öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Derzeitige Aktivitäten zur Verbesserung der Fahrgastinformation			
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**Datum**	**Lfd. Nr. BPL**
AöR	**S/X/2023/0477**	**24.02.2023**	**14**

Beratungsfolge	**Zuständigkeit**	**Sitzungstermin**	**Ergebnis**
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.03.2023	☐

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen:

☒ Keine

☐ Ist im aktuellen Wirtschaftsplan berücksichtigt.

☐ Kann aus eingesparten Mitteln des aktuellen Wirtschaftsplans finanziert werden.

☐ Greift im nächsten und/oder Folgejahren und wird im Wirtschaftsplan eingeplant.

☐ Wird durch Fördermittel finanziert (Fördersatz: ___ % / Eigenmittel ___ %)

Personelle Auswirkungen:

☒ Keine

☐ Ist im aktuellen Stellenplan berücksichtigt.

☐ Wird mit dem bestehenden Personal umgesetzt/durchgeführt werden.

☐ Abweichend vom Stellenplan wird zusätzliches Personal benötigt (siehe Begründung).

☐ interne Finanzierung ☐ externe Finanzierung

Begründung/Sachstandsbericht:

Die Informationen im Störungsfall zu einer konkreten Fahrt im SPNV, wie beispielsweise Prognosen, Halt- oder Fahrtausfälle, die der Fahrgast in den Auskunftsmedien erhält, können immer nur so gut sein, wie sie von den EVU an der zentralen Datendrehscheibe bereitgestellt werden. Denn ausschließlich die vom EVU bereitgestellten Daten werden in den verschiedenen Auskunftsmedien (online und Apps) und an den Stationen zur Anzeige gebracht. Entscheidend für eine gute Information der Fahrgäste ist somit eine rechtzeitige Erfassung von Abweichungen zum Regelbetrieb beim EVU.

Mit dem Ziel, kurzfristige Lösungsansätze für aktuelle Probleme in der NRW-weiten Fahrgastinformation im SPNV zu identifizieren, haben die Aufgabenträger in NRW im November vergangenen Jahres einen branchenweiten Workshop durchgeführt, an dem neben den Aufgabenträgern alle EVU im VRR, DB-Station&Service sowie DB Netz teilgenommen haben.

Abweichungen vom Regelbetrieb können im EVU-Leitsystem zum Teil automatisiert – z.B. durch GPS – erkannt und in Form von Verspätungsprognosen verarbeitet und kommuniziert werden. Vielfach bedarf es aber im Störungsfall einer Dateneingabe in die Leitsysteme des EVUs durch Mitarbeiter der EVU-Leitstelle. Ein zentrales Problem ist der hohe Arbeitsanfall bei den Disponenten in Störungssituationen in den Leitstellen. In den vergangenen Jahren haben die Aufgabenträger bereits Lösungsansätze in Verkehrsverträgen angelegt, welche im Zuge der anstehenden Betriebsaufnahmen Früchte tragen werden. Um die Disponenten zu entlasten, wurden für Neuverträge sogenannte Geschäftsvorfallmanager vorgegeben. Die Aufgabe der Geschäftsvorfallmanager ist ausschließlich die unmittelbare Datenpflege in den EVU-Leitsystemen nach der betrieblichen Entscheidung durch die Disponenten. Dadurch wird die eigentliche Disposition (Betriebskonzept-Abstimmung mit DB Netz, Disposition von Fahrzeugen, Personal etc.) von der Information (Eingabe des Dispositionsergebnisses in das Leitsystem des EVU) personell entkoppelt, mit der Folge, dass die Abläufe fast parallel stattfinden können.

Es können allerdings auch nur die Störungen an den Fahrgast vollumfänglich kommuniziert werden, die rechtzeitig allen am Prozess beteiligten Personen zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund wurde im Rahmen des Fahrgastinformationsworkshops auch das Thema Schnittstellen und Kommunikationsoptimierung zwischen den betrieblichen Beteiligten als zweiter zentraler Punkt zur Verbesserung der Fahrgastinformation identifiziert. Basis für die Disposition und auch die Information durch das EVU sind betriebliche Informationen und betriebliche Prognosen durch den Infrastrukturbetreiber DB Netz. Es wurden notwendige technische Weiterentwicklungen für bestehende Kommunikationstools identifiziert sowie die Notwendigkeit der

verpflichtenden Nutzung derselben Kommunikationstools durch die beteiligten Mitarbeiter aller EVU.

Darüber hinaus wird die Einführung von regelmäßigen unternehmensübergreifenden Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen durch die EVU geplant, um das Augenmerk auf die Fahrgastinformation in den betrieblichen Prozessen beim EVU weiter zu schärfen und den Dialog zu fördern. In einem weiteren Fahrgastinformationsworkshop im Mai wird der Umsetzungsstatus der im November identifizierten Maßnahmen evaluiert.