



Intelligent unterwegs in Frankfurt

NEUE WEGE **Linie 18 hat den Bogen raus**

EXKLUSIV

**WELTMEISTERLICHE
KOORDINATION BEI
FRAUEN-FUSSBALL-WM**

DER ANDERE BLICKWINKEL

*3 Frankfurter Promis über den
Nahverkehr der Zukunft*

SMART: DIREKTVERGABE & AUSSCHREIBUNG

Seit 10 Jahren
mit effizienten Strategien
auf der Erfolgsschiene



Busse und Bahnen für Frankfurt

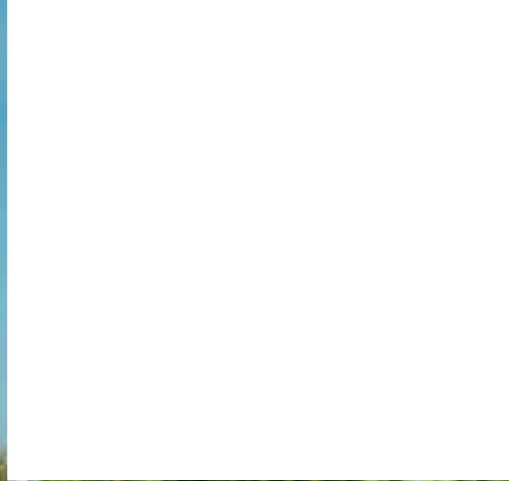
[Zum Geschäftsbericht 2011](#)

[Zum Geschäftsergebnis 2011](#)

[Zum Qualitätsbericht 2011](#)



08



16



14



16



18



28



38



32



44



40

INHALT

04	Editorial	16	Klimaneutral in die Zukunft	28	<i>Der andere Blickwinkel: Effi B. Rolfs</i>	40	Europäische Zusammenarbeit
06	Nahverkehr aus einer Hand	18	<i>Der andere Blickwinkel: Bäppi La Belle</i>	30	Werbung wird zum Stadtgespräch	42	Finanzierung: ein Balanceakt
08	Ausschreibung Busverkehr	20	Weiterentwicklung Nahverkehrsplan	32	Infos individuell für alle	44	Zeitreise
10	Qualitätsbericht	22	Koordination Großveranstaltungen	34	Kundendienst: Zu viel geht nicht	46	Zahlen, Daten, Fakten
12	Linie 18 für den Frankfurter Bogen	24	Navigation 2.0	36	Alles im Blick: Mobilitätsforschung	51	Ende gut, alles gut: CD
14	Ausbau Busverkehr	26	Supertipp für junge Leute	38	<i>Der andere Blickwinkel: Henni Nachtsheim</i>		

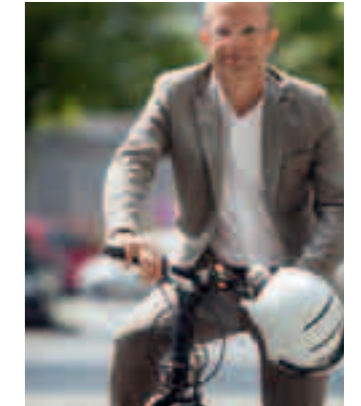


Titel





SEIT 10 JAHREN INTELLIGENT UNTERWEGS.



Stefan Majer
Verkehrsdezernent
Aufsichtsratsvorsitzender von *traffiQ*

Liebe Leserin, lieber Leser, zehn Jahre – in dieser schnelllebigen Zeit ist das schon ein langer Zeitraum. Und der vor Ihnen liegende Geschäftsbericht 2011 unserer städtischen Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* zeigt, wie viel in diesen zehn Jahren passiert ist: nicht weniger als eine grundlegende Neuorganisation des Frankfurter Nahverkehrs. Die Gründung von *traffiQ* hat deutlich mehr für die Stadt und für ihre Bürgerinnen und Bürger gebracht, als anfangs erwartet werden konnte. Damals ging es, grob vereinfacht, „nur“ um zweierlei: Angesichts der europäischen Rechtslage sollte der städtische Busverkehr rechtssicher gemacht werden. Und der kommunale Nahverkehr war, entsprechend dem hessischen ÖPNV-Gesetz, in eine Regie- und eine Betreiberebene zu trennen. Das ist in unserer Stadt beispielhaft gelungen.

Wir haben aber auch noch weitere Vorteile erzielt: Die Stadt hat sich im Nahverkehr ihre Entscheidungshoheit ebenso wie ihr Know-how gesichert. Es ist eine Menge an Transparenz gewonnen: Die politischen Vertreterinnen und Vertreter fassen ihre Beschlüsse über Bus und Bahn heute im klaren Bewusstsein von Kosten und Leistung. Das werden wir gerade in den kommenden Jahren, wenn die Finanzlage kritischer wird,

mehr denn je brauchen. Trotzdem haben wir die Qualität des Nahverkehrs deutlich steigern können. Das betrifft das Leistungsangebot ebenso wie den Komfort und die Umweltfreundlichkeit der Fahrzeuge. Denn durch die Ausschreibung des Busverkehrs haben wir Einsparungen erzielt, die wir wieder in den Nahverkehr investieren konnten – ich nenne nur die

Die Zukunft gehört den nachhaltigen Verkehrsarten.

Ausweitung des Nachtbusangebots oder die Erschließung von Stadtteilen durch kleinere Quartierbusse. Genauso viel hat sich auf der Schiene getan.

Denn mit der Gründung von *traffiQ* ist es uns gelungen, den Frankfurter Nahverkehr ohne juristische Anfechtungen durch zehn Jahre rechtlicher Unsicherheit zu lenken. Und das gilt nicht nur für den Busverkehr. Die wegen der Vorgaben des Europarechts sehr komplizierte Direktvergabe der U-Bahnen und Straßenbahnen an unsere kommunale VGF reibungslos zu verwirklichen war ein kleines Meisterstück.

Nun gilt es, den Blick nach vorn zu richten, auf die nächsten zehn Jahre. Viele Projekte, das zeigen die Beiträge in diesem Geschäftsbericht, sind bereits angestoßen. Wir werden aber auch kritisch schauen müssen, wie wir den Nahverkehr auch weiterhin finanzieren und für die Fahrgäste bezahlbar halten können. Es gilt, das hohe Qualitätsniveau, das wir uns hier in Frankfurt in den vergangenen Jahren erarbeitet haben, zu bewahren und sogar auszubauen. Denn, das ist meine feste Überzeugung, die Zukunft gerade hier im Zentrum des Ballungsraumes Rhein-Main gehört den nachhaltigen Verkehrsarten. Dazu gehören Busse und Bahnen an erster Stelle. Sie müssen leicht zugänglich sein, einen attraktiven Fahrplan bieten, zu fairen Preisen benutzt werden können und unsere Umwelt schonen. Mit *traffiQ* haben wir eine kompetente städtische Organisation, die sich diesen Herausforderungen weiterhin mit Energie und Begeisterung stellen wird.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Stefan Majer

FRANKFURT FÄHRT DIE DIREKTE SCHIENE.

DER BLICK ZURÜCK

Neue Regeln für Schienenverkehr

Mit dem bevorstehenden Inkrafttreten der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 im Jahr 2009 und dem Auslaufen der Konzessionen im lokalen Schienenverkehr ergab sich für die Stadt Frankfurt am Main schon im Jahr 2008 Handlungsbedarf. Der Magistrat beauftragte *traffiQ* im Oktober 2008, die Direktvergabe vorzubereiten. Denn eine **Neuordnung** der lokalen Schienenverkehrsleistungen zeichnete sich ab. Die Rahmensezung durch die EU-Verordnung, die positiven Erfahrungen aus dem Ausschreibungswettbewerb bei den Busverkehren und die klaren Vorgaben der Stadt Frankfurt am Main für einen qualitativ hochwertigen, wirtschaftlichen und transparent finanzierten Nahverkehr waren dabei zu berücksichtigen.

Gute Zusammenarbeit

Eine Herausforderung für *traffiQ* bestand in der Stellung der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) als „**interner Betreiber**“. Denn eine Direktvergabe war nur möglich, wenn neben dem städtischen Einfluss auf die VGF „wie auf eine eigene Dienststelle“ sich diese auch außerhalb der Stadt Frankfurt am Main nicht wettbewerblich betätigte. Des Weiteren galt es, die grenzüberschreitenden Stadtbahnlinien U2 nach Bad Homburg und U3 nach Oberursel als abgehende Linien in die Direktvergabe zu integrieren. Dies gelang über einen **Kooperationsvertrag** zwischen den betroffenen Gebietskörperschaften und der Stadt Frankfurt am Main.

Seit Februar 2011 hat die Stadt Frankfurt am Main die Stadtbahn- und Straßenbahnlinien direkt – das heißt ohne Ausschreibung – an die VGF vergeben. Die Regieaufgaben auf Seiten der Stadt übernahm *traffiQ*, die bereits seit 2001 für die Organisation und Beauftragung des Busverkehrs verantwortlich ist.

Bis
2031
alles im Griff



Der Frankfurter Schienenverkehr ist für mindestens 20 Jahre in sicheren Händen.

Den Fahrgästen von Bussen und Bahnen kann so weiterhin ein einheitliches und hochwertiges Angebot gemacht werden. Zugleich ist für Rechtssicherheit auf Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gesorgt.

Klare Strukturen – klare Entscheidung

Die Stadt Frankfurt am Main hat *traffiQ* als Aufgabenträgerorganisation mit der Umsetzung und Koordination der Direktvergabe Schiene sowie der Erstellung der hierfür erforderlichen Rechtsakte als zuständige örtliche Behörde im Sinne der EU-Verordnung beauftragt.

Mit der Entscheidung, den Stadtbahn- und Straßenbahnbetrieb direkt an die VGF und den Busverkehr komplett über den Ausschreibungswettbewerb zu vergeben, hat sie klare Strukturen im städtischen Nahverkehr geschaffen und je-

weils die für die Stadt vorteilhafteste und wirtschaftlich sinnvollste Option gewählt. Der Einfluss der kommunalen politischen Gremien auf den städtischen Nahverkehr wird über die städtische

Regiegesellschaft *traffiQ* gestärkt. Außerdem wird ein abgestimmter und qualitätsorientierter städtischer Nahverkehr ebenso gewährleistet wie dessen transparente und wirtschaftliche Finanzierung.

Viele Jahre – viele Aufgaben

Der Auftrag an die VGF hat eine Laufzeit von zwanzig Jahren, beginnend am 1. Februar 2011.

Auf Grundlage der Beschlüsse der Stadtverordnetenversammlung vom 26. Februar 2009 und des Magistrats vom 20. November 2009 wird der Umfang der Direktvergabe in einem öffentlichen Dienstleistungsauftrag konkretisiert. Er umfasst die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Rahmen der Schienenverkehrsleistungen der VGF gemäß der EU-Verordnung.



Das heißt, neben dem Betrieb der lokalen Straßen- und Stadtbahnverkehre werden auch die Fahrzeugvorhaltung und -instandhaltung, die Planung, der Bau und der Betrieb der ortsfesten Infrastruktur, das Betriebs-, Informations-, Daten- und Sicherheitsmanagement, die Kundenbetreuung, das Marketing und die Fahrgastinformation sowie die transparente Finanzierung geregelt.



DER BLICK NACH VORN

Sichere Investitionsgrundlage

Die Direktvergabe regelt den lokalen Schienenverkehr für **zwanzig Jahre**, also bis ins Jahr 2031. Ein wichtiger Aspekt dieser langen Dauer ist die Rechtssicherheit für alle Beteiligten, da der Schienenverkehr auf Grundlage der geltenden **EU-Rechtslage** vergeben wurde. Für den internen Betreiber (VGF) und den Finanzier (die Stadt Frankfurt am Main) der Schienenverkehrsleistungen besteht so auch langfristige Investitionssicherheit.



Die lange Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrages erforderte **Anpassungsregelungen**. Aus den Erfahrungen der ersten Jahre der Umsetzung, Aktualisierungen des Personenbeförderungsgesetzes und des hessischen ÖPNV-Gesetzes oder auch infolge geänderter Anforderungen der Stadt Frankfurt am Main wird der Auftrag im fünfjährigen Rhythmus einer Revision unterzogen. Die Stadt kann somit alle fünf Jahre prüfen, ob der Schienenverkehr gut unterwegs ist, und bei Bedarf den Kurs korrigieren.

Jährlicher Report

Dokumentiert wird die Entwicklung innerhalb des Dienstleistungsauftrages durch den jährlichen Gesamtbericht über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen der Stadt Frankfurt am Main, den *traffiQ* für das Jahr 2010 erstmals publiziert hat.

Ende der 1990er Jahre beschäftigten die europarechtlichen Festlegungen zur Vergabe und die Forderungen des hessischen ÖPNV-Gesetzes nach Trennung von Besteller und Ersteller, kurz: die Debatte um die **bestmögliche Rechtssicherheit** des Busverkehrs, die Akteure in Frankfurt am Main.

Angesichts auslaufender Konzessionen für alle Buslinien der städtischen Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) im Jahr 2001 schien das Risiko, mit ineffizienten Kostenstrukturen in den dann aussichtslosen Wettbewerb mit privatwirtschaftlichen Busunternehmen gehen zu müssen, den Verantwortlichen zu hoch. Es wurde erwartet, dass ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs die Ausschreibung von öffentlich finanzierten Verkehren verpflichtend machen würde. Man entschloss sich deshalb, eine **lokale Aufgabenträgerorganisation** aus der VGF auszugliedern und den Busverkehr in fünf „mittelstandsfreundlichen“ Bündeln auszuschreiben.

Anforderungen steigen – Kosten sinken

Die Umstellung gelang reibungslos. Seit 2004 ging Jahr für Jahr (mit einem Jahr Unterbrechung) ein Bündel in den Wettbewerb. Trotz anspruchsvoller Qualitätsanforderungen gab es eine etwa **25-prozentige Kostensenkung** gegenüber dem ohnehin schon reduzierten Marktvergleichspreis bei den auferlegten Verkehren.

Ein Erfolg auf der ganzen Linie sozusagen. Mit Hilfe der Einsparungen wurden umfangreiche Ausweitungen des Busfahrplans um rund ein Viertel finanziert.

Die Kunst, Kräfte richtig zu bündeln.

Zehn Jahre nach Gründung von traffiQ werden Busverkehrsleistungen weiterhin im Wettbewerb vergeben. Die guten Erfahrungen der ersten Jahre können nun genutzt werden, um das Erfolgsmodell weiter zu verbessern.

Auch im Jahr 2011 wurden die öffentlichen Ausschreibungen im Busverkehr fortgesetzt.

Zum zweiten Mal stand das Linienbündel A im Frankfurter Norden und Nordwesten zur Vergabe an. Es umfasst zwölf Tages- und drei Nachtbuslinien mit einem Gesamtvolumen von etwa 3,7 Millionen Fahrplankilometern pro Jahr, was rund **20 Prozent** der Verkehrsleistungen im Frankfurter Busverkehr entspricht. Von den vier Bietern konnte sich erneut das Verkehrsunternehmen Alpina durchsetzen, das bereits seit 2006 Betreiber dieses Bündels ist. Das

Unternehmen, das zur Veolia-Transdev-Gruppe gehört, wird somit für weitere sechs Jahre den Betrieb fortsetzen.

Umweltstandard EEV*

Dabei werden in Frankfurt am Main seit 2006 fast ausschließlich Fahrzeuge eingesetzt, die mindestens den anspruchsvollen Umweltstandard EEV erfüllen. Erfreulich an den aktuellen Ausschreibungen war, dass gegenüber den Vorjahren die Preise wieder eine sinkende Tendenz aufwiesen, und dies in einem wirtschaftlichen Umfeld, das sowohl beim Fahrpersonal als auch bei den Treibstoffen steigende Kosten verzeichnete.

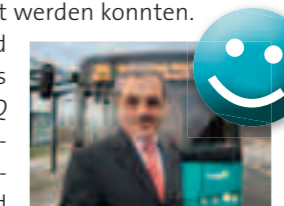


Funny Fact

Allein im Linienbündel A fahren die Busse jährlich **3,7 Mio. Fahrplankilometer**. Das entspricht etwas mehr als **90 Runden um die Welt**.

Unsere FahrerInnen – Visitenkarten des Busverkehrs

Erfreulich ist auch, dass durch die Tarifvereinbarungen der letzten Jahre bei den Tariflöhnen und Arbeitsbedingungen der Busfahrer Verbesserungen erreicht werden konnten. *traffiQ* hat von Anfang an auf gute und qualifizierte Busfahrer Wert gelegt, die es nicht zu „Dumpinglöhnen“ gibt. *traffiQ* hat daher bereits frühzeitig in den Vergabeunterlagen gefordert, dass mindestens der zwischen dem Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer und der Gewerkschaft ver.di ausgehandelte Tarifvertrag zur Anwendung kommt. ◀



Mit der Vergabe der Buslinienbündel im Wettbewerb betrat Frankfurt am Main Neuland. Bis dahin hatte keine andere deutsche Großstadt ihr Liniennetz ausgeschrieben. Nachdem im Jahr 2010 alle Bündel einmal vergeben worden waren, wertete *traffiQ* die Erfahrungen aus, um auch in Zukunft gute Ergebnisse zu erzielen. Bereits frühzeitig fiel die Entscheidung, die – inzwischen allnächtlich verkehrenden – Nachtbusse auf alle Bündel aufzuteilen und so einen wirtschaftlichen Betrieb zu ermöglichen. Zudem ließ *traffiQ* die aktuelle Bündelstruktur begutachten. Ziel war es, den Wettbewerb um die Bündel attraktiver zu gestalten und neben den großen Unternehmen auch **mittelständischen Anbietern** Chancen zu geben.

Vielversprechende Aussichten

Im Ergebnis besteht das Frankfurter Netz nun aus **acht Bündeln**, von denen ein größeres, ein mittelgroßes und ein kleines im Jahr 2012 in den Wettbewerb gehen. Ein Bündel wurde in zwei Lose unterteilt, in denen jeweils bestimmte Fahrzeugtypen zusammengefasst sind. Ziel ist, das Interesse mittelständischer Bieter zu wecken, die bei Losgrößen von etwa zehn Fahrzeugen eher mithalten können. Außerdem wird *traffiQ* die Laufzeit der kommenden Ausschreibungen auf **acht Jahre** verlängern. Neben geringerem Aufwand für die Stadt Frankfurt am Main will *traffiQ* auch den Fahrerinnen und Fahrern, die praktisch die „Visitenkarten“ des Frankfurter Busverkehrs sind, **attraktive Arbeitsplätze** mit Perspektive bieten.

8 Jahre

Bewertet und für gut befunden.

DER BLICK ZURÜCK

Qualität ist, was der Kunde will

Mit der Vergabe des ersten „großen“ Buslinienbündels im Jahr 2005 führte *traffiQ* zugleich ein fundiertes und objektiv nachvollziehbares **Qualitätsmanagement** für den Nahverkehr ein, das es in Frankfurt am Main bis dahin nicht gab. Der Frankfurter Nahverkehr erhielt nicht nur eine Qualitätskontrolle, *traffiQ* machte vor allem erstmals das Urteil der besten Kenner von Bussen und Bahnen – der **Fahrgäste** – zum Qualitätsmaßstab. Für U-Bahnen und Straßenbahnen, für die *traffiQ* seit Anfang 2011 die Verantwortung trägt, ist ein vergleichbares System im Aufbau.



Großen Wert legt *traffiQ* auf eine hohe Qualität im Frankfurter Nahverkehr. Sie wird auf verschiedenen Wegen ermittelt. Der wichtigste Prüfer ist dabei der Fahrgast selbst. Im Jahr 2011 hat *traffiQ* erstmals einen Qualitätsbericht Bus herausgegeben, in dem die wichtigsten Ergebnisse veröffentlicht sind.

Die Fahrgäste in Frankfurts Bussen und Bahnen sind zufriedener als im Bundesdurchschnitt. Das ist die wesentliche Erkenntnis, die sich aus dem Qualitätsbericht Bus 2010 ergibt. Nachdem seit Einführung des Qualitätsmanagements mittlerweile sämtliche Buslinien in die Bewertung einfließen, konnte für das Jahr 2010 im Busverkehr ein erster Vergleich gezogen werden.

Das Qualitätsmanagement unterscheidet nach subjektiven und objektiven Kriterien.

Letztere – etwa die Funktion der Außenanzeigen – werden von geschulten Prüfern erhoben. Darüber hinaus befragen Interviewer – kontinuierlich über das Jahr und über alle Linien verteilt – die Fahrgäste nach ihrer subjektiven Zufriedenheit mit den angebotenen Leistungen. Die Anzahl der befragten Fahrgäste ist so groß, dass das Ergebnis als repräsentativ zu bewerten ist.

Gutes Zeugnis

Im Ergebnis sind die Fahrgäste mit dem städtischen Busverkehr „gut“ zufrieden. Auf einer Skala von 1 (= sehr zufrieden) bis 5 (= sehr unzufrieden) geben sie ihm eine Gesamtbewertung von 2,1. Mit einem



Wert von 2,1 werden die Anschlüsse ebenso gut bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und vielbefahrenen Straßen mit 2,5 weniger gut abschneidet. Auch die rund 750 Busfahrerinnen und -fahrer der fünf in Frankfurt tätigen Verkehrsunternehmen werden von ihren Kunden weitgehend positiv bewertet. Bei Beschwerden von Fahrgästen geht es oft um Fahrerinnen und Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten. Die Kundenbefragungen belegen aber: Das sind Einzelfälle. Denn die Freundlichkeit der Bus-Chauffeure wird mit 2,1 bewertet, die Qualität ihrer Auskünfte nur wenig schlechter (2,2). Der Fahrstil wird mit 2,5 beurteilt – und damit nicht ganz so gut, wie *traffiQ* es sich wünscht.

Flotte Busflotte

Die von *traffiQ* vorangetriebene Modernisierung der Frankfurter Busflotte zahlt sich aus: Komfort und Temperatur im Bus beurteilen die Fahrgäste mit 2,1. Und wenn auch die Sauberkeit – sie liegt bei 2,3 – die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält, so ist auch das relativ. Bei einer Busflotte, die oft fast rund um die Uhr im Einsatz ist und von täglich 145.000 Menschen genutzt wird, ist das Sauberhalten der Fahrzeuge für die Busunternehmen eine hohe Herausforderung.

„Prima Auskünfte.“

„Sauber!“

„Sehr oft pünktlich.“

„Der Fahrstil könnte besser sein.“

„Die Anschlüsse sind gut.“

„Sehr freundlich.“

„Komfort und Temperatur sind okay.“



Einwandfrei und zuverlässig

Auch die von *traffiQ* durchgeführten objektiven Qualitätstests zeigen gute Ergebnisse. Der Fahrkartenverkauf funktioniert in fast allen geprüften Fällen einwandfrei. Die Außenanzeigen arbeiten zuverlässig. Nicht ganz zufrieden ist *traffiQ* mit den Informationen in den Bussen. An den elektronischen Anzeigen kommt es immer wieder zu Störungen, an deren Behebung die Beteiligten jedoch intensiv arbeiten. ◀



Täglich nutzen ca. **145.000** Menschen unsere Busse.

DER BLICK NACH VORN

Fundiertes Qualitätsmanagement

Der erste Qualitätsbericht ist natürlich nur eine Momentaufnahme. Die alljährliche Veröffentlichung wird zeigen, wie sich der Frankfurter Nahverkehr entwickelt. Damit sorgt *traffiQ* für **Transparenz** in der Diskussion um dessen Qualität. Die städtische Gesellschaft stellt sich zugleich selbst unter Zugzwang, wenn es zu Qualitätseinbußen kommen sollte.

Mit dem vertraglich vereinbarten Qualitätsmanagement kann es frühzeitig eingreifen und die Busunternehmen auf Mängel hinweisen. Sie erhalten so die Möglichkeit, gegenzusteuern. Mit dem **Bonus-Malus-System** hat *traffiQ* zugleich eine Handhabe, durch finanzielle Anreize auf die Qualität im Busverkehr einzuwirken.



DER BLICK ZURÜCK

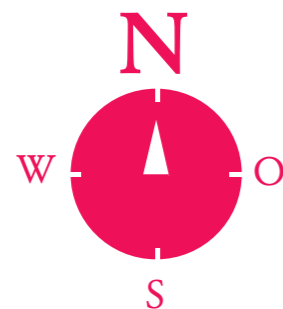
Ein Klassiker: die Tram

Gerade der lokale Schienenverkehr in der Stadt Frankfurt am Main mit seiner langen Tradition verführt zum Blick ganz weit zurück: Nachdem im Jahr **1872** die erste **Pferdebahnlinie** in Betrieb genommen wurde, fuhr bereits zwölf Jahre später die erste elektrische Straßenbahn von Sachsenhausen nach Offenbach. Das Straßenbahnnetz erreichte **1938** mit **32 Linien** seinen Höhepunkt.

1961 entschied sich die Stadt zum Bau eines **Stadtbahnnetzes** mit unterirdischen Abschnitten in der Innenstadt. Die Straßenbahn war aus der Mode gekommen, sie galt als zu langsam. Der Straßenraum wurde für den anwachsenden Autoverkehr benötigt. Sieben Jahre später ging die erste Stadtbahnlinie zwischen Hauptwache und Nordweststadt in Betrieb. Das Stadtbahnnetz wurde in den nächsten zwei Jahrzehnten ausgebaut, während das Straßenbahnnetz schrumpfte. Auch der Ausbau des S-Bahn-Netzes, insbesondere der Innentadtunnel, machte der Straßenbahn Konkurrenz. **1986** führten dann **Bürgerproteste** dazu, dass die geplante Stilllegung der letzten Straßenbahn durch die Frankfurter Innenstadt nicht umgesetzt wurde.

Es sollte noch einige Jahre dauern, bis ein Umdenken in Politik und Verwaltung einsetzte, auch weil der Ausbau des Stadtbahnnetzes viel mehr Zeit und Geld beanspruchte, als in den 1960er Jahren erwartet worden war. Straßenbahn und Stadtbahn wurden nun als sich ergänzende Systeme angesehen und parallel ausgebaut. Die Straßenbahnverbindung von der „Altstadtstrecke“ über die Konstablerwache in die Friedberger Landstraße war der erste Schritt. Es folgten die Linie 17 in die City West und zum Rebstock sowie im Jahr **2011** die **Linie 18** in den „Frankfurter Bogen“.

WIE WIR DIE NEUEN IN DIE ALTSTADT BRINGEN.



LINIE 18 FÜR DEN FRANKFURTER BOGEN

Im Norden Frankfurts ist in den letzten Jahren der neue Stadtteil „Frankfurter Bogen“ entstanden und rund um die Friedberger Warte wurden mit „New Atterberry“ und „New Betts“ zwei weitere große Wohnviertel gebaut. Frühzeitig hat die Stadt ein gutes Nahverkehrsangebot bereitgestellt. Im Dezember 2011 ging der neue Straßenbahnanschluss der Linie 18 in Betrieb.

FRANKFURTER BOGEN

Die Bebauung der neuen Wohnviertel ist weit fortgeschritten, rund 5.000 Menschen werden im „Frankfurter Bogen“ ihr Zuhause finden, rund 3.000 sind es rund um die Warte. Sie haben nun eine Direktverbindung in die Frankfurter Innenstadt. Mit der Straßenbahn fährt man vom Gravensteiner-Platz ohne Umsteigen direkt bis zur Konstablerwache und zur Zeil. Ihren Endpunkt hat die Linie 18 auf der anderen Seite des Mains, am Lokalbahnhof. Samstags fährt sie halbstündlich weiter über das „Gärtnerdorf“ Oberad, das so ohne Umsteigen Anschluss an die Zeil und den beliebten samstäglichen Erzeugermarkt auf der Konstablerwache erhält, bis zur Stadtgrenze Offenbach.

Rund 13.000 Fahrgäste, so die Berechnungen, werden zukünftig jeden Tag in der neuen Tramlinie mitfahren.

Gutes Taktgefühl

Für die Linie 18 arbeitete die VGF seit März 2009 an der 3,5 Kilometer langen Neubaustrecke, die im Frankfurter Nordend an das bestehende Straßenbahnnetz anschließt. Der von *traffiQ* entwickelte Fahrplan sieht ein dichtes Fahrtenangebot vor. Denn die neue Straßenbahnlinie verkehrt montags bis freitags morgens ab etwa 4.00 Uhr. Am Wochenende nimmt sie den Betrieb gut zwanzig Minuten später auf. Gegen 1.15 Uhr fährt dann an allen Wochentagen die letzte Bahn ins Depot.

Der Zehn-Minuten-Takt beginnt montags bis freitags noch vor 6.00 Uhr morgens und endet an allen Wochentagen abends zwischen 20.00 und 21.00 Uhr. Samstags wird dieser dichte Takt ab etwa 8.00 Uhr und sonntags ab 12.30 Uhr geboten. ◀



INNENSTADT

DER BLICK NACH VORN

Ein Trend: Schienennetzausbau

Das kommunale Schienennetz soll in den nächsten Jahren weiter ausgebaut werden. Am weitesten vorangeschritten sind die Planungen der Straßenbahnstrecke über die Stresemannallee. Sie könnte bereits im Jahr **2014** in Betrieb gehen und wäre das erste neu gebaute Teilstück einer zukünftigen **Ringstraßenbahnlinie**, die vor allem tangentielle Verkehrsbeziehungen abdecken soll. Auch das Stadtbahnnetz soll erweitert werden. Konkret in Planung sind die Verlängerungen der Linie U5 in das Europaviertel im Westen und zum Frankfurter Berg im Norden sowie eine Erweiterung der Linie U2 zum Bahnhof Bad Homburg.

Auf der regionalen Ebene, aber durchaus von großer Bedeutung für Frankfurt am Main, verdienen die Planungen zur Regionaltangente West (RTW) und der Ausbau der **nordmainischen S-Bahn** Erwähnung.

Entscheidend für den Fortschritt beim Ausbau des Schienennetzes wird natürlich die Finanzierung sein. Der zunehmenden Nachfrage nach öffentlichen Verkehrsmitteln stehen hier knapper werdende finanzielle Mittel gegenüber. Die **Weiterentwicklung des städtischen Schienennetzes**, für dessen Koordination und Qualität *traffiQ* im Rahmen der Direktvergabe Schiene sorgt, ist jedoch unabdingbar.

Allzeit bereit für Wünsche

Im Dezember 2004 nahm das Midibusnetz im Frankfurter Süden als erstes Linienbündel seinen Betrieb auf. Damit wurde eine Entwicklung in Gang gesetzt, die auch das Angebot des Frankfurter Busverkehrs nachhaltig verbessern sollte: Mit den Buslinien 45 und 47 wurden zwei neue Verbindungen eingerichtet, die mit ihren besonders wendigen Fahrzeugen und ihrer hohen Erschließungsqualität den Auftakt zu einer ganzen Reihe weiterer „Quartierbuslinien“ bilden sollten.

In den folgenden Jahren gingen die Quartierbuslinien 69 (Eschersheim), 57 (Zeilsheim), 48 (Goetheturm) und 81/82 (Oberrad) in Betrieb.

Hin zur 24-Stunden-Gesellschaft

Aber auch das bestehende Busnetz wurde immer dichter. So erfüllten sich mit der Verlängerung der Buslinie 64 über den Reuterweg und der Buslinie 32 zum Hauptbahnhof langgehegte Wünsche der Frankfurter Politik und der Bürgerschaft. Auch die Frankfurter Neubaugebiete erhielten allesamt Anschluss an das Busnetz: das Europaviertel mit der Linie 46, das Westhafengebiet mit der Linie 33 und der Riedberg mit den Linien 29 und 251 – um nur einige Beispiele zu nennen. Zudem wurde dem Trend zur „24-Stunden-Gesellschaft“ Rechnung getragen: Seit 2010 verkehrt der Nachtbus in allen Nächten der Woche.

Diese neuen Verbindungen – sowie Taktverdichtungen, Verstärkungsfahrten und längere Betriebszeiträume auf bestehenden Linien – haben zu einer **Ausweitung des Frankfurter Busverkehrs** von mehr als 25 Prozent geführt. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies eine Steigerung von jährlich 13,4 Millionen gefahrenen Kilometern auf nun 16,9 Millionen Kilometer im Jahr 2012.

AUSBAU BUSVERKEHR

Gesagt, getan!

Mit flexiblen Lösungen schneller ans Ziel.



← Inhaltsverzeichnis →

Das Angebot im Frankfurter Busverkehr hat *traffiQ* in den vergangenen Jahren konsequent ausgebaut. Grundlage ist der Nahverkehrsplan. Die Einsparungen durch die Ausschreibung der Busverkehrsleistungen brachten den notwendigen finanziellen Spielraum.

Keine große Sache. Es begann am 17. Januar des Jahres 2011, nur gut vier Wochen nach dem „großen“ Fahrplanwechsel: Wegen der zahlreichen Schülerinnen und Schüler setzte *traffiQ* auf der Buslinie 63 morgens um 7.09 Uhr einen zusätzlichen Bus aus dem Frankfurter Bogen zur U-Bahn-Station Preungesheim und weiter zu den Schulen rund um den „Weißen Stein“ ein. Das war schnell gemacht und kostete gerade einmal 1.000 Euro im Jahr. Ob Anregungen von Ortsbeiräten, Hinweise von Fahrgästen oder eigene Beobachtungen und Zählungen: Die städtische Nahverkehrsgesellschaft nutzt alle Informationen, um möglichst schnell zu reagieren, wenn im Frankfurter Nahverkehrsnetz Bedarf erkennbar wird.

Am Puls des Fahrgasts

Wenn nötig und machbar, wird dann auch nicht bürokratisch auf den nächsten Fahrplanwechsel gewartet. Jedes Jahr finden sich viele Einzelfälle, bei denen das Angebot kurzfristig oder planmäßig der Nachfrage

angepasst wird. So wurden im Jahr 2011 zum Beispiel zusätzliche Busse für die Linien 33, 44, 50, 51, 58, 61 und 63 auf den Weg gebracht, auf einer Nachtbuslinie Gelenkbusse eingesetzt, eine Fahrt der Linie 551 mal eben auf einen Exkurs zur Riedschule in Enkheim geschickt oder der attraktive Standort Gateway Gardens neu mit dem Bus erschlossen. Viele für den Verkehrsplaner eher „kleine“ Maßnahmen, deren Kosten sich aber schnell auf eine halbe Million Euro im Jahr belaufen.

Insgesamt ist das gut und eng verknüpfte Frankfurter Nahverkehrsnetz heute nahezu lückenlos. Das ist der konsequenten Umsetzung des 2006 von der Stadtverordnetenversammlung beschlossenen Nahverkehrsplans zu verdanken, in dem Betriebszeiten, Takte und Erschießungsradien festgelegt worden sind. ◀

**Gemeinsam Richtung Zukunft**

Derzeit bereitet *traffiQ* einen neuen Nahverkehrsplan vor. In enger Abstimmung mit Bürgerinnen und Bürgern, Interessenvertretungen und der Stadtpolitik wird der Nahverkehr der Zukunft geplant.

So werden neben den „klassischen Anforderungen“ an das Angebot im Nahverkehr wie Taktfrequenzen, Netzdichte und Bedienungszeiten (um nur einige Beispiele zu nennen) auch ganz neue Aspekte betrachtet: Es könnte in den kommenden Jahren zunehmend **zielgruppenorientierte Linienangebote** wie etwa Markt- oder Einkaufslinien oder sogar Schnellbuslinien geben. Aber auch das Produkt Quartierbus ist, so es denn die finanzielle Schwerpunktsetzung der Stadt Frankfurt am Main zulässt, schrittweise weiterzuentwickeln. Das Konzept hierfür liegt bereits in der Schublade der Planer.

KLIMANEUTRAL IN DIE ZUKUNFT

DER BLICK ZURÜCK Bewusster fortbewegen

Nahverkehr ist seit langem praktizierter Klimaschutz. Die Nutzung von Bussen und Bahnen anstelle von Pkw und Lkw spart bundesweit rund 15 Millionen Tonnen CO₂ jährlich. Bus und Bahn verursachen damit durchschnittlich nur die Hälfte der CO₂-Emissionen im Vergleich zum Pkw. Dies liegt vor allem daran, dass in einem Fahrzeug viele Menschen fahren: Der Verbrauch des Fahrzeugs kann rechnerisch „aufgeteilt“ werden. Selbst die dieselgetriebenen Busse sind daher klimafreundlicher als jeder Pkw.

Verantwortungsvolle Stadt

In Frankfurt sieht die Bilanz noch deutlich besser aus: Im Jahr 2006 gab *traffiQ* mit der Forderung nach Bussen, die den besonders strengen Umweltstandard „EEV“ erfüllen, den bundesweiten Impuls zur Einführung dieser innovativen Technik. Dieser Standard trägt vor allem zur Vermeidung von Feinstaub und zur Reduktion der Stickoxidemissionen bei. Heute sind nahezu alle Frankfurter Stadtbusse „supersauber“. Die U-Bahnen und Straßenbahnen der VGF fahren in Frankfurt am Main inzwischen sogar klimaneutral, weil sie mit Ökostrom betrieben werden.

Hier bleiben Schadstoffe auf der Strecke.

Im Februar 2011 stellte das Busunternehmen Alpina gemeinsam mit *traffiQ* die ersten zwei Hybridbusse vor, die im Frankfurter Stadtbusverkehr zum Einsatz kommen. Der Hybridantrieb ist derzeit die realistischste Perspektive für einen noch schadstoffärmeren Linienbusverkehr.

Hybrid:
ein aus zwei unterschiedlichen
Prozessen zusammengesetztes Ganzes.
Die kombinierten Elemente sind
an sich bereits Lösungen, ergeben aber
als Einheit die perfekte Kraft.



Umweltschonender Antrieb

Das Neuartige an den Bussen ist, dass sie über zwei Antriebe verfügen. Der parallele Hybridantrieb besteht aus einem verkleinerten Dieselmotor, der im Betrieb durch einen zusätzlichen Elektromotor unterstützt oder komplett ersetzt wird. Hierzu wird Bremsenergie in elektrische Energie umgewandelt und in Batterien zwischengespeichert. Diese Energie wird dann zum elektrischen, abgasfreien und fast lautlosen Anfahren an Haltestellen und Ampeln verwendet.



In der Busverkehr-Ausschreibung sind Angebote mit alternativen Antriebsformen wie z. B. Elektrobusse erwünscht.

Erst ab einer Geschwindigkeit von 15 bis 20 km/h schaltet sich dann der Dieselmotor wieder hinzu. Der Wechsel von Abbrems- und Beschleunigungsvorgängen kommt im dichten innerstädtischen Linienverkehr besonders häufig vor – dieser stellt damit ein optimales Einsatzfeld für Hybridbusse dar. Die Hersteller erwarten einen um rund 30 Prozent verringerten Kraftstoffverbrauch, was eine Schonung der Rohstoffe, verbesserte Luftqualität und einen Beitrag zum Klimaschutz bedeutet.

Richtige Richtung

Ihre Alltagstauglichkeit für den flächendeckenden Regelbetrieb müssen Hybridbusse allerdings noch beweisen. Die Kosten liegen derzeit über denen für „Normalfahrzeuge“ und für Wartung und Reparatur sind spezielle Fachkräfte notwendig. ◀

DER BLICK NACH VORN Zukunftstechnologie im Test

Die Stadt Frankfurt am Main will ihren öffentlichen Nahverkehr nicht nur attraktiv, sondern auch umweltfreundlich gestalten. *traffiQ* unterstützt daher den Test von Hybridbussen im anspruchsvollen innerstädtischen Linieneinsatz. Wenn sie sich bewähren, können sie ein guter Schritt in die richtige Richtung sein. Blickt man weiter in die Zukunft, so scheint vor allem der Einsatz von Elektrobusen denkbar. Zurzeit sind diese Fahrzeuge jedoch noch nicht marktreif, sondern eher ein hochpreisiges Nischenprodukt. Auch die notwendige Infrastruktur, z. B. zum Laden und zur Wartung der Fahrzeuge, steht nur ansatzweise zur Verfügung.

traffiQ wird die Entwicklung jedoch aufmerksam verfolgen und als Herausforderung der Zukunft annehmen. Die im Busverkehr bewährte wettbewerbliche Vergabepraxis ermöglicht es auch in Zukunft, bei Ausschreibungen innovative Anreize zu setzen. Manchmal braucht es, wie seinerzeit bei der Durchsetzung des EEV-Standards, ja nur eines kleinen Impulses zur rechten Zeit ...

Fahrgast im Mittelpunkt

Maßstab wird für *traffiQ* aber immer der Fahrgast bleiben: Auch Fahrzeuge mit neuer Technik müssen den hohen Qualitätsanforderungen des Frankfurter Nahverkehrs gerecht werden. Das gilt für ihre Zuverlässigkeit ebenso wie für den Komfort, der gerade für Personen mit eingeschränkter Mobilität keine Kompromisse duldet.

ZWEITAUSENDFÜNFZIG.

Ei Kinners, war'n des scheene Zeide, als mer noch an de Zappsäul stehe dorft unn sich fer e Vermösche des Benzin in de Tank fülle konnt. Isch kann misch noch gut dra erinnern, dass mein Alde, was de Carsten iss, fer die letzt Füllung von seim Mercedes Schluckiola 300 Euro gelatzt hat. De Schluckiola war de Nachfolscher vom Viano in de dritt Generation. War e schee Audo.

Des war vor de Währungsumschdellung uff die neu Währung, die mer ab 2040 weltweit eingeführt hat. Die neu Währung, diese da eingeführt hadde, war de Globoli. Die Weltbank hat viel an die Pharmafirme bezahle müsse, um des Geld so zu nenne. Jaja ... des war'n Zeide. Heut iss des ja ganz anners. Benzin gibt's schon lang nett mehr. Die Tankschdelle uff de Friedberscher und Hanauer Landstraß sinn Sushi- unn Falaffebude worn. Die ledsde Audos sinn uff ner Wanderausschdellung rund um die Welt zu beschdaune. Unser Fluuchaudo schwebt vorm Fenster unn iss an die Steckdos in de Küch aageschlosse. Die Fluuchaudos sin 2039 eingeführt worn, als dann echt kei Öl mehr uffm Globus vorhande war. Ich mein, die sinn schon praktisch. Du setzt dich nei und babbelst in dein Bordcomputer einfach die Ziel nei, unn schon geht's los. Iss schon schee. Mer brauch kei Gas mehr gebbe, mer muss sich nemmer uff de Verkehr konzentriern unn mer fließt 6 Meter überm Bode. De Computer steuert des Ganze unn weicht automadisch aus, wenn en Offebacher entgeschekimmet. Des aanzische Relikt aus alde Zeide sinn

de unverwüstliche Radfahrer, die de Fußänger immer noch des Lebe zur Hölle mache. Abber die sinn unverwüstlich wie Ameise. Mer krischt se net los.

Was aach schee iss, sinn die öffentliche Nahverkehrsmittel. Große, scheene Busse, die in 10 Meter Höh dorsch die Häuserschluchde schweben due. Die Energie krischese aus dene Solarzelle, aus denen des Ding beschdehe dud. Zusammen mit dem Elektromodor gibt's aach kei Panne mehr.

„Die Energie krischese aus dene Solarzelle, aus denen des Ding beschdehe dud.“

Die Dinger fahrn unn fahrn unn fahrn. Was des Scheene iss, des Ganze iss kostenfrei fer die Frankfodder Börscher. Unn des hat de Obberbörschermeister Rhein dorschgesetzt. Na, da guggese. Natürlich net de Boris. Der iss ja schon 80 unn hat als ehemalischer Kanzler dadefer kaa Lust gehabt. Nee, dem Boris sein Sohn, der sich gesacht hat: „Was de Babba net geschafft hat, des mach ich widder wett.“ Unn so isses komme.

Die Straße, die kaaner mehr braucht, sinn zu begrüende Boulevards gewodde. Riesische Parks hadde sich gebildet

unn mer kann schee spazieren gehe. Die Autobahne sinn zu verschiedene Sache umfunktioniert worn. Golfplätz, Zoos, Palmegärten usw. Nur jeweils uff jeder Häuserseite sinn zwaa schmale Spurn fer die Radfahrer. Unn die hadde seid 2020 aach Nummernschilder zum Scanne. Unn desdeweese gibt's aach noch e paar roode Ampele fer die Rowdys. Ach ja ... die Straßbahnschiene hadde se mal lische gelasse. Mer waas ja net, ob mal e Sonnenfinsternis oder en Vulkanausbruch kommt. Dann is mer froh, wenn mer sich widder mit

de gut aal Straßbahn fordbewesche kann. Es war ja schon e schee Zeit damals, 2012, als dann die 18 nach Preungesheim gefahre is. Nach knapp 4 Jahr Bauzeit.

Unn des iss e Kunst. Die aale Ägypter hadde 25 Jahr fer die groß Pyramid gebraucht. Fer 3 Millione Steine à 2 Tonne. In Realation war'n die Ägypter net schlecht im Vergleich zu vier Jahr fer 3 Kilomedere Schiene. Abber in Ägypte hadde aach 10.000 geschaffd. Uff de Friedberscher nur zwaa.



BÄPPI LA BELLE
(THOMAS BÄPPLER-WOLF)
ENTERTAINER/KULTFIGUR

DER BLICK ZURÜCK
Perfekt vernetzt

Durch das Angebotsprofil ist im derzeit gültigen Nahverkehrsplan zum Beispiel festgelegt, dass Haltestellen in der Regel montags bis freitags von vier Uhr morgens bis ein Uhr nachts in einer bestimmten Häufigkeit bedient werden sollen und sich kein wichtiges Ziel in Frankfurt am Main außerhalb eines Radius von mehr als 500 Metern zu der nächsten Haltestelle befinden soll. Eine Schwachstellenanalyse zeigte konkret auf, wo noch Veränderungsbedarf bestand. Darauf aufbauend wurden **Verbesserungsmaßnahmen** vorgeschlagen.

Früher, länger, häufiger

In den vergangenen Jahren hat *traffiQ* die „Hausaufgaben“, die im NVP seinerzeit gestellt wurden, systematisch erledigt. Zahlreiche Buslinien nehmen ihren Dienst deutlich früher auf und fahren nachts länger als bisher. Auch die Zahl der Fahrten, besonders in den Abendstunden, nahm zu. Vor allem galt es aber, Bedienungslücken zu schließen, also allen Frankfurterinnen und Frankfurtern kurze Wege bis zur nächsten Haltestelle zu sichern. Erwähnung verdienen auch neue Bedienungsformen, mit denen sich eine Erschließung in engen Stadtvierteln sinnvoll realisieren ließ: Die neuen **Midibuslinien** in Sachsenhausen und Eschersheim sind dafür ebenso Beispiele wie die **Kleinbuslinien** in Zeilsheim und Oberrad.

Planerische Standards

Doch auch die Art und Weise, einen Nahverkehrsplan aufzustellen, ist natürlich vom Zeitgeist geprägt. Vor rund zehn Jahren galt es, gesetzliche Vorgaben zu erfüllen und vorwiegend Standards aus verkehrsplanerischer Sicht für eine **gleichmäßige, einheitliche Bedienungsqualität** aller Frankfurter Bürgerinnen und Bürger zu entwickeln und umzusetzen.

Realistische und effiziente Pläne sind eben unsere Masche.

Bei der Neuplanung hat *traffiQ* die **Fäden in der Hand.**

Frankfurt am Main hat ein gutes, eng „gestricktes“ Nahverkehrsnetz. Das bestätigen Kundenumfragen immer wieder, in denen es besonders gute Noten für das Netz, die Anschlüsse und den dichten Takt gibt. Basis des Angebots ist der Nahverkehrsplan (NVP), der derzeit von *traffiQ* überarbeitet wird.

Dessen erste Fortschreibung wurde am 12. Mai 2005 von der Stadtverordnetenversammlung beschlossen und anschließend *traffiQ* zur Umsetzung übergeben. In ihm sind die Kriterien festgelegt, die Frankfurts Nahverkehr zu erfüllen hat, das so genannte Anforderungsprofil.

Es umfasst Takt- und Bedienungszeiten ebenso wie Ausstattung und Einzugsbereiche von Haltestellen.

Anfang 2011 hat *traffiQ* die Neuauflage des Nahverkehrsplans in Angriff genommen. Ein Planungsbüro erhielt den Auftrag, innovative Ideen und nachahmenswerte Beispiele für einen attrakti-

ven Nahverkehr zu analysieren und aufzubereiten. Nahverkehrspläne, soweit sie überhaupt in vergleichbarer Form bestehen, waren dabei nur eine mögliche Quelle.

Wichtig war *traffiQ* und dem beauftragten Planungsbüro, wie ein kundengerechter, qualitativ hochwertiger Nahverkehr definiert werden kann. Hierzu wurden auch Beispiele aus anderen deutschen und europäischen Städten herangezogen. In seiner Vorstudie hat das Büro die unterschiedlichen Module bewertet und auf Frankfurt am Main übertragen. Sie werden *traffiQ* nun als Basis zur zweiten Fortschreibung des Nahverkehrsplans dienen. ◀

DER BLICK NACH VORN
Kundengerechtes Profil

In der zweiten Fortschreibung des Frankfurter Nahverkehrsplans wird *traffiQ* natürlich die Gesetze und Richtlinien beachten sowie planerische Standards beibehalten. Stärker als bisher sollen aber die **tatsächlichen Bedürfnisse** derjenigen Menschen abgefragt und berücksichtigt werden, die heute Bus und Bahn nutzen – oder es eben noch nicht tun. Auch die städtische Politik – etwa der Verkehrsausschuss der Stadtverordnetenversammlung oder Vertreter der Ortsbeiräte – sind eingeladen, sich zu beteiligen.

Neue Möglichkeiten

Über für Frankfurt am Main neue ÖPNV-Produkte soll ebenso nachgedacht werden wie über eine **generelle Beschleunigung** des Nahverkehrs oder eine Vereinheitlichung des Taktes. Auch soll der Blick über das Nahverkehrsfahrzeug hinaus geweitet werden: Die Haltestellen als „Visitenkarten“ des städtischen Nahverkehrs mit ihrer **Aufenthaltsqualität** rücken in den Fokus, einschließlich ihrer – barrierefrei zu gestaltenden – Zuwegungen und der Verknüpfungen mit anderen Mobilitätsangeboten.

Bausteine für die Zukunft

Die Entscheidung, welche Bausteine des NVP-Entwurfs schließlich umgesetzt werden sollen und wie sie die zukünftige Qualität des Frankfurter Nahverkehrs definieren, werden die gewählten Repräsentanten in dieser Stadt treffen: die Stadtverordneten.

H
Stopp!
Hätten Sie's gewusst?
Die Konstablerwache ist mit **209.000** Fahrgästen pro Tag die am höchsten frequentierte Haltestelle in Frankfurt.
Natürlich nach dem Hauptbahnhof: ca. 280.000 Fahrgäste.



KOORDINATION GROSSVERANSTALTUNGEN

WIE MAN DIE MENGE ZUM JUBELN BRINGT – UND WIEDER ZURÜCK!

Die Frauen-Fußball-Weltmeisterschaft 2011. Vier der Spiele fanden in der Frankfurter Commerzbank-Arena statt. Die „Fußballgärten“ als permanentes „Public Viewing“ waren das Fan-Fest am Mainufer mit einer über Deutschland hinaus beachteten Eröffnungsfeier. Die Koordination des Verkehrskonzeptes lag in den Händen von *traffiQ*.



Durch die Eröffnungsfeier wurde Frankfurt am Main ganz nebenbei zum Kristallisationspunkt dieses großen sportlichen Ereignisses des Jahres 2011 in Deutschland. Das Publikum wollte dabei sein, ob im Stadion oder am Main. Und natürlich möglichst bequem hin-

kommen und anschließend wieder nach Hause fahren. Die Bewältigung des Verkehrs gewann damit eine große Bedeutung, wenn sie in der Wahrnehmung auch immer im Hintergrund blieb – und das war gut so, denn das war ein Zeichen für einen reibungslosen Ablauf.



Im Team erfolgreich

Zu diesem Erfolg hat die Bündelung aller zuständigen Stellen im von *traffiQ* moderierten Besprechungskreis „Koordination Verkehr WM 2011“ maßgeblich beigetragen. Vom FIFA-Organisationskomitee über Polizei, Veranstalter, VGF, Verkehrszentrale Hessen bis städtische Ämter – ob Sportamt oder Straßenverkehrsbehörde – saßen hier alle an einem Tisch. Sie konnten so im direkten Kontakt gemeinsam planen und entstehende Hindernisse sofort aus dem Weg räumen.

Profitipp

Bei Großveranstaltungen gilt genauso wie beim Fußball: Eine gute Koordination fördert die Mobilität.

48.817
Sitzplätze



← Inhaltsverzeichnis →

4 Min.
vom Flughafen
zum Stadion



Der Kreis entwickelte zwischen Januar 2010 und Mai 2011 die verkehrliche Konzeption für die Fußball-WM, für den rollenden und ruhenden Autoverkehr, den öffentlichen Nahverkehr einschließlich der Taxen, für Radfahrer und Fußgänger. Er befasste sich mit dem Schutz der Anwohner vor unzumutbaren Beeinträchtigungen und mit möglichen Störfallscenarien.



Die Kraftübung perfekt gemeistert

Diesen Besprechungskreis koordinierte und moderierte *traffiQ* mit allen dazugehörigen Arbeiten der Vor- und Nachbereitung. Auch wenn keine Verantwortungen oder Zuständigkeiten umverteilt wurden, war *traffiQ* doch die Stelle, an der die Aufgaben und vor allem die Erledigung der Aufgaben zusammenliefen. Diese Dienstleistung schloss auch das Organisationskomitee der FIFA mit ein, das in *traffiQ* eine zentrale Anlaufstelle für alle Verkehrsbelange hatte, unabhängig von den tatsächlichen stadtinternen Zuständigkeiten.



Voll im Zeitplan

Die Bilanz kann sich sehen lassen: Der An- und Abreiseverkehr mit Bussen und Bahnen zu den Spielen und zur Fan-Meile einschließlich Eröffnungsfeier lief planmäßig und ohne Störungen. Zu den vier Spielen im Stadion erreichten Busse und Bahnen mit jeweils fast 25.000 Fahrgästen einen Modal Split von rund 40 Prozent. Auch dem Individualverkehr konnte die Stadt im Rahmen der verfügbaren Parkmöglichkeiten weitgehend gerecht werden. ◀

25.000
Fahrgäste
pro Spiel



DER BLICK NACH VORN Ergebnisse, die motivieren

Mit der Frauen-Fußball-WM 2011 hat sich der Besprechungskreis „Koordination Verkehr“ endgültig etabliert. Weniger Aufwand, bessere Ergebnisse – die Bündelung des gesamten städtischen und regionalen Verkehrsmanagements in einem Arbeitskreis wird auch in den kommenden Jahren die Organisationsform sein, mit der sich Verkehrsfragen rund um Großveranstaltungen optimal lösen lassen.

Organisation in Bestform

traffiQ sieht ihre Aufgabe auch in Zukunft darin, als „Kümmerer“ in Verkehrs- und Mobilitätsfragen alle Beteiligten an einen Tisch zu bringen. Das Modell, übergreifende Aufgaben nicht bilateral, sondern in einem koordinierten Besprechungskreis zu lösen, ist inzwischen anerkannt.

Spitzenkompetenz

So koordiniert *traffiQ* für andere Ämter, Dienststellen und Gesellschaften der Stadt Frankfurt am Main die Neuplanung der Nahverkehrsanbindung für das Nord-Westzentrum. Das **Know-how** ist vorhanden, die koordinierte Arbeitsweise bietet sich auch für andere Projekte an.



Wirklich eine appgefahrne Orientierungshilfe.

Navigation der neuen Generation für die Metropolregion Frankfurt RheinMain konnten die Besucherinnen und Besucher des Hessentags 2011 in Oberursel kennen lernen: MainGuide, ein dynamisches und intermodales Verkehrsinformationssystem mit persönlichen Mobilitätslotsen, das *traffiQ* mit zahlreichen Partnern entwickelt.



Die weithin sichtbaren Dachaufsteller lockten rund 10.000 Besucherinnen und Besucher des Hessentags an den Stand für intelligente Mobilität. Sie konnten sich ausführlich über den neuen Dienst informieren. Parallel zum Hesttag ist in einer Befragung der Mobilitätsdienst als außerordentlich nützlich bewertet worden. Auch im Rahmen von Zielgruppengesprächen mit Pkw-Nutzern, ÖPNV-Kunden und Radfahrern sowie Pendlern und Studierenden wurde der Dienst vorgestellt und sehr positiv bewertet.

DER BLICK ZURÜCK

Umfangreiche Beratung

Fast 15 Jahre ist es her, da eröffnete auf der Frankfurter Hauptwache die erste **Mobilitätszentrale im Rhein-Main-Gebiet**, die VERKEHRSINSEL – ein bis heute erfolgreiches Konzept. Denn die Kundenberater boten dort erstmals Beratung nicht nur zum Nahverkehr in Frankfurt am Main und der Region, sondern zur gesamten Palette der Mobilitätsmöglichkeiten: Bahnverbindungen deutschland- und europaweit, Routenplanung mit Auto und Fahrrad, Schiffsfahrpläne, Starts und Landungen am Flughafen, Carsharing-Angebote und vieles mehr. Der Clou war damals die **Vernetzung** einer Vielzahl bereits bestehender Informationen auf einer Plattform. Diese wurde auch Basis des heutigen Internet-Auftritts und des Service-Telefons, das *traffiQ* heute gemeinsam mit dem RMV betreibt. Seine „Dienstzeiten“ sind auf Initiative von *traffiQ* immer weiter ausgedehnt worden, inzwischen sind die **Mobilitätsberater** dort sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar.



Mobilität, die ankommt

Mit MainGuide wird das Ziel verfolgt, die Mobilität in der Metropolregion Frankfurt RheinMain trotz wachsendem Verkehrsaufkommen sicherzustellen. Ein entscheidender Ansatzpunkt für nachhaltige Mobilität ist der Einfluss auf das Verkehrsverhalten des Einzelnen, das in erheblichem Maße durch die zur Verfügung stehende Information beeinflusst wird. Heute sind Informationen über Verkehrsträger wie Auto, Bus oder Bahn örtlich und zeitlich verteilt, von unterschiedlicher Qualität sowie nicht miteinander verknüpft. Durch das verkehrsträgerübergreifende Informationssystem MainGuide sollen die Zugangshemmnisse zu ökologisch verträglichen Verkehrsmitteln abgebaut und intermodales Verhalten erleichtert werden. Gleichzeitig können die vorhandenen Infrastrukturen durch die Vernetzung bereits vorhandener Systeme, Steuerungsinstrumente und lokaler Strategien effizienter genutzt werden.

Kooperationsstark

So etwas geht nur gemeinsam: MainGuide entsteht in einer Kooperation der Gesellschaft für Integriertes Verkehrs- und Mobilitätsmanagement Frankfurt-RheinMain (ivm), des Rhein-Main-Verkehrsverbunds (RMV), der Goethe-Universität Frankfurt am Main und von *traffiQ*.



DER BLICK NACH VORN

Richtungsweisendes Konzept

MainGuide ist ein ehrgeiziges Projekt und zugleich ein konkreter Blick in die Zukunft. Es steht in direkter Linie der 1997 geschaffenen Informationsplattform für die VERKEHRSINSEL – die dort angebotenen Informationen werden **mobil, hochaktuell und ganz individuell** verfügbar. Den Menschen in der Region Frankfurt RheinMain wird ein auf das persönliche Mobilitätsbedürfnis abgestimmtes Streckenprofil zur Verfügung stehen, das über ihre bevorzugten Verkehrsmittel und deren Kombination informiert. MainGuide wird ihnen Vorschläge unterbreiten, wie sie umweltfreundlich, schnell, günstig, sicher und – wenn möglich – auch barrierefrei ans Ziel kommen. Es integriert viele **moderne Mobilitätskonzepte** wie Carsharing, Bikeshaing, Park-and-Ride, Bike-and-Ride oder Kiss-and-Ride.

Da alle Informationen zu Infrastruktur und Betrieb der Verkehrsträger integriert sein werden, informiert das System schon vor und auch während der Fahrt aktuell über Staus, Störungen oder Verspätungen und schlägt alternative Strecken und Verkehrsmittel vor.

Aktive Unterstützung

Als **verkehrsträgerübergreifendes** und individuelles Informationsmedium soll MainGuide den Bürgern und Besuchern der Region Frankfurt RheinMain zuverlässige Informationen und Prognosen vor und während der Reise zur Verfügung stellen, sie auf ihrer Reise begleiten und bei Bedarf aktiv unterstützen.



EFFI B. ROLFS
KABARETTISTIN/GESCHÄFTSFÜHRERIN
„DIE SCHMIERE“

GESTERN WAR HEUTE NOCH MORGEN.

Wir befinden uns im Jahr 2050. Frankfurt-Stadtmitte in einem Café. Ein fiktives Gespräch zwischen Mutter (ca. 84 Jahre alt) und Tochter (ca. 50 Jahre alt).

Mutter: „Schön, dass du es rechtzeitig geschafft hast. Wie war die Fahrt? Hattest du Stau?“
Tochter: „Mama! Stau? Wann hast du in den letzten Jahren mal was von Stau gehört?“

Mutter: „du hast recht, aber ich habe das immer noch so im Kopf von früher. Mein Gott, was haben wir damals Zeit im Auto verbracht!“

Tochter: „Und ich fand es schrecklich als Kind! Alle Wege dauerten ewig lang, immer musste man still sitzen und mir ist dauernd schlecht geworden!“

Mutter: „Und dein Gequengel an den Tankstellen damals: noch ein Eis, noch was Süßes ... und dann ist dir erst recht schlecht geworden!“

Tochter: „Und euch ist bei den Autokosten immer schlecht geworden! Ich kann mich noch gut daran erinnern, wie wir damals in die kleinere Wohnung umziehen mussten, damit Papa das Auto weiter unterhalten konnte!“

Mutter: „Tja, damals war dein Vater auf den eigenen Wagen angewiesen, sonst wäre er nicht zur Arbeit gekommen.“

Tochter: „Aber Job-Tickets gab's doch damals schon.“

Mutter: „Aber keine brauchbaren öffentlichen Verkehrsmittel, die man damit hätte nutzen können.“

Tochter: „Stimmt. Wenn wir als Teenager damals mal ein

angesagtes Kleidungsstück in der Stadt kaufen wollten, ging das nur, wenn wir im Bus schwarzgefahren sind. Die Fahrpreise vom Taschengeld auch noch zu bezahlen, das war nicht drin.“

Mutter: „Und da seid ihr einfach ohne Fahrkarte eingestiegen?“

tenlos und Benzin ist ja quasi unbezahlbar geworden.“

Mutter: „Gibt's denn in Frankfurt überhaupt noch eine Tankstelle?“

Tochter: „Ja, irgendwo am Main ist so 'ne Art Tankstelle. Ein Freund von mir arbeitet am Museumsufer in dem ‚Museum

auto ... so was hatten wir doch auch mal, oder?“

Mutter: „Ja, das war damals topmodern. Der sah schick aus! Wie so ein Silberpfeil und ganz windschnittig!“

Tochter: „Und gestunken hat er! Und laut war er!“

Mutter: „Ach Kindchen, das kommt dir heute so vor.

„Die ‚Öffentlichen‘ sind ja kostenlos und Benzin ist ja quasi unbezahlbar geworden.“

Tochter: „War aber nicht so heikel wie's Trampen!“

Mutter: „Ich kenne heute gar niemanden mehr, der ein eigenes Auto hat. du?“

Tochter: „Nee, wozu auch? Die ‚Öffentlichen‘ sind ja kos-

Mobile, die holen da manchmal Sprit für Vorführungen mit den alten Autos. Da war ich neulich auch mit unseren beiden Jungs. Die Kinder haben ganz schön gestaunt, wie die Fahrzeuge früher so aussahen. Da war so ein uraltes Hybrid-

Damals war so vieles anders!“

Tochter: „Ich weiß, Mama: Früher war alles besser.“

Mutter: „Nee, das kann man nun wirklich nicht so sagen!“

Aufmerksamkeitsstarke Infos

Werbung ist und war bei *traffiQ* nie Selbstzweck, sondern immer Mittel zum Zweck. Mittel, um Service, Produkte und Angebote so darzustellen, dass diese vom Kunden auch wahrgenommen und genutzt werden. Und so lesen sich auch die Themen der Werbekampagnen der letzten Jahre:

Produktkampagnen für Tages- und Gruppentageskarten, die neu eingeführte 9-Uhr-Karte oder die CleverCard. Kampagnen, in denen die **Vorteile des Frankfurter Nahverkehrs** deutlich gemacht wurden, wie etwa die Schnelligkeit bei „wie, du bist schon da?“ oder bei der 2007er Gedichtkampagne, in der Frankfurter Haltestellennamen „optimal verbunden“ und damit die guten Verbindungen und Takte in Frankfurt am Main thematisiert wurden.

Einen anderen Schwerpunkt verfolgte *traffiQ* bei der **Zielgruppenkampagne** „Ich bin flirtbar“. Speziell für Jugendliche und unter deren interaktiver Mitwirkung entwickelt, sollten hier die besten Flirtreime eingereicht und bewertet werden. Mehr als 10.000 „Clicks“ auf der eigens dafür entwickelten Internet-seite zeigten: „Ich bin flirtbar“ ist angekommen. „Wir machen's kurz“ und „Von hier aus ...“ waren Kampagnen, die nicht nur einen werblichen, sondern auch einen ganz **praktischen Informationswert** hatten.

WERBUNG WIRD ZUM STADTGESPRÄCH

Flotte Sprüche für einen flotten Nahverkehr.

Jedes Jahr eine neue Kampagne – für den Nahverkehr in Frankfurt am Main. Nicht die „Firma“ *traffiQ* tritt in den Vordergrund, sondern das Produkt, die Dienstleistung und die Angebote rund um Busse und Bahnen in der Stadt.

2011 war das Jahr, in dem die preisreduzierte CleverCard Frankfurt eingeführt wurde. In Zusammenarbeit mit dem RMV und der VGF hat *traffiQ* die Kommunikation dieses neuen Tarifangebots für Frankfurter Schülerinnen und Schüler sowie Auszubildende übernommen. Außenwerbung, Ansprache von Schulen und groß angelegte Promotion in der Öffentlichkeit, nicht zuletzt während der Familientage anlässlich der Frauen-Fußball-Weltmeisterschaft. Es konnten deutlich mehr CleverCard-Kundinnen und -Kunden gewonnen werden. Insofern lautet das Fazit: Werbung wirkt, wenn sie für ein gutes Angebot steht – wie zum Beispiel für die CleverCard Frankfurt.

Werbung wirkt: Die Information, wie schnell man vom Hauptbahnhof ins Rebstockbad kommt, sorgte für viel Gesprächsstoff.

Dies ist euer Nahverkehr

Und wie geht's weiter? Anfang 2012 wird das Siegel „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Der Frankfurter Nahverkehr steht gut da und wird von den Bürgerinnen und Bürgern positiv bewertet. Mit der Aktion „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ formuliert *traffiQ* aber zugleich Anspruch und Antrieb an sich und alle im Frankfurter Nahverkehr Tätigen, auch in Zukunft im Sinne eines fahrgastfreundlichen Angebots weiter für die Menschen in dieser Stadt zu arbeiten.

Darauf aufbauend entwickelt *traffiQ* mehr Partizipation und **Bürgerbeteiligung** für Maßnahmen im Frankfurter Nahverkehr. Das ist Marketing im ganzheitlichen und eigentlichen Sinne – der Ausrichtung auf die **Wünsche und Anforderungen der Kunden**. Das ist die Botschaft, die dahintersteht: „Dies ist euer Nahverkehr. Sagt uns, wie ihr ihn wollt. Wir hören zu und versuchen, eure Wünsche zu realisieren.“ Wenn das mal keine gute Werbung ist.

Neue Orientierung

2011 war auch das Jahr, in dem MainGuide das Licht der Welt erblickte. Zumindest als Name und Projekt. Das Kind musste einen Namen haben und sich auf dem Hessentag in Oberursel präsentieren und den Menschen nahebringen lassen. So entstand aus einem Arbeitstitel MainGuide, der „Haupt“führer durch die verschiedenen Elemente individueller Mobilität. Namens- und Farbgestaltung, Broschüren, Werbemittel und ein großer Außenstand auf dem Hessentag wurden entwickelt. Und ein interaktiver, erklärender Spot, der die Vorteile von MainGuide sowohl auf dem iPad als auch auf großen Monitoren plakativ verdeutlichte.

Dies alles wurde so umgesetzt, dass die Aufmerksamkeit der Besucherinnen und Besucher auf dem Hessentag gewonnen werden konnte. Parallel fanden Kundenbefragungen statt, die halfen, das neue Produkt MainGuide an den Kundenwünschen auszurichten. ◀



By the way: der Nachtbus

Komplett als eigene Marke fährt, kommuniziert und bewirbt *traffiQ* den Nachtbus. Und das mit großem Erfolg: Die Fahrgastzahlen sind kontinuierlich gestiegen. Dann kam der große Schritt: Zusammenführung mit den regionalen Linien und Ausweitung in Frankfurt auf ein tägliches, eigentlich täglich-nächtliches Angebot. Frankfurt am Main ist damit zur **Rund-um-die-Uhr-mobil-Stadt** geworden.

Immer und überall besser Bescheid wissen.

DER BLICK ZURÜCK

Die Vielfalt macht's

Menschen, die Busse und Bahnen nutzen wollen, für ihre Situation und ihre Frage die entsprechende Hilfestellung anzubieten, ist der Anspruch von *traffiQ* an sich selbst – dies betrifft die Inhalte genauso wie die Kanäle und die verwendeten Medien. Zuhause eher mit Internet und Fahrplanbuch, unterwegs dann mit mobiler Information (z. B. RMV-App) oder ganz klassisch mit den Linienfahrplänen oder den Aushängen und Anzeigen an den Haltestellen und Stationen. Und natürlich so einfach wie möglich, was insbesondere für unsere nicht deutschsprachigen Kundinnen und Kunden – sei es als Besucher oder Bürger – bedeutsam ist.

Bestens informiert

Die Information soll allgemein verfügbar sein, aber auch so gezielt wie nötig, d. h. auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt. In Schlagworten seien einige Beispiele genannt, die *traffiQ* in den vergangenen Jahren entwickelt und umgesetzt hat: **Information in 14 Sprachen – das ist einmalig in Deutschland.** Umfangreiche Information für mobilitätseingeschränkte Menschen. Hilfestellung bei der Orientierung in Stationen und im Haltestellenumfeld über die Stations- und Umgebungspläne. Tarifinformation mit beratenden Hinweisen, z. B., ab wann sich eine Tageskarte bereits lohnt.



Gut fährt, wer gut informiert ist. Diesem Motto folgt *traffiQ* seit Anbeginn. Aber wie wollen Kundinnen und Kunden informiert sein? Wollen

Straßenbahnfahrpassagiere sich ausschließlich über das Internet informieren, Frauen mit Hilfe des Fahrplanbuches oder Busfahrpassagiere nur an der Haltestelle? Und wie sieht's am Wochenende oder im Freizeitverkehr aus? Die Mischung macht's. Oder besser gesagt: so viel und so gute Information wie möglich, auf allen verfügbaren Kanälen.



Information, wohin man auch schaut:

- *traffiQ.de*, RMV-App, MainGuide
- Netzplan, Fahrplanbuch, Linienfahrpläne
- Stations- und Umgebungspläne

Wie in jedem Jahr, so wurden auch 2011 sämtliche Informationsmedien für den Frankfurter Nahverkehr neu aufgelegt. Irgendetwas ändert sich immer – und seien es nur die Fahrpreise. *traffiQ* nimmt den alljährlichen Fahrplanwechsel und die Tarifanpassung zum Anlass, **das Informationsangebot weiter zu entwickeln und kundenfreundlicher zu gestalten.** Dies war auch im Jahr 2011 der Fall, in dem es zwar keine neuen Medien und Broschüren gab, jedoch hinter den Kulissen einiges zur besseren Information des Kunden getan wurde. Ein neuer Netzplan für Frankfurt am Main ist entstanden. Der bekannte Schnellbahnplan des RMV (S- und U-Bahn-Linien) und der Frankfurter Netzplan (mit Straßenbahn) haben sich beide in eine gemeinsame Richtung weiterentwickelt.

Unser Credo: klar und deutlich

Zueinanderpassende Darstellungsformen und Gestaltungselemente machen für den Kunden deutlicher, dass es sich um ein – zusammengehörendes – System handelt. **Broschüreninhalte und Erklärungen sind jetzt noch einheitlicher und prägnanter** umgesetzt – mit dem Ziel, Missverständnisse durch leicht unterschiedliche Erklärungen zum Beispiel von Tarifangeboten zu vermeiden. Vor dem Hintergrund der Direktvergabe Schiene wurde selbstverständlich auch den Vertriebsmöglichkeiten ein deutlich größeres Gewicht eingeräumt. Alles in allem eher kleine Maßnahmen, jedoch ein weiterer Schritt auf dem langjährigen Weg und mit der erhofften Wirkung: gut informierte Kunden. ◀



DER BLICK NACH VORN Neue Kommunikationswege

Insbesondere bei den verwendeten Medien vollziehen sich teilweise gravierende Veränderungen. Die Möglichkeiten des Internets sind in den letzten Jahren dramatisch gewachsen. Diese wie auch die der mobilen Applikationen werden genutzt und in Zukunft noch weitere Ausprägungen erhalten.



Dies gilt zum Beispiel auch für MainGuide, in dem durch die neuen Technologien ein echter Mehrwert durch die **inhaltliche Verknüpfung verschiedener Datenquellen** geschaffen werden soll. Eben so, wie es der Kunde braucht, denn er ist nicht immer nur mit der Straßenbahn oder dem Fahrrad unterwegs, sondern seine Wege und Verkehrsmittel sind so vielfältig und individuell wie er selbst. Und wir bieten ihm die Information, wie er sie benötigt.

Das Ziel von *traffiQ* ist dabei ganz klar: Niemand darf einen Grund haben, wegen fehlender oder schlechter Informationen nicht mit Bussen und Bahnen in Frankfurt am Main zu fahren. Das ist Anspruch und Ansporn – jetzt und in Zukunft.

Ihren Vorläufer hatte die „10-Minuten-Garantie“ in der 2005 eingeführten „Mobilitätsgarantie“ für den Nachtbus. Sie brauchte kaum in Anspruch genommen zu werden – wenn aber doch mal was schiefging, dann konnte *traffiQ* das wenigstens wieder etwas gutmachen.

Informationsoase

Nach wie vor das sichtbare „Zentrum“ der *traffiQ*-Kundenberatung ist der 1997 eröffnete, markante Glaspavillon an der Hauptwache, die VERKEHRSINSEL. Sie steht bis heute für ein neues Denken in der Mobilitätsberatung: **Die Bedürfnisse des Kunden stehen im Mittelpunkt** und sie machen nicht Halt an den Grenzen von Verbänden, Städten, Unternehmen oder Verkehrsmitteln: In der VERKEHRSINSEL wird verkehrsmittelübergreifend beraten.

In enger Zusammenarbeit mit dem RMV richtete *traffiQ* im Jahr 2003 das Frankfurter **Service-Telefon** ein, das täglich von 6 bis 24 Uhr Auskunft über Bus und Bahn gibt. Seit Dezember 2009, als die Frankfurter Nachtbusse erstmals an sieben Tagen die Woche verkehrten, wurde das telefonische Angebot entsprechend ausgedehnt – seitdem ist das Service-Telefon täglich rund um die Uhr zu erreichen.

Selbstverständlich, dass auch der Internet-Auftritt über all die Jahre ausgebaut, aktualisiert und an den Bedürfnissen der Fahrgäste ausgerichtet wurde. Abgerundet wird der *traffiQ*-Kundendienst durch das Beschwerdemanagement, das Anregungen und Kritik der Nahverkehrskunden aufnimmt und beantwortet und so ein wichtiges Stück **Qualitätskontrolle** darstellt.

KUNDENDIENST: ZU VIEL GEHT NICHT

Pünktlich hin. Sonst Geld zurück. Garantiert.



10-Minuten-Garantie

Kundendienst kann man gar nicht zu viel machen. Das gilt vielleicht ganz besonders für den öffentlichen Nahverkehr. *traffiQ* öffnet den Fahrgästen inzwischen mit einer Vielzahl von Angeboten die Türen zu Bus und Bahn.

Ein Baustein im *traffiQ*-Kundendienst ist die „10-Minuten-Garantie“. **Wer mit mehr als zehn Minuten Verspätung an seinem Fahrtziel ankommt, der bekommt sein Geld zurück** – nach 21 Uhr gibt es sogar bis zu 15 Euro Taxikosten-Erstattung. Nicht weil es das Recht der Kundinnen und Kunden ist, sondern weil *traffiQ* es als legitim und kundenorientiert ansieht. Gut 10.900 Euro war das *traffiQ* im Jahr 2011 wert, denn auf diese Summe beliefen sich die erstatteten Beträge. Rund 7.400 Mal wurden Anträge auf Fahrtkostenerstattung positiv beantwortet, das sind weit über 90 Prozent aller Anträge.



Statistisch betrachtet kommt es in Frankfurt am Main pro Tag zu etwa zwei Dutzend Erstattungen aufgrund der „10-Minuten-Garantie“ – bei deutlich über einer halben Million an täglichen Fahrten mit U-Bahn, Straßenbahn und Bus.

Mehr Fahrgastrechte

Die „10-Minuten-Garantie“ für Busse und Bahnen geht auf eine Initiative von *traffiQ* zurück. Sie gilt in Frankfurt und vier angrenzenden Städten und Landkreisen seit August 2008. **Die freiwillige Ausweitung der Fahrgastrechte durch *traffiQ* kommt bei den Kundinnen und Kunden gut an und wird genutzt.** Zugleich lässt sich feststellen, dass Frankfurts Busse und Bahnen so gut miteinander getaktet und so zuverlässig sind, dass die Zahl der Beschwerden gering bleibt. ◀

Kundendienst kann man gar nicht zu viel machen. *traffiQ* geht daher auch hier mit der Zeit, das heißt mit den **Interessen der Kunden** und der Nicht-Kunden. Sie wollen angenehm und unkompliziert Bus und Bahn nutzen, sie wollen Informationen auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt bekommen und sie wollen jederzeit und überall aktuell informiert sein.

Mit dem Mobilitätslotsen MainGuide arbeitet *traffiQ* gemeinsam mit vielen Partnern an einem **zukunftssträchtigen, mobilen Informationsportal**. Aber auch Social Media werden eine Rolle spielen, wenn auch noch zu klären ist, wie diese Rolle sinnvoll ausgefüllt werden kann. Mit der im Jahr 2011 vorbereiteten Aktion „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ konnte *traffiQ* erste Erfahrungen mit den sozialen Medien sammeln.

Das Ziel für alle Maßnahmen ist klar: den Kunden schnell, gut, aktuell und freundlich zu informieren.

Service mit Geld-zurück-Garantie: Frankfurts Fahrgäste können bis zu 15 € erstattet bekommen. 2011 wurden über 90 % aller Anträge auf Fahrtkostenerstattung positiv beantwortet.

Nachgeforscht und vorgestellt: Jede Meinung zählt.

DER BLICK ZURÜCK Nahverkehr unter der Lupe

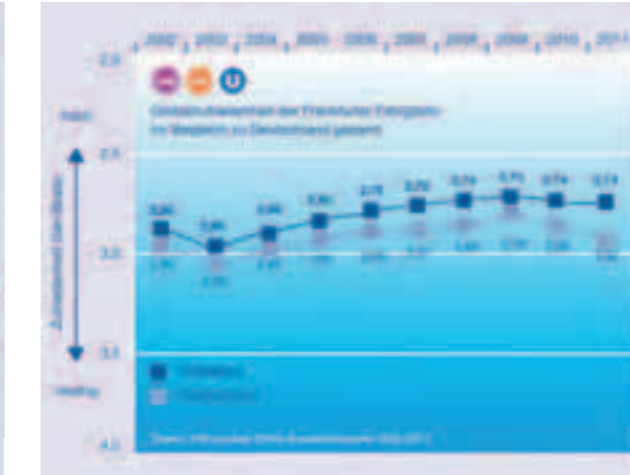
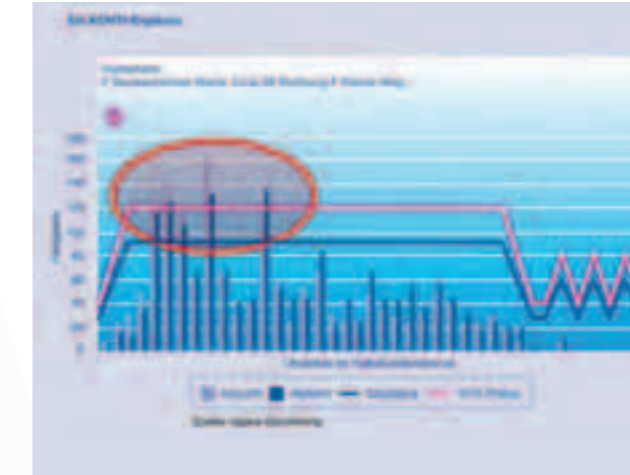
Im Laufe der zurückliegenden Jahre wurde ein Fundus an Informationen und Erkenntnissen erarbeitet, der natürlich unmittelbar in Maßnahmen und Planungen einbezogen wurde, wie bei Verkehrszählungen und den Qualitätserhebungen.

Aber es ergeben sich auch durch die Zeitreihen Erkenntnisse über Entwicklungen, die helfen, ein **Gesamtbild** von dem zu haben, was in der Realität vor Ort los ist und wie es die Kundinnen und Kunden wahr- und annehmen.

Dabei wird deutlich, um was es uns geht: Nahverkehr so zu gestalten, wie es von der Kundin und vom Kunden benötigt und erwartet wird. Und dabei die **Wirtschaftlichkeit** nicht aus dem Blick zu verlieren. Dafür hält die Mobilitätsforschung die Augen weit offen, beobachtet, zählt und befragt in, um und zu Frankfurter Bussen und Bahnen. Die *traffiQ*-Mobilitätsforschung misst den „Puls“ des Nahverkehrs. Seit 10 Jahren.

KONTI – kontinuierliche Haltestellenzählung:
An über 50 Messstellen werden viermal jährlich Fahrgastzählungen durchgeführt.

„Frag & zähl“, so der *traffiQ*-interne Volksmund für die Mobilitätsforschung, beschreibt nur einen Teil von deren Aufgaben. Die Erhebungen und die Messungen „fühlen dem Nahverkehr in Frankfurt am Main den Puls“. Nehmen die Kundinnen und Kunden das Angebot an? Vielleicht sogar zu stark? Müssen zusätzliche Fahrten eingeplant werden?



KONTI heißt die kontinuierliche Haltestellenzählung, die mittels über 50 Messstellen einen guten Überblick über die Situation gibt. Viermal jährlich wird dabei festgestellt, wie gut Busse und Bahnen an bestimmten markanten Stellen im Frankfurter Nahverkehrsnetz genutzt werden. Hinzu kommen noch Sondererhebungen auf bestimmten Linien oder an Haltestellen.

Diese gebündelten Informationen geben den *traffiQ*-Planern Anhaltspunkte über den Erfolg ihrer Maßnahmen oder Hinweise, wo Handlungsbedarf besteht. Sie sind damit ein hochqualifizierter Impuls für die weitere Entwicklung des Frankfurter Nahverkehrs.

Die Aufgaben der Verkehrsforschung und der Marktforschung werden bei der für den Frankfurter Nahverkehr elementaren Qualitätsmessung zusammengeführt. Repräsentative Stichproben bei gleichzeitig ausreichender Abdeckung – um die statistische Sicherheit zu gewährleisten – liefern die Grundlage für das anspruchsvolle Qualitätsmanagement bei *traffiQ*, das auf der Erfassung sowohl objektiver als auch subjektiver Kriterien beruht.

traffiQ fragt – Kunden antworten

Dass dabei die „klassischen“ Marktforschungsaufgaben nicht zu kurz kommen, dafür sorgen regelmäßige Befragungen oder Untersuchungen zu bestimmten Themen oder Fragestellungen. Die Beteiligung an großen Studien – teilweise mit eigener Stichprobe – liefert wichtige Erkenntnisse, auch im Vergleich mit anderen Städten und Regionen. *traffiQ* kann dabei schon auf 10-jährige Zeitreihen zurückblicken, wie etwa beim bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer des unabhängigen Meinungsforschungsinstituts TNS Infratest. Es zeigt auf, wie sich das Bild der Kundinnen und Kunden von ihrem Nahverkehr in Frankfurt am Main verändert hat, was gut oder weniger gut bewertet wird und was den Fahrgästen wichtig ist. Es gibt die Kundenbewertungen zum Nahverkehr allgemein wieder, wie also das Angebot wahrgenommen wird. Wie werden Schnelligkeit, Takt und Preis-Leistungs-Verhältnis eingeschätzt? Sind Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Sauberkeit zufriedenstellend? Und wie sieht's an den Haltestellen und Stationen aus: Kommen die Informationen zum Fahrplan und zur Orientierung, zu Komfort und Ausstattung oder Nutzbarkeit für Mobilitätseingeschränkte bei den Kundinnen und Kunden an? ◀

ÖPNV-Kundenbarometer von TNS Infratest:
regelmäßiges Befragungssystem zur Ermittlung der Zufriedenheit von Kunden des öffentlichen Personennahverkehrs.

DER BLICK NACH VORN Erfolg durch Erfahrung

Und in Zukunft? Das Wesen der Mobilitätsforschung ist es, Erkenntnisse aus der Gegenwart und Vergangenheit in **Impulse für die Zukunft** zu übersetzen. Sie stellt somit die fundierte Grundlage für Planung, Kommunikation und **Qualitätssteuerung** bei *traffiQ* dar. Und dabei wird mit repräsentativen und statistisch abgesicherten Methoden erhoben, gemessen und befragt. Nur wer weiß, wo er herkommt, kann für die Zukunft planen. Ausreichend Busse und Bahnen für die Frankfurterinnen und Frankfurter. Und das in einer Qualität und einer Ausstattung, die den Wünschen der Kundschaft entspricht.

Wie dies aussieht, davon haben viele eine Meinung. Die Mobilitätsforschung hingegen liefert die Fakten. Und diese erarbeiten sich die *traffiQ*-Spezialisten mit gut durchgeplanten **Erhebungsdesigns**, um ein Abbild der Realität zu ermitteln.

In diesem Sinne ist die Arbeit der Mobilitätsforschung stets der Blick zurück und ins Jetzt, um den Blick nach vorn richten zu können.

SO, WIE'S KOMMT.

Vor kurzem habe ich die Oma eines Freundes gefragt, was für sie einer der gravierendsten Unterschiede zwischen früher und jetzt sei, welchen Fortschritt sie besonders wahrgenommen hätte. Daraufhin antwortete sie: „Früher, wenn im Winter im ganze Haus mal wieder die Heizung ausgefallen is, hadde mer einfach so viel Erbsensuppe gegesse, dass mer mit dene Blähunge die ganze Bude heizen konnte!“ „Und heute?“, fragte ich. „Esse mer Kohlroulade!“ Ich habe zwar nie versucht herauszufinden, ob es diese Heiztechnik wirklich gab bzw. noch gibt, aber wenn ich jetzt über Dinge wie „Mobilität in der Zukunft“ nachdenke, fällt mir unweigerlich dieses Gespräch ein.

Denn gerade wenn man sich mit der unbekanntem Zukunft beschäftigt, ist es mit Sicherheit hilfreich, auch noch mal einen Blick auf die Vergangenheit zu werfen! Auf Entwicklungen, die man selbst miterlebt hat. Fernsehen z. B. Früher ein komischer Kasten, das Bild schwarzweiß und gerade mal zwei Programme. Heute ein Flatliner, so breit wie ein Fußballtor, gestochene Farben in HD und mehr Programme, als man gebrauchen kann. Kein Vergleich mehr. Auch in Sachen Übertragungstechnik himmelweite Unterschiede! Nehmen wir Fußball. Heute sehen mindestens

zwanzig Kameras alles! Früher gab es eine und die war da, wo der Ball war. Wenn die eine Mannschaft angegriffen hat, konnte deren Vorstopper in aller Ruhe dem gegnerischen Stürmer das Bein amputieren, ohne dass es einer bemerkt hätte. „Ich weiß auch net ... plötzlich lag des Bein da! Bitte? Warum ich blutige Hände habe? Eija, ich wollts noch schnell abbinde!“ Quantensprünge der Entwicklung! Und so ist es

„Ist der Bus zum Stadion eine schwebende Spacekapsel?“

mit vielem. Wenn du früher den Blutdruck gemessen bekamst, machte das der Arzt, indem er den Puls fühlte und dabei auf seine Uhr schaute. Heute macht das ein Gerät, das dir parallel dazu deinen Darm spiegelt, mit deiner Mutter telefoniert und dein Wohnzimmer saugt.

Wie also werden wir uns in Zukunft fortbewegen? Kommt, wenn wir ein Taxi bestellen, eine Art raketenbetriebener Autoscooter? Ist der Bus zum Stadion eine schwebende Spacekapsel? Und sind Flugzeuge dann so schnell, dass wir in nur 30 Minuten die andere Seite des Globus erreichen? Schon möglich. Aber die für mich alles entscheidende Frage ist: „Wer fährt bzw. fliegt die Dinger?“ Nur noch Roboter oder Autopiloten? Das wäre doch furchtbar! Nicht, dass ich

prinzipiell was gegen Raketentaxis habe, aber wenn ich einsteige, will ich, dass mich ein miesepetriger Frankfurter Stoffel seufzend fragt: „Wo wolle mer denn hin um die scheiß Uhrzeit, mitte im Berufsverkehr, he?“ Ich will, dass mir der Busfahrer vorwurfsvoll erklärt: „Wie soll ich dann en Fünfscher wechsele ... bin ich de Rockefeller? Raus, Du Depp!“ Und im Flugzeug brauche ich auch in Zukunft vorne im Cockpit diesen Typen mit der Pornofilmstimme, der selbst die verspätete Ankunftszeit noch so ins Mikro stöhnt, als käme er gleich nackt aus der Kabine,

um sämtliche weiblichen Passagiere gleichzeitig zu beglücken! Ja, und sollten wir selbst in irgendwelchen futuristischen Kisten durch mehrschichtige Straßensysteme gleiten, dann will ich trotzdem, dass mir einer von diesen geisteskranken Büroheinis, die sich sonst nie was trauen, dreist den Parkplatz klaut und wir uns kurz darauf beide laut schreiend gegenüberstehen während uns Kinder laut lachend dabei zusehen!

Wenn das alles so bleibt ... dann nehme ich alles andere so, wie's kommt!



HENNI NACHTSHEIM
KOMIKER/SÄNGER/AUTOR

DER BLICK ZURÜCK Grünes Engagement

„Wir laufen zur Schule“ war Teil eines von der Europäischen Union geförderten Projektes, das 2008 unter Beteiligung von 14 europäischen Partnern startete. Im Mittelpunkt stand der Austausch von Know-how zur Förderung nachhaltiger und damit klimafreundlicher Mobilitätsangebote zwischen den beteiligten Partnerstädten und Regionen. Das **EU-Projekt** ließ sich, wie vier weitere, an denen **traffiQ** sich in den letzten Jahren beteiligt hat, unter den Begriff Mobilitätsmanagement einordnen. Gefördert wurden nachhaltige Verkehre und deren Kombination („multimodale“ Nutzung). Neben dem Nahverkehr gehören dazu z.B. das Fahrradfahren, Zu-Fuß-Gehen, Carsharing und Fahrgemeinschaften.

Gute Projekte

traffiQ kann auf eine lange Tradition in der Förderung nachhaltiger Mobilität zurückblicken. Im Rahmen von EU-Projekten fanden die Aktion für weiterführende Schulen namens „Geh deinen Weg“, die Organisation der Europäischen Woche der Mobilität in Frankfurt am Main, die Aktion „Nachhaltig mobil von Haus zu Haus“ zur Verbesserung der Zugänge, Anschlüsse und Verbindungen zwischen allen **nachhaltigen Verkehrsmitteln** oder auch das umfassende Mobilitätsberatungsprojekt im Industriepark Höchst statt. Aber auch die seit langem betriebene verkehrsmittelübergreifende Beratung in der VERKEHRSINSEL und die Mobilitätsberatung für Schulen und Unternehmen können hier aufgeführt werden.

Wir laufen zur Schule!



Die Kunden von morgen denken laufend ans Klima.

Gemeinsam nachhaltig unterwegs: Unter dieses Motto lassen sich die von **traffiQ mit Unterstützung der Europäischen Union durchgeführten Projekte fassen – im doppelten Sinne: Die europäischen Partner entwickeln Ideen zur Förderung nachhaltiger Mobilität, Frankfurter Schülerinnen und Schüler laufen zur Schule und sparen so Kohlendioxid ein.**

Rund 50 Tonnen Kohlendioxid (CO₂) haben die Frankfurter Schülerinnen und Schüler, die im Jahr 2011 an der Aktion „Wir laufen zur Schule“ teilgenommen haben, ihrer Umwelt erspart. Ein beeindruckender Wert, der zeigt, dass auch schon Grundschülerinnen und Grundschüler ihren Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Die drei besten der insgesamt 16 teilnehmenden Schulen wurden im Dezember für ihr Engagement ausgezeichnet.



Über 3.600 Schüler nahmen unter Anleitung engagierter Lehrerinnen und Lehrer sowie unter Mitwirkung der Eltern an der Aktion teil und legten ihren Schulweg zu Fuß zurück. Manche Schülerinnen und Schüler waren durch die Kampagne so angespornt, dass sie täglich auf den Elternfahrdienst verzichten und lieber mit ihren Mitschülerinnen und -schülern zusammen gelaufen sind.

Der erste Preisträger war die Albert-Schweitzer-Schule am Frankfurter Berg, an der alle 384 Schülerinnen und Schüler engagiert mitmachten, wie die vielen ausgefüllten Stempelkarten belegten. Zweiter Preisträger war die Schwanheimer

Minna-Specht-Schule. Die Vorjahressieger haben sich wieder besonders in der Kampagne engagiert. Die 230 Schülerinnen und Schüler legten geschätzt über 40.000 Schulwege zurück. Der dritte Preis ging an die Diesterwegschule aus Ginnheim. Insgesamt liefen hier 310 Schüler an über 20 Tagen zu Fuß, bis alle Stempelkarten einmal gefüllt waren.

Umweltbewusstsein schärfen

Das Projekt „Wir laufen zur Schule“ wollte erreichen, dass Schülerinnen und Schüler, Lehrerinnen und Lehrer und auch Eltern ihre eigene Verantwortung für Umweltbelastungen erkennen und zu einer Veränderung ihres Mobilitätsverhaltens angeregt werden. Eine Kernmaßnahme war der gemeinsame Fußweg der Kinder zur Schule, daher das Motto „Wir laufen zur Schule“. Ziel war es, vom persönlichen Elternfahrdienst („Taxi Mama“) zu einer umweltfreundlichen Mobilität wie zu Fuß gehen, Fahrrad fahren oder Bus und Bahn benutzen zu gelangen. ◀



Frankfurter Schüler haben ca. 50 Tonnen Kohlendioxid gespart

Insgesamt nahmen 16 Schulen teil

Über 3.600 Schüler legten ihren Schulweg zu Fuß zurück



Bei der Preisvergabe wird das Umweltbewusstsein belohnt.

DER BLICK NACH VORN Europäischer Dialog

traffiQ betreibt Mobilitätsmanagement natürlich nicht ganz ohne Eigennutz. Denn ein Großteil nachhaltiger Mobilität wird mit Bussen und Bahnen abgewickelt. Und die Schüler sind die Kunden von morgen, die heute lernen, auch ohne Auto mobil zu sein.

Über die Mitarbeit in Projekten der Europäischen Union kann **traffiQ** eine **positive Bilanz** ziehen. Der „Blick über den Tellerrand“ beim Austausch mit anderen Verkehrsorganisationen bringt **neue Ideen**. Bei Projekten, mit denen **traffiQ** den Frankfurter Nahverkehr voranbringen kann, wird die Gesellschaft sich auch zukünftig um Fördermittel der EU bemühen, um die Stadtkasse zu entlasten. Das Know-how für die Arbeit in EU-Projekten ist vorhanden.

Die Frankfurt am Main zugeschickenen Einnahmen stiegen zwischen 2002 und 2010 um 41 Prozent auf insgesamt 175 Millionen Euro. Für das Jahr 2011 werden zugeschickene Einnahmen in Höhe von **179 Millionen Euro** erwartet. Das Jahresergebnis im Treuhandbereich – aus ihm finanziert *traffiQ* die Leistungen für den städtischen Nahverkehr – weist in den vergangenen Jahren keine kontinuierliche Entwicklung aus. Verursacht wird dies einerseits durch überproportionale Tarifierhöhungen für das Fahrpersonal oder positive Auswirkungen auf die Fahrgelderlöse infolge einer neuen Erhebung im Rahmen des Einnahmevertrages. Andererseits ist die Entwicklung von Kürzungen öffentlicher Mittel geprägt, wie zum Beispiel im Rahmen des Haushaltsbegleitgesetzes 2004 (das sogenannte **Koch-Steinbrück-Papier**), der Einführung des Selbstbehaltes bei den Erstattungszahlungen des individuellen Härtefalls nach § 148 SGB IX in 2005 und des Abschmelzens von Landesmitteln.

Im Jahr 2006 wurde die Kürzung von Regionalisierungsmitteln von bundesweit insgesamt 1,4 Milliarden Euro für die Jahre 2006 bis 2008 beschlossen. Damit lag das Niveau der **Regionalisierungsmittel** 2007 unter dem Niveau von 2002. Wenn auch in Frankfurt am Main – anders als im Regionalverkehr – Leistungskürzungen noch vermieden werden konnten, zeigt dies, welche Wirkungen Kürzungen von öffentlichen Mitteln entfalten und was in Zukunft zu erwarten ist, wenn durch Euro-Krise und Schuldenbremse drastisch in die Nahverkehrsfinanzierung eingegriffen werden sollte.

Gut kalkuliert ist halb gewonnen.



Fahrgeldeinnahmen, Zuschüsse, Ausgleichszahlungen, Beihilfen, Durchtarifierungsverluste ... die Finanzspezialisten bei *traffiQ* üben den täglichen Spagat zwischen rückläufigen Zuschüssen und fairen Fahrpreisen für die Nutzer von Bussen und Bahnen.

Der städtische Nahverkehr in Frankfurt am Main befindet sich wie schon in den vergangenen fünf Jahren im Aufwind. Im Jahr 2011 haben seine Kundinnen und Kunden erstmals über 200 Millionen Fahrten mit den städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen zurückgelegt. Das sind knapp 1,3 Prozent mehr als im Vorjahr und liegt deutlich über dem Bundesdurchschnitt. Eigene und unabhängige Kundenbefragungen zeigen, dass die Frankfurterinnen und Frankfurter mit ihrem Nahverkehrsnetz zufrieden sind. Sie zeigen es, indem sie in Busse und Bahnen einsteigen. **Damit stiegen auch die im Vertrieb des Frankfurter Nahverkehrs erzielten Einnahmen um etwa 3,1 Prozent auf knapp 225 Millionen Euro.**

Hoher Aufwand

Frankfurts Busse und Bahnen können ihre Kosten zu einem vergleichsweise hohen Anteil aus den Einnahmen decken. Dennoch reicht der Beitrag der Fahrgäste über den Fahrpreis nicht aus, um den Aufwand für den Erhalt und Ausbau eines attraktiven städtischen Nahverkehrs zu decken. Hierfür sind und bleiben neben den Leistungen der Stadt öffentliche Mittel insbesondere von Land und Bund notwendig.

Die Gesellschafter des RMV konnten für das Jahr 2011 die aus den Landeszuwendungen gespeisten Zuweisungen des RMV an die lokalen Gebietskörperschaften sicherstellen. An der zukünftigen Verteilung der Landesmittel auf den regionalen und lokalen Verkehr wird gearbeitet. Durch eine Neuordnung der Finanzierungsinstrumente im RMV besteht das Risiko, dass die bisherigen Zuwendungen geringer ausfallen werden, obwohl aufgrund der finanziellen Situation eine deutliche Erhöhung der lokalen Mittel seitens der Gebietskörperschaften gefordert wird. Erschwert wurde die Diskussion durch die Aufhebung der Zweckbindung von 20 Millionen Euro für den Nahverkehr aus Mitteln des Finanzausgleichsgesetzes für 2012. ◀



Insgesamt wird die Situation der öffentlichen Finanzierungsmittel zunehmend schwieriger, die Schere zwischen Kosten und Erlösen immer weiter auseinandergehen. Das Land Hessen rechnet mit einer Finanzierungslücke von mindestens 100 Millionen Euro regional und 50 Millionen Euro lokal im Jahr 2020. Es muss daher gehandelt werden, besonders bei Finanzierung, Organisation, Abgrenzung lokaler und regionaler Verkehre sowie der Gesamtverkehrsbetrachtung. Im Fokus stehen dabei der Ausbau der Nutzerfinanzierung bei gleichzeitig gerechter und attraktiver Gestaltung der Fahrpreise sowie eine zukünftige Aufteilung der öffentlichen Mittel in **regionale und lokale Budgets**.

Hinzu kommen der nicht gesicherte Fortbestand der Finanzhilfen des Bundes zur Verbesserung der Verkehrsverhältnisse der Gemeinden (GVFG) nach 2019 sowie die Risiken, die sich aus der Revision des Regionalisierungsgesetzes im Jahr 2014 ergeben.

Mobilität für alle

Sollten öffentliche Mittel weiterhin massiv wegbrechen, wird über neue Finanzierungsquellen nachzudenken sein. Stichworte können **Nutznießer-Finanzierung**, z. B. durch Abschöpfung der Wertsteigerung von Immobilien bei Verbesserung der Nahverkehrserschließung, eine **City-Maut** für Pkw oder eine **Nahverkehrsabgabe** nach französischem Vorbild sein. Denn die Fahrpreise für die Nutzer von Bussen und Bahnen müssen im Sinne der Daseinsvorsorge, der „Mobilität für alle“, bezahlbar bleiben.

Ein Jahrzehnt voller spannender Momente.

2002 Die nächste Werbekampagne entsteht

2003 Stets zu Diensten

2004 Voll in Fahrt

2005 Chefsache: Die Geschäftsleitung 2005

2006 Bitte lächeln

2006 Fahrgastbeirat: Die Stimmung ist gut

2006 traffiQ schnuppert Stadionluft

2006 Es läuft nach Plan

2006 Über den Dächern Frankfurts

2006 Ein gutes Quartett

2006 10 x Marketing

2006 2006: Ein starkes Team

2007

2008

2008 Alles unter Kontrolle: Der Aufsichtsrat 2006

2009 Mahlzeit!

2010 2011: 10 Jahre traffiQ

2011 traffiQ im Grünen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von traffiQ im Jahr 2011

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Karsten Adam-Mosebach | Katja Marko |
| Kirsten Anlauf | Margot Milde |
| Johannes Bardong | Benrath Moders |
| Peter Becht | Reinhard Mück |
| Georg Becker | Emil Neder |
| Thea Beer | Matthias Nocun |
| Helga Bielawa | Burkhard Proske |
| Dr. Hans-Jörg von Berlepsch | Nora Pullmann |
| Walter Bien | Werner Rehn |
| Mario Biermann | Holger Reich |
| Ralf Blöcher | Thomas Ringe |
| Stefan Born | Özlem Sapsizoglu |
| Simone Brehl | Christine Sattler |
| Jutta Campell | Birgit Schäfer |
| Roman Chruscz | Regina Schmid |
| Ralf Damerius | Roland Schmidt |
| Michael Dewes | Hartmut Schmidt |
| Gudrun Dingeldein | Kerstin Schmidt |
| Steffen Ebel | Winfried Schmitz |
| David Eckweiler | Viktoria Schweder |
| Sabine Eichhorn | Gudula Seegmüller |
| Thomas Erhart | Joachim Stepnik |
| Thomas Etges | Heinz Steuerwald |
| Marcus Friese | Karuna Milena Stieber |
| Harald Frühauf | Christian Strunck |
| Elke Gröner | Dr. Johannes Theißen |
| Michael Gröst | Verena Verron |
| Monika Haub | Nicole Verseemann |
| Stefanie Hochheimer | Christian Wagner |
| Uwe Homolka | Falko Waibel |
| Patrik Jacob | Karsten Weiß |
| Arzu-Ipek Janecek | Claudia Würll |
| Michael Junge | Michael Wüst |
| Dorothea Dr. Kalleicher | |
| Ines Kathemann | |
| Ulrike Klotz | |
| Horst Knoblauch | |
| Bianka Koch | |
| Jana Lichtenberg | |
| Klaus Linek | |
| Joachim Lüderwaldt | |
| Rita Machold | |
| Marius Mai | |
| Andreas Maleika | |

Dass man mit uns rechnen kann, beweisen wir tagtäglich.

Die Strukturdaten

Strukturdaten Frankfurt am Main		Stand: 31.12.2011
Gesamtfläche		248,3 m ²
Ost-West-Ausdehnung		23,4 km
Nord-Süd-Ausdehnung		23,3 km
Bevölkerung		688.191
Zahl der Privathaushalte		370.754
Beschäftigte		490.813
Studierende (Uni und FH)		48.846
Schülerinnen und Schüler		89.994
Tourismus: Übernachtungen		6.066.456
Kraftfahrzeuge		345.589
Pkw je 1.000 Einwohner		550

Die Verkehrsleistungen

Verkehrsleistungen		Bezugsjahr 2011
Fahrgastzahlen nach Fahrscheinarten (in Mio.)		
Einzelfahrschein Erwachsene		22,1
Einzelfahrschein Kinder		2,2
Tageskarten		10,7
Zeitkarten Erwachsene		100,1
Zeitkarten Auszubildende		26,4
Semestertickets		23,0
Sonstige Fahrschein		3,5
Freifahrten und Fahrten ohne Fahrkarte		12,9
Gesamt		200,9

Die Nutzungshäufigkeit

Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel					Bevölkerungsanteil (in %)*	
Verkehrsmittel	(fast) täglich	an 1-3 Tagen pro Woche	an 1-3 Tagen pro Monat	seltener	(fast) nie	
Rad	24	28	11	9	27	
Pkw	46	32	7	2	13	
ÖPNV	40	27	16	9	8	

Die Zufriedenheit

Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Frankfurt am Main	Bevölkerungsanteil (in %)
eher zufrieden	66
teils/teils	18
eher unzufrieden	15

Die Verkehrsdemografie

Verkehrsdemografie	Bevölkerungsanteil (in %)*	
	Frauen	Männer
Pkw-Verfügbarkeit (fast) immer	64	72
Besitz einer ÖPNV-Zeitkarte**	25	23

Die Geschlechterverteilung

Geschlechterverteilung der Fahrgäste nach Betriebszweig (in %)		
Betriebszweig	Frauen	Männer
U-Bahn	53	47
Straßenbahn	51	49
Bus	55	45
Gesamt	53	47

Quellen:
 – Verbunderhebung 2004
 – Bürgerbefragung 2011
 *Ab 18 Jahre ** Monats- oder Jahreskarte

Die Betriebsdaten

Betriebsdaten	Netzdaten			Betriebsleistung		Verkehrsleistungen	
Stichtag: 31.12.2011	Anzahl der Linien ⁽¹⁾	Linienlänge (in km) ^{(1) (2)}	Anzahl der Haltestellen ^{(4) (5)}	Fahrzeugeinsatz (in der Spitze)	Jährliche Nutz-kilometer (in Mio.) ⁽³⁾	Zahl der Fahrgäste (in Mio.) ⁽⁴⁾	Personen-kilometer (in Mio.)
Frankfurt gesamt	137	k.A.	743	k.A.	41,0	261,1 ⁽⁶⁾	k.A.
Lokaler Verkehr in Frankfurt am Main (RMV)							
gesamt	78	750,2	826 ⁽⁷⁾	575	31,7	200,9	866,4
U-Bahn	9	109,6	87	208	8,2	117,5	471,5
Straßenbahn	10	111,0	139	84	6,6	50,2	196,2
Bus	59	529,6	695	283	16,9	53,6	198,7
Regionaler Verkehr in Frankfurt am Main (RMV)							
gesamt	59	k.A.	189	k.A.	9,3	k.A.	k.A.
Regionalbahn (RE, RB)	18	k.A.	12	k.A.	2,6	k.A.	k.A.
S-Bahn	9	k.A.	27	k.A.	5,5	k.A.	k.A.
Regionalbus	32	k.A.	166	k.A.	1,1	k.A.	k.A.

k.A. zurzeit keine Angaben möglich

⁽¹⁾ inklusive Nachtbussen

⁽²⁾ Regelfahrwege, Mittel aus Hin- und Rückweg

⁽³⁾ Ohne Bedienung in benachbarten Gebietskörperschaften

⁽⁴⁾ Die Gesamtsumme ist geringer als die Summe der einzelnen Unternehmen/Betriebszweige, da hier Mehrfachnennungen herausgerechnet sind

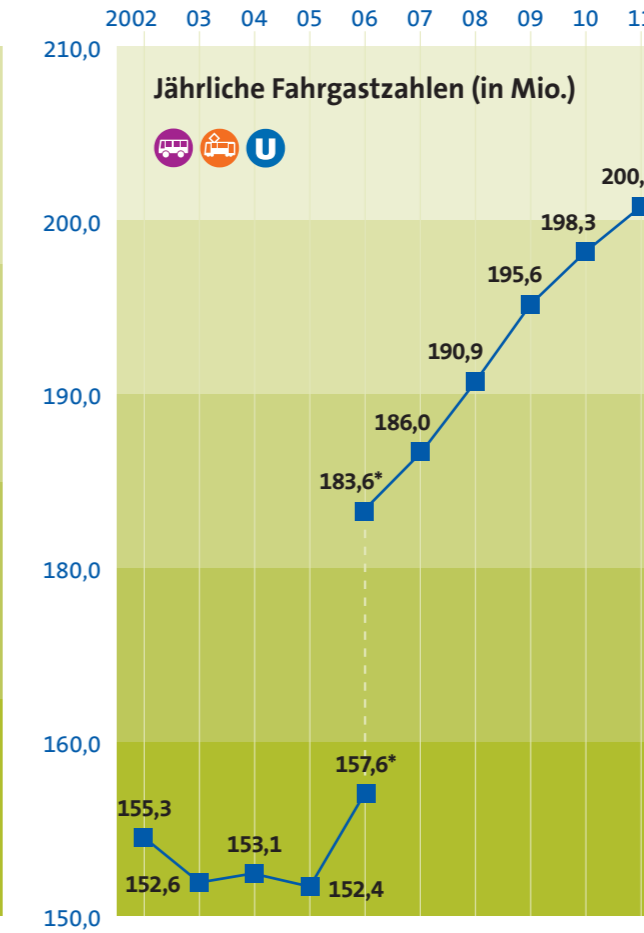
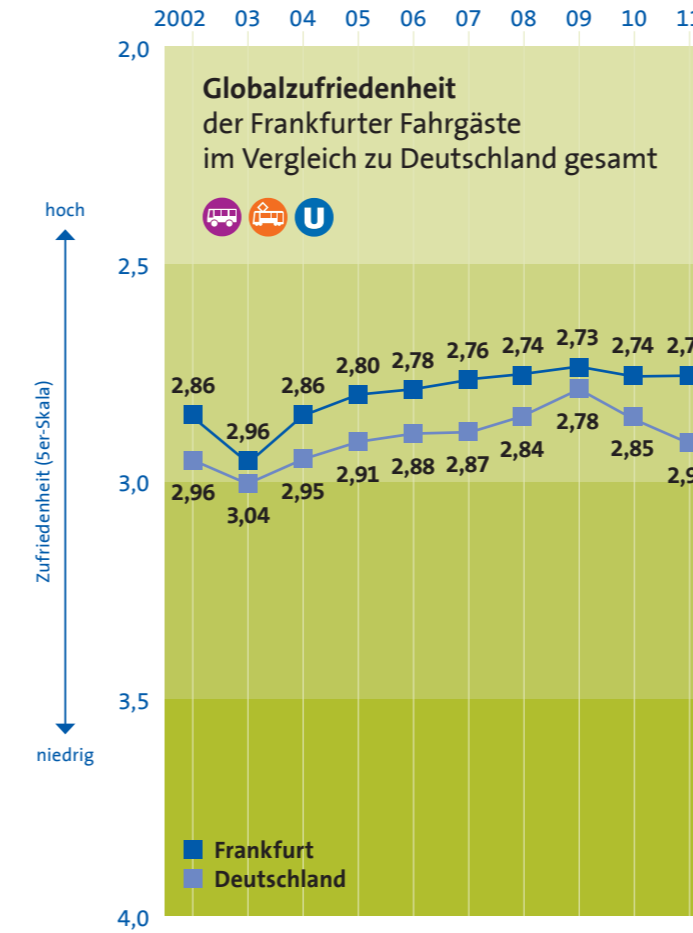
⁽⁵⁾ inklusive Nachtbus-Haltestellen

⁽⁶⁾ Der Anteil des Regionalverkehrs ist geschätzt (ca. 30%)

⁽⁷⁾ Es sind auch Haltestellen in anderen Gebietskörperschaften eingerechnet, die von lokalen Verkehrsmitteln angefahren werden

Alle Angaben beziehen sich auf nutzbare Fahrten, also ohne betriebliche Wende- und Betriebshoffahrten

Die Zeitreihen



Die Gewinn- und Verlustrechnung

Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2011

	2011		2010	
	EUR	EUR	EUR	EUR
1. Erträge lokaler Busverkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung				
Erträge aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	260.238.828,48		249.424.052,80	
davon treuhänderische Mittel zur Weiterleitung im Rahmen des Einnahmenmanagements	-200.868.217,48		-190.146.207,77	
Zuschuss der Stadt Frankfurt am Main	22.501.942,80		11.996.672,55	
Erlöse aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	6.931.127,22		5.954.018,48	
		88.803.681,02		77.228.536,06
2. Aufwendungen lokaler Busverkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung				
Aufwendungen aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	260.238.828,48		-249.424.052,80	
davon treuhänderisch getätigte Ausgaben im Rahmen des Einnahmenmanagements	178.366.274,68		178.149.535,22	
Aufwand aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	-6.780.561,18		-5.869.140,53	
		-88.653.114,98		-77.143.658,11
3. Ergebnis aus Verkehrsleistungen		150.566,04		84.877,95
4. Sonstige betriebliche Erträge		1.010.259,50		511.097,62
5. Personalaufwand				
a) Löhne und Gehälter		-4.133.000,70		-3.946.896,02
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung		-1.041.177,66		-1.010.583,77
davon für Altersversorgung: € 365.020,22 (Vorjahr: € 341.947,45€)				
		-5.174.178,36		-4.957.479,79
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		-196.853,87		-270.071,90
7. Sonstige betriebliche Aufwendungen		-5.611.556,09		-4.555.683,54
8. Zinsen und ähnliche Erträge		8.500,60		4.920,08
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen		-38.164,59		-61.332,11
davon aus Aufzinsung: € 52.182,00 (Vorjahr: € 73.561,00)				
10. Erträge aus Gewinnabführung		0,00		2.280,81
11. Aufwendungen aus Verlustübernahme		-6.348,30		0,00
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-9.857.775,07		-9.241.390,88
13. Außerordentliche Aufwendungen		0,00		-45.525,00
14. Außerordentliches Ergebnis		0,00		-45.525,00
15. Sonstige Steuern		-962,80		-962,80
16. Jahresfehlbetrag		-9.858.737,87		-9.287.878,68

ENDE GUT, ALLES GUT

Das ganze Jahr auf einen Klick.

Herausgeber:
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9–17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069/212-2 44 24
Telefax: 069/212-2 44 30

www.traffiQ.de, info@traffiQ.de

Verantwortlich:
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:
Klaus Linek,
Heinz Steuerwald (Bilanzteil)

Idee & Gestaltung:
Schitto Schmodde Werbung GmbH

INHALT GESCHÄFTSERGEBNIS 2011

- 03** Aus der *traffiQ*-Geschichte
- 05** Bilanz zum 31.12.2011
 - Aktiva
- 06** - Passiva
- 07** Anhang für das Geschäftsjahr 2011
 - Allgemeine Angaben
- 08** - Angaben zur Position und Bilanz
- 09** - Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung
- 10** - Sonstige finanzielle Verpflichtungen
 - Organe der Gesellschaft
- 11** - Ergebnisverwendungsvorschlag
- 12** Anlagenspiegel zum 31.12.2011
- 13** Lagebericht 2011
 - Allgemeine Angaben zur Gesellschaft
 - Darstellung des Geschäftsverlaufs und der Lage
- 14** - Voraussichtliche Entwicklung der Gesellschaft
- 16** - Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung
- 19** Bestätigungsvermerk der Wirtschaftsprüfer
- 20** Bericht des Aufsichtsrates



Aus der *traffiQ*-Geschichte

traffiQ ist die lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main. Sie organisiert für die Stadt den gesamten öffentlichen Bahn- und Busverkehr und ist das Bindeglied zum Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), der für den regionalen Nahverkehr zuständig ist.

Zu den Aufgaben von *traffiQ* gehören Verkehrsplanung, Erstellung des Fahrplans, Finanzierung des Nahverkehrs, Ausschreibung und Vergabe von Verkehrsleistungen, Markt- und Verkehrsforschung, Marketing und vor allem Kundendienst für die Fahrgäste der städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse.

traffiQ, eine zu 100 Prozent städtische Gesellschaft, versteht sich als „Werkzeug“ der Stadt und ihrer politischen Gremien sowie als Ansprechpartner und Dienstleister für alle Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen. Ziel ist es, in Frankfurt am Main einen ebenso attraktiven wie wirtschaftlichen Nahverkehr zu erhalten und weiter zu entwickeln.

Jahr	Tag/Monat	Ereignis
2011	11.12.	Fahrplanwechsel - Eröffnung Straßenbahnlinie 18 (Gravensteiner-Platz - Lokalbahnhof/Offenbach Stadtgrenze) - Linie 63: Rücknahme Gravensteiner-Platz - Herrenapfelstraße - Linie 65: Rücknahme Ober-Eschbach - Petterweil - Gateway Gardens erhält Nahverkehrsanschluss (Buslinie OF-67)
	01.07.	Ermäßigte CleverCard Frankfurt eingeführt
	01.02.	Stadt Frankfurt vergibt Stadtbahn- und Straßenbahnbetrieb über <i>traffiQ</i> direkt an die VGF („Direktvergabe Schiene“)
2010	12.12.	Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel E durch Veolia Verkehr Rhein-Main (Alpina) Fahrplanwechsel - Eröffnung Riedberg-Stadtbahn (Linien U8 und U9) - Start Kleinbuslinien Oberrad (Linien 81 und 82)
	13.12.	Betriebsaufnahme Bündel B durch In-der-City-Bus GmbH Fahrplanwechsel - Nachtbusse in allen Nächten - Verlängerung Buslinie 46 (Hauptbahnhof - Europaviertel) - Neue Kleinbuslinie 57 (Zeilsheim Taunusblick - Industriepark Tor West) - Verlängerung Buslinie 64 (Dornbusch - Hauptbahnhof) <i>traffiQ</i> -Servicetelefon täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr besetzt
2008	23.03.	Straßenbahn in den Frankfurter Bogen: 1. Spatenstich
	14.12.	Betriebsaufnahme Bündel C durch Autobus Sippel Fahrplanwechsel - Verlängerung U4 (Riederwald Schäfflestraße – Enkheim) - neue Buslinie 48 (Südbahnhof – Goetheturm) - Verlängerung Buslinie 52 (Griesheim Bahnhof – Griesheim Jägerallee) - Verlängerung Nachtbuslinie n3 (Nordwestzentrum – Riedberg)
	24.10.	Magistrat beschließt Direktvergabe des U- und Straßenbahnbetriebs an VGF durch <i>traffiQ</i>
	04.09.	Riedberg-Stadtbahn: 1. Spatenstich
	01.08.	Einführung „10-Minuten-Garantie“
	15.06.	Verlängerung U-Bahn-Linie U4: Bornheim Seckbacher Landstraße - Riederwald Schäfflestraße

Aus der traffiQ-Geschichte

Jahr	Tag/Monat	Ereignis
2007	09.12.	Fahrplanwechsel - neue Quartierbuslinie 69 (Weißer Stein – Hügelstraße) - Verlängerung Buslinie 78 nach Schwanheim - zusätzliche Fahrten frühmorgens und spätabends auf vielen Linien (Erfüllung NVP)
	05.07.	Stadtverordnetenversammlung beschließt Fortsetzung der Ausschreibung von Busverkehren
2006	10.12.	Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel A (Frankfurter Norden und Nordwesten) durch Alpina Bad Homburg GmbH - erstmaliger Einsatz von über 50 besonders umweltfreundlichen EEV-Bussen Fahrplanwechsel - Neues Buskonzept Zeilsheim - Linie 45 erschließt Wohngebiet westlich der Darmstädter Landstraße - Linie 63 wird im Neubaugebiet Frankfurter Bogen verlängert - Neue Linien 72/73 (Nordwestzentrum – Industriehof - Rödelheim Bahnhof/Westbahnhof) - Start Regionales Nachtbuskonzept
2005	11.12.	Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel D (Frankfurter Osten, Linien 30 und 36, Nachtbusse) durch In-der-City-Bus GmbH Fahrplanwechsel - Neue Linie 33 (Hauptbahnhof – Westhafen) - Einstellung Linie 40 (Hugo-Junkers-Str. – Ferdinand-Porsche-Straße) - Einstellung Linie 69 (Bad Vilbel Paul-Gerhardt-Straße – Bornheim) Mobilitätsgarantie für Nachtbuskunden
	24.02.	Stadtverordnetenversammlung beschließt Ausschreibung des Buslinien-Bündels A (Frankfurter Norden und Nordwesten)
2004	12.12.	Inbetriebnahme Midibuslinien Frankfurt-Süd durch Verkehrsgesellschaft mbH Untermain (erste Ausschreibung in Frankfurt) Fahrplanwechsel - neue Buslinie 45 (Südbahnhof – Deutschherrnviertel) - neue Buslinie 47 (Südbahnhof – Sachsenhäuser Berg) Einführung „9-Uhr-Karte“
	01.08.	Einführung Schülerjahreskarte
	06.02.	Namensänderung: „traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH“
	01.01.	Gründung der Tochtergesellschaft „traffiQ-Servicegesellschaft mbH (tiQs)“
2003	14.12.	Fahrplanwechsel - Inbetriebnahme Rebstock-Straßenbahn (Linie 17) - Verlängerung Buslinie 58 (Eschborn – Industriepark Höchst) zum Flughafen - Start der Buslinie 78 (Südbahnhof – Niederrad ComConCenter) traffiQ-Servicetelefon (0 180 5 – 069 960) mit kundenfreundlichen Servicezeiten (täglich 6 – 24 Uhr) ist geschaltet
	01.05.	Nachtbusse: Neue Linien nach Bad Homburg und Oberursel
2002	15.12.	Fahrplanwechsel - Integraler Taktfahrplan für den Frankfurter Norden - Neuer Straßenbahn-Takt zwischen Höchst und Fechenheim - Neubaugebiete auf dem Riedberg (Linie 26) und im Frankfurter Bogen (Linie 63) erhalten Busanschluss - Nachtbuslinie n11 nach Eschborn geht in Betrieb
	01.02.	Überleitung der Personale von der VGF zur Lokalen Nahverkehrsgesellschaft
2001	01.09.	Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft
	30.08.	Stadtverordnetenversammlung beschließt Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Die Bilanz zum 31. Dezember 2011

Bilanz zum 31. Dezember 2011 – Aktiva

	31.12.11 EUR	31.12.10 EUR
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	117.406,00	79.613,00
2. Geleistete Anzahlungen	0,00	14.994,00
	117.406,00	94.607,00
II. Sachanlagen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	88.385,00	92.180,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	469.095,00	572.864,00
	557.480,00	665.044,00
III. Finanzanlagen		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	25.000,00
	25.000,00	25.000,00
Summe Anlagevermögen	699.886,00	784.651,00
B. Umlaufvermögen		
I. Vorräte		
1. Fertige Erzeugnisse und Waren	34.700,00	29.785,00
	34.700,00	29.785,00
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
2. Forderungen gegen Gesellschafter	2.475.062,89	2.245.344,72
- davon treuhänderisch € 8.614.252,95 (Vorjahr: € 6.453.418,11)	8.917.816,02	6.455.784,89
3. Forderungen gegen verbundene Unternehmen		
4. Sonstige Vermögensgegenstände	5.010,68	7.100,80
- davon aus Steuern € 4.426,94 (Vorjahr: € 0,00)	6.999.891,58	17.203.527,77
- davon treuhänderisch € 6.985.938,32 (Vorjahr: € 17.195.202,07)	18.397.781,17	25.911.758,18
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	508.859,00	887.664,98
Summe Umlaufvermögen	18.941.340,17	26.829.208,16
C. Rechnungsabgrenzungsposten	50.204,13	71.389,90
SUMME AKTIVA	19.691.430,30	27.685.249,06

Die Bilanz zum 31. Dezember 2011

Bilanz zum 31. Dezember 2011 – Passiva		
	31.12.11 EUR	31.12.10 EUR
A. Eigenkapital		
I. Gezeichnetes Kapital	25.600,00	25.600,00
II. Kapitalrücklage	9.900.000,00	9.600.000,00
III. Jahresfehlbetrag	9.858.737,87	9.287.878,68
Summe Eigenkapital	66.862,13	337.721,32
B. Rückstellungen		
1. Sonstige Rückstellungen	1.143.384,45	1.278.535,92
Summe Rückstellungen	1.143.384,45	1.278.535,92
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.777.407,26	2.324.630,24
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	31.839,91	0,00
3. Sonstige Verbindlichkeiten	15.671.936,55	23.744.361,58
- davon aus Steuern € 59.371,28 (Vorjahr: € 81.762,40)		
- davon treuhänderisch € 15.600.191,27 (Vorjahr: € 23.648.620,18)		
Summe Verbindlichkeiten	18.481.183,72	26.068.991,82
SUMME PASSIVA	19.691.430,30	27.685.249,06

Anhang für das Geschäftsjahr 2011

I. Allgemeine Angaben

1. Form der Darstellung

Der Jahresabschluss der *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (*traffiQ*) wurde gemäß Gesellschaftsvertrag nach den für große Kapitalgesellschaften geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes und den ergänzenden Vorschriften des GmbH-Gesetzes aufgestellt.

Von der Möglichkeit Berichtspflichten im Anhang statt in Bilanz bzw. Gewinn- und Verlustrechnung zu erfüllen, ist Gebrauch gemacht worden. Zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung werden in der Bilanz einzelne Posten zusammengefasst und im Anhang gesondert ausgewiesen und erläutert.

Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

2. Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Entgeltlich erworbene **immaterielle Vermögensgegenstände** werden bei Zugang mit ihren Anschaffungskosten aktiviert und linear abgeschrieben.

Die **Sachanlagen** sind zu Anschaffungskosten abzüglich planmäßiger linearer Abschreibungen bewertet. Zugänge werden pro rata temporis abgeschrieben.

Geringwertige Wirtschaftsgüter bis € 410,00 werden sofort abgeschrieben. Die geringwertigen Wirtschaftsgüter von € 150,00 bis € 1.000,00 werden in einem Sammelposten in fünf Jahren linear abgeschrieben, wenn die Anschaffung im Jahr 2008 und 2009 erfolgt ist.

Die **Finanzanlagen** sind zu Anschaffungskosten bilanziert.

Vorräte sind zu Anschaffungskosten oder zum niedrigeren beizulegenden Wert am Stichtag bewertet.

Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände sind zum Nominalwert aktiviert.

Der **Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten** sind mit dem Nennwert aktiviert.

Die **sonstigen Rückstellungen** berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verbindlichkeiten. Der Ansatz erfolgt in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages. Langfristige Rückstellungen werden mit dem ihrer Laufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen Jahre abgezinst.

Erträge und Aufwendungen aus der Ab- und Aufzinsung von Rückstellungen werden jeweils gesondert unter dem Posten „Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge“ sowie „Zinsen und ähnliche Aufwendungen“ ausgewiesen.

Für die Altersteilzeitrückstellungen existiert eine Rückdeckungsversicherung, welche zur Insolvenzabsicherung dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen ist. Entsprechend werden die Verpflichtungen und der Aktivwert der Rückdeckungsversicherung erstmalig im Jahr 2011 in der Bilanz nach § 246 Abs. 2 HGB saldiert ausgewiesen. Eine Korrektur des Vorjahresausweis ist entsprechend erfolgt.

Den Mitarbeitern ist eine Alters- und Hinterbliebenenversorgung nach den Regeln der **Zusatzversorgung** im öffentlichen Dienst zugesagt. Entsprechend der allgemeinen Bilanzie-

rungspraxis ist diese Verpflichtung der Gesellschaft im Hinblick auf die Mitgliedschaft in der Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main im Jahresabschluss nicht passiviert.

Die Zusatzversorgungskasse hat die Aufgabe, den Beschäftigten ihrer Mitglieder eine zusätzliche Alters-, Erwerbsminderungs- und Hinterbliebenenversorgung zu gewähren. Die Leistungen der betrieblichen Altersversorgung richten sich nach dem Tarifvertrag über die zusätzliche Altersvorsorge der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes (ATV-K). Seit dem 01. Januar 2002 ist die Betriebsrente insbesondere abhängig von dem jeweiligen Jahresentgelt und dem Alter der Beschäftigten (sogenanntes Punktemodell). Die im Gesamtversorgungssystem bis 31. Dezember 2001 erworbenen Anwartschaften werden zusätzlich in Form einer Startgutschrift berücksichtigt. Die Betriebsrenten werden jeweils zum 01.07. eines Jahres dynamisiert. Der Anpassungssatz beträgt zurzeit 1%.

Die Versorgungsverpflichtungen werden im **Umlageverfahren** in Form eines Abschnittsdeckungsverfahrens finanziert. Der Umlagesatz und die Eigenbeteiligung der Beschäftigten sind im ATV-K auf den Stand vom November 2001 festgeschrieben. Der Umlagesatz beträgt 6%. Davon trägt der Arbeitgeber 5,6%, auf die Pflichtversicherten entfällt eine Eigenbeteiligung in Höhe von 0,4%.

Infolge der Schließung des Gesamtversorgungssystems und des Wechsels zum Punktemodell erhebt die Kasse zur Finanzierung der Ansprüche und Anwartschaften, die vor dem 01. Januar 2002 begründet worden sind, neben den Umlagen ein **Sanierungsgeld** zur Deckung des zusätzlichen Finanzbedarfs. Im Jahr 2011 betrug das Sanierungsentgelt 3,5% der Zusatzversorgungspflichtigen Entgelte.

Anhang für das Geschäftsjahr 2011

Für außertarifliche angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden rückgedeckte Rentenversicherungen abgeschlossen.

Die **Verbindlichkeiten** sind zu Erfüllungsbeträgen passiviert.

Der Jahresabschluss wurde im Vorjahr erstmalig nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG) aufgestellt.

II. Angaben zu Positionen der Bilanz

(1) Anlagevermögen

Die Aufgliederung der in der Bilanz zusammengefassten Posten des Anlagevermögens und ihre Entwicklung sind in dem nachfolgenden Anlagespiegel dargestellt.

Bei den Zugängen der **immateriellen Vermögensgegenstände** handelt es sich um den Erwerb von Software und Lizenzen.

Die Zugänge bei den **Sachanlagen** resultieren überwiegend aus der Beschaffung von Büromobilien und EDV-Hardware.

(2) Umlaufvermögen

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände haben in Höhe von 18,397 Mio.€ eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die **Forderungen aus Lieferungen und Leistungen** betreffen überwiegend die Abrechnung der Infrastrukturvermietung gegenüber den Verkehrsunternehmen.

Die **Forderungen gegen Gesellschafter** fallen in Höhe von 8,614 Mio.€ im Treuhandbereich an. Daneben umfassen sie insbesondere das Guthaben auf dem beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main geführten Verrechnungskonto (304 T€).

Forderungen gegen verbundene Unternehmen betreffen die Tochtergesellschaft tiQs.

Sonstige Vermögensgegenstände fallen in Höhe von 6,986 Mio.€ im Treuhandbereich an; davon betreffen 2,781 Mio.€ Forderungen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, hier handelt

traffiQ als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre, gegenüber dem Regierungspräsidium Darmstadt. Daneben betreffen sie in Höhe von 4 T€ Forderungen aus Steuern 2011 (UST, ZAST) gegenüber dem Betriebsstättenfinanzamt.

(3) Eigenkapital

Das **Eigenkapital** setzt sich wie folgt zusammen:

Eigenkapital			
in EUR	31.12.2010	Veränderungen 2011	31.12.2011
Gezeichnetes Kapital	25.600,00	-	25.600,00
Kapitalrücklage	9.600.000,00	-	9.900.000,00
Kapitalrückführung	-	- 312.121,32	-
Kapitalzuführung	-	+ 9.900.000,00	-
Jahresfehlbetrag	- 9.287.878,68	-	- 9.858.737,87
Eigenkapital	337.721,32	-	66.862,13

Alleinige Gesellschafterin ist die Stadt Frankfurt am Main.

Die zur Deckung des Eigenbedarfs von der Stadt Frankfurt am Main im Geschäftsjahr 2011 geleisteten Zuschüsse in Höhe von € 9.900.000,00 wurden in die Kapitalrücklage eingestellt. Der Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2010 in Höhe von € 9.287.878,68 wurde laut Gesellschafterbeschluss vom 19. August 2011 durch Entnahme aus der Kapitalrücklage und Verrechnung des Entnahmebetrages in entsprechender Höhe ausgeglichen. Mit gleichem Beschluss war die verbleibende Kapitalrücklage aus 2010 in Höhe von € 312.121,32 an die Gesellschafterin zurückzuführen.

(4) Rückstellungen

In den **sonstigen Rückstellungen** sind vor allem Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit (1,240 Mio. €), Urlaubsansprüchen (320 T€) und sog. Deputatsansprüchen (197 T€), weiterhin Rückstellungen für Leistungsentgelt

Anhang für das Geschäftsjahr 2011

und Tantiemen (214 T€), für Jahresabschlusskosten und Testate (36 T€), sowie ausstehende Rechnungen (9 T€) sowie für sonstige Rückstellungen (33 T€) enthalten.

Langfristige Rückstellungen werden mit dem ihrer Laufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Jahre abgezinst. Erträge und Aufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen werden jeweils gesondert unter den Posten „Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge“ sowie „Zinsen und ähnliche Aufwendungen“ ausgewiesen.

Für die Rückstellungen von Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit wurde ein versicherungsmathematisches Gutachten eingeholt. Erfüllungsrückstand und Aufstockungsbeträge wurden mit dem jeweiligen Barwert angesetzt. Als Rechnungsgrundlage dienten die „Richttafeln 2005 G“ von Klaus Heubeck. Gemäß RückAbzinsV wurde ein jährlicher Abzinsungssatz in Höhe von 3,90 % p. a. für die abgeschlossenen ATZ-Verträge sowie in Höhe von 4,36 % p. a. für die potenziellen ATZ-Anwärter angewendet. Weiterhin wurde eine erwartete Einkommenssteigerung in Höhe von 2,00 % p. a. zugrunde gelegt. Es liegt eine Saldierung nach § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB der Altersteilzeitverpflichtungen mit dem Planvermögen vor. Planvermögen umfasst Vermögensgegenstände die dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen sind.

	2011 T€
Altersteilzeitverpflichtung	1.240
Abzüglich Zeitwert Planvermögen aus Rückdeckungsversicherung	(905)
Saldo	335

Im Finanzergebnis wurden entsprechend die zugehörigen Aufwendungen und Erträge aus der Aufzinsung und aus dem zu verrechnenden Vermögen saldiert:

	2011 T€
Zinsaufwand aus Altersteilzeitverpflichtung	42
Zinsertrag aus dem Planvermögen	14
Zinsergebnis	28

Die Vorjahresbeträge wurden aufgrund des geänderten Ausweises im Jahr 2011 zur besseren Vergleichbarkeit angepasst.

(5) Verbindlichkeiten

Sämtliche **Verbindlichkeiten** haben eine Restlaufzeit von unter einem Jahr. Sie sind nicht durch Pfandrechte oder ähnliche Rechte gesichert.

Die **Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen** betreffen überwiegend die Anmietung von Infrastruktur von der Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, Frankfurt am Main (VGF).

Die **sonstigen Verbindlichkeiten** umfassen in Höhe von 15,600 Mio. € Treuhandmittel, denen gleich hohe Forderungen und Sonstige Vermögensgegenstände gegenüberstehen; davon betreffen 2,781 Mio. € weiterzuleitende Ansprüche der Verkehrsunternehmen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, bei den *traffiQ* als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre handelt. Daneben umfassen sie in Höhe von 59 T€ Verbindlichkeiten aus Steuern sowie mit 12 T€ übrige Verbindlichkeiten.

III. Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

(6) Ergebnis aus Verkehrsleistungen

Das Ergebnis aus Verkehrsleistungen umfasst die Erträge (81,873 Mio. €) und den Aufwand (81,873 Mio. €) lokaler Verkehr Bus aus Aufgabenübertragung und Beileihung sowie die Erträge (6,931 Mio. €) und die Aufwendungen (6,781 Mio. €) aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen.

(7) Sonstige betriebliche Erträge

In den **sonstigen betrieblichen Erträgen** sind vor allem Erträge aus dem Fahrplanbuchverkauf und Provisionen aus dem Verkauf von Bahnfahrkarten (145 T€) sowie aus Anzeigenabrechnungen (35 T€) enthalten. Andere betriebliche Erträge (316 T€) umfassen insbesondere Erträge aus dem Dienstleistungsvertrag mit der RTW (98 T€), Kostenübernahmen Dritter zu Marketingmaßnahmen (67 T€), Erträge aus Co-Finanzierung EU-Projekt EVUE (23 T€), Ertrag aus Fahrplanbuchzuschuss (18 T€) und Erträge aus Dienstleistungen für verbundene Unternehmen (15 T€). Zu den periodenfremden Erträgen (550 T€) verweisen wir auf Ziffer (13).

(8) Personalaufwand

Der **Personalaufwand** in Höhe von 5,174 Mio. € enthält Aufwendungen für die Altersversorgung in Höhe von 365 T€, für Beiträge zur Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main und Rentenversicherungsbeiträge. Im Durchschnitt wurden 69 (Vorjahr 68) Arbeitnehmer beschäftigt, davon waren 69 Angestellte.

(9) Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die **sonstigen betrieblichen Aufwendungen** im Gesamtbeitrag von 5,612 Mio. € beinhalten insbesondere Kosten für

Anhang für das Geschäftsjahr 2011

Fremdleistungen einschließlich Werbe- und Repräsentationskosten (2,851 Mio. €), Miet- und Nebenkosten und sonstige Gebäudeaufwendungen (722 T€), laufende EDV- und Kommunikationskosten (345 T€), Rechts- und Beratungskosten (192 T€), Fortbildungs- und Reisekosten (131 T€), Druck- und Vertriebskosten für das Fahrplanbuch (113 T€), Aufwendungen im Zusammenhang mit der Mobilitätszentrale (34 T€), Beiträge zu Versicherungen und Verbänden (28 T€), Fachliteratur und Bürobedarf inkl. Multifunktionsgeräte (28 T€) sowie entsprechende Aufwendungen aus den nicht abzugsfähigen Vorsteuerbeträgen aufgrund fehlender Unternehmereigenschaft im Sinne des Umsatzsteuergesetzes (606 T€). Von den sonstigen betrieblichen Aufwendungen fielen im Zusammenhang mit Projekten 1,294 Mio. € an. Zu den periodenfremden Aufwendungen (385 T€) verweisen wir auf Ziffer (13).

(10) Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge

Es handelt sich um Zinserträge des Kontos HH 6290 „Eigenbedarfsbereich“ beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main, der laufenden Bankkonten und der Tagesgeldkonten bei der Frankfurter Sparkasse, Frankfurt am Main.

(11) Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen

Es handelt sich in Höhe von T€ 52 um Zinsaufwand aus Aufzinsung im Zusammenhang mit der Bildung von Rückstellungen für Altersteilzeit und Deputatsansprüche aufgrund der Bewertungsvorgaben des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes.

(12) Aufwand aus Verlustübernahme

Der Aufwand aus Verlustübernahme in Höhe von 6 T€ (im Vorjahr Ertrag aus Gewinnabführung: 2 T€) resultiert aus dem Ergebnisabführungsvertrag mit der Tochtergesellschaft tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH.

(13) Neutrale und außerordentliche Posten

Periodenfremde Aufwendungen fielen in Höhe von 385 T€ (Vorjahr 158 T€) an und betreffen insbesondere die Nachberechnung von Infrastrukturdienstleistungen aus 2010 (283 T€), die Nebenkostenabrechnung 2010 (23 T€), eine verspätete Abrechnung im Bereich IT für die virtuelle Systemumgebung (22 T€), eine Abrechnung für Dienstleistungen Sozialverband Hessen-Thüringen in den Jahren 2008-2010 (18 T€) sowie die anteiligen Kosten Green Capital Award für 2010 (19 T€). Periodenfremde Erträge in Höhe von 550 T€ (Vorjahr 76 T€) entstanden insbesondere aus Gutschriften für Infrastrukturdienstleistungen aus Vorjahren (272 T€) sowie im Rahmen der Co-Finanzierung durch die EU bei den europäischen Projekten (273 T€).

Außerordentliche Aufwendungen und außerordentliche Erträge fielen nicht an. Die außerordentlichen Aufwendungen im Vorjahr in Höhe von T€ 46 resultieren aus der Erstanwendung der neuen handelsrechtlichen Regelungen und betreffen die Rückstellung für Altersteilzeit und für Deputate.

IV. Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen fallen jährlich durch den Mietvertrag (inkl. Mietnebenkosten) über die bestehenden Büroflächen in Höhe von 722 T€ an.

Weitere sonstige finanzielle Verpflichtungen i. S. des § 285 Nr. 3 HGB bestanden am Abschlussstichtag nicht.

V. Sonstige Angaben

Organe der Gesellschaft

1. Aufsichtsrat

Vertreter der Anteilseigner:

Stefan Majer, Stadtrat - Vorsitzender seit 08.07.2011 - Lutz Sikorski (†), Stadtrat - Vorsitzender bis 05.01.2011 - Martin Daum, Personalreferent - stellv. Vorsitzender - Günter Dürr, Jurist - bis 10.07.2011 - Angela Hanisch, Diplom-Psychologin - seit 14.11.2011 - Bernhard Maier, Konzeptioner - seit 14.11.2011 - Peter Mensinger, Geschäftsführer Klaus Oesterling, Fraktionsgeschäftsführer - seit 14.11.2011 - Annette Rinn, Kauffrau Jan Schneider, Jurist Klaus Vowinkel, Notar und Rechtsanwalt - bis 13.11.2011 -

Vertreter der Arbeitnehmer:

Holger Reich, Angestellter

An Mitglieder des Aufsichtsrats wurden 2 T€ vergütet.

2. Geschäftsführung

Alleiniger Geschäftsführer ist Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch. Von dem Recht nach § 286 Abs. 4 HGB, die Angabe der Gesamtbezüge der Geschäftsführung zu unterlassen, wurde Gebrauch gemacht.

Anhang für das Geschäftsjahr 2011

Gesamthonorar Abschlussprüfer

Das vom Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar für Abschlussprüfungsleistungen gemäß § 285 Nr. 17 HGB betrug € 35.700,00. Daneben wurden vom Abschlussprüfer Steuerberatungsleistungen erbracht; das Honorar hierfür betrug € 3.332,00. Sonstige Leistungen wurden vom Abschlussprüfer nicht erbracht.

Angaben zu Geschäften mit nahe stehenden Unternehmen und Personen

Im Geschäftsjahr 2011 gab es keine nicht zu marktüblichen Bedingungen zustande gekommenen Geschäfte gemäß § 285 Nr. 21 HGB mit nahe stehenden Unternehmen und Personen.

Anteilsbesitz

Die Gesellschaft ist zum 31.12.2011 mit 100 % am Kapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, beteiligt. Zum 31.12.2011 beträgt das Eigenkapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, € 25.000,00 und der Jahresüberschuss € 0,00.

Ergebnisverwendungsvorschlag

Die Geschäftsführung schlägt der Gesellschafterversammlung vor, den laufenden Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2011 in Höhe von 9.858.737,87 € durch Auflösung der Kapitalrücklage auszugleichen.

Frankfurt am Main, 30. März 2012
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
Geschäftsführer

Der Anlagenspiegel

Anlagenspiegel zum 31. Dezember 2011

	Anschaffungs- und Herstellungskosten					Abschreibungen				Restbuchwerte	
	01.01.11 EUR	Zugänge EUR	Abgänge EUR	Umbu- chung EUR	31.12.11 EUR	01.01.2011 EUR	Zugänge EUR	Abgänge EUR	31.12.11 EUR	31.12.11 EUR	31.12.10 EUR
I. Immaterielle Vermögensgegenstände											
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	828.779,80	88.302,59	7.978,42	14.994,00	924.097,97	749.166,80	65.503,59	7.978,42	806.691,97	117.406,00	79.613,00
2. Geleistete Anzahlungen	14.994,00	0,00	0,00	-14.994,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.994,00
	843.773,80	88.302,59	7.978,42	0,00	924.097,97	749.166,80	65.503,59	7.978,42	806.691,97	117.406,00	94.607,00
II. Sachanlagen											
1. Bauten auf fremden Grundstücken	125.235,08	0,00	0,00	0,00	125.235,08	33.055,08	3.795,00	0,00	36.850,08	88.385,00	92.180,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.423.729,06	23.786,28	1.159,57	0,00	1.446.355,77	850.865,06	127.555,28	1.159,57	977.260,77	469.095,00	572.864,00
	1.548.964,14	23.786,28	1.159,57	0,00	1.571.590,85	883.920,14	131.350,28	1.159,57	1.014.110,85	557.480,00	665.044,00
III. Finanzanlagen											
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	2.417.737,94	112.088,87	9.137,99	0,00	2.520.688,82	1.633.086,94	196.853,87	9.137,99	1.820.802,82	699.886,00	784.651,00

Lagebericht 2011

I. Allgemeine Angaben zur Gesellschaft

traffiQ, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, nimmt im Auftrag der Stadt Frankfurt am Main alle die Aufgaben und Befugnisse wahr, die nach dem Hessischen ÖPNV-Gesetz (HessÖPNVG) dem Aufgabenträger zugewiesen sind. Die Aufgaben von *traffiQ* sind im Gesellschaftsvertrag sowie im „Aufgabenübertragungs- und Beleihungsvertrag zwischen der Stadt Frankfurt am Main und der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH“ festgelegt.

II. Darstellung des Geschäftsverlaufs und der Lage

1. Ertrags-, Vermögens- und Finanzlage

Den Erträgen (Ergebnis aus Verkehrsleistung, Zinserträgen und Ergebnisübernahme) in Höhe von 1,169 Mio. € stehen Betriebsaufwendungen (inkl. Abschreibungen, Zinsen, außerordentlichem Aufwand und Steuern) in Höhe von 11,028 Mio. € gegenüber. Das Geschäftsjahr 2011 schließt mit einem Jahresfehlbetrag in Höhe von 9,859 Mio. €. Das Jahresergebnis hat sich somit – gemäß der eingeplanten Geschäftsausweitung – gegenüber dem Vorjahr um gut 571 T€ verschlechtert. Der am 29.11.2010 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sah einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 11,299 Mio. € vor.

Die Bilanzsumme zum 31.12.2011 beträgt 19,691 Mio. €. Die Verminderung der Bilanzsumme um rund 7,994 Mio. € gegenüber dem Vorjahr entstand durch die zum Bilanzstichtag einzubeziehenden Treuhandaktiva (Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände) und -verbindlichkeiten in Höhe von jeweils 15,600 Mio. €. Nimmt man eine Bereinigung der Bilanzsumme um dieses Treuhandvermögen vor, so erhöht sich die Bilanzsumme von 4,037 Mio. € im Vorjahr auf dann 4,091 Mio. €.

Auf der Vermögensseite entfallen 700 T€ (3,6 %) auf das Anlagevermögen sowie 18,992 Mio. € (96,4 %) auf das Umlaufvermögen (inkl. Rechnungsabgrenzungsposten). Die Anlageintensität beträgt 3,6 %. Die unterjährige Liquidität war jederzeit gesichert. Das Anlagevermögen wird zum Bilanzstichtag durch Eigenkapital und langfristige Verbindlichkeiten nur zu 13,6 % gedeckt.

Auf der Finanzierungsseite entfallen 67 T€ auf das Eigenkapital, 1,143 Mio. € (5,8 %) auf Rückstellungen sowie 18,481 Mio. €

(93,9 %) auf die Verbindlichkeiten. Die Eigenkapitalquote beläuft sich auf 0,3 %.

Bezüglich der Zusammensetzung der Positionen in GuV und Bilanz verweisen wir auf den Anhang zum Jahresabschluss 2011.

Die Finanzierung von *traffiQ* erfolgt, soweit nicht durch eigene Erträge erwirtschaftet, durch Zuweisungen des Gesellschafters, die seit dem Geschäftsjahr 2004 in Kapitalrücklagen eingestellt werden. Für das Geschäftsjahr 2011 hat die Stadt Frankfurt am Main *traffiQ* Haushaltsmittel in Höhe von insgesamt 35,089 Mio. € (Zuweisung Eigenbedarf 11,300 Mio. €, Zuweisung Treuhandbereich 18,838 Mio. € sowie Reste aus Mittelübertragung in Höhe von 4,951 Mio. €) zur Verfügung gestellt. Der am 29.11.2010 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sieht einen Fehlbedarf von 30,067 Mio. € (Eigenbedarf 11,299 Mio. €; Treuhandbereich 18,768 Mio. €) vor. Insgesamt wurden für das Jahr 2011 im Eigenbedarfsbereich Mittel in Höhe von 9,900 Mio. € von der Stadt Frankfurt am Main an *traffiQ* in die Kapitalrücklage gezahlt. Die Alleingeschafterin hat durch Beschluss vom 19.08.2011 die Kapitalrücklage aus 2010 in Höhe von 9,600 Mio. € zum Ausgleich des Jahresfehlbetrages in Höhe von 9.287.878,68 € und zur Ausschüttung an die Geschafterin in Höhe von 312.121,32 € aufgelöst. Die rund 321 T€ sind an die Stadt Frankfurt am Main zurück geflossen.

2. Verbundene Unternehmen und Beteiligungen

traffiQ hat eine 100 %ige Tochtergesellschaft „*traffiQ*-Servicegesellschaft mbH“ (tiQs), mit Sitz in Frankfurt am Main, deren Gegenstand die Beratung von Aufgabenträgern und aufgabenträgernahen Organisationen in Planungsfragen und strategisch-organisatorischen Fragen des öffentlichen Personennahverkehrs im Zuge der Marktliberalisierung ist. Zwischen tiQs und *traffiQ* besteht ein steuerlich anerkannter

Lagebericht 2011

Ergebnisabführungsvertrag. Von der Tochtergesellschaft tiQs musste im Geschäftsjahr 2011 ein Verlust aus Ergebnisübernahme in Höhe von 6.348,30€ übernommen werden. Darüber hinaus war *traffiQ* im Berichtsjahr an keinen weiteren Unternehmen beteiligt.

3. Personal

Zum Jahresende 2011 beschäftigte *traffiQ* insgesamt 71 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon neun in Teilzeit. Zum Ende 2011 waren 64 Stellen sowie drei von den insgesamt zusätzlichen fünf befristeten Stellen besetzt. *traffiQ* bildet zudem seit August 2010 einen Lehrling zum Bürokaufmann aus. Im Jahresdurchschnitt 2011 wurden fünf Schwerbehinderte beschäftigt. Es musste von *traffiQ* keine Ausgleichsabgabe (gemäß § 77 SGB IX) gezahlt werden.

III. Voraussichtliche Entwicklung der Gesellschaft

1. Ausschreibungsverfahren Bus

Die vergangenen Jahre haben gezeigt, dass es richtig war, den zukunftsfähigen „Frankfurter Weg“ konsequent fortzusetzen. Er hat Rechtssicherheit gebracht, ein besseres Angebot im Nahverkehr ermöglicht sowie die Mobilität für Stadt und Region gesichert. Die frühzeitige Trennung in eine Besteller- und Erstellerebene eröffnet der Stadt auch weiterhin die Nutzung aller Optionen im Rahmen der geltenden rechtlichen Möglichkeiten. Mittlerweile ist der Busverkehr in der Stadt Frankfurt am Main komplett in europaweiten Ausschreibungswettbewerben vergeben worden.

a) Ausschreibung Linienbündel D

Das Linienbündel D ist das erste, das *traffiQ* nach einer Laufzeit von sechs Jahren zum zweiten Mal im Wettbewerb vergeben hat. Mit dem Neustart im Dezember 2011 sind somit in allen fünf großen Linienbündeln Busse mit dem besonders anspruchsvollen EEV-Umweltstandard eingesetzt, dem *traffiQ* im Jahr 2006 bundesweit zur Durchsetzung verholfen hatte. Die In-der-City-Bus GmbH (ICB), eine Tochtergesellschaft der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, konnte sich mit ihrem Angebot im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung gegenüber ihren Mitbewerbern erneut behaupten und erhielt am 26.11.2010 den Zuschlag.

Das Bündel D umfasst hauptsächlich Buslinien im Frankfurter Osten, die Linien 30, 36 und 75 sowie zukünftig drei Nachtbuslinien (n5, n62 und n63). Insgesamt werden in dem Bündel rund 3,0 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sein. Neben der Einkaufsstraße „Zeil“ liegen auch die Universität, die Fachhochschule sowie die Friedberger Warte mit den angrenzenden neuen Wohngebieten im Einzugsbe-

reich dieser Buslinien. Außerdem werden der künftige Sitz der Europäischen Zentralbank sowie die Stadtteile Bergen-Enkheim, Fechenheim und Seckbach von Linien des Bündels D bedient.

b) Kleinbus Oberrad

Mit Betriebsaufnahme zum Fahrplanwechsel am 12.12.2010 ist der Frankfurter Stadtteil Oberrad zunächst im Rahmen eines Probetriebs für zwei Jahre durch die beiden Kleinbuslinien 81 und 82 erschlossen. Den Zuschlag konnte *traffiQ* am 22.10.2010 an den Urberacher Omnibusbetrieb Emil-H. Lang erteilen. Damit hat sich, auch wenn die Größe des Auftrags mit den bisherigen Aufträgen nicht vergleichbar ist, in Frankfurt am Main zum ersten Mal ein „echter“ Mittelständler bei einer europaweiten Ausschreibung von Verkehrsleistungen durchgesetzt. Es gibt einen durchgehenden 30-Minuten-Takt in der Haupt- und Nebenverkehrszeit. Die Linien werden alternierend bedient. Der Fahrzeugbedarf beschränkt sich bei ca. 55.000 Fahrplankilometern pro Jahr auf ein Fahrzeug plus ein Reservefahrzeug. Aufgrund der beengten Straßenquerschnitte, enger Kurven und kurzer Haltestellen wird ein Kleinbus eingesetzt.

c) Ausschreibung Linienbündel A

Für das so genannte Linienbündel A im Frankfurter Norden und Nordwesten hat Veolia Verkehr Rhein-Main zum zweiten Mal den Zuschlag erhalten. Das Unternehmen hatte bereits 2006, als das Bündel erstmals an den Start ging, das wirtschaftlichste Angebot vorgelegt.

Veolia Verkehr Rhein-Main konnte sich mit ihrem Angebot im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung gegenüber drei Mitbewerbern erneut behaupten. Der Betrieb wird am 09. Dezember 2012 in die neue Runde gehen. Der Vertrag läuft über sechs Jahre, vorgesehen ist allerdings eine Verlän-

Lagebericht 2011

gerungsoption über zwei Jahre bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2020.

Das Bündel A umfasst hauptsächlich Buslinien im Frankfurter Norden und Nordwesten. Insgesamt werden dort künftig rund 3,5 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sein. Mit Reservefahrzeugen werden in diesem sehr gemischten Linienbündel ab Dezember 2012 insgesamt 69 Fahrzeuge – davon 38 Standardbusse, 24 Midibusse sowie 7 Kleinbusse – auf den Linien fahren.

2. Direktvergabe Schiene

Mit Wirkung zum 01.02.2011 ist die Direktvergabe der U-Bahn- und Straßenbahnlinien der Stadt Frankfurt am Main in Kraft getreten. Die VO (EG) Nr. 1370/2007 vom 03.12.2009 eröffnete den Entscheidungsspielraum, (Nah-) Verkehrsleistungen unter klar definierten Bedingungen rechtssicher direkt, also ohne europaweite Ausschreibung, an ein eigenes Verkehrsunternehmen („interner Betreiber“) zu vergeben. Der Auftrag an die VGF hat eine Laufzeit von zwanzig Jahren. Er umfasst alle Aufgaben des Schienenverkehrs mit U-Bahnen und Straßenbahnen im Sinne eines integrierten Gesamtsystems. Die Direktvergabe des U-Bahn- und Straßenbahnbetriebs geht auf einen Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 26.02.2009 zurück. Die für die Direktvergabe notwendige Grundlage bildet ein „öffentlicher Dienstleistungsauftrag“ (kurz öDA), den *traffiQ* entworfen hatte und der am 20.11.2009 vom Magistrat beschlossen wurde. Gleichzeitig wurde *traffiQ* angewiesen, die Aufgaben der zuständigen Behörde gemäß VO (EG) Nr. 1370/2007 für die Stadt Frankfurt am Main wahrzunehmen und die Durchführung der Direktvergabe umzusetzen. Unter Berücksichtigung der Anforderungen der VO (EG) Nr. 1370/2007 wird so der kommunale Einfluss auf den städtischen Nahverkehr und ein ÖPNV-Angebot aus einer Hand sichergestellt. Mit der

Entscheidung, den U-Bahn- und Straßenbahnbetrieb direkt an die VGF und den Busverkehr komplett über den Ausschreibungswettbewerb zu vergeben, hat die Stadt Frankfurt am Main klare Strukturen im städtischen Nahverkehr geschaffen und jeweils die für die Stadt vorteilhafteste und wirtschaftlich sinnvollste Option gesichert.

3. Transparenter Nahverkehr

Im Zuge der Direktvergabe veröffentlichte *traffiQ* einen ersten Gesamtbericht über den Frankfurter Nahverkehr. Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verlangt die Publikation einer Vielzahl von Informationen über den städtischen Nahverkehr. Der Gesamtbericht ist die kompakte und gleichzeitig umfassende Beschreibung des städtischen Nahverkehrs, wie er von *traffiQ* organisiert wird. So werden die Rechtsgrundlagen dargestellt, aus denen sich die Pflichten der Stadt Frankfurt als zuständige Behörde und ihr Auftrag an die städtische Aufgabenträgerorganisation *traffiQ* herleiten. Mit diesem Gesamtbericht kommt *traffiQ* und damit die Stadt Frankfurt am Main nicht nur der Berichtspflicht gegenüber der Europäischen Union nach, sondern gibt zugleich den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Entscheidungsträgern unserer Stadt übersichtlich die Fakten an die Hand, was der Frankfurter Nahverkehr leistet, was er kostet und wie gut er ist.

4. Ausblick

Die an *traffiQ* herangetragenen Aufgaben und Projekte von unternehmensstrategischer Bedeutung führten in den Jahren 2009 bis 2011 zu einer – von *traffiQ* eingeplanten – Aufgabenausweitung im Eigenbedarf. Auch zeichnet sich für die Folgejahre eine prosperierende Geschäftsentwicklung ab, die sich in den Planzahlen niederschlägt. Im Treuhandbereich stehen weiterhin die Verwaltung, Sicherung und gegebenenfalls Steigerung der Treuhandgelder im Mittelpunkt der

Tätigkeiten, ebenso die Steigerung der Fahrgastzahlen sowie die Sicherung und Steigerung der Tarifeinnahmen.

Der finanzielle Rahmen, in dem sich *traffiQ* in den Jahren 2012 und 2013 bewegen wird, orientiert sich an dem vom Aufsichtsrat am 05.12.2011 beschlossenen Wirtschaftsplan einschließlich der fünfjährigen Finanzplanung. Der voraussichtliche Fehlbedarf für den Eigenbedarf beläuft sich danach in 2012 auf 10,000 Mio. € und in 2013 auf 11,620 Mio. €. Für den Treuhandbereich wird für 2012 mit einem Zuschussbedarf in Höhe von 23,348 Mio. € und für 2013 in Höhe von 29,905 Mio. € geplant. Wesentliche Abweichungen von den Planzahlen sind derzeit nicht erkennbar. Insgesamt stoßen die Bereitstellung von Haushaltsmitteln und damit die Finanzierung des städtischen Nahverkehrs aber an ihre Grenzen.

Lagebericht 2011

IV. Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung

Die Gesellschaft verfügt über ein institutionalisiertes Risikomanagement, das von einer Geschäftsstelle Risikomanagement (GRM) überwacht wird. Alle von der Gesellschaft identifizierten Chancen und Risiken sind in einem Risikoinventar zum 31.12.2011 zusammengefasst worden. Ausgehend von der aus dem Haushaltsansatz der Stadt Frankfurt am Main im Produktbereich 16 abgeleiteten Annahme, dass die Stadt Frankfurt am Main ihren Zahlungspflichten für die Gesellschaft im vollen Umfang nachkommt, sind derzeit keine gravierenden wirtschaftlichen Risiken für *traffiQ* erkennbar.

1. Finanzrisiken

Die nachfolgend aufgeführten Finanzrisiken betreffen den Treuhandbereich von *traffiQ*.

a) RMV-Finanzierung

In 2011 konnten die finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main gewahrt und alle eingeplanten Drittmittel im veranschlagten Rahmen realisiert werden. Die Finanzierungsvereinbarungen mit dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) sind mit Beschluss im AR-RMV vom 15.11.2010 für 2011 und bis zum Abschluss der Finanzierungsverhandlungen weiterhin gültig (sog. Moratorium). Die Neuverhandlungen zwischen RMV und den Aufgabenträgerorganisationen haben im Geschäftsjahr 2009 begonnen, sind aber bislang noch nicht abgeschlossen. Es zeichnet sich insgesamt eine Neuordnung der Finanzierungsinstrumente im RMV ab. Dabei besteht letztlich ein latentes Risiko, dass der bisherige Status quo bzgl. der Durchtarifierungsverluste (DTV), des Nachteilsausgleichs oder der Zuwendungen lokaler Verkehr sowie den SPNV-/RBNV-Umlagen nicht gehalten werden

kann, obwohl die Aufgabenträgerorganisationen aufgrund der finanziell angespannten Situation der Gebietskörperschaften eine deutliche Erhöhung der lokalen Mittel fordern. Weiterhin ist davon auszugehen, dass der RMV im Rahmen dieser Neuordnung seine Zahlungen bündelt und nicht mehr differenziert ausweist. Wir gehen davon aus, dass sich die neu zu definierenden sonstigen Zuwendungen zumindest an den bisherigen Zahlungen des RMV orientieren. Auch die Höhe des Komplementäranteils der Stadt Frankfurt am Main steht unter dem Vorbehalt des Verhandlungsergebnisses mit dem RMV.

Insgesamt wird die Situation der öffentlichen Finanzierungsmittel zunehmend schwieriger. In der mittel- bis langfristigen Planungsphase zeichnet sich ab, dass die Schere zwischen Kosten und Erlösen immer weiter auseinandergeht. Eine Risikoanalyse des RMV geht dabei von einer Finanzierungslücke von mindestens 100 Mio. € regional und 50 Mio. € lokal aus. Daraus resultiert ein künftiger Handlungsbedarf hauptsächlich in den Feldern Finanzierung, Organisation, Abgrenzung lokal/regional und Gesamtverkehrsbetrachtung. Im Fokus stehen dabei der Ausbau der Nutzerfinanzierung, bei gleichzeitig gerechter und attraktiver Gestaltung der Fahrpreise, sowie eine zukünftig vorgesehene Aufteilung der öffentlichen Mittel in ein Regionalbudget und ein Lokalbudget. Durch die Einführung getrennter Budgets erhofft man sich einen Wegfall der einseitigen Belastung der Kommunen durch die bisher praktizierte Umlagesystematik.

Noch nicht vollständig absehbar sind die Auswirkungen der Verbunderhebung 2010. Das Ergebnis der Erhebung wurde mittlerweile in den RMV-Gremien vorgestellt. Dabei zeichnet sich eine Verschiebung der Einnahmen hin zum regionalen Schienenverkehr ab. Dies zumindest könnte aus den nun vorgelegten Fahrgastzahlen und den daraus resultierenden Fahrgastzuwächsen abgeleitet werden (bspw. S-Bahn Rhein-

Main +21% gegenüber der letzten Erhebung in 2004). In der Folge wären somit für den Lokalverkehr und damit auch für den lokalen Verkehr in Frankfurt am Main Einnahmenverluste zu erwarten. Das Erhebungsergebnis wird von *traffiQ* allerdings in Frage gestellt und somit das Ergebnis und die zugrundeliegende Methodik derzeit einer Überprüfung unterzogen.

Risiken, die sich aus gesetzlichen Änderungen (z. B. HessÖPNVG) oder geänderten Abrechnungsmodalitäten des RMV ergeben könnten, sind derzeit für *traffiQ* in ihrer Höhe noch nicht einschätzbar.

b) Härtefallzählung nach § 148 Abs. 5 SGB IX

Unternehmen, die öffentlichen Nahverkehr betreiben, sind gemäß §§ 145 ff. SGB IX verpflichtet, Schwerbehinderte, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, unentgeltlich zu befördern. Die so entstandenen Fahrgeldausfälle werden auf Antrag nach einem jährlich landespezifisch festgelegten Prozentsatz (Anteil der Schwerbehinderten an der Bevölkerung), bezogen auf die von den Unternehmen nachgewiesenen Fahrgeldeinnahmen, erstattet. Kann ein Unternehmen durch Verkehrszählung nachweisen, dass das Verhältnis der unentgeltlich beförderten Schwerbehinderten und den sonstigen Fahrgästen den vorgegebenen Prozentsatz um mindestens ein Drittel übersteigt, wird der Berechnung des Erstattungsbetrages auf Antrag der nachgewiesene Prozentsatz zugrunde gelegt (§ 148 Abs. 5 SGB IX). Dieser betriebsindividuelle so genannte Härtefall kann nur für ein Jahr angewendet werden, danach ist eine erneute Zählung durchzuführen.

Für die Stadt Frankfurt am Main wurden in der Vergangenheit die Erstattungszahlungen auf der Basis eines Härtefall-satzes für das gesamte *traffiQ*-Netz ermittelt. Dies ist seit

Lagebericht 2011

2006 wegen des fortschreitenden Wettbewerbs nicht mehr möglich. Entsprechend der Vorgabe der Genehmigungsbehörde muss der Härtefall für jedes Verkehrsunternehmen unter Einbezug aller Linien – auch außerhalb Frankfurts – separat ermittelt werden. Aktuell kann die Rechtssicherheit bzgl. der Anerkennung des Härtefalls nur durch jährliche unternehmensindividuelle Zählungen gewährleistet werden. Außerdem wird seitens des Regierungspräsidiums in Darmstadt der Abzug eines Selbstbehaltes praktiziert. Die Erstattungszahlungen erfolgen auf der Basis des um ein Drittel des gesetzlichen Prozentsatzes gekürzten Härtefalls. Hierzu gibt es ein Pilotverfahren, das, nachdem es alle Instanzen durchlaufen hat, seit Mai 2010 beim Bundesverfassungsgericht anhängig ist.

2. Unternehmensstrategische Risiken

a) Aktuelle Rechtsentwicklung

Die Gebietskörperschaften dürfen bei Einhaltung der Vorgaben der VO (EG) Nr. 1370/2007 vom 03.12.2009 Nahverkehrsleistungen entweder selbst erbringen oder diese ohne vorherige Ausschreibung direkt an einen von ihnen kontrollierten internen Betreiber vergeben. Die Möglichkeit einer „Direktvergabe“, von der die Stadt Frankfurt am Main für die Schienenverkehrsleistungen (Stadtbahn und Straßenbahn) Gebrauch gemacht hat, geht mit einer erhöhten Transparenzpflicht einher. Die Zukunft wird zeigen, mit welchem Nachdruck die EU-Kommission die Einhaltung dieser Anforderungen verfolgen wird.

Zur Herstellung nationaler Rechtssicherheit erfordert die VO (EG) Nr. 1370/2007 eine Anpassung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG). Jedoch erfolgte bislang noch keine Novellierung des PBefG. Somit muss das PBefG seit Dezember 2009 im Lichte der VO (EG) Nr. 1370/2007 ausgelegt werden, was eine höchst unbefriedigende Rechtsunsicherheit zur Folge hat.

b) EU-beihilferechtliche Rahmenbedingungen

Die staatliche Finanzierung von Aufgaben der Daseinsvorsorge ist einer der wichtigsten Anwendungsfälle des EU-Beihilferechts, denn oftmals werden defizitäre Aufgaben der Daseinsvorsorge von öffentlichen Unternehmen (juristische Person des öffentlichen Rechts) oder bspw. von kommunalen Eigengesellschaften (juristische Person des Privatrechts) erfüllt.

Die Untersuchung von EU-beihilferechtlichen Verstößen wird bei öffentlichen Unternehmen künftig durch den neuen Prüfungsstandard IDW PS 700 „Prüfung von Beihilfen nach Art. 107 Abs. 1 AEUV zugunsten öffentlicher Unternehmen“ verstärkt Gegenstand der Jahresabschlussprüfungen. *traffiQ* ist ein öffentliches Unternehmen, gemäß Artikel 2 Abs. 1 lit. b) der Transparenzrichtlinie, in Privatrechtsform, das zu 100 % von der Stadt Frankfurt am Main beherrscht wird. Die Prüfung von Beihilfen nach dem genannten IDW-Prüfungsstandard betrifft somit auch *traffiQ*. Danach ist der Abschlussprüfer verpflichtet, die zutreffende Darstellung und Bilanzierung beihilferechtlicher Risiken im Jahresabschluss und im Lagebericht zu prüfen. Die unzulässige Gewährung von Beihilfen kann einen wesentlichen Einfluss auf den Jahresabschluss und die Darstellung des Lageberichtes haben. Im Jahr 2011 wurde daher für *traffiQ* ein erster Beihilfe-Check durchgeführt, wonach die beihilferechtlichen Risiken für *traffiQ* als gering eingestuft werden. Dennoch wurden Handlungsempfehlungen ausgesprochen, um mögliche bis dato nicht erkannte beihilferechtliche Sachverhalte zu identifizieren bzw. für die Zukunft ausschließen zu können. Insbesondere ist das Aufgabenspektrum nach sog. DAWI- bzw. Nicht-DAWI-Tätigkeiten („DAWI“ bedeutet Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse) zu durchleuchten und sofern erforderlich, voneinander zu trennen.

3. Chancen

a) Finanzieller Erfolg der Ausschreibungen

100 % der Frankfurter Busverkehre sind im Wettbewerb mit europaweiten Ausschreibungen vergeben. Die erste Ausschreibungsrunde brachte finanziell einen überzeugenden Erfolg. Der erzielte Preis lag deutlich unter den bisherigen Kosten. Die Einsparung im Vergleich zum Marktvergleichspreis, der als Grundlage für die Auferlegungen berechnet wurde, betrug in allen Fällen etwa 20 bis 25 %. Das jährliche Einsparpotenzial für den Haushalt der Stadt Frankfurt am Main ist damit trotz der höheren Betriebskosten durch Umweltauflagen sowie durch die von der Stadtverordnetenversammlung beschlossenen Mehrverkehre erheblich. Aufgrund der ausschreibungsbedingten Einsparungen konnten Angebotsausweitungen und Qualitätsverbesserungen, auch bei den Umweltstandards, im öffentlichen Personennahverkehr der Stadt Frankfurt am Main ohne zusätzliche Haushaltsbelastung („Wettbewerbsdividende“) finanziert und somit den erhöhten Anforderungen des Nahverkehrsplans der Stadt Frankfurt am Main und der zunehmenden Nachfrage Rechnung getragen werden. Durch die Vergabe der Busbündel im Wettbewerb konnte das Leistungsangebot bis Ende 2011 um gut 25 % auf 16,9 Mio. Fahrplankilometer erhöht werden. Die sechs Verkehrsunternehmen erbringen die Busleistung gemeinsam auf künftig 60 Linien im Busnetz. Insgesamt sind dann täglich 288 Busse im Einsatz.

In der zweiten Ausschreibungsrunde werden Effizienzgewinne wie in der ersten Ausschreibungsrunde nicht mehr zusätzlich generiert werden können. Tatsächlich zeichnen sich künftig höhere Finanzbedarfe ab, die aus den in den Verkehrsverträgen festgelegten Preisfortschreibungen sowie den überproportionalen Kostensteigerungen beim Lohn (LHO-Tarif), insbesondere aber bei den Kraftstoffpreisen resultieren. *traffiQ* stellt derzeit Überlegungen an, wie über

Lagebericht 2011

eine neu konzipierte Linienbündelung auch künftig eine hohe Wettbewerbsintensität und damit möglichst geringe Preise erzielt werden können.

b) Positive Fahrgastentwicklung

Die Verkehrsleistung ist im Jahr 2011 gegenüber dem Vorjahr weiter gestiegen. Insgesamt wurden in den Frankfurter Busen und Bahnen rund 200,866 Mio. Personen befördert. Die Veränderung betrug +1,27% gegenüber dem Vorjahr (2010: 198,347 Mio.). Es wurden 866,386 Mio. Personenkilometer (Pkm) geleistet. Auch diese Zahl ist im Vergleich zum Vorjahr um 1,50% gestiegen (2010: 853,573 Mio.).

Die positive Entwicklung hat sich somit auch in 2011 fortgesetzt, wenn auch nicht mehr mit der Dynamik der Vorjahre. Herausragend entwickelt sich weiterhin die Anzahl an Fahrten mit der CleverCard, aber auch der Zuwachs bei den Zeitkarten für Erwachsene ist überproportional. Diese Entwicklung ist ein Ergebnis der kontinuierlichen Verbesserung des Angebotes (z. B. neue Linien, moderne Fahrzeuge) sowie der Marketingmaßnahmen, mit denen *traffiQ* die Vorzüge der Nutzung der Frankfurter Busse und Bahnen zielgruppenge-

recht bewirbt. Dies macht sich auch bei den kassentechnischen Einnahmen bemerkbar, die gegenüber dem Vorjahr um 3,1% auf 224,275 Mio. € gestiegen sind. Wir erwarten daher auch für die Zukunft ein kontinuierliches Wachstum, zumindest aber eine stabile Entwicklung auf hohem Niveau.

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft

Frankfurt am Main mbH
Frankfurt am Main, den 30. März 2012

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
Geschäftsführer

Bestätigungsvermerk der Wirtschaftsprüfer

Der Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht von *traffiQ* für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2011 wurde von der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, geprüft.

Die Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Der Jahresabschluss entspricht den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen des Gesellschaftsvertrages und vermittelt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von *traffiQ*. Der Lagebericht vermittelt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Die Keiper & Cop. KG hat mit Datum vom 24. April 2012 den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

Bericht des Aufsichtsrates zum Geschäftsjahr 2011 und Jahresabschluss zum 31.12.2011

Der Aufsichtsrat der *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (*traffiQ*) hat im Geschäftsjahr 2011 unter dem Vorsitz

von Herrn Stadtverordneten Daum am 21.03.2011 und 20.06.2011

sowie

von Herrn Stadtrat Majer am 05.12.2011

getagt.

Der Aufsichtsrat hat die Geschäftsführung der Gesellschaft anhand der mündlichen und schriftlichen Berichte und Auskünfte der Geschäftsführung überwacht. Das Plenum hat sich in den o. g. Sitzungen mit der laufenden Geschäftsentwicklung, den zustimmungsbedürftigen Geschäften und der Unternehmensplanung befasst. Die Einhaltung des Wirtschaftsplanes wurde aufgrund der Quartalsberichte sichergestellt.

Schwerpunkte der Beratungen des Aufsichtsrates waren

- die Konzeption, Vergabe und Betriebsaufnahme von Busverkehrsleistungen in Frankfurt am Main,
- die Direktvergabe von Schienenverkehrsleistungen an das kommunale Verkehrsunternehmen sowie das Leistungsangebot Schiene 2012,
- die Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes in Frankfurt am Main (Jahresfahrplan 2012) und in der Region (Mitfinanzierung des regionalen Leistungsangebotes Schiene 2013),
- die Fortschreibung des Nahverkehrsplanes in Frankfurt am Main sowie die Chancen für die Mobilität in Frankfurt am Main durch das Projekt permobilo/DIVIS,
- die finanzielle Entwicklung im Treuhandbereich von *traffiQ* sowie die zukünftige ÖPNV-Finanzierung im RMV

– die Evaluierung der Tätigkeit des Aufsichtsrates im Rahmen der Umsetzung der Richtlinien einer guten Unternehmensführung (Public Corporate Governance Kodex – PCGK).

Der Aufsichtsrat hat keine Ausschüsse gebildet.

Im Geschäftsjahr 2011 hat der Aufsichtsrat zwei Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst.

Im Rahmen seiner Prüfungen hat der Aufsichtsrat keinerlei Kenntnisse erlangt, die Zweifel an der Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit der Geschäftsführung zulassen.

Dem Aufsichtsrat ist nicht bekannt, dass im Geschäftsjahr 2011 Interessenskonflikte einzelner Aufsichtsratsmitglieder aufgetreten sind.

Der Aufsichtsrat wird im Geschäftsjahr 2012 erstmals die Effizienz seiner Tätigkeit auf der Grundlage eines an den gesetzlichen Regelungen orientierten Evaluierungsbogens überprüfen, der im Berichtsjahr vom Beteiligungsdezernenten der Stadt Frankfurt am Main den Aufsichtsratsmitgliedern vorgestellt wurde. Zudem ist den Aufsichtsratsmitgliedern die Neuauflage des „Handbuchs für kommunale Aufsichtsräte“ ausgehändigt worden.

Mit Beschluss Nr. 13 vom 28.06.10 erfolgte die freiwillige Selbstverpflichtungserklärung des Aufsichtsrats von *traffiQ*, die im Public Corporate Governance Kodex der Stadt Frankfurt am Main aufgeführten Standards zur Transparenz und Kontrolle bei der Aufsichtsrats Tätigkeit zu beachten. Der Kodex wird bei *traffiQ* im Wesentlichen beachtet; Abweichungen von den Empfehlungen des Kodex wurden nicht festgestellt.

Der Jahresabschluss zum 31.12.2011, der Lagebericht und der Bericht des Abschlussprüfers über das Geschäftsjahr 2011, der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, haben dem Aufsichtsrat vorgelegen. Geprüft

wurden auch die Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung nach §53 HGrG, die Bezüge der Geschäftsführung und leitenden Angestellten sowie die Einhaltung des Public Corporate Governance Kodex. Der Abschlussprüfer hat den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

Der Abschlussprüfer hat an der Bilanzsitzung des Aufsichtsrates teilgenommen und dem Aufsichtsrat über die Prüfung und das Prüfungsergebnis berichtet. Der Aufsichtsrat hat den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss, den Lagebericht sowie den Ergebnisverwendungsvorschlag geprüft und besprochen. Nach dem abschließenden Ergebnis seiner Prüfung sind Einwendungen nicht gegeben. Der Aufsichtsrat billigt den Jahresabschluss sowie den Lagebericht der Geschäftsführung und empfiehlt der Gesellschafterversammlung, den Jahresabschluss mit einer Bilanzsumme von 19.691.430,30 € und einem Jahresfehlbetrag von 9.858.737,87 € festzustellen, dem Ergebnisverwendungsvorschlag der Geschäftsführung zu folgen, sowie der Geschäftsführung für das Geschäftsjahr 2011 Entlastung zu erteilen.

Für die im Geschäftsjahr 2011 geleistete Arbeit spricht der Aufsichtsrat der Geschäftsführung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seinen Dank aus.

Frankfurt am Main, 25. Juni 2012
Der Aufsichtsratsvorsitzende

Stefan Majer
Stadtrat

Herausgeber:
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9–17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069/212-2 44 24
Telefax: 069/212-2 44 30

www.traffiQ.de, info@traffiQ.de

Verantwortlich:
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:
Klaus Linek,
Heinz Steuerwald (Bilanzteil)

Idee & Gestaltung:
Schitto Schmodde Werbung GmbH

magazin

Q

Intelligent unterwegs in Frankfurt

**Qualität ist, was der
Fahrgast will**

ERGEBNISSE 2011: QUALITÄT IM BUS

Gutes Angebot

Freundliche Fahrerinnen und Fahrer

Moderne Busse

FAZIT:

Schon ganz gut –

und so geht es weiter!

Vorwort und Inhaltsverzeichnis

INHALT

- 03 Frankfurt, *traffiQ*, Bus und Bahn
- 04 Qualität ist, was der Fahrgast will
- 06 Ergebnisse 2011: Qualität im Bus
 - 06 - Gutes Angebot
 - 07 - Freundliche Fahrerinnen und Fahrer
 - 08 - Moderne Busse
 - 09 - Ganz objektiv
- 10 Schon ganz gut – und so geht es weiter!

Liebe Leserin, lieber Leser, im zweiten Jahr erscheint nun unser Qualitätsbericht über den Frankfurter Nahverkehr mit dem Schwerpunkt Bus. Für mich ist er Ausdruck des Bestrebens von *traffiQ*, nicht nur die Qualität im Frankfurter Nahverkehr zu sichern, sondern auch von Transparenz. Denn mit diesem Bericht wollen wir Ihnen zeigen, wo wir stehen und was wir tun, um den Menschen in unserer Stadt einen attraktiven Nahverkehr anbieten zu können.

Nahverkehr in Frankfurt ist eine große Aufgabe mit vielen Beteiligten. Sie bedeutet, dafür Sorge zu tragen, dass die Menschen in unserer Stadt schnell, bequem und zuverlässig unterwegs sein können.

Das funktioniert, wie immer im Leben, niemals ganz problemlos, wie auch die jüngsten Ereignisse gezeigt haben. Alle unsere Erkenntnisse zeigen aber eines: Die Qualität unseres Nahverkehrs ist gut und – das ist am wichtigsten – die Fahrgäste selbst sehen das auch so.

Besonders freut mich, dass die guten Umfrageergebnisse im Bus Bestand haben und langfristig sicher auch haben werden. Sie sind 2011 im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben. Bei einigen Kriterien haben wir uns nach Ansicht der Fahrgäste sogar ein klein wenig verbessert. **Das ist noch kein Grund zum Jubeln, dafür bleibt zu viel zu tun.** Aber wenn die Nutzer von Bus und Bahn zufrieden sind, können wir es auch sein.

Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt Frankfurt die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu planen, zu bestellen und zu organisieren. Erwartet wird von uns aber auch, eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellen wir uns gerne und mit großem Engagement. Mit dem Siegel „**Stadt der Fahrgastfreundlichkeit**“, das wir jetzt eingeführt haben, wollen wir nicht nur auf die Zufriedenheit unserer Fahrgäste hinweisen. Wir verstehen es vor allem als Anspruch an uns alle, die den Frankfurter Nahverkehr „machen“: Wir wollen noch besser werden.

Was wir tun, um diesen Anspruch zu erfüllen und wie wir Qualität im Nahverkehr sichern, erklären wir in dieser Broschüre. Bitte blättern Sie um und schauen Sie uns ein wenig „über die Schulter“.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch
Geschäftsführer



Frankfurt, traffiQ, Bus und Bahn



Das ist jeden Tag aufs Neue eine gewaltige Herausforderung für das gesamte Verkehrsnetz, die ohne öffentliche Verkehrsmittel nicht zu bewältigen ist. Und Frankfurt wächst weiter.

Die grundsätzlichen Entscheidungen über den Frankfurter Nahverkehr und dessen Finanzierung treffen die demokratisch gewählten Stadtverordneten. Damit ist sicher gestellt, dass die Interessen der Bürgerinnen und Bürger gewahrt bleiben. Für den S-Bahnverkehr und die regionalen Linien ist der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) zuständig. Den lokalen Verkehr innerhalb Frankfurts – das sind die U-Bahnen, Straßenbahnen und innerstädtischen Buslinien – organisiert die Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* für die Stadt.

Über 700.000 Menschen leben in der Stadt Frankfurt am Main und wollen dort mobil sein. Tagsüber wird Frankfurt zur Millionenstadt, wenn deutlich mehr als 300.000 Pendler zu ihrem Arbeitsplatz strömen.

traffiQ legt großen Wert darauf, direkt für die Nutzer von Bussen und Bahnen erreichbar zu sein – egal, ob persönlich in der Mobilitätszentrale „VERKEHRSSINSEL“ an der Hauptwache, telefonisch über das Servicetelefon, per E-Mail oder über das Internet.

Insgesamt sechs Verkehrsunternehmen sind im Auftrag von *traffiQ* aktiv, um die Menschen in Frankfurt am Main an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr mobil zu halten.

Über 200 Millionen Fahrgäste haben die neun U-Bahnlagen, zehn Straßenbahnlagen, 50 Tagbuslinien und 10 Nachtbuslinien im Jahr 2011 von A wie Affentorplatz nach B wie Burgunderweg und an ca. 800 weitere Haltestellen in Frankfurt gebracht. Das entspricht **etwa 575.000 Fahrgästen pro Tag**. Statistisch betrachtet ist jeder Frankfurter fast 300 Mal im Jahr in Bus oder Bahn eingestiegen. Eine stolze Zahl. Hinzu kommen die Passagiere in den S-Bahn-Linien, Regionalbahnlagen und regionalen Buslinien, so dass - geschätzt - in Frankfurt am Main jährlich mehr als 260 Millionen Fahrten durchgeführt werden. Diese umfangreiche Leistung soll so gut funktionieren, dass den Fahrgästen in unserer Stadt ein attraktives und nachhaltiges Mobilitätsangebot nach ihren Wünschen zur Verfügung steht. Um die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu sichern und Schritt für Schritt auszubauen, hat



traffiQ ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2011 gebracht hat und welche Konsequenzen wir ziehen, das erfahren Sie hier. ◀



Qualität ist, was der Fahrgast will

Was ist Qualität? Für den Frankfurter Nahverkehr hat *traffiQ* eine ebenso einfache wie treffende Definition gefunden:

Qualität ist, was der Fahrgast will.

Auf verschiedenen Wegen ermittelt *traffiQ* die Wünsche und die Zufriedenheit der Nutzer von Frankfurts Bussen und Bahnen. Die Ergebnisse werden genutzt, um das Angebot auch zukünftig kundenfreundlich zu gestalten.

Manche Verbesserungen lassen sich schnell umsetzen, andere dauern deutlich länger. Neue Fahrzeuge für den Nahver-



kehr etwa können nicht als „Jahreswagen“ in kurzen Abständen neu angeschafft werden. Neue Strecken und eine bessere Infrastruktur brauchen ihre Zeit, um geplant und gebaut werden zu können. Und manches, was wünschenswert ist, lässt sich aus wirtschaftlichen Gründen nicht verwirklichen oder aufrechterhalten, wenn z. B. die Fahrgastzahlen nicht „stimmen“, also ein Angebot zu wenig genutzt wird.

Wir versuchen, die Balance zu halten zwischen den Wünschen der Kunden und einem wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb.

Die Fahrgäste bestätigen in Befragungen – sowohl durch uns als auch durch unabhängige Dritte – regelmäßig, dass wir mit unseren Bemühungen um ein kundenfreundliches Angebot auf einem guten Weg sind.

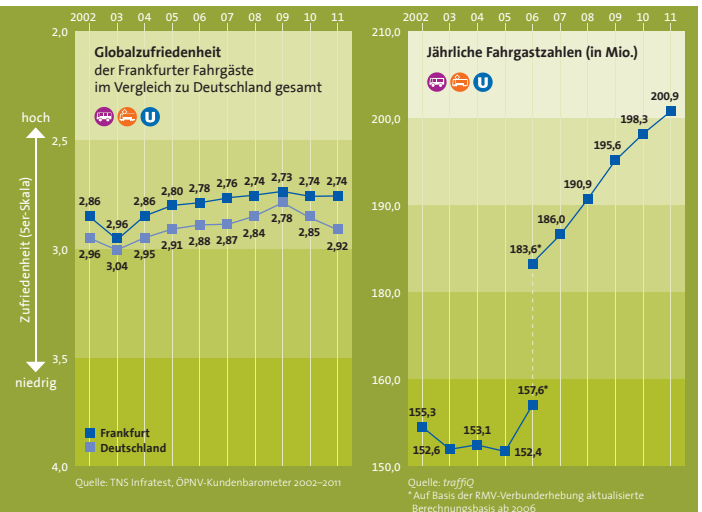
Denn sie sind im Großen und Ganzen mit dem Angebot der U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse in Frankfurt am Main zufrieden. Diese allgemeine Zufriedenheit unserer Kunden ist mit stabilen Werten regelmäßig höher als im bundesdeutschen Vergleich. Das zeigt das unabhängige Kundenbarometer des Meinungsforschungsinstituts TNS infratest seit Jahren – so auch für 2011:

Die Stadt kann sich vom bundesweiten Trend absetzen, der in den letzten Jahren eher mit abnehmender Kundenzufriedenheit zu kämpfen hatte.

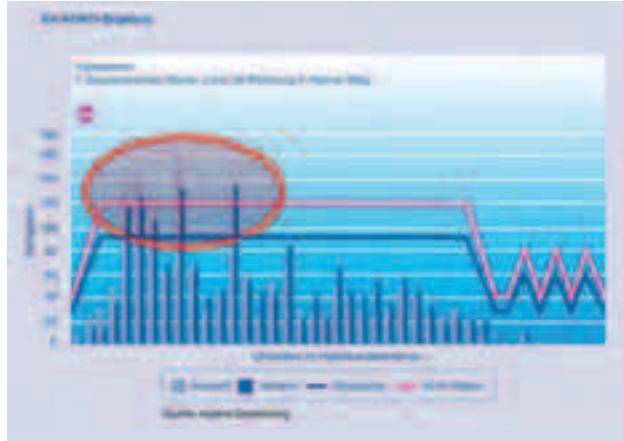
Denn wir wissen, was unsere Fahrgäste wollen und dass ihre Wünsche hier in Frankfurt am Main weitgehend erfüllt sind:

- ➔ kurze Wege zu den Haltestellen
- ➔ schnelle Verbindungen
- ➔ ein dichtes Fahrtenangebot zu allen Tageszeiten
- ➔ Pünktlichkeit
- ➔ abgestimmte Umsteigemöglichkeiten
- ➔ freundliches und kompetentes Fahrpersonal
- ➔ gute Informationen
- ➔ moderne, komfortable und saubere Fahrzeuge
- ➔ Haltestellen, die einen erleichterten Einstieg in die Fahrzeuge ermöglichen

Mit steigenden Fahrgastzahlen wächst auch die Herausforderung, das Niveau der Zufriedenheit zu halten. Die Ergebnisse aller Kundenbefragungen – sei es die Bewertung einzelner Kriterien oder die der allgemeinen Zufriedenheit – zeigen auch in 2011: **Dies gelingt uns gut.** ◀



Qualität erkennen



Die Zufriedenheit der Fahrgäste und die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs gilt es auch für die Zukunft zu sichern. Das geht nur, wenn *traffiQ* weiß, wie die Kunden das vorhandene Angebot wahrnehmen und was sie sich wünschen. Diese Informationen stammen aus unterschiedlichen Quellen:

Ganz unabhängig: die Meinung der Bürger und Kunden

- Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt gibt Auskunft über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihre Meinung zu Bussen und Bahnen.
- Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von tns infratest benennt die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs im Bundesvergleich.

Ganz individuell: Beschwerdemanagement und 10-Minuten-Garantie

- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich nur etwa 13 Kundenanliegen, zusammen also knapp 4.700 im ganzen Jahr 2011.



➤ Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr durchschnittlich rund 26 Fahrgäste täglich (gut 9.300 im Jahr) ihr Fahrgeld aufgrund von Verspätungen erstatten – beides vor dem Hintergrund von gut 575.000 Fahrten am Tag.

Ganz genau: Erhebungen und Befragungen des Qualitätscontrolling

- Die objektiven Tests legen Augenmerk auf die Funktion technischer Elemente wie zum Beispiel die Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2011 weit über 3.300 Fahrten überprüft.
- Die Kundenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit und weiteren 13 Einzelkriterien gibt Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen und über die Qualität des gesamten Busverkehrs. Im Jahr 2011 führte *traffiQ* dafür fast 7.600 Interviews mit Kunden.

Neben diesen Quellen nutzt *traffiQ* noch weitere Informationen, die in die **Qualitäts- und Planungsprozesse** einfließen. Dazu gehört die sogenannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“), mit der mehrfach im Jahr an über 50 repräsentativen Messstellen ermittelt wird, von wie vielen Fahrgästen jeder Bus und jede Bahn genutzt wird. Selbstverständlich ist, dass unsere Planer genau verfolgen, wie sich die Stadt weiterentwickelt – denn für jedes Stadtviertel soll ein attraktives Nahverkehrsangebot zur Verfügung stehen.

Die Erkenntnisse aus all diesen Quellen fließen in die Verkehrsplanung und in jeden neuen Verkehrsvertrag mit den beauftragten Verkehrsunternehmen ein. Die Entwicklung der Leistungsqualität wird während des Vertrags mittels der laufenden Erhebungen und Beobachtungen genau verfolgt – nur so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben von allen

Unternehmen gleichermaßen umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Qualitätssteigerung ergriffen werden müssen.

Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Bewertungssystems, das im Vertrag mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Sind die Ergebnisse schlechter als die Maßgaben, kann *traffiQ* die Busunternehmen mit einer Geldstrafe, dem Malus, belegen. Bei positiver Überschreitung der Vorgaben kann in den großen Bündeln die Zahlung einer „Belohnung“, eines Bonus, erfolgen. So wird für die Linienbetreiber ein Ansporn geschaffen, besser zu werden. **Gemeinsam arbeiten *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen regelmäßig daran, dass die Erkenntnisse umgesetzt werden.**

Und so sieht das Ergebnis aus: Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2011 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt. ◀



Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Gutes Angebot



traffiQ hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren deutlich verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Selbst durch diese kleinen Anpassungen ist die

im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung 2011 im Vergleich zum Vorjahr nochmals um gut vier Prozent gestiegen. Neben vielen Verbesserungen im Detail sind hier besonders die neuen **Kleinbuslinien in Oberrad** und deutliche Verstärkungen auf der Buslinie 32 zu nennen.

Insgesamt sind die Fahrgäste mit Pünktlichkeit, Takt und Anschlüssen im Vergleich zum Vorjahr unverändert zufrieden. Dazu trägt sicher die grundsätzliche Zuverlässigkeit des Busverkehrs bei: **Durchschnittlich fiel im Jahr 2011 nur eine von**

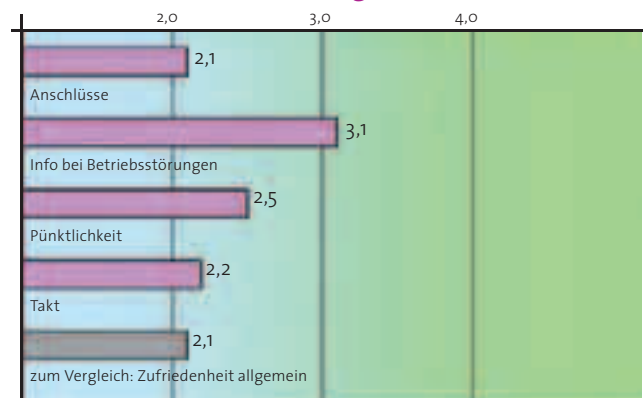


annähernd 300 Fahrten aus.

Mit einem Wert von 2,1 werden die Anschlüsse gut bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und staugeplagten Frankfurter Straßen weniger gut abschneidet (2,5). Trotzdem kann man aufgrund des eng verknüpften Frankfurter Netzes und **der dichten Takte (Kundenwertung 2,2) beim Umsteigen meist ohne große Wartezeiten den nächsten Anschluss erreichen.** Den Takt bewerten die Fahrgäste gegenüber dem Vorjahr sogar um 0,1 Punkte besser. Ein kleines, aber erfreuliches Signal.

Das in diesem Jahr erstmals abgefragte Kriterium **„Information bei Betriebsstörungen“** liegt in der Einschätzung der Fahrgäste nur bei 3,1. Hier sieht *traffiQ* eindeutig Verbesserungsbedarf. *traffiQ* gründete deshalb im Jahr 2011 eine Arbeitsgruppe, um gemeinsam mit den lokalen und regionalen Verkehrsunternehmen sowie weiteren Partnern ein Konzept zu entwickeln, mit dem bei Störungen schneller reagiert und aktueller informiert werden kann – persönlich oder elektronisch (z.B. mittels Internet, Smartphone und Informationstafeln). ◀

Zufriedenheit mit dem Angebot

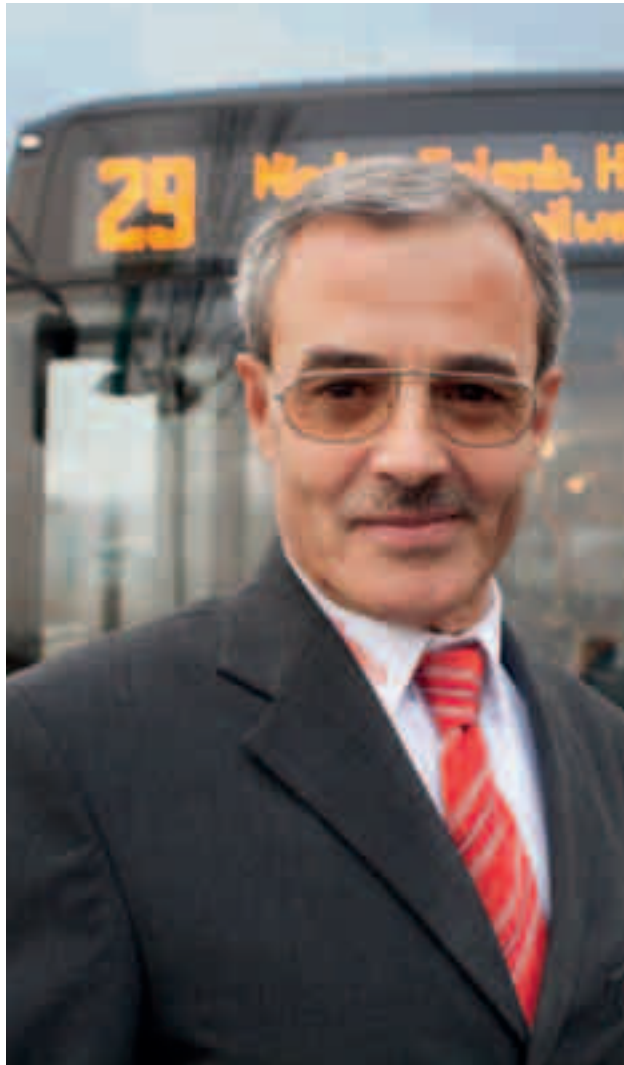


Quelle: Eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung



Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Freundliche Fahrerinnen und Fahrer



Frankfurts gut 750 Busfahrerinnen und -fahrer sorgen dafür, dass täglich fast 150.000 Fahrgäste sicher und bequem im Bus unterwegs sind. Ein anspruchsvoller Job: Die große Verantwortung für viele Menschen, die hohe Konzentration, die der Stadtverkehr fordert, und stets kundenorientierter Umgang mit den Fahrgästen sind nur einige der täglichen Aufgaben.

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. **„Dumpinglöhne“ sind ausgeschlossen**, denn die Busunternehmen sind verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) und der Gewerkschaft ver.di zu entlohnen. Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsysteem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

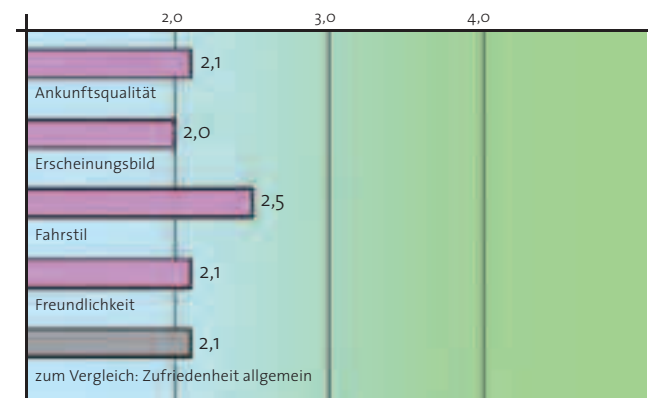
Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es dennoch oft um Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten haben. Es handelt sich aber glücklicherweise um Einzelfälle. **Denn die Ergebnisse unserer Kundenbefragung belegen das unverändert gute und kundenfreundliche Verhalten der großen Mehrheit der Busfahrer.**

Im Jahr 2011 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Buschauffeure wieder mit **2,1** bewertet, ebenso ihr Erschei-



nungsbild mit **2,0** und ihren Fahrstil mit (nicht ganz so zufrieden stellenden) **2,5**. Einen Hauch besser wurde in 2011 die Qualität der Auskünfte bewertet: Sie hat sich nach Ansicht der befragten Fahrgäste gegenüber dem Vorjahr um 0,1 Punkte auf **2,1** verbessert. ◀

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: Eigene Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit und Darstellung

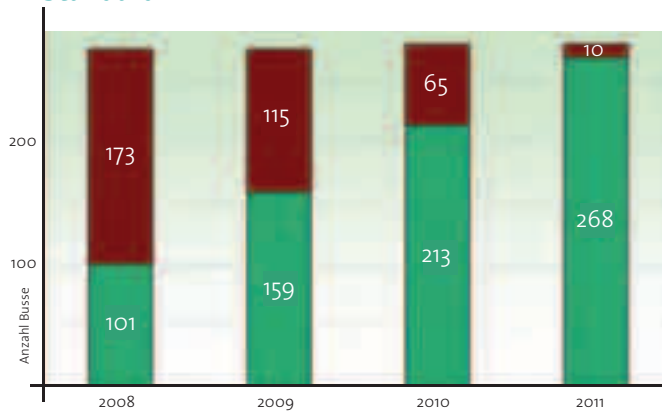


Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Moderne Busse

Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt die Regel. Ihr Durchschnittsalter betrug am Jahresende 2011 etwa dreieinhalb Jahre - durch konsequente Erneuerung der Flotte, die auch mit der fast vollständigen Umstellung auf den Abgasstandard EEV einherging. EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle, das heißt: besonders umweltfreundliches Fahrzeug) ist der derzeit effizienteste europäische Abgasstandard für Busse und Lkw. Er geht deutlich über die heutigen gesetzlichen Anforderungen hinaus.

Entwicklung des Einsatzes von Bussen mit EEV-Standard



Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro 6-Norm erfüllen. Sie werden wohl in einigen Jahren die heutigen EEV-Busse in Frankfurt am Main ablösen. Oder wird der Trend weiter in Richtung **Hybridbusse** gehen? Oder wird

Elektromobilität die Zukunft des städtischen Nahverkehrs sein? Heute lassen sich diese Fragen noch nicht beantworten. Die Antworten sind abhängig davon, wie alltags-tauglich sich die Fahrzeuge entwickeln.

Auf jeden Fall werden die heutigen kundenfreundlichen Fahrzeugstandards bestehen bleiben: Es ist inzwischen selbstverständlich, dass nur noch so genannte Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich auf den Frankfurter Linien fahren. Sie werden an der Haltestelle noch zusätzlich abgesenkt. Natürlich gibt es eine Klapprampe und einen geräumigen Stellplatz, so dass z.B. auch Menschen im Rollstuhl bequem in den Bus kommen und sicher unterwegs sind. Durch erhöhte Bordsteine kann an immer mehr Haltestellen fast ohne Stufe vom Bordstein in den Bus eingestiegen werden.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird groß geschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweise auf die folgenden Halte, die Endhaltestelle und Anschlüsse sind in Frankfurt zum Standard geworden. Klimaanlage sorgen in allen Bussen für angenehme Temperaturen. Seit 2009 sind alle neu beschafften Busse mit Videokameras ausgestattet. Inzwischen verfügen rund **80 Prozent der Frankfurter Busse über dieses Plus an Sicherheit.**

Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Bus-Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Das wirkt sich auch auf das Urteil der Fahrgäste aus: Es ist relativ, wenn die Sauberkeit die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält – sie liegt bei 2,2. Gerade diesen sensiblen Bereich bewerten die befragten Fahrgäste sogar noch ein wenig besser als im Vorjahr (2,3). Auch der Komfort kann eine kleine „Wertstei-

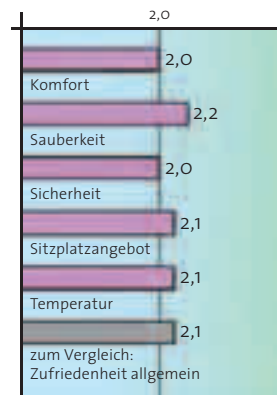
gerung“ von 2,1 auf 2,0 für sich verbuchen. Temperatur und Sitzplatzangebot beurteilen die Fahrgäste weiterhin mit **2,1**.



Ganz unaufgeregt reagieren die Fahrgäste weiterhin beim Thema Sicherheit, selbst wenn Einzelfälle von Gewalt im Nahverkehr heftig in der Öffentlichkeit diskutiert werden. Mit konstant 2,0 geben die Fahrgäste der Sicherheit im Bus eine gute Bewertung. Ohne Frage spielt hier die Präsenz des Fahrers eine große Rolle, aber auch die helle und übersichtliche Gestaltung der Fahrzeuge und deren zunehmende Ausstattung mit Videokameras haben ihren Anteil an dieser Einschätzung.



Zufriedenheit mit den Bussen



Quelle: Eigene Erhebungsdaten

Ergebnisse 2011: Qualität im Bus

Ganz objektiv

Objektiv gut: So lässt sich das Ergebnis der von *traffiQ* durchgeführten Tests und Beobachtungen auf den städtischen Buslinien zusammenfassen.

Mehrere tausend Fahrten werden alljährlich, so auch 2011, durch unsere Tester anonym begleitet. Sie erfassen dabei vor allem, ob die für die Kunden wichtigen technischen Einrichtungen im und am Fahrzeug funktionieren:

- Zielanzeigen an den Außenseiten
- Ansagen und elektronische Anzeigen zum Fahrtverlauf im Innenraum
- Hörbarkeit und Sichtbarkeit nach Betätigung des Haltewunschs
- Fahrscheinverkauf

Die Ergebnisse sind für 2011 insgesamt zufriedenstellend. Die im Vorjahr festgestellten technischen Probleme mit den elektronischen Innenanzeigen konnten im Jahresverlauf weitgehend behoben werden. ◀





Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!

Ein überzeugender Beleg für die gute Qualität des Frankfurter Nahverkehrs sind die weiterhin steigenden Fahrgastzahlen.

Wir sind stolz darauf, dass unsere Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2011 erstmals für **mehr als 200 Millionen** (in Zahlen: 200.000.000) Fahrten genutzt wurden. Unser Anspruch ist dabei zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt zuhause sind, steigt weiter. Das lässt noch mehr Fahrgäste erwarten, die verlässlich und bequem mit Bus und Bahn mobil sein wollen. Zugleich kann die Stadt aufgrund der wirtschaftlichen Situation ihre Finanzmittel für den Nahverkehr nicht uneingeschränkt weiter erhöhen. Es gilt also, intelligente Lösungen zu finden, um den Nahverkehr besser und zugleich kostengünstiger zu gestalten.

Das Qualitätscontrolling von *traffiQ* für die städtischen Buslinien hat sich bewährt. Die Fahrgäste zeigen sich als gute und faire „Qualitätsprüfer“. Die Busunternehmen wissen, woran sie sind und werden zu besseren Leistungen angespornt.

Nachdem *traffiQ* im Februar 2011 den Betrieb von U-Bahn und Straßenbahn in einem neuen Vertrag für 20 Jahre direkt an die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) vergeben hat, befindet sich dafür ein ähnliches Qualitätscontrolling im Aufbau.

Aber ob es nun die ausführlichen Qualitätserhebungen, die Bürgerbefragung oder das unabhängige Kundenbarometer sind: **Die Frankfurter Fahrgäste sagen klar, dass sie mit „ihren“ Bussen und Bahnen zufrieden sind.** Denn Frankfurt hat ein dichtes und gut verknüpftes Nahverkehrsnetz, das mit seltenen Ausnahmen rund um die Uhr nahezu reibungslos läuft. Mit Fahrerinnen und Fahrern, die sich auskennen und ihre Kunden gut und freundlich bedienen. Und mit modernen Fahrzeugen, die komfortabel und sauber sind.

Trotzdem: Es geht noch besser. Deshalb hat *traffiQ* das Siegel „Frankfurt – Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Wir wollen zeigen, dass die Frankfurterinnen und Frankfurter stolz sein können auf ihren guten städtischen Nahver-



kehr, zugleich aber den Anspruch an uns selbst formulieren, noch besser, noch fahrgastfreundlicher zu werden. Ob am Servicetelefon, an den Ticketcentern oder hinter dem Lenkrad eines der Busse unserer Verkehrsunternehmen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, daran wollen wir gemeinsam arbeiten. Ein Beispiel ist das Störfallkonzept, das zurzeit entwickelt wird. Es greift das Urteil der Kunden auf, um einen Schwachpunkt – die Information bei Betriebsstörungen – deutlich zu verbessern.

Denn letztlich zählt nur das Eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

Qualität ist, was der Fahrgast will. ◀



Herausgeber:
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9–17
60313 Frankfurt am Main
Telefon: 069/212-2 44 24
Telefax: 069/212-2 44 30

www.traffiQ.de, info@traffiQ.de

Verantwortlich:
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:
Thea Beer
Klaus Linek

Idee & Gestaltung:
Schitto Schmodde Werbung GmbH

