

Protokoll der 81. Sitzung des Fahrgastbeirates

1. Verbesserungsmanagement bei den Wiener Linien

Organisation des Kundendialogs:

- Mehrgebührenmanagement
- Schadenmanagement
- Verbesserungsmanagement
- Ziel des Kundendialogs: Steigerung der Kundenbindung und -zufriedenheit

Mehrgbührenmanagement:

- Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen
- Persönliche, telefonische und schriftliche Anfragen

Schadenmanagement:

- Alle schadenrelevanten Daten des Unternehmens
- Forderung der Schäden
- Erster Anlaufstelle für Betroffene

Verbesserungsmanagement:

- 1st Level Verbesserungsmanagement: Kunden Support – Servicetelefon mit rund 300.000 Anrufen jährlich zum Thema Information/Tickets
- 2nd Level Verbesserungsmanagement: Bearbeitung der Kundenanliegen – Filtern der Inhalte, Evidenz und Terminüberwachung, Prüfung durch ExpertInnen und Beantwortung. Rund 19.000 Kundenkontakte jährlich zu über 25.000 Themen.
- Beschwerden als Changemanagement: Beschwerden sind Chancen

Spannungsfelder und Erwartungen:

- Auslöser ist oft der „Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt“
- Individualisierung im Massenverkehr
- Einzelwunsch versus Gesamtinteresse
- Erfahrungsgemäß erreichen negative Erlebnisse mehr Menschen als die positiven
- Die Erwartungen der KundInnen werden erst genommen. Plausible Erklärungen entstehen durch Gespräche mit MitarbeiterInnen, Auswertung und Prüfung von Daten sowie Expertisen.

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

- LED-Anzeigen auf Fahrzeugen: Nach dem aktuellen Stand soll die Umstellung in drei Jahren abgeschlossen sein.
- Ansagen einzelner Schnellbahnlinien: Vor drei Jahren wurden die Durchsagen mit Absicht verkürzt. Grund dafür waren lange Durchsagen an Stationen mit mehreren Linien, die zu Problemen mit der Fahrzeit zwischen den Stationen führen können.
- Linie 54B, Verbindung zur Straßenbahnstation Jagdschlossgasse (Linie 60): Aus der Sicht der VerkehrsplanerInnen wäre diese Umsteigerelation nicht besonders attraktiv und lukrativ. Problematisch bei dieser Verbindung wäre die notwendige Bahnüberquerung.
- Linie 35A, Verlegung der Haltestelle Rodlergasse: Gegenargumente - Die Fahrbahn ist an dieser Stelle entsprechend betoniert, es gibt eine vorhandene Wartehalle und Stützmauer mit Bänken.
- Erste und letzte Fahrt der Linien 31 und N31: Die parallele Fahrt sollte ein Einzelfall gewesen sein.
- Haltestelle Schlachthausgasse: Wurde neu asphaltiert, eine Überprüfung vor Ort ergab, dass die Wartefläche bereits eben und unproblematisch ist.

3. Behandlung von Anregungen der Fahrgastbeirats-Mitglieder

- Linie 4A, Haltestelle Rochusgasse: Warum macht der/die BusfahrerIn die Tür nicht auf, während der Bus bei Rot auf die Ampel wartet? Der/die FahrerIn muss vorfahren, damit der Bus vom Ampelsystem erkannt wird.
- Die Beschallung in den Fahrzeugen funktioniert normalerweise problemlos, ist aber bei Störungen kaum wahrnehmbar – auch im Freien: Es gibt im derzeitigen analogen

Funksystem, je nach Lage, unterschiedliche Schalldruckpegel und Stellen mit gutem oder schlechtem Empfang bzw. mit guter oder schlechter Funkqualität. Im Jahr 2021 wird voraussichtlich das Funksystem auf digital umgestellt – dann sollten die Durchsagen überall gut funktionieren.

- Zeitverlängerung bei der Linie 1A: Mit den Linien 2A und 3A fahren sehr wenig Fahrgäste. In diesem Stadtgebiet wird nur die Linie 1A gut angenommen.
- Wer entscheidet aus welchem Material die Sitze bestehen? Wird es künftig in allen Bussen Plastiksitze geben? Mittlerweile geht der Trend zu Kunststoffsitzen, die widerstandsfähig und leichter zu reinigen sind. Die U-Bahnen und Straßenbahnen bekommen künftig Plastiksitze. Busse sind Standardprodukte und es ist schwer zu beurteilen, ob sie ausschließlich Plastiksitze haben werden.
- Warum müssen Hunde in der Passage Westbahnhof/Mariahilfer Straße einen Maulkorb tragen, auch wenn man die U-Bahn nicht benutzt: Laut Gesetz müssen Hunde an Orten mit vielen Menschen bzw. bei Menschenansammlungen Maulkörbe tragen.
- Hat der Kundendialog Beziehungen zu anderen Verkehrsunternehmen bzw. anderen Betrieben und Städten? Der Austausch mit nationalen und internationalen Verkehrsunternehmen (beispielsweise Verband Deutscher Verkehrsunternehmen, UITP – Internationaler Verbund für öffentliches Verkehrswesen) auf unterschiedlichen Ebenen funktioniert sehr gut.
- Zwei positive Anmerkungen: Bei der Station Kagraner Platz waren drei Aufzüge kaputt und wurden sehr schnell repariert. Es gab Störungen bei der Linie 71, Börse (im Bereich der Schleife): Die Linie wurde nicht gekürzt und ist bis Schottenring weitergefahren.
- U-Bahn-Station Karlsplatz: Wenn man vom Resselpark zur Linie U2 geht, gibt es auf der linken Seite die Rolltreppe zur U2 (Richtung Seestadt) und auf der rechten Seite den Stiegenaufgang von der U2 (Richtung Karlsplatz). Warum steht auf der rechten Seite die Beschriftung „U1“? Über den U2-Bahnsteig kommt man auch zur Linie U1.

4. Behandlung von Anregungen der Fahrgäste

Organisation von Stationen und Linien:

- Linie U2 – Intervalle bei großen Veranstaltungen: Bei Großveranstaltungen müssen rund 30.000 Menschen mit der U-Bahn vom Stadion wegtransportiert werden – es kann dabei manchmal passieren, dass die Intervalle vom Fahrplan leicht abweichen oder ein Fahrzeug sogar kaputt wird. Grundsätzlich haben die WL im konkreten Fall – beim Pink- und Rammstein-Konzert – auch aus dem Ausland Lob für die Abfertigung bekommen.
- Neue Linienführung 56A, 56B – SchülerInnenverkehr: Die Linien wurden neu strukturiert, sodass die Intervalle besser passen. Es gibt zwischen Hietzing und Montecuccoliplatz vier Linien (56A, 56B, 58A, 58B), die gut funktionieren. Das hat zur Folge, dass die Intervalle außerhalb der Stranzenbergbrücke geringfügig länger wurden. Es gibt auch Relationen, die früher ohne bzw. aktuell mit einmal Umsteigen möglich sind.
- Station Alaudagasse – Anbindung Bus/U-Bahn: Die Linien fahren zeitgleich weg, da diese mit den äußeren Ästen abgestimmt wurden und damit jede zweite U1 eine Anbindung an alle Buslinien hat.
- Station Stephansplatz – WC-Anlage: Ein neues Konzept für die Toiletten wurde ausgearbeitet, bei dem es einen Betreiber gibt, der für die Sauberkeit der Anlage verantwortlich ist. Damit der Betreiber seine Kosten deckt, ist die Benutzung kostenpflichtig – dafür sind saubere Anlagen vorhanden, die tatsächlich benutzt werden können.

Information und Werbung:

- Digitalanzeigen: Wunsch nach Anzeigen von Wartezeiten unter zwei Minuten, die durch Blinken von der Ferne erkennbar gemacht werden: Hinsichtlich Verkehrssicherheit kann das ein erhöhtes Gefahrenpotential ergeben.
- Liniennetzplan: Dem Wunsch, dass auf dem Verkehrslinienplan zusätzlich jene Linien abgebildet werden, die von Wien in die Region fahren, kann leider nicht nachgegangen werden. Die Grenze der Lesbarkeit des Plans wurde bereits erreicht. Zur Planung einer Route helfen jedenfalls die Applikationen Wien Mobil und qando.

- Bildschirme in Verkehrsmitteln: Grundsätzlich sind die Bildschirme auch eine Einnahmequelle für die WL. Mit dem Betreiber sind Zeitfenster vertraglich vereinbart, die für die WL-Informationen genutzt werden. Zusätzlich wird die nächste Haltestelle angezeigt, was sehbehinderte Menschen sehr schätzen. Es gab am Anfang einige negative Rückmeldungen, mittlerweile werden die Bildschirme akzeptiert. Alles, was in den Fahrzeugen eingebaut wird, durchläuft viele Sicherheitschecks und Usability Tests und entspricht allen Verordnungen und Gesetzen.
- Linien 56A und 56B – Haltestellenansagen: Wurden korrigiert.