



VDV K³-Symposium

Fahrgastinformation

– Innovationen für Störungsinformation und Barrierefreiheit.

Leere Busse und Bahnen während der Corona-Pandemie haben viele Diskussionen über die Zukunft des klassischen ÖPNV ausgelöst. Doch die Politik hat sich nicht beirren lassen und die Finanzierung des ÖPNV in dieser beispiellosen Krise gesichert. Aus gutem Grund, denn Busse und Bahnen gelten angesichts der immer spürbarer werdenden Klimakrise als unverzichtbar, wenn wir auch in Zukunft nicht auf Mobilität verzichten wollen. Inzwischen sind Busse und Bahnen wieder voll und mit dem Deutschlandticket beginnt eine neue Ära im öffentlichen Nahverkehr in Deutschland.

VDV Die Verkehrs-
unternehmen

08. und 09. Mai 2023
in Mannheim

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
28. April 2023



be**ka**SEMINARE

be**ka**

Potenzi-
ale
nutzen

Das klingt gut und macht Mut, wäre da nicht die anhaltende Ressourcenkrise bei Personal und Material, die vielerorts den bisher gewohnt zuverlässigen Betrieb von Bussen und Bahnen auf eine harte Probe stellt. Hinzu kommen immer häufiger Mängel an der Infrastruktur, deren spontane Behebung ebenfalls zu ungeplanten Störungen im Betriebsablauf führt. Die Auswirkungen sind vor allem für unsere Kundinnen und Kunden oft eine Zumutung und könnten die Verkehrswende schneller ausbremsen, als sie richtig begonnen hat. Gerade jetzt ist neben einer flexiblen und kundenorientierten Disposition des Betriebs eine sehr gute Fahrgastinformation entscheidend, um das Vertrauen der Fahrgäste, aber auch von Politik und Gesellschaft nicht zu verspielen.

Wie gehen Verkehrsverbünde und Verkehrsunternehmen mit der Fahrgastinformation in der andauernden Mangellage um? Welche neuen Ideen werden aktuell umgesetzt? Technisch ist hier viel möglich und der Fachausschuss Kunden –Dialog, -Information und -Service K³ ist das Gremium des VDV, welches sich aus der Kundenperspektive unter anderem mit diesen Themen befasst. Der K³ entwickelt Standards für digitale und analoge Schnittstellen zum Kunden, dies auch gemeinsam mit anderen Ausschüssen im VDV und erarbeitet zu aktuellen Entwicklungen regelmäßig Mitteilungen für die Verkehrsunternehmen und -verbünde. Auch das jährliche stattfindende Symposium des K³ gibt aus erster Hand der ÖPNV-Branche Orientierung bei neuen Trends aus Kundensicht und bietet einen offenen Treffpunkt für diejenigen, die schon Praxiserfahrungen oder entsprechendes Wissen haben oder genau dieses suchen. Der Austausch zu den einzelnen Themen zwischen den Vorträgen bildet deshalb auch einen Schwerpunkt der Veranstaltung.

Das Symposium 2023 hat zwei thematische Schwerpunkte. Am ersten Tag geht es um „Kundeninformation in Zeiten der Störung“. Das heißt, wie kommunizieren wir mit dem Kunden im Störfall? Anhand von Praxisbeispielen zeigen unsere Referenten auf, wie sie die Kundeninformation hier auf ein neues Niveau gehoben haben, durchaus selbstkritisch und mit dem Wissen, dass es noch viel zu tun gibt.

Am zweiten Tag steht die Barrierefreiheit im ÖPNV im Mittelpunkt. Was haben wir in den letzten Jahren erreicht und wie binden wir die Ergebnisse in die Kundeninformation bzw. den Kundendialog ein? Auch wenn in den letzten Jahrzehnten viel in den Ausbau der Barrierefreiheit im ÖPNV investiert wurde, gibt es noch viel zu tun. Dabei ist es wichtig, die vielfältigen Bedürfnisse mobilitätseingeschränkter Menschen genau zu kennen, um Barrierefreiheit z.B. bei der Konzeption neuer Fahrzeuge oder auch durch nutzerorientierte Fahrgastinformation optimal umsetzen zu können.

Damit es nicht bei der Theorie bleibt, haben wir in diesem Jahr Referenten gefunden, die ihre Projekte aus der Praxis vorstellen - mit allen Höhen und Tiefen!

Das K³-Symposium findet am **8. und 9. Mai 2023 in der Stadt der Bundesgartenschau 2023, in Mannheim**, statt.

Leitung und Moderation

Martin in der Beek

Rhein-Neckar-Verkehr GmbH,
Mannheim

Fred Kröll

Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH,
Köln

Berthold Radermacher

Verband Deutscher
Verkehrsunternehmen e. V. (VDV),
Köln

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter*innen von Verkehrsunternehmen, Verbundgesellschaften und Aufgabenträgern mit den Aufgabenschwerpunkten Entwicklung, Betrieb, Fahrgastinformation, Beschaffung oder Technik sowie Hersteller und Berater.



Programm

Montag, 08. Mai

- 12.00** Eintreffen der Teilnehmer*innen und Mittagsimbiss
- 13.00** **Begrüßung und Einstieg ins Thema**
Die Fahrgastinformation in der Mangellage
Martin in der Beek
Rhein-Neckar Verkehr GmbH, Mannheim
- 13.15** **Flächendeckende Versorgung und Qualitätssicherung von**
Störungsinformation als Verbundaufgabe
Volker Torlach
Verkehrsverbund Stuttgart GmbH (VVS)
- 13.45** **Digitale Kommunikation und interaktive**
Kartenvisualisierung der Störungsinformationen
Natalja Geng
Deutsche Bahn AG, Frankfurt am Main
- 14.15** **Betreiberübergreifende Störungsinformation:**
der NRW-Ansatz im SPNV
Robert Ionescu
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR (VRR), Gelsenkirchen
- 14.45** Zeit für vertiefende Gespräche in der Kaffeepause
- 15.30** **Auf dem Weg zu einer visualisierten dynamischen**
Fahrgastinformation im Störfall an der Haltestelle
Christopher Land
Berliner Verkehrsbetriebe AÖR (BVG)
- 16.00** **Regelfahrplanabweichungskommunikation -**
eine Aufgabe mit vielen Hürden
Denise Barthel
Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH
- 16.30** **Eine VDV 736 macht noch keine Kundeninformation**
- der steinige Weg von der Idee zur Umsetzung
Marco Ludwig
Zürcher Verkehrsverbund (ZVV),
CH-Zürich
- 17.00** **Podiumsdiskussion (mit den Vortragenden)**
- 17.30** Ende des ersten Veranstaltungstags
- 19.00** Gemeinsames Abendessen und Erfahrungsaustausch

Dienstag, 09. Mai

- 09.00** **Lasst uns endlich beginnen...**
Thomas Krämer
Deutscher Blinden- & Sehbehinderten Verband (DBSV),
Berlin
- 09.30** **Barrierefreies Routing**
Was wir schon alles erprobt haben...
der Versuch eines Überblicks
Volker Torlach
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)
Alex Pilz
Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB)
Silke Guethling
rms GmbH, Frankfurt am Main
- Initiativen der Sozialheld*innen zur Verbesserung der**
barrierefreien Mobilität
Jonas Deister
Sozialhelden UG, Berlin
- 10.45** Zeit für vertiefende Gespräche in der Kaffeepause
- 11.15** **Das Zwei-Sinne-Prinzip an der Haltestelle:**
Wie die BVG Busse und Straßenbahnen für Sehbehinderte
einfacher nutzbar machen will
Kathleen Melchior
Berliner Verkehrsbetriebe AÖR (BVG)
- 11.45** **Fahrzeugdesign im Kundendialog**
Alexander Graf
Rhein-Neckar-Verkehr GmbH, Heidelberg
- 12.15** **Auf dem Weg zur Mobilitätsstation der Zukunft**
René Böhm
Leipziger Verkehrsbetriebe AG (LVB)
- 12.45** **Abschlussdiskussion.**
- 13.00** Ende der Veranstaltung und Mittagsimbiss

Fachausstellung

Im Rahmen dieser Veranstaltung wird Ihnen die Möglichkeit zur Produktausstellung der Hersteller angeboten. Für weitere Informationen setzen Sie sich bitte Frau Sandra Wendel, wendel@beka.de in Verbindung.



Veranstaltungsort

Dorint Kongresshotel Mannheim
Friedrichsring 6; 68161 Mannheim

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen **130 €** zzgl. MwSt. pro Nacht. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1195,00 €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen per E-Mail. Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB's finden Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
28. April 2023

www.bekaseminare.de



Weitere Seminare finden
Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de.
Für Fragen und Anregungen
kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de