

Leitlinien zur Qualifikation des Fahrpersonals von Bussen und Bahnen



Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main hat diese Leitlinien mit dem Ziel entwickelt, den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Frankfurt am Main kundengerecht zu gestalten. Damit wird ein Beitrag geleistet, Zugangs- und Nutzungsbarrieren zum städtischen Nahverkehr zu verringern und so dessen Attraktivität zu steigern.

Der Fahrgastbeirat ist beratendes Gremium von *traffiQ*, der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, und versteht sich als Interessenvertretung aller Fahrgäste. In diesem Sinne sind die gesetzlichen Regelungen sowie die Anforderungen, die *traffiQ* an die Qualifikation der Fahrerinnen und Fahrer im öffentlichen Nahverkehr stellt, Grundlage dieser Leitlinien. Im Folgenden werden diese Grundlagen ergänzt und präzisiert.

Diese Leitlinien dienen daher dem Festschreiben bereits bestehender Standards und zugleich als Gesprächsgrundlage und Forderungskatalog gegenüber *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen, um das Fahrpersonal in die Lage zu versetzen, einen für den Fahrgast kundenfreundlichen öffentlichen Nahverkehr zu erreichen. Sie gelten für die Fahrerinnen und Fahrer aller städtischen Verkehrsmittel, d. h. für Busverkehre, aber auch - mit den notwendigen Anpassungen - für Straßenbahn und U-Bahn. Der Fahrgastbeirat ist sich bewusst, dass diese Leitlinien für *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen empfehlenden Charakter haben.

Das Auftreten und das Verhalten der Fahrerinnen und Fahrer spielt für die Attraktivität des Nahverkehrs eine wichtige Rolle. Ziel des Fahrgastbeirats ist ein modernes und kundengerechtes Nahverkehrssystem, in dem das Fahrpersonal über eine hohe fachliche und soziale Kompetenz verfügt. Seitens des Aufgabenträgers und der Verkehrsunternehmen sind die Fahrerinnen und Fahrer darin zu unterstützen, diese anspruchsvolle Aufgabe angemessen erfüllen zu können.

1. Anforderungen an den Aufgabenträger *traffiQ*

Qualität gewährleisten

Der Fahrgastbeirat begrüßt, dass Qualitätskriterien in den Auftragsvergabebedingungen von *traffiQ* bereits einen hohen Stellenwert genießen. Sie sollten weiter ausformuliert werden. Im Vertragsverhältnis mit dem auftragnehmenden Verkehrsunternehmen sind Anreize zu schaffen, in die Qualifikation des Fahrpersonals zu investieren.

Einheitliche Qualität überwachen

Der Fahrgastbeirat legt Wert darauf, dass unabhängig vom Betreiberunternehmen eine einheitliche Qualität im städtischen Nahverkehr gewährleistet ist. Die Vorgaben an Qualifikation und Qualität des Fahrpersonals sind daher betreiberübergreifend für Bus, Straßenbahn und U-Bahn vom Aufgabenträger zu definieren und zu überwachen. Qualitätskontrollen sind durch den Aufgabenträger oder eine von ihm beauftragte, unabhängige Einrichtung durchzuführen.

Ergänzend zum derzeitigen Tariftest von *traffiQ*, dem sich alle Fahrerinnen und Fahrer in den ausgeschriebenen Busverkehren unterziehen müssen, erwartet der Fahrgastbeirat, dass *traffiQ* den Erfolg insbesondere der kundendienstlichen Schulungen im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements überprüft oder sich für alle städtischen Verkehrsmittel qualifiziert nachweisen lässt. Dies betrifft insbesondere das kundendienstliche Verhalten, die Orts-, Netz- und Streckenkenntnis, die soziale Kompetenz sowie das Deeskalationstraining.

Konzepte zur Qualitätskontrolle

Der Fahrgastbeirat fordert *traffiQ* auf, ein Konzept zur Qualitätskontrolle der Fahrpersonalschulungen umzusetzen, die von den auftragnehmenden Verkehrsunternehmen eigenverantwortlich durchgeführt werden. Die Übernahme des Konzepts „RMV-Fachtrainer“ mit zusätzlichem Erfolgsnachweis ist aus Sicht des Fahrgastbeirats ein Schritt in die richtige Richtung.

Er wünscht sich weiterhin die Entwicklung eines Konzepts zur Prüfung der Fahrerqualifikation im Rahmen des kontinuierlichen Qualitätsmanagements, das im Ergebnis Bonus-Malus-relevant sein soll. Der Fahrgastbeirat ist sich der Problematik bewusst, dass objektive Kriterien in diesen beiden Punkten schwer zu definieren sind.

2. Anforderungen an das Verkehrsunternehmen

Motivation und Schulung

Der Fahrgastbeirat erwartet von den Verkehrsunternehmen, dass sie ihr Fahrpersonal mit seiner besonderen Verantwortung als Kundendienstleister für den Frankfurter Nahverkehr vertraut machen. Es ist durch regelmäßige qualifizierte Schulungen in die Lage zu versetzen, seinen Aufgaben fachlich und sozial kompetent nachzukommen. Wenn einzelne Fahrerinnen und Fahrer diesen Anforderungen im Alltag nicht gerecht werden, soll ihnen vorrangig mit vertiefenden Schulungen Unterstützung geboten werden.

Konstruktiver Umgang mit Kundenbeschwerden

Die Verkehrsunternehmen müssen die Einsätze des Fahrpersonals mit Linien und Uhrzeiten dokumentieren, damit bei Beschwerden oder Lob die jeweilige Fahrerin oder der jeweilige Fahrer angesprochen werden kann. Kundenhinweise sind zu dokumentieren und auszuwerten, ob Wiederholungsmuster auf Mängel im System oder bei einzelnen Fahrern erkennbar werden.

Motivation und Förderung statt Kritik

Der Fahrgastbeirat erwartet von den Verkehrsunternehmen, dass kundendienstlichem Fehlverhalten des Fahrpersonals systematisch nachgegangen wird. Als ersten Maßnahmenschritt empfiehlt er jedoch, derartige Vorkommnisse positiv zu nutzen. Lob von Kunden ist aus Gründen der Motivation grundsätzlich an die Fahrerin oder den Fahrer weiterzugeben. Kundenbeschwerden muss nachgegangen werden und bei Wiederholung zu einer Nachschulung im Themengebiet des Beschwerdegrundes für die Fahrerin oder den Fahrer führen.

Hilfestellung für das Fahrpersonal

Selbst mit der besten Schulung kann das Fahrpersonal nicht für alle Kundenfragen im täglichen Betrieb gewappnet sein. Es sollte daher für das Fahrpersonal die Möglichkeit bestehen, zum Beispiel bei komplizierten Tarif- oder Verbindungsfragen sich kurzfristig über Funk oder Telefon an eine kompetente Beratungsstelle (beim Verkehrsunternehmen oder bei *traffiQ*, z.B. das *traffiQ*-Servicetelefon) wenden zu können. Oberstes Ziel ist es, Kundenfragen möglichst schnell und kompetent zu beantworten.

Im Falle von Betriebsstörungen erinnert die Betriebsleitstelle des jeweiligen Verkehrsunternehmens das Fahrpersonal an seine Informationsaufgaben und gibt zugleich konkrete Empfehlungen zur Information.

Nach Unfällen oder Überfällen bietet das Verkehrsunternehmen der Fahrerin oder dem Fahrer professionelle Hilfe zur Verarbeitung des Erlebten an.

3. Anforderungen an das Fahrpersonal

Verhalten und Sicherheit

Die Fahrerinnen und Fahrer sind das Aushängeschild von Verkehrsunternehmen, *traffiQ* und dem gesamten Nahverkehrssystem der Stadt Frankfurt am Main. Sie sorgen mit ihrer umsichtigen Fahrweise dafür, dass die Fahrgäste sicher an ihr Ziel kommen. Die von *traffiQ* in den Vergabeunterlagen formulierten Maßstäbe für das Verhalten des Fahrpersonals sind selbstverständliche Grundlage ihres kundendienstlichen Verhaltens.

Sprachkenntnisse

Die Beherrschung der deutschen Sprache durch das Fahrpersonal setzt der Fahrgastbeirat voraus. Fremdsprachenkenntnisse sind in einer internationalen Stadt wie Frankfurt am Main zumindest wünschenswert.

Besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

Bei Abfahrt hat sich das Fahrpersonal nach Möglichkeit zu überzeugen, dass vor allem in ihrer Mobilität eingeschränkte Fahrgäste (dazu gehören Eltern mit Kinderwagen, Fahrgäste mit schweren Lasten, Gehbehinderte, Blinde und Sehbehinderte und Menschen mit Rollator) sicher sitzen bzw. sicheren Halt haben.

Um in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen den Ein- und Ausstieg zu erleichtern, legt das Busfahrpersonal im Rahmen seiner Möglichkeiten größten Wert auf das korrekte Heranfahen an die Haltestellen-Bordsteinkante.

Die unaufgeforderte Bedienung der Klapprampe für Rollstuhlfahrer bei allen Verkehrsmitteln setzt der Fahrgastbeirat ebenso voraus wie die besondere Aufmerksamkeit für Sehbehinderte und Blinde an Doppelhaltestellen (d.h. bei Bedarf ist ein zweites Mal anzuhalten).

Prüfung der Betriebsfähigkeit

Das Fahrpersonal hat bei Betriebsbeginn zu prüfen, ob alle Einrichtungen am Fahrzeug einsatzbereit sind. Dazu gehören alle Anzeigen (innen und außen), die automatische Ansage, die Rampe sowie Taster für den Haltewunsch.

Umgang mit technischen Defekten

Das Fahrpersonal muss mit Grundzügen der Technik des jeweiligen Fahrzeugs und seiner Ausstattung vertraut sein. Es ist in die Lage zu versetzen, zum Beispiel mit Hilfe von Störungslisten, kleine Schäden wie Türstörungen selbst beheben zu können.

Darüber hinaus gehende Defekte an Fahrzeugen müssen vom Fahrpersonal dokumentiert, gemeldet und möglichst schnell behoben werden. Gravierende Sicherheitsmängel und Mängel, die die Fahrgäste gefährden, müssen sofort zum Tausch des Fahrzeuges führen.

Haltestellenansage

Falls die automatische Haltestellenansage ausfällt oder falsche Informationen gibt, muss das Fahrpersonal eingreifen. Die automatische Ansage ist zu aktualisieren; bei Ausfall sagt das Fahrpersonal die Haltestellen an. Bei Störungen informiert es die Fahrgäste möglichst frühzeitig.

4. Schulungen

Konsequent kundendienstliches Verhalten muss erlernt und geübt werden. Der Fahrgastbeirat sieht die Grundlage hierzu in qualifizierten Schulungen des Fahrpersonals. Er erwartet daher sowohl von *traffiQ* als auch von den Verkehrsunternehmen, dass sie Schulungen sowohl zur Betriebsaufnahme als auch während der Laufzeit einen hohen Stellenwert einräumen. Es ist wünschenswert, dass von *traffiQ* Schulungsstandards definiert und vorgegeben werden.

Von den Unternehmen sind Schulungspläne vorzulegen, aus denen die Umsetzung des geforderten Schulungsumfangs hervorgeht.

RMV-Fachtrainer

Der Fahrgastbeirat fordert *traffiQ* auf, von allen im Frankfurter Nahverkehr tätigen Verkehrsunternehmen zu verlangen, dass sie eine angemessene Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als RMV-Fachtrainer zertifizieren lassen. Die Anzahl der nachzuweisenden Fachtrainer gibt *traffiQ* in Abhängigkeit von der Gesamtmitarbeiterzahl vor.

Schulungen zur Betriebsaufnahme

Der Fahrgastbeirat wünscht sich für alle im Frankfurter Nahverkehr eingesetzten Fahrpersonale einheitliche und möglichst zertifizierte Schulungen zur Betriebsaufnahme bzw. nach Neueinstellung. Sie können modular angelegt sein. Im Schulungsprogramm ist ein deutlicher Schwerpunkt auf kundendienstliches Verhalten zu legen. Mindeststandards bezüglich Inhalt und Umfang sollten durch eine unabhängige Organisation oder zumindest durch *traffiQ* selbst festgelegt werden. Spätestens ein halbes Jahr nach Betriebsaufnahme bzw. nach Neueinstellung müssen alle Fahrerinnen und Fahrer die Schulung erfolgreich abgeschlossen haben. Eine Abschlussprüfung hält der Fahrgastbeirat für sinnvoll.

Die betriebsinterne kundenorientierte Schulung der Fahrerinnen und Fahrer durch RMV-Fachtrainer kann der Fahrgastbeirat als Mindeststandard akzeptieren. Das Verkehrsunternehmen hat in diesem Fall durch den Fachtrainer schriftlich und namentlich gegenüber *traffiQ* zu bestätigen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Schulung teilgenommen haben.

In den Schulungen soll auf folgende Themen eingegangen werden:

kundendienstliche Standardsituationen

- > Verhalten gegenüber dem Fahrgast als Kunden.
- > Sichere Beherrschung des Verbundtarifs.
- > Netzkenntnisse (Linienwege, Umsteigemöglichkeiten, Anschlussverbindungen) auch über das eigene Bündel hinaus.
- > Ortskenntnisse (wichtige Ziele wie Ämter, Krankenhäuser, Sehenswürdigkeiten).
- > sicherer und freundlicher Umgang mit Fahrgastgruppen, die besonderer Hilfestellung bedürfen (ältere Menschen, Kinder, Rollstuhlfahrer, seh- und hörgeschädigte Menschen, aber auch Eltern mit Kinderwagen).

Training für Ausnahmesituationen

- > Vermittlung von Kompetenz in Sicherheits- und Ordnungsfragen.
- > Vermittlung von Stressbewältigungsstrategien.
- > Schulung in Konfliktverhalten mit Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern (Deeskalationstraining).
- > Umgehen mit Linienwegsänderungen bei vorhersehbaren und unerwarteten Störungen auf dem Linienweg.
- > sicherer Umgang mit und bei Störungen rechtzeitiger Einsatz von Funk- und Ansaageeinrichtungen (u. a. Mikrofontraining zum Abbau von Hemmschwellen).

Laufende Schulungen

Das Fahrpersonal ist durch regelmäßige Schulungen in die Lage zu versetzen werden, seine kundendienstliche Kompetenz aufzufrischen und Alltagserfahrungen zu verarbeiten. Den Mindestumfang dieser Schulungen soll *traffiQ* festlegen, sie sollten jedoch nicht seltener als einmal jährlich stattfinden. Die Organisation der Weiterbildung obliegt dem Verkehrsunternehmen. Sie kann durch die RMV-Fachtrainer durchgeführt werden. Das Verkehrsunternehmen hat in diesem Fall durch den Fachtrainer schriftlich und namentlich gegenüber *traffiQ* zu bestätigen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Schulung teilgenommen haben.

Lernprogramm Kundengespräch

Der Fahrgastbeirat regt an, dass *traffiQ* unter Einbindung des praktischen Know-how aus den beauftragten Verkehrsunternehmen und ggf. gemeinsam mit einer wissenschaftlichen Einrichtung (Universität, Fachhochschule) den Fahrerinnen und Fahrern eine schriftliche Hilfestellung zum kundendienstlichen Umgang mit Fahrgästen zur Verfügung stellt. Aus Sicht des Fahrgastbeirats kann das ein Lernprogramm Kundengespräch oder eine Verhaltens-Fibel sein, die allen Fahrerinnen und Fahrern zum Selbststudium und als Nachschlagewerk im Alltag zur Verfügung gestellt wird. Sie kann als ergänzende Information in den kundendienstlichen Schulungen genutzt werden.

5. Ausbildung

Um die Qualifikation des Fahrpersonals zu steigern und dessen Bindung an das Verkehrsunternehmen zu erhöhen, empfiehlt der Fahrgastbeirat, in den Verkehrsverträgen eine Ausbildungsquote festzuschreiben. Entsprechend der im Rahmen des jeweiligen Verkehrsvertrages beschäftigten Fahrerinnen und Fahrer sollte das beauftragte Unternehmen zwei bis drei Prozent zur „Fachkraft im Fahrdienst“ ausbilden. Die vertragliche Ausgestaltung bleibt *traffiQ* überlassen; ebenso sind Regelungen festzulegen, wenn es dem Unternehmen ohne eigenes Verschulden nicht gelingt, die Ausbildungsquote zu erfüllen.