
Fahrgastinformation bei
**Baumaßnahmen und
Störungsfällen**

**Fahrgastbeirat Stadt und Landkreis Gießen
03. September 2018**

Um was geht es?

- Fahrgastinformation bei geplanten Maßnahmen (z.B. Umleitungen wg. Baustellen oder Veranstaltungen)
- Fahrgastinformation bei ungeplanten, kurzfristigen Störfällen (z.B. Umleitung wegen Wasserrohrbruch, unangekündigter Streik)

Um was geht es?

- Umleitungen müssen so geplant und durchgeführt werden, dass die Beeinträchtigung für die Fahrgäste möglichst gering ist. Hierbei sind ggf. auch Mehrkosten in Kauf zu nehmen (z.B. für zusätzliche Kilometerleistungen oder Fahrzeuge).
- Für entfallende Haltestellen muss ein sinnvoller Ersatz geschaffen werden.

Informationsbedarf

Fahrgastinformation ist grundsätzlich wichtig,
bei Umleitungen und Störungen aber ganz besonders:

- Auch der routinierte Fahrgast hat einen Informationsbedarf
- Die gewohnten Wege, Haltestellen, Linien werden verlassen.
- Gelegenheitskunden werden verwirrt und abgeschreckt

Informationskanäle bei geplanten Maßnahmen

- Haltestelle (gut sichtbarer Aushang)
- RMV-Fahrplanauskunft (mindestens als Verkehrshinweis, besser aber mit aktuellen Fahrplänen)
- Presse (Zusammenfassung der wichtigsten Punkte)
- Meldungen im Internet & SocialMedia (RMV, ggf. eigene Auftritte)
- Bei großen Maßnahmen: eigener Flyer

Praxisbeispiel Sperrung Lahnstraße Höhe Wieseckbrücke im Mai/Juni 2018

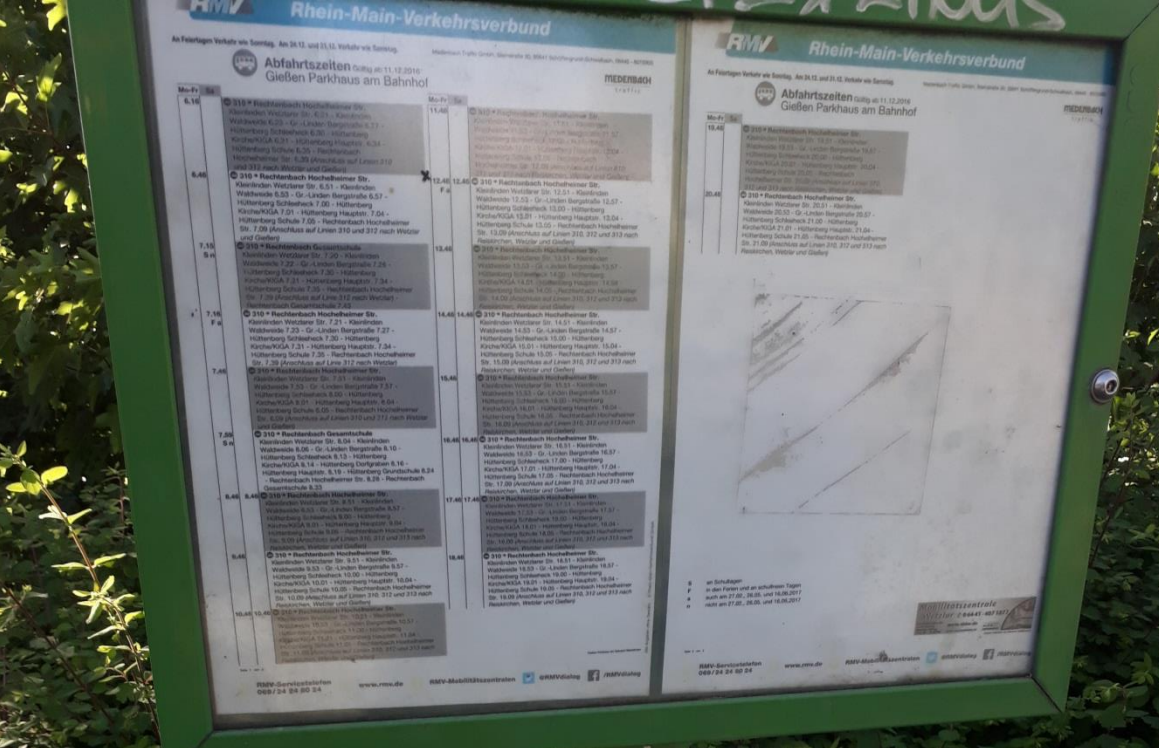
- Betroffen waren die Linien 310, 378, 379
- 310 konnte Haltestellen Stadtwerke und Parkhaus am Bahnhof nicht bedienen, Linienweg ab Mühlstraße über E-Klo und Frankfurter Straße, Klinikstraße zur Lahnstraße und weiter auf dem Linienweg Richtung Kleinlinden – Hüttenberg
- 378/379 konnte Haltestelle Parkhaus am Bahnhof nicht bedienen, Linienweg ab Gießen Bahnhof über Frankfurter Straße Richtung Kleinlinden – Großen-Linden

Praxisbeispiel Sperrung Lahnstraße Linienführung und Fahrgastinfo 378/379

Linienführung der Umleitung unproblematisch, hier konnte der „alte“ Linienweg gefahren werden mit Halt an der Friedrichstraße.

Praxisbeispiel Sperrung Lahnstraße Linienführung und Fahrgastinfo 310

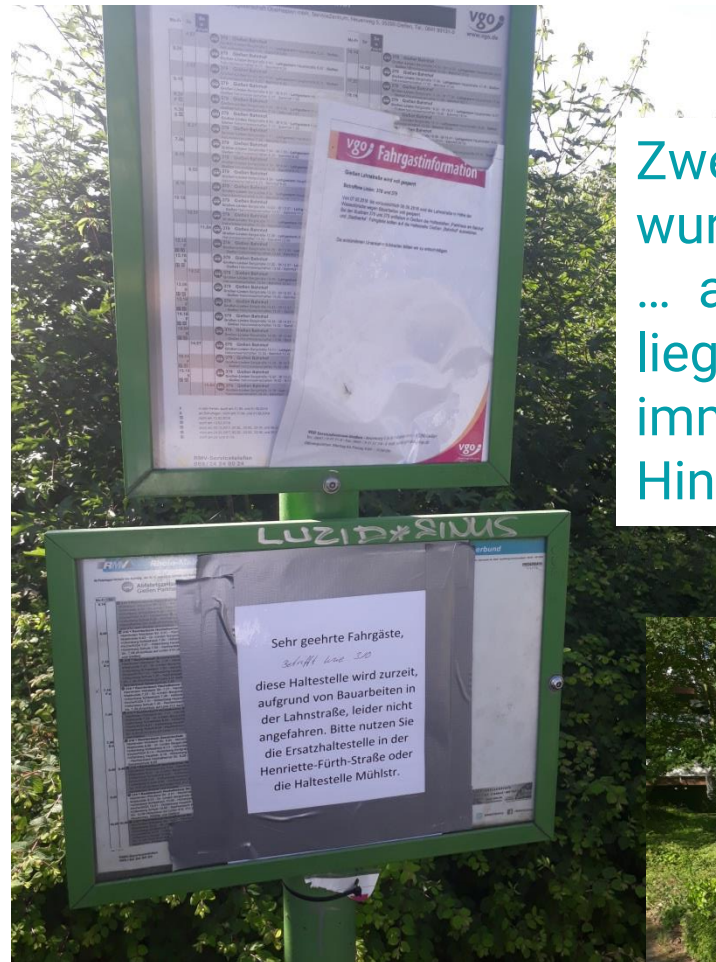
- Für entfallende Haltestelle „Parkhaus am Bahnhof“ wurde kein Ersatz geschaffen. Obwohl an Haltestelle „Friedrichstraße“ vorbei gefahren wurde!
- Haltestelle Margaretenhütte wurde in einer Fahrtrichtung notwendigerweise in die Henriette-Fürth-Straße verlegt
- In Gegenrichtung wurde auf der gegenüberliegenden Seite auch eine Ersatzhaltestelle eingerichtet, obwohl dies unnötig war, da die bestehende Haltestelle angefahren werden konnte. Fahrgäste waren unsicher, wo gehalten wurde.



Nicht an allen entfallenden Haltestellen sind Hinweisschilder angebracht. Nur an der Haltestelle "Parkhaus Am Bahnhof" wurde in Fahrtrichtung Kleinlinden ein Schild zur Linie 378/379 angebracht. In der Gegenrichtung ist kein Schild. Zur 310 gibt es keine Information an den Haltestellen.

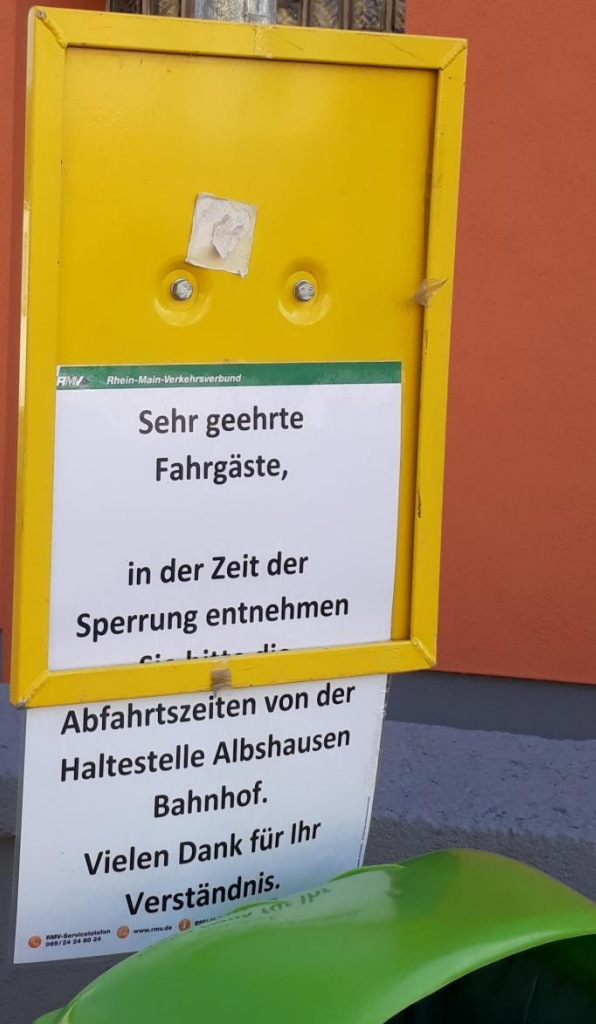


Hinweisschild 378/379, abgerissen, Fahrgast wartet auf Bus, der in vier Wochen kommen wird.



Zwei Tage später wurde nachgebessert ... auf gegenüberliegender Seite immer noch kein Hinweis zur 378/379





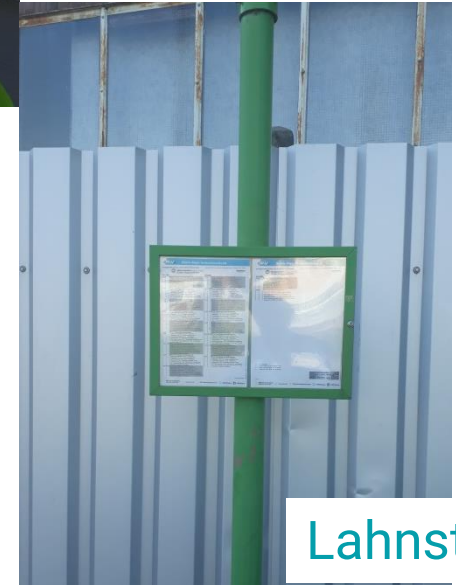
Ersatzhaltestelle
Margaretenhütte



Immerhin wurde auch hier nach Beschwerde nachgebessert ... aber was ist mit der Haltestelle in Gegenrichtung?



H.-Fürth-Str.



Lahnstr.

Praxisbeispiel Sperrung Lahnstraße Linienführung und Fahrgastinfo

RMV-Fahrplanauskunft:

- Zur 310 ist ein Hinweis in der Fahrplanauskunft, zur 378/379 fehlt dieser. Die Fahrpläne selbst sind nicht aktualisiert worden.
- Erst nach Bitte des VCD wird Hinweis zur 378/379 eingepflegt

Praxisbeispiel Sperrung Lahnstraße Linienführung und Fahrgastinfo

Und dann: Baumaßnahme wird zeitlich um 3 Wochen verlängert

- 378/379 fehlt wieder in der Fahrplanauskunft
- An der Haltestelle hängt keine Information mehr
- Betriebssituation weiter unbefriedigend (kein halt Friedrichstraße der 310, unklare Haltestellenlage Margaretenhütte)

Praxisbeispiel Sperrung Marktplatz Linienführung und Fahrgastinfo

Linienführung der „Marktplatzlinien“ über Süd- und Westanlage, Halt an Johanneskirche und Mühlstraße.

Umfangreiche Fahrgastinformation:

An der Haltestelle, an den Ersatzhaltestellen, in der RMV-Fahrplanauskunft, im Internet, in der Presse





Gute Information an der Haltestelle vorhanden.

Verbesserungsvorschlag



Ab dem 29. August 2018 können wegen Bauarbeiten (Dauer ca. 8-9 Wochen) die Haltestellen „City Center“, „Katharinengasse“, „Marktplatz“, „Oswaldsgarten“ und „Stadttheater“ nicht bedient werden.

Bitte nutzen Sie stattdessen die Haltestellen „Behördenzentrum“, „Berliner Platz“, „Johanneskirche“, „Liebigstraße“, „Bahnhofstraße“ (nur in Fahrrichtung Oswaldsgarten) und „Mühlstraße“.



Am Marktplatz selbst
leider keinerlei
Information



Halt, stimmt nicht ganz





Vorschläge:

- Hinweisplakate an Bauzaun und Fenster SWG-Kundenzentrum
- Flugblatt im Kundenzentrum auch auslegen und nicht nur an Theke erhältlich

Exkurs: Sperrung Bahnbrücke Lahnstraße für ein Jahr

- Kundeninformation in Ordnung
- Aber: Margaretenhütte und Bachweg vom ÖPNV abgehängt - Bis zu 1,8 km Fußweg zur nächsten Haltestelle!
- Stadt kommt Ihrer Aufgabe der ÖPNV-Erschließung nicht nach.
- Dies verdeutlicht den (geringen) Stellenwert des ÖPNV!

Fazit

- Kundeninformation bei Maßnahmen verbesserungsbedürftig, besonders bei regionalen Bussen
- Alle Kanäle müssen frühzeitig bedient werden: Haltestelle, Internet, Presse; usw.
- Information über Baustelle an LNOen und Verkehrsunternehmen muss rechtzeitig erfolgen
- Abstimmung zwischen den Zuständigen muss verbessert werden
- Lesetipp: Fahrgastbeirat Frankfurt - Positionspapier Baustellen und Ersatzverkehre
www.traffiq.de/1487.de.fahrgastbeirat.html

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!