

Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Fokus Fahrgast

Intro:

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

Catharina Goj:

Nächster Halt: Fokus Fahrgast.

Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Podcast-Folge der VDV-Akademie. Mein Name ist Catharina Goj.

Im ÖPNV dreht sich alles um das Wohl der Fahrgäste und dass sie sicher von A nach B kommen. Daran arbeiten jeden Tag viele Menschen.

Ein wichtiger Bestandteil dieses Wohlbefindens ist auch die richtige und gute Information. Wann kommt der nächste Bus oder Zug?

Welche Haltestelle wird von welchem Verkehrsmittel angefahren? Und im Falle von Besonderheiten, seien es Großveranstaltungen oder Schienenersatzverkehre, bedarf es eine gute Beschilderung, damit die Menschen auf gutem und direktem Weg zu ihrem Ziel gelangen. Im ÖPNV gehört das alles in den Bereich Fahrgastinformation. Bei mir sind heute Victoria Brandenburg, Geschäftsführerin von Die Informationsdesigner oder auch kurz DID und Joachim Künzel, Geschäftsführer der VDV Academy & Training. Gemeinsam wollen wir in die Zukunft oder vielleicht auch in die Gegenwart der Fahrgastinformation schauen.



Welche Herausforderungen gibt es aktuell und wie kann man Fahrgastinformation mit Standardisierung besser machen?

Liebe Viktoria, lieber Joachim, schön, dass ihr da seid.

Joachim Künzel:

Ich freue mich auch.

Viktoria Brandenburg:

Hallo Catharina! Hallo Joachim!

Catharina Goj:

Jeder jede hat irgendwie seine Vorstellung von Fahrgastinformation. Dazu zählen Liniennetzpläne, Fahrpläne, digitale Anzeigen usw. Was gehört denn noch eigentlich alles zur Fahrgastinformation?

Joachim Künzel:

Also für mich ist das tatsächlich ein noch viel umfassenderes Thema. Also das betrifft im Prinzip Alles, was jemanden ins System hineinführt. Also es sind die eben von dir genannten Dinge, die fallen direkt ins Auge sicherlich. Man denkt da häufig als erstes an Fahrplanauskünfte, an

Linienetzpläne, an Anzeigen auf Bahnhöfen. Aber es sind für mich auch genauso gut Tariffinformationen.

Also überhaupt alles, wo jemand vielleicht zu Hause sitzt und sagt: Ich möchte jetzt irgendwo hin. Und wie geht das eigentlich? Und dann ist das für mich von vornherein der Einstieg ins System, die Basisinformationen. Tatsächlich, wie komme ich von meinem Wohnort oder von meinem Ort, wo ich mich gerade befinde, irgendwo hin, wo ich hin will? Was für Verkehrsmittel-Alternativen habe ich da in unserem System? Was brauche ich für eine Fahrkarte? Und so weiter und so fort.

Und dann kommen die harten Dinge, die ich natürlich auch unterwegs erlebe, wo ich auf den Plan gucke, wo ich auf eine Anzeige gucke. Aber erstmal muss ich überhaupt ins System hineinkommen und das ist für mich auch Fahrgastinformation.

Catharina Goj:

Okay. Möchtest du noch was ergänzen, Viktoria?

Viktoria Brandenburg:

Ich sehe das genauso wie Joachim. Fahrgastinformation ist eigentlich das ganze System, die ganze Informationslandschaft im ÖV, wo wir von vorne bis hinten eigentlich in der gesamten Reisekette den Fahrgast oder Fahrgäste mit Informationen versorgen müssen. Vor der Reise, während der Reise und manchmal auch nach der Reise und das über alle Medien hinweg.

Und meiner Meinung nach ist diese Informationslandschaft eben auch genau die erste Hürde. Joachim, du hast es auch

angerissen für die Nutzung dieses Systems. Weil wenn ich nicht weiß, welcher Bus wohin fährt und wo er dann abfährt und wo, wie ich vielleicht auch hinkomme an einem komplexen Umsteigeknoten, wo ich auf einen Aufzug angewiesen bin, dann bin ich ohne diese Informationen gar nicht in der Lage, das System zu benutzen. Deswegen ist die Fahrgastinformation für mich auch ein ganz grundlegender Hygienefaktor im ÖPNV. Wenn sie nicht da ist, wird es richtig schwierig.

Joachim Künzel:

Ja.

Catharina Goj:

Da ist es egal, ob man irgendwelche Barrieren bei sich selber hat oder vermeintliche Barrieren oder eben nicht. Da komme ich später noch drauf zurück. Wenn ich mit Menschen zur Fahrgastinformation ins Gespräch komme. Dann kommt man nämlich recht schnell auf dieses Thema, dieses offensichtliche Thema Fahrpläne und ist schon das eine oder andere Mal in eine Pünktlichkeitsdebatte verstrickt worden. Und man bekommt dann zu hören ja, die Fahrpläne stimmen eh nicht. Was würdet ihr an meiner Stelle entgegnen?

Joachim Künzel:

Na ja, die Fahrpläne stimmen häufig mit der Realität nicht überein. Die Fahrpläne stimmen natürlich irgendwie schon, aber die Frage ist natürlich, was heißt stimmen? Da bin ich ja dann auch wieder an einem Punkt, wo ich drüber philosophieren kann. Wenn die Menschen das, was auf dem

Papier oder eben in ihrem Handy steht, wenn das nichts mit dem zu tun hat, was sie dann da draußen erleben, dann stimmt so eine Aussage natürlich. Aber dann bin ich ja schon im, wenn ich das erlebe, bin ich ja schon im System. Und da haben wir also im System selber haben wir einen Haufen Hürden, vor allem und das ist dann passt ja zu der Aussage, die stimmen eh nicht, vor allem dann, wenn wir Abweichungen, wenn wir Betriebsabweichungen haben, wenn wir Störungen im System haben. Und leider muss man sagen, dass die Störungen heute fast der Regelfall geworden sind und damit wir echte Barrieren nur beim Einstieg, sondern eben auch während der Nutzung haben. Ich habe auch gestern wieder mein tägliches Erlebnis gehabt, sozusagen, und auf dem Kölner Hauptbahnhof wieder erlebt, wie Menschen hin und her und rauf und runter sind und dass Züge, die in Gleisen standen, mit dem, was auf dem Bahnsteig angezeigt wurde, nichts zu tun hatten. Da haben wir viele, viele Hürden, die wir den Menschen aufbauen, entweder überhaupt reinzukommen oder wiederzukommen.

Viktoria Brandenburg:

Also es gibt zwei Aspekte bei der Frage, die man in seinem Umfeld vielleicht auch mal gestellt bekommt. Zum einen ja, natürlich. Und es ist total bescheiden, weil was geht verloren, wenn Dinge nicht übereinstimmen? Das Vertrauen!

Was brauche ich aber Vertrauen ins System? Und wenn ich das Gefühl habe, hier stimmt nichts überein. Auch Joachim, was du gerade meintest am Hauptbahnhof, das was da steht, das, was ich in meiner App sehe, das ist etwas, was

wir als Branche auflösen müssen. Und gleichzeitig nutze ich solche Gelegenheiten, Catharina auch immer ganz gerne, um ein bisschen anzufangen zu erklären, wie komplex denn dieses System ist, was dahinter hängt.

Weil die meisten Leute, auch vollkommen legitim gar keine Vorstellung davon haben, wie komplex es dahinter ist, welche Prozesse dazugehören, welche Stakeholder involviert sind. Und wenn da ein bisschen Sensibilisierung stattfindet, dann stärkt das auf jeden Fall auch sehr gerne mal das Verständnis dafür, warum das denn teilweise eben auch so unterschiedlich ist. Was uns als Branche auf jeden Fall nicht davon entbindet, daran zu arbeiten.

Catharina Goj:

Ja, jetzt habt ihr schon einige Probleme und Herausforderungen genannt, vor denen die Fahrgastinformation steht. Das wäre jetzt meine nächste Frage gewesen. Vielleicht könnt ihr das noch mal so ein bisschen konkretisieren. Oder kannst du das noch konkretisieren, Joachim, vor welchen Problemen Herausforderungen steht die Fahrgastinformation konkret?

Joachim Künzel:

Das ist ein, um mit Günter Grass zu sprechen, ein weites Feld. Also wir haben jetzt bei dem Projekt, das ich leite, zum Thema Fahrgastinformation, das sich in erster Linie auf den Eisenbahnsektor in dem Fall bezieht, Probleme, die ganz vielfältig sind. Das eine sind tatsächlich ganz viele Systeme und Systemfragen. Auch liefert was in welche Systeme hinein? Wer kann beurteilen, wie lange eine Störung dauert? Wie sind Datenströme,

wer liefert Informationen? Und dann gehen die Informationen aus verschiedenen Quellen in unterschiedliche Systeme.

Das hat was mit der Komplexität auch zu tun, von der Viktoria eben gesprochen hat, was aber am Ende für den Fahrgast auch trotzdem egal ist, wenn er auf der Anzeige was anderes liest als im als in seiner App z. B., und dann nicht weiß, was stimmt denn jetzt und wie muss ich mich verhalten? Fahrzeuge sind teilweise aufgrund ihres Alters noch nicht technisch so ausgerüstet, dass sie mit neueren Systemen kommunizieren können. Da gibt es mannigfaltige tatsächlich Systemthemen.

Dann haben wir teilweise oder wir haben es noch nicht geschafft, ein Problem aufzulösen, das es eigentlich schon immer gibt. Weil das Thema Fahrgastinformation beschäftigt mich, seit ich in dieser Branche tätig bin. Das sind jetzt fast 30 Jahre und wir haben es immer noch nicht, also immer noch nicht ausreichend geschafft. Vor allem, weil die Betriebssituation immer schwieriger und komplexer wird. Dass die gleichen Menschen, die sich mit der Behebung der Störung beschäftigen, am Ende auch dafür verantwortlich sind, die Informationen ins System zu geben, die den Fahrgast informieren. Und beides gleichzeitig geht nicht.

Und das Problem gab es schon immer. Früher war es der Fahrdienstleiter, dann eben auch auf dem Stellwerk, der gleichzeitig die Störung beheben, aber auch die Durchsage für die Fahrgäste machen sollte. Und die Fahrgastdurchsage ist immer hinten rüber gefallen. Jetzt haben wir heute teilweise Menschen, die sich zwar exklusiv mit dem Thema beschäftigen Fahrgast,

Informationsmanager etc. pp. Aber immer noch nicht an allen Stellen und immer noch nicht ausreichend für das immer stärker werdende Störgeschehen, auch durch mannigfaltige Bauarbeiten. Das sind nur einige Beispiele dafür, an welchen Stellen es im System hakt.

Catharina Goj:

Okay, Viktoria, ihr gestaltet viel Fahrgastinformation und stellt sicher, dass sie am Ende sichtbar ist oder gut sichtbar ist für alle Menschen. Vor welchen Herausforderungen steht ihr denn aus eurer Perspektive oder du aus deiner Perspektive?

Viktoria Brandenburg:

Wir sind natürlich im Frontend sozusagen konfrontiert, was aus dem Backend auch geliefert wird. Also genau die Punkte, die Joachim auch gerade angesprochen hat, die beschäftigen uns natürlich. Dadurch, dass das unser Inputkanal ist, der kommt aus verschiedensten Bereichen in den Verkehrsunternehmen und -verbünden und wir versuchen zu vereinheitlichen und zu vereinfachen für die Fahrgäste, also für die Menschen, die am Ende des Tages die Medien konsumieren. Ob das jetzt Print, digital oder auch auditiv ist. Wie auch immer, da gibt es ja verschiedenste Kanäle.

Und es ist genauso, wie Joachim gesagt hat: Für den Fahrgast ist es relativ egal, wie komplex das System dahinter ist und warum irgendeine Info irgendwo nicht fließt. Der möchte einfach gut informiert sein, damit das System vertrauen und sich von A nach B bewegen können und sich auf die Informationen verlassen können. Deswegen sind wir sehr, sehr stark

unterwegs auf dem Thema Vereinheitlichung und das gerne auch über ganz Deutschland. Weil warum muss sich denn der Fahrgast in Berlin anders orientieren als in Buxtehude? Also auch um mal Großstadt Kleinstadt Vergleich heranzuziehen.

Warum muss ich kognitiv immer neu lernen in jeder Stadt? Was bedeutet welches Piktogramm, welche Schrift ist wie gut lesbar usw. Das sind Dinge, die aus unserer Perspektive, wenn man da naiv drauf schaut, relativ einfach zu standardisieren sind im Vergleich zu der ganzen komplexen Systemlandschaft, die dahinter steckt.

Und aus meiner Perspektive sind beide Stränge nötig. Also beide müssen sich weiterentwickeln im Sinne der Fahrgastzentrierung. Ich sehe aber in dem in Anführungszeichen Frontend, also in dem was der Fahrgast sieht und hört usw. einen sehr sehr großen Hebel, der auch einfacher und schneller und kosteneffizienter umsetzbar ist. Deswegen setzen wir uns dafür auf jeden Fall ein und versuchen immer mehr Menschen davon zu überzeugen, da auch mitzugehen. Was nicht heißt, dass die anderen Sachen nicht auch angegangen werden müssen.

Catharina Goj:

Genau. Wenn wir auf den Straßenverkehr schauen, da gibt es diese Beschilderung. Sonst hätten wir nämlich ganz schön Chaos auf den Straßen, wenn alle Schilder unterschiedlich aussähen und was Unterschiedliches bedeuten würden.

Klar, im Ausland muss man sich manchmal umstellen, aber irgendwie findet man doch

Parallelen, wenn man da mal mit dem Auto unterwegs ist.

Jetzt hast du gerade schon die Standardisierung angesprochen. Wie stellt ihr euch denn so einen möglichen Standardisierungsprozess im ÖPNV vor? Dass wir eben am Ende sicherstellen können, dass alle Piktogramme das gleiche bedeuten.

Erstmal vielleicht ein bisschen aus der formelleren Sicht von Dir, Joachim. Und dann so ein bisschen aus der operativen Sicht von Viktoria.

Joachim Künzel:

Im Endeffekt sehe ich ihn genau in solchen Dingen dann auch eine Rolle beim VDV, weil jedes Unternehmen für sich wird das natürlich nicht lösen können. Das ist genau das, was wir natürlich auch in der Vergangenheit hatten.

Man muss am Ende nicht so weit gehen, wie es in Italien früher war, dass von Südtirol bis Palermo alle Verkehrsmittel des ÖPNV orange angemalt waren. Also das war die Standardfarbe des ÖPNV. Ich glaube, soweit muss man nicht gehen. Ist inzwischen auch nicht mehr so, aber dass man sich tatsächlich an unterschiedlichen Orten gleich gut zurechtfinden kann, wenn man das nicht steuert über eine Gemeinschaft und da ist der VDV eben ja schon der derjenige, der schon immer solche Standards eingeführt hat.

Also die Vorgängerorganisationen des VDV haben damals ja auch den Standardlinienbus eingeführt, um auch Kosten zu sparen. Ja, das ist für mich auch heute vielleicht eines der Kernargumente, auch, um alle zum Mitmachen zu

bewegen. Wir haben alle Schwierigkeiten mit der Finanzierung des Systems und wir wollen auch Geld von der Politik, egal ob das Kommunalpolitik oder Landes oder Bundespolitik ist. Und dann wird auch die Frage sicherlich relevant sein: Was leistet ihr denn dazu, um auch kostengünstiger zu werden und attraktiver? Und dann ist Politik auch bereiter, Geld da reinzustecken und dazu gehört sowas dazu.

Standardisierung um Kosten zu sparen, einerseits Standardisierung, um auch es den Menschen einfacher zu machen, das System zu nutzen.

Dann kann man auch einen Bogen spannen, der wieder auch z. B. mit solchen Dingen zu tun hat wie dem Deutschlandticket. Weil auch das ist eine Standardisierung, die den Systemzugang erleichtert. Auch da gibt es noch ganz viel zu tun. Sehe ich, wenn ich angucke, was meine Eltern, die ja auch beide über 80 sind, dann mit Briefen, die sie kriegen und da kann man noch viel besser werden, um auch vielleicht von aus der Sicht der Kundschaft die Zugangshürden zu nehmen. Aber ich glaube, dass das ganz, ganz viel damit zu tun hat. Und dann braucht man jemanden, der die Klammer bildet. Ansonsten geht keine Standardisierung und da ist der VDV, da auch quasi alle relevanten Player da Mitglied sind einfach prädestiniert für.

Catharina Goj:

Und wie setzt man diesen Standardisierungsprozess aus operativer Sicht in den Gang?

Viktoria Brandenburg:

Also ich glaube fest daran, dass wir alle

Verkehrsunternehmen und -verbünde in Deutschland für diese Mission gewinnen müssen, weil am Ende des Tages alle mit dabei sein müssen, um es auch umzusetzen. Und deswegen glaube ich daran, dass wir das gemeinsam entwickeln müssen. Das ist ein sehr, sehr schwieriger Prozess, der auf jeden Fall viel Stakeholdermanagement bedeutet, weil alle unterschiedliche Perspektiven haben. Ich glaube aber, wenn man den Ansatz wählt, das auch gemeinsam zu entwickeln, dann ist das etwas, was nachher auch besser getragen wird und gleichzeitig bin ich total bei Joachim, braucht es Vorgaben von so einem Dachverband wie dem VDV. Ich würde sogar noch einen Schritt weitergehen. In einer Welt, in der ich mir das aussuchen dürfte, würde es eine Vorgabe von der Politik dafür geben. Und dann gibt es gar keine Diskussion mehr, ob ich das jetzt machen kann oder nicht, sondern es wird politisch angeordnet und dann wird es durchgedrückt in Führungszeichen. Und das hört sich im ersten Moment vielleicht ein bisschen negativ an, ich habe aber ein schönes Beispiel parat. Und zwar hat das in Hamburg sehr gut funktioniert.

Die haben einen Verkehrssenator, der gesagt hat, es muss einfacher werden für die Leute im Bereich der Baustellenkommunikation. Es muss einfacher für die Verkehrsunternehmen werden und dadurch auch kostengünstiger. Genau das, Joachim, was du auch gesagt hast es geht nicht nur um die Fahrgäste, sondern es geht auch darum, dass es für die Unternehmen einfacher und kostengünstiger wird. Und dann ist das Projekt durchgegangen und es haben sich alle an einen Tisch gesetzt und

am Ende des Tages ist ein einheitliches System rausgekommen.

Das heißt, es geht. Und meiner These nach muss es von beiden Seiten kommen. Also die Unternehmen müssen es selber mit entwickeln und es muss Vorgaben von der Politik oder von Verbänden geben. Und dann können wir da gemeinsam auf jeden Fall einen großen Mehrwert schaffen für alle Beteiligten, für die Fahrgäste natürlich, aber eben auch für die Unternehmen, die in Ressourcenknappheit stecken. Ja, nicht nur monetär, sondern auch personell, vor allem im Bereich der Fahrgastinformation.

Joachim Künzel:

Da bin ich völlig bei dir, Viktoria. Komplett.

Catharina Goj:

Super. Schönes Beispiel und viele Fragen, die ich stellen wollte. Wir sind da schon ein bisschen mit beantwortet worden.

Ich habe nämlich auch noch mal ein Beispiel mitgebracht und bin gespannt, wie ihr das umsetzen würdet oder wie eure Tipps da sind. Denn ich bin auch viel im ÖPNV unterwegs und ich sehe auch häufig Optimierungsbedarf, gerade beim Schienenersatzverkehr. Geht so ein bisschen in die Richtung Baustellenkommunikation geht häufig Hand in Hand.

Beispiel aktuell aus Köln oder vor einiger Zeit aus Köln am Bahnhof Köln Deutz angekommen unten in der U-Bahn ist der Schienenersatzverkehr nicht ausgeschildert. Zumindest konnte ich es nicht entdecken. Das heißt für mich. Wo fährt denn jetzt mein Bus?

Irgendwann habe ich es dann gefunden. Mit ein bisschen Umweg. Ah, da steht das Zeichen mit Schienenersatzverkehr. Aber da war der eine Bus z. B. dann längst weg. Und das natürlich je nachdem, wie sehr man in Eile ist, ein bisschen schwierig oder auch ärgerlich für den Fahrgast. Warum ist eine gute Ausschilderung an der Stelle so schwer? Also ich meine, es kommt ja immer wieder zu Fällen von Schienenersatzverkehr und ich glaube an so einem Knotenpunkt fahren die Busse auch immer gleich bzw. sehr ähnlich, weil es halt nur bestimmte Bushaltestellen gibt. Woran liegt es?

Joachim Künzel:

Also woran das liegt, ist sagen wir mal, vielleicht ist das Bewusstsein noch nicht überall komplett ausreichend ausgeprägt.

Da bin ich jetzt überhaupt nicht über irgendwas Spezielles sprechen. Ich weiß ja, dass wir im Eisenbahnbereich auch noch aus meiner Rolle als Aufgabenträger dieses Thema in den letzten Jahren sehr intensiv vorangetrieben haben, weil ich bin auch selber, selbst nachdem wir schon Lösungen eigentlich dafür hatten, an Bahnhöfen gestrandet, wo eigentlich was hätte stehen müssen, aber dann stand es da nicht. Und ich habe wirklich ewig gebraucht, weil auch niemand mehr helfen konnte, wo ich denn zum Bus muss.

Also ich kenne das Thema nur zu gut, aber da haben wir inzwischen es geschafft, ein gewisses Maß an Leitsystem-Standardisierung und immer gleichen Abfahrtsplätzen herzustellen. Wenn du an Bahnhöfen guckst, siehst du diese Streifen, die auch unabhängig davon, ob jetzt gerade Schienenersatzverkehr oder ist

oder nicht, immer da sind und zu
inzwischen festgelegten und
standardisierten Plätzen führen, an denen
die Schienenersatzverkehr auch abfahren.
Ich habe das gestern auch noch mal
ausprobiert, weil ja jetzt die große
Sperrung in Köln bzw. Düsseldorf nach
Hagen ist mit dem
Generalsanierungsprojekt das nächste
halbe Jahr und ich wollte das gestern
einfach auch mal ausprobieren und bin von
Düsseldorf, bin in Düsseldorf ausgestiegen
und dann den Markierungen gefolgt und
an der richtigen Stelle und die
Schienenersatzverkehrsbusse in dem
System haben ja auch mit dieser pinken
Farbe ein sehr markantes Äußeres. Das
heißt, man wird da wirklich gut
dahingeführt. Es geht.

Es war aber so simpel, das alles wirkt und
aussieht, ein echter Angang und ein
richtiger Weg. Dann auch standardisierte
Stelen und, und, und, und, und alles zu
machen. Und das ist tatsächlich leider an
vielen Stellen immer noch in dieser
Republik immer noch nicht so, dass man
sich da wirklich gut zurechtfinden kann.
Und das wäre ernsthaft eine wirklich,
wirklich wichtige Aufgabe, vor allem in
einer Zeit, in der Baustellen ja wirklich der
Standard sind.

Catharina Goj:

Viktoria, wenn du jetzt den Unternehmen
Tipps geben könntest, was sie kurzfristig
an so einer Beschilderung, besser von
heute auf morgen besser machen könnten
und vielleicht wir haben noch nicht die
Standardisierung, aber ja, kurzfristig eine
Lösung zu finden, was würdest du denen
mit auf den Weg geben.

Viktoria Brandenburg:

Denen meine Brille leihen und sie einladen,
die Fahrgastbrille aufzusetzen. Vielleicht
auch ganz pragmatisch in ihrem Umfeld,
den Vater, die Mutter, die Schwester, wen
auch immer oder irgendeinen Freund oder
eine Freundin einfach mal herzunehmen.
Und dann Textreduktion. Keine, keine
Romane als Aushänge, sondern
Informationsmedien, die dabei helfen, klar
zu erkennen: Wo muss ich denn lang? Ich
brauche keinen Textroman, wenn es darum
geht. Du musst nach links zum
Ersatzverkehr gehen.

Und es gibt immer noch die Tendenz, im
ÖPNV vieles auch erklären zu wollen.
Gerade auch Baustellen sind ja nicht
angenehm. Dann möchte man dem
Fahrgast erklären, warum das denn ist und
man meint es ja gut und man baut ja und
man saniert. Ja. Und so weiter und so fort.
Das hat auch eine total wohlwollende
Intention. Es bringt dem Fahrgast aber in
dieser Situation, die du auch eben
geschildert hast, bringt dir das halt nicht so
viel, wenn du dann nicht weißt, dass du
links gehen musst und dein Bus verpasst.

Also Fahrgastbrille aufsetzen,
Vereinfachung und wirklich Mut zur
drastischen Reduktion. Ich brauch keinen
Roman, damit ich wissen muss, dass ich
nach links gehe. Es reicht ein großer,
plakativer Pfeil mit einem Schienenersatz-
Icon, was ja inzwischen auch auf dem Weg
ist, sich immer mehr einzuschleifen, dass
alle dasselbe benutzen, auch wenn das
nicht alle für gut befinden. Das ist an der
Stelle egal. Man entscheide sich für eins
und benutze es überall. Die Kunden lernen.
Ich muss es nicht persönlich schick finden.

Es reicht, dass es überall dasselbe ist. Also ja, Mut, Mut und Reduktion.

Joachim Künzel:

Ja.

Catharina Goj:

Wenn wir jetzt in die Zukunft blicken, woran werden die Kunden merken, dass die Fahrgastinformation endlich standardisiert ist?

Joachim Künzel:

Also im Endeffekt also ob sie merken, dass sie standardisiert ist, die Kunden werden merken, dass sie sich zurechtfinden. Also du wirst z. B. merken, dass es in Köln Deutz zukünftig nicht mehr Stadtrundlauf braucht, um die Abfahrtshaltestelle des Schienenersatzverkehrs zu finden.

Bei mir war das in Holzwickede der Fall. Da weiß ich natürlich inzwischen, wo ich hingehen muss, aber nach mehrmaligem Nachsteuern dann auch die Fußstapfen wieder erkennbar gewesen. Und also die Menschen werden merken, weil sie mit Baustellen konfrontiert sind. Jeder, der da draußen fährt, ist mit Baustellen und Abweichungen konfrontiert. Die Menschen werden merken, dass sie es leichter haben, den Ersatz zu finden. Und auf den Bahnsteigen werden sie hoffentlich irgendwann merken.

Und da arbeite ich in diesem Projekt, das ich vorhin erwähnt habe, intensiv dran, dass das, was sie in der Realität erleben und das, was sie sowohl in ihrer App als auch auf dem Bahnsteig angezeigt bekommen, dass das zusammenpasst und die aktuelle Realität widerspiegelt und

ihnen hilft, die richtige Lösung zu finden, weiterzukommen.

Das heißt, am Ende muss auch die Reisekette im Störfall für den Fahrgast nicht dazu führen, dass er das Gefühl hat, er ist lost, sondern dass er durchs System geleitet wird.

Catharina Goj: Okay, also wenn man wieder Vertrauen hat, sozusagen, das funktioniert ja.

Joachim Künzel:

Ja, wie ja jetzt auch durchaus nicht zu Unrecht gesagt wird Das Nichtfunktionieren der Eisenbahn ist ein Gefährdungspotenzial für die Demokratie. Und ehrlich gesagt, das gebaut werden muss, ist völlig klar. Das sind Versäumnisse der Vergangenheit. Das können wir jetzt nicht mit einem Fingerschnipsen wegmachen. Aber das vernünftig zu gestalten und das verlässlich für die Menschen zu gestalten, das wird die Aufgabe sein. Und das müssen die Leute spüren, wenn sie sich in diesem System bewegen. Und dann sind wir ja noch gar nicht an dem Punkt, wie wir es vereinfachen können. Dass die Menschen überhaupt ins System kommen. Darüber könnten wir auch noch einen eigenen Podcast machen.

Catharina Goj:

Vermutlich.

Viktoria Brandenburg:

Ich sehe das, wie Joachim du es in deinem einleitenden Satz gesagt hast Im Idealfall merke ich das gar nicht aktiv, sondern ich

bin verwundert, dass aus meiner ganzen Irritation ein fluffiger Durchlauf im Benutzen dieses Systems geworden ist und dass ich ihm vertraue und nicht irritiert bin und 50 Fragezeichen habe an drei Stellen in meiner Reisekette und dann nutze ich es auch lieber.

Joachim Künzel:

Das Erstaunliche, das Verrückte ist ja auch wir als Regel, also Dauernutzer, als Fachleute im System stehen da manchmal wie der Ochs vorm Berge. Ja, und das ist ja das, was Viktoria auch vorhin sagte die Brille des Fahrgastes, das ist ja am besten ist es, man ist selber Fahrgast, also als derjenige, der auch vielleicht was dran ändern kann, merkt, was da alles nicht funktioniert.

Denn nur so kann ich im Endeffekt wirklich spüren, was anders werden muss. Und aber selbst man selber ist ja häufig in der Situation, dass man das man nicht weiß, wo muss ich denn jetzt hin oder wie funktioniert denn das jetzt und wie soll es dann Leuten gehen, die sich in dem System überhaupt nicht auskennen?

Catharina Goj:

Genau genauso ging es mir in dieser Situation. Weil mir nämlich die bekannten pinken Fußstapfen, die mir natürlich bekannt sind, an der Stelle fehlten und auch keine Beschilderung war an anderer Stelle.

Wir wollen gemeinsam an einer besseren Fahrgastinformation und einer einfacheren Fahrgastinformation arbeiten, auch an der Standardisierung. Joachim hat es gerade gesagt, dass es da auch vom VDV Vorgaben braucht. Und das tun wir. Und

deswegen möchte ich jetzt einen kleinen Werbeblock am Ende für eine Veranstaltung einschieben.

Denn wer die Fahrgastinformation der Zukunft mitgestalten möchte, der kann sich für die Veranstaltung Fokus Fahrgast anmelden und dem möchte ich die auch dringend ans Herz legen. Die findet nämlich vom 28. bis 29. 04. 2026 in Köln statt und Viktoria kann da noch viel mehr zu erzählen.

Deswegen erzähl uns doch einmal, wer teilnehmen muss und warum man auch unbedingt teilnehmen sollte.

Viktoria Brandenburg:

Ja, natürlich, sehr gerne. Also die Fokus Fahrgast ist an der Stelle gedacht als Plattform für alle Menschen, die mit so viel Herzblut jeden Tag an der Fahrgastinformation in Deutschland arbeiten.

Es gibt schon super viele tolle Lösungen für Probleme. Es ist ein Ort, wo man zusammenkommt und wo man schauen kann, wie andere Unternehmen solche Herausforderungen vielleicht schon gelöst haben. Es geht um verschiedene Medientypen. Es geht darum, welche Sachen funktionieren bei der Baustellenkommunikation? Was kann man sich von der NRW-Baustellenkommunikation vielleicht anschauen? Vielleicht aus der in Hamburg? Und genau da in den Austausch zu gehen mit Menschen, die eben auf denselben Herausforderungen und Problemen arbeiten, sich inspirieren zu lassen und echte Impulse nach Hause mitzunehmen. Beziehungsweise für das eigene Unternehmen mitzunehmen und

gleichzeitig eine Landschaft aufzumachen. Wo liegen denn diese gleichen Probleme? Also das noch mehr zu konsolidieren, die Leute, die an diesen Themen arbeiten, noch mehr zusammenzubringen, weil es fehlt diese Plattform für Menschen, die an der Fahrgastinformation arbeiten, für Marketing und für Betrieb usw. gibt es irgendwie schon Formate, die sich in diesem Feld bewegen? Für die Fahrgastinformation fehlt das unserer Meinung nach noch ein wenig. Und das soll mit der Fokus Fahrgast weiter forciert werden? Es sollen alle Initiativen, die es schon gibt, auch mit einfließen. Also es soll einfach einen großen Rahmen bilden und es wird auch natürlich nicht die letzte Veranstaltung sein, sondern wir sehen das als Auftaktveranstaltung, um gemeinsam die Probleme auszutauschen und natürlich aber auch die Lösungsideen dafür eben hin zu einer Vereinheitlichung und Vereinfachung, damit all die Menschen, die auf diesen Themen arbeiten, mit einfacheren Tools, standardisierteren Tools arbeiten können und am Ende in ganz Deutschland die Fahrgastinformation vereinfacht für alle Seiten laufen kann in vielleicht sagen wir mal sportlichen zehn Jahren. Okay.

Catharina Goj:

Die Frage nach dem Zeitrahmen hatte ich mir an irgendeiner anderen Stelle auch aufgeschrieben.

Aber ja, zehn Jahre im ÖPNV sind ja durchaus vielleicht jetzt nicht so eine unrealistische Zahl.

Ich auf jeden Fall. Bin gespannt auf die Ergebnisse aus Köln Ende April. Und ich spüre auch in diesem Podcast, in dieser

Podcast-Folge von euch beiden sehr viel Schaffensgeist und ich glaube, ihr könnt die Menschen mitnehmen auf dieser Veranstaltung und da sind ganz viele tolle Ideen. Für heute möchte ich euch Danke sagen. Danke, dass ihr mir Rede und Antwort gestanden habt und in dieser Podcast-Folge zu Gast wart.

Joachim Künzel:

Wir haben zu danken.

Viktoria Brandenburg:

Danke dir. Auf jeden Fall schließe ich mich an plus eins sozusagen.

Outro:

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter podcast@vdv-akademie.de erreichbar.