



Stadtwerke Münster

Handlungsleitfaden

Funkkarten

Ein Handlungsleitfaden des INQA-Experimentierraum-Projekts



KOMPRESIFÖV

Kompetenz und Resilienz im öffentlichen Nahverkehr

Mai 2025

Stadtwerke Münster GmbH
Hafenplatz 1, 48155 Münster

Autor
Markus Erning-Sibum

Layout und Grafik
Markus Erning-Sibum

Der vorliegende Leitfaden entstand im Rahmen des INQA Experimentierraum Projektes KompResifÖV.
Das Projekt wurde durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) gefördert.

Förderkennzeichen des Vorhabens: EXP.02.00006.23

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Publikation liegt beim Autor.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:

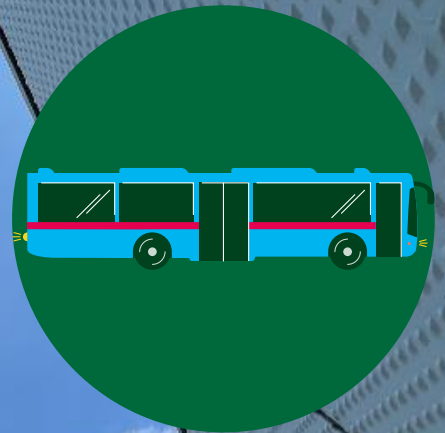


Fachlich begleitet durch:





Stadtwerke
Münster



1

Seite 7

Ziel und Nutzen dieses Leitfadens

2

Seite 9

Das Projekt KompResifÖV

3

Seite 13

Funkkarten – Die Idee dahinter

4

Seite 17

**Themenfindung –
Welche Karten brauchen wir?**

5

Seite 19

Die Gestaltung der Karten

6

Seite 24

Résumé



Kapitel 1



Ziel und Nutzen des Leitfadens

Dieser Leitfaden unterstützt Sie bei der Einführung von s.g. Funkkarten und erklärt die Idee der Funkkarte und deren Vorteilen.

Er wurde im Rahmen des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) geförderten INQA-Experimentierraum-Projekts KompResifÖV erstellt und bietet praxisnahe Beispiele zu den o.g. Themen.

Dieser Handlungsleitfaden begleitet Sie von der ersten Idee bis zur Umsetzung und vermittelt Hürden, Stolpersteine und Erfolge bei der Einführung der beschriebenen Themen.

Der Leitfaden dient als Inspiration als auch praxisorientierte Handlungsanweisung.



Kapitel 2



KompResifÖV Organisationale Resilienz im ÖPNV stärken

Kommunale Verkehrsunternehmen stehen vor wachsenden Herausforderungen: Digitalisierung, Fachkräftemangel und moderne Mobilitätskonzepte prägen die Zukunft des öffentlichen Nahverkehrs (ÖPNV). Diese Entwicklungen erfordern neue Strategien in der Mitarbeiterqualifikation und organisationalen Resilienz.

Resilienz spielt dabei eine zentrale Rolle: Sie schützt nicht nur Fahrer*innen, sondern trägt auch maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei, die für eine zukunftsfähige Entwicklung des ÖPNV unerlässlich ist. Gleichzeitig verändert sich die Arbeitsrealität der Beschäftigten in rasantem Tempo. Parallel dazu führt der Fach- und Arbeitskräftemangel Unternehmen dazu, verstärkt Mitarbeitende mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen einzustellen.

Diese Diversität birgt sowohl Chancen als auch Herausforderungen. Sprachbarrieren können insbesondere im Funkkontakt zwischen Fahrpersonal und Leitstelle erhebliche Schwierigkeiten verursachen. Zudem können interkulturelle Unterschiede zu Missverständnissen oder Konflikten führen, wenn sie nicht gezielt adressiert werden. Eine erfolgreiche Integration neuer Mitarbeitender sowie die sinnvolle Nutzung digitaler Möglichkeiten sind daher essenzielle Bausteine für die Zukunft des ÖPNV. Ein ganzheitlicher Ansatz, der technologische Fortschritte mit interkultureller Kompetenz verbindet, kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu bewältigen.



2.2. Das KompResifÖV-Projekt – Resilienz als Schlüssel für den Wandel

Hier setzt das vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) geförderte INQA-Experimentierraum-Projekt KompResifÖV an. Das Projekt hat zum Ziel, Mitarbeitende und Unternehmen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) bestmöglich auf die Herausforderungen der digitalen Transformation und die zunehmende Diversität in der Arbeitswelt vorzubereiten. Im Fokus steht dabei die Stärkung der Resilienz der Beschäftigten – insbesondere vor dem Hintergrund der rasant fortschreitenden Digitalisierung und der wachsenden Vielfalt in den Belegschaften.

Ein zentrales Element des Projekts ist die Einrichtung agiler und partizipativer Experimentierräume in vier Verkehrsunternehmen. In diesen Räumen identifizieren Teams aus Betrieb und Verwaltung konkrete Herausforderungen in den Bereichen Führung und Kompetenzentwicklung. Basierend auf diesen Erkenntnissen werden gezielt resilienzfördernde Maßnahmen entwickelt. Dabei werden die Mitarbeitenden aktiv in den Gestaltungsprozess einbezogen – eine „Bottom-up-Methodik“ ermöglicht es ihnen, in agilen Arbeitsphasen eigene Lösungsansätze zu erproben und weiterzuentwickeln. Dieser partizipative Ansatz stärkt nicht nur die Selbstwirksamkeit der Beschäftigten, sondern macht auch teamorientierte Interventionen innerhalb der Unternehmen sichtbarer und wirksamer.

Ein weiterer wichtiger Baustein des Projekts ist die nachhaltige Verankerung der entwickelten Maßnahmen. Um dies zu unterstützen, werden Mitarbeitende in speziellen Trainings gezielt für das Thema Resilienzentwicklung sensibilisiert.

Durch diese Kombination aus partizipativen Experimentierräumen, praxisnahen Trainings und digitalen Lernangeboten leistet KompResifÖV einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der organisationalen Resilienz im ÖPNV – und bereitet Unternehmen und Beschäftigte gleichermaßen auf die Herausforderungen der Zukunft vor.



2.3. Zukunftssichere Unternehmen durch resiliente Strukturen

Mit der Kombination aus digitalen Lernangeboten, partizipativen Experimentierprozessen und gezielter Kompetenzförderung trägt KompResifÖV dazu bei, die organisationale Resilienz im ÖPNV zu stärken und Unternehmen zukunftsfähig aufzustellen. Die im Projekt entwickelten Prozesse und Strukturen sollen über die Projektlaufzeit hinaus Bestand haben und als Best-Practice-Beispiele für eine resiliente und zukunftsorientierte Arbeitsgestaltung im ÖPNV dienen.



Kapitel 3



Funkkarten – Die Idee dahinter

In der ÖPNV-Branche wird es besonders deutlich:

Deutschland leidet unter Fachkräftemangel

Die Branche des öffentlichen Verkehrs in Deutschland erlebt gegenwärtig einen signifikanten Bedeutungszuwachs im Kontext des Klimawandels. Ein gesteigertes Umweltbewusstsein, hohe Benzinpreise, strenge Abgasnormen und steigende Versicherungsbeiträge sind nur einige der Faktoren, die dazu führen, dass immer mehr Menschen auf den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) umsteigen.

Der Fachkräftemangel in Deutschland hat weitreichende Auswirkungen auf zahlreiche Sektoren, sei es in der Gastronomie, im Handwerk oder in der ÖPNV-Branche.

Überall wird händierend nach qualifizierten Fachkräften gesucht. Bedauerlicherweise bietet der Markt jedoch weder die erforderliche Quantität noch die notwendige Qualität an geeigneten Bewerbern.

Hier müssen die Unternehmen ihren Qualitätsanspruch deutlich herabsetzen, um überhaupt noch Personal gewinnen zu können. Leider geht dieser gesenkte Qualitätsanspruch häufig zu Lasten der deutschen Sprachkenntnisse.

Personen, die bereit sind, einen Bus, eine Straßenbahn, einen Zug oder eine U-Bahn zu steuern, verfügen oft nicht über ein ausreichendes Sprachniveau.

Betrachtet man den Busfahrer als plakatives Beispiel, wird deutlich, dass ohne ausreichende Sprachkenntnisse die Qualität des Angebots erheblich leidet. Busfahrer sind heutzutage nicht mehr lediglich Lenker von Bussen; vielmehr fungieren sie als Ticketverkäufer, Berater, Helfer in der Not und sind zudem ein wichtiges Aushängeschild für ein erfolgreiches Unternehmen.

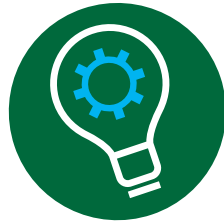
Ein weiterer zentraler Aspekt ist die Kommunikation mit der Leitstelle.

Als Ticketverkäufer sind sie gefordert, die Kunden über die günstigste Ticketoption zu informieren. Hierfür ist ein fundiertes Fachwissen im Bereich des Ticketangebots unerlässlich. Die entsprechenden Informationen müssen den Fahrgästen klar und verständlich vermittelt werden. Warum ist das Tagesticket günstiger als drei Einzeltickets? Wo liegen die Vor- oder Nachteile der einzelnen Ticketarten? Gibt es einen Zusatznutzen? All dies muss der Fahrer dem Kunden verständlich erklären können.

Als Berater sind die Fahrer beispielsweise gefordert, Fahrgäste zu unterstützen, die spezifische Informationen benötigen: Wie komme ich von A nach B? Wo muss ich aussteigen oder umsteigen? In diesen Fällen sind die Fahrgäste auf präzise und vor allem verständliche Informationen angewiesen.

In der Rolle des Helfers in der Not kann der Busfahrer unter Umständen zum lebensrettenden Zünglein an der Waage werden. Stellen Sie sich vor, der Bus ist in einen Unfall verwickelt. Aufgrund sprachlicher Barrieren ist der Fahrer jedoch nicht in der Lage, der Leitstelle oder den Rettungskräften lebenswichtige Informationen zu übermitteln. Die Folgen könnten gravierend sein.

Ein Busfahrer, der die Anweisungen der Leitstelle nicht versteht, birgt ein erhebliches Fehlerpotenzial. Umgekehrt gilt dies ebenso: Ein Mitarbeiter der Leitstelle, der den Fahrer nicht versteht, kann diesem möglicherweise nicht helfen oder trifft aufgrund unzureichender Informationen eine falsche Entscheidung.



An dieser Stelle nahm die Idee der Funkkarten Gestalt an. Bestimmte, wiederkehrende Funksprüche können als Standards definiert werden. Der Mitarbeiter hat die Möglichkeit, bei Bedarf die entsprechende Funkkarte zu verwenden und muss lediglich den vorgegebenen Text ablesen. Oftmals besteht für Nicht-Muttersprachler die Herausforderung darin, Sätze zu formulieren. Die Formulierungen auf den Funkkarten sind bereits festgelegt und müssen lediglich mit spezifischen Informationen, ähnlich einem Lückentext, ergänzt werden. Die Notwendigkeit, einen vollständigen Satz zu bilden, entfällt somit. Insbesondere für Personen, die Schwierigkeiten haben, frei zu sprechen, kann die Karte eine wertvolle Unterstützung darstellen. Menschen, die etwas in der Hand halten, empfinden oft ein gesteigertes Gefühl der Sicherheit.





Kapitel 4



Themenfindung – Welche Karten brauchen wir?

Zunächst ist eine umfassende Analyse erforderlich, um die wiederkehrenden Funksprüche zu identifizieren. Diese standardisierten Mitteilungen können anschließend in eine Funkkarte überführt werden. Zu den häufigsten Funksprüchen zählen beispielsweise die Anforderung eines Taxis, die Meldung eines Unfalls oder die Anzeige eines technischen Defekts. Da jedoch jedes Unternehmen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) eigene Schwerpunkte im Funkverkehr setzt, erweist es sich als vorteilhaft, den spezifischen Funkverkehr durch die zuständige Leitstelle zu eruieren oder analysieren zu lassen. In diesem Zusammenhang können unterschiedliche Bedürfnisse auftreten.



Weil wir in
Münster funken



Kapitel 5



Die Gestaltung der Karten



Bei der Auswahl des Textes wurde darauf geachtet, ihn so zu gestalten, dass er möglichst leicht lesbar ist. Er besteht aus relativ großen Buchstaben und einer begrenzten Anzahl an Wörtern. Gleichzeitig wurde darauf Wert gelegt, fachspezifische Vokabeln zu integrieren, da diese in bestimmten Kontexten von Bedeutung sind. Beispielsweise kann es bei einer Taxibestellung zu unterschiedlichen Varianten wie dem Frauen-Nacht-Taxi oder dem Anschluss-Sammel-Taxi kommen, die jeweils unterschiedliche Abrechnungsmodalitäten zur Folge haben.



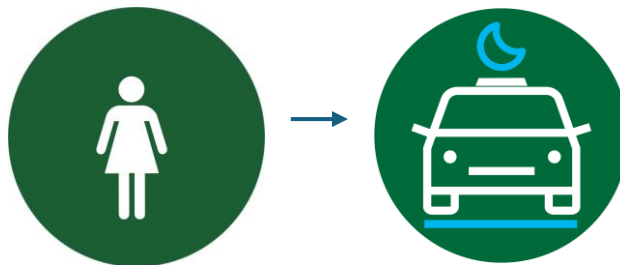
Die Überprüfung durch eine kooperierende Sprachschule erwies sich als äußerst wertvoll für die adäquate Auswahl des Textes. Diese Institution war in der Lage, sprachliche Barrieren zu identifizieren und durch präzisere, zugänglichere oder klarere Formulierungen zu ersetzen.

Funkkarten zeichnen sich jedoch nicht nur durch ihre textlichen Vorgaben aus.

Auch das Auffinden der richtigen Karte sollte für die anwendende Person mühelos sein. Aus diesem Grund sind die Karten mit grafischen Elementen, wie Piktogrammen, versehen, die die Identifizierung erheblich erleichtern.

Die Symbole entsprechen zudem allgemein anerkannten internationalen Bildzeichen oder leicht erkennbaren Piktogrammen, wodurch die Person auf den ersten Blick sofort erkennen kann, um welches Thema es sich handelt.

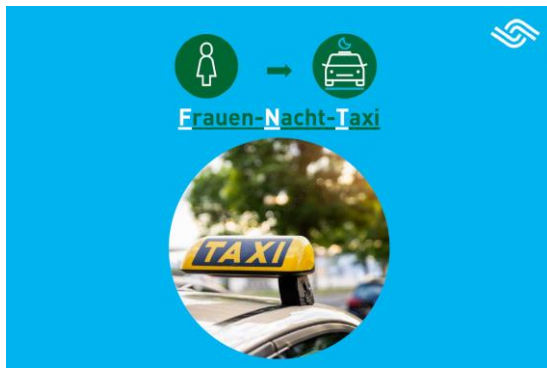
Eine Kombination mehrerer Piktogramme ermöglicht es ebenfalls, das Thema zu erfassen, ähnlich wie in einer bildhaften Erzählung. So ergibt sich beispielsweise aus der Verbindung des Piktogramms „Frau“ und dem Piktogramm „Taxi mit Mond“ der Begriff „Frauen-Nacht-Taxi“



Weitere Beispiele für Piktogramme:



Hier 3 Beispiele, wie eine Funkkarte aussehen könnte. Jeweils mit Vorder- und Rückseite.





Kapitel 6



Résumé

Es wurde bewusst darauf verzichtet, Funkkarten in anderen Sprachen zu erstellen. Zunächst wären hierfür eine Vielzahl von Varianten erforderlich, da der Fahrdienst multikulturell aufgestellt ist und somit eine breite Palette an Sprachen abgedeckt werden müsste. Eine Auswahl bestimmter Sprachen wäre zudem problematisch, da dadurch andere Personenkreise benachteiligt werden könnten. Darüber hinaus soll die deutsche Sprache durch den Einsatz solcher Funkkarten gefördert werden. Wenn die Karten in der jeweiligen Landessprache verfasst sind, besteht die Gefahr, dass die Nutzer keinen Anreiz mehr haben, ihre Deutschkenntnisse zu verbessern.

Funkkarten können den Alltag des Fahrpersonals erheblich erleichtern, insbesondere wenn die Deutschkenntnisse noch nicht ausreichend ausgeprägt sind, um Funksprüche eigenständig, präzise und verständlich für die Leitstelle zu formulieren. Für viele Personen ist es hilfreich, sich an vorgefertigten Textbausteinen oder „Stützen“ zu orientieren. Dies vermittelt Sicherheit und unterstützt beim Sprechen. Ähnlich einer Rednervorlage bieten sie dem Redner eine Orientierungshilfe. Durch die vorgegebenen Formulierungen werden die wesentlichen Informationen übermittelt, sodass diese von der Leitstelle effizient weiterverarbeitet werden können. Rückfragen seitens der Leitstelle ergänzen den Funkspruch und sorgen für eine vollständige Verständigung.