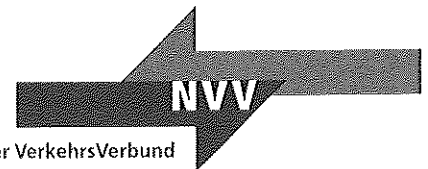


220 - Verkehr und Sport

Eing. 27. DEZ. 2016  
to .

Nordhessischer VerkehrsVerbund Rainer-Dierichs-Platz 1 34117 Kassel

Landkreis Kassel  
Frau Pietsch  
Außenstelle Hofgeismar  
Kasinoweg 22  
34369 Hofgeismar



Nordhessischer VerkehrsVerbund

Verkehrsverbund und  
Fördergesellschaft  
Nordhessen mbH

Rainer-Dierichs-Platz 1  
34117 Kassel

Telefon 0561 70949-0  
Telefax 0561 70949-40

E-Mail info@nvv.de  
Internet www.nvv.de

Unter Zeichen	TL	Fax	E-Mail	Datum
Ro/Pf	-52	-41	peter.rosskothen@nvv.de	20.12.2016

Sie erreichen uns mit  
Station  
Kassel Hauptbahnhof

**Verbesserung der Informationen bei Zugausfällen, Ihr Schreiben vom 12.12.2016, RBL  
Hier: Stellungnahme**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Schreiben vom 12. Dezember 2016 beantworten wir wie folgt:

**Zugausfälle und kundengerechte Echtzeit- und Störfallinformation im öffentlichen Personennahverkehr**

**Vorbemerkung**

Der NVV hat in den letzten zwei Jahren beträchtliche Anstrengungen unternommen, um kundengerechte Echtzeit- und Störfallinformation bereit zu stellen. Kundengerecht heißt in diesem Fall, dass dem Kunden direkt zum Zeitpunkt der Störung entsprechende Informationen über Verspätungen, Zugausfälle und Ersatzverkehre gegeben werden und dass diese Informationen vollständig, verständlich und widerspruchsfrei sind. Leider ist das in der Vergangenheit nicht immer gelungen.

Dem NVV fällt die Aufgabe zu, die Informationsweitergabe zwischen vielen sehr unterschiedlichen Akteuren und Informationsmedien zu koordinieren, so insbesondere zwischen KVG, DB, RTG, Kurhessenbahn und Cantus, um nur einige zu nennen. Eine Vielzahl von Informationsverarbeitungen im Störfall erfolgt manuell und die Güte der Information hängt entscheidend davon ab, wie gut und zeitnah die einzelnen Akteure miteinander kommunizieren.

Es ist auch darauf hinzuweisen, dass die daran geknüpfte Projektarbeit noch nicht abgeschlossen ist; beispielsweise wurde vor kurzem ein vom NVV beschafftes Rechnergestütztes BetriebsLeitsystem (RBL) bei der RTG eingeführt, das noch mit der einen oder anderen Kinderkrankheit behaftet ist.

Jedoch konnten die Störfallinformation in den letzten Wochen gegenüber dem Stand Frühjahr / Sommer 2016 deutlich verbessert werden.

Geschäftsführer  
Wolfgang Rausch  
Christian Geselle  
Vorsitzender des  
Aufsichtsrates  
Landrat Uwe Schmidt  
Bankverbindung  
Kasseler Sparkasse  
IBAN: DE38 5205 0353  
0002 0612 83  
BIC: HELADEF 1KAS

Handelsregister  
HRB 5592  
Amtsgericht Kassel

Nichtdestotrotz sollen die Informationspannen nicht schön geredet werden; es besteht der Anspruch, für eine reibungslose Information und Beförderung auch im Störfall zu sorgen. Der NVV arbeitet mit Hochdruck daran, entsprechende Fehler zu beseitigen beziehungsweise Fehler zu vermeiden.

### **Zu den Vorfällen im Einzelnen**

#### **► Vorfall am 4. Mai 2016**

Stellwerkstörung in Warburg von 14:30 Uhr bis 16:22 Uhr. RT 1 und RT 4 fahren nicht ins DB-Netz; eine Fahrgastinfo erfolgte circa 20 Minuten nach Störungsbeginn; ein Schienenersatzverkehr wurde ab 15.35 Uhr eingerichtet.

#### **► Vorfall am 24. Juni 2016**

Bei drei RT-Fahrzeugen sind im Laufe des Tages Stromabnehmer beschädigt worden, vermutlich im Bereich Hofgeismar. Die Störung dauerte von 14.17 bis 1.45 Uhr. Ein Ersatzverkehr durch die Firma Hecker wurde eingerichtet. Ab 20.43 Uhr konnte wieder bis Hümme gefahren werden. Der Ersatzbetrieb wurde um 22.15 Uhr eingestellt.

#### **► Vorfall am 22. Juli 2016**

Ein Gebäude in der Nähe des Gleises 13 war eingestürzt und hat die Oberleitung von Gleis 13 bis Gleis 6 beschädigt. Dadurch Komplettspernung des Hauptbahnhofs für alle Hoch- und Tiefbahnsteige. RT1, RT4 und RT5 pendeln von 16:28 bis 23:45 Uhr nur in der Innenstadt. Ersatzverkehr für RT1, RT4 und RT5 wurde eingerichtet.

Störungen dieser Art sind extern bedingt und lassen sich leider nicht immer vermeiden. Die einschlägigen Informationsmedien wurden, wie die RTG ausführt, jeweils zeitnah bedient. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass es im Einzelfall zu Verzögerungen bei der Bereitstellung von Störinformationen kam.

### **Zu den elektronischen Informationsmedien im Einzelnen**

KVG-seitig wird ein System von Lumino vorgehalten, das für die Innenstadt optimiert ist. Aus dieser Quelle erhalten die dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI) der KVG die Prognosen. Ebenfalls können dort Infotexte dargestellt werden. Prognosen in der Region – das heißt im Netz der DB – sind mit diesem System nicht möglich.

Daher wurde NVV-seitig ein System der Firma IVU angeschafft, das die Schwächen des KVG-Systems kompensiert und für die Region optimiert ist (das RBL = **R**echnergestütztes **B**etriebs**L**eitsystem bei der RTG). Die Prognosen dieses Systems werden in der hessenweiten Verbindungsauskunft beziehungsweise den Apps sowie auf den DFI in der Region – entlang des RT-Netzes – dargestellt. Auch die Anzeiger in der Region können neben den Soll- oder Prognosedaten Textmeldungen (Lauftexte in der letzten Zeile) darstellen. Seit Sommer 2016 hat die RTG-Leitstelle direkten Zugriff darauf. Durch diese zweiteilige Lösung (KVG- und NVV-System) ist es möglich, die Prognosen optimiert auf die jeweiligen Anzeiger zu bekommen. Dies kann aber auch dazu führen, dass Prognosen in der App von denen auf den KVG-Anzeigern abweichen.

Zusätzlich zu den Prognosen können im NVV-System Umleitungen, Ausfälle und Teilausfälle eingegeben werden. Diese Störungsinformationen werden einerseits an den DFI in der Region angezeigt, sie führen andererseits zu einer veränderten Berechnung innerhalb des Auskunftssystems. Fällt zum Beispiel die RT in der Innenstadt aus, so wird bei Verbindungs-

anfragen zum Beispiel von Hofgeismar zum Kasseler Königsplatz ein Umstieg am Kasseler Hbf in einen Bus ausgegeben – wo der Kunde im Normalfall einfach hätte weiterfahren können.

In der Auskunft/App können dazu noch zusätzliche fahrgastrelevante Informationen eingegeben werden. Hier bietet das System HIM (= Hafas Informations-Manger) die Möglichkeit, reine Textinformation – gegebenenfalls mit Anhang – in der Auskunft anzuzeigen. Eine Veränderung der Auskunftsergebnisse findet jedoch nicht statt. Diese Textmeldungen finden Sie auch in der Störungsliste auf der Internetseite [www.nvv.de](http://www.nvv.de). Die NVV-Hotline erhält im Störfall telefonisch Meldungen aus der RTG-Leitstelle, die bei Anrufen an die Kunden weitergegeben werden.

DB-seitig wird das Reisenden-Informationssystem (RIS) vorgehalten. Hier werden in unserem Fall keine Prognosen ausgewertet, sondern zusätzliche Informationen manuell eingegeben. Dies kann zum Beispiel eine starke Verspätung oder ein Ausfall eines Zuges sein. Zu sehen sind diese Informationen auf den einzeiligen Anzeigern der DB (sog. DSA – digitale Schriftanzeiger, welche an allen Bahnsteigen der Region installiert sind).

Während Prognosen aus den Systemen automatisiert weitergeleitet werden, muss für Ausfälle, Teilausfälle und Umleitungen manuell in die Systeme eingegriffen werden. So ist im Störfall innerhalb kurzer Zeit sehr viel Manpower notwendig, da die Fahrgastinformation neben der betrieblichen Abwicklung der Vorfälle läuft. Die Prioritäten und die Reihenfolge der Arbeiten ergeben sich dann durch die Situation vor Ort.

Derzeit erfolgen Prognoseberechnung und manuelle Eingaben noch in jedem System einzeln. Geplant ist die Verbindung dieser Einzelsysteme, wo dies technisch möglich ist, um die Anzahl der manuellen Eingaben zu verringern. So soll zum Beispiel die manuelle Eingabe ins RIS-System der DB entfallen und durch eine automatisierte ersetzt werden. Zusätzlich ist die Weitergabe der Prognosedaten – inklusive Ausfallinformationen etc. – in die DB-Auskunft geplant. Sodann ist darauf hinzuweisen, dass das KVG- und das NVV-System gleichermaßen von denselben Personalen der Leitstelle der KVG bedient werden und dass mit zunehmender Routine die Widerspruchsfreiheit bei den Informationen über Störfälle gewährleistet ist.

### **Zum Personaleinsatz im Kasseler Hauptbahnhof**

Die DB S&S besetzt Kassel Hbf planmäßig mit einem Servicemitarbeiter montags bis sonntags jeweils zwischen 8:00 bis 20:00 Uhr. Zudem hat DB S&S 24 Stunden und an 365 Tagen im Jahr die Möglichkeit, Reisendeninformationen über die Lautsprecheranlagen durchzusagen, da das Ansagezentrum rund um die Uhr besetzt ist. Im Einzelfall kann es vorkommen, dass der Servicemitarbeiter aus betrieblichen Gründen kurzfristig in Kassel-Wilhelmshöhe eingesetzt wird.

Die entscheidende Voraussetzung für eine gute Fahrgastinformation ist dabei, dass die Mitarbeiter der DB S&S eng mit der Leitstelle von KVG / RTG und den Verkehrsunternehmen zusammen arbeiten beziehungsweise dass zeitnah ein Informationsaustausch stattfindet. Nur dann können die Störinformationen an die Medien IRIS (integriertes Reisendeninformationssystem) und/oder an die 24-Std.-Leitstelle "3-S-Zentrale" weiter gegeben werden.

Auf den kleineren Stationen informiert DB S&S durch Dynamische Schriftanzeiger (DSA), die über Abweichungen vom Regelbetrieb informieren. Hierzu zählen zum Beispiel verspätete Züge, Gleiswechsel oder Zugausfälle.

Im Rahmen eines Projektes zur Verbesserung der Abläufe bei Störfällen („SEV-Projekt“) wird der NVV darauf hinwirken, dass die Kommunikation zwischen den jeweiligen Akteuren verbessert wird.

## Wegeleitung in den Stationen im NVV-Gebiet

Der NVV sieht Mängel in der Wegeleitung in einigen nordhessischen Bahnhöfen / Stationen (u.a. in Kassel Hbf), den Weg zur SEV-Haltestelle (SEV=**S**chienen-**E**rsatz-**V**erkehr) betreffend. Zum SEV-Projekt gehören folgende Maßnahmen: Definition der relevanten Piktogramme, Erstellung von SEV-Wegeleitungs-/Umgebungspläne für alle relevanten Stationen, Ausstattung der Bahnhöfe / Stationen mit den definierten Wegeleitungselementen. Die verbesserte Wegeleitung setzt Investitionen voraus und soll in der ersten Hälfte 2017 umgesetzt werden.

## Zusammenfassung und Bewertung

Der NVV sieht vorrangigen Handlungsbedarf in folgenden Arbeitsfeldern:

► Einbindung des **ReisendenInformationenSystems** (RIS) in das RBL der RTG; dies ist ein sehr wichtiger Schritt zur Erreichung von Widerspruchsfreiheit zwischen den KVG-/RTG- und DB-Informationen.

► Stetige Verbesserung der Zusammenarbeit der Akteure; es darf nicht übersehen werden, dass viele notwendige Arbeitsabläufe erst seit vergleichsweise kurzer Zeit praktiziert werden; hier unterstellen wir, dass mit zunehmender Routine Fehler vermieden werden. Der NVV wird laufend die Prozesse bewerten und gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen vorschlagen und umsetzen.

► Verbesserung der Wegeleitung und Verminderung der Reaktionszeiten im SEV.

Wir hoffen, damit Ihre Anfrage ausreichend beantwortet zu haben und verbleiben

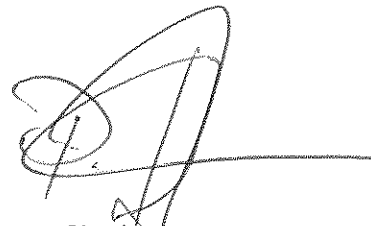
mit freundlichen Grüßen

Verkehrsverbund und  
Fördergesellschaft Nordhessen mbH



Wolfgang Rausch  
Geschäftsführer

i.A.



Peter Roßkothien  
Leiter Verkehrsangebot Bahn