



# CiViTAS

Cleaner and better transport in cities



# 11

## POLICY ADVICE NOTES

# Qualitätsverbesserungen im öffentlichen Verkehr



Die europäische CIVITAS Initiative unterstützt Städte bei der Umsetzung einer integrierten Verkehrspolitik, die auf Nachhaltigkeit, Umweltfreundlichkeit und Energieeffizienz ausgerichtet ist. Die aus den Planungs- und Umsetzungsphasen gewonnenen Erkenntnisse sind in zwölf Policy Advice Notes zusammengefasst und vermitteln eine Vorstellung davon, wie städtische Nahverkehrsprobleme gelöst werden können, die auf die Städte der Europäischen Union in Zukunft zukommen werden.



# Qualitätsverbesserungen im öffentlichen Verkehr

Höhere Attraktivität des öffentlichen Verkehrs  
für Bürger



stockspert

Im Rahmen von CIVITAS II (2005–2009) wurden verschiedene Maßnahmen mit dem Ziel umgesetzt, die Qualität und Attraktivität des öffentlichen Verkehrssystems zu erhöhen. Die wichtigsten Informationen über die Umsetzung dieser Maßnahmen und die in den Städten gewonnenen Erfahrungen sind in dieser Policy Advice Note zusammengefasst. Sie dient der Unterstützung und der Information lokaler Politiker und anderer an diesen Maßnahmen interessierter Entscheidungsträger.

## Überblick

### MASSNAHMENBESCHREIBUNG

Städte und öffentliche Verkehrsbetriebe sollten stets auf Hochwertigkeit des Dienstleistungsangebots des öffentlichen Verkehrs achten, um seine Attraktivität zu erhöhen und den Anteil der Privatfahrzeuge zu reduzieren. Unter anderem sind folgende Maßnahmen geeignet, diese Ziele zu erreichen:

1. Erweiterung und Vereinfachung des öffentlichen Verkehrsnetzwerks, z. B. durch
  - Umgestaltung des Netzwerks
  - Erhöhung der Frequenz der öffentlichen Verkehrsmittel und Verlängerung der Betriebszeiten
  - Einführung von Diensten, die ausschließlich auf Bedarf basieren, zum Beispiel Busfahrten, die telefonisch von Fahrgästen angefordert werden können.
2. Modernisierung der Infrastruktur (insbesondere bei intermodaler Verkehrsmittelnutzung) und Erhöhung des Komforts öffentlicher Verkehrsmittel, z. B. durch
  - hochwertige Warteeinrichtungen (Sitze, Überdachung, Hilfsdienstleistungen)
  - sichere Fahrradstellplätze, Park&Ride-Einrichtungen, Car-Sharing-Einrichtungen etc.
  - einfachen Zugang zu Haltestellen (Fußgänger- und Radwege, Beschilderung, Umgestaltung der Umgebung)



- Fahrzeugmodernisierung, Anpassung an Anforderungen potenzieller Kunden (z. B. Verbesserung der Zugänglichkeit)
  - Fahrerschulungen für reibungsloses, energieeffizientes Fahren
3. Bessere Zugänglichkeit für alle Personen, insbesondere für Personen mit besonderen Bedürfnissen, z. B. durch
- unterschiedliche Informationsmittel, die an die Anforderungen behinderter Menschen angepasst sind (Systeme mit visueller Unterstützung, gesprochene Informationen)
  - Zugänglichkeit der Warteeinrichtungen und der Fahrzeuge (z. B. für Kinderwagen, Rollstühle, Gehhilfen)
4. Erhöhung der Sicherheit an Haltestellen, Bahnhöfen und in den Fahrzeugen für Fahrgäste und Fahrer sowie für die Ausstattung, z. B. durch
- Realisierung einer Sicherheitsstrategie, z. B. durch Kamerainstallation an Haltestellen und in Fahrzeugen
  - Sicherere Bedingungen an Bahnhöfen und ihren Umgebungen (z. B. durch bessere Beleuchtung)
  - Sicherheitsschulung und Sensibilisierung für Fahrer und Fahrgäste

## ZIELGRUPPEN

Die Maßnahmen richten sich an derzeitige und an potenzielle Benutzer öffentlicher Verkehrsmittel. Insbesondere sollten Personen mit eingeschränkter Mobilität, ältere Personen, Familien mit Kindern und junge Menschen von den Maßnahmen profitieren. Außerdem sollte durch Sicherheitsmaßnahmen für den Schutz der Fahrer öffentlicher Verkehrsmittel gesorgt werden.

## AUSWIRKUNGEN UND VORTEILE

**Wenn die oben aufgeführten Maßnahmen zur Erhöhung der Qualität öffentlicher Verkehrsmittel umgesetzt werden, können folgende Vorteile erwartet werden:**

### Für die Öffentlichkeit

Der öffentliche Verkehr wird bequemer, zugänglicher und für alle Personen verständlich. In der Regel erhöht sich die Anzahl der Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel. Behinderte Menschen fühlen sich weniger gesellschaftlich ausgegrenzt, und die Abhängigkeit der Bürger von ihren Privatfahrzeugen sinkt, so dass die Umweltbedingungen sich verbessern.

### Für Einzelpersonen

Die Lebensqualität von Personen mit eingeschränkter Mobilität kann erhöht und eine von Privatfahrzeugen unabhängige Lebensweise von Menschen, die in Gebieten arbeiten oder leben, die vormals nicht an das öffentliche Transportnetzwerk angeschlossen waren, kann gefördert werden. Die demografischen Trends in Europa zeigen klar, dass der Anteil älterer Personen sich in den kommenden Jahren erhöhen wird. Die bessere Zugänglichkeit zu öffentlichen Verkehrsmitteln für diese Benutzergruppe gehört zu den wichtigsten Aufgaben im Bereich der sozialen Entwicklung europäischer Städte. Personen, die normalerweise aufgrund von Sicherheitsbedenken keine öffentlichen Verkehrsmittel benutzen, fühlen sich nach der Maßnahmenumsetzung sicherer.

### Für Unternehmen

Wenn öffentliche Verkehrsbetriebe die Dienstleistungsqualität erhöhen, verbessert sich ihr Image und die Anzahl der Benutzer steigt. In der CIVITAS II-Stadt Malmö, Schweden, zum Beispiel wurden zwei Hauptstrecken für Busse umgestaltet. Die Anzahl der Fahrgäste stieg daraufhin in den ersten fünf Monaten um bis zu 20 %. Die Verbesserung der Zugänglichkeit mit dem Ziel, die Anzahl der Fahrgäste zu erhöhen, erfordert nicht notwendigerweise hohe Investitionen.





Durch mehr Sicherheit in den Fahrzeugen und Bahnhöfen können die Kosten für die durch Vandalismus entstandenen Schäden reduziert werden. In Malmö beispielsweise sanken die Kosten für Fahrzeugwartung um 30 % nach der Installation von Kameras in Bahnen und Bussen.

Wenn das öffentliche Verkehrssystem durch neue Infrastrukturmaßnahmen wie getrennte Busspuren verbessert wird, können die öffentlichen Verkehrsbetriebe aufgrund der Pünktlichkeit und der effizienteren Fahrzeugnutzung Kosten sparen.

### **RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DEN ERFOLG**

Eine Übereinstimmung der Parkpolitik mit der öffentlichen Verkehrsmittelinfrastruktur ist wichtig für die Förderung alternativer Verkehrsmittel. So gehört es zu den Voraussetzungen für den Erfolg von Park&Ride-Diensten, dass keine anderen Parkflächen verfügbar sind, die näher am Stadtzentrum liegen. Diese Aspekte sollten durch ein umfangreiches Förderungs- und Informationssystem unterstützt werden, das für verschiedene Benutzergruppen zugänglich ist.

## Umsetzungsschritte und zeitlicher Rahmen

**Bei der Umsetzung der Maßnahmen für eine höhere Qualität der öffentlichen Verkehrsmittel müssen verschiedene wichtige Aspekte, einschließlich unterstützender Maßnahmen und einer Realisierung innerhalb eines angemessenen Zeitraums berücksichtigt werden.**

### **ARBEITSSCHRITTE**

#### **1. Vorbereitung**

- Einrichtung einer Arbeitsgruppe unter Einbeziehung von Personen mit besonderen Bedürfnissen, damit ihre Anforderungen vollständig berücksichtigt werden
- Festlegung von Mindestqualitätsstandards, die zu den Fahrgastrechten gehören (z. B. Mindestmaß an Zuverlässigkeit oder maximal zulässige Wartezeit)

#### **2. Zusammenstellung grundsätzlicher Informationen**

- Analyse der bestehenden Nachfrage nach öffentlichem Nahverkehr und des entsprechenden Angebots
- Identifikation von Gebieten, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht oder schlecht erreichbar sind
- Untersuchungen des derzeitigen Zustands von Bahnhöfen und Fahrzeugen des öffentlichen Personennahverkehrs im Hinblick auf Sicherheit, Zugänglichkeit und Bequemlichkeit. Ferner Analyse der Wettbewerbsfähigkeit des öffentlichen Transports im Vergleich zu Privatfahrzeugen (insbesondere unter dem Aspekt der Fahrzeit)
- Analyse der strategischen Verkehrsdokumentation (Stadtentwicklungs- und Verkehrsstrategie, Verkehrsplanung etc.) und Untersuchung der geplanten Maßnahmen unter dem Aspekt der Kohärenz





- Sammlung von Informationen über neuste technische Ausrüstung und Tools, die die Qualität erhöhen können (Sicherheit, Zugänglichkeit, Bequemlichkeit)
- Analyse der Bekanntheit der Maßnahmen und des Markts für die einzuleitenden Maßnahmen

### 3. Erforderliche formale Entscheidungen

- Genehmigung der Anfangsfinanzierung für die Dienste und Hinzuziehung von Beratern für die Ausarbeitung der neuen Konzepte für den öffentlichen Verkehr
- Genehmigung für die Installation von Sicherheitskameras an Fahrzeugen oder Haltestellen
- Angebot von Geschäften oder anderen Diensten an intermodalen Umsteigeknoten

### 4. Planung der Verbesserungen im Hinblick auf

- die Versorgung mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Ausrüstung und Systeme zur Erhöhung von Komfort, Sicherheit und Zugänglichkeit

### 5. Ausschreibungen für ausgelagerte Dienstleistungen

- Betrieb von zusätzlichen Strecken für den öffentlichen Verkehr
- Sicherheitsdienste
- Bereitstellung von technischer Ausrüstung
- Gegebenenfalls Kauf von Flächen für den Bau von Park&Ride-Einrichtungen etc.

### 6. Prüfung der neuen Einrichtung unter Einbeziehung potenzieller Nutzer, insbesondere von Personen mit beschränkter Mobilität

### 7. Änderung, Anpassung und Installation der neuen Einrichtungen

### 8. Schulung, Information und Marketing

- Schulungskurse für Bus- und Bahnfahrer
- Marketing-Kampagne für die Bewerbung der neuen Dienstleistungen

### 9. Kontrolle und Evaluierung

- Messung und Bewertung der Auswirkungen (Anzahl [neuer] Fahrgäste, soziale Akzeptanz unter den Bürgern, Bewertung der Qualität durch Benutzer etc.) anhand der zu Beginn des Projekts festgelegten Indikatoren.

## FLANKIERENDE MASSNAHMEN ZUR VERSTÄRKUNG POSITIVER EFFEKTE

Wenn die folgenden Maßnahmen parallel zu Aktivitäten für eine bessere Qualität des öffentlichen Verkehrsangebots umgesetzt werden, können die positiven Wirkungen aller Maßnahmen erhöht und Synergieeffekte erzielt werden. Das Image und die Qualität des öffentlichen Verkehrs können durch folgende Mittel und Maßnahmen verbessert werden:

- Automatische Fahrzeugortung und Managementinstrumente
- Einführung neuer umweltfreundlicher Fahrzeuge (z. B. mit Erdgasantrieb oder Wasserstofftechnologie)
- Markenentwicklung, um die Wiedererkennung des (verbesserten) öffentlichen Verkehrssystems zu erhöhen
- Innovatives Preissystem für den öffentlichen Verkehr (z. B. Bezahlung mit Chipkarten)
- Zugang zu anderen umweltfreundlichen Verkehrsmitteln, z. B. durch ein Angebot von Bike-Sharing-Diensten, Taxis und Car-Sharing

## ZEITLICHER RAHMEN

Die für die Umsetzung der oben beschriebenen Maßnahmen benötigte Zeit hängt von der Art der gewählten Maßnahmen sowie von der Anzahl der Strecken, Fahrzeuge oder Bahnhöfe ab, die für die Maßnahmen ausgewählt wurden. Im Rahmen von CIVITAS II wurden für die Umsetzung zwei bis vier Jahre gebraucht. Die Realisierung der unterschiedlichen Arbeitsschritte nahm Kontrollen zufolge folgende Zeiträume in Anspruch:

- Drei Monate für die Projekteinleitung und Aufstellung eines Projektteams (Norwich, Vereinigtes Königreich)
- Zwischen 5 und 33 Monate für die Datensammlung und die Erstellung der erforderlichen Studien. Die folgenden Werte sind Beispiele aus CIVITAS II:
  - 5 Monate für die Prüfung der aktuellsten technischen Ausrüstung (Ploiesti, Rumänien)
  - 12 bis 21 Monate für Nachfrageanalysen und Informationssammlung zu Nutzeranforderungen



- 14 Monate für eine Studie zum Verkehrsnetzwerk (La Rochelle, Frankreich)
- 21 Monate für eine Sicherheitsprüfung (Krakau, Polen)
- Die Entwicklung eines detaillierten Konzepts für die Maßnahmenumsetzung nimmt zwischen 12 und 32 Monate in Anspruch. Die folgenden Werte sind Beispiele aus CIVITAS II:
  - 12 Monate für die Ausarbeitung eines Zugänglichkeitssystems für Personen mit besonderen Bedürfnissen (La Rochelle, Frankreich)
  - 12 Monate für die Entwicklung einer Sicherheitsstrategie für Busse (Malmö, Schweden)
  - 17 Monate für die Entwicklung von bedarfsgesteuerten Verkehrsdienstleistungen (Krakau, Polen)
  - 21 Monate für die Entwicklung eines Sicherheitsmaßnahmenplans für den öffentlichen Verkehr (Krakau, Polen)
  - 32 Monate für die Entwicklung eines Konzepts für hochwertige Mobildienstleistungen (Burgos, Spanien)
- Für die Erteilung der Genehmigung durch die zuständige Abteilung für Verkehr müssen zwischen einem und zwei Monate einkalkuliert werden (La Rochelle, Frankreich). Die Dauer für diesen Vorgang hängt jedoch sehr von der Kooperationsbereitschaft der Stadtverwaltung ab.
- Für die Vorbereitung einer Ausschreibung für Kameraausrüstung in Malmö, Schweden, wurden zwei Monate gebraucht. In einigen Ländern jedoch können für Ausschreibungen Mindestfristen vorgeschrieben sein.
- Schulungsaktivitäten nehmen zwischen 2 und 28 Monaten in Anspruch. Für die Schulung von 50 Busfahrern in 10 Kursen wurden in Debrecen, Ungarn, 28 Monate benötigt.

## Wie hoch sind die zu erwartenden Investitionen?

Für alle beschriebenen Maßnahmen entstehen Kosten für die Datensammlung und -analyse sowie für Bestandsaufnahmen und Planungsprozesse. Strategien und/oder Maßnahmenpläne müssen entwickelt, umgesetzt, verwaltet und kontrolliert werden. Kosten für Ausrüstung hängen von der Maßnahme und ihrem Umfang ab.

Bei der Verbesserung der Zugänglichkeit zu öffentlichen Verkehrsmitteln für alle Personen können Kosten in folgenden Bereichen entstehen:

- Investitionen für die Umgestaltung und Anpassung von Haltestellen und Bahnhöfen
- Investitionen für die Umgestaltung oder Beschaffung barrierefreier Fahrzeuge
- Barrierefreie Informationssysteme, die den Zugang für alle Fahrgäste, auch für sehbehinderte oder taube Nutzer, ermöglichen

In den CIVITAS II-Städten wurden zwischen 60.000 und 180.000 Euro investiert, um die Zugänglichkeit zu Haltestellen und zu den Fahrzeugen selbst von den Haltestellen aus zu verbessern. 180.000 Euro wurden zum Beispiel für die Verbesserung von Bushaltestellen und intermodale Umsteigehaltestellen in Burgos, Spanien, ausgegeben.

Für die Qualitätsverbesserung der Infrastruktur des öffentlichen Verkehrs müssen u. a. folgende Kosten einkalkuliert werden:

- Investitionen in neue Warteeinrichtungen, Überdachung, Sitze etc. (Bau, Anschaffung etc.)
- Flächenerwerb, falls mehr Raum für neue Einrichtungen gebraucht wird (z. B. für Park&Ride-Einrichtungen)
- Säuberungs- und Wartungskosten für die neuen Einrichtungen



So wurden z. B. 777.000 Euro für den Bau neuer Einrichtungen für das Umsteigen in einem Bahnhof (mit ca. 3,5 Mio. Fahrgästen jährlich) der CIVITAS II-Stadt Norwich, Vereinigtes Königreich, ausgegeben. Die Qualität der Warteeinrichtungen wurde erhöht, Anzeigen für Echtzeit-Informationen installiert, Verbindungen für Radfahrer und Fußgänger eingerichtet und der Raum umgestaltet. Ungefähr 10.000 Euro werden jährlich für Säuberung und Wartung dieser Einrichtungen benötigt.

Für die Neustrukturierung des Netzwerks und Ausdehnung der Reichweite des öffentlichen Verkehrssystems entstehen folgende Kosten:

- Hard- und Software für nachfragegesteuerte Verkehrssysteme (Verwaltungszentrum, Planungssoftware, Bordgeräte für Fahrzeuge, entsprechende Fahrzeuge)
- Betriebskosten für nachfragegesteuertes ÖPNV-Angebot (Fahrer, Verwaltung etc.)

Für eine höhere Sicherheit des öffentlichen Verkehrsmittelsystems sind unter anderem folgende Investitionen erforderlich:

- Workshops und Schulungen für Fahrer und Nutzer des öffentlichen Nahverkehrs
- Beschaffung, Installation, Betrieb und Wartung für Kameras in Bussen, an Bahnhöfen und Haltestellen
- Hard- und Software sowie Betriebskosten für ein Sicherheitszentrum

In der CIVITAS II-Stadt Krakau, Polen, entstanden Kosten in Höhe von ca. 10.000 Euro für eine Sicherheitsprüfung und eine Kampagne für Sicherheitsmaßnahmen. Etwa 50.000 Euro wurden in Stuttgart für Schulungs-Workshops aufgewendet, an denen Bürger und ÖPNV-Mitarbeiter teilnahmen. Die Kosten für zehn Fahrer-Schulungskurse in Debrecen, Ungarn, für insgesamt 50 Busfahrer beliefen sich auf 20.000 Euro. Für den Kauf, die Installation und Prüfung von Kameras für 180 Busse entstanden Gesamtkosten in Höhe von ca. 900.000 Euro (Malmö, Schweden).

## Wichtige begünstigende Faktoren für den Erfolg

**Im Folgenden werden die wichtigsten Faktoren für die Einleitung sowie die effiziente und erfolgreiche Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität des öffentlichen Verkehrs aufgeführt:**

- Durch gute Kooperation der Projektpartner können leichter Kompromisse bei technischen Fragen sowie bei der Festlegung klarer Regeln für die Bezahlung der Dienste und die Verantwortlichkeiten für ihre Realisierung gefunden werden.
- Festlegung spezifischer Anforderungen und Bedürfnisse der Zielgruppen durch Marktforschung
- Politische Unterstützung und Bereitschaft der lokalen Entscheidungsträger, die Wahrnehmung des öffentlichen Verkehrs zu ändern, um neue Benutzergruppen zu gewinnen.
- Das Angebot des öffentlichen Nahverkehrs wird mit großer Wahrscheinlichkeit besser genutzt, wenn die Dienstleistungen zu akzeptablen Preisen angeboten werden. Zu Werbezwecken können in der Anfangsphase kostenlose Fahrscheine unter den Bürgern verteilt oder Preisnachlässe angeboten werden, um neue Benutzergruppen anzuziehen.





## Strategien für eine erfolgreiche Umsetzung

### **Politische Unterstützung**

Es sollten Treffen organisiert werden, um den Dialog zwischen den Akteuren zu fördern und das Projekt sowie seine möglichen Vorteile und Auswirkungen zu präsentieren. Dadurch soll auch erreicht werden, dass die Maßnahme nicht politisiert wird und der Widerstand der Interessengruppen – der zu einer Ablehnung der Maßnahme durch Politiker führen kann – reduziert wird.

Es erhöht die Zufriedenheit deutlich, wenn die Maßnahmen Teil der städtischen Gesamtstrategie oder der zuvor abgestimmten Verkehrsplanung sind. Daher ist es insbesondere in der Anfangsphase wichtig, die Übereinstimmung der Maßnahme mit den entsprechenden städtischen Strategien und Planungen zu prüfen. Ferner sollten Politiker von Anfang an kontinuierlich über die Vorbereitungs- oder Umsetzungsprozesse auf dem Laufenden gehalten oder sogar eingebunden werden.

### **Akzeptanz**

Für die Akzeptanz der Änderungen und neuen Dienstleistungen durch die Öffentlichkeit, durch die Betriebe und die Fahrer sind Kommunikationsstrategien und Marketing erforderlich. Um den Nutzern die Ziele der Maßnahme näher zu bringen und die erwarteten positiven Auswirkungen zu erklären, sollten Treffen organisiert werden. Derartige Treffen dienen auch dem besseren Verständnis der Anliegen der Zielgruppen, und Interessengruppen können sie nutzen, um zu Übereinkünften zu gelangen. Insbesondere Geschäftsinhaber sollten zu einem frühen Zeitpunkt der Umsetzungsphase eingebunden werden, da in dieser Gruppe Bedenken bestehen können, dass zum Beispiel aufgrund der Busspuren der Platz für Privatfahrzeuge beschränkt wird, und sie dadurch finanzielle Einbußen erleiden.

### **Finanzielles Management**

Vor der Projektumsetzung muss eine Marktstudie zum Nachweis der Machbarkeit der unterschiedlichen Maßnahmen und Dienstleistungen durchgeführt werden. Diese Studie kann dazu beitragen, dass die neue Dienstleistung nach der Projektumsetzung von einer entsprechenden Anzahl an Nutzern verwendet wird. Mit Hilfe eines Unternehmensplans müssen die Finanzierbarkeit und die langfristige Existenzfähigkeit des Projekts sichergestellt sowie die Finanzquellen (Einnahmen aus Fahrscheinverkauf, Schuldenfinanzierung oder Finanzhilfen aus Struktur- oder Regionalfonds) festgelegt werden.

Infolge der Maßnahme reduzieren sich möglicherweise die externen Kosten durch Zeitersparnis, Reduzierung von Lärm und Emissionen, geringere Anzahl an Unfällen etc. Diese Ergebnisse müssen berücksichtigt werden und können als Argumente in Verhandlungen zum Thema finanzielle Unterstützung sowie für die Vorbereitung einer Werbekampagne eingesetzt werden. Um die finanzielle Unterstützung von Anfang an sicherzustellen, sollten gute Beziehungen zwischen dem öffentlichen Verkehrsbetrieb und der Verkehrsbehörde bestehen (möglicherweise handelt es sich um die gleiche Stelle).

Die Maßnahmen für eine bessere Zugänglichkeit zu den öffentlichen Verkehrsmitteln für ältere Personen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten nicht ausschließlich im Hinblick auf höhere Benutzerzahlen betrachtet werden, da es sich auch um Investitionen im Bereich soziale Verantwortung handelt.

### **Aufbau des rechtlichen Rahmens**

Es sollten zu einem frühzeitigen Zeitpunkt Beratungen zur Gestaltung und Architektur der geplanten Neuerungen stattfinden, die der Verbesserung der Infrastruktur (Unterstände, Warteeinrichtungen) dienen, um sicherzustellen, dass die zuständigen Stellen für Denkmalschutz und Bewahrung des kulturellen Erbes den Plänen zustimmen. Für die Umgestaltung eines Bahnhofs in einen intermodalen Umsteigebahnhof ist die Zustimmung des Bahnbetriebs erforderlich. Damit die Maßnahme nicht behindert wird, sollte ein regelmäßiger Kontakt zu den wichtigsten Akteuren gepflegt und darauf geachtet werden, dass die Verfahren den Vorschriften entsprechen.





### Rechtliche Rahmenbedingungen

Für die aus Sicherheitsgründen erfolgende Installation von Kameras im Netzwerk des öffentlichen Verkehrs müssen die rechtlichen Rahmenbedingungen analysiert werden, damit gewährleistet ist, dass die technische Ausrüstung den Datenschutzgesetzen entspricht. Es muss festgelegt werden, wer die von der Kamera aufgezeichneten Daten benutzen darf (z. B. ausschließlich die Polizei) und wie lange sie aufbewahrt werden. Das angestrebte Maß an Sicherheit sollte in Verträgen zwischen der zuständigen Behörde und dem öffentlichen Verkehrsbetrieb behandelt werden.

### Technische Aspekte

Durch umfangreiche Analysen der neusten technischen Ausrüstungslösungen und Erfahrungsaustausch mit anderen Städten können Ausfall oder unzureichende Leistung von ungeprüften Technologien, technischen Systemen oder Methoden, Inkompatibilität von Systemen oder Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit bestimmten Technologien vermieden werden.

### Einführung und Organisation

Gute Beziehungen zu den Behörden angrenzender Städte und Kommunen, also beispielsweise zum Stadtrat oder anderen regionalen Stellen, sind wichtig für eine erfolgreiche Umsetzung der Maßnahme. Dadurch kann zum Beispiel vermieden werden, dass verschiedene Behörden ohne Absprache untereinander gleichzeitig ähnliche Maßnahmen planen.

Nachfragegesteuerte Dienstleistungen müssen institutionell integriert werden. Dafür muss eine entsprechende Rechtsgrundlage geschaffen werden, durch die auch Zahlung und Rückerstattung für den öffentlichen Verkehrsbetrieb und die Verkehrsbehörde geregelt sind.

Im Hinblick auf die Entwicklung von Möglichkeiten für den intermodalen Verkehrsmittelwechsel muss festgelegt sein, welche lokale Stelle für die Entwicklung der zusätzlichen Dienstleistungen an wichtigen Verkehrsknotenpunkten zuständig ist. Wenn unter diesem Gesichtspunkt Unsicherheiten bestehen, müssen die Rechtsabteilungen der beteiligten Partner vor der Gestaltung und der Umsetzung der Maßnahme die rechtlichen Bedingungen klären.

Außerdem muss eine gute Kooperation zwischen den zahlreichen Akteuren auf lokaler und regionaler Ebene gefördert werden. Dabei sollte berücksichtigt werden, dass der Prozess bis zum Abschluss von Vereinbarungen mit allen beteiligten Parteien (öffentlicher Verkehrsbetrieb, lokale Entscheidungsträger, Benutzer etc.) sowie die zeitgleiche Koordination aller Aspekte, die mit ihm im Zusammenhang stehen (technische Machbarkeit, ausgelagerte Verwaltungsverfahren, gemeinsames Image), äußerst zeitaufwändig sind.

### WICHTIGE ZU BERÜCKSICHTIGENDE ELEMENTE

- Bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität des öffentlichen Verkehrs müssen Beratungen mit Personen mit besonderen Bedürfnissen stattfinden, damit ihre Anforderungen berücksichtigt werden.
- Kommunikation und Marketing-Kampagnen sind notwendig, um die Akzeptanz der neuen Dienstleistungen und Infrastruktur durch die Öffentlichkeit, die Betreiber sowie die Fahrer zu erhöhen.
- Im Hinblick auf die Gestaltung der geplanten Neuerungen, die der Verbesserung der Infrastruktur (Unterstände, Warteeinrichtungen) dienen, sollten zu einem frühzeitigen Zeitpunkt Beratungen stattfinden, um sicherzustellen, dass die zuständigen Stellen für Denkmalschutz und Bewahrung des kulturellen Erbes den Plänen zustimmen.
- Für die aus Sicherheitsgründen erfolgende Installation von Kameras im Netzwerk des öffentlichen Verkehrs muss geprüft werden, ob die technische Ausrüstung den Datenschutzgesetzen entspricht.



## Wichtige Personengruppen bzw. Organisationen

### INTERESSEGRUPPEN

Änderungen im öffentlichen städtischen Nahverkehr führen in der Regel zu zahlreichen Diskussionen. Daher ist die intensive Einbindung aller betroffenen Gruppen von Beginn des Planungsprozesses an wichtig:

- Gegenwärtige und potenzielle Nutzer des öffentlichen Nahverkehrs können je nach Art der Maßnahme folgende Gruppen sein:
  - Pendler
  - Frauen
  - Personen mit eingeschränkter Mobilität
  - Ältere und junge Menschen
  - Einwohner und Besucher der Stadt
- Andere wichtige Gruppen (Radfahrer- und Fußgängergruppen, Vereinigungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen)
- Unternehmen (Hotels, Geschäftsinhaber, Taxibetreiber)
- Lokale oder regionale Politiker und lokale Interessengruppen (z. B. Umweltschützer), NROs
- Andere Unternehmen aus dem Verkehrssektor, z. B. Bahnbetriebe, Manager der Bahninfrastruktur etc.
- Medien

### WICHTIGSTE PROJEKTPARTNER

Die Einbindung von Partnern mit folgenden Kompetenzen ist für die erfolgreiche Umsetzung von Maßnahmen für eine höhere Qualität der öffentlichen Verkehrsmittel entscheidend:

#### Entscheidungskompetenz

- Stadträte,
- Verkehrsbehörden oder
- Verkehrsabteilungen

#### Betrieb

- Öffentliche Verkehrsbetriebe

#### Finanzielles Management

- Städtische Finanzabteilung und
- öffentliche Verkehrsbetriebe

In einigen Ländern erfolgt die endgültige Genehmigung der Projektfinanzierung und des Projektumfangs durch den Stadtrat. Außerdem muss der Stadtrat regelmäßig über die Kosten und Einnahmen informiert werden.

#### Sonstige

Universitäten oder ähnliche Forschungseinrichtungen beteiligen sich möglicherweise an der Datenerhebung (z. B. Kundenbedarfsanalysen) und der Evaluierung der Ergebnisse und Auswirkungen. Mit der technischen Unterstützung (Anpassung der persönlichen Software, Entwicklung der technischen Ausrüstung etc.) sollten privatwirtschaftliche Unternehmen beauftragt werden. Für die Werbe- und Informationskampagnen sollten PR-Agenturen herangezogen werden. Die Verantwortung für die Gestaltung der Infrastruktur sollten Architekten übernehmen, die bei ihren Entwürfen auch die umliegenden Gebäude berücksichtigen sollten.





## Praktische Beispiele aus CIVITAS II

**Im Rahmen von CIVITAS II haben 14 Städte Maßnahmen für mehr Qualität des öffentlichen städtischen Verkehrs umgesetzt (1 = Infrastruktur, 2 = öffentliches Verkehrsnetz, 3 = Zugänglichkeit, 4 = Sicherheit):**

**La Rochelle (Frankreich):** Aufbau einer zweiten Park&Ride-Einrichtung<sup>1</sup>; Nachttaxi-Dienstleistungen, Neuorganisation des Busnetzwerks<sup>2</sup>; Infrastrukturverbesserungen für den Kollektivverkehr<sup>3</sup>

**Norwich (Vereinigtes Königreich):** Intermodale Bahnstation<sup>1</sup>

**Ploiesti (Rumänien):** Verbesserung der Infrastruktur für den Kollektivverkehr<sup>1</sup>

**Preston (Vereinigtes Königreich):** Erstellung eines oberirdischen Netzwerks für den öffentlichen Verkehr<sup>1</sup>; Infrastrukturverbesserungen für den Kollektivverkehr<sup>1</sup>; Nachfragegesteuerte Dienstleistungen und Zubringer-Dienstleistungen<sup>2</sup>

**Toulouse (Frankreich):** Entwicklung von Anschlussdienstleistungen an Knotenpunkten der Personenbeförderung<sup>1</sup>; Verbesserung der Qualität und Struktur des öffentlichen Verkehrs, Integration von nachfragegesteuerten Verkehrsdienstleistungen als Ergänzung zum öffentlichen Verkehr<sup>2</sup>; Verbesserung der Zugänglichkeit von öffentlichen Verkehrsdienstleistungen<sup>3</sup>

**Burgos (Spanien):** Hochwertige Mobilitätsdienstleistungen<sup>2</sup>; Zugänglichkeit für Personen mit eingeschränkter Mobilität<sup>3</sup>

**Genua (Italien):** Hochwertige Mobilitätskorridore<sup>2</sup>

**Krakau (Polen):** Nachfragegesteuerte Verkehrsdienstleistungen<sup>2</sup>; Sicherheitsmaßnahmenplan für den öffentlichen Verkehr<sup>4</sup>

**Malmö (Schweden):** Marketing für das neue Busstreckensystem<sup>2</sup>; höhere Sicherheit in Bussen<sup>4</sup>

**Odense (Dänemark):** Integration und Qualitätsverbesserungen nachhaltiger Verkehrsmittel<sup>2</sup>

**Potenza (Italien):** Nachfragegesteuertes Verkehrssystem<sup>4</sup>

**Venedig (Italien):** Einführung umweltschonender barrierefreier Wasserbusse<sup>3</sup>

**Debrecen (Ungarn):** Sicherheitsschulungen für ÖPNV-Fahrer<sup>4</sup>

**Stuttgart (Deutschland):** Sicherheitsaktionsplan für die Stadtbahn<sup>4</sup>

Die CIVITAS-Website bietet **Informationen** zu Neuigkeiten und **Veranstaltungen** im Zusammenhang mit CIVITAS, einen Überblick über alle **CIVITAS-Projekte** und **CIVITAS-Städte** und enthält **Kontaktinformationen** von über 600 Personen, die im Rahmen von CIVITAS tätig sind.

Ferner können Sie sich umfassend über die **mehr als 650 innovativen Vorzeigeprojekte** aus den CIVITAS-Teilnehmerstädten informieren.

Besuchen Sie die CIVITAS-Website. Dort finden Sie **vorbildliche Beispiele** für aktuelle Maßnahmen für nachhaltigen städtischen Verkehr. Wenn eine der Ideen zu Ihrer Stadt passt, oder wenn Sie an weiteren Informationen interessiert sind, können Sie mit der für die Maßnahme zuständigen Person in Kontakt treten.



## Kontakt

CIVITAS Sekretariat  
C/o The Regional Environmental Center  
for Central and Eastern Europe (REC)  
Ady Endre út 9-11, 2000 Szentendre  
HUNGARY

E-mail: [secretariat@civitas.eu](mailto:secretariat@civitas.eu)  
Tel: +36 26 504046, Fax: +36 26 311294



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

**Herausgeber:** CIVITAS GUARD – Evaluierung, Überwachung und Informationsverbreitung für CIVITAS II. **Verfasser:** Institute for Transport Studies, University of Natural Resources and Applied Life Sciences (BOKU), Vienna **Layout:** FGM-AMOR – Austrian Mobility Research. **Quellennachweise:** Alle Fotos werden von den CIVITAS-Teilnehmerstädten und dem CIVITAS GUARD-Team bereitgestellt, es sei denn es existiert ein anderslautender Vermerk, und die Reproduktion in dieser Veröffentlichung ist genehmigt. Bereitgestellte Zahlen und Werte basieren hauptsächlich auf den durch die Teilnehmerstädte mitgeteilten Ergebnissen der CIVITAS-Demonstrationsprojekte. An geeigneten Stellen wurden Informationen aus weiterführender Literatur verwendet. **Ausgabe 2010.** Gedruckt in Österreich.

Weder die Europäische Kommission noch jegliche im Auftrag der Kommission handelnde Person ist für jedwede Verwendung von Informationen verantwortlich, die in dieser Publikation enthalten sind. Die in dieser Publikation ausgedrückten Ansichten wurden von der Kommission weder angenommen noch genehmigt und sollten nicht als Erklärung der Ansichten der Kommission betrachtet werden.

**Die CIVITAS Initiative wird vom Bereich Energie und Verkehr des gemeinschaftlichen Rahmenprogramms für Forschung und technologische Entwicklung kofinanziert.**