

10 Jahre Westfrankenbahn: Eine Erfolgsgeschichte vom Odenwald bis Hohenlohe



Eisenbahn aus einer Hand – Betrieb von Strecken und Stationen, Zugverkehr, Service und Verkauf –, das ist das Prinzip der Regio-Netze der DB.

Die Westfrankenbahn zehn Jahren erfolgreich. Sie in drei Bundesländern temberg und Hessen der WFB: Sie fährt die fenburg – Wertheim), die – Crailsheim) und die (Miltenberg – Walldürn)

und mit eigenen Stationen. Hinzu kommen noch die Hohenlohebahn (Crailsheim – Heilbronn) und die Frankenbahn (Lauda – Würzburg) und seit Dezember 2015 auch die Kahlgrundbahn (Schöllkrippen – Hanau).*



(WFB) ist damit seit Durch sieben Landkrei – Bayern, Baden-Würt – führt das Streckennetz Maintalbahn (Aschaf-Tauberbahn (Wertheim Madonnenlandbahn auf eigenen Strecken

Große Herausforderungen warteten gleich zum Betriebsstart 2006 auf die Westfrankenbahn (WFB). Die Madonnenlandbahn zwischen Miltenberg und Seckach und die Tauberbahn zwischen Wertheim und Crailsheim waren akut von der Stilllegung bedroht. Die Stationen waren größtenteils sanierungsbedürftig und boten wenig Aufenthaltsqualität. Die Reisendeninformation erschöpfte sich meist in einem A3-Fahrplanaushang, Infovitriolen waren nur an wenigen Verkehrsstationen installiert. Optische Anzeiger waren überhaupt keine vorhanden.

Der Streckenerhalt und die Verbesserung der Service- und Aufenthaltsqualität sowie ein gezielter Ausbau der Infrastruktur kennzeichneten die Anfangs- und Aufbauphase der WFB. Durch das Engagement der WFB und der fruchtbaren Zusammenarbeit mit den Gebietskörperschaften sind Streckenstilllegungen heute kein Thema mehr. Auch in die Fahrzeugflotte wurde

investiert. 7 VT 628 wurde zu Fahrradwagen umgebaut und 8 VT 642 erhielten ein großes Fahrradabteil. „Der touristische Verkehr ist ein großes Standbein der WFB in einer durch Fahrradtourismus geprägten Region, und dem haben wir mit dem kostenintensiven Umbau der Triebwagen Rechnung getragen“, sagt Denis Kollai, Sprecher der Geschäftsleitung.

Die Bahn in der Region für die Region

Die WFB fühlt sich als Bahn in der Region besonders dem Servicegedanken verpflichtet. Der Umbau des Fahrkartenschalters in Miltenberg in ein modernes Reisezentrum und der Erhalt und die Modernisierung der Reisezentren in Bad Mergentheim und Lauda sowie die Neueröffnung des Reisezentrums in Wertheim sind sichtbares Zeichen dafür. Tourismus und Verkehr brauchen Leuchttürme, und ein solcher Leuchtturm ist der

* Quelle: DB Welt



▲ Ein in den bayrischen Landesfarben gestalteter VT 642 fährt auf der Kahlgrundbahn und verbindet Bayern und Hessen.

▲ Die Geschäftsführung der Westfrankenbahn (v. l.): Markus Hoffmann, Leiter Verkehrsbetrieb, Denis Kollai, Sprecher der Geschäftsleitung und Leiter Infrastruktur, und Boris Hayrapetian, Leiter Personal und Finanzen.

▲ In Miltenberg befindet sich die Schaltzentrale des Streckennetzes der Westfrankenbahn. Von hier aus haben die Fahrdienstleiter alle Strecken im Blick und überwachen den Verkehr.

▲ In Schöllkrippen steht die Werkstatt der WFB. Hier werden alle Fahrzeuge gewartet und repariert. 20 Mitarbeiter arbeiten im 2-Schichtsystem daran, dass alle Züge sicher im Einsatz sind.

Erlebnisbahnhof in Amorbach. Die Gaststätte „Gleis 1“ mit Eisenbahnambiente flankiert von einem Schlafwagenhotel und dem Eisenbahnmuseum locken viele Gäste auf die verkehrsschwache Madonnenlandbahn.

Touristische und kulturelle Sonderzüge schärften gerade in den Anfangsjahren das Profil der WFB. Stolz ist die WFB auf ihre Firmen- und Servicekultur. Die Steigerung der Kundenzufriedenheit ist eines der herausragenden Ziele der WFB. Denn, nicht nur weil die Kundenmeinung in das Qualitätsmessverfahren der Besteller einfließt, sondern weil der Kunde heute selbst darüber entscheidet, ob

er mit dem Fernbus, dem Auto oder eben der Bahn fährt, ist es entscheidend, kontinuierlich gleichbleibend höchste Qualität zu leisten und hohe Zuverlässigkeit zu bieten.

Schlüssel zum Erfolg

Deshalb sind zufriedene Kunden und zufriedene Mitarbeiter für die WFB der Schlüssel zum Erfolg. Und sie tut auch einiges dafür. In dem Format „WFB im Dialog“ gehen Führungskräfte der WFB

durch die Züge und holen sich direktes Feedback von ihren Kunden. Die Facebookseite der WFB hat in kurzer Zeit über 14.000 Fans gewonnen und ist zusätzlicher Informationskanal mit kurzfristigen Reaktionszeiten. Im Format „WFB vor Ort“ informieren und diskutieren Führungskräfte regelmäßig mit den Mitarbeitern vor Ort.

Das alles hat Früchte getragen. Im Qualitätsranking der Bayerischen Bahnen hat sich die WFB enorm verbessert und ist inzwischen unter den „Top Ten“ gelandet. „Diesen Erfolg verdanken wir auch unseren großartigen und engagierten Mitarbeitern“ sagt Kollai und verweist stolz auf einen Fahrgastzuwachs von 40 % seit Start der WFB. Um noch näher am Kunden zu sein, hat die WFB im April 2016 einen Fahrgastbeirat gegründet. Dieses Gremium berät die WFB z. B. bei der Fahrplangestaltung, Fahrzeugausstattung und der Fahrgastinformation oder wird als Sprachrohr des Kunden die „blinden Flecken“ sichtbar machen.

Seit Dezember 2015 ist die WFB auch das Schienenverkehrsunternehmen im Kahlgrund. Zwischen Schöllkrippen und Hanau fahren die umgebauten modernen VT 642 mit einem Kundenbetreuer in jedem Zug. Den Erfolg der WFB im Kahlgrund kann man inzwischen auch an der Platzierung der Kahlgrundbahn im Ranking der Bayerischen Bahnen deutlich ablesen.

Den Ausbau der Verkehrsstationen und die Entwicklung von Innovationen treibt die WFB offensiv voran. In Miltenberg testet sie im Zuglabor Neuerungen auf Kundentauglichkeit, z.B. wurden Licht- und Sound-Tests durchgeführt und die W-Lan-Möglichkeiten in Nahverkehrszügen untersucht. In einem Pilotprojekt werden neue Informationsmöglichkeiten für Triebfahrzeugführer mittels Tablet getestet und für Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) entwickelten die findigen WFB'ler eine App zur besseren Kundenbetreuung.

Die zentrale Betriebssteuerung in Miltenberg, die als Lokleitung und Transportleitung fungiert, überwacht den Fahrzeug- und Personaleinsatz und kann bei Unregelmäßigkeiten sofort eingreifen. Die moderne Bedienzentrale steuert von Miltenberg aus den Zugverkehr auf fünf Betriebsstellen zwischen Klingenberg am Main und Tauberbischofsheim. Elf Verkehrsstationen wurden modernisiert und stufenfrei ausgebaut. Die WFB ruht sich auf diesen Erfolgen keinesfalls aus, sondern setzt ihr Modernisierungsprogramm weiter zielstrebig fort. In diesem Jahr werden an weiteren acht Stationen umfassende Modernisierungsarbeiten durchgeführt.

Zur Verbesserung der Information hat die WFB an allen Verkehrsstationen moderne Digitale Multizuganzeiger (DSA2.0) installiert, die in Echtzeit über den Zugverkehr informieren. Auch die Barrierefreiheit wurde

durch die neuen Anlagen verbessert, denn sehbehinderte Fahrgäste können sich Informationen auf Knopfdruck vorlesen lassen und Lautsprecher versorgen alle Kunden auch mit akustischen Informationen.

Ihr Jubiläumsjahr begeht die WFB mit zahlreichen Aktionen. Auftakt war die Stadtwette zur Übernahme der Kahlgrundbahn im Dezember 2015. Am 1. Mai stellte die WFB ihre Leistungen und Errungenschaften beim Tag der offenen Tür am Bahnhof in Miltenberg vor. After-Work-Partys an verschiedenen Bahnhöfen laden treue Fahrgäste zum Verweilen und zum Gespräch ein. Im September ist das Kloster Bronnbach würdevoller Rahmen für die offizielle Jubiläumsfeier für Mitarbeiter und geladene Gäste aus Politik und Konzern, bevor dann mit allen Mitarbeitern die 10 Jahre auf einer Schifffahrt gefeiert werden. ■

Zahlen & Fakten WFB

Betriebsstart:	01.01.2006
Mitarbeiter:	350
Verkehrsleistung:	3,3 Mio. Zugkm
Streckenlänge:	401 km (davon 206 eigene Infrastruktur)
Verkehrsstationen:	91 (davon 50 eigene)
Fahrzeuge:	20 VT 642 27 VT 628
Reisezentren:	4 (und 1 Reisebüro)



Hans-Otto Lausberger
Leiter Marketing/Vertrieb
Westfrankenbahn,
Aschaffenburg