



Handlungsleitfaden

Fahrer-tablets

Ein Handlungsleitfaden des
INQA-Experimentierraum-Projekts

Juni 2025

REVG Rhein-Erft-Verkehrsgesellschaft mbH

Röntgenstr. 9

50169 Kerpen

Ein Handlungsleitfaden des INQA-Experimentierraum-Projekts „KompResifÖV“

REVG Rhein-Erft-Verkehrsgesellschaft mbH

Autor: Projektteam REVG

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:





Inhalt

Vorwort	5
Ziele und Nutzen diese Leitfadens	6
Projektidee und Hintergründe	7
Projektverlauf	8
Resilienz Praktisch gedacht	11
Resume und Ausblick.....	13

Vorwort

Dieser Handlungsleitfaden dokumentiert die Einführung der systematischen Verwendung von Tablets im Fahrbetrieb (Fahrer-tablets) bei der REVG im Rahmen des INQA-Projekts „KompResifÖV“. Ziel ist es, praktische Erfahrungen, Herausforderungen und Lernerfolge so aufzubereiten, dass sie anderen Verkehrsunternehmen als Anregung und Orientierung dienen können. Die Digitalisierung des Fahrer-arbeitsplatzes wurde dabei nicht als rein technisches Projekt verstanden, sondern als soziotechnische Transformation, bei der die Perspektiven der Mitarbeitenden und das Prinzip organisationaler Resilienz im Mittelpunkt standen.

Ziele und Nutzen diese Leitfadens

Dieser Leitfaden soll Verkehrsunternehmen dabei unterstützen, die Einführung von Fahrertablets als Bestandteil einer umfassenden digitalen und kulturellen Transformation erfolgreich zu gestalten. Er basiert auf den Praxiserfahrungen der Rhein-Erft-Verkehrsgesellschaft mbH (REVG), die im Rahmen des INQA-Experimentierraum-Projekts „KompResifÖV“ neue Wege beschritten und wertvolle Erkenntnisse gesammelt hat.

Die Einführung digitaler Hilfsmittel im Fahreralltag wirft zahlreiche Fragen technischer, organisatorischer und menschlicher Art auf. Dieser Leitfaden bietet Orientierung bei der Planung und Umsetzung entsprechender Maßnahmen. Dabei werden nicht nur bewährte Vorgehensweisen aufgezeigt, sondern auch Punkte benannt, die im Verlauf besondere Aufmerksamkeit erfordern. So können andere Organisationen von den gewonnenen Einsichten profitieren und eigene Umsetzungsschritte fundierter und zielgerichteter gestalten.

Zugleich möchte dieser Leitfaden Mut machen: Er zeigt, dass digitale Transformation nicht reibungslos, aber lernreich verlaufen kann – wenn Mitarbeitende beteiligt werden, die Kommunikation transparent gestaltet wird und Raum für Weiterentwicklung besteht. Die dargestellten Impulse sind daher nicht als fertiges Konzept zu verstehen, sondern als Einladung zur Auseinandersetzung und Anpassung an die eigene betriebliche Realität.

Projektidee und Hintergründe

Die Rhein-Erft-Verkehrsgesellschaft mbH (REVG) war als Gründungsmitglied von Beginn an am bundesweiten Projekt „KompResifÖV“ beteiligt. Dieses Projekt verfolgte das Ziel, kommunale Verkehrsunternehmen durch innovative Methoden bei der Bewältigung des digitalen und demografischen Wandels zu unterstützen. Unter Resilienz wird dabei nicht nur die individuelle Belastbarkeit verstanden, sondern auch die Fähigkeit von Organisationen, Veränderungen aktiv zu gestalten und sich dabei kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Für die REVG stellte die Digitalisierung des Fahrerarbeitsplatzes – insbesondere die Einführung von Tablets – ein zentrales Entwicklungsthema dar. Digitale Hilfsmittel sollten Informationsflüsse verbessern, Prozesse vereinfachen und die Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit gezielt entlasten. Gleichzeitig war früh klar, dass technische Lösungen nur dann wirksam sind, wenn sie in ein resilienzförderndes Umfeld eingebettet werden.

Projektverlauf

Bereits vor dem offiziellen Projektstart im Jahr 2023 begann die REVG mit einer freiwilligen Testphase, in der 20 Fahrerinnen und Fahrer eine mobile App auf privaten Endgeräten nutzen konnten. Ziel war es, erste Rückmeldungen zu Usability, Relevanz und Mehrwert digitaler Informationsangebote zu erhalten. Die Reaktionen waren überwiegend positiv: Der Zugriff auf aktuelle Dienstinformationen, Umleitungspläne oder betriebliche Hinweise wurde als spürbare Entlastung empfunden. Zugleich wurde deutlich, dass eine dauerhafte Lösung stärker strukturell verankert und in bestehende Systeme eingebunden sein muss.

Der Einstieg in das Thema Fahrertablets erfolgte dabei eher beiläufig: Die getestete App war ursprünglich ein technischer Beifang im Zuge der Einführung einer neuen Planungssoftware. Insofern wurde der erste Kontakt mit mobilen Endgeräten nicht im Rahmen eines gezielten Digitalisierungsprojekts angestoßen, sondern ergab sich opportunistisch aus der Systemlandschaft. Der niedrigschwellige, fließende Projektstart erleichterte es, erste praktische Erfahrungen zu sammeln und Berührungsängste abzubauen. Gleichzeitig bedeutete diese Vorgehensweise, dass auf eine systematische Vorüberhebung – etwa zur digitalen Ausstattung, zur Mediennutzung oder zu konkreten Informationsbedarfen des Fahrpersonals – verzichtet wurde. Dadurch konnten zwar anfängliche Reibungsverluste vermieden werden, doch blieb auch das Potenzial ungenutzt,

im weiteren Projektverlauf auf vergleichbare Ausgangsdaten zurückgreifen zu können.

Im weiteren Verlauf entwickelte sich das Vorhaben dynamisch weiter. Die ursprüngliche Zielsetzung – die Einführung digitaler Geräte – wurde um eine zentrale Perspektive erweitert: die Förderung organisationaler Resilienz. Neben der technischen Umsetzung lag der Fokus zunehmend auf der Etablierung unterstützender Strukturen, einer wertschätzenden Feedbackkultur und einer Kommunikation, die auch Mitarbeitende mit unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen einbezieht.

Technisch wurde im Jahr 2024 ein bedeutender Meilenstein erreicht: In enger Abstimmung mit der IT wurden geeignete Geräte und ein Mobile-Device-Management-System (MDM) identifiziert. Die Wahl fiel auf Apple-Geräte, die durch Stabilität und IT-Sicherheit überzeugten.

Neben den technischen und menschlichen Aspekten dieses Projekts war auch die Einbindung des Betriebsrates eine bedeutsame Komponente. Bereits zu Projektbeginn, also bevor klar war, mit welchem konkreten Projekt sich das sogenannte Kernteam der REVG befassen würde, wurde die Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat als wesentlicher Baustein erkannt. Dazu wurde der bzw. die jeweils Vorsitzende des Betriebsrates (BR) in das Kernteam der REVG aufgenommen und konnte so direkt an der Ausgestaltung des Projekts mitwirken. Da sowohl für die Einführung der Tablets als auch bereits für die Nutzung eines MDM die Einbindung des Betriebsrates im Rahmen einer Betriebsvereinbarung erforderlich war, konnten durch die frühe Einbindung bereits

frühzeitig Informationen, Pläne und Ideen aus dem Projekt an den BR weitergegeben werden.

Resilienz Praktisch gedacht

Die Einführung der Fahrertablets war nicht nur ein technischer Schritt, sondern auch Anlass für eine kulturelle Weiterentwicklung innerhalb der REVG. Ein zentrales Element war die veränderte Haltung gegenüber Rückmeldungen aus dem Fahrdienst: Beschwerden wurden zunehmend als wertvolle Hinweise auf strukturellen Veränderungsbedarf wahrgenommen. Die interne Kommunikation wurde überprüft, neue Gesprächsformate ausprobiert und Informationswege verbessert. Darüber hinaus wurde eine grundkritische Haltung gegenüber Abläufen und Gewohnheiten entwickelt, die das weit verbreitete „Das haben wir immer so gemacht“ so oft wie möglich mit einem konstruktiven Fragezeichen versah.

Im Verlauf des Projekts wurde zudem ein erweitertes Verständnis von Resilienz in das Unternehmen getragen. Resilienz wurde nicht länger als isoliertes „Großthema“ verstanden, das ausschließlich aus der Perspektive des einzelnen – oftmals belasteten – Fahrers betrachtet wurde. Vielmehr rückte die Frage in den Mittelpunkt, wie gezielte Entlastungen zur Stärkung der Resilienz beitragen können. Entlastung bedeutet in diesem Zusammenhang nicht nur „weniger Arbeit“, sondern insbesondere die Reduktion jener „Krisenschauplätze“, die im Arbeitsalltag wiederholt zu Stresssituationen führen. Durch das seltenere Auftreten belastender Situationen wird das Fahrpersonal in die Lage versetzt, verbleibende Herausforderungen mit größerer Ruhe und Kompetenz zu bewältigen. Resilienz entsteht so nicht allein durch individuelle Stärke, sondern auch durch die systematische Gestaltung eines unterstützenden und vorausschauenden Arbeitsumfeldes.

Zugleich wurde Resilienz als Führungsaufgabe begriffen: Führungskräfte wurden darin bestärkt, Belastungen frühzeitig zu erkennen, Mitarbeitende zu beteiligen und Veränderungsprozesse transparent zu gestalten. Das Projekt hat verdeutlicht, dass digitale Transformation nur gelingen kann, wenn sie mit einer Kultur der Offenheit, des Dialogs und der gemeinsamen Verantwortung verbunden ist.

Resume und Ausblick

Das Projekt „KompResifÖV“ hat bei der REVG einen Impuls für nachhaltige Veränderungen gesetzt. Die Fahrertablets stehen exemplarisch für eine zukunftsgerichtete Verkehrsorganisation, die auf Beteiligung, digitale Kompetenz und kulturelle Vielfalt setzt. Besonders der partizipative Ansatz – von der Testphase bis zur Umsetzung – hat sich als entscheidend für die hohe Akzeptanz und Wirksamkeit erwiesen. Die REVG sieht sich durch das Projekt gestärkt für die nächsten Schritte hin zu einer lernenden und resilienten Organisation.

Die Einführung von Tablets war bei der REVG mehr als eine technische Innovation – sie war ein Lernprozess, der langfristige Spuren hinterlässt. Das Projekt hat gezeigt, wie wichtig es ist, technische Neuerungen mit organisatorischen Maßnahmen zu begleiten und dabei die Menschen in den Mittelpunkt zu stellen. Die REVG nutzt die gewonnenen Erkenntnisse, um auch zukünftige Veränderungsprozesse resilient zu gestalten. So wurde der Projektabschluss im Rahmen einer Messepräsentation im HOLM genutzt, um zentrale Lernerfahrungen sichtbar zu machen und den Austausch mit anderen Verkehrsunternehmen zu fördern.