



Linie 2

Anschluss Zukunft

Mündlich, schriftlich, gedruckt und durch die Blume

Kommunikation auf vielen Kanälen

– die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit zur Linie 2

Abschlussbericht

Task Force Linie 2



Stadt Ulm

ulm

**ulm
baut
um**

Inhalt

Vom Baubeschluss bis zur Inbetriebnahme	2 – 7
Einführung	3
Die personellen Strukturen	4
Infozeitungen	5
Infolyer und Anwohnerinformationen	6
Website www.linie2-ulm.de	7
Stadtteil-Magazine und Fachmagazine	8
Stadtteil-Veranstaltungen und Streckenspaziergänge	9
Informationen für Radler	10
Pressemitteilungen und Pressegespräche	11
Die Baustellenbeauftragten und das Infomobil	12
Positives pointiert	13
Die Resonanz und Bewertung	14
Kosten	15
Die Linie 2 in Zahlen	16

Einführung

Am 6. Mai 2015 hat der Ulmer Gemeinderat die Realisierung der Straßenbahnlinie 2 beschlossen. Das Projekt war aber bereits während seiner langen Genese in seiner Planungsphase von Aktivitäten einer intensiven Bürgerbeteiligung und Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit begleitet worden.

Dazu zählten beispielsweise professionell moderierte Bürgerworkshops sowie öffentliche Begehungen der geplanten Streckenverläufe. Bei diesen bestand jeweils die Gelegenheit, planerische Einzelpunkte zu problematisieren.

Die damaligen Angebote zur Bürgerbeteiligung und -information, die allesamt auf Freiwilligkeit basierten, galten im

Ergebnis als sehr positiv und äußerst hilfreich, gemessen an der Zahl der Einwendungen, die die Projektplanung nach sich zog. „Denn diese“, so Ralf Gummersbach, Leiter der Abteilung Infrastruktur bei der SWU Verkehr und Projektleiter für die Linie 2 „lagen unter dem Durchschnitt bei solchen Großprojekten, was offenkundig vor allem auf die frühe Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger zurückzuführen ist“.

Sahen Verwaltung und SWU bereits in der Planungsphase eine größtmögliche Transparenz als unabdingbar an, galt es die Maßnahmen mit Beginn der eigentlichen Bauarbeiten fortzusetzen und sogar noch zu forcieren, da der Bedarf nach Information erwartbar von nun an nochmals stark zunehmen würde.

„
Frühe Einbeziehung
der Bürgerinnen
und Bürger



Vom Baubeschluss bis zur Inbetriebnahme:



6. Mai 2015

Gemeinderat der Stadt Ulm beschließt den Bau der Linie 2



August 2015

Baubeginn der Kienlesbergbrücke



15. Oktober 2015

Offizieller Spatenstich für die Linie 2



Oktober 2015

Beginn erster Vorab-Arbeiten am Kuhberg und am Eselsberg



17. November 2015

Große Informationsveranstaltung im Kornhaus



November 2015

Baustellenbeauftragte nehmen ihren Dienst auf



November 2015

Eichen aus der Albert-Einstein-Allee werden „umgetopft“



Dezember 2015

Start der von nun an regelmäßigen Infoveranstaltungen und Streckenspaziergänge

Die personellen Strukturen

Während des Planungsprozesses wurde die SWU Verkehr als Bauherrin des Vorhabens von den zahlreichen Fachabteilungen der Stadt Ulm unterstützt. Im Verlauf dieses Prozesses zeigte sich, dass es zur Koordination der städtischen Belange notwendig sein würde, Personalkapazitäten eigens für die Aufgaben der Linie 2 zur Verfügung zu stellen, diese aber organisatorisch außerhalb des bisherigen Rahmens der Verwaltungsstrukturen anzusiedeln. So wurden dann im Verlauf der für beide Streckenäste getrennt geführten Planfeststellungsverfahren innerhalb der Stadtverwaltung die notwendigen fachlich-personellen Strukturen installiert, wie sie seinerzeit für die Umsetzung des Vorhabens geboten erschienen.

Im April 2014 wurde die Task Force Linie 2 eingerichtet, eine Stabsstelle und „Zentrale“ innerhalb der Verwaltung, in der sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Baustelle zusammenlaufen würden. Vier Mitarbeiter umfassend und direkt dem Finanz- und dem Baubürgermeister zugeordnet, diente das Projektteam als Schnittstelle zu den Einzelabteilungen innerhalb der Stadtverwaltung mit koordinierender Funktion gegenüber der Bauherrin. Mit Blick auf die damals bereits absehbaren weiteren Baumaßnahmen rund um den Hauptbahnhof wurde entschieden, die Kommunikation, die Bauarbeiten an der Linie 2 betreffend, an die Stadt Ulm zu übertragen. „Damit sollte eine kontinuierliche und abgestimmte Kommunikation der Baumaßnahmen sichergestellt werden“, erläutert Torsten Fisch, der Leiter der Task Force Linie 2.

Engmaschige und bedarfsgerechte Kommunikation

Sehr bald wurde dann von der Task Force gemeinsam mit der SWU Verkehr ein Kommunikationskonzept erarbeitet mit dem Ziel, eine engmaschige und bedarfsgerechte Kommunikation während der Bauzeit sicherzustellen. Zur fachlichen Unterstützung wurde ein freiberufliches Team (Grafik, Text, Veranstaltungsorganisation)

zusammengestellt, dem gemeinsam mit den Mitarbeitern der Task Force die vielgliedrige Kommunikation des Großprojektes übertragen wurde. Dieses Team traf sich ab Sommer 2015 zu regelmäßigen Jour-Fixe-Terminen, die erste Zeit im wöchentlichen Turnus, ab etwa der Halbzeit des Projekts dann in zweiwöchentlichen Abständen, um anstehende Aufgaben zu besprechen und um die notwendige Feinabstimmung vorzunehmen. Alle zwei bis vier Wochen trafen sich Task Force, Projektleitung und Baustellenbeauftragte, ebenfalls um aktuelle Themen zu behandeln. Etwa alle acht Wochen trat die Projektleitungsgruppe als strategische Ebene zusammen, neben den Projektverantwortlichen weiterhin bestehend aus Bau- und Finanzbürgermeister sowie der Geschäftsführung der SWU. In dieser Runde wurden die anstehenden Kommunikationsmaßnahmen vorgestellt und die weitere strategische Richtung festgelegt. Über Zwischenberichte wurde der Ulmer Gemeinderat laufend zum Stand des Projekts und die korrespondierenden Kommunikationsmaßnahmen in Kenntnis gesetzt.

Zentrale Infoveranstaltung

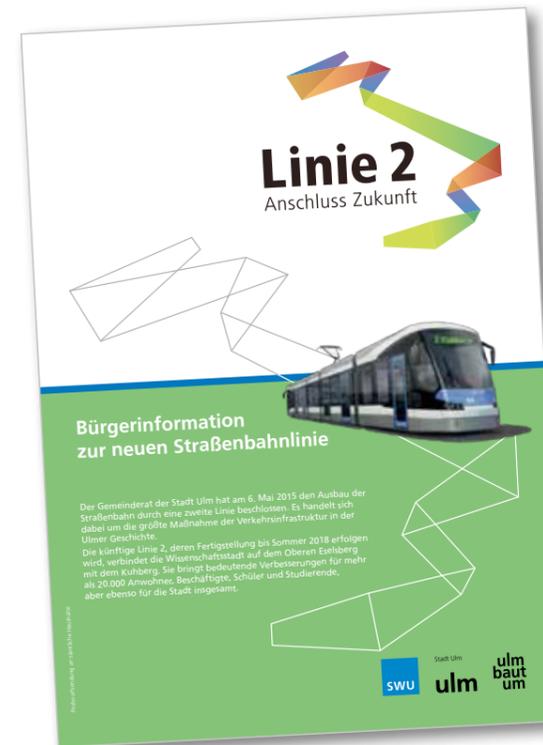
Auftakt der baubegleitenden Maßnahmen im Bereich „Kommunikation“ war eine gemeinsame und öffentliche Veranstaltung mit der Deutschen Bahn im Sommer 2015 aus Anlass des damals kurz bevor stehenden Baubeginns der Kienlesbergbrücke, die über DB-Gelände führt. Den Auftakt für die breite Öffentlichkeit bildete dann eine zentrale Infoveranstaltung am 17. November 2015 im Kornhaus, auf welcher das Projekt nochmals ausführlich vorgestellt und erläutert wurde. Im Foyer hatten die Besucherinnen und Besucher nochmals die Gelegenheit, anhand der Pläne die Streckenführung en Detail zu erkunden und gleich vor Ort mit den Projektverantwortlichen ins Gespräch zu kommen. Die Veranstaltung war sehr gut besucht und ihr Verlauf wurde allgemein als Erfolg gewertet.

Infozeitungen

Rechtzeitig zur zentralen Infoveranstaltung und im Hinblick auf den Baustart war eine umfangreiche Infozeitung erschienen. Erarbeitet von dem für die Öffentlichkeitsarbeit zuständigen Team, enthielt sie eine Fülle von Informationen zur Linie 2, aber bereits auch das Bauliniennetz für den Ulmer ÖPNV sowie die Umleitungsempfehlungen für den Auto- und Radverkehr. Die 16-seitige Publikation hatte einen hohen Nutzfaktor, war übersichtlich gestaltet und wurde auf dem Postweg auch an sämtliche Ulmer Haushalte verschickt. „Das Medium Print unterstreicht den seriösen Charakter, weil etwas Gedrucktes den Leuten als Beleg dienen kann,“ stellt Fisch den Vorzug dieser Publikation heraus.

Eine weitere Info-Zeitung nach selbem Muster erschien dann nochmals am Ende der Umsetzungsphase zur Inbetriebnahme im November 2018.

Ihre Auflage lag jeweils bei 80.000 Exemplaren.



März 2016

Beginn der Hauptarbeiten an der Linie 2



Juni 2016

Infomobil der Baustellenbeauftragten geht an den Start



Juli 2016

Ankunft der ersten Brückensegmente in Ulm; Beginn des Zusammenschweißens des ersten Moduls



10. August 2016

Beginn des „Taktstiebefahrens“ an der Kienlesbergbrücke



28. April 2017

Geglückter „Brückenschlag“



April 2017

Die ersten Gleise sind verlegt



5. Mai 2017

Info-Radtour längs der Linie 2



Sommer 2017

Einbau der Gleisdreiecke an Wagner-/Beyerstraße und Olga-/Neutorstraße

Infolyer und Anwohnerinformationen

Der im Zuge des Kommunikationskonzepts entwickelte Baukasten an Info-Maßnahmen enthielt auch die zielgruppenorientierte Ansprache von unmittelbar Betroffenen. Zu Beginn der Bauhauptmaßnahmen im März 2016 wurde unter Leitung der Task Force ein Jour-Fixe „Verkehrsführung“ eingerichtet, bei dem alle zu involvierenden Beteiligten die bevorstehenden Bauphasen und Verkehrsführung besprachen. Fisch: „Änderungen an Lichtsignalanlagen, die Fuß- und Radverkehrsführung und vor allem Änderungen für den ÖPNV und den MIV wurden analysiert, diskutiert, verworfen oder geändert und so schlussendlich für die Erteilung der Verkehrsrechtlichen Anordnung abgestimmt.“ Die daraus resultierenden öffentlichkeitsrelevanten Informationen wurden auf kurzem Wege an das Kommunikationsteam weitergegeben.

Im Vorfeld der vorbereitenden Baumaßnahmen an beiden Streckenästen wurden zielgerichtete Bürgerinformationen in Faltblatt-Form („Flyer“) für die Anlieger und Anwohner erarbeitet und in eingegrenzten Gebieten längs der Streckenäste verteilt. Im Schwerpunkt ging es darin um die nochmalige Erläuterung der bevorstehenden Baumaßnahmen und um die Änderungen in der Verkehrsführung. Speziell an die Hausbesitzer längs der Trasse ging eine weitere Aussendung mit Informationen rund um das Thema „Baustelle und davon betroffene Immobilien“. Darin wurden beispielsweise das Beweissicherungsverfahren erläutert und die begutachtenden Büros aufgeführt.

Anlassbezogen folgten im Verlauf der Bauphase später noch mehrere weitere Aussendungen nach. Detaillierte Informationsflyer wurden immer dann eingesetzt, wenn mehrere Straßenzüge oder auch ganze Stadtteile über einschneidende Änderungen, etwa bei der Verkehrsführung, zu informieren waren. Die Flyer wurden per Briefwurf dann im betroffenen Bereich verteilt. Ständen Änderungen mit kleinräumigen Auswirkungen an, wurden Anwohnerinformationen in Form von Anschreiben erarbeitet.

Die **Gesamtauflage** dieser Flyer summierte sich auf rund **90.000**, die der **Anwohnerschreiben** auf rund **5.000**. Insgesamt waren die eigens für die **Verteilung** engagierten Kräfte rund **350 Stunden** im Einsatz.



Website www.linie2-ulm.de



Mit Baubeginn an den Start ging die Website www.linie2-ulm.de, angelegt als fortan laufend aktualisierte Informationsplattform, auf der die wichtigen Entwicklungen, Nachberichte zu den eigenen Veranstaltungen, aber auch Terminankündigungen oder Bildmaterial und Archiv-Beiträge jederzeit abrufbar waren. Im Zeitraum von Herbst 2015 bis Dezember 2018 wurde die Website rund 466.000 mal aufgerufen – mit einer durchschnittlichen Verweildauer von einer Minute.

Zugriffe auf www.linie2-ulm.de

Gesamt 466.174 Seitenaufrufe
Startseite (Newsbereich) **132.358** Aufrufe,
Die neue Linie 2 **56.728** Aufrufe,
Baufortschrittmelder **52.157** Aufrufe,
Verkehrsmelder **23.824** Aufrufe



Social-Media

Auf einen eigenen Social-Media-Account wurde verzichtet zugunsten der bestehenden Kanäle von Stadt und SWU, welche diese mit eigenen Kräften betreiben. Diese wurden für die Öffentlichkeitsarbeit zur Linie 2 im zweifachen Sinne genutzt: um rechtzeitig gewarnt zu sein, „falls sich da etwas zusammenbraut“ (Gummersbach), und um dort Nachrichten, vor allem Termine, zu kommunizieren. Nach Einschätzung des Task Force-Teams hat dieses Medium letztlich aber eine eher untergeordnete Rolle gespielt.



3. Oktober 2017 Abstapelung des Brückenkörpers in endgültige Position abgeschlossen
Oktober 2017 Baubeginn Abstellhalle im Verkehrsbetriebshof der SWU
7. Februar 2018 Ankunft des ersten von zwölf Avenio-Zügen in Ulm
Juni 2018 Erster Fahrgastunterstand (Muster) probelhalber aufgestellt



12. September 2018 „Taufe“ der neuen Kienlesbergbrücke
19. Oktober 2018 Testfahrt auf der neuen Linie, Streckenabschnitt Wissenschaftsstadt
9. Dezember 2018 Die Linie 2 nimmt den Linienbetrieb auf
12. Februar 2019 Auszeichnung der Kienlesbergbrücke mit dem Ulrich Finsterwalder Ingenieurbaupreis

Stadtteil-Magazine und Fachmagazine

Ausgiebig genutzt wurde die Möglichkeit, in den bereits vor Ort eingeführten Print-Medien Beiträge zu veröffentlichen. Regelmäßig mit Texten beliefert wurden die beiden Stadtteilmagazine „ProWest“ und „D'r Eselsberger“, ferner das Magazin „Agente“ der Lokalen Agenda, das an sämtliche Ulmer Haushalte verteilt wird und das Kundenmagazin SWU Journal.

In diesen „Lesestücken“ ging es im Schwerpunkt um die Vertiefung besonderer Aspekte der Baustelle, um aktuelle Aufgabenstellungen oder erreichte Meilensteine. Themen waren zum Beispiel das „Masse-Feder-System“, die Tests der neuen Avenio-Fahrzeuge oder der Einsatz der Gleisstopfmaschine.

Das Projekt Linie 2 hat bundesweites Interesse hervorgerufen – war es doch bemerkenswert, dass eine Stadt der Größe Ulms auf einen Schlag ihr Straßenbahnlinienetz verdoppelt und diesbezüglich nahezu einstimmige Beschlüsse gefasst wurden. Auf Anfragen hin wurden Berichte für Fachmagazine verfasst, darunter beispielsweise das Magazin „KommunalPraxis“ sowie für die Reihe „Impulse“ des Deutschen Instituts für Urbanistik. Darüber hinaus wurden regelmäßig Beiträge in Fachmagazinen wie zum Beispiel Stadtverkehr, Bauen + Wirtschaft, Newstix Infoportal ÖPNV, Bus & Bahn, Eisenbahnmagazin, NaNa (Nahverkehrsnachrichten) und Straßenbahnmagazin veröffentlicht.

Kienlesbergbrücke: Thema in Architekturzeitschriften und auf Symposien

Über die mit dem renommierten Ulrich Finsterwalde Ingenieurbaupreis ausgezeichnete Kienlesbergbrücke erschienen redaktionelle Beiträge in renommierten Bau-/Architekturmagazinen und -portalen wie zum Beispiel structure-magazin – Ästhetik in der Ingenieurbaukunst, bauformstahl, competitionline, detail-Magazin für Architecture and Design.

Fachverträge zu Konstruktion, Design und Bau der Brücke von Prof. Dr. Jan Akkermann, Professor für Infrastrukturerhalt an der Hochschule Karlsruhe und Geschäftsführer von KREBS+KIEFER, und Bart Halaczek von Knight Architects, Großbritannien, waren auf der Agenda von überregionalen Symposien zu Brückenbau und Ingenieurskunst.



Stadtteil-Veranstaltungen und Streckenspaziergänge

In regelmäßigen Abständen stellten sich in den betroffenen Stadtteilen die Projektverantwortlichen den Fragen und Einwänden der Bürgerschaft. Mit dem Baustart wurde dazu das Format der Infoveranstaltungen etabliert, die jeweils im halbjährlichen Turnus am Kuhberg und am Eselsberg stattfanden. Ab der Halbzeit der Arbeiten kamen „Streckenspaziergänge“ vor Ort dazu. Beide Formate dienten dazu, den augenblicklichen Projektstand und die aufgeworfenen strittigen Punkte zu erläutern und zu diskutieren.

Hinzu kamen einige Veranstaltungen an der Universität, in denen gezielt auf Fragen eingegangen werden konnte, welche die Wissenschaftsstadt betrafen. Alle Veranstaltungsformate entwickelten sich von Beginn an zu wichtigen Meetings für die Bürgerinnen und Bürger, die hier kompetente Antworten auf ihre Fragen erhielten. Fragen, die nicht sofort zu beantworten waren, wurden gesammelt, projektintern bearbeitet und anschließend mitsamt Antwort auf der Website veröffentlicht.



Die Veranstaltungen waren mit jeweils 50 bis 80 Teilnehmerinnen und Teilnehmern sämtlich gut besucht. Das Publikum war wechselnd, umspannte viele Altersgruppen und war weitgehend repräsentativ für die Stadtgesellschaft. Es traf sich freilich dort ebenfalls eine gewisse „Stammkundschaft“, die so gut wie keine der Veranstaltungen ausließ.

„Früh zeigte sich, dass das Interesse der Bürgerschaft vor allem auf den Umleitungen und Verkehrsführungen und weniger an der Bautechnik lag“, so Annemarie Rupp, die in der Task Force die Öffentlichkeitsarbeit koordinierte. Die Veranstaltungen waren daher ganz besonders dafür geeignet, der Bürgerschaft etwa die Hintergründe für die mitunter auch kurzfristig eingerichteten Umleitungen und Verkehrsführungen zu erläutern und verständlich darzulegen. Vorzug bei den Streckenspaziergängen war, dass hierbei – im Hinblick auf diese „dynamische Baustelle“ mit laufend sich verändernden Schwerpunkten – Aufgabenstellungen und Probleme gleich an Ort und Stelle erläutert werden konnten.

„Interesse der Bürgerschaft vor allem auf Umleitungen und Verkehrsführungen“

Veranstaltungen

Von September 2015 bis Mai 2019 wurden **16** Infoveranstaltungen und **6** Streckenspaziergänge durchgeführt

Ein hohes Augenmerk wurde auf den Radverkehr gerichtet. Denn zum einen war dieser ebenfalls stark von Sperrungen und Umleitungen betroffen. Zum andern wurde im Zuge der Neubaustrecke an vielen Stellen die bisherige Radverkehrsführung verändert und, wo möglich, im Zuge der Neuordnung des Straßenraums dann auch optimiert.

Organisiert wurde daher eine Radtour längs der Strecke, bei der die Änderungen, aber auch die verkehrlichen Knackpunkte mit Radinteressierten direkt vor Ort erläutert werden konnten. Mit dabei waren wiederum Projektverantwortliche, zusätzlich ebenfalls Vertreter des ADFC sowie die Radbeauftragte der Stadt. Gegen Ende der Bauzeit wurde ein Extra-Faltblatt mit dem künftigen Radwege-Plan erarbeitet und gestreut.



Bedient und bespielt wurden ferner sämtliche Medienkanäle. Die örtlichen und regionalen Medien wurden über anstehende Änderungen und über bevorstehende „Meilensteine“ über Pressemitteilungen auf dem Laufenden gehalten; sie alle dienten so als wichtige Multiplikatoren und wurden entsprechend tatkräftig in ihrer Arbeit unterstützt, etwa bei Interviewwünschen oder bei Filmaufnahmen.

Für etwaige Rückfragen von Medienseite stand immer ein Ansprechpartner aus dem Team Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung, auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten. Zu besonderen Anlässen wurden die lokalen und regionalen Medien zur Pressegesprächen oder Ortsterminen eingeladen. Das Interesse daran war die gesamte Zeit über hoch, die Berichterstattung sehr ausgewogen und fair.

Die Zahl der von der Task Force ausgesandten **Pressemitteilungen** beläuft sich auf rund **200**.



Filme

Weil bewegte Bilder auf ein besonders hohes Interesse in der Öffentlichkeit stoßen, wurde auch dieses Medium genutzt. Im Auftrag der Task Force entstanden zwei Zeitraffer-Filme. Der eine zeigt die Arbeiten rund um den ersten Verschluss der Kienlesbergbrücke, der zweite die Arbeiten im Sommer 2017 am Gleisdreieck in der Olgastraße, ergänzt mit Aufnahmen aus einem Drohnenflug. Die Filme, erstellt von der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Ulm, wurden auf der Website verlinkt und bis heute (Stand Juli 2019) **rund 13.000 Mal** abgerufen.

Darüber hinaus war die Linie 2 auch mehrmals Thema in der Landesschau im SWR-Fernsehen sowie im Stadtmagazin von Regio TV.

Auszug Pressespiegel 2018 – www.linie2-ulm.de

- Südwest Presse Ulm / Umfrage: Wie finden die Ulmer ihre Linie 2? / 10.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Begeisterung für die Linie 2: Lockerheit, die gut tut / 10.12.2018
- Schwäbische Zeitung / Neue Ulmer Straßenbahnlinie 2 nimmt Fahrt auf / 9.12.2018
- Augsburger Allgemeine / Linie 2 ist gestartet: Ulm wie es fährt und singt / 9.12.2018
- SWR / SWR aktuell: Beitrag zur Linie 2 bei 4:35 / 8.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Die Straßenbahnlinie 2 rollt: Ulmer feiern in der Tram / 8.12.2018
- SWR / Linie 2 der Ulmer Straßenbahn gestartet / 8.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Eröffnung der Linie 2: Jetzt darf gefeiert werden / 8.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Komplett Fahrt auf der Straßenbahnlinie 2 in Ulm / 8.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Neue Straßenbahnen mit mehr Platz und mehr Licht / 8.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Fahrplanwechsel Linie 2: Was sich alles ändert / 6.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Linie 2: Testfahrt auf den Eselsberg / 3.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Die Straßenbahner-Dynastie / 1.12.2018
- Südwest Presse Ulm / Interview: "Der ganze Bus hat angefangen zu lechen" / 30.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Endspurt: Nochmal Bauarbeiten entlang der Linie 2 / 30.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Das sagen Händler und Anwohner zum Ende der Bauarbeiten / 23.11.2018
- Schwäbische Zeitung / Neue Straßenbahnlinie 2 kann pünktlich starten / 20.11.2018
- Neu-Ulmer Zeitung / Straßenbahn in Ulm: Die Linie 2 ist vollendet / 20.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Linie 2 rollt wohl pünktlich ab Anfang Dezember / 19.11.2018
- Regio TV Schwaben / Aufatmen in Ulm: Linie 2 steht kurz vor der Vollendung / 19.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Was sich beim neuen SWU-Fahrplan alles ändert / 16.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Erste Fahrt der Straßenbahn zum Kuhberg / 10.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Nahverkehr: Fünf-Linien-Konzept / 9.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Leseraktion: Schickt uns eure Fotos von der historischen Straßenbahn / 8.11.2018
- Südwest Presse Ulm / Linie 2 besteht die erste Testfahrt / 20.10.2018
- Neu-Ulmer Zeitung / Jungfernfahrt auf der neuen Straßenbahnlinie 2 / 19.10.2018
- Südwest Presse Ulm / Erste Testfahrt mit neuer Straßenbahn: Bildergalerie / 19.10.2018
- Schwäbische Zeitung / Erste Testfahrt mit einer Straßenbahn auf der neuen Linie 2 durch Ulm / 19.10.2018
- Regio TV Schwaben / Erste Testfahrt der Linie 2 / 19.10.2018
- Südwest Presse Ulm / Endspurt auf der Linie 2 / 17.10.2018
- Südwest Presse Ulm / Bau der Linie 2 geht voran / 3.10.2018
- Südwest Presse Ulm / Taufe der Kienlesbergbrücke (mit Bildergalerie) / 12.9.2018
- SWR Landesschau aktuell / Sendung vom 12.9.2018 / Start des Beitrags bei Min. 20:41
- SWR Aktuell / Taufe für die Kienlesbergbrücke / 12.9.2018
- Schwäbische Zeitung / Großes Bauprojekt der neuen Straßenbahnlinie ist fertig / 11.9.2018
- Südwest Presse Ulm / Kienlesbergbrücke für Besucher geöffnet / 10.9.2018
- Regio TV Schwaben / Erster Meilenstein auf der Linie 2: Kienlesbergbrücke ist fast fertig / 10.9.2018
- Südwest Presse Ulm / Vollspannung der mittleren Römerstraße / 4.9.2018
- Südwest Presse Ulm / Endspurt auf der Straßenbahnbrücke / 7.8.2018
- Südwest Presse Ulm / Avenio auf Jungfernfahrt / 10.6.2018
- Südwest Presse Ulm / Designer gibt Linie 2 ein neues Gesicht / 26.5.2018
- Ulmer Wochenblatt / Mit Linie 2 auf der Zielgeraden / 23. Mai 2018
- Südwest Presse Ulm / In den Pfingstferien: Bus statt Straßenbahn / 19.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Händler strapaziert sich ab / 10.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Jungfernfahrt Avenio: Es gibt noch Tickets / 18.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Grüne wollen keine weitere Baustelle / 12.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Linie 2 wird nochmals teurer / 11.5.2019
- Neu-Ulmer Zeitung / Neue Straßenbahnlinie wird 44 Millionen Euro teurer / 11.5.2018
- SWR / Straßenbahnlinie 2 wird 20 Millionen Euro teurer / 9.5.2018
- Regio TV Schwaben / Linie 2 – in einem halben Jahr soll sie fahren / 9.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Ohne die Arbeiter geht nichts / 5.5.2018
- Südwest Presse Ulm / Leitungsarbeiten halten am meisten auf / 18.4.2018
- Südwest Presse Ulm / Römerstraße ab Montag voll gesperrt / 18.4.2018
- Südwest Presse Ulm / 80 Schwenksätze wegen Bauarbeiten gemietet / 12.3.2018
- Südwest Presse Ulm / Baustelle verursacht Wut bei Kuhberg / 10.3.2018
- Neu-Ulmer Zeitung / Hier rollt die Tram der Zukunft / 8.2.2018
- Regio TV Schwaben / Die erste Straßenbahn für Ulms Linie 2 ist da / 7.2.2018
- Südwest Presse Ulm / Erster Wagen für die Linie 2 eingetroffen / 7.2.2018

Die Baustellenbeauftragten und das Infomobil



Mit Beginn der Umsetzungsphase im Herbst 2015 wurden von der SWU Verkehr zwei Baustellenbeauftragte verpflichtet, die als „Kümmerer“ und Ansprechpartner für die Bürgerschaft zur Verfügung standen. Sie bedeuteten ein Novum in Ulm.

Das Kalkül dabei: Sie sollten das „Gesicht“ sein des anonymen, für Bürger kaum durchschaubaren Baustellenbetriebs, und sie sollten gleichzeitig den Projektverantwortlichen den Rücken frei halten von Anfragen und Beschwerden und sie somit von zusätzlichen Aufgaben entlasten. Gesucht wurden (und gefunden wurden) Persönlichkeiten, die sowohl Gelassenheit und Seriosität ausstrahlten als auch fachliche Kompetenzen in sich vereinigten, wie Projektleiter Gummersbach die entscheidende Punkte des Anforderungsprofils aufzählt. Die Positionen wurden schließlich mit zwei erfahrenen Bauingenieuren besetzt.

Sie haben im Laufe der drei Jahre etwa 3.100 Anfragen entgegengenommen, per Telefon, Email oder im direkten Gespräch. Den allergrößten Teil davon, resümiert Baustellenbeauftragter Werner Reichert, „konnten wir gleich beantworten oder direkt vor Ort mit den Bau-firmen oder den Oberbauleitern klären“. Waren die Fragen nicht sofort zu lösen, gaben sie die Beauftragten an die Verantwortlichen weiter. Dabei galt für die „Küm-merer“ der Grundsatz: Nach weniger als zwei Tagen zu-mindest eine Rückmeldung, nach wenigstens drei Tagen zumindest ein Zwischenbericht. Sämtliche Vorgänge wurden protokolliert, damit eine spätere Nachverfolgung möglich war. Auf Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen wurde ein großes Augenmerk gerichtet. So manches Mal nahmen die Kümmerer zwangsläufig die Funktion eines „Blitzableiters“ ein. Über lediglich etwa fünf Prozent der Anfragen konnte schließlich kein Einvernehmen erzielt werden. Meist aber, so ihr Fazit, „hat man bei Beschwerdeführern schon gewonnen, wenn ihnen einfach jemand zuhört und man ihnen dann erläutert, warum etwas so gemacht wird und nicht anders“ (Reichert).

Infomobil für die Beratung vor Ort

Kurz nach Baubeginn stand den Baustellenbeauftragten ein umgebauter Kleinbus, das sogenannte Infomobil, für die Beratung vor Ort zur Verfügung, das in regelmäßi-gem Turnus festgelegte, fußläufige Punkte entlang der beiden Streckenäste ansteuerte. Reichert unterstreicht, dass von dieser Präsenz vor Ort ein wichtiges Signal aus-ging: „Wir verstecken uns nicht, wir sind nicht anonym, wir pflegen die direkte Ansprache.“

Was ihre Kompetenzen anbelangt, entwickelte sich während der langen Bauphase eine gewisse Eigen-dynamik. So waren die Beauftragten nach Eröffnung der Linie 2 zusätzlich auch im Schadensmanagement im Einsatz, zumeist aus Anlass von reklamierten Gebäudeschäden.



Die Baustellenbeauftragten waren ein Novum für Ulm. Nach Einschätzung aller Projektverantwortlicher hat sich dieses Instrument rundum bewährt.

Laut interner Statistik haben die Baustellenbeauftragten rund 350 Sprechstunden vor Ort im Infomobil abgehal-ten, an 608 Tagen standen sie am Telefon für Fragen zur Verfügung. Insgesamt waren die Baustellenbeauftragten 6.600 Stunden im Einsatz, die Bearbeitung einer einzel-nen Anfrage hat durchschnittlich 37 Minuten gedauert.

■ Die Baustellenbeauftragten:

Rund **350** Sprechstunden vor Ort abgehalten,
an **608** Tagen Telefonpräsenz, rund
6.600 Stunden im Einsatz, rund **3.100**
Anfragen entgegengenommen, durchschnittlich
37 Minuten Bearbeitungszeit je Anfrage

Positives pointiert

Kleine Aufmerksamkeiten, große Feste

Anwohner und Anlieger bekamen zu Weihnachten und den Jahreswechseln kleine, symbolhafte Präsente in Anerkennung ihrer Geduld und verbunden mit der Bitte, dem Projekt weiter gewogen zu bleiben. Auch kleine Gesten bringen Sympathien!

Schöne Momente bzw. erfolgreich zurückgelegte Etappen wurden gefeiert. Mit der Fertigstellung der ÖPNV-Brücke, dem größten Einzelprojekt im Zuge der Linie 2, war ein Bürgerfest auf der Brücke inklusive einer stimmungsvollen Licht-Ton-Inszenierung verknüpft, der Premierentag auf der Linie 2 wurde mit zahlreichen Aktionspunkten „auf ganzer Linie“ gefeiert. Die Resonanz auf beide Festivitäten war überaus positiv.



Charme-Offensive: Die Image-Kampagne

Zu dem Zeitpunkt im März 2016, als die ersten größeren Belastungen und Einschränkungen unmittelbar bevor-standen, nahm die Öffentlichkeitsarbeit darauf vorweg Bezug mit einer kleinen Image-Kampagne.

Im Ulmer Stadtbild waren Plakate und Großflächen-poster mit Baustellen-Botschaften zu entdecken. Ihre Slogans waren bewusst mehrdeutig gehalten: „Das bringen wir schon auf Linie“, „Jetzt geht's aber zick-zack“, „Da müssen wir jetzt durch“. Als Werbe-gesichter stellten sich u.a. ein Zahnarzt, ein Gärtner und ein Straßenbahnfahrer aus Ulm zur Verfügung.

„Mit diesen Plakaten, aber auch auf Bannern und Postkarten wollen wir mit einem Augenzwinkern um Geduld und Gelassenheit bei den Betroffenen werben“, so Annemarie Rupp. Von den Medien wurde die Kampagne als „Charme-Offensive“ wahrgenommen.



„ Mit Augenzwinkern um Geduld und Gelassenheit werben

Die Resonanz und Bewertung

Viele Ulmerinnen und Ulmer, längst nicht nur die betroffenen Anwohner und Anlieger, haben das Projekt mit wachem Interesse begleitet, manche mit Wohlwollen, weil für sie vor allem das Ergebnis zählte, manche auch kritisch, einige wenige auch ablehnend, weil sie andere Vorstellungen zum ÖPNV der Zukunft vertraten oder die temporären persönlichen Nachteile für unzumutbar hielten.

Ein beherrschendes Dauerthema war die bauzeitliche Verkehrsführung, die von Verkehrsteilnehmern und Anliegern immer wieder eine Neuorientierung und viel Verständnis abverlangte. Weitere häufige Fragen betrafen die zeitweilig oder auch dauerhaft wegfallenden Parkplätze, die Schulwegführung sowie die von Verkehrsteilnehmern nicht eingehaltenen Höchstgeschwindigkeiten an den Umleitungsstrecken. Auch Gebäudeschäden wurden reklamiert.

somit erübrigten. Zum andern, weil die etablierten Pressestellen von Stadt oder SWU diese Zusatzaufgabe personell nicht hätten bewältigen können.

Anhaltend hohe Akzeptanz der Baustelle

Größere Proteste, gar eine organisierte „Protest-Bewegung“, blieben während der Bauzeit aus, abgesehen von einer Bürgerinitiative, die nach einem einzigen gemeinsamen Ortstermin mit Projektverantwortlichen, der Verkehrsbehörde und der Ortschaftspolizei nach kurzer Zeit ihre Aktivitäten jedoch schon wieder einstellte. Wohl, weil die gegebenen Antworten klärend gewirkt hatten.

Zur anhaltend hohen Akzeptanz der Baustelle hatte nach Einschätzung der Projektverantwortlichen maßgeblich die offensive und pro-aktive Öffentlichkeitsarbeit beigetragen.

Sämtliche Kommunikationsmaßnahmen wurden dokumentiert.

Eine zusätzliche Erfolgskontrolle der Maßnahmen hatte sich erübrigt, nachdem die Rückmeldungen überwiegend positiv ausgefallen waren. Die Task Force wird zum 31. Dezember 2019 aufgelöst und die Öffentlichkeitsarbeit zu den Streckenästen Kuhberg und Wissenschaftsstadt wird beendet.

SWU und Stadt bleiben in engem Austausch insbesondere in Bezug auf die endgültige Verkehrsführung. Es dürfte noch einige Zeit dauern, bis sich alle Verkehrsteilnehmer an die Verkehrsführung gewöhnt haben.

Aus Sicht der Projektverantwortlichen bei SWU und Stadt hat die konsequente und bewusst sehr breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit ihre Wirkung nicht verfehlt. Durchgängige Linie war es, die Überzeugungsarbeit auf sachliche Argumente zu stützen und nicht etwa zu versuchen, die Bürgerschaft mit „Marketing-Sprech“ zu überrumpeln.

Dass die Öffentlichkeitsarbeit bei der Task Force angesiedelt war, hat sich als vorteilhafte Entscheidung erwiesen. Zum einen, weil an dieser Stelle eh die Informationsfäden, insbesondere in Sachen Verkehr und Umleitungen, zusammengelaufen sind und sich zusätzliche Recherchen

Kosten

Die Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit inklusive der Veranstaltungen während der dreijährigen Kernphase beliefen sich insgesamt auf 500.000 Euro, ursprünglich war ein Budget von 400.000 Euro angesetzt worden. Die Honorare für die Baustellenbeauftragten sind darin noch nicht enthalten.

Das Finanzmittel wurden wie folgt für die einzelnen Maßnahmen eingesetzt:

Linie 2 Kommunikation – Mittelnachweis Projektabschluss

Veranstaltungen	
Informationsveranstaltungen und Streckenspaziergänge	9.462,64 €
Spatenstich	10.544,00 €
Brückentaufe	24.734,25 €
Inbetriebnahme	34.063,91 €
Summe Veranstaltungen	78.804,80 €
Druckwerke	
Informationszeitung Baubeginn und Inbetriebnahme	65.755,94 €
Flyer und Anwohnerinformationen	16.843,71 €
Beiträge Magazine	9.793,15 €
sonstige Druckwerke	6.263,69 €
Summe Druckwerke	98.656,49 €
Agenturleistungen	
Werk II	142.207,00 €
TA Vogel	36.089,78 €
Summe Agenturleistungen	178.296,78 €
weitere Maßnahmen	
Homepage	32.854,46 €
Banner/Plakatierung	14.869,68 €
Verteilung Flyer/Anwohnerinfos	3.771,92 €
Fotodokumentation	1.506,00 €
Kartographie	38.836,95 €
Filmaufnahmen	8.065,70 €
Beklebung Infomobil/Bus/Straba	11.746,85 €
diverse Drucksachen/Werbemittel externer Dienstleister	8.350,08 €
Sonstiges	6.433,59 €
Kostenbeteiligung ÖPNV-Prov./FES	17.806,70 €
Summe weitere Maßnahmen	144.241,93 €
Gesamt	500.000,00 €



Die Linie 2 in Zahlen

■ Zur Verkehrssicherung:

8900 Verkehrsschilder aufgestellt,
ferner **34.000** gelbe Absperrschranken,
11.400 Leitbaken,
21 km gelbe Markierungen,
7 km Betonleitelemente.

■ Verlegen von Rohrleitungen:

24.700 LKW-Fahrten für Aushub und Einbau
des Erdreichs, **230 km** Kabelleerrohre verlegt,
950 Kabelschächte eingebaut.
Ferner **23 km** Rohre für Entwässerung und
Drainagen sowie **21,5 km** Gas- und Wasser-
leitungen.

■ Straßenbau:

22.000 LKW-Ladungen Aushub,
16.000 LKW-Ladungen Einbau Erdreich,
Einbau **88.000 Tonnen** Asphalt
und **14.500 m²** Pflaster,
47 km Bordsteine und Gehwegabgrenzungen.

■ Gleisbau:

35 km Schienen,
570 LKW-Ladungen Schotter,
10.900 Schwellen.

