

Stadt Heidelberg  
Dezernat II, Amt für Verkehrsmanagement

## Bildung eines Fahrgastbeirates

# Informationsvorlage

### Beschlusslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien  
beginnen ab der Seite 2.2 ff.  
Letzte Aktualisierung: 04. Dezember 2007

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung	Kenntnis genommen	Handzeichen
Haupt- und Finanzausschuss, Stadtentwicklungs- u. Verkehrsausschuss	28.11.2007	Ö	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	

**Inhalt der Information:**

*Der Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss nimmt die Zwischeninformation zur Bildung eines Fahrgastbeirates zur Kenntnis.*

## **Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses und des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses vom 28.11.2007**

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## I. Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
QU 3		Bürger/innenbeteiligung und Dialogkultur fördern <b>Begründung:</b> Beteiligung der Nutzer des ÖPNV an dessen inhaltlicher und qualitativer Entwicklung.
MO 1 - 7		<b>Ziel/e:</b> Alle Ziele im Abschnitt Mobilität werden erreicht. <b>Begründung:</b> Gleichberechtigte Mobilität für alle. Attraktiver ÖPNV mit Rückgrat Schiene, umweltgerechter Verkehr, gleichwertige Erschließung im ganzen Stadtgebiet.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine



## II. Begründung:

Ein zentrales Instrument zur Beteiligung der Nutzer des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) an dessen inhaltlicher und qualitativer Entwicklung ist der sogenannte „Fahrgastbeirat“. Der Fahrgastbeirat ist ein beratendes Gremium, welches ganz oder überwiegend von Fahrgästen und/oder Vertretern von Fachgruppen und Verbänden besetzt wird.

Die Idee des Fahrgastbeirates stammt in Deutschland aus den 80er Jahren als Reaktion auf die Angebotsmonopole im Nahverkehr mit ihren langen Planungsvorläufen und ihrer Kundenferne. Anlass und Ziel der Beiräte ist es, im Dialog mit den Verkehrsbetreibern Mängel zu beseitigen und den öffentlichen Nahverkehr weiter zu verbessern.

Die Stadtverwaltung hat im Rahmen der Beratungen zum Nahverkehrsplan Heidelberg 2005 – 2010 vorgeschlagen, auch in Heidelberg einen Fahrgastbeirat einzurichten (Beschlussvorlage Fortschreibung Nahverkehrsplan DS 0378/2005 Seite. 3.4).

Die vorliegende Vorlage erläutert anhand grundsätzlicher Erfahrungen und an Praxisbeispielen mögliche Konzepte für einen Heidelberger Fahrgastbeirat.

## 1. Grundlagen:

Eine Veröffentlichung aus dem Jahr 2006 weist circa 100 aktive Fahrgastbeiräte (auch Fahrgastforum, Nahverkehrsbeirat, Kundenbeirat genannt) in Deutschland nach. Die meisten finden sich im Rhein-Main-Gebiet, am Oberrhein und den norddeutschen Ballungsräumen. Die Initiierung von Fahrgastbeiräten ging in fast der Hälfte der Fälle von einem Verkehrsunternehmen oder einem Verkehrsverbund aus.

Die Mitwirkung der bisherigen Nutzer an der Fahrplan- und Netzgestaltung sowie den technischen Entwicklungen bei den Fahrzeugen und der Infrastruktur sollte die Attraktivität des ÖPNV für die Kunden erhöhen und mithelfen, Planungsfehler zu vermeiden.

Die Themen, die in den Fahrgastbeiräten laut der Veröffentlichung in der Zeitschrift „Der Nahverkehr“, Ausgabe 7/8-2006, behandelt worden sind, sind in der Reihenfolge ihrer Bedeutung:

- Netz- und Fahrplan (zum Beispiel kritische Fragen zu Takten und Linienwegen)
- Qualitätsstandards (zum Beispiel Ausstattung von Fahrzeugen, Barrierefreiheit)
- Infrastruktur (zum Beispiel Ausstattung von Haltestellen)
- Fahrzeuggestaltung (zum Beispiel Werbung)
- sonstiges

Fahrgastbeiräte sind organisatorisch überwiegend bei Verkehrsunternehmen angebunden, es gibt aber auch Lösungen bei Verkehrsverbänden und bei den Aufgabenträgern.

Grundsätzlich zu unterscheiden sind drei Typen von Fahrgastbeiräten:

1. Laiengremien, die sich ausschließlich aus Fahrgästen ohne weitere Verbandsaktivitäten zusammensetzen.
2. Fachgremien, die sich ausschließlich aus Verbandsvertretern (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC), proBahn, Verkehrsclub Deutschland (VCD), Parteien, Verbraucherschutz, Industrie- und Handelskammer (IHK), Gewerkschaften, et cetera) zusammensetzen.
3. Mischformen, die mit Vertretern beider Gruppen besetzt sind.

Bei der Auswahl der Teilnehmer aus dem Kreis der nicht gebundenen Fahrgäste wird meist eine Quotierung nach Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Behinderung, Wohnort, Ausbildung/Berufstätigkeit und ähnliches vorgenommen. Die Zahl der Mitglieder in Fahrgastbeiräten liegt durchschnittlich bei 17 Personen.

Der Tagungsrhythmus liegt meist bei 4 Sitzungen pro Jahr.

Der finanzielle Aufwand wurde in der Befragung mit Beträgen unter 1000 € pro Jahr beziffert.

Die Hälfte der befragten Fahrgastbeiräte verfügt über eine Satzung, die die inhaltlichen Aufgaben und die organisatorischen Details regelt – zum Beispiel eine Verpflichtung des Verkehrsunternehmens, auf Anfragen des Nahverkehrsbeirates binnen 50 Tagen zu antworten.

## 2. Ausgewählte Beispiele:

Im Gebiet der Rhein-Neckar-Verkehrs GmbH (RNV) finden sich bereits zwei aktive Fahrgastbeiräte.

### a) Ludwigshafen

Der Ludwigshafener Fahrgastbeirat wurde 2002 von den Verkehrsbetrieben Ludwigshafen (VBL) einberufen und 2006 neu besetzt.

Der Fahrgastbeirat soll die Interessen aller Ludwigshafener Fahrgastgruppen widerspiegeln. Daher wurde aus dem Kreis der Bewerber, die auf Anzeigen und Aushänge reagiert hatten, eine Auswahl nach Alter, Geschlecht, Lebensphase und Wohnort getroffen.

Zielsetzungen der Arbeit des Fahrgastbeirates sind:

- Weiterentwicklung der Qualität des ÖPNV in Ludwigshafen unter Berücksichtigung der Fahrgastinteressen aller Fahrgastgruppen.
- Bindeglied zwischen Fahrgästen und VBL/RNV/Verkehrsverbund (VRN).
- Vorschläge zur Steigerung der Attraktivität und zur Verbesserung der Akzeptanz.
- Aufzeigen von Problemen und Schwachstellen und Vorschläge für deren Abhilfe.

Im Gegenzug wird der Fahrgastbeirat von VBL/RNV frühzeitig über geplante Maßnahmen im VBL-Netz und über sonstige Änderungen informiert.

Aufgaben des Fahrgastbeirates sind:

Der Fahrgastbeirat soll die VBL/RNV beraten. Er hat das Recht, der VBL und der RNV Vorschläge zu unterbreiten. Hierbei stehen folgende Aspekte im Vordergrund:

- Ausgestaltung des VBL-Liniennetzes
- VBL-Linienführungen
- Fahrplangestaltung der VBL-Linien, auch im Rahmen des VRN
- Beförderungs- und Tarifbestimmungen im VRN
- Kundenservice der RNV in Ludwigshafen
- Marketingmaßnahmen im Netz Ludwigshafen

b) Deutsche Bahn (DB) Regio Rhein-Neckar

Die DB AG hat für das S-Bahnnetz in der Metropolregion Rhein-Neckar – wie in vielen Gebieten in denen die DB regionale Verkehrsleistungen erbringt – einen Fahrgastbeirat geschaffen. Er besteht aus 16 bis 18 freiwilligen Mitgliedern, die jeweils auf 2 Jahre bestimmt werden, wobei eine Verlängerung auf weitere 2 Jahre möglich ist.

Der Fahrgastbeirat trifft sich etwa 4 Mal im Jahr zu gemeinsamen Gesprächsrunden.

Die Benennung der Beiräte erfolgt nach einem Auswahlverfahren, welches Kriterien wie Streckenbezogenheit, Geschlecht, Alter, Beruf berücksichtigt.

Der erste Fahrgastbeirat wurde im Mai 2003 (und damit noch vor S-Bahn-Einführung) aus rund 90 Bewerbern ausgewählt. Mitte 2005 wurde dann eine zweite Auswahlrunde mit rund 60 Bewerbern durchgeführt, wobei etwa die Hälfte der Fahrgastbeiräte auch für eine zweite „Amtszeit“ zur Verfügung standen.

Der Fahrgastbeirat dient vor allem dem gegenseitigen Informationsaustausch zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen. So liefert das Verkehrsunternehmen beispielsweise Informationen zum laufenden Betrieb oder zu Betriebseinschränkungen aber auch entsprechende Hintergrundinformationen (zum Beispiel Prüfdienst, Fahrplanerstellung). Im Gegenzug erhält das Verkehrsunternehmen wertvolle Anregungen, Hinweise und Verbesserungsvorschläge von den Fahrgästen.

c) Der Fahrgastbeirat Frankfurt

Den Fahrgastbeirat Frankfurt gibt es seit Mai 1998. Das zwanzigköpfige, ehrenamtliche Gremium trifft sich mindestens viermal jährlich, um fahrgastrelevante Themen gegenüber *traffiQ* (dem *Aufgabenträger für den Frankfurter Nahverkehr*) und den Verkehrsunternehmen zu vertreten.

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 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 folgenden Organisationen delegiert:

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC)
- Allgemeiner Studierenden-Ausschuss (AStA) der Universität Frankfurt am Main
- Deutscher Gewerkschaftsbund, Region Frankfurt/Rhein-Main
- Feministische Organisation von Planerinnen und Architektinnen (FOPA)
- Frankfurter Behinderten-Arbeitsgemeinschaft (FBAG)
- Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main
- Pro Bahn, Regionalverband Großraum Frankfurt
- Seniorenbeirat der Stadt Frankfurt am Main
- StadtschülerInnenvertretung Frankfurt am Main
- Verkehrsclub Deutschland (VCD)

Entsprechend treffen im Fahrgastbeirat teilweise sehr unterschiedliche Einzelinteressen aufeinander, die gegenüber den Verkehrsgesellschaften zu gemeinsamen Zielen 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. Natürlich kann jeder Fahrgast seine persönlichen Anliegen schriftlich oder per E-Mail in den Fahrgastbeirat einbringen. Ansprechpartner ist die Stabsstelle Unternehmenskommunikation bei *traffiQ*.

Da der Fahrgastbeirat nur vier Mal jährlich tagt, werden eingehende Anregungen direkt vom *traffiQ*-Beschwerdemanagement bearbeitet und dann möglichst schon mit der Antwort dem dreiköpfigen Sprechergremium des Fahrgastbeirats zur Verfügung gestellt. Die Sprecher entscheiden darüber, ob die Anregung aufgrund des allgemeinen Interesses in der nächsten Sitzung des Fahrgastbeirats thematisiert wird.

Schwerpunkte der Arbeit des Fahrgastbeirates waren und sind die Weiterentwicklung des Nahverkehrsplans, die kundenfreundliche Ausstattung von Bussen und Bahnen, die Weiterentwicklung des Fahrplans und natürlich die Vorbereitungen auf den Wettbewerb im Nahverkehr. Weitere Arbeitsgruppen wie zum Beispiel für die neue Gestaltung von Haltestellen-Umgebungsplänen werden themenorientiert gebildet. Darüber hinaus spricht der Fahrgastbeirat natürlich viele Probleme im Einzelnen an, um deren Lösung sich *traffiQ* dann – gegebenenfalls in Kooperation mit dem betroffenen Verkehrsunternehmen – bemüht.

#### d) Fahrgastbeiräte in Europa

In europäischen Nachbarstaaten finden sich andere Strukturen, um die Mitwirkung der Fahrgäste an der Entwicklung im Nahverkehr zu gewährleisten.

Die Niederlande haben „OV-Platforms“ als Arbeitsgruppen von Fahrgastorganisationen, die auf verpflichtender gesetzlicher Grundlage agieren, sowie ein nationales Beratungs- und Koordinationsbüro zur Unterstützung der lokalen Aktivitäten.

In der Schweiz gibt es ein gesetzlich verankertes „Fahrplanverfahren“ mit dem Recht der Stellungnahme für alle Einwohner.

In London besteht seit 1984 die Organisation „London Travelwatch“ als Fahrgastbeirat mit eigenem Sekretariat und umfangreichen Beteiligungsrechten.

### **3. Weiteres Vorgehen:**

Im neuen Amt für Verkehrsmanagement werden die diskutierten Beispiele in einen konkreten Vorschlag für einen Heidelberger Fahrgastbeirat weiterentwickelt. Aus derzeitiger Sicht empfiehlt es sich, dieses Gremium mittels Satzung zu bilden.

Nach den bisherigen Erfahrungen spricht vieles für einen Fahrgastbeirat bei der Stadt Heidelberg als Aufgabenträgerin, da die Zahl der Verkehrsunternehmen, die in die Stadt einfahren, wächst (HSB/RNV, BRN, Werner/Abellio), wodurch eine Zuordnung zu einem Unternehmen schwieriger wird.

Beim Verkehrsverbund VRN sind dagegen eher Themen mit größeren Zusammenhängen angesiedelt, so dass eine Zuordnung dort unmaßstäblich wäre.

Weiterhin sollte sowohl die Fachkompetenz von aktiven Verbänden eingebunden werden, als auch die tägliche Nutzersicht, weshalb ein gemischter Beirat zu befürworten wäre. In welcher Form angesichts der vielen ein- und ausbrechenden Verkehre der Rhein-Neckar-Kreis eingebunden werden sollte, ist wie vieles andere im Weiteren zu klären.

gez.

Prof. Dr. Raban von der Malsburg