

20. April 2007

Fahrgastbeirat im Saarland und in
Rheinland-Pfalz-ein erfolgreiches
Instrument der Fahrgastbeteiligung
in der Großregion

Vortrag von Susanne Meyer-Rousche

Wo ist der FGB angesiedelt? Saarland

- | RSW GmbH im Bereich **Merzig-Wadern, St. Wendel, Saarpfalzkreis**
- | RSW GmbH mit KVS GmbH im Bereich **Saarlouis**
- | RSW GmbH mit NVG im Bereich **Neunkirchen**
- | SaarBahn&Bus im Bereich **Saarbrücken**
- | DB Regio AG im Bereich **Saarland**

Wo ist der FGB angesiedelt? Rheinland-Pfalz

- | VRT (Verkehrsverbund in Region **Trier**)
- | DB Regio AG in Region Südwest Bereich **Koblenz**
- | DB Regio in Region Südwest Bereich **Kaiserslautern**
- | RSW GmbH im Bereich **Kusel** und **Kaiserslautern**
- | RSW GmbH mit Stadtwerke Pirmasens in **Pirmasens**
- | Stadt Koblenz
- | RNN (Verbund)

Zusammensetzung der FGB

- | fast reine Laienbeiräte, Mitglieder sind Fahrgäste, die täglich, regelmäßig oder gelegentlich mit dem ÖPNV unterwegs sind
- | in einigen FGB sind auch VertreterInnen von Senioren-, Behinderten- und Jugendbeirat oder aus AGENDA-Gruppen Mitglieder
- | als Dauergäste sind Vertreter der Aufgabenträgerseite anwesend (keine Mitglieder im eigentlichen Sinn)
- | 12-25 gewählte Mitglieder
- | externe Moderatorin
- | Gäste bei Bedarf z.B. zu Schwerpunktthemen
- | keine Presse

Zuständigkeit für den FGB

- | bei Unternehmens- und Verbund-FGB meistens **Marketing/Presseabteilung**, bzw. **Planungsabteilung**
- | bei Aufgabenträger-FGB, **Verkehrsplanungsabteilung**
- | **eine** Person ist fest zuständig

Erwartungen der Veranstalter

- | wollen Hinweise, wo sie besser werden können; wissen, wo etwas gut läuft; auch einmal Lob bekommen
- | sind froh, aus der Betriebsblindheit rausgeholt zu werden
- | Rückkopplung und Einschätzung über geplante Maßnahmen von Fahrgastseite
- | werben für ihre Produkte

Erwartungen der Mitglieder

- | wollen Verbesserungen in ihrem eigenen Bereich (Wohnort, Linie), aber auch Verbesserungen für alle Fahrgäste und bestimmte Fahrgastgruppen (z.B. Sehbehinderte, Blinde, Ältere.....)
- | haben die wesentlichen Dinge beim Bus- und Bahnfahren im Blick
- | wollen Hintergrundinfos bekommen, die Struktur des ÖPNV verstehen
- | wollen mehr Menschen für den ÖPNV gewinnen

Themen im Fahrgastbeirat

- | **wichtigstes Thema ist die Information** (wie kommt die Information an die Fahrgäste, Infomedien, Infomaterialien, Presseinformationen, Fahrplanaushänge, etc.)
- | **Tarif ist mehr auf dem Land weniger in der Stadt ein Thema**
- | **Anschlusssicherung**
- | **Bedienungsangebot** (am Wochenende, für Arzt- und Krankenbesuche, Nachtangebot, usw....)
- | **Ausstattung von Haltestellen und Bussen/Bahnen**
- | **grenzüberschreitender Verkehr**
- | **Kontrolle und Sicherheit wird zunehmend ein Thema**

Erfolgskontrolle

- | externe Moderation
- | sinngemäßes Wortprotokoll der Sitzungen mit To-Do-Liste für die nächste Sitzung
- | Rückmeldung an den FGB von Seiten der Verantwortlichen
- | Mitglieder behalten ihre Themen im Auge, bleiben an den Themen dran
- | bei Ablehnung u.U. Suche nach weiteren Lösungen (Kontakt zu anderen Stellen, z.B. über die Sprecher des FGB, Eigeninitiativen)

Voraussetzung für Erfolge

- | Wille der Verantwortlichen, Dinge umzusetzen
=> Kundenzufriedenheit
- | Ernst nehmen des Gremiums (gilt für beide Seiten)
- | für den FGB zuständige Person sollte aufgeschlossen sein
- | vertrauensvolle Atmosphäre, gegenseitiges Verständnis wecken
- | sachliche Diskussionen, fairer Umgang miteinander

Erfolge

- | Zusammenarbeit mit anderen Stellen wird verbessert, da Kommunikationswege mit Hilfe der Mitglieder aufgetan werden
- | FGB-Mitglieder sind Multiplikatoren
- | mehr Menschen werden für den ÖPNV interessiert
- | auch viele kleine Verbesserungen machen den ÖPNV kundenfreundlicher

Beispiele für Erfolge

- | Ergänzungen von Informationen auf Fahrkartenautomaten (z.B. was eine Kurzstrecke ist)
- | Wiederauflage von gedruckten Fahrplanbüchern
- | Rücknahme einer kostenpflichtigen Kundenhotline
Umwandlung in eine Festnetznummer
- | Verbesserungen an den Internetauftritten (z.B. FAQ, Suchfunktion, etc...)
- | Installation einer zentralen Fahrplanübersicht an einem Busbahnhof

Beispiele für Erfolge

- | Änderung von Linienwegen (Anpassung durch verändertes Kundenverhalten)
- | Vorschläge für Fahrplanaushangsgestaltung
- | Zusammenbringen von Verantwortlichen zu bestimmten Themen
- | Kommunikationsverbesserungen zwischen Bus/Bahn/Bus
- | Umbenennung von Haltestellen
- | Bessere Abstimmung bei Straßenbauarbeiten in Straßen mit ÖPNV

Mögliche Probleme

- | genug Fahrgäste für diese ehrenamtliche Mitarbeit zu finden (ist mehr auf dem Land als in der Stadt ein Problem)
- | junge Fahrgäste bei der Stange zu halten
- | negative Einstellung bzw. Desinteresse bei Verantwortlichen
- | „Angst vor dem Fahrgast“

Zukunftsperspektiven

- | FGB ist ein Baustein im Kundendialog
- | Menschen, die motiviert sind, etwas zu tun, sei es aus Neugier oder persönlicher Betroffenheit, werden sich weiter im FGB engagieren.
- | mehr Öffentlichkeitswirksamkeit
- | Wille der Verantwortlichen, Anregungen aufzugreifen und umzusetzen ist ein Garant für die erfolgreiche Arbeit



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!