

Protokoll der 88. Sitzung des Fahrgastbeirates

1. Fahrgastzahlen und wie entstehen Intervalle

Die Datengrundlage für die Intervallgestaltung sind:

- die permanente Erhebung aktueller Fahrgastdaten mittels händischer und elektronischer Zählung,
- die tägliche Beobachtung der Fahrzeugauslastung, der Fahrgast- und Umsteigeströme sowie
- die Verkehrsbedürfnisse, die aus der laufenden Stadtentwicklung resultieren.

Mehr als die Hälfte der bestehenden Fahrzeuge verfügen über integrierte Fahrgastzählgeräte, die bei neu zu beschaffenden Fahrzeugen zur Standardausrüstung gehören.

Die Grundsätze der Intervallplanung stellen definierte maximale Auslastungswerte dar, die in der Tagesverkehrs-, Nebenverkehrs- und Schwachlastzeit variieren. Der angestrebte Auslastungswert in der Tagesverkehrszeit beträgt 60 %, wobei die höchste Auslastung 65 % nicht überschreiten soll bzw. 75 % in der Spitzenhälfte. Die Intervalle werden generell über die Richtsätze hinaus verdichtet, damit die angestrebten Auslastungswerte nicht dauerhaft überschritten werden. Bei großen Veranstaltungen (z.B. Messen, Konzerte, Fußballspiele etc.) oder geplanten Betriebseinschränkungen/Ersatzverkehren wird eine entsprechende Fahrplan- und Intervallanpassung durchgeführt.

Neben den kontinuierlich wachsenden Fahrgastzahlen pro Jahr in den letzten Jahrzehnten stellt die Entwicklung im vergangenen Corona-Jahr einen Präzedenzfall dar. Aufgrund der Corona-Maßnahmen bzw. Ausgangsbeschränkungen hat sich das Fahrgastverhalten stark verändert und die Fahrgastzahlen sind stark gesunken. Das Verkehrsangebot wurde während der ersten Lockdowns fast wöchentlich an die geltenden Regelungen angepasst. Während der weiteren Lockdowns galt ständig der Schulfahrplan. Ab Ende Juni verkehrt wieder die Nacht-U-Bahn.

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

- Südtiroler Platz, Aufzüge: Die Liftanlage wurde gemeinsam mit ExpertInnen besichtigt. Die Aufzüge sind nach dem neuesten Stand der Technik modernisiert worden.
- Haltestelle Hanreitergasse, Anzeige: Nach Absprache mit der Softwarefirma kann die Anzeige geändert werden und wird verbessert. Die nicht gut erkennbaren Farben werden dabei optimiert.
- Haltestelle Stephansplatz (Linie 1A, 2A, 3A), fehlende E-Paper: Demnächst werden neue E-Paper-Modelle installiert.
- Zweck der Scheinhaltestellen im Bereich von Seniorenheimen: Bekannte Orte, u.a. auch Haltestellen, haben eine positive Auswirkung auf Personen mit Demenz.
- Sperre der S-Bahn-Station Matzleinsdorfer Platz, Kennzeichnung im Fahrplan: Wurde bei der Erneuerung der Fahrpläne aufgrund der U2-Teilsperre umgesetzt.
- Haltestelle der Zukunft, Größe der Papierfahrpläne: Aus Gründen der Barrierefreiheit kann das Format nicht vergrößert werden und bleibt in der gewohnten Größe.

3. Behandlung von Anregungen der Fahrgäste

Organisation von Stationen und Linien:

- Barrierefreiheit von Straßenbahnhaltestellen im Bestand:
Nach Möglichkeit werden Nachrüstungen vorgenommen und individuelle Lösungen für konkrete Straßenbahnhaltestellen ausgearbeitet. Viele Haltestellen wurden bereits verbessert. In kritischen Bereichen des Bestandsnetzes sind große Eingriffe sehr aufwendig und kostenintensiv. Dieses Thema erfordert Verständnis und Toleranz von beiden Seiten – der WL und der Fahrgäste.

- Verbesserungsvorschläge für den Kundendialog:
Der gute Kundendialog ist für die WL ein großes Anliegen. Aus diesem Grund werden die Kundenbeantwortungen individuell verfasst und keine Textbausteine verwendet. Bei der Formulierung der konkreten Antwort an den Fahrgast gab es ein Missverständnis, das für Aufregung gesorgt hat.

Information und Kommunikation:

- Nicht optimale Informationen über Gleisbauarbeiten:
Der Auslöser für die konkrete geänderte Linienführung der Linie 43 waren keine Gleisbauarbeiten, sondern eine Demonstration am Ring.
- Netzplan Nightline am Wochenende:
Für die Periode der coronabedingten Fahrplananpassungen haben die normalen Fahrpläne teilweise an Gültigkeit verloren und konnten nicht immer angepasst werden. Ab Ende Juni verkehrt die Nacht-U-Bahn wieder und die gewohnten Pläne sind wieder aktuell.

Sonstiges:

- Verstärkung der Maskenkontrollen bei Großveranstaltungen:
Bei den Demonstrationen kommt es manchmal zu Eskalationen. Die Arbeit zwischen den WL und der Polizei wird daher verstärkt.
- Vorteile für Jahreskartenbesitzer:
Die Beschreibung der konkreten Vergünstigung war nicht deutlich genug formuliert. Zukünftig wird, zur Vermeidung von Falschinterpretationen, eine klare und transparente Beschreibung bei weiteren Kooperationen vorausgesetzt.
- Barrierefreiheit des X-Wagens:
Die WL sind hinsichtlich der Planung des X-Wagens in enger Abstimmung mit dem Österreichischen Behindertenrat und den VertreterInnen der Behindertenverbände. Der FGB hat den X-Wagen auch bereits besichtigt.

4. Behandlung von Anregungen der Fahrgastbeirats-Mitglieder

- Station Grinzinger Straße, defekte Anzeige: Texthinweis, dass keine Fahrplanauskunft verfügbar ist. Das deutet auf eine Störung des RBL hin und wird geprüft.
- Positives Feedback und Wunsch nach Realisierung von mehreren Mobilitätsstationen an frequentierten Orten und Haltestellen.
Hierzu gibt es einen konsequenten Ausbauplan. Zurzeit gibt es insgesamt 8 Mobilitätsstationen und diese werden laufend erweitert.
- Wunsch nach einer weiteren Maskenpflicht in den öffentlichen Verkehrsmitteln trotz der anstehenden Lockerungen.
Die WL halten sich bezüglich der Maskenpflicht strikt an die Verordnungen der Bundesregierung.