

# Tram/Regionalbahn

Ausgabe 04 | 2016

Das Magazin für eine gute Verbindung.

## Baustellen-Ausblick

Infos zu den aktuellen Baustellen und jenen, die im neuen Jahr auf dem Plan stehen.

## Brückenschlag

Neben der Grenobler Brücke wird im Winter eine neue Straßenbahnbrücke gebaut, in die auch eine Rad- und Fußwegverbindung integriert wird.



**INNS'  
BRUCK**



## Aktuelle Baustellen

Wo, wann, was und wie lange in Innsbruck rund um das Großprojekt Tram/Regionalbahn gebaut wird, gibt es hier zu erfahren. Ausblick auf 2017 inklusive.

**Seite 6 – 9**

## Dienstleister

Wie die IVB mit Reklamationen, aber auch Lob an ihre MitarbeiterInnen umgehen und warum jeder Brief von KundInnen auf seinem Schreibtisch landet, erklärt IVB-GF Martin Baltes im Interview.

**Seite 12 + 13**

## Frohe Weihnachten!

Auf diesen Seiten gibt es als Dankeschöne ein Gratis-IVB-Ticket für treue KundInnen der IVB.

**Seite 10 + 11**

## Grenobler Brücke

Neben der bestehenden Grenobler Brücke wird eine neue Straßenbahnbrücke gebaut, die im Fachwerk darunter auch eine wettergeschützte Fuß- und Radwegverbindung zur Innpromenade beherbergen wird.

**Seite 14 + 15**

# Ein besonderes Jahr

Das Jahr 2016 liegt so gut wie hinter uns und auch heuer konnten viele wichtige Abschnitte des Großprojekts Tram/Regionalbahn plangemäß abgeschlossen werden. Bereits seit September ist zum Beispiel der öffentliche Verkehr in der Kranebitter Allee auf einer eigenen Trasse unterwegs – nämlich der alten Allee. Hier wird in Zukunft auch die Tram/Regionalbahn unterwegs sein. Ab Dezember 2017 wird sie bis Technik West und Peerhof fahren und das unabhängig vom Individualverkehr, was sich vor allem in Stoßzeiten positiv auf die Pünktlichkeit auswirken wird. Der Baustellen-Plan für 2017 steht derweil bereits fest. Details dazu finden Sie in dieser Ausgabe des Tram/Regionalbahn-Magazins.

2016 wurde aber nicht nur für die Zukunft gearbeitet, es war auch ein ganz besonderes Jahr für die IVB – durften wir doch gleich doppeltes „Mobiläum“ feiern: 125 Jahre Straßenbahn in Innsbruck und 75 Jahre IVB. Am 16. und 17. November waren zu diesem Anlass historische

Trams in der Stadt unterwegs und über 2.000 begeisterte Fahrgäste waren mit dabei – das rege Interesse hat uns sehr gefreut.

An dieser Stelle darf ich Ihnen, Ihrer Familie und Ihren Freunden im Namen des gesamten IVB-Teams noch schöne Feiertage, frohe Weihnachten und ein gutes neues Jahr wünschen. Danke für Ihr Vertrauen. Wir hoffen, dass Sie auch 2017 mit den IVB unterwegs sein werden. ■



  
Martin Baltes  
Geschäftsführer IVB

## Impressum

Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH, Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck, T +43 512 53 07-0, F +43 512 53 07-110, office@ivb.at, www.ivb.at / Produktion: TARGET GROUP Publishing GmbH, Brunecker Straße 3, 6020 Innsbruck, office@target-group.at, T +43 512 58 60 20, F +43 512 58 60 20-2820 / Fotos: IVB/Gerhard Berger / Druck: Niederösterreichisches Pressehaus, St. Pölten



# Projekt für Generationen

Mit jedem fertiggestellten Streckenabschnitt der Tram/Regionalbahn rücken wir dem großen Ziel eines modernen, nachhaltigen und umweltbewussten Mobilitätssystems ein Stück näher. Als Bürgermeisterin der Stadt Innsbruck hat die Lebensqualität aller BürgerInnen oberste Priorität für mich. Mobilität spielt in diesem Zusammenhang eine zentrale Rolle und der Bedarf an öffentlichen Verkehrsmitteln wird in Zukunft noch weiter steigen. Dieser Tatsache tragen die Stadt Innsbruck, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und ihre Partner mit der Tram/Regionalbahn Rechnung.

Im Zuge der Arbeiten rund um das infrastrukturelle Großprojekt werden auch zahlreiche Straßenabschnitte in der Stadt generalsaniert. In die Jahre gekommene Leitungen werden ausgetauscht, Straßenbelege und Gehsteige erneuert, und so wird in einem Zug nachhaltig für die Zukunft gearbeitet. Zeitpläne und Abläufe der Baustellen werden stets zwischen den zuständigen Betrieben – wie zum Beispiel IKB und IVB – koordiniert, um so effizient wie möglich arbeiten zu können.

Auch im kommenden Jahr wird die Arbeit rund um die Tram/Regionalbahn in der Stadt weitergehen und damit ein Projekt für Generationen umgesetzt. Allen Verantwortlichen darf ich daher für die bisherige gute Arbeit und auch Zusammenarbeit danken. Ihnen wünsche ich frohe Weihnachten, erholsame Feiertage und ein gesundes und glückliches Jahr 2017. Gemeinsam wollen wir auch in Zukunft für die Lebensqualität in Innsbruck arbeiten. ■



*Christine Oppitz-Plörer*

Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitz-Plörer  
Bürgermeisterin Stadt Innsbruck

# Jetzt umsteigen mit Bestpreisgarantie

Mehr Angebot im öffentlichen Verkehr, weniger Autos auf den Straßen: Da müssen wir hin. Ich höre regelmäßig Beschwerden über zu viele Staus auf den Einfahrtsstraßen in die Landeshauptstadt. Ich verstehe den Ärger der Staugeplagten, die keine Alternative zum Auto haben. Aber Hand aufs Herz: Das trifft bei Weitem nicht auf alle zu, die lieber auf den eigenen vier Rädern in die Arbeit fahren, als sich die vier Räder mit ein paar anderen Menschen zu teilen. Als Politikerin fühle ich mich dafür verantwortlich, ein gutes Angebot bereitzustellen. Das tun wir im öffentlichen Verkehr mit dem Ausbau der Schiene auf allen Ebenen: Wir setzen mehr Züge ein, wir bauen neue Haltestellen und in Innsbruck verlegen wir sogar neue Schienen, die teilweise auf eigenen Trassen fahren. Spätestens, wenn die Regionalbahn dann an den Staukolonnen vorbeifährt, werden viele Menschen umsteigen. Ich kann nur empfehlen, das jetzt schon zu tun und den Autoschlüssel gegen

ein Jahresticket von IVB und VVT zu tauschen. Ab Frühjahr wird das dann auch deutlich günstiger. Und damit unsere KundInnen um keinen einzigen Euro umfallen, gibt's die Bestpreisgarantie. Wer heute ein Jahresticket kauft, zahlt ab Tag eins der Tarifreform den neuen, preiswerteren Tarif. ■



*Ingrid Felipe*

Ingrid Felipe  
Stellvertretende Landeshauptfrau



# Hier wird gebaut

In der Viktor-Franz-Hess-Straße wurde im November eine wichtige Baustelle zum größten Teil abgeschlossen, ein Schwerpunkt 2017 ist das Olympische Dorf.

Bis auf wenig Restarbeiten wurde die Baustelle in der Viktor-Franz-Hess-Straße abgeschlossen. Gebaut wurde hier seit Anfang August 2016 und dabei der gesamte Straßenzug mit zwei Gleisen samt Haltestellen erneuert. Auch die Leitungen für Kanal, Wasser und Strom wurden bereits im Vorfeld neu verlegt. „Für die nächsten Jahrzehnte sind hier im Normalfall also keine Grabungsarbeiten aufgrund von Leitungsgebrechen zu erwarten“, erklärt Ing. Harald Muhrer, Projektleiter Tram/Regionalbahn. Im Rahmen der

Arbeiten in der Viktor-Franz-Hess-Straße wurde auch die Peerhofbrücke über den Lohbach erneuert. Die kleine Brücke war stark sanierungsbedürftig. „Der Brückenneubau steht zwar nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Projekt Tram/Regionalbahn, sie aber im Rahmen der dortigen Arbeiten gleich ‚mitzumachen‘, machte trotzdem Sinn“, erzählt Projektleiter Muhrer.

Da der Verkehr auf der Lohbachbrücke, über die auch die IVB mit ihren Bussen fahren, trotz der Umbauarbeiten



Die Arbeiten in der Viktor-Franz-Hess-Straße (li.) wurden abgeschlossen, 2017 wird unter anderem in Pradl (oben) gebaut.



Eine große Baustelle steht im kommenden Jahr auch in der Reichenau an.

aufrecht bleiben musste, konnte immer nur auf einer Seite gebaut werden. Die Verkehrsregelung im Zusammenhang mit Baustellen ist generell eine der größten Herausforderungen und bestimmt vor allem den Zeitrahmen, in dem die Arbeiten erledigt werden können, wesentlich mit. „Da meistens nur halbseitig gebaut werden kann und zusätzlich der Verkehr auf der anderen Spur weiterrollt, braucht man quasi doppelt so lange. Eine Sperre ist aber natürlich auch keine Alternative“, erklärt Muhrer.

#### Ausblick auf 2017

Der Baustellenplan für 2017 steht derweil. Gebaut wird ab dem Frühjahr 2017 zum Beispiel in der Pastorstraße, wo an der Zulaufstrecke zur neuen Remise, von der Fritz-Konzert-Straße Richtung Duilestraße, gearbeitet wird. Gleis- und Straßenbauarbeiten stehen unter anderem in der

Amraserstraße zwischen Leipziger Platz über den Sonnpark bis zur Pradler Straße an. Eine weitere Baustelle wird es im kommenden Jahr im Olympischen Dorf geben. Hier werden ebenfalls Gleis- und Straßenbauarbeiten durchgeführt. Betroffen ist hier der Stich in der Josef-Kerschbaumer-Straße, also von der Schützenstraße bis zum Zentrumsplatz hinüber in die Kajetan-Sweth-Straße. Außerdem stehen die Gleisbauarbeiten für das große Stück von der Renner Schule bis zur Radetzky-Straße – also die halbe Reichenauerstraße – auf dem Plan. In der Reichenauerstraße wird im Gleisbaubereich in jedem Fall eine Fahrspur in jede Richtung geöffnet bleiben.

Als Vorarbeiten sind gleichzeitig die Innsbrucker Kommunalbetriebe in der Reichenauerstraße ab der Radetzky-Straße in Richtung Olympisches Dorf bis hinunter zur Josef-Kerschbaumer-Straße tätig. Sie führen Leitungs-

arbeiten durch. „Das heißt, hier gibt es eine große Baustelle zwischen Radetzky-Straße bis ins O-Dorf mit einer Länge von 2,5 Kilometern“, erzählt Harald Muhrer. Auch hier wird eine aufwendige Verkehrsregelung nötig sein, da sich die Leitungsarbeiten nicht nur auf eine Straßenseite beschränken werden.

#### Info-Tag in Reichenau

Vor Baustellenbeginn wird es voraussichtlich im Jänner 2017 eine Info-Veranstaltung in der Reichenau geben. AnrainerInnen können dabei alles Wissenswerte zur Baustelle, wo und wie sie genau verläuft, wie lange die Arbeiten dauern werden, wie der Verkehr währenddessen geregelt wird und was gebaut wird, erfahren. Ort, Datum und genaue Uhrzeit des Info-Tags werden natürlich zeitgerecht bekannt gegeben.

Weitergearbeitet wird aber auch im Westen der Stadt und zwar in der Technikerstraße bzw. ab der Viktor-Franz-Hess-Straße, wo die Arbeiten heuer im November ja bereits abgeschlossen wurden. Die Arbeiten führen die IVB bis hinaus zum Wohnheim Technik West, anschließend wird dort auch eine Wendeanlage für die Tram/Regionalbahn außerhalb des Straßenraumes gebaut. Auf dem Baustellenkalender 2017 stehen aber auch Fahrleitungsarbeiten in mehreren Straßenzügen. Die Leitungen, die später die Trams mit Strom versorgen, werden noch heuer bis Peerhöfe und kommendes Jahr in der Defreggerstraße bis zur Renner Schule, also über die Lang- und Pembaurstraße, gebaut. Die Fahrleitungsarbeiten finden hauptsächlich nachts statt, hier ist also mit keinen Einschränkungen zu rechnen. Alle Infos zu den aktuellen Baustellen der IVB gibt es auch online unter [www.ivb.at](http://www.ivb.at). ■



### Hier stehen ab dem Frühjahr 2017 Gleis- und Straßenbauarbeiten an:

- ▶ **Pastorstraße**, von Fritz-Konzert-Straße Richtung Duilestraße
- ▶ **Amraserstraße** zwischen Leipziger Platz über den Sonnpark bis zur Pradler Straße
- ▶ Stich in der **Josef-Kerschbaumer-Straße**, von Schützenstraße bis zum Zentrumsplatz hinüber in die Kajetan-Sweth-Straße
- ▶ Teilstück der Reichenauerstraße von **Renner Schule bis Radetzky-Straße**
- ▶ **Techniker Straße ab der Viktor-Franz-Hess-Straße bis zum Wohnheim Technik West**

#### Fahrleitungsarbeiten werden hier durchgeführt:

- ▶ Bis **Peerhöfe**
- ▶ **Defreggerstraße bis zur Renner Schule**, also Lang- und Pembaurstraße

# Frohe Weihnachten

Liebe Innsbruckerinnen und Innsbrucker,

2016 war ein ganz besonderes Jahr für uns: Seit genau 75 Jahren bewegen die Innsbrucker Verkehrsbetriebe die Stadt. Viele von Ihnen haben gemeinsam mit uns das Mobiläum gefeiert. Danke dafür – und für Ihr Vertrauen in einem bewegten Dreivierteljahrhundert.

Als kleines Dankeschön finden Sie beiliegend ein IVB-Gratisticket. Schön, wenn wir Sie auch 2017 sicher und zuverlässig durch die Stadt begleiten dürfen. Und über die Stadtgrenzen hinaus: Unser Projekt Tram/Regionalbahn stellt im neuen Jahr die nächsten Weichen Richtung Zukunft.

Das IVB-Team wünscht Ihnen frohe Weihnachten und ein mobiles neues Jahr.



DI Martin Baltes  
Geschäftsführer Innsbrucker Verkehrsbetriebe  
und Stubaitalbahn GmbH



**INNS'  
BRUCK**

# Motivation und Verbesserungspotenzial

KundInnenzufriedenheit ist den IVB ein großes Anliegen. Geschäftsführer DI Martin Baltès, auf dessen Schreibtisch jede Beschwerde und auch jedes Lob landen, erklärt im Interview warum.



Für DI Martin Baltès, Geschäftsführer der IVB, ist der professionelle Umgang mit Reklamationen entscheidend.

## Herr Baltès, welchen Weg nehmen Beschwerden in Ihrem Unternehmen?

**Martin Baltès:** Das kommt immer darauf an, wie sie bei uns einlangen. Also ob sie im KundInnencenter vor Ort deponiert werden oder per Post oder E-Mail bei uns eingehen. Bezieht sich eine Reklamation direkt auf einen oder eine MitarbeiterIn suchen wir in jedem Fall das Gespräch mit diesen KollegInnen. Eingebunden sind dabei immer die direkten Vorgesetzten und ich lasse mich regelmäßig über alle eingehenden Reklamationen und deren Bearbeitung informieren.

## Wie wird mit Lob von KundInnen umgegangen?

Wenn es sich um ein nicht alltägliches Lob handelt, also nicht um etwas, das ohnehin in den Zuständigkeitsbereich des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin fallen würde, wird das Lob im Haus verschriftlicht und an den/die Betroffene/n direkt weitergeleitet. Außerdem geht es auch an die TeamleiterInnen, an den Betriebsleiter und wiederum an mich.

## Können Sie ein Beispiel nennen?

Vor ein paar Monaten habe ich einen handgeschriebenen Brief einer Dame bekommen, in dem sie alle unsere Busfah-

rerInnen für ihr zuvorkommendes Verhalten lobte. Der Brief wurde dann auch in der MitarbeiterInnen-Zeitung veröffentlicht und hat bestimmt vielen im Haus Freude bereitet.

## Handelt es sich bei Kritik nicht oft auch um Missverständnisse?

Das kommt natürlich vor bzw. oft handelt es sich auch um ein Versehen. Wenn ein/e FahrerIn Menschen, die an der Haltestelle stehen, mit Wasser vollspritzt, weil er/sie beim Einfahren in die Haltestelle durch eine Pfütze fährt, macht er/sie das natürlich nicht mit Absicht. Aber die nassgespritzten KundInnen sind verständlicherweise trotzdem verärgert. In so einem Fall halten wir die FahrerInnen an, wenn möglich sofort zu reagieren. Aber es passieren natürlich auch Fehler, für die wir verantwortlich sind und für die wir uns entschuldigen. Ich weiß, es klingt abgedroschen, aber unsere MitarbeiterInnen sind Menschen, die eben auch Fehler machen, und da bleibt eben manchmal einfach nur eine Entschuldigung – so wie im ganz normalen Leben.

## Warum ist es so wichtig, sowohl Positives als auch Negatives an die MitarbeiterInnen weiterzugeben?

Positives Feedback und Lob motivieren natürlich sehr und spornen vor allem an, weiterhin gute Arbeit zu leisten. Und auch wenn niemand besonders gerne kritisiert wird – Fehler passieren, und nur wer sie annimmt und reflektiert, kann auch aus ihnen lernen.

Feedback – ob positiv oder negativ – ist aber nicht nur für einzelne MitarbeiterInnen wichtig, sondern für das gesamte Unternehmen. Wir sind als Innsbrucker Verkehrsbetriebe Dienstleister und wollen, dass unsere KundInnen mit unseren Angeboten zufrieden sind und sich mit den IVB identifizieren können. Deshalb ist jede einzelne Rückmeldung auch für mich persönlich von Interesse.

## Die IVB nehmen seit 2011 auch am ÖPNV-KundInnenbarometer, einer Erhebung der Zufriedenheit von KundInnen mit Verkehrsunternehmen, teil.

Ja, als einziges österreichisches Verkehrsunternehmen und aus einem ganz einfachen Grund: Wir wollen wissen, wo wir stehen – wo wir punkten und wo wir uns noch verbessern können. Beim aktuellen KundInnenbarometer konnten wir zum Beispiel bei den Kriterien Anschlüsse, Sicherheit an den Haltestellen am Abend, Informationen bei

Störungen und Verspätungen, Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen, Fahrplan-Information an den Haltestellen sowie Fahrkarten-Verkaufsstellen des Unternehmens einen Top-3-Platz im Städtevergleich belegen. 49 Verkehrsunternehmen und -verbände – so viele wie noch nie – haben heuer teilgenommen.

## Vielen Dank für das Gespräch. ■



Das IVB-KundInnencenter ist Anlaufstelle für alle Fragen rund um die IVB und ihre Angebote.

## Wohin können sich KundInnen wenden?

► **IVB-KundInnencenter**  
Stainerstraße 2  
6020 Innsbruck  
Tel. +43 512 53 07-500

### Öffnungszeiten:

Montag – Freitag, 07:30 – 18:00 Uhr

### ► Wichtig!

Bitte im Zuge der Reklamation immer Datum, Uhrzeit, Bus- oder Tramlinie, Ort und wenn möglich die Wagenummer angeben, damit die IVB dem Vorfall nachgehen können.



Bis Ende April 2017 werden die beiden Brückenpfeiler für die neue Straßenbahnbrücke bereits fertiggestellt sein.

# Grenobler Brücke 2.0

Neben der Grenobler Brücke entsteht eine Straßenbahnbrücke für die Tram/Regionalbahn. Die Arbeiten sind mit Oktober gestartet, bereits ab Herbst 2017 kann die integrierte Rad- und Fußwegverbindung benutzt werden.

Für die Linienführung der Tram/Regionalbahn wird neben der bestehenden Grenobler Brücke eine Straßenbahnbrücke gebaut. Beide Linien, die Linie 2, die innerstädtisch unterwegs sein wird, und die Linie 5 (Regionalbahn), die bis nach Rum und Völs fahren wird, werden die Brücke zur Innquerung nutzen. In einem offenen Fachwerkträger unter der neuen Brücke wird ein Fuß- und Radweg realisiert, der wettergeschützt und höhengleich direkt an die Innpromenaden anschließt.

Gestartet wurde mit den Bauarbeiten am 17. Oktober 2016. Zunächst stehen Rodungsarbeiten und die Freimachung der Widerlagenbereiche im Norden und Süden an. Unter Widerlager versteht man jenen Bereich, auf dem das Brückentragwerk an den Ufern aufliegt. Hier wird auch der Fuß- und Radweg an die Innpromenaden angedockt. Der nördliche Brückenpfeiler im Inn wird als erster errichtet. Dafür sind Schütтарbeiten nötig. „Der Inn wird halbseitig

aufgeschüttet, damit man mit Baufahrzeugen bis zum ersten Pfeiler fahren kann“, erklärt Ing. Harald Muhrer, Projektleiter Tram/Regionalbahn. Die Aufschüttungen sind auch der Grund, warum die IVB hier nur in der Niederwasserperiode von Oktober bis April bauen können. „Länger kann man die Dammschüttungen aufgrund von Hochwassergefahr nicht durchführen, Ende April 2017 müssen wir daher fertig sein“, so Muhrer.

Sind die Arbeiten am nördlichen Brückenpfeiler abgeschlossen, wird der Damm wieder rückgebaut und der Inn von der anderen Seite her aufgeschüttet, um den südlichen Pfeiler zu bauen. Im Sommer 2017 wird schließlich das Tragwerk draufgesetzt und ab Herbst 2017 ist die Fuß- und Radwegverbindung bereits benutzbar. Die Gleisanlagen für die Tram/Regionalbahn werden 2018 auf der neuen Straßenbahnbrücke im Zuge der Streckenerichtung bis ins O-Dorf gebaut. ■

## Auf einen Blick:

### ► Seit wann wird gebaut?

Seit 17. Oktober 2016

### ► Was wird gebaut?

Eine neue Straßenbahnbrücke in Fachwerkbauweise mit wettergeschützter, niveaufreier Fuß- und Radwegverbindung. Situiert wird sie östlich neben der bestehenden Grenobler Brücke.

### ► Wie lange wird gebaut?

Zwei Brückenpfeiler bis Ende April 2017, Tragwerk und Fuß- und Radwegverbindung bis Herbst 2017, Gleis- und Straßenbauarbeiten 2018.



# Mehr IVB

## Tram/Regionalbahn

Aktuelle Informationen auf [www.ivb.at](http://www.ivb.at) und Facebook oder per Newsletter  
Feedback und Fragen via E-Mail an: [strassenbahn@ivb.at](mailto:strassenbahn@ivb.at)

## Ticketshop

Einfach online zu Ihrem Ticket

## KundInnencenter 53 07-500

Montag – Freitag 07:30 – 18:00 Uhr, Stainerstraße 2, Innsbruck

## Nightliner

IVB, VVT, Postbus und ÖBB-Verbindung in der Nacht

## Scout

Mobile Abfahrtszeiten in Echtzeit

## WLAN

Kostenlos in allen roten Linienfahrzeugen

## Frauennachttaxi 55 17 11

Der sichere Taxi-Service für Frauen. 21:00 – 04:00 Uhr / Fixpreis € 4,90

## Anrufsammeltaxi 55 17 19

In der Nacht bequem von der Haltestelle bis vor die Haustüre

## Stadtrad

Innsbrucks Leihradssystem für mehr Mobilität und Unabhängigkeit

Angaben ohne Gewähr. Änderungen vorbehalten. November 2016

### Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH

Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck, Austria  
T +43 512 53 07-0  
F +43 512 53 07-110  
[office@ivb.at](mailto:office@ivb.at), [www.ivb.at](http://www.ivb.at)



**INNS'  
BRUCK**