkehrs begründet, das ist halt so. Manches ließe sich aber auch viel schneller verwirklichen“.

#### >> **traffiQ: Fahrgastbeirat als kritischer Begleiter**

Diese Einschätzung kann *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, gut nachvollziehen. *traffiQ* betreut den Fahrgastbeirat und ist damit zugleich erster Ansprechpartner und Vermittler für das Gremium. „Wir von *traffiQ* wünschen uns häufig auch eine schnellere Umsetzung guter Ideen zur Verbesserung des Nahverkehrs“, stellt der Geschäftsführer, Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch, fest. Zugleich ist *traffiQ* natürlich mit den notwendigen Verfahren und zum Teil langen Abstimmungspro-

zessen vertraut. Das Unternehmen versucht daher, im Fahrgastbeirat Verständnis hierfür zu wecken.

Für *traffiQ* hat sich der Fahrgastbeirat zu einem hilfreichen beratenden Gremium entwickelt. Viele Vorhaben sind durch die Hinweise des Fahrgastbeirats neu justiert worden und viele Schwachpunkte konnten schon im Vorfeld durch die Beratung mit den Kundenvertretern behoben werden. Im Ergebnis war die Qualität der Arbeit von *traffiQ* damit besser. Besonders hervorzuheben sei, dass die Fahrgast-Lobby sich nicht in abgehobenen Forderungen erschöpfe, sondern konkret, konstruktiv und kompromissbereit mitarbeite.

Für *traffiQ* ist der Fahrgastbeirat heute ein kritischer Begleiter, der ergebnisorientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt.

#### >> **Der Fahrgastbeirat**

Den Fahrgastbeirat Frankfurt gibt es inzwischen 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 öffentlichen 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



zu gemeinsamen Ziele 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, zuletzt im April 2006.

Folgende Organisationen sind im Fahrgastbeirat vertreten:

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, wobei Wiederbewerbungen möglich sind. Weitere zehn Mitglieder sind von verschiedenen Organisationen delegiert. Entsprechend treffen im Fahrgastbeirat teilweise sehr unterschiedliche Einzelinteressen aufeinander, die gegenüber den Verkehrsgesellschaften

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Kreisverband Frankfurt am Main e.V.
- Allgemeiner Studierendenausschuss der Uni Frankfurt (AStA)
- Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), Region Frankfurt Rhein-Main
- Feministische Organisation von Planerinnen und Architektinnen Rhein-Main e.V. (FOPA)
- Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft (FBAG)
- Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main
- Pro Bahn Hessen, Regionalverband Großraum Frankfurt am Main

- Seniorenbeirat der Stadt Frankfurt am Main
- Stadtschüler(innen)rat Frankfurt am Main (SSR)
- Verkehrsclub Deutschland (VCD), Kreisverband Frankfurt/Main-Taunus

### **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

Fon: 069 – 212 24 424

Fax: 069 – 212 24 430

[info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de)

### **Veröffentlichung**

In: Bus & Bahn. Personenverkehr - Güterverkehr – Verkehrspolitik.

Heft 4/2007, S. 14 – 16. Düsseldorf:  
Alba Fachverlag GmbH, 2007.