

Protokoll der 78. Sitzung des Fahrgastbeirates

1. Werbung bei den Wiener Linien (Anna Maria Reich)

Im Rahmen der Präsentation wurden die wesentlichen Schritte zu einer Kampagne erläutert: Erstellung eines Kommunikationsplans; Abstimmung Stakeholder; Konzeption der Kampagne; Briefing der Werbeagentur und Start Kreation; Entscheidung für Sujet-Linie; Umsetzung und kommunikative Begleitung.

2. Haltestelle der Zukunft (Stefan Bortolotti-Kriz)

Die Hauptthemen der zweiten Präsentation sind die Ziele der Haltestelle der Zukunft bzw. der Entscheidungs- und Evaluierungsprozess.

- Ziele: Im Fokus des Kunden; Klare ÖV-Erkennbarkeit; Symbole für Betriebsmittel, Element für die Fahrgastinformation
- Entscheidung: Ideenwettbewerb mit 8 Teilnehmern und Entscheidung durch 7-köpfige Jury
- Evaluierung: Wissenschaftliche Methoden; Analyse von Usability Problemen; Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen. Seit Oktober 2018: Aufstellung des Prototyps am Rathausplatz/Burgtheater.
- Nächste Schritte: weitere Verbesserung und Digitalisierung

3. Fortschritte bei der Umsetzung der bisherigen Anregungen bzw. beschlossenen Maßnahmen

- S80-Endstation: Verbindungspläne wurden korrigiert.
- Telefonnummer der ASTAX: Wurden sowohl an den Haltestellen als auch auf den großen Plänen ergänzt.
- Linie N71, Opern-Haltestelle: Die Anordnung der Haltestellen befindet sich auf den Nightline-Plänen. Die Informationen wurden an den Haltestellenständen ergänzt.
- Linie 6, Monitor, Station Leberberg: Derzeit werden die Mindestfrequenzen nicht erreicht – keine Nachrüstung im aktuellen Ausbauplan vorgesehen.
- Wien Mobil und qando: Zurzeit technisch nicht möglich, die Ankunftszeit bei den Endstationen anzeigen zu lassen.
- Gersthof, Schutz vor Tauben. Erweiterung wurde erledigt.
- Geräuschunterschiede im U-Bahn-Tunnel: Aufgrund unterschiedlicher Bauabschnitte. Es gibt in Wien 2 Bauarten – NÖT (Neue österreichische Tunnelbaumethode) bzw. offene Bauweise – in den Übergangsbereichen verändert sich der Schallpegel. Alle Grenzwerte werden eingehalten.
- Linie N68, Routenänderung: Diese geht sich mit der Fahrzeit nicht aus. Der Bereich befindet sich im AST-Bediengebiet - gegen Aufpreis von 2€ fährt das Taxi bis zur Haustür.
- Wien Mobil, ASTAX 44T: Wurde ergänzt.
- FGB-Information auf der WL-Homepage: Wurden aktualisiert.

4. Behandlung von Anregungen der Fahrgastbeirats-Mitglieder

- Bitte von einer Schule, dass die Fahrausweise der SchülerInnen bei Fahrscheinkontrollen mitkontrolliert werden – die SchülerInnen sind enttäuscht, den ersten Ausweis nicht vorzeigen zu können. Wird in Kenntnis genommen.
- Lift am Schwedenplatz: Lange durchgängig gesperrt, seit kurzem wieder defekt. Die Information lt. Wien Mobil: „Auf Ersatzteile wird gewartet, bis 14. April außer Betrieb“ - nach den Hintergründen wird gefragt.
- Gibt es tatsächlich eine Tunnelverbindung zwischen Erdberg und Stadion? Ja, diese wird bei Veranstaltungen für rasches Hinzuführen von Zügen genutzt.
- Die Telefonzellen an der Station Nestroyplatz sind in sehr schlechtem Zustand, ist eine Überdeckung (wie am Praterstern) geplant? Wird überprüft.
- Bettler befinden sich an mehreren Stationen, was ist die Herangehensweise bzw. dürfen die Sicherheitsdienste diese Personen wegweisen? Die Sicherheitsmaßnahmen sind hoch. Nach jeder Meldung wird Sicherheitspersonal zur Station hingeschickt. Das Problem ist, dass viele Bettler nach Wegweisung in kurzer Zeit wieder zurückkehren.

- Linie U3 – am 22.3. ab 16:03 Uhr – Fahrt zwischen Kardinal Nagl Platz und Neubaugasse dauerte 1 Stunde, was war der Grund dafür? Das Thema Information/Störungsmanagement ist ganz wichtig – es ist leichter, wenn man solche Informationen durchgesagt bekommt. Der Grund: Weichenstörung. Zum Thema Informationen bei Störungen: seit Jänner können in Wien Mobil Linien abonniert und Benachrichtigungen bei Störungen erhalten werden.
- Linie U4, Station Pilgramgasse, Ri. Hietzing: manchmal wird die Station durchgesagt, manchmal nicht bzw. die Durchsage „Ausstieg rechts/links“ springt bei jedem Gleiswechsel um. Wird überprüft.
- Wartehäuschen der Linie 15A, Haltestelle Meidling: Verhinderung der Fahrgastströme, es gibt schmalere Varianten. Die Situation wurde vor Ort überprüft – die Frage ist, ob breiterer Gehsteig oder besserer Witterungsschutz geboten werden soll – zurzeit sind keine Änderungen geplant.
- Bitte um eine Werbe-Kampagne für Lift-NutzerInnen mit Ziel Bewusstmachung, dass manche Personen (z.B. im Rollstuhl, mit Kinderwägen etc.) an den Lift angewiesen sind und bei Mitbenutzung den Vorrang bekommen sollten. Wird in Kenntnis genommen.

5. *Behandlung von Anregungen der Fahrgäste*

Organisation von Stationen und Linien:

- Wartehäuschen, Haltestelle Fultonstraße: Aufgrund eines Geschäftsportales, Schanigartens, geteilten Gehsteiges bzw. einer Hauseinfahrt ist die Wartehalle leider nicht möglich.
- Konzept 7A: Geänderte Linienführung der Linien 15A und 7A und Fahrgastwahrnehmung ist eine Verschlechterung. Am Anfang: Probleme mit 2 Lichtsignalanlagen, die saniert wurden. Zurzeit funktioniert es und keine weiteren Rückmeldungen von KundInnen sind eingetroffen.
- Straßenbahnlinie 49 – alte Garnituren: Im vergangenen Jahr wurde die Zahl der Züge erhöht, keine ULF-Fahrzeuge standen zur Verfügung. Bis Ende dieses Jahres werden 3 weitere Niederflurfahrzeuge eingesetzt. Zurzeit sind rd. 80% der Linienzüge Niederflurfahrzeuge, geplant bis 2026 sind 100% Niederflurfahrzeuge auf der Linie 49.
- Geplante U2-Sperre (Karlsplatz – Schottentor): Noch nicht bekannt, wann die Sperre kommt bzw. zurzeit noch keine fixen Maßnahmen definiert.

Intervalle, Fahrzeiten und Kapazität von Linien:

- Kapazitätserhöhung der Linien 38A und 38: Gemeinsame Anfrage von mehreren Schulen: erhöhter Kapazitätsbedarf lediglich in der Früh, für einen Zeitraum von 30 Minuten. In der restlichen Zeit sind die Kapazitäten ausreichend und werden bei einer eventuellen Erhöhung nicht ausgelastet. Bei geringer Versetzung der Schulbeginn Zeiten würden sich die bestehenden Kapazitäten verteilen und ausreichend werden.
- U6 Kapazitätsgrenze: Die Entfernung einiger Bestuhlung ist fahrzeugtechnisch (aufgrund Achslasten bzw. technischer Einbauten) nicht möglich. Generell funktioniert es, bei einer Einhaltung des 3-Minuten-Intervalls, gut.
- Linien U3 und U4 – Wartezeiten in der Früh: Eine 5-Minuten frühere Fahrt würde den Betriebslauf des Bahnhofs ändern, mit hohen Kosten und Verkürzung des sowieso kurzen Wartungsintervalls, bedeuten.

Information und Werbung:

- Gratis Zeitungen abschaffen: Als Verkehrsunternehmen haben die WL keinen Einfluss darauf.

Verhalten von WL-Personal:

- Opernpassage – Umgang mit Obdachlosen: Die Situation wurde per E-Mail detailliert erläutert, grundsätzlich arbeiten die WL stark mit Sozialeinrichtungen zusammen.

Sonstiges:

- Essverbot: Einige Beschwerden nach der Einführung des Essverbots im Jänner: Demokratische Entscheidung - 2/3 der Fahrgäste waren dafür. Mittlerweile gibt es keine Rückmeldungen/Beschwerden mehr zum Thema.