

Modelle der Fahrgastbeteiligung im öffentlichen Verkehr

Seminar „Dem Client eng Stämm ginn am öffentlichen Transport zu Lëtzebuerg“
Luxembourg 20.4.07

Martin Schiefelbusch MA MSc, nexus Institut Berlin

Ablauf des Vortrags

1. nexus und das Busrep-Projekt
2. Die Fahrgäste als Kunden?
3. Ebenen der Fahrgastinteressen
4. Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“
5. Handlungsansatz „Referendum“
6. Handlungsansatz „Fahrgastbeirat“
7. Handlungsansatz „Watchdog“
8. Handlungsansatz „Plattform“
9. Handlungsansatz „informelle Beteiligung“
10. Erfolgskriterien der Fahrgastvertretung

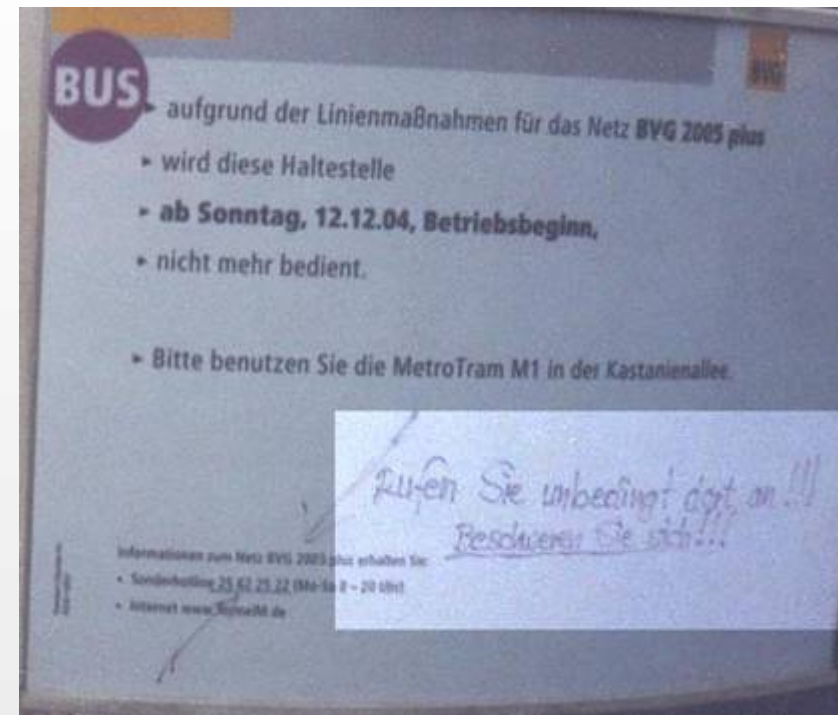
nexus und das Busrep-Projekt

nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung GmbH

- entstanden 1999 als Ausgründung der TU Berlin
- Arbeitsbereiche: Demographie, Mobilität, Wissens- und Kooperationsmanagement, Organisationskultur, Regionalentwicklung
- ca. 20 Mitarbeiter/-innen
- Geschäftsführer: Dr Hans-Liudger Dienel, Dr Heike Walk
- seit 2003 Projekt BUSREP (Better user representation in urban public transport)
- Internet: www.nexus-berlin.com und www.busrep.net

Die Fahrgäste als Kunden?

1. Monopolstellung der Anbieter
 - auch auf privatisierten / deregulierten Märkten!
2. politischer Einfluss auf das Angebot - direkt und indirekt
3. besondere Rechtsgrundlagen
 - Pflichten, aber keine Haftung?
4. Bedeutung des ÖV für Raumentwicklung und Umweltschutz
 - Risiken der „Exit-Option“



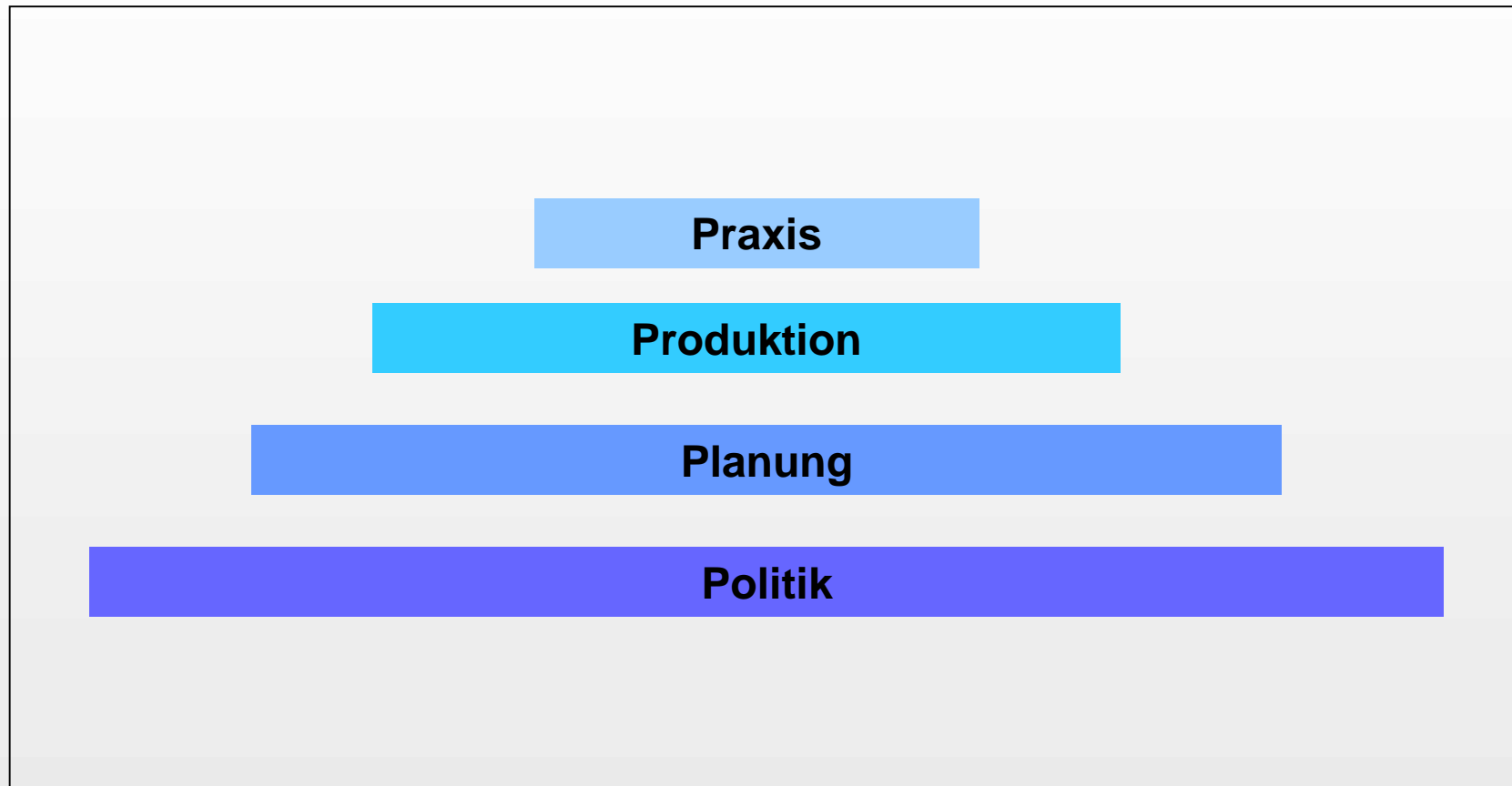
Offene Fragen

- Welche Interessen und Erwartungen haben die Fahrgäste?
- Wie können sie diese unter den Randbedingungen des ÖV wirksam zum Ausdruck bringen?
- Wo muss das Kräfteverhältnis verändert werden?
- Wo kann man von anderen Branchen lernen?
- Welche Auswirkungen hat die „Liberalisierung“ der Branche?

... eine Frage nach

- Einstellungen
- Regeln
- Strukturen
- und Systemgrenzen

Ebenen der Kundeninteressen



Ebenen der Kundeninteressen

Politik ► **Festlegen der Rahmenbedingungen für den öffentlichen Verkehr**

Beispiele: Stadtplanung, Parkraumbewirtschaftung, Einführung / Abschaffung von Bahnsystemen

Planung ► **Entwicklung von den Kundenwünschen entsprechenden Verkehrsangeboten**

Beispiele: Linienführung, Fahrpläne, Tarife, Fahrzeuggestaltung

Ebenen der Kundeninteressen

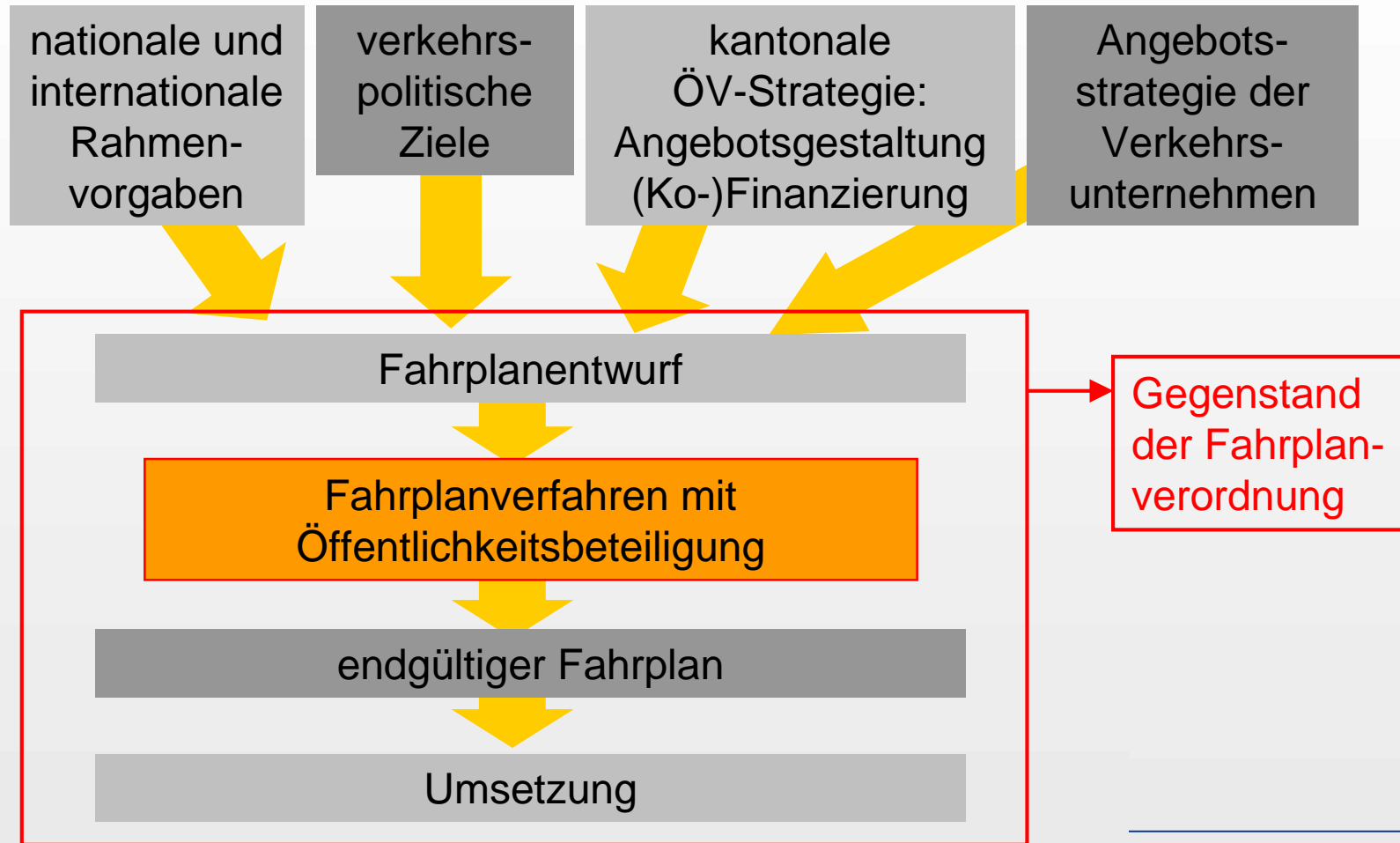
Produktion ► **Erstellung des Verkehrsangebots
„wie angekündigt“**

Beispiele: Qualitätsstandards in Verkehrsverträgen, Standard
der Information, Qualitätsmanagement

Praxis ► **Linderung/Kompensation von Mängeln**

Beispiele: Kundengarantien und Qualitätsversprechen,
Beschwerdemanagement, Anwendung von
Fahrgastrechten

Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“ Das Schweizer Fahrplanverfahren in der Angebotsplanung



Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“

- gesetzliche Pflicht zur „Anhörung interessierter Kreise“
⇒ Stellungnahmen durch alle Einwohner unabhängig vom Wohnort möglich
- Fahrplanverfahren 2004 (umfangreiche Änderungen):
ca. 13 000 Eingaben landesweit
- Ausgestaltung und Durchführung auf Kantonsebene
- traditionell öffentliche Auslegung
- 2004 erstmals auch im Internet
- Analyse der Eingaben und Entscheidung ohne weitere Beteiligung der Einwender
- Probleme: Zeitdruck und späte Beteiligung

Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“ Zeitplan für das Fahrplanverfahren 2004

	Termin
Vorgaben Besteller Mittelzuteilung an die Kantone, Fernverkehrskonzept Vorankündigung der Bestellungen im Regionalverkehr	22.8.03 19.9.03
Erstellung Offerten durch die Verkehrsunternehmen	5./24.12.03
Vertragsverhandlungen	bis 5.3.04
vorläufige Trassenzuteilung	17.3.04
Veröffentlichung des Fahrplanentwurfs	16.4.04
Einsendefrist für Eingaben	10.5.04
Einreichung von Änderungswünschen durch die Kantone	11.6.04
definitive Bestellung und Trassenzuteilung	13.8.04
Veröffentlichung des Fahrplans	11.10.04
Inkrafttreten	12.12.04

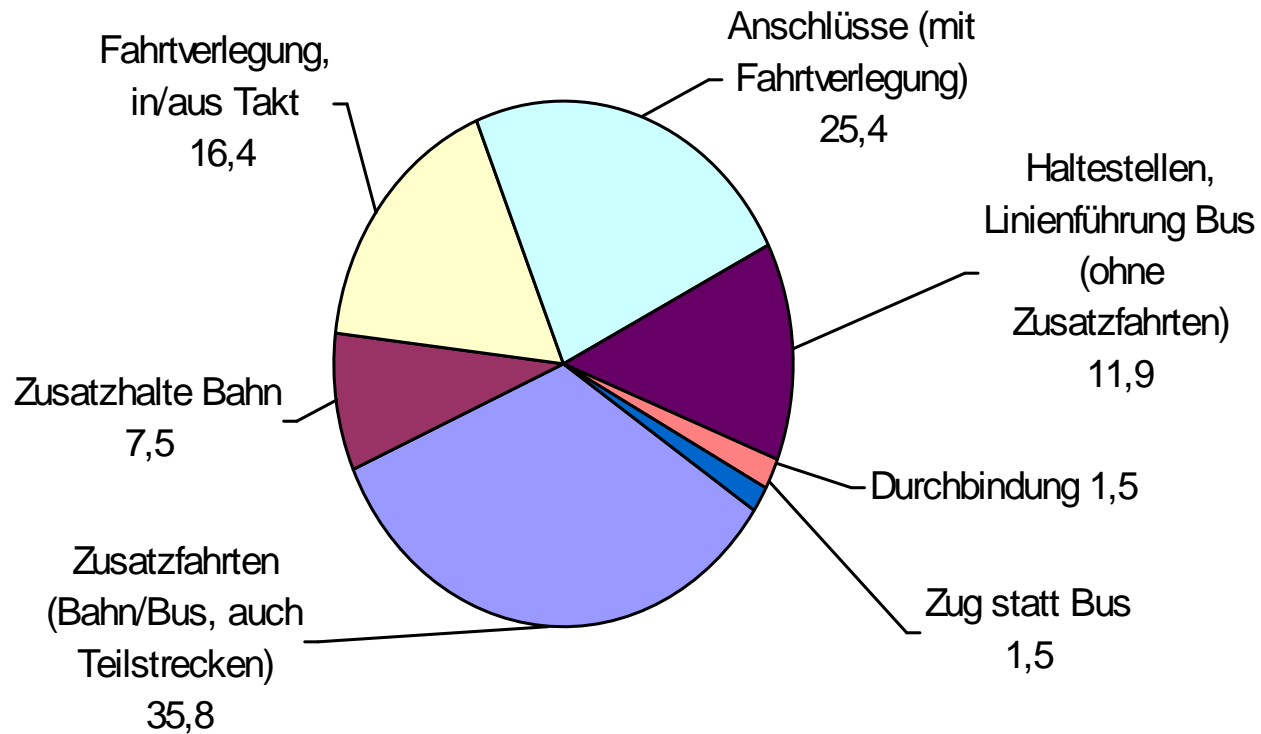
Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“ Beteiligung im Fahrplanverfahren 1997-99 des Kantons Bern

Teilnehmende insgesamt		154	
	darunter Privatpersonen		71
	Vertreter öffentlicher Stellen (Gemeinden, RVK, Planungsverbände)		54
	Sonstige (inkl. Parteien und Interessengruppen)		29
angesprochene Kritikpunkte		248	
	darunter Bahn		184
	Bus		64
Ø Tatbestände pro Eingabe		1,6	
Ø Kritiker pro Tatbestand		1,6	
Anteil erfolgreicher Eingaben (im kommenden oder darauffolgenden Fahrplan realisiert - inkl. Bereinigung von Druckfehlern)	insgesamt	20	in %
	Bahn		15
	Bus		30

Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“

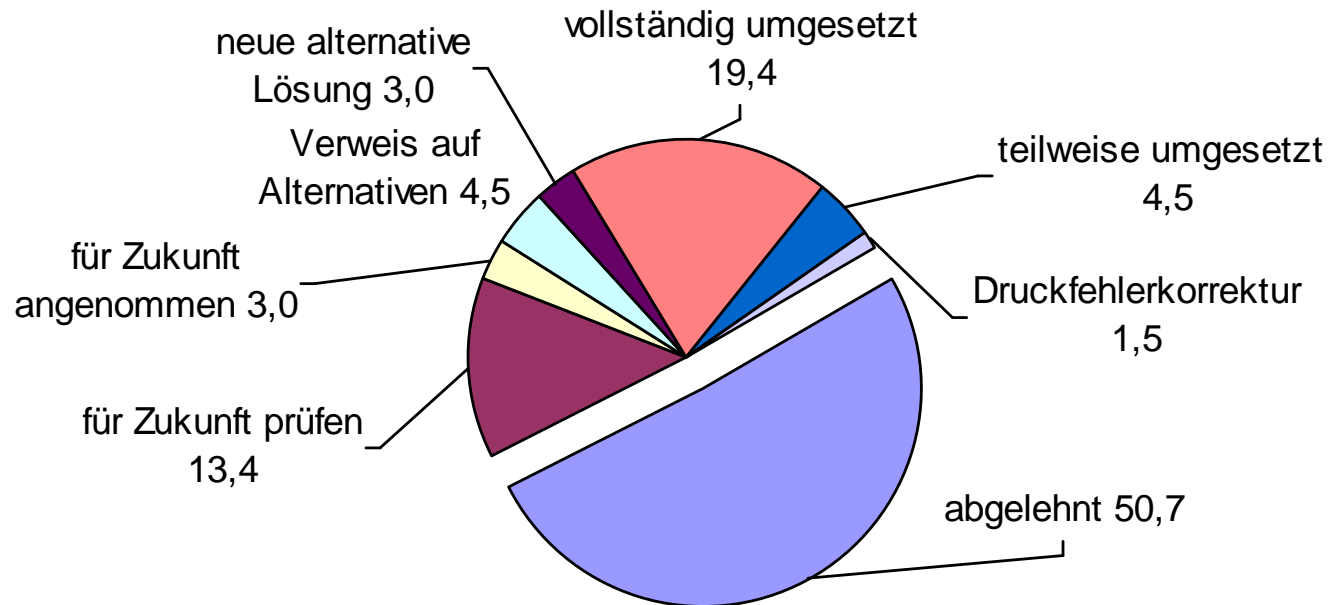
Themen der Fahrplankonferenz Thurgau 2004

Themen der bei der Fahrplankonferenz Thurgau 2004 behandelten Eingaben (in %, n=67)



Handlungsansatz „Fahrplanverfahren“ Ergebnis der Fahrplankonferenz Thurgau 2004

**Ergebnis der in der Fahrplankonferenz Thurgau 2004 behandelten
Eingaben (in %, n=67)**



Handlungsansatz „Referendum“

Das Metrokonzept („BVG 2005 plus“)

- Umfassende Neustrukturierung des Bus-/Tramnetzes in Berlin (mehr als die Hälfte aller Linien von Änderungen betroffen)
- Einführung von 24 sog. Metrolinien, erhebliche Einsparungen auf Nebenlinien
- Eingeführt im Dezember 2004



Bürgerbeteiligung („Referendum“)

- Variantenentscheide in 14 Teilgebieten
- ergänzend „qualitative Anregungen“ möglich
- Befragungen auf Straße bzw. im Bus und Internetabstimmung
- Dauer sieben Wochen

Welche dieser beiden Varianten bevorzugen Sie?

A

Durchgehender 5-Minuten-Takt in Richtung Innenstadt

Umstieg für Fahrten Zingster Str. – Hansastr. und Falkenberg – Gehrenseestr.



M4, M5 im 5-Minuten-Takt

Verstärkung der M5 durch M26

! Informationen für Variante A

- Straßenbahnlinie **M4** fährt wie bisher die Linie **4** von S Hackescher Markt über Berliner Allee, Hansastr., Prerower Platz nach Falkenberg.
- Straßenbahnlinie **M5** fährt wie bisher die Linie **5** von S Hackescher Markt über Landsberger Allee, Gehrenseestr., Prerower Platz nach Hohenschönhausen, Zingster Str.
- Durchgehender 5-Minuten-Takt auf beiden Linien in Richtung Innenstadt.
- Verdichtung der Linie **M4** auf 4-Minuten-Takt im Berufsverkehr.
- Verdichtung der Linie **M5** zwischen Gehrenseestr. und Zingster Str. durch Straßenbahnlinie **M26**.
- Durch Wegfall der Linie **M3** (Direktverbindung Zingster Str. – Hansastr.) muss am Prerower Platz umgestiegen werden.
- Durch Wegfall der Linie **M15** (Direktverbindung Falkenberg – Gehrenseestr.) muss am Prerower Platz umgestiegen werden.

M4
Falkenberg ↔ S Hackescher Markt

Falkenberg
Milowstr.
Falkenberger Ch./Prerower Str.
S Hohenschönhausen
Prerower Platz
Hansastr./Machower Weg
Waldstrasse
Stadion Buchhalter/Wassersport
Gartenstr.
Buchhalter/Wassersport
Südfelder Str.
Buchhalter
Berliner Allee/Hohenschönhausen
Altensteinstr.
Artenplatz
Thomas-Müntz-Str.
S Grafenwälder Str.
Grafenwälder Str./Zingster Str.
Waldlandstr.
Am Friedrichshagen
Mühlen-/Pflanz-Bräu-Str.
S Alexanderplatz
Spandauer Str.
S Hackescher Markt

M5
Zingster Str. ↔ S Hackescher Markt

Zingster Str.
Zingster Str./Röhlertor Str.
Alexanderplatz
Prerower Platz
Bücherei
Artenstr.
Anna-Ebermann-Str.
Gehrenseestr.
Hauptstr./Königsplatz
Übersenstr.
Prerower Platz
Wernschaner Str.
Sonnen-Wälder-Str.
Landsberg
Waldstrasse, Str./Waldstrasse W
Judith-Auen-Str.
Öberbrunnstr.
S Landsberger Allee
Königsplatz am Friedrichshagen
Platz der Vereinten Nationen
Bücherei
Mühlen-/Pflanz-Bräu-Str.
S Alexanderplatz
S+U Alexanderplatz
Spandauer Str.
S Hackescher Markt

B

Viele Linien in die Innenstadt, Direktverbindungen werden beibehalten



M3, M4, M5 mit 12-14 Verbindungen/Std. in die Innenstadt

M26 verbindet Falkenberg – Gehrenseestr. Direktverbindungen in Hohenschönhausen werden beibehalten

! Informationen für Variante B

- Straßenbahnlinie **M3** fährt wie bisher die Linie **3** von S Hackescher Markt über Berliner Allee, Hansastr., Prerower Platz nach Hohenschönhausen, Zingster Str.
- Straßenbahnlinie **M4** fährt wie bisher die Linie **4** von S Hackescher Markt über Berliner Allee, Hansastr., Prerower Platz nach Falkenberg.
- Straßenbahnlinie **M5** fährt wie bisher die Linie **5** von S Hackescher Markt über Landsberger Allee, Gehrenseestr., Prerower Platz nach Hohenschönhausen, Zingster Str.
- Hochwertiges Angebot auf allen Linien mit 12 bis 14 Verbindungen/Stunde in die Innenstadt im Tagesverkehr.
- Übereckverbindung Gehrenseestr. – Falkenberg wird durch Straßenbahnlinie **M26** sichergestellt.
- Alle bestehenden Direktverbindungen in Hohenschönhausen werden beibehalten.

M4
Falkenberg ↔ S Hackescher Markt

Falkenberg
Milowstr.
Falkenberger Ch./Prerower Str.
S Hohenschönhausen
Prerower Platz
Hansastr./Machower Weg
Waldstrasse
Stadion Buchhalter/Wassersport
Gartenstr.
Buchhalter/Wassersport
Südfelder Str.
Buchhalter
Berliner Allee/Hohenschönhausen
Altensteinstr.
Artenplatz
Grafenwälder Str./Zingster Str.
Thomas-Müntz-Str.
S Grafenwälder Str.
Grafenwälder Str./Zingster Str.
Waldlandstr.
Am Friedrichshagen
Mühlen-/Pflanz-Bräu-Str.
S Alexanderplatz
S+U Alexanderplatz
Spandauer Str.
S Hackescher Markt

M3
Zingster Str. ↔ S Hackescher Markt

Zingster Str.
Zingster Str./Röhlertor Str.
Alexanderplatz
Prerower Platz
Hansastr./Machower Weg
Waldstrasse
Stadion Buchhalter/Wassersport
Gartenstr.
Buchhalter/Wassersport
Südfelder Str.
Buchhalter
Berliner Allee/Hohenschönhausen
Altensteinstr.
Artenplatz
Grafenwälder Str./Zingster Str.
Thomas-Müntz-Str.
S Grafenwälder Str.
Grafenwälder Str./Zingster Str.
Waldlandstr.
Am Friedrichshagen
Mühlen-/Pflanz-Bräu-Str.
S Alexanderplatz
S+U Alexanderplatz
Spandauer Str.
S Hackescher Markt

M5
Zingster Str. ↔ S Hackescher Markt

Zingster Str.
Zingster Str./Röhlertor Str.
Alexanderplatz
Prerower Platz
Bücherei
Artenstr.
Anna-Ebermann-Str.
Gehrenseestr.
Hauptstr./Königsplatz
Übersenstr.
Prerower Platz
Wernschaner Str.
Sonnen-Wälder-Str.
Landsberg
Waldstrasse, Str./Waldstrasse W
Judith-Auen-Str.
Öberbrunnstr.
S Landsberger Allee
Königsplatz am Friedrichshagen
Platz der Vereinten Nationen
Bücherei
Mühlen-/Pflanz-Bräu-Str.
S Alexanderplatz
S+U Alexanderplatz
Spandauer Str.
S Hackescher Markt

Handlungsansatz „Referendum“

Ergebnisse

- Beteiligung von 24 000 Bürgern
- teilweise eindeutige Voten, teilweise unentschieden
- größtenteils spätere Umsetzung
- zusätzliche Anregungen (teils detaillierte Vorschläge und Hinweise)

Positiv:

- Frühzeitige Einbindung von Bürgern/ Fahrgästen
- Suche des Kontaktes zu Bürgern

aber:

- keine Thematisierung der Kürzungen ⇒ „ehrliche Beteiligung“?
- wenig Zeit zum Einarbeiten der Anregungen
- geringe Transparenz des Verfahrens
- spätere Umsetzung unklar

Handlungsansatz „Fahrgastbeirat“

Merkmale

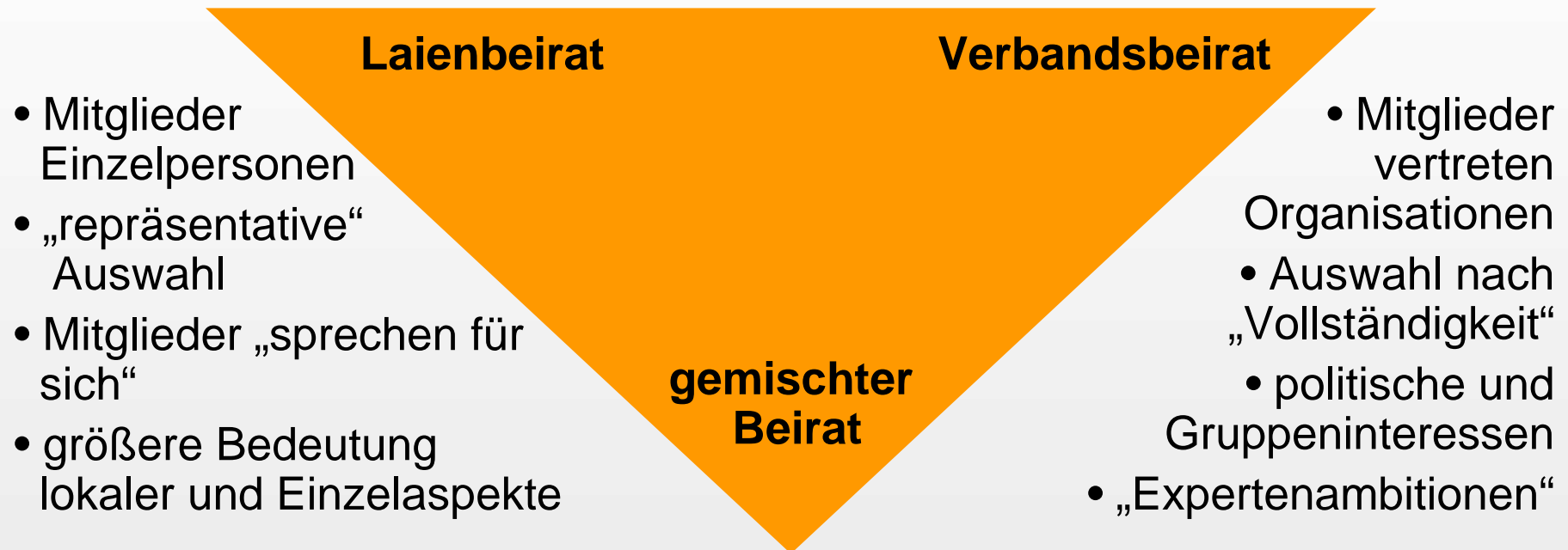
- Fahrgäste und/oder Vertreter von „Fahrgastverbänden“
- dauerhafte/langfristige Tätigkeit
- Vertreten der Fahrgastsicht gegenüber Unternehmen/Träger des ÖV
- beratende Funktion
- meist freiwillige Einrichtung

Verbreitung

- erstmals 1989 in Köln eingerichtet
- ca. 100 Beiräte in Deutschland
- einzelne Anwendungen in anderen Ländern

Handlungsansatz „Fahrgastbeirat“

3 Modelle von Fahrgastbeiräten



Handlungsansatz „Fahrgastbeirat“

► weitere konzeptionelle Fragen

- Beziehung des Beirats zu Unternehmen und Behörden
- Finanzierung
- Dauer der Mitgliedschaft/Nachrücken
- räumlicher/sachlicher Tätigkeitsbereich
- Moderation
- Dokumentation
- Öffentlichkeitsarbeit / Transparenz

Handlungsansatz „Watchdog“

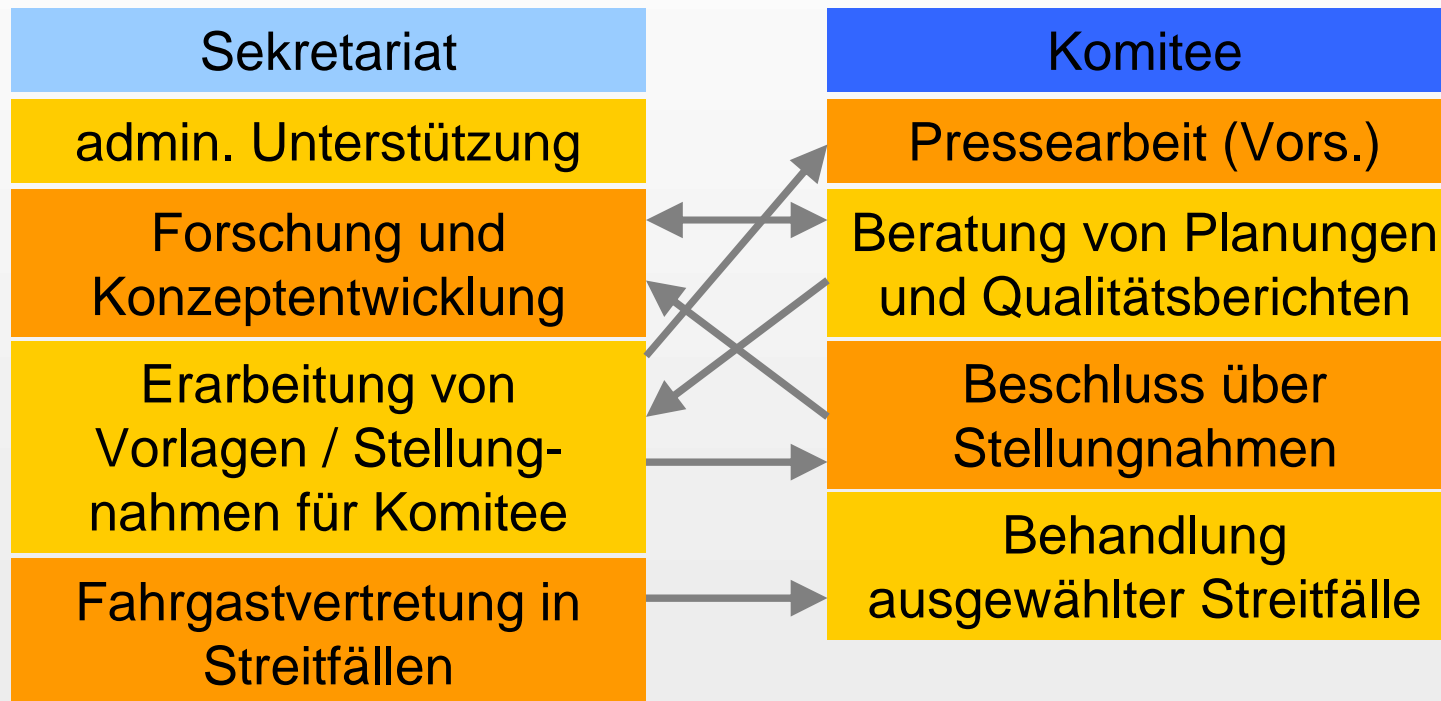
► **Beispiel: London Travelwatch**

(früher: London Regional Passengers Committee / London Transport Users Committee)

- seit 1984, im Bahnbereich seit 1948
- „offizielle“ Interessenvertretung von Fahrgästen und Nutzern weiterer Verkehrsträger im Großraum London
- soweit möglich öffentliches Handeln
- umfangreiche Aufgaben und Beteiligungsrechte
- Mitglieder nach öffentlicher Ausschreibung ernannt
- Arbeitsteilung zwischen Komitee und Sekretariat

Handlungsansatz „Watchdog“

► Beispiel: London Travelwatch



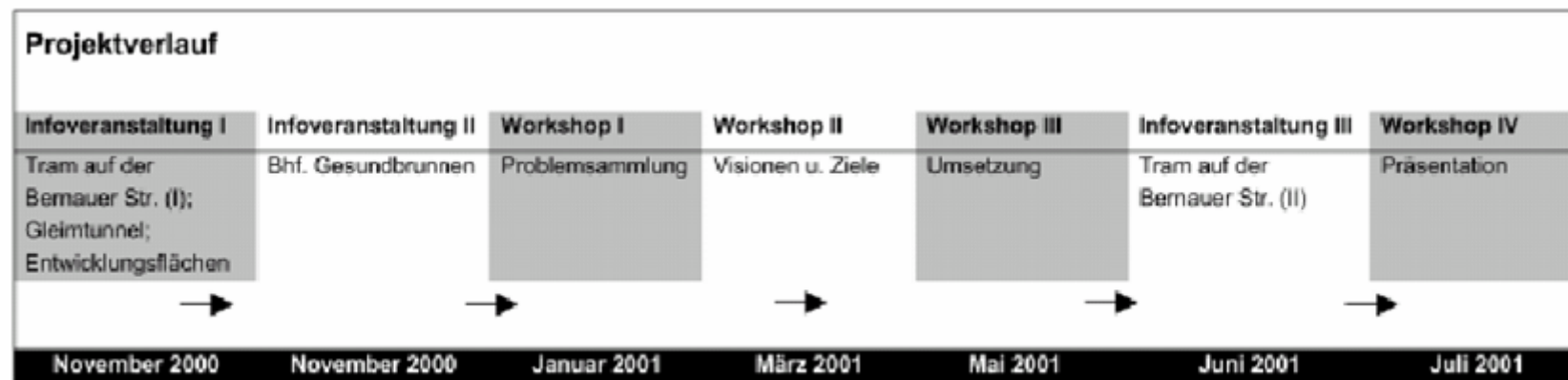
Handlungsansatz „Plattform“

► Beispiel: OV-Platforms in den Niederlanden

- Platform = Arbeitsgruppe der Fahrgastorganisationen (Fahrgast-, Senioren-, Behinderten-, tlw. weitere Verbände)
- seit 2001 flächendeckend auf regionaler Ebene, auf nationaler Ebene etwas früher
- gesetzliche Grundlage (Anhörungspflicht zu fahrgast-relevanten Themen)
- Ausgestaltung im Detail variabel
- nationales Beratungs- und Koordinationsbüro zur Unterstützung der Meinungsbildung

Handlungsansatz „informelle Beteiligung“

► Beispiel: Verkehrskonzept Brunnenstraße (Berlin)



Partizipation als Ergänzung der formalisierten Bürgerbeteiligung in Planungsverfahren

- + Themen- und Meinungsvielfalt, Konsens/Akzeptanz, Aktivierung
- Freiwilligkeit, Unverbindlichkeit, unklare Erfolgskriterien

Worauf ist zu achten?

Anforderungen an eine Interessenvertretung

1. Klarheit über Ziele/Rolle der Organisation schaffen
2. Nutzen (insbesondere für Dritte) vermitteln
3. Überzeugungskraft im „politischen“ Prozeß gewinnen
4. Möglichkeiten zur inhaltlichen Arbeit schaffen
5. (praktischen) Nutzen für die Mitglieder bedenken
6. (ideelle) Motivation der Mitglieder berücksichtigen

Konsequenzen für die Fahrgastvertretung

1. Klarheit über Ziele/Rolle der Organisation schaffen

- Grundfrage: interner Berater des Unternehmens oder eigenständige „Stimme der Fahrgäste“ ?
- Experten oder Laien ?
- Grundsatzfragen und/oder Details ?

2. Nutzen (insbesondere für Dritte) vermitteln

- mit Vorbehalten auf Anbieterseite rechnen
- Überzeugen durch behutsamen Start und konstruktiven Dialog
- Nutzen für Unternehmen/Träger: Beirat als „einfache Marktforschung“, schnelle Rückmeldung, Vermeiden von Fehlern, Imagewirkungen

Konsequenzen für die Fahrgastvertretung

3. Überzeugungskraft im „politischen“ Prozeß gewinnen

- Qualität der Argumente
- Repräsentativität des Gremiums: Auswahl der Mitglieder, Abdecken des Nutzerspektrums,
- Verhindern von „Mißbrauch“ (Partikularinteressen, politischer Einfluß)

4. Möglichkeiten zur inhaltlichen Arbeit schaffen

- rechtzeitige Beteiligung
- Standards der Kommunikation Anbieter – Beirat (Fristen, Betreuung, Gäste, Aufbereitung von Themen)
- Zeit und Raum für Beratung

Konsequenzen für die Fahrgastvertretung

5. (praktischen) Nutzen für die Mitglieder bedenken

- keine Hürden für Engagement schaffen (z.B. Sitzungstermine, Reisekosten)
- Beiratsarbeit als Sozialkompetenz entwickeln

6. (ideelle) Motivation der Mitglieder berücksichtigen

- Anerkennung durch konstruktiven Dialog „nach innen“
- Anerkennung durch Wahrnehmbarkeit der Arbeit nach außen
- Raum für Einzelanliegen schaffen
- Flexibilität bei Ausarbeiten des Beiratskonzepts

Danke für die Aufmerksamkeit!

Kontakt

nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung GmbH

Martin Schiefelbusch MA MSc

Otto-Suhr-Allee 59

D – 10585 Berlin