

Fahrgastinformationen, Marketing und Sicherheit

9.3 Handlungsfeld Fahrgastinformation, Marketing und Sicherheit

Die Maßnahmenkonzeption im Handlungsfeld Fahrgastinformation und Marketing wird nachfolgend im Detail beschrieben. Zunächst erfolgt ein kurzer Überblick über die Schwerpunkte, die im Nahverkehrsplan für dieses Handlungsfeld gesetzt werden. Anschließend werden die einzelnen Prüfaufträge und Maßnahmen dargestellt.

Darüber hinaus werden Prüfaufträge für die Weiterentwicklung der Fahrgastinformation und des Marketings formuliert. Diese Untersuchungsansätze sollen im Rahmen der Umsetzung des Nahverkehrsplans konkreter bearbeitet und mit den betroffenen Planungsbeteiligten im Detail abgestimmt werden.

Einrichtung von Verkaufsstellen und Kundencentern

Die Maßnahmenkonzeption zur besseren Kundenansprache beinhaltet die Einrichtung von Kundencentern und Verkaufseinrichtungen für den direkten Kontakt zum Fahrgast. Gemäß eines Prioritätenkatalogs wird ein Netz von Serviceeinrichtungen in den Teilräumen angestrebt.

Verbesserung der Fahrgastinformation

Die Maßnahmenkonzeption zur Verbesserung der Fahrgastinformation umfasst insbesondere die Konzeptionierung verschiedener Printprodukte und den Ausbau elektronischer Medien. Dazu zählen Bereichslinienpläne, Linienfahrpläne und insbesondere der Ausbau der elektronischen Fahrplanauskunft.

Entwicklung eines Mobilitätsmanagement-Konzeptes

Der Prüfauftrag umfasst Handlungsansätze für den Ausbau des betrieblichen und die Einrichtung eines schulischen Mobilitätsmanagements sowie die Ausweitung dieses Marketingansatzes auf weitere Zielgruppen.

FMS-1	Maßnahme: Verbesserung der (dynamischen) Fahrgastinformation
<p>Hintergrund: Verbesserung der Fahrgastinformation (Liniennetzpläne, Umgebungspläne etc.) sowie Echtzeitinformationen an relevanten Haltestellen und wichtigen Einrichtungen. Verbesserung der Fahrgastinformation online Fehlende oder zerstörte Haltestellenfahrpläne, Lesbarkeit der Aushänge (Vandalismus, Witterung etc.)</p>	
<p>Planungsansatz: Geprüft werden soll die Ausstattung wichtiger Haltestellen und Verknüpfungspunkte mit weiteren Materialien der Fahrgastinformation, zum Beispiel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liniennetzpläne der Region oder des Stadt-/ Ortsverkehrs • Umgebungspläne mit Angabe von Straßennamen, relevanten Zielen und Einrichtungen, ggf. Vorverkaufsstellen, dem Liniennetz und benachbarten Haltestellen und Stationen • Wegweisung zu benachbarten Umstiegshaltestellen, insbesondere wenn der Fußweg dorthin nicht unmittelbar erkennbar oder einsehbar ist <p>Ausstattung von Haltestellen mit einer Anzeigemöglichkeit für Echtzeitdaten (am Haltestellenmast oder an separatem Mast) bzw. Weiterführung des bestehenden DFI-Programms:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung auf der Grundlage eines Prioritätenkatalogs <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. Priorität: Haltestellen an den nachfragestarken Verknüpfungspunkten ▪ 2. Priorität: Haltestellen an weiteren Verknüpfungspunkten sowie weiteren aufkommensstarken Haltestellen in den Städten und Gemeinden ▪ 3. Priorität: weitere Haltestellen in der Nähe von relevanten Einrichtungen • Festlegung der Haltestellen nach nachfragerlevanten, zentralen und verkehrlichen Gesichtspunkten in Abstimmung mit den Gemeinden/Städten, Straßenbulasträgern und weiteren Planungsbeteiligten • Eine Festlegung der weiteren Haltestellen entsprechend des Prioritätenkatalogs erfolgt im Rahmen der Umsetzung des Nahverkehrsplans • Klärung der Finanzierung und der Unterhaltung der Infrastruktur und Technik • Klärung der Datenversorgung <p>Intensivierung der unternehmensübergreifenden Fahrgastinformation unter Nutzung der Plattform mobil info</p>	
<p>Verkehrliche Bewertung: + Verbesserung der Informationen für Fahrgäste vor Fahrtbeginn + Grundlage für eine Nutzung des ÖPNV sind leicht zugängliche Informationen über den aktuellen Fahrplan sowie eine gute Orientierung vor Ort. + Haltestellen ohne aktuelle Fahrpläne und schwer lesbare Fahrpläne erschweren die Nutzung des ÖPNV deutlich</p>	

Beteiligte: Kreis Soest, Städte und Gemeinden, Straßenbulasträger, Verkehrsunternehmen, weitere Planungspartner
Umsetzung: mittelfristige Umsetzung

FMS-2	Planungsprojekt: Barrierefreie Fahrgastinformationen
Hintergrund: Gemäß PBefG ist bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zur Nutzung des ÖPNV zu erreichen. Dazu gehört neben der entsprechenden Infrastruktur auch der barrierefreie Zugang zur Fahrgastinformation.	
Planungsansatz: Barrierefreie Fahrgastinformation im Vorfeld der Fahrt (z. B. Internet, Vorverkaufsstellen) und an Haltestellen bereitstellen <ul style="list-style-type: none"> • Fahrgastinformation im Zwei-Sinne-Prinzip (Sehen, Hören, Tasten): zwei der drei Sinne sollen angesprochen werden • Fahrplan- und Tarifinformationen in gut lesbarer Schriftgröße, leichte Sprache • Berücksichtigung der etwaigen barrierefreien Nutzbarkeit der Fahrten in den Fahrplänen (Piktogramm, ob jeweilige Fahrt barrierefrei angeboten wird) • Barrierefreie Fahrgastinformation über Internet: BITV "Barrierefreie Informationstechnik Verordnung" (z. B. klare Schriften, starke Kontraste, leichte Sprache, Abruf von Gebärdensprache, Braillezeile) 	
Verkehrliche Bewertung: + Voraussetzung für die Nutzung des ÖPNV durch Personen, die in ihrer Mobilität oder in ihrer Wahrnehmung beeinträchtigt sind + verbesserte Nutzbarkeit für den vorgenannten Personenkreis + Erfüllen der Anforderungen des BGG (Behindertengleichstellungsgesetzes) und des PBefG (Personenbeförderungsgesetzes)	
Beteiligte: Kreis Soest, Städte und Gemeinden, Verkehrsunternehmen, weitere Planungspartner	
Umsetzung: Umsetzung und sukzessive Weiterentwicklung ab 2018	

FMS-3	Maßnahme: Ausweitung von Mobilitätstrainings
Hintergrund: Abbau von Zugangshemmnissen im ÖPNV (Unsicherheit als Zugangshemmnis)	
Planungsansatz: Mobilitätstraining für z. B. <ul style="list-style-type: none"> • ältere Menschen (z. B. richtiger Umgang mit Rollatoren im Bus) 	

<ul style="list-style-type: none"> • mobilitätseingeschränkte Menschen (sehbehinderte bzw. gehbehinderte Menschen) • Kinder <p>zum Abbau von Zugangshemmnissen und zur sicheren Nutzung des ÖPNV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilitätseingeschränkte Menschen und ältere Menschen erhalten die Möglichkeit direktes Feedback an das Fahrpersonal zu geben, bezogen auf alltägliche Probleme und Hemmnisse
<p>Verkehrliche Bewertung:</p> <p>+ Abbau von Unsicherheiten in der Nutzung des ÖPNV</p> <p>+ Vermittlung der sicheren ÖPNV-Nutzung</p> <p>+ Sensibilisierung des Fahrpersonals</p> <p>+ Berücksichtigung ältere Menschen als wichtige Kundengruppe</p>
<p>Beteiligte:</p> <p>Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger, je nach Zielgruppe: Seniorenvertreter, Behindertenverbände</p>
<p>Umsetzung:</p> <p>kurzfristige Umsetzung</p>

FMS-5	Maßnahme: Zielgruppenorientiertes Marketing (unternehmensübergreifend)
<p>Hintergrund:</p> <p>Verschiedene Kundengruppen des ÖPNV haben unterschiedliche Anforderungen an die Fahrgastinformation und das Marketing.</p> <p>Zusammenführung der unterschiedlichen Apps (MoFahr + BusGuide) zur App mobil info</p>	
<p>Planungsansatz:</p> <p>Fortführung und Erweiterung eines zielgruppenorientierten, unternehmensübergreifenden Marketings, z. B. für</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berufstätige (bspw. Hinweise/Werbung auf neueingerichtete Expressfahrten) • Schüler (bspw. Hinweis auf Freizeitangebote die mit dem ÖPNV erreichbar sind) • Neubürger (bspw. kostenloses Monatsticket) • ältere Menschen (bspw. mit dem Ticket verbundene Zusatzangebote) <p>Als Ansatz hierfür bietet sich die „Reaktivierung/Belebung“ der vorhandenen Marke mobil info als entsprechende Plattform an.</p>	
<p>Verkehrliche Bewertung:</p> <p>+ Direkte Ansprache bestimmter Kundengruppen mit den relevanten spezifischen Informationen</p> <p>+ Erreichung bestimmter Zielgruppen</p>	
<p>Beteiligte:</p> <p>Kreis Soest, Verkehrsunternehmen, Städte und Gemeinden</p>	

Umsetzung:
kurzfristige Umsetzung

**FMS-
10**

**Planungsprojekt:
Gründung eines Fahrgastbeirates / von Fahrgastbeiräten**

Planungsansatz:

- Zur besseren Wahrnehmung der Interessen der ÖPNV-Nutzer/innen soll im Kreis Soest die mögliche Einrichtung eines Fahrgastbeirats bzw. von Fahrgastbeiräten für die Städte
- Soest und Lippstadt durch die Verwaltungen vorbereitend geprüft werden.
- Schwerpunkt der Funktion der Fahrgastbeiräte wäre dabei die Vermittlerrolle zwischen den Fahrgästen und den Verkehrsunternehmen einzunehmen.
- In regelmäßigen Sitzungen sollen die Mitglieder zu eigenen Ideen oder eingereichten Vorschlägen diskutieren. Die Ergebnisse werden dann an die zuständige Stelle weitergeleitet. Der Fahrgastbeirat bringt Anregungen und Vorschläge für Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrgastsituation, zur Akzeptanz und Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Personennahverkehrs ein
- Die Fahrgastbeiräte sollen unabhängiges Bindeglied zwischen den Fahrgästen, den Verkehrsbetrieben und den Stadtverwaltungen / Kreisverwaltung sein.
- Im Folgenden werden Aspekte zu Fahrgastbeiräten aus anderen Regionen dargestellt:
 - Mögliche Zusammensetzung: Fahrgäste, Mitglieder aus Behinderten- und/oder Seniorenbeirat, Studentische Vertreter, IHK, VCD, PRO Bahn etc.
 - Auswahl von weiteren Mitgliedern nach öffentlichem Bewerbungsverfahren aus dem Kreis der Fahrgäste. Zeitlich befristete Berufung in den Fahrgastbeirat
 - Fahrgastbeirat muss institutionell betreut werden (in der Regel die Aufgabenträger)
 - Vierteljährliche Sitzungen des Fahrgastbeirates
 - An den Sitzungen müssen auch Fachleute der Verwaltungen und der Verkehrsunternehmen teilnehmen
 - Fahrgastbeirat ist ehrenamtliche Tätigkeit

Umsetzung: Mögliche Umsetzung in Phasen. Phase I: Etablierung von Fahrgastbeiräten in und für die Städte Soest und Lippstadt. Phase II: Fahrgastbeirat für den Gesamtkreis.