



Von allen Informationen verlassen

Staus, Unfälle und orkanartige Stürme – Gründe für Verspätungen gibt es bei Bus und Bahn viele. Doch längst nicht immer werden die Fahrgäste rechtzeitig über derlei Verzögerungen informiert. Die Folge: Mit der Wartezeit steigt der Frust. Um dies zu verhindern, will der Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen seine Störungen künftig besser kommunizieren.

Von Andreas Holling

Nichts geht mehr am Bremer Hauptbahnhof. Es ist der 14. Februar 2013: Rund 250 Meter vor den Bahnsteigen springen bei langsamer Fahrt plötzlich die Waggons eines Güterzugs aus den Gleisen, zerstören Schienen und Oberleitungen. Der Sachschaden geht in die Millionen, der Zugverkehr kommt vollständig zum Erliegen.

Davon betroffen sind Tausende Bahnreisende, Urlauber und Pendler. Sie sitzen fest und erfahren nur schleppend, dass die Weiterfahrt ausfällt. Selbst zwei Stunden nach dem Unfall werden in der Bahnhofshalle noch einzelne Verbindungen angezeigt. Erst viel später vermeldet die Bahn schließlich per Anzeigetafel: „Zurzeit kein Zugbetrieb möglich!“

Erfahrungen wie diese ärgern die Wartenden – und auch die Verantwortlichen beim Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN). Unter dessen Dach sind rund 40 Unternehmen organisiert, vom kleinen regionalen Busbetreiber bis hin zur Deutschen Bahn. Gemeinsam werden Tarife festgelegt, Einnahmen verteilt, Fahrpläne abgestimmt – und die Passagiere informiert.

Dass dies in der Vergangenheit nicht immer rundlief, weiß auch Rainer Couen. „Der Informationsfluss zwischen allen Beteiligten funktionierte im Krisenfall nicht optimal“, räumt der VBN-Geschäftsführer ein. Dabei sind derlei Störungen gar nicht so selten. Fünf Mal kam es in den vergangenen beiden Jahren zu solchen Ausfällen – meist durch Unfälle und Unwetter.

Auch die Erwartungen der Fahrgäste an die Verkehrsunternehmen sei inzwischen deutlich gestiegen. „Wir haben heute mit dem Internet und der App Informationsmedien, die es früher noch nicht gab“, sagt VBN-Pressesprecher Eckhard Spliethoff. Kein Wunder also, dass in Zeiten von stets verfügbaren Echtzeitinformationen viele Kunden mit Unverständnis reagieren, wenn sie wie beim Unglück 2013 spät oder gar nicht über die Zugausfälle und Ersatzbusse informiert werden.

„Das Problem beginnt schon mit den unterschiedlichen IT-Strukturen – in der Kommunikation von Maschine zu Maschine“, erklärt Marc Jaschik von der Unternehmensberatung Plankton. So nutzen beispielsweise die Deutsche Bahn und der Metronom ihre eigenen Onlineplattformen – Störungen werden nicht automatisch weitergeleitet. Gemeinsam mit Jan-Henning Dose entwickelte Jaschik im Auftrag des VBN bis zum Frühjahr dieses Jahres eine Art Anleitung für das „Management von Großstörungen“. Das Ziel: die Informationen zentral zu sammeln und weiterzugeben – an die Verkehrsbetriebe, an die Fahrgäste und im Bedarfsfall auch an die Presse. „Es gab anfangs ja nicht einmal einen E-Mail-Verteiler, in dem jeder Beteiligte eingetragen war“, so Jaschik.

Dass man beim Verkehrsverbund dazu auf externe Experten setzt, hat mehrere Gründe. „Ohne Impulse von außen ist man immer nur im eigenen System unterwegs“, erklärt Couen. Zudem muss der Verband

die Befindlichkeiten der zahlreichen Mitgliedsbetriebe unter einen Hut bekommen. „Wir waren skeptisch, ob es akzeptiert wird, wenn wir so einen Prozess anstoßen“, so der VBN-Geschäftsführer. Bei Plankton weiß man jedoch um den Bonus als Außenstehender: „Wir müssen weniger Rücksicht auf die politischen Befindlichkeiten innerhalb des Verbunds nehmen“, erklärt Marc Jaschik.

Aus Sicht von Rainer Couen hat sich der Aufwand gelohnt. „Gegenüber der Situation von 2012 und 2013 ist es eine definitive Verbesserung“, sagt er. Heute gibt es sogenannte Störmeldemanager. Diese analysieren die einlaufenden Meldungen und entscheiden, ob eine Großstörung mit Folgen für den Verkehr vorliegt. Sollte dies der Fall sein, werden alle wichtigen Informationen zentral gesammelt, kontinuierlich aktualisiert und weitergegeben. Zu diesen Fakten zählen neben dem Grund der Störung auch die Dauer der Verzögerung und die möglichen Alternativrouten. Die VBN-Mitglieder stellen dazu die nötigen Informationen über eine einheitliche Internetplattform zur Verfügung.

Bis sich die neue Linie durchgesetzt hat, wird es allerdings noch etwas dauern. „Wir sind einen Schritt weiter, aber noch nicht am Ende“, sagt Couen. Es bleibe ein „kontinuierlicher Verbesserungsprozess“, damit alle Fahrgäste künftig rechtzeitig und ausführlich über Smartphone-App und Homepage informiert werden können.

ANZEIGE

Alles aus einer Hand
Wirtschaftsförderung
Stadt Delmenhorst

Wir begleiten Sie von der ersten Anfrage bis hin zur endgültigen Umsetzung Ihres Vorhabens und stehen Ihnen auch darüber hinaus als kompetenter Ansprechpartner stets zur Seite.

Unsere Leistungen:

- Beratung in allen Fragen der
 - Existenzgründung
 - Neuansiedlung
 - Betriebserweiterung
 - Betriebsverlagerung
- Unterstützung bei Antragsverfahren
- umfassende Beratung zu Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten des Landes, des Bundes und der EU
- Verkauf von städtischen Gewerbegrundstücken sowie Vermittlung von privaten Gewerbegrundstücken und -immobilien
- Beratung und Begleitung bei Innovationsvorhaben und Technologietransfers

Unser Engagement gilt Ihrem Erfolg.

Sprechen Sie uns bitte an:
 Stadt Delmenhorst - Fachdienst Wirtschaftsförderung
 Telefon (04221) 99-1181 - Fax (04221) 99-1280
 E-Mail: wirtschaftsfoerderung@delmenhorst.de
 Internet: www.delmenhorst.de/wirtschaft/wfg

www.delmenhorst.de