

UIC-TASKFORCE COVID-19

KRISENMANAGEMENT IN ZEITEN VON CORONA

RAILsilence - wieder auf Kurs

Maßnahme des Bahnsektors
Internationaler Eisenbahnverband, Juni 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

1.	Einleitung	4
1.1	UIC-TASKFORCE COVID-19	4
1.2	BEREITS ERFOLGTE ARBEITEN	5
1.3	RAILSILIENCE: WIEDER AUF KURS	5
1.4	METHODE	6
2.	Wiederaufnahme des Personenverkehrs nach der Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen	7
2.1	MACHBARKEIT DER AUFRECHTERHALTUNG DER VORSICHTSMASSNAHMEN	7
2.2	MASSNAHMEN NACH AUFHEBUNG DER AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN ZUR WIEDERAUFNAHME DES VERKEHRS UND DES VERTRAUENS DER REISENDEN	7
	221 Temperaturmessungen	8
	222 Masken	10
	223 Fragebögen	11
	224 Handdesinfektionsmittel	12
	225 Verstärkte Reinigung und Desinfektion	14
	226 Abfallentsorgung, Recycling, Verarbeitung?	15
	227 Abstandsregeln	16
	228 Änderung der Protokolle für Verdachtsfälle	20
	229 Sonstige Maßnahmen	20
2.3	UNTERSCHIEDLICHE MASSNAHMEN	21
	231 Maßnahmen je nach Personenkreis	21
	232 Maßnahmen je nach Geschäftsbereich	21
	233 Maßnahmen je nach Region	22
2.4	NEUE TECHNOLOGIEN	23
2.5	Kommunikationskampagnen	24
2.6	AUSWIRKUNGEN AUF DIE ENTWICKLUNG KÜNFTIGER BAHNDIENSLEISTUNGEN	27
3.	Der GÜTERVERKEHR NACH AUFHEBUNG DER AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN	28
3.1	MASSNAHMEN FÜR DEN AUFSCHWUNG DES GÜTERVERKEHRS	28
3.2	VERTRAUENSBLDENE MASSNAHMEN	28
4.	VERTRAUEN DER MITARBEITER NACH DEN REGIERUNGSMASSNAHMEN	30
	411 Temperaturmessungen	31
	412 Masken	31
	413 Handdesinfektionsmittel	32
	414 Verstärkte Reinigung und Desinfektion	32
	415 Abstandsregeln	33
	416 Personalbesetzung	34
	421 Maßnahmen für Instandhaltungsarbeiten	36
	422 Maßnahmen für sicherheitsrelevante Arbeitsplätze	36
4.3	PERSONALSCHULUNGEN	37
5.	SICHERHEITSEMPFINDEN	39
5.1	WIE KANN DEN REISENDEN EIN SICHERHEITSGEFÜHL VERMITTELT WERDEN?	39
5.2	VERSTÄRKTE PRÄSENZ DER POLIZEI ODER PRIVATER SICHERHEITSDIENSTE	40
	521 Im Güterverkehr	40
	522 Für andere Bereiche	41
5.3	SICHERHEITSTECHNOLOGIEN ZUR KONTROLLE VON MENSCHENMASSEN	41
6.	ETHISCHE UND RECHTLICHE FRAGEN	43
7.	SCHLUSSFOLGERUNGEN	44
8.	ANLAGE	45
8.1	DRITTER FRAGEBOGEN DER UIC-TASKFORCE COVID-19 - NEUSTART DES BAHNSEKTORS NACH AUFHEBUNG DER CORONABEDINGTEN AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN	45

1. Einleitung

1.1 UIC-TASKFORCE COVID-19

Während der Coronavirus-Pandemie gründete die UIC eine Taskforce aus UIC-Mitgliedern, Experten und anderen interessierten Akteuren (AAR, AFRA, African Union, ALAF, AllRail, ANPTrihos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF, ETOA, IATA, OTIF, UITP und UNECE¹), um in dieser Krise eine gemeinsame Lösung für den Bahnsektor zu finden.

Die Taskforce soll den Mitgliedern und anderen Verkehrsverbänden eine vertrauenswürdige Plattform bieten, innerhalb derer sie Informationen austauschen können. In dieser beispiellosen, weltweiten Krise von den Erfahrungen anderer profitieren zu können, ist ganz entscheidend, wenn es darum geht, Menschenleben zu schützen und gleichzeitig ein Minimum an wesentlichen Verkehrsdienstleistungen aufrechtzuerhalten.

Diese weltweite Krise bedarf einer weltweiten Antwort. Die UIC ist die geeignete Instanz für eine Kooperation der Akteure aus aller Welt. In den Taskforce-Sitzungen sind Bahnen aus Asien, Afrika, Europa, dem Mittleren Osten, Ozeanien sowie Nord- und Südamerika vertreten, die ihr Know-how und ihre Erfahrungen austauschen (Abb. 1

Die Mitglieder der Taskforce tauschen seither weiterhin ihre Informationen und Erfahrungen aus. Wenn Sie der Taskforce beitreten und sich im UIC-Extranet in den Covid-Taskforce Workspace: <https://extranet.uic.org/index.php> einschreiben, erhalten Sie Zugriff auf diese Informationen.

Zweckdienliche Multimedia-Informationen finden Sie im UIC-Media Center: <https://mediacenter.uic.org.fr>. Die UIC-Taskforce Covid-19 gründete auch eine Linked-In-Gruppe, die aktuelle Zeitungsberichte zum Thema veröffentlicht und künftig Webinars organisiert. Machen Sie mit: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

1. AAR: Association of American Railroads, AFRA: Französischer Bahnverband, ALAF: Lateinamerikanischer Bahnverband, AllRail: Alliance of Rail New Entrants, ANPTrihos: Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos/National Association of Passenger Rail Operators, APTA: Amerikanischer Verband für öffentliches Verkehrswesen, CER: Gemeinschaft der Europäischen Bahnen und Infrastrukturbetreiber, CIT: Internationales Eisenbahntransportkomitee, EIM: Europäischer Verband der Infrastrukturbetreiber, EPF: Europäischer Fahrgastverband, ERFA: European Rail Freight Association, ETF: Europäische Transportarbeiter-Föderation, ETOA: Europäischer Verband der Reiseveranstalter, IATA: Internationaler Luftverkehrsverband, OTIF: Zwischenstaatliche Organisation für den internationalen Eisenbahnverkehr, UITP: Internationaler Verband für öffentliches Verkehrswesen, UNECE: Wirtschaftskommission für Europa der Vereinten Nationen

1.2 BEREITS ERFOLGTE ARBEITEN

Im März erschien der erste Leitfaden „Krisenmanagement in Zeiten von Corona - Leitlinien für Eisenbahnen und ihre Partner“. Dort sind alle potenziellen Maßnahmen aufgelistet, die im Februar 2020 mit dem Ziel zusammengetragen wurden, die Bahnen und ihre Partner zu unterstützen und sie mit zuverlässigen Informationen über die spezifischen Herausforderungen zu versorgen, mit denen die Schiene im Fall übertragbarer Krankheiten konfrontiert ist.

Im April folgte der zweite Leitfaden „Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens in Reisen mit der Bahn nach der Corona-Pandemie“, in dem die verschiedenen Maßnahmen aufgeführt sind, die die Bahnunternehmen anwenden können, damit die Reisenden sich sicher fühlen.

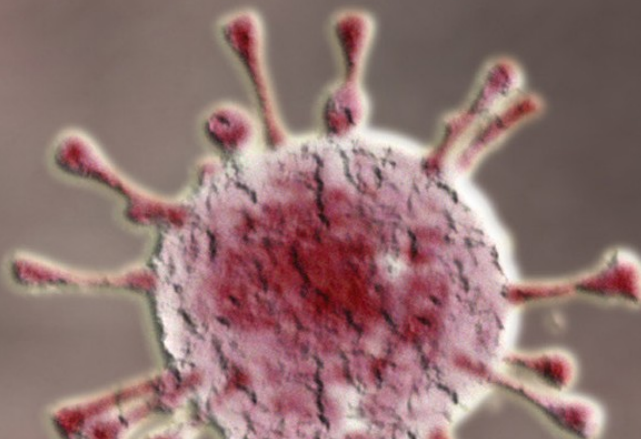
Der dritte Leitfaden „RAILsilience - die Reaktion des Bahnsektors auf Ausgangsbeschränkungen infolge von Corona“ erschien im Mai und zeigte die Situation während der Ausgangsbeschränkungen einschließlich der Maßnahmen, die von der Bahn zur Bekämpfung der Epidemie getroffen wurden.

Alle Leitfäden sind online auf <https://uic.org/covid-19> verfügbar.

1.3 RAILSILIENCE: WIEDER AUF KURS

Noch bevor die Regierungen die Vorsichtsmaßnahmen infolge der Ausbreitung des Coronavirus, wie Ausgangsbeschränkungen oder -sperren, angekündigt hatten, fragten sich die Mitglieder der UIC-Taskforce Covid-19, wie der Betrieb reibungslos und ohne Beeinträchtigung der Sicherheit von Personal und Reisenden wiederhergestellt werden könnte. Nachdem die Bahnen während der Ausgangsbeschränkungen ihre Resilienz - RAILsilience – unter Beweis gestellt hatten, planten sie bereits mit ihren Partnern, wie es nach den Lockdowns weitergehen sollte und wie sie wieder auf Kurs gehen können.

Viele Bahnen senkten ihr Verkehrsangebot während der coronabedingten Regierungsmaßnahmen, einige Taskforce-Mitglieder erhielten jedoch ihr Personenverkehrsniveau komplett aufrecht. Für sie stellt der gegenwärtige Zeitraum daher keine „Wiederaufnahme“ des Verkehrs dar, sondern vielmehr eine reine Erhöhung der Fahrgastanzahl in den Zügen.



In diesem Zusammenhang ist festzuhalten, dass in vielen Teilen der Welt die Ausgangssperren oder -beschränkungen mittlerweile aufgehoben wurden, der vorliegende Leitfaden jedoch auf der Basis der Antworten erstellt wurde, die vor diesem Zeitpunkt eingingen. Daher sind die hier beschriebenen Ergebnisse ein Ausblick in die zu diesem Zeitpunkt bevorstehende Zukunft und nicht zwangsläufig ein Abbild der nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen tatsächlich getroffenen Maßnahmen.

Ferner sei darauf hingewiesen, dass die Regierungen in den meisten asiatischen und europäischen Ländern die coronabedingten Beschränkungen bereits wieder lockern, die Krise dagegen in anderen Teilen der Welt, wie beispielsweise in Lateinamerika, gerade erst beginnt.

1.4 METHODE

Die Taskforce entwickelte und versandte einen Fragebogen an alle Mitglieder (siehe Anlage), die darüber Auskunft geben sollten, welche Ansätze die Akteure des Schienenverkehrs bei der Wiederaufnahme des Verkehrs nach des coronabedingten Ausgangssperren und sonstigen regierungsseitig vorgegebenen Einschränkungen verfolgen. 38 Taskforce-Mitglieder beantworteten den Fragebogen.

Die Antworten im ersten Teil des Fragebogens dienten als Datenkorpus und zur Erstellung der Datenbank der Taskforce Covid-19, die sich mit der Wiederaufnahme des Verkehrs beschäftigt. Diese Daten wurden einer themenbezogenen Analyse unterzogen. Diese Art der Analyse wird in der Sozial- und Humanwissenschaft angewandt, um Modelle (Themen) in Datenbeständen zu identifizieren, auszuwerten und festzuhalten. Sie erfolgt in mehreren Schritten:

- 1 Sich mit dem Datenbestand vertraut machen (in unserem Fall: Lesen der Antworten aus den beiden Fragebögen der Taskforce)
- 2 Nach Themen suchen (unter Berücksichtigung der Beziehungen zwischen den Daten, der Gemeinsamkeiten und Unterschiede etc.)
- 3 Erstellung des Berichts (zur Darlegung der komplexen Datenlage)

Dieser Bericht beginnt auf der nächsten Seite.



2. Wiederaufnahme des Personenverkehrs nach der Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen

Während der Ausgangssperren und -beschränkungen begrenzten viele Länder ihr Personenverkehrsangebot für die Bürger, indem Grenzen geschlossen und der öffentliche Verkehr eingeschränkt bzw. teilweise der gesamte Schienenverkehr eingestellt wurde. Jetzt wo die Ausgangsbeschränkungen in Europa, Asien und Nordamerika langsam wieder aufgehoben werden, wird der Personenverkehr voraussichtlich wieder ansteigen. In diesem Kapitel wird untersucht, wie die Taskforce-Mitglieder die Probleme bei der Wiederaufnahme des Verkehrs anzugehen gedenken.

2.1 MACHBARKEIT DER AUFRECHTERHALTUNG DER VORSICHTSMASSNAHMEN

Praktisch alle Befragten gaben an, die Vorsichtsmaßnahmen während der Erleichterung der Ausgangsbeschränkungen und dem langsamen Anstieg der Fahrgastzahl weiterhin aufrecht erhalten zu können. In enger Zusammenarbeit mit den Behörden wählen sie die zu erhaltenden Maßnahmen aus und spielen somit eine wichtige Rolle bei der Bekämpfung des Coronavirus, solange die Pandemiegefahr andauert.

Viele der Befragten gaben an, dass sie nicht nur Maßnahmen wie Reinigung und Desinfizierung verstärken, sondern dass die Regierungen in dieser neuen Krisenphase auch neue Maßnahmen, insbesondere das Tragen von Mund- und Nasen-Bedeckungen fordern.

Die Hauptsorge der Befragten gilt jedoch der Forderung nach der räumlichen Distanzierung, die beim Anstieg der Fahrgastzahl gewahrt werden muss.

2.2 MASSNAHMEN NACH AUFHEBUNG DER AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN ZUR WIEDERAUFNAHME DES VERKEHRS UND DES VERTRAUENS DER REISENDEN

In diesem Kapitel wird untersucht, ob die Taskforce-Mitglieder neue Maßnahmen oder bestehende Maßnahmen nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen treffen bzw. aufrechterhalten wollen. Die komplette Liste dieser Maßnahmen kann dem UIC-Leitfaden „Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens in Reisen mit der Bahn nach der Corona-Pandemie“ entnommen werden, siehe <https://uic.org/covid-19/>.

221 Temperaturmessungen

Rund ein Drittel der Befragten beabsichtigt nach den Lockdowns Temperaturmessungen der Reisenden ein- oder weiterzuführen (Abb. 1). Dabei werden verschiedene Technologien, wie Infrarot, berührungslose Thermometer und CCTV sowie andere Kameras, eingesetzt. Zwei der Befragten gaben an, dass diese Temperaturmessungen in Zusammenarbeit mit den Behörden und unter Aufsicht dieser Behörden erfolgen. In Italien wird die Körpertemperatur der Reisenden in großen Bahnhöfen (Mailand Centrale, Roma Termini und Napoli Centrale) beispielsweise durch die Polizei- und Gesundheitsbehörden gemessen. FS Italiane stellte die erforderlichen Thermoscanner und die Sicherheitskräfte des Unternehmens unterstützen die Behörden gegebenenfalls.

Zwei Drittel der Befragten schließt Temperaturmessungen aus und führen folgende Gründe dafür an: Effizienz nicht nachgewiesen, Engpassgefahr, Privatsphäre und hohe Kosten. Wie im UIC-Leitfaden „Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens in Reisen mit der Bahn nach der Corona-Pandemie“ nachgelesen werden kann, haben nicht alle mit Corona infizierten Personen erhöhte Temperatur, worauf viele der Befragten ausdrücklich hinwiesen. Je nach Umsetzung dieser Maßnahme können Temperaturmessungen zur Folge haben, dass sich Schlangen an Zugängen (zu den Bahnsteigen oder Bahnhöfen) bilden.

Beabsichtigte Temperaturmessungen

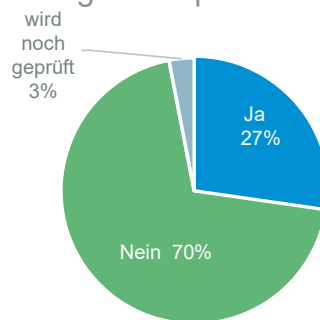


Abb. 1: 33 Antworten auf die Frage „Fasst Ihr Unternehmen eine der folgenden Maßnahmen zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge?“

Insbesondere spielt bei der Temperaturmessung auch die Rücksicht auf Privatsphäre und Datenschutz eine Rolle, vor Allem in Europa, das der Datenschutz-Grundverordnung untersteht (siehe Kapitel 6). Einer der Befragten führte ferner die hohen Kosten der Temperaturmessungen an. Mehrere Mitglieder wiesen darauf hin, dass sie zur Durchführung von Temperaturmessungen bereit seien, sofern diese durch die Behörden angeordnet werden.

Thermokameras von KORAIL

Die koreanische Regierung führte im Kampf gegen Corona das so genannte 3T-System ein: *Trace, Test, Treat*. Seit Beginn der Krise misst KORAIL die Temperatur der Reisenden, um möglicherweise infizierte Personen zu identifizieren.

KORAIL behält diese Messungen während des Verkehrsanstiegs aufrecht und verfügte am 10. Juni 2020 über 49 Thermokameras, wovon 42 in großen Bahnhöfen installiert sind. In dieser neuen Phase der Krise arbeitete KORAIL mit der Regierung zusammen, um die Maßnahmen im Fall von Personen mit Fieber entsprechend anzupassen. Ursprünglich konnten diesen Personen nur von der Reise abgeraten werden, während heute die Möglichkeit besteht, dem Reisenden den Zugang zum Zug zu verweigern und einen Test vor dem Einstieg durchzuführen. Somit werden die anderen Fahrgäste geschützt und können sich im Zug sicher fühlen. Dieses neue Verfahren hilft der Regierung beim Aufspüren der infizierten Personen.



222 Masken

Die meisten Befragten haben Maskenpflicht eingeführt (Abb. 2). In den meisten Fällen ist dies eine Folge der behördlich vorgegebenen Maskenpflicht in öffentlichen Räumen. Generell müssen die Reisenden ihre Mund-Nase-Bedeckung selbst mitbringen. Die Befragten beabsichtigen nicht, die Reisenden mit Masken zu versorgen. Einige der Befragten gaben an, dass sie eine gewisse Anzahl von Einwegmasken für Reisende vorhalten, die keine eigene Maske haben, wobei die Türkei eine Ausnahme bildet. Hier werden die verbindliche zu tragenden Masken unentgeltlich von den öffentlichen Institutionen und Organisationen verteilt, einschließlich in Bahnhöfen.

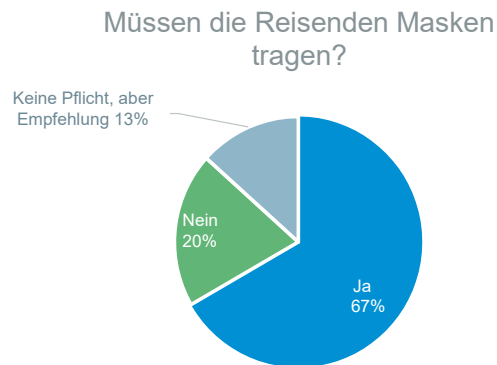


Abb. 2: 30 Antworten auf die Frage „Fasst Ihr Unternehmen eine Maskenpflicht zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge?“

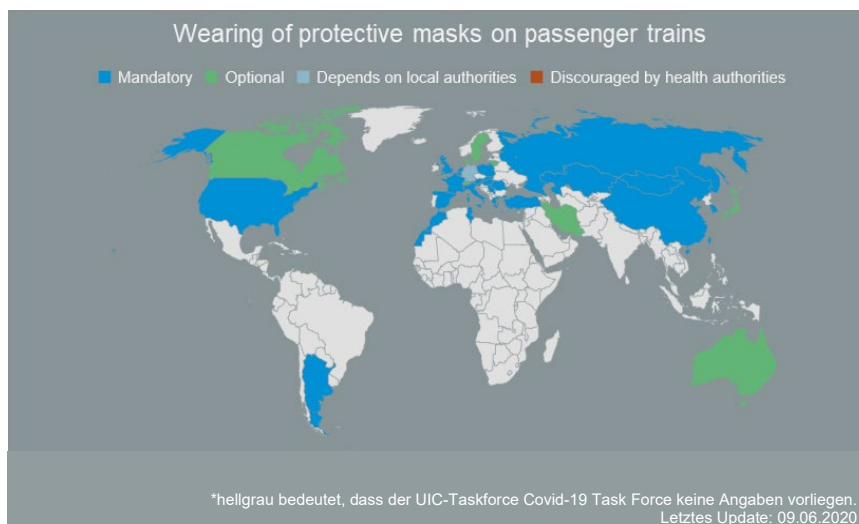


Abb. 3: Weltkarte mit Angabe der Maskenpflicht in Personenzügen, auf der Basis der Daten der Taskforce-Mitglieder (daher nicht vollständig).

223 Fragebögen

Einige der Befragten planen, den Reisenden Gesundheitsfragebögen zu verteilen (Abb. 4). Ausnahmen davon bilden die Chinesischen und Indischen Bahnen, die gemeinsam mit den Behörden Smartphone-Apps zu diesem Zweck entwickelten. Einer der Befragten, der zurzeit mit Fragebögen, fragt sich inwieweit diese Maßnahme mit der steigenden Fahrgastzahl weiterhin aufrechterhalten kann. Ferner weist die Hälfte der Befragten darauf hin, dass derartige Fragebögen nicht generell, sondern nur in Verdachtsfällen ausgehändigt werden. Die meisten Befragten haben nicht die Absicht, diese Maßnahme umzusetzen, sondern werden den Reisenden weiterhin empfehlen, von einer Bahnreise abzusehen, wenn sie Corona-Symptome an sich feststellen.

Unternehmen, die den Reisenden
Fragebogen zu ihrem
Gesundheitszustand aushändigen

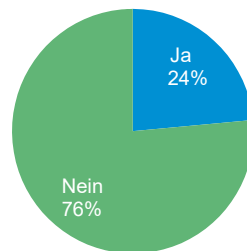


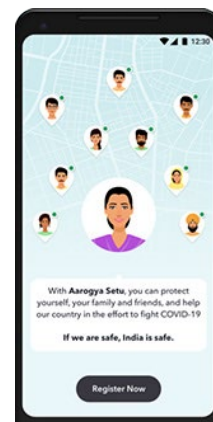
Abb. 4: 34 Antworten auf die Frage „Fasst Ihr Unternehmen Gesundheitsfragebögen zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge?“

Die mobile App ‚Aarogya Setu‘ der Indischen Bahnen

Aarogya setu ist eine mobile App der indischen Regierung, die Bürger und Gesundheitsdienste im gemeinsamen Kampf gegen Corona verbindet. Diese App soll gehört zu den Initiativen der indischen Regierung, insbesondere der Gesundheitsdienste, über die Nutzer proaktiv über die Risiken, gute Praxis und sachdienliche Hinweise zur Eindämmung des Virus informiert werden sowie darüber, was sie im Fall einer Infektion tun oder wie sie sich schützen können etc. Zurzeit (9.6.2020) sind 122,5 Millionen Nutzer angeschlossen.

Verfolgt werden können die Kontakte über Bluetooth. Die Nutzer werden aufgefordert, sich täglich selbst zu bewerten. Im Fall einer positiven Bewertung werden die Daten des betroffenen Nutzers in die App hochgeladen, die die Kontakte dann direkt automatisch informiert und auffordert, sich in Quarantäne zu begeben.

Die Indischen Bahnen nutzen diese App, um sicherzustellen, dass nur in Aarogya setu als Personen ohne erkennbare Krankheitszeichen gespeicherte Reisende mit der Bahn fahren. Jeder, der mit den Indischen Bahnen fahren will, muss die App herunterladen, installieren und einen Selbsttest machen. Nur wer als gesund gemeldet ist, darf reisen. Wer positive auf Corona getestet wurde, sich nicht wohlfühlt oder ein Risiko darstellt, muss warten.



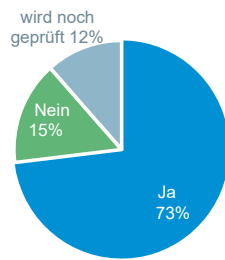
224 Handdesinfektionsmittel

Die meisten Befragten planen oder implementieren bereits Maßnahmen zur Bereitstellung von Handgel für die Reisenden in Bahnhöfen (Abb. 5) oder Zügen (Abb. 7). Je nach ihrer Rolle (Netzbetreiber, Zugbetreiber etc.) werden entsprechende Spender in Bahnhöfen und Zügen aufgebaut, wie in den Abbildungen 7 und 8 dargestellt. Einige der Befragten überlegen zurzeit noch, ob sie so vorgehen wollen.

Zwei der Befragten informieren, dass ihr Unternehmen vorhat, Handdesinfektionsmittel zu verkaufen, u.U. in Automaten. Dies ist im Moment noch nicht der Fall.

Wie zu erwarten besteht das Hauptproblem zurzeit in der Verfügbarkeit der Produkte.

Handgelspender für die Reisenden in Bahnhöfen



Handgelspender für die Reisenden in Zügen

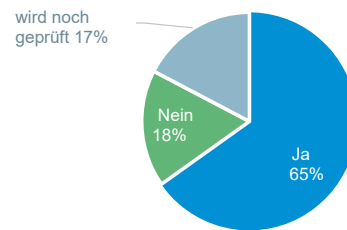


Abb. 5 und 6: (links) 26 Antworten auf die Frage „Stellt Ihr Unternehmen in Zügen auch nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen Handgelspender zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge?“ (rechts) 23 Antworten auf dieselbe Frage bzgl. Bahnhöfe. Die Antwortzahlen sind unterschiedlich, da nicht alle Unternehmen Bahnhöfe betreiben oder besitzen.

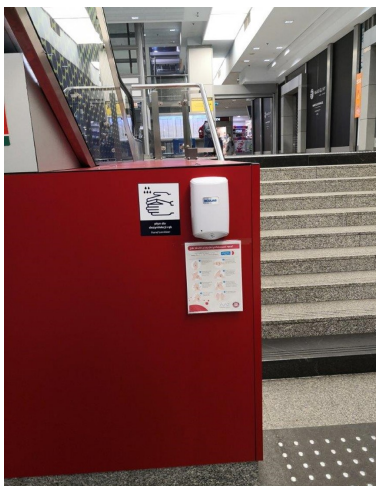


Abb. 7: öffentliche Handgelspender der PKP S.A und PKP PLK S.A in polnischen Bahnhöfen



Abb. 8: Handgelspender in einem Bahnhof der SNCF

225 Verstärkte Reinigung und Desinfektion

Neues Reinigungsprotokoll der CD mit PROFIZON X

Die Tschechischen Bahnen (CD) verwenden seit Beginn der Coronakrise ein neues Reinigungs- und Desinfektionsgerät: den Ozongenerator Profizon X.

Das von einer privaten tschechischen Firma gemeinsam mit Universitäten entwickelte Gerät ist bereits in einigen Gebäuden der EU-Kommission im Einsatz.

In Anbetracht der Corona-Krise nutzten die CD den Generator zum Schutz ihrer Mitarbeiter und Reisenden. Die Räume werden während einer Stunde ozonisiert und der Reinigungseffekt hält drei Jahre an. Türen und Fenster müssen nach der Reinigung geöffnet bleiben, Türklinken, Griffe, Handläufe und andere Kontaktflächen werden weiterhin separat desinfiziert.



Praktisch alle Befragten beabsichtigen, auch nach Lockerung der Ausgangsbeschränkungen und in der Phase des steigenden Fahrgastbetriebs verstärkt zu reinigen und zu desinfizieren. Das Reinigungs- und Desinfektionsniveau soll aufrecht erhalten bleiben, solange die Pandemie andauert. Nur ein Kommentar lautete „langfristig sollte die Reinigung wieder auf das Niveau vor der Krise fallen“, was der Meinung der meisten Befragten entspricht.

Verstärkte Reinigung und Desinfektion

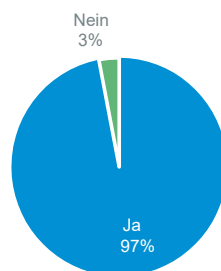


Abb. 9: 33 Antworten auf die Frage „Fasst Ihr Unternehmen nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen eine erhöhte Reinigung/Desinfektion (in Bahnhöfen und in Zügen) zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge?“

226 Abfallentsorgung, Recycling, Verarbeitung?

Die meisten Befragten änderten während der Lockdowns nichts an der Abfallentsorgung und beabsichtigen dies auch nicht, wenn die Fahrgastzahlen wieder steigen (Abb. 10). Dies sei von den Behörden auch nicht empfohlen worden. Diejenigen, die spezielle Verfahren für die Entsorgung, das Recycling und die Verarbeitung des Abfalls vorsehen, gaben an, dies gelte nur für potenziell coronavirusinfizierte Gegenstände, wie Masken oder Handschuhe, für die spezielle Container vorgesehen seien. Einer der Befragten erläuterte, diese Änderungen würden nach der Krise nicht aufrechterhalten.

Einführung oder Weiterführung besonderer Maßnahmen für die Entsorgung, das Recycling und die Verarbeitung von Abfall

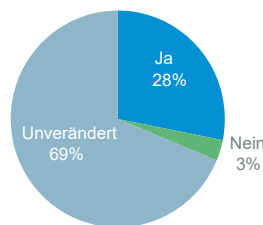


Abb. 10: Antworten von 32 Befragten auf die Frage „Werden Sie nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen die Maßnahmen zur Entsorgung, dem Recycling und der Verarbeitung von Abfall zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden weiterführen?“

Strategie der FS für potenziell mit dem Coronavirus infizierten Abfall

Im Einklang mit ihrem Abfallverwertungsplan sehen die FS spezielle, eindeutig gekennzeichnete Abfallbehälter in den öffentlich zugänglichen Anlagen und Räumen vor, in denen Handschuhe, Masken und Taschentücher oder andere Gegenstände entsorgt werden können.

Wesentliche Merkmale des Entsorgungssystems:

- sie Abfallbehälter sind fußbedient oder offen, um direkte Berührungen zu vermeiden,
- Sie sind mit mindestens zwei Müllsäcken versehen,
- in ihrer Nähe sind Handdesinfektionsmittelspender platziert und
- die Abfallbehälter werden nach der Leerung desinfiziert.

Diese Abfälle werden wie unsortierter Abfall behandelt und der kommunalen Müllabfuhr übergeben.

Regole di comportamento

Covid-19



Raccolta indifferenziata

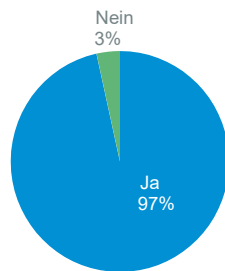
Smaltisci qui:

- guanti usati
- mascherine usate
- fazzoletti di carta usati
- salviettine usate per igienizzare

227 Abstandsregeln

Fast alle Befragten führten Maßnahmen ein, um sicherzustellen, dass die Abstandsregeln in den Bahnhöfen eingehalten werden. Nur einer der Befragten gab an, dies sei bei ihm nicht der Fall, da nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen erwartet werde, dass die Reisendenzahlen unter dem normalen Niveau blieben und daher keine konkreten Maßnahmen erforderlich seien, d.h. dass die Reisenden in Bahnhöfen ausreichend Platz haben werden, um selbst darauf zu achten, dass der vorgeschriebene Abstand eingehalten wird. Dasselbe gilt für Züge, wobei die meisten Befragten Maßnahmen zur Sicherstellung der Abstände vorsehen. Diejenigen, die keine derartigen Maßnahmen planen, betonen, die Reisenden seien selbst für die Einhaltung der Abstandsregeln verantwortlich, insbesondere da sie kein Reservierungssystem besitzen. Einer der Befragten gab an, sein Unternehmen überdenke diese Frage noch.

Maßnahmen zur Einhaltung der Abstandsregeln in Bahnhöfen



Maßnahmen zur Einhaltung der Abstandsregeln in Zügen

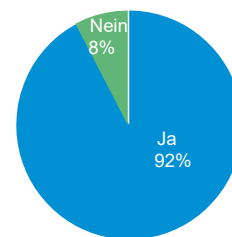


Abb. 11: Fasst Ihr Unternehmen eine der folgenden Maßnahmen zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge? (links) Antworten von 29 Befragten für Bahnhöfe und (rechts) Antworten von 27 Befragten für Züge

Maßnahmen der Unternehmen, die die Frage mit Ja beantworteten:

1. Hinweise (Abb. 12, 12, 14)

- Poster
- Hinweisschilder
- Bodenaufkleber zur Abstandsmarkierung
- Aufkleber zur Sperrung bestimmter Sitzplätze

2. Ansagen

3. Bildschirme

4. Ausbau von Sitzen in Wartebereichen

5. Mehr Zugangspunkte zu Bahnhöfen

6. Kennzeichnung der Zugänge als Eingang oder Ausgang

7. Physische Abstandsmaßnahmen für Schlangen



Abb.12: Bodenaufkleber der PKP, Polen



Abb. 13: Bodenaufkleber von ADIF, Spanien



Abb. 14: Bodenaufkleber zur Kontrolle des Reisendenflusses der DSB, Dänemark

Zwei der Befragten beabsichtigen auch nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen den Zugang zu Bahnhöfen aktiv zu beschränken. Ein weiterer Befragter wies darauf hin, dass auch die Verkaufsautomaten in den Bahnhöfen im richtigen Abstand zueinander aufgestellt wurden. Einer der Befragten informierte ferner, sein Unternehmen überwache den Andrang in Bahnhöfen in Echtzeit und informiere die Öffentlichkeit, sodass jeder selbst entscheiden kann, wann die beste Zeit ist, um sich zum Bahnhof zu begeben (Abb. 15).

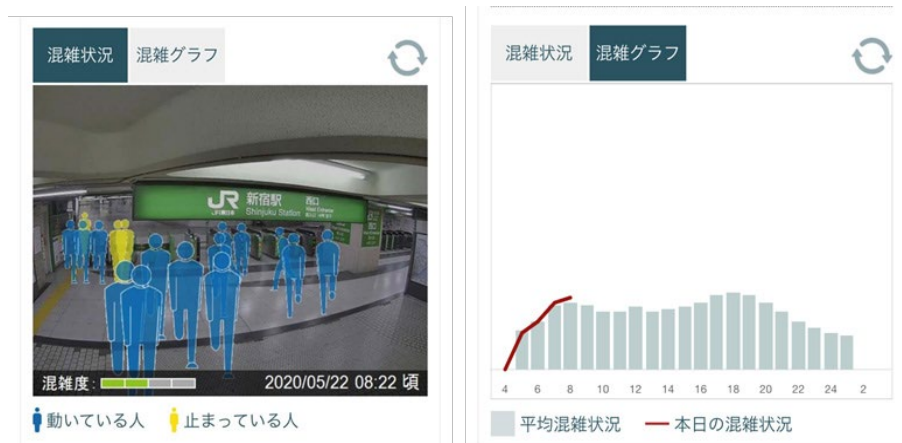


Abb. 15: Beispiel der JR East zur Anzeige der aktuellen Situation im Bahnhof (links) und der Echtzeitdaten über den Andrang im Bahnhof (rote Linie) einschließlich der Statistik der vorhergehenden Woche.

Um sicherzustellen, dass in den Zügen genug Platz vorhanden ist, um die Abstandsregeln einzuhalten, setzen die Befragten verschiedene Mittel ein, die nachstehend aufgeführt sind. Zunächst bestätigen dreizehn der Befragten dass ihre Fahrgastzahlen auch nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen auf ca. 30% bis 50% begrenzt bleiben werden. Einige Unternehmen werden ein Reservierungssystem für Nahverkehrs- bzw. Regionalzüge einführen, was im Vergleich zu der Zeit vor Corona neu wäre. In einigen Fällen wurden intelligente Reservierungssysteme implementiert, die nicht nur die Belegung beschränken, sondern die Plätze auch im „Schachbrettformat“ zuweisen. In einigen Systemen können die Reisenden ihre Plätze auch selbst reservieren. Somit wird Überbelegung vermieden und auf den Abstand geachtet, gleichzeitig können Familien aber auch zusammensitzen (Abb. 16).



Abb. 16: Beispiel des Systems von JR East, in dem die Kunden ihre bevorzugten Sitze reservieren können

Eine andere Art, den Reisenden beim Einhalten der Abstandsregeln zu helfen, besteht darin, die Reisenden in Zusammenarbeit mit den Behörden und Unternehmen davon zu überzeugen, außerhalb der Spitzenzeiten zu fahren. Einige Eisenbahnverkehrsunternehmen planen ferner, während der Spitzenzeiten mehr Züge einzusetzen. Eine andere Möglichkeit zur Vermeidung von Überfüllung ist es, den Reisenden zu vertrauen und sie mit den erforderlichen Informationen zu versorgen (z.B. Echtzeitauslastung, Auslastungsstatistiken). Einer der Befragten führte eine neue Internetplattform zur Echtzeitüberwachung der Belegung ein (siehe Kasten DSB), ein weiterer Befragter informierte, sein Unternehmen überdenke die Erstellung einer Smartphone-App. JR East besaß bereits vor Corona eine solche App (Abb. 17).



Abb. 17: App von JR East zur Darstellung der Echtzeitbelegung in den einzelnen Wagen: Überfüllung, Temperatur und Einrichtungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Web-Anwendung der DSB zur Echtzeitüberwachung der Zugbelegung

Der Service „plads på rejsen“ (www.pladspaarejsen.dk) wurde eingerichtet, um es den Kunden, die die Vorortzüge der DSB benutzen, zu ermöglichen, selbst zu entscheiden, die am schwächsten ausgelasteten Züge zu benutzen, indem die Echtzeitbelegung und die erwartete Auslastung auf den entsprechenden Strecken angegeben werden.



Die Anwendung besteht aus folgenden Elementen:

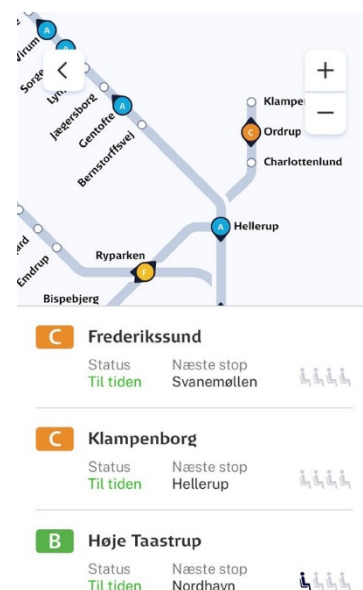
- „tjek s-tog“ (Zug prüfen): hier erhalten die Nutzer einen Überblick über das gesamte Zugnetz und können die gewünschte Strecke zoomen, um die auf Basis der Echtzeitmasse ermittelte aktuelle Auslastung zu prüfen. Die Anwendung zeigt ferner die Verkehrslage auf den entsprechenden Strecken an.
- „bedste tid“ (beste Zeit): hier kann der Nutzer künftige Fahrten auf Basis der erwarteten Belegung planen. Wenn er eine Strecke und einen Tag aussucht, erscheint die voraussichtliche Belegungsrate und er kann seine Reiseplanung entsprechend anpassen.
- „Abfahrtstafel“ (demnächst verfügbar): zurzeit arbeitet die DSB an verbesserten Prognosemodellen und deren Umsetzung in Abfahrtstabellen, sodass die Kunden die Belegung in Zukunft noch besser einplanen können.

Die Web Anwendung beruht auf:

- Einer reaktiven Plattform, die es den DSB erlaubt, zeitnah Web-Apps anstatt nativer Apps zu veröffentlichen, für die sie auf die Zustimmung von beispielsweise Apple warten müsste. Somit können die Versionen schnell und flexibel herausgegeben werden. Darunter befindet sich ein maßgeschneidertes Backend.
- Das Zuggewicht, das normalerweise für die Bremswegberechnung zugrunde gelegt wird, gehört zu den Basisdaten, die so bearbeitet werden, dass die Zugbelegungsrate aus ihnen abgeleitet werden kann. Diese Daten werden den Fahrgästen in Echtzeit bekannt gegeben, wobei ihnen jeweils geraten wird, den nächsten oder ggf. einen weniger vollen Zug zu nehmen.
- Darüber hinaus gibt die DSB Prognosen zu bevorstehenden Abfahrten, die zurzeit auf einfachen Modellen beruhen, aber angepasst werden, wenn der Verkehr wieder zunimmt. Zurzeit wird an einer dritten Version mit lernenden Automaten gearbeitet, die noch gezieltere Ratschläge zur Reiseplanung geben.

Die erste Version der App wurde innerhalb von zwei Wochen (ab der Idee bis zur Bereitstellung für die Kunden) entwickelt.

Seither hat die DSB die Versionen flexibel bis zur dritten und endgültigen Version weiterentwickelt.



228 Änderung der Protokolle für Verdachtsfälle

Die meisten Befragten haben vor, diese Protokolle auch nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen aufrecht zu erhalten (Abb. 18), da die aktuellen Maßnahmen sich als effizient erweisen.

Werden Ihre Protokolle für Verdachtsfällen geändert?

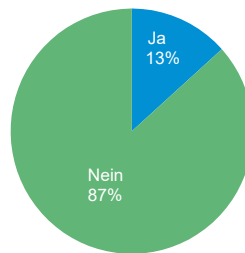


Abb. 18: Antworten von 30 Befragten auf die Frage „Ändern Sie Ihre Protokolle für Fälle potenziell infizierter Personen?“

Diejenigen, die eine Änderung planen, begründen dies damit, dass die Vorgaben der Behörden sich geändert haben und dies zu berücksichtigen ist. Während der Ausgangssperren und -beschränkungen wurde ebenso vorgegangen. Die Änderungen bzw. die Beibehaltung der Protokolle werden immer mit den zuständigen Behörden abgesprochen.

229 Sonstige Maßnahmen

Ohne dass diese Frage speziell gestellt worden ist, beschrieben mehrere Befragte auch andere Maßnahmen, die entweder weiterlaufen oder nach Aufhebung der Beschränkungen eingeführt werden.

Lüftung: Die Bahnunternehmen haben bereits oder planen Lüftungssysteme zur Minderung des Ansteckungsrisikos. Hierfür werden entweder Klima- bzw. HLK-Anlagen eingesetzt (Abb. 19) oder es werden einfach die Fenster geöffnet. Dies wird auch nach den Ausgangsbeschränkungen aufrechterhalten.

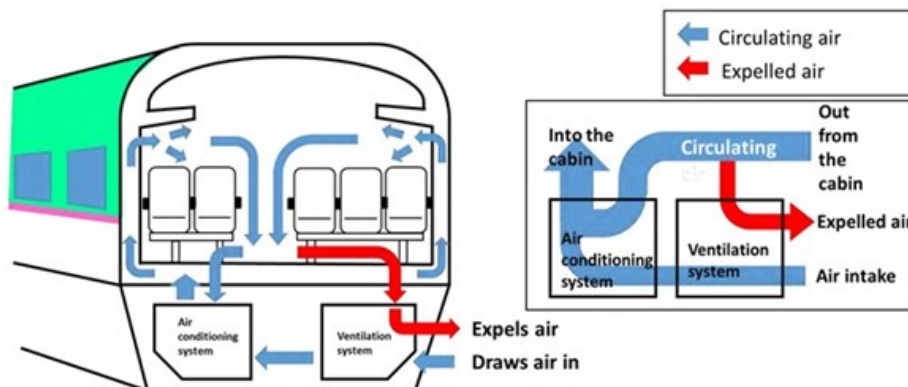


Abb. 19: Das Lüftungssystem der JR East im SHINKANSEN erneuert die Luft innerhalb von wenigen Minuten. Dieselbe Technologie wird in Flugzeugen eingesetzt.

© JR East.

Kontaktlose Tickets: Bahnen, die kontaktlose Tickets verkaufen, werden dies nach Aufhebung der Ausgangssperren auch weiterhin tun, um die Verbreitung von Covid-19 durch den Kontakt von Objekt zu Person einzudämmen, andere planen deren Einführung.

2.3 UNTERSCHIEDLICHE MASSNAHMEN

Nachstehend wird untersucht, ob die Befragten unterschiedliche Maßnahmen für unterschiedliche Gegebenheiten implementieren, z.B. im Personenverkehr und in Bahnhöfen, im Fernverkehr und im Nahverkehr oder in den verschiedenen Regionen.

231 Maßnahmen je nach Personenkreis

Unterschiedliche Maßnahmen für
Fahrgäste und andere Personen

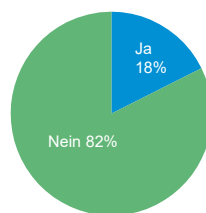


Abb. 20: Antworten von 34 Befragten auf die Frage „Haben Sie unterschiedliche Maßnahmen für Fahrgäste und für andere Personen?“

In Bezug auf die oben genannten Maßnahmen gaben die Befragten an, dass sie nicht vorhaben, zwischen Fahrgästen und anderen Personen zu unterscheiden, die sich möglicherweise auf dem Bahngelände aufhalten (z. B. Bahnhofspersonal, Kunden in Geschäften, Begleitpersonen) (Abb. 20). Die Befragten, die mit ‚Ja‘ geantwortet haben, wiesen auf die Notwendigkeit hin, zusätzliche Maßnahmen für schutzbedürftige Gruppen zu ergreifen. Einer der Befragten gab beispielsweise an, dass Aufzüge für die Allgemeinheit gesperrt sind, Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) sie jedoch nutzen dürfen. Andere wiesen darauf hin, dass dem Bahnhofspersonal PSA zur Verfügung gestellt wird, den Fahrgästen jedoch nicht. Einer der Befragten plant den Einsatz von Wagen ausschließlich für Frauen.

232 Maßnahmen je nach Geschäftsbereich

Die Mehrheit der Befragten plant den Einsatz der gleichen Maßnahmen zur Verhinderung von Covid-19 in allen Geschäftsbereichen (Fern-, Nah-, Regional-, Nachtdienste usw.) (Abb. 21).

Unterschiedliche Maßnahmen für die
einzelnen Bereiche

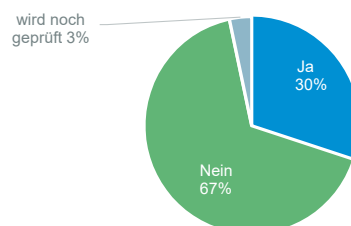


Abb. 21: Antworten von 30 Befragten auf die Frage „Beabsichtigen Sie, unterschiedliche Maßnahmen für die verschiedenen Verkehre zu treffen (Nahverkehr, Regionalverkehr, Fernverkehr, Liegewagen, grenzüberschreitende Verbindungen oder Touristikzüge)?“

Diejenigen, die unterschiedliche Maßnahmen umsetzen, unterscheiden viele zwischen Fern- und Nahverkehrs-/Regionalbahnen. Einer der Befragten gab an, dass Reinigungspersonal an Bord nicht als wirksame Maßnahme für Nahverkehrs-/Regionalzüge, wohl aber für Fernverkehrszüge erachtet würde. Ein weiterer Befragter erwähnte, dass zusätzliche Maßnahmen in Fernverkehrszügen eingeführt wurden, da die Fahrgäste sich dort länger in Nahverkehrs-/Regionalzügen aufhalten. Die Befragten gaben ähnliche Maßnahmen für Nachtzüge an und wiesen darauf hin, dass der Verkehr von Touristikzügen während dieser Zeit eingestellt wird.

233 Maßnahmen je nach Region

Die meisten Befragten setzen ihre Maßnahmen nach der Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen flächendeckend in ihren jeweiligen Ländern um (Abb. 22). Diejenigen, die angaben, dass sie die Maßnahmen derzeit flächendeckend durchführen, betonten, dass dies von den lokalen/regionalen Behörden abhängt und dass sie gegebenenfalls spezifische Maßnahmen auf regionaler Ebene durchführen würden. Ein Befragter, der angab, dass er für verschiedene Regionen unterschiedliche Maßnahmen plane, informierte, er sei in zwei Ländern tätig und müsse regionsspezifische Maßnahmen umsetzen. Ein anderer Befragter wies darauf hin, dass die Ausbreitung des Coronavirus je nach Region sehr unterschiedlich sei und die Maßnahmen in Übereinstimmung mit den jeweiligen Behörden auf regionaler Ebene durchzuführen seien.

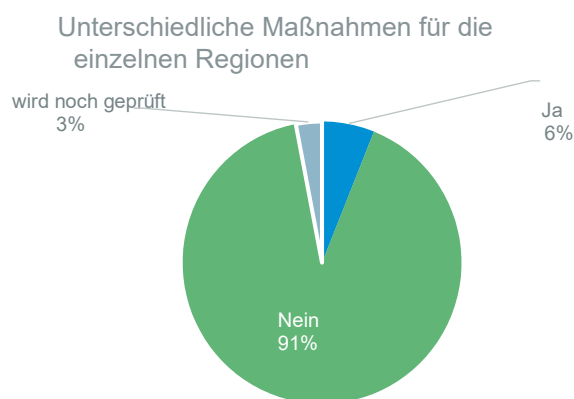


Abb. 22: Antworten von 33 Befragten auf die Frage „Planen Sie unterschiedliche Maßnahmen in den verschiedenen Regionen?“

Ferner unterscheiden die Befragten auch zwischen Maßnahmen für

1. Fahrzeuge (z.B. Lüftungssystem, Abteilstruktur)
2. Bahnhöfe je nach deren Größe

2.4 NEUE TECHNOLOGIEN

Der Einsatz neuer, coronaspezifischer Technologien wurde in der Erholungsphase des Verkehrs im Anschluss an die Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen nicht in großem Maße als strategisches Instrument eingesetzt, da mehr als die Hälfte der Befragten angaben, dass sie den Einsatz entweder gar nicht oder zumindest nicht zum jetzigen Zeitpunkt planen (Abb. 23). Erwähnenswert ist jedoch, dass die meisten Unternehmen bereits vor der Corona-Pandemie über Tools und Lösungen verfügten, die direkt oder indirekt bei der Bewältigung der Situation helfen können (z.B. GPS-Daten von Apps, Überwachungsdaten, Sensoren). Datenschutzrechtliche Bedenken oder der Schutz der Privatsphäre dürften weitere Gründe dafür sein, dass kaum COVID-19-spezifische Technologien eingesetzt werden.

Die Hälfte der Befragten, die die Frage mit ‚Ja‘ beantworteten, gab an, dass sie hauptsächlich die von der Regierung unterstützte/entwickelte App zur Kontaktverfolgung zur Kontrolle der Ausbreitung der Krankheit nutzen, vorrangig (aber nicht ausschließlich) in Zügen und öffentlichen Verkehrsmitteln (siehe Einschub zu den Indischen Bahnen). Diese GPS-fähigen Apps benachrichtigen Menschen, wenn sie mit einer infizierten Person in Kontakt gekommen sind.

Die zweithäufigste Lösung (31%) betrifft das Kapazitäts- und Überfüllungsniveau, da die Abstandsregeln bei der Bekämpfung der Pandemie von entscheidender Bedeutung sind, jedoch an Orten wie dem öffentlichen Verkehr und im Schienenverkehr nur schwer zu realisieren ist. JR East (Japan) hatte bereits eine Anwendung, die den Belegungsgrad in jedem Wagen vor der Ankunft anzeigt, was die Verteilung der Reisenden im Zug und auch auf dem Bahnsteig erleichtert (Abb. 13). DSB (Dänemark) ist dem Beispiel gefolgt und hat eine Web-App entwickelt, bei der Kunden in Echtzeit über die Kapazität aller S-Züge der DSB informiert werden (siehe Einschub DSB). Analog dazu entwickelt die RENFE (Spanien) derzeit eine App, die Belegung/Überfüllung an Bord von Nahverkehrs- und Regionalzügen bietet. In den Bahnhöfen setzt die ONCF (Marokko) intelligente Videoüberwachungsanlagen für die Fahrgastzählung ein und entwickelt eine Wegweiser-App für Bahnhöfe, um den Reisendenstrom in den Bahnhöfen zu leiten.



Abb. 23: „Beabsichtigen Sie den Einsatz neuer Technologien (Apps, ...), Big Data oder künstliche Intelligenz?“ (links) Antworten von 34 Befragten zum Einsatz neuer Technologien und (rechts) 16 Antworten zum Zweck dieses Einsatzes

Weitere Gründe für den Einsatz neuer Technologie waren die Integration neuer Covid-19-spezifischer Funktionen in die App des Unternehmens, wie z.B. „Grund für die Reise“ von FS Italiane in Abstimmung mit den Behörden und „Gesundheitszustand“ bei den Chinesischen Bahnen.

2.5 Kommunikationskampagnen

Die meisten Befragten planen weitere Kommunikationskampagnen in Weiterführung der Strategie während der Ausgangsbeschränkungen (Abb. 24).

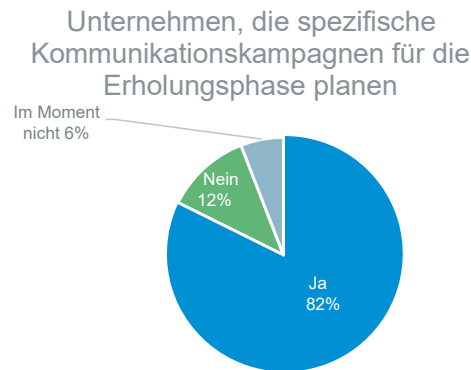


Abb. 24: Antworten von 34 Befragten auf die Frage „Planen Sie spezifische Kommunikationskampagnen?“

Einerseits werden die Bahnunternehmen weiterhin über die von ihren lokalen/nationalen Behörden bereitgestellten Inhalte (Vorbeugungsmaßnahmen, Updates zur Situation, Empfehlungen zu Reisebeschränkungen) und bahnspezifischen Informationen (in Zügen und Bahnhöfen, Fahrkartenverkauf, Sitzplätze usw.) kommunizieren, andererseits planen sie, ihre Maßnahmen zur Eindämmung der Ausbreitung der Krankheit, wie z.B. verstärkte Reinigung, Einhaltung der Abstandsregeln oder auch neue Maßnahmen (z.B. bessere Belüftung, effizientere Desinfektionsmittel usw.), die zur Wiedergewinnung des Vertrauens ihrer Kunden und Erhöhung der Fahrgastzahlen beitragen, verstärkt bekannt zu machen. Die Kampagnen erfolgen größtenteils weiterhin über dieselben Kanäle wie während der Covid-19-Krise (Website des Unternehmens, Apps und soziale Medien, Pressemitteilungen, in Zügen und Bahnhöfen) in Form von Videos, Plakaten und Postern oder öffentlichen Ankündigungen, wobei einige der Befragten sogar Kampagnen über die Mainstream-Medien und die Presse ins Auge fassen (Abb. 25 und Abb. 26)

Sicher reisen in Zeiten von Corona

#gemeinsamgehtdas im Bahnhof

Wir

Wir tun alles, damit Du im DB-Nahverkehr sicher reisen kannst. Wir tragen Mund-Nase-Bedeckung. Wir reinigen täglich die Kontaktflächen in unseren Zügen. Wir schaffen Platz für Dich, mit so vielen und so langen Zügen wie möglich. Wir halten Abstand zu Dir, so gut es geht. Wir bieten digitale Reiseinformationen und kontaktlosen Ticketkauf. Wir öffnen Türen nach Möglichkeit automatisch. Wir machen noch viel mehr. Auch an unseren Bahnhöfen. Und wir lernen jeden Tag dazu, um noch besser zu werden.

Du

Du bist das Wichtigste. Du achtest auf Dich. Du achtest auf andere.






Sicher reisen. Gemeinsam geht das.

Sicher reisen in Zeiten von Corona

#gemeinsamgehtdas im Zug

Abb. 25: Kommunikationskampagne der DB

Having on mind your and all passengers health and safety:

-  purchase, exchange and return your tickets online using the website **intercity.pl**
-  remember to acquire ticket with indicated seat reservation on it,
-  submit your complain online using the website **intercity.pl**
-  cover your mouth and nose,
-  wash or disinfect your hands often.

Having on mind keeping safety during the journey, PKP Intercity:



-  sets maximum tickets sales on a level guaranteeing that number of passengers will not exceed total number of seats,
-  increased the frequency of cleaning and disinfecting trains.

Abb. 26: Kommunikationskampagne der PKP

In Litauen und Griechenland wurden zwei spezifische Kommunikationskampagnen unter dem Titel „Wem Reisen gefehlt hat“ (siehe Einschub) bzw. „Die Reise geht weiter“ (Abb. 27) gestartet, um derzeitige Wahrnehmung der Bahn als „unsicher“ zu korrigieren. Die deutsche Bahn hat einen anderen Ansatz zur Erreichung des gleichen Ziels gewählt: sie kommuniziert über Forschungserkenntnisse, laut denen eine Kontamination in Zügen, insbesondere bei Anwendung der Vorsichtsmaßnahmen, äußerst unwahrscheinlich ist.

Die Rumänischen Bahnen haben befristete Fahrkartenermäßigungen eingeführt, um Anreize für frühe Buchungen und die Nutzung der Online-Vertriebskanäle zu schaffen, um die Zahl der Fahrgäste zu erhöhen.

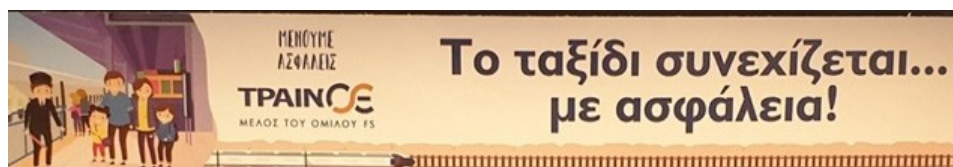


Abb. 27: Screenshot eines Videos von TrainOSE und Fensteraufkleber ihrer Kampagne „Die Reise geht weiter“ Das Video ist im UIC-Mediencenter verfügbar.

Kampagne der Litauische Bahnen „Wem Reisen gefehlt hat“

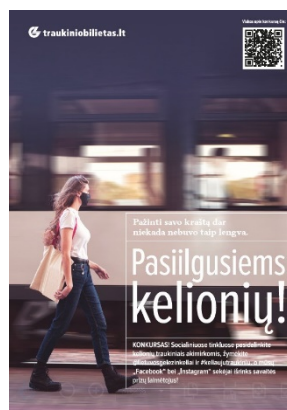
Nach dem Ende der Ausgangssperren lädt UAB LG Passengers (Teil der LG-Gruppe (Lietuvos Geležinkeliai- Litauische Eisenbahnen) die Fahrgäste nun auf originelle Art und Weise ein, wieder den Zug zu nehmen. Die Kampagne besteht aus zwei Teilen:

Teil I. Es soll nicht nur vom Reisen geträumt werden: der Kunde reist virtuell im Führerstand des Zuges aus. Seit Ende April (Fortsetzung der Ausgangssperre) werden den Followern des Facebook-Accounts der Litauischen Eisenbahnen wöchentlich verschiedene gefilmte Zugfahrten angekündigt. Dabei wurden sowohl beliebte als auch weniger bekannte Strecken gefilmt: Vilnius – Trakai, Vilnius – Kena, Vilnius – Jašiūnai, Marijampolė – Kaunas, Vilnius – Kaunas, Vilnius – Ignalina. Jeder dieser Filme hatte zwischen 16 000 und 45 000 Zugriffe, für litauische Verhältnisse eine sehr hohe Zahl.

Teil II Start war die erste Juniwoche, nach dem Ende der Ausgangssperre. Auch hier bemühen sich die Bahnen aktiv um die Einbindung der Reisenden, indem ein Wettbewerb in sozialen Netzwerken ausgeschrieben wurde. Die Reisenden sollen zeigen, durch welches romantische oder ästhetische Prisma sie Bahnreisen sehen.

Sie werden aufgefordert, Fotos während der Fahrt zu machen und sollen somit Lust am Reisen und der Entdeckung ihres Landes vermitteln. Der Wettbewerb findet in den sozialen Netzwerken Facebook und Instagram statt. Die Bedingungen sind simpel - die Reisenden machen Fotos während der Zugfahrt, laden sie auf ihre Konten hoch und taggen @lietuvosgelezinkeliai (LG) und #keliauju kartu (Zusammen reisen). Die Organisatoren teilen diese Fotos dann in ihrem Facebook-Konto. Die Autoren der Fotos, die die meisten Likes sammeln, erhalten wöchentlich Preise - spezielle Reisetaschen mit Firmensouvenirs und Reisegutscheinen. Für die Kommunikationskampagne „Wem Reisen gefehlt hat“ wurde eine neue Webseite eingerichtet: <https://pasiilgusiemskelioniu.traukiniobiletas.lt/>.

Diese Initiative hat das Interesse der sozialen Netzwerke geweckt und wird in den nationalen Medien verbreitet.



2.6 AUSWIRKUNGEN AUF DIE ENTWICKLUNG KÜNFTIGER BAHNDIENSLEISTUNGEN

Die Unternehmen der meisten Befragten überlegen noch, ob sich die Corona-Krise auf ihr künftiges Angebot auswirken wird und prüfen dies intern (Abb. 28).

Unternehmen, die glauben, dass sich die aktuelle Krise auf ihr künftiges Angebot auswirken wird

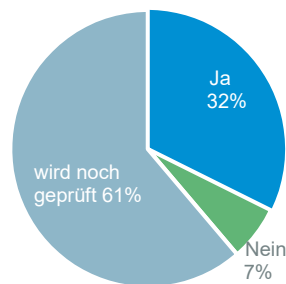


Abb. 28: Antworten von 31 Befragten auf die Frage „Wie wird sich die Krise auf die Entwicklung künftiger Bahndienstleistungen auswirken (Gestaltung von Bahnhöfen und Zügen, Fahrzeuge, Betrieb, Finanzierung, Nutzung von ÖPP, Multimodalität, andere Dienstleistungen...)?“

Viele, die bereits glauben, dass Covid-19 einen nachhaltigen Einfluss auf die Zukunft des Schienenpersonenverkehrs haben wird, sind der Ansicht, dass neue Züge angepasst werden müssen und einfache Reinigung eine hohe Priorität haben wird. Ein Befragter nannte sogar die Verwendung antibakterieller und antiviraler Oberflächen in Zügen und Bahnhöfen. Eine weitere wichtige Änderung, die den Befragten wahrscheinlich erscheint, ist die verstärkte Verwendung digitaler Tickets. Einige der Befragten erwähnten ferner, Covid-19 habe gezeigt, dass es möglich ist, von zu Hause aus zu arbeiten, und sind der Ansicht, dies werde u. U. auch nach der Corona-Krise so bleiben.

3. Der GÜTERVERKEHR NACH AUFHEBUNG DER AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN

3.1 MASSNAHMEN FÜR DEN AUFSCWUNG DES GÜTERVERKEHRS

Viele Befragte gaben an, dass die Corona-Krise ihren Güterverkehr nicht beeinträchtigt hat und sie daher keine kommerziellen Maßnahmen zur Ankurbelung des Geschäfts ins Auge gefasst haben, da kein Verkehr verloren ging. Vier Befragte erwähnten allerdings kommerzielle Maßnahmen zur verstärkten Kundenakquise, eingehendere persönliche Betreuung oder Verkaufsoffensiven. Die Mehrheit der Befragten (69%) beabsichtigt nicht, die Geschäftsmodelle zu ändern. Einige wenige Befragte betonten jedoch, dass sie dazu bereit wären, wenn sich künftig ein Bedarf ergeben sollte. Die Mehrheit der Befragten (62%) hat nicht die Absicht, den strategischen Schwerpunkt ihres Unternehmens zu ändern.

Alle Befragten haben jedoch vor, auf der Erfolgswelle der RAILsilience zu surfen, die der Schienengüterverkehr in dieser Krise im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern an den Tag gelegt hat, und wollen sie nutzen, um die Zukunft des Güterverkehrs zu sichern. Ferner hoffen sie, dass die Regierungen sich der RAILsilience und Nachhaltigkeit des Güterverkehrs bewusst geworden sind.

3.2 VERTRAUENSBLDENE MASSNAHMEN

Die meisten Befragten planen Kommunikationskampagnen mit Fokus auf den Maßnahmen und der Optimierung des Güterverkehrs nach der Normalisierung im Personenverkehr.

Die Einführung spezifischer technischer Lösung zur Wiedergewinnung des Vertrauens der Kunden wird nicht ins Auge gefasst. Beispielsweise gaben die Befragten an, dass sie bereits über zuverlässige Systeme für die geschätzte Ankunftszeit (ETA) oder Tracking-and-Tracing-Systeme verfügen, so dass Covid-19 das Vertrauen der Kunden nicht geschädigt hat. Darüber hinaus verwenden die Befragten entweder bereits EDI oder beabsichtigen dessen Einführung.

Auf die Frage, wie sich diese Krise auf die zukünftige Gestaltung von Bahnanlagen auswirken wird, erwarteten 60% der Befragten, dass die Krise Auswirkungen haben wird, insbesondere auf den Arbeitnehmerschutz und berührungslose Interaktionen.

Desinfektionstunnel der iranischen Bahnen an den Grenzen

Die RAI haben Desinfektionstunnel an den Bahngrenzen von Sarakhas, Incheh Broun und Lotf Abad (an der Grenze zu Turkmenistan) entworfen und gebaut. Jede Desinfektionsanlage besteht aus einem 20 Meter langen und 10 Meter breiten Tunnel. Am 30. Mai 2020 wurden die Bauarbeiten abgeschlossen und die Tunnel in Betrieb genommen.

In jedem Tunnel wurden 8 Kanäle oder Schleifen im Abstand von 1,40 cm installiert, wobei der Sarakhs-Tunnel 16 Schleifen sowohl für Normal- als auch für Breitspur aufweist. In jedem Kanal sind 15 Düsen angebracht, um das Rollmaterial gründlich mit einer Desinfektionslösung zu besprühen. An den Schleusenkanälen im Tunnel sind jeweils zwei Pumpen mit hohem Durchsatz für die Besprühung installiert. Zur Versorgung mit Wasser und zur Ableitung des Abwassers werden großvolumige Tanks verwendet.



4. VERTRAUEN DER MITARBEITER NACH DEN REGIERUNGSMASSNAHMEN

Während der Ausgangssperren oder -beschränkungen musste rund die Hälfte der Mitglieder der UIC-Taskforce COVID-19 ihr Personal reduzieren und die Mehrheit derjenigen, die die Mitarbeiterzahl auf dem Stand vor Corona halten konnte, erreichte dies durch massive Telearbeit. Jetzt, da der Bahnsektor wieder „auf Kurs“ geht, ist es unabdingbar, dass die an ihre Arbeitsplätze zurückkehrenden Mitarbeiter sich sicher fühlen. In diesem Kapitel wird untersucht, wie die Taskforce-Mitglieder die Probleme bei der Rückkehr zur Normalität anzugehen gedenken.

Wie sich die Mitarbeiter wieder sicher fühlen können: Teststrategie der DB

Zu Beginn der Pandemie im März war die DB besorgt darüber, dass die Pandemie außer Kontrolle geraten und eine Bedrohung für ihre Geschäftskontinuität darstellen könnte. Die Ressourcen der Labors waren knapp und der Diagnose und Behandlung von COVID-19 vorbehalten. Für Personal ohne Symptome standen sie nicht zur Verfügung. Daher beschloss die DB frühzeitig, Ressourcen in ihrem unternehmensinternen Labor für die Coronavirus-Diagnose einzurichten.

Heute ist DB in der Lage, in großem Maßstab PCR-Tests auf SARS-CoV-2 nach Gold Standard durchzuführen. Diese Kapazitäten nutzt sie insbesondere für zwei Szenarien:

1. Wenn alleinstehende Arbeitnehmer sich fragen, ob sie sich eventuell aufgrund eines Verdachtsfalls in ihrem sozialen Umfeld mit SARS-CoV-2 angesteckt haben, ohne selbst Symptome zu zeigen, und ihr Hausarzt sowie das Gesundheitsamt keinen Test genehmigen. In diesem Fall die DB durch eigene Tests eine Krankschreibung verhindern.

2. Wenn mehrere Mitarbeiter mit COVID-19 erkrankt oder ohne ersichtliche Symptome mit dem Coronavirus infiziert sind und die Kollegen in der Werkstatt oder im Bahnhof sich fragen, ob sie sich eventuell angesteckt haben. Die Gesundheitsbehörde schreibt keine Tests vor und führt auch keine Tests durch. In diesem Fall kann die DB größere Gruppen testen, oder vorzugsweise zwei Tests innerhalb einer Woche durchführen. Dies verhindert die Schließung des Betriebs und die weitere Ausbreitung der Infektion in der Abteilung.

Die Tests werden von einem Betriebsarzt in speziellen Räumen oder als Drive-In durchgeführt. Die Ergebnisse liegen innerhalb von 24 Stunden vor.

4.1 MASSNAHMEN FÜR DIE RÜCKKEHR AN DEN ARBEITSPLATZ

4.1.1 Temperaturmessungen

Etwa die Hälfte aller Befragten beabsichtigen, Temperaturkontrollen bei der Wiederaufnahme des Bahnbetriebs einzuführen oder fortzusetzen (Abb. 29). Die Befürworter solcher Messungen beim Personal planen, diese am Eingang von Bürogebäuden und anderen Bahnanlagen durchzuführen, beispielsweise mit Infrarot-Stirnthermometern. Ein Befragter verwendet auch Temperatur-Scanner. Diejenige, die keine derartigen Maßnahmen vorsehen, nennen mehrere Gründe hierfür: Fieber sei nicht das einzige Symptom, die Mitarbeiter würden bereits ermutigt werden, zu Hause zu bleiben, wenn sie Symptome wie, aber nicht nur Fieber feststellen oder auch dass dies die Einhaltung anderer Maßnahmen, wie Desinfektion, Händewaschen und Abstandsregeln verringern könnte.

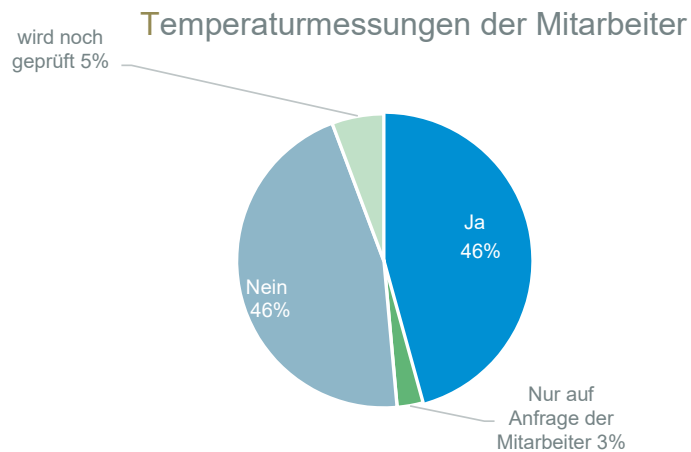


Abb. 29: Antworten von 35 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen Temperaturmessungen für die Mitarbeiter, wenn sie wieder an ihren Arbeitsplatz zurückkehren“?

4.1.2 Masken

Nicht ganz die Hälfte aller Befragten will eine Maskenpflicht für die Mitarbeiter vorschreiben, und ein weiteres Drittel beabsichtigt, bestimmte Mitarbeiter zum Tragen von Masken zu verpflichten, insbesondere Mitarbeiter im Front Office, Mitarbeiter in Leitstellen und auch Mitarbeiter, die in Bereichen tätig sind, in dem die vorgeschriebenen Abstände nicht eingehalten werden können (Abb. 30). Einer der Befragter gab an, dass Masken zwar empfohlen werden, wenn die Abstandsregeln nicht eingehalten werden können, aber nicht zwingend vorgeschrieben sind (in Abb. 30 als „teilweise empfohlen“ aufgeführt).

Maskenpflicht für die Mitarbeiter, die an ihren Arbeitsplatz zurückkehren

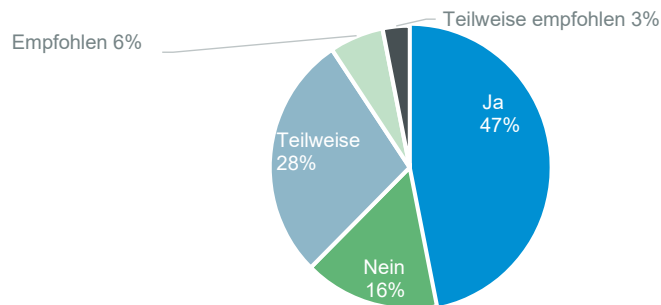


Abb. 30: Antworten von 32 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen die Einführung einer Maskenpflicht für die Mitarbeiter, die an ihren Arbeitsplatz zurückkehren?“

4.13 Handdesinfektionsmittel

Die überwiegende Mehrheit der Befragten beabsichtigt, das Personal an ihrem Arbeitsplatz mit Sanitärgegel zu versorgen (Abbildung 31). Diejenigen, die dies bejahten, planen die Aufstellung von Sanitärgegel Spendern in den Bürogebäuden, beispielsweise in den Toiletten, in der Lobby, in Pausenräumen, Küchen oder Korridoren. Einer der Befragten informierte, sein Unternehmen sehe Handdesinfektionsmittel nur für das Front-Personal vor und stelle in den anderen Arbeitsbereichen Wasser und Seife zur Verfügung.

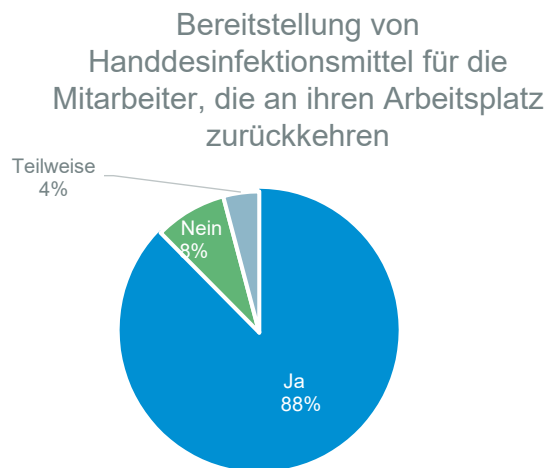


Abb. 31: Antworten von 24 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen die Bereitstellung von Handdesinfektionsmittel, wenn die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückkehren?“

4.14 Verstärkte Reinigung und Desinfektion

Fast alle Befragten (97%) planen die Ein- oder Weiterführung einer verstärkten Reinigung und Desinfektion im Traktionsbereich (z.B. Führerstände, Arbeits- und Ruheräume der Triebfahrzeugführer). Einige wenige erwähnten, dass sie speziell die Reinigung von Räumen erhöhen werden, die nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen stärker genutzt werden. Nur ein Befragter gab an, sein Unternehmen überdenke derzeit seine Reinigungs politik (Abb. 32).

Häufigere Reinigung der Traktionsanlagen

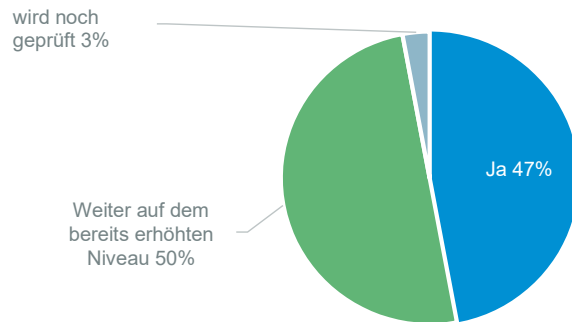


Abb. 32: Antworten von 34 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen erhöhte Reinigung und Desinfektion der Traktionsanlagen?“

4.15 Abstandsregeln

In Ländern, in denen die coronabedingten Restriktionen gelockert werden und die Mitarbeiter allmählich wieder in ihre Büros zurückkehren, passen die Bahnunternehmen ihre Organisation an, indem sie, wenn möglich, Telearbeit fördern und flexible Arbeitszeiten und Rotationen zulassen. Auf die Frage, wie sie sicherstellen wollen, dass die Mitarbeiter die Abstandsregeln einhalten, antworteten die meisten Befragten, dies geschehe in Form verschiedener Sensibilisierungsmaßnahmen, wie z.B. Schulungen, Kommunikation über Poster, SMS, E-Mails, Hinweise, aber auch durch konkrete Kennzeichnungen (z.B. Bodenmarkierung) (Abb. 33). Die Gebäude werden oder wurden nachträglich mit Beschilderungen (Markierungen, Aufkleber und Poster) ausgestattet, um die Einhaltung der Abstandsregeln durch das Personal zu erleichtern und die Mitarbeiterströme im Gebäude besser zu steuern (z.B. Benutzung der Flure und Aufzüge in nur eine Richtung).

Wie die Unternehmen für die Einhaltung der Abstandsregeln unter den Mitarbeitern sorgen wollen

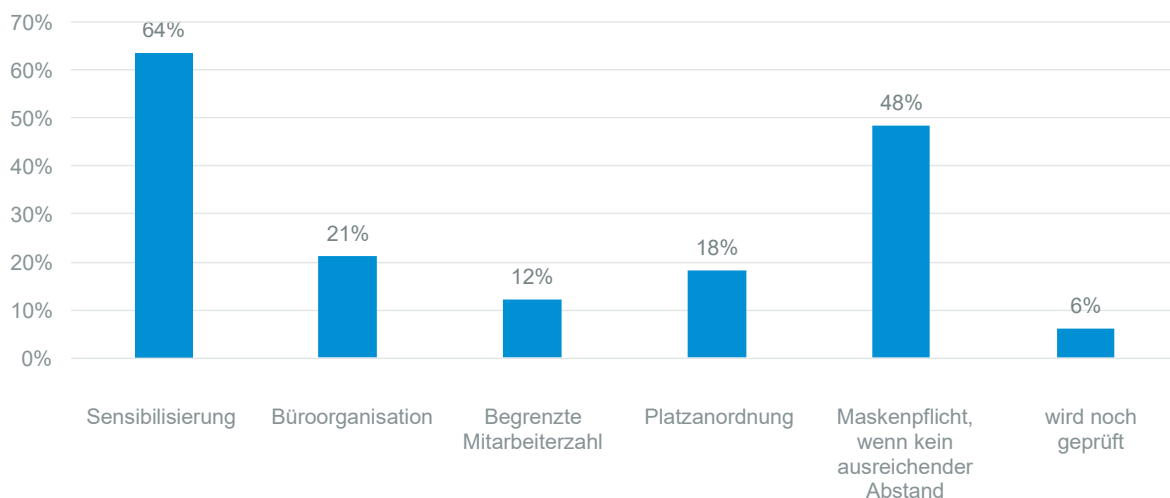


Abb. 33: 33 Antworten auf die Frage „Wie will Ihr Unternehmen für die Einhaltung der Abstandsregeln zwischen Mitarbeitern (z.B. Instandhaltungsmitarbeitern) sorgen?“

Eine andere vielfach erwähnte Lösung war die Arbeitsplatzorganisation, über die sichergestellt werden soll, dass genügend Platz für alle Mitarbeiter vorhanden ist (Abb. 34 und 35). Offene Arbeitsräume und Leitstellen wurden oder werden durch transparente Trennwände aus Kunststoff abgetrennt, und in einigen Fällen wurde eine ‚Sitzordnung‘ eingeführt, um die Ansteckungsgefahr zu verringern.

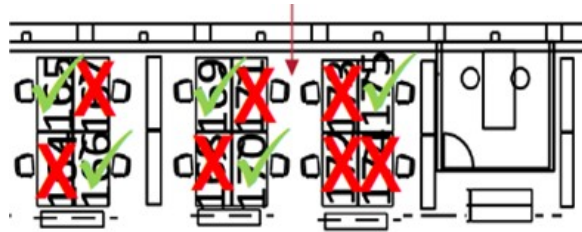


Abb. 34: Platzordnung im Büro (DSB, Dänemark)



Abb. 35: ADIF (Spanien) erstellte neue Karten mit der Zuweisung der einzelnen Arbeitsplätze

Ansonsten kann auch die Zahl der Mitarbeiter, die sich in gewissen Bereichen aufhalten, begrenzt werden, um sicherzustellen, dass ausreichend Raum vorhanden ist. Einige der Befragte sprachen auch von Maßnahmen, die zu einer Veränderung der Gewohnheiten am Arbeitsplatz führen würden, wie z.B. allein essen oder weniger miteinander reden.

Mehrfach wurde ferner erwähnt, dass die Mitarbeiter eine Maske und andere relevante PSA tragen würden, wenn nicht sicher ist, dass die vorgeschriebenen Abstände eingehalten werden können. In einigen Fällen wurden verstärkte Belüftung oder Klimaanlage eingesetzt, um eine bessere Luftzirkulation zu gewährleisten.

4.16 Personalbesetzung

Die Pandemie war ein erheblicher Störfaktor für Organisation des Personalbestands. Die Bahnunternehmen ergriffen verschiedene Maßnahmen, um ein Mindestmaß an Kontinuität zu gewährleisten. Jetzt, da die coronabedingten Ausgangsbeschränkungen in den verschiedenen Teilen der Welt langsam gelockert werden, passen die Arbeitgeber diese Maßnahmen für eine schrittweise Rückkehr zur Normalität an, sodass die Sicherheit des Personals gewährleistet und das Risiko einer Ausbreitung der Krankheit am Arbeitsplatz minimiert wird.

Die Frage nach einer möglichen Reorganisation der Personalbesetzung während des Übergangs zur Phase nach Covid-19 wurde von fast allen 29 Befragten mit ‚Ja‘ beantwortet, wobei einige sogar die Möglichkeit einer (bis zu einem gewissen Grad) dauerhaften Veränderung ins Auge fassen (Abb. 36).

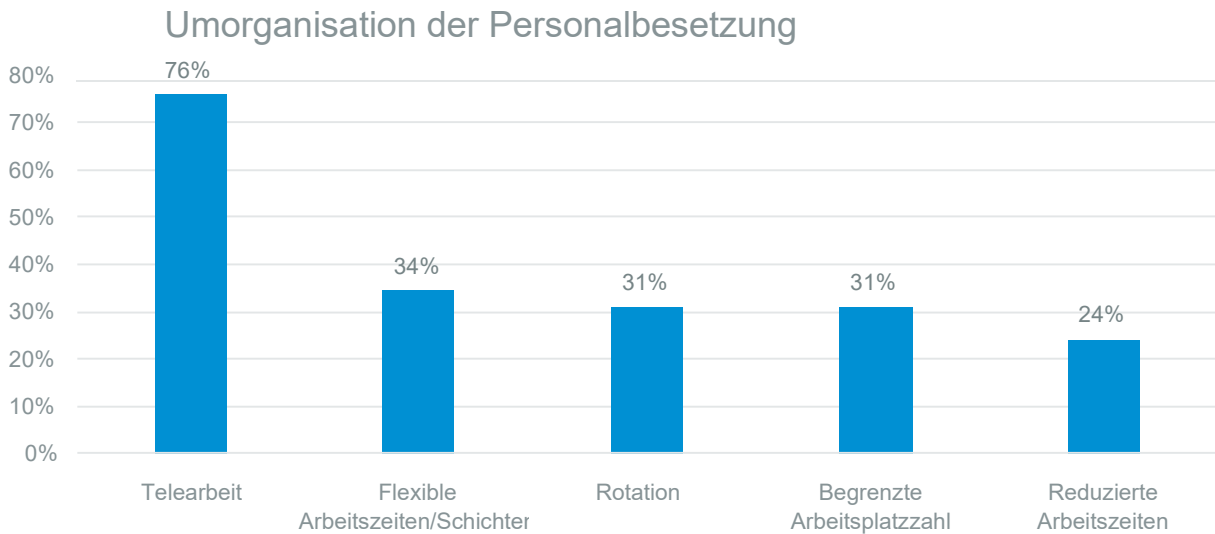


Abb. 36: Antworten von 29 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen Veränderungen in der Arbeitsorganisation?“

Telearbeit ist bei weitem die am häufigsten angegebene Organisationsart (Verwaltungsangestellte, Management usw.), sowohl während der Krise als auch danach, mit Telearbeitsraten von teilweise bis zu 99%. Bis zu 78% der Befragten gaben an, Telearbeit bleibe die Norm für die betroffenen Mitarbeiter in der Phase nach der Krise mit einer schrittweisen, aber vorsichtigen Rückkehr ins Büro. Da die Nachfrage nach Telearbeitslösungen während des Höhepunktes der Krise in einigen Regionen der Welt drastisch angestiegen ist, haben die Unternehmen entsprechend gehandelt und die schnell die erforderliche Infrastruktur (technische Lösungen, Kollaborationstools, Cloud-Dienste usw.) bereitgestellt, um der neuen Nachfrage gerecht zu werden. Die DB hat in Deutschland innerhalb weniger Monate den Telearbeits-Stand erreicht, der ursprünglich für 2023 und darüber hinaus geplant war.

Wo Telearbeit nicht machbar ist, werden andere Maßnahmen eingeführt, wie z.B. i) flexible Arbeitszeiten/Schichten und ii) Rotation, die jeweils von 34% und 31% der Befragten genannt wurden. Dank dieser Maßnahmen können die Arbeitnehmer Stoßzeiten für die Fahrt zum Arbeitsplatz vermeiden bzw. zeitversetzt arbeiten, sodass nicht immer alle Mitarbeiter gleichzeitig anwesend sind und das Risiko einer Ausbreitung der Krankheit gemindert wird. Die Begrenzung der Mitarbeiterzahl am Arbeitsplatz ist ferner eine gängige Lösung (31% der Antworten), die vor allem für Gemeinschaftsbereiche (z.B. Besprechungsräume, Kantinen) gewählt wird. Teilweise wird auch die Bewegungsfreiheit eingeschränkt. Reduzierte Arbeitszeiten, in Form verminderter täglicher Arbeitsstunden oder zeitweiliger Freistellung, stellen eine weitere Alternative dar, um die Anzahl des anwesenden Personals am Arbeitsplatz zu kontrollieren (24% der Antworten).

4.2 UNTERSCHIEDLICHE MASSNAHMEN

421 Maßnahmen für Instandhaltungsarbeiten

Mehr als zwei Drittel der Befragten beabsichtigen, zusätzliche Reinigungsschritte in der Instandhaltung vorzusehen oder weiterzuführen (Abb. 37). Einer der Befragten gab an, bei ihm erfolge die Reinigung getrennt von der Instandhaltung und daher seien zusätzliche Reinigungsschritte eher unwahrscheinlich. Ein weiteres Unternehmen überdenkt diese Frage noch.

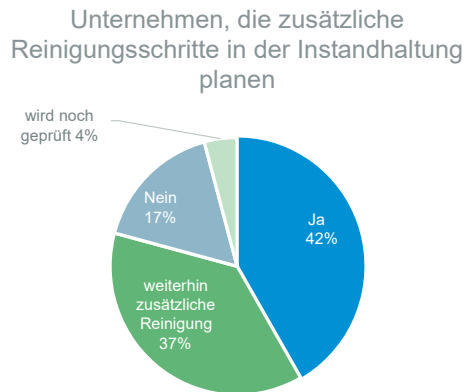


Abb. 37: Antworten von 26 Unternehmen auf die Frage „Planen Sie bei der Instandhaltung zusätzliche Reinigungsetappen (Fahrzeuge und Anlagen) in den verschiedenen Instandhaltungsebenen?“

422 Maßnahmen für sicherheitsrelevante Arbeitsplätze

Für alle Akteure des Bahnsektors ist es wichtig, dass Mitarbeiter mit sicherheitsrelevanten Aufgaben sicher und geschützt sind. Daher überrascht es nicht, dass die meisten Befragten separate Maßnahmen für dieses Personal vorsehen bzw. weiterführen (Abb. 38). Viele der Befragten nennen spezielle Maßnahmen für das Personal in den Leitstellen, wie z.B. die Trennung der Arbeitsbereiche oder der Teams. Andere sehen Sondermaßnahmen für das Front-Personal (hauptsächlich PSA) vor, die nicht für alle Mitarbeiter gelten. Zwei Befragte erwähnten die Bereitstellung von Tests für sicherheitsrelevantes Personal und einer der Befragten nannte Temperaturkontrollen speziell für sicherheitsrelevantes Personal.

Separate Maßnahmen für sicherheitsrelevante Arbeitsplätze

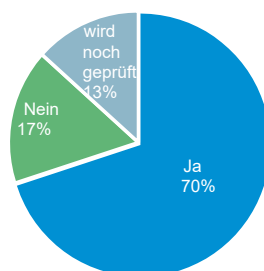


Abb. 38: Antworten von 34 Befragten auf die Frage „Haben Sie unterschiedliche Maßnahmen für sicherheitsrelevante Arbeitsplätze (Leitstellenpersonal, Rangierer, Triebfahrzeugführer...)?“

4.3 PERSONALSCHULUNGEN

Die Mehrheit der Befragten plant spezielle oder neue Schulungen für diesen neuen Zeitraum (Abb. 39). Für viele der Befragten sind diese Schulungen eine Gelegenheit, das Personal über die Pandemie-Maßnahmen zu informieren, einschließlich der korrekten Anwendung von PSA und neuen Reinigungsmitteln. Teilweise wurden auch neue Schulungen zu Aspekten im Zusammenhang mit Telearbeit erwähnt. Dabei geht es nicht immer um neue oder spezielle Schulungen, sondern insbesondere auch um mehr Online-Schulungen und E-Trainings.

Auf die Frage, ob sie beabsichtigten, (einen Pool von) polyvalenter Mitarbeiter auszubilden und zu unterhalten, die im Falle einer neuen Krise füreinander einspringen können, antwortete die Mehrheit der Befragten mit Nein (Abb. 40). Einer der Befragten fasst den Hauptgrund hierfür gut zusammengefasst: „Derzeit gibt es genügend Fachkräfte für die Funktionen; es besteht keine Notwendigkeit für eine übergreifende Ausbildung“.

Diejenigen, die mit „Ja“ antworteten, praktizieren dies bereits, wobei einer der Befragten darauf hinwies, die Zweckmäßigkeit polyvalenter Mitarbeiter habe sich gerade bei dieser Krise erwiesen.

Unternehmen, die spezielle oder neue Personalschulungen planen

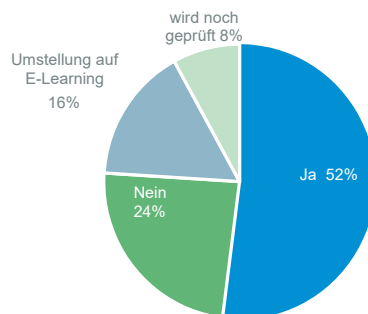


Abb. 39: Antworten von 25 Befragten auf die Frage „Plant Ihr Unternehmen spezielle oder neue Schulungen?“

Unternehmen, die (eine Gruppe) polyvalente(r) Mitarbeiter ausbilden und beibehalten wollen

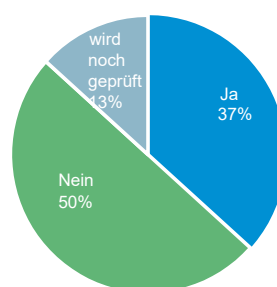
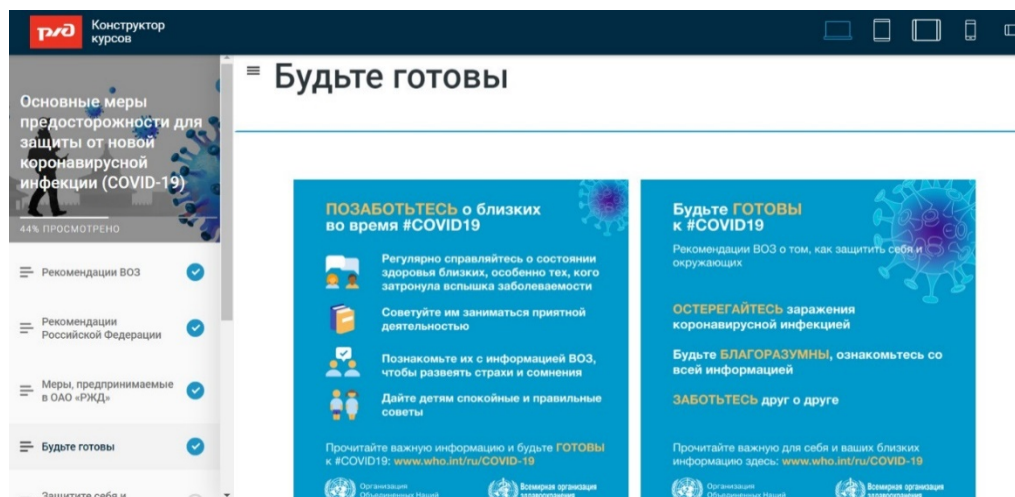


Abb. 40: Antworten von 30 Befragten auf die Frage „Wird Ihr Unternehmen polyvalente Mitarbeiter schulen und beibehalten, so dass sie ggf. künftig im Notfall füreinander einspringen können?“

Online-Kurs der RZD: „Grundlegende Vorsichtsmaßnahmen zum Schutz vor einer neuen Coronavirus-Infektion (Covid-19)“

Zu Beginn der Krise starteten die RZD eine neue Internet-Schulung mit dem o.g. Titel. Dieses Schulungsprogramm geht über einen längeren Zeitraum und wurde in das Fernlernsystem des Unternehmens hochgeladen. Es deckt alle Personalkategorien des Unternehmens ab.

Der Schulungskurs beschreibt die wichtigsten Maßnahmen, die zum Schutz vor der Verbreitung des Virus ergriffen werden müssen, und enthält u.a. folgende Abschnitte: Empfehlungen der WHO und der russischen Regierungsbehörden, Maßnahmen der russischen Bahnen, Selbstschutzmaßnahmen zu Hause, am Arbeitsplatz und auf Reisen, Überblick über die Vorschriften und Bestimmungen zur Lebensmittelsicherheit, Mythen und falsche Vorstellungen.



5. SICHERHEITSEMPFINDEN

5.1 WIE KANN DEN REISENDEN EIN SICHERHEITSGEFÜHL VERMITTELT WERDEN?

Der Bahnverkehr mag noch so sicher sein – die Reisenden werden erst dann zurückkehren, wenn sie sich in der Bahn sicher fühlen, obwohl der öffentliche Verkehr als Umfeld angesehen wird, in dem sich die Krankheit leicht ausbreitet. Fast alle Bahnunternehmen gingen nach einem Aktionsplan mit drei Schwerpunkten vor: Prävention, Kommunikation und Sichtbarkeit der Maßnahmen:

1. Prävention: Die Bahnen setzen bis auf Weiteres die Präventivmaßnahmen fort, die während des Höhepunktes der Pandemie ergriffen wurden, einschließlich Desinfektion und Reinigung, Einhaltung der Abstandsregeln, Förderung der besten Hygienepraktiken und Vermeidung von Überfüllung der Züge und Bahnhöfe. Ferner prüfen sie aktiv neue innovative Lösungen zur Bekämpfung der Pandemie (neue Desinfektionsprotokolle, neue Technologien zur Erleichterung der Einhaltung von Abständen usw.).
2. Kommunikation ist zweifelsohne das Schlüsselement, um das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen. Die Bahnen übermittelnden Reisenden vom Fahrscheinkauf bis zum Ende seiner Fahrt Informationen und Updates zur Covid-19-Situation und starten spezifische PR-Kampagnen, in denen hervorgehoben wird, welche Anstrengungen sie unternehmen, um die Sicherheit des Schienenverkehrs über die regulären Maßnahmen hinaus zu gewährleisten, wie z.B. Investitionen in die Forschung, um mehr über die Verbreitung des Virus im Verkehr zu erfahren, oder in neue Technologien und innovative Lösungen (z.B. verbesserte Belüftung, UV-Desinfektion usw.).
3. Sichtbarkeit der Maßnahmen: Die Aktionen und Maßnahmen der Bahnen für die Kunden während ihrer täglichen Reise sichtbar zu machen gehört zu den wichtigsten Strategien der Bahnen. Fahrgäste, die sehen, wie das Personal effektiv Sicherheitsmaßnahmen durchführt, beispielsweise Reinigung und Desinfektion, Sicherheitspersonal, das darauf achtet, dass die Fahrgäste die Mindestabstände und die sonstigen Präventionsmaßnahmen einhalten oder dass die Züge nicht überfüllt sind, weil nur eine begrenzte Ticketzahl verkauft wurde usw., werden eher bereit sein, ihr Vertrauen wieder in die Bahn zu setzen.

Über diese Aktionen hinaus erhöhten die Bahnen ihr Kundenserviceniveau und bieten den Kunden mehr Unterstützung an, um einerseits die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden in dieser Phase und andererseits ihr Verhalten besser zu verstehen. Zum Beispiel startete NS (Niederlande) eine Umfrage bei 100.000 Reisenden, um das oben erwähnte Ziel zu erreichen. Andere Unternehmen haben eigens geschultes Personal, das Reisenden weiterhilft, die sich verloren oder unwohl fühlen.

Kooperation von JR East und den Reisenden zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls

Im Wissen, dass die Kunden Frustration und Angst empfinden können, fordert JR East sie auf, die Vorsichtsmaßnahmen weiterhin zu befolgen, auch wenn sie unbequem sind. JR East setzt darauf, dass die Fahrgäste verstehen, dass es keine einzelne perfekte Maßnahme gibt und die Kombination zählt. JR East setzt alles daran, das Verständnis der Reisenden zu gewinnen und sie zur Mitarbeit zu bewegen.

Während Niesen und Husten allgemein als Infektionsrisiken bekannt sind, erhöht auch Reden das Risiko. Lange oder laute Unterhaltungen mit dicht gedrängten Personen stellen daher auch ein Risiko dar und deshalb bittet JR East die Fahrgäste, in überfüllten Zügen nicht zu sprechen (siehe Poster mit englischen Übersetzungen unten).

Open window for ventilation

Refraining from talking

Wearing masks

Request to follow measures for prevention infection of Covid-19

JR East implements to open window and activate HVAC for ventilating. If you find closed window, please cooperate to open it.

We appreciate your cooperation of wearing masks, refraining from talking, and off-peak commuting and teleworking as much as possible.

5.2 VERSTÄRKTE PRÄSENZ DER POLIZEI ODER PRIVATER SICHERHEITSDIENSTE

Die Mehrheit der Taskforce-Mitglieder stellte während der Ausgangsbeschränkungen keine Zunahme der Sicherheitsprobleme fest. Zum jetzigen Zeitpunkt, da die meisten Bahnen in Europa, Asien und Nordamerika den Betrieb wieder aufgenommen haben und der Personenverkehr allmählich wieder zunimmt, könnte Sicherheit ein Thema werden, insbesondere wenn es darum geht, für die Einhaltung der Maskenpflicht und Abstandsregeln zu sorgen.

521 Im Güterverkehr

Auf die Frage, ob sie beabsichtigen, sensible Güter durch Polizei oder Wachpersonal schützen zu lassen, gaben die Befragten entweder an, dass dies bereits der Fall sei oder dass sie dies nicht ins Auge fassen, da sie dies nicht als eine Maßnahme erachten, die nach der Corona-Krise zu mehr Vertrauen führt.

522 Für andere Bereiche

Die Mehrheit der Befragten (73%) hat jedoch nicht vor, die Polizeipräsenz oder private Sicherheitsdienste zu verstärken (Abb. 43). Die meisten der Befragten gehen davon aus, dass das vorhandene Sicherheitspersonal des Unternehmens und die übliche Anzahl von Sicherheitskräften vorerst ausreicht, um die Reisenden und das Personal zu schützen. Bei Bedarf (27% der Befragten) werden zusätzliche Polizeikräfte eingesetzt. Im Vereinigten Königreich beispielsweise hilft die British Transport Police bei der Einhaltung der Abstandsregeln in verkehrsstarken Bereichen. In Spanien wurde die Polizeipräsenz erhöht, um Masken in Bahnhöfen zu verteilen, private Sicherheitsdienste leiten die Fahrgäste um (um Warteschlangen oder Menschenansammlungen zu vermeiden) und sorgen für die Einhaltung der Abstandsregeln.

Wird mehr Polizei oder Wachpersonal eingesetzt?

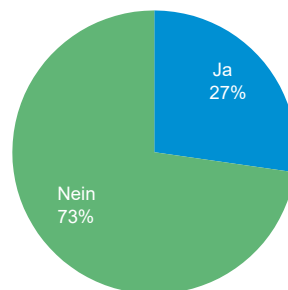


Abb. 41: Antworten von 33 Befragten auf die Frage „Planen Sie einen verstärkten Einsatz von Polizei oder Wachpersonal?“

5.3 SICHERHEITSTECHNOLOGIEN ZUR KONTROLLE VON MENSCHENMASSEN

Neben menschlichen Ressourcen können auch Technologien dem Bahnpersonal helfen, Sicherheitsfragen im Zusammenhang mit Covid-19 zu lösen.

Im dritten Fragebogen ging es um den Einsatz intelligenter Videoüberwachung zur Kontrolle von Menschenmassen und von Wärmekameras zur Temperaturkontrolle.

Die meisten Befragten (81%) verwenden keine intelligenten Videoüberwachungssysteme, aber viele Unternehmen nutzen bereits vorhandene Videoüberwachung, insbesondere in großen Bahnhöfen (Abb. 33).

Einige der Befragten (10 %) setzen intelligente Videoüberwachung ein und haben sie in einigen Bahnhöfen bereits eingeführt (Abb. 33). Nur wenige der Befragten (9%) erwägen oder testen andere Lösungen. Infrabel in Belgien untersucht derzeit, inwieweit der Abstand in den Büros per Kamera überwacht und bei Unterschreitung des Mindestabstands ein Alarm ausgelöst werden kann. In Marokko haben die ONCF alle Bahnhöfe mit intelligenter Videoüberwachung einschließlich fortschrittlicher technologischer Funktionen wie Zählung und Steuerung der Reisenden ausgestattet, die zurzeit gerade eingeführt wird.

Unternehmen, die intelligente Videoüberwachungssysteme einsetzen oder einsetzen wollen

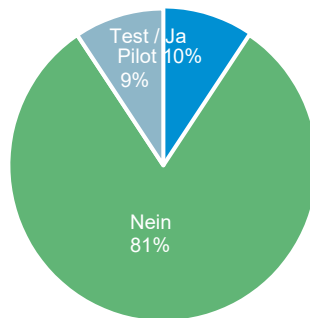
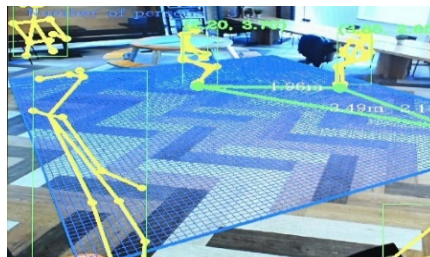


Abb. 42: Antworten auf die Frage „Werden Sie Sicherheitstechnologien einsetzen, z.B. Videoüberwachungssysteme zur Kontrolle von Menschenmassen?“

Prototyp von Infrabel: Rechnergestützte Überwachung der Einhaltung von Abstandsregeln

Die IT-Abteilung von Infrabel prüft gerade im Rahmen eines POC, ob die Anzahl der in einem Raum anwesenden Personen und die Einhaltung des Mindestabstands überwacht werden kann.



6. ETHISCHE UND RECHTLICHE FRAGEN

Auf die Frage, ob sie der Meinung sind, dass der Rechtsrahmen nach Aufhebung der Ausgangssperren und -beschränkungen angepasst werden müsste, antwortete die Mehrheit der Befragten mit Nein (Abb. 43). Diejenigen, die der Meinung waren, er müsse möglicherweise weiterentwickelt werden, nannten Themen wie Telearbeit, DSGVO, Einsatz von Videoüberwachung und Ermittlung von Kontaktpersonen. Viele wiesen allerdings darauf hin, dies sei Sache der Behörden und nicht der Bahnen.

Unternehmen, die der Ansicht sind, dass der rechtliche Rahmen angepasst werden muss

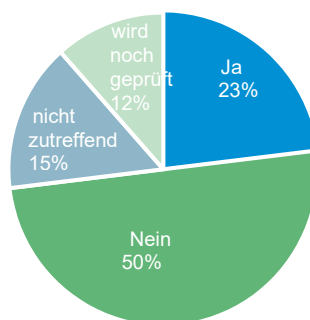


Abb. 43: Antworten von 26 Befragten auf die Frage „Muss Ihrer Meinung nach der Rahmen (insbesondere unter Berücksichtigung der DSGVO und ethischer Aspekte) angepasst werden?“

Covid-19 hatte erhebliche rechtliche Auswirkungen, unter anderem in Bezug auf den Datenschutz. Die Bahnunternehmen stellten Fragen zur Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten mit Bezug auf die Temperaturkontrolle und die Gesundheitsinformationen von Mitarbeitern und Fahrgästen. Andere Fragen betrafen die Rückverfolgung und die Verwendung von Standortdaten durch Apps. Das Generalsekretariat des CIT erörterte diese Fragen während der Besprechungen der UIC-Taskforce Covid-19 und wies darauf hin, dass solche Daten nur verarbeitet werden dürfen, wenn eine Notwendigkeit, sprich ein zwingender Grund dafür besteht. Das CIT-Generalsekretariat CIT erstellte bereits diesbezügliche Empfehlungen, die demnächst veröffentlicht werden (Bestellung per E-Mail an info@cit-rail.org).

7. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Insgesamt beabsichtigt der Bahnsektor beim Übergang zur „neuen Normalität“ nach Aufhebung der coronabedingten Regierungsbeschränkungen, die Maßnahmen weiterzuführen, die bereits während der Ausgangs- und Reisebeschränkungen galten. Es liegt auf der Hand, dass die Bedrohung durch Covid-19 weiterbesteht, auch wenn die Beschränkungen aufgehoben wurden, und die Bahnen ihr Möglichstes tun müssen, um die Sicherheit der Reisenden, Güter und Mitarbeiter zu gewährleisten.

Die Bahn ist wieder auf Kurs und stellt einmal mehr ihre #RAILsilience unter Beweis.



8. ANLAGE

8.1 DRITTER FRAGEBOGEN DER UIC-TASKFORCE COVID-19 - NEUSTART DES BAHNSEKTORS NACH AUFHEBUNG DER CORONABEDINGTEN AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN

Wiederaufnahme des Personenverkehrs nach Aufhebung der Ausgangssperren

1. Können die zurzeit geltenden Vorsichtsmaßnahmen zur Bekämpfung von Corona auch nach Aufhebung der Reisebeschränkungen aufrechterhalten werden, wenn sich die Lage normalisiert hat? Unter welchen Bedingungen?

2. Fasst Ihr Unternehmen eine der folgenden Maßnahmen zur Wiederanhebung der Fahrgastzahlen (in Bahnhöfen und in Zügen) sowie zur Wiederherstellung des Vertrauens der Kunden ins Auge? Warum bzw. warum nicht? Werden diese Maßnahmen auf dem gleichen oder einem anderen Niveau als während des Lockdown angewandt?

- a. Temperaturmessung der Fahrgäste – wenn ja, wann und wo, mit welchen Mitteln?
- b. Maskenpflicht (oder Tragepflicht eines Mund-Nasen-Schutzes) - von den Fahrgästen selbst oder vom Unternehmen oder den Behörden gestellt?
- c. Fragebogen zum Gesundheitszustand der Fahrgäste?
- d. Gibt es Desinfektionsmittelspender für die Fahrgäste - wenn ja: wann, wo?
- e. Verstärkte Reinigung/Desinfektion (wie während Corona? Weniger? Mehr?)? Geben Sie an, wo.
- f. Abfallentsorgung, Recycling, Verarbeitung?
- g. Wie wird die Einhaltung der Abstandsregeln sichergestellt:
 - i. In Bahnhöfen: Begrenzung der Personenzahl im Bahnhof, Gestaltung des Bahnhofs, Reisendenfluss im Bahnhof und auf den Bahnsteigen (Aufkleber, Bodenmarkierungen, Absperrungen o. Ä.).
 - ii. In Zügen: Sitzplatzreservierung, gesperrte Sitzplätze, Gepäckbehandlung, Reisendenfluss, Belegungsraten,
- h. Beabsichtigen Sie, unterschiedliche Maßnahmen für die verschiedenen Verkehre zu treffen (Pendler, Regionalverkehr, Fernverkehr, Liegewagen, grenzüberschreitende Verbindungen oder Touristikzüge)? Welche Unterschiede?
- i. Wird es unterschiedliche Maßnahmen für Fahrgäste und andere Personen (Bahnhofspersonal, Kunden der Geschäfte, Begleitpersonen, Personen mit eingeschränkter Mobilität, unbegleitete Minderjährige, ...)?

-
- j. Beabsichtigen Sie den Einsatz neuer Technologien (Apps, ...), Big Data oder künstliche Intelligenz? Wann ja, welche?
 - k. Planen Sie eine Änderung des Fahrscheinverkaufs? Wenn ja, welche?
 - l. Planen Sie spezifische Kommunikationskampagnen?
3. Wie stellen Sie sicher, dass die Fahrgäste sich im Bahnhof und Zug sicher fühlen, da die Corona-Krise neue Ängste verursacht haben könnte (Virus, Klimaanlage, geschlossene Räume)? Gibt es neue Klimasysteme (in Zügen, Bahnhöfen, ...), neue Reinigungsprotokolle für den gesamten Zug, neue Raumaufteilungen im Zug, im Bahnhof und auf den Bahnsteigen, Kommunikation?
4. Wie wird diese Krise die Entwicklung künftiger Bahndienstleistungen beeinflussen (Gestaltung der Bahnhöfe und Züge, Fahrzeuge, Betrieb, Finanzierung, Nutzung von ÖPP, Multimodalität, andere Dienstleistungen...)?
5. Werden Sie ihr Protokoll im Fall infizierter Personen ändern? Wann ja, wie?
6. Sind unterschiedliche Maßnahmen in den einzelnen Regionen geplant?

Wiederaufnahme des Güterverkehrs nach der Aufhebung der Ausgangssperren

7. Welche Maßnahmen sieht Ihr Unternehmen nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen vor, um den Güterverkehr wieder anzukurbeln und das Vertrauen der Kunden wieder zu gewinnen? Warum?
- a. Kommerzielle Maßnahmen?
 - b. Kommunikationskampagne?
 - c. Einsatz von Polizei/Schutzpersonal für wertvolle Güter?
 - d. Sonstige?
 -
8. Beabsichtigen Sie u.U. ihr Businessmodell zu ändern (weniger Assets, neue Modelle)? Wenn ja, wie?
9. Wird sich die strategische Orientierung ihres Unternehmens ändern?
10. Für wie relevant halten Sie einen sektorweiten Ansatz der Bahnen während dieser Krise oder vergleichbaren Krisensituationen, in denen nationale Fragen Vorrang haben/hatten?
11. Wie wird sich diese Krise auf die Entwicklung der künftigen Bahndienstleistungen auswirken, beispielsweise hinsichtlich des Betriebs allgemein, der Finanzierung, der Multimodalität, Einzelwagenverkehr, Ganzzüge, Gefahrgut usw.?
12. Wie wird sich diese Krise auf die Gestaltung von Bahnanlagen, z.B. in Terminals (Routing o.Ä.), Laderampen, Lokomotiven (z.B. Lüftung, Rangierer), Übergabestellen usw. auswirken?

Unternehmenspolitik

13. Betrieb: Wird Ihr Unternehmen in der Lage sein, nach der Pandemie davon zu profitieren, dass die Krise die Zuverlässigkeit des Schienengüterverkehrs gezeigt hat?

14. Elektronischer Datenaustausch: Wird Ihr Unternehmen zur Reduzierung von physischen Kontakten (zwischen Beförderern, zwischen Beförderern und Spediteuren und KV-Operators, mit Netzbetreibern (EU), mit Kunden usw.) aufgrund der Krise mehr EDI im Güterverkehr einsetzen?

15. Kann oder will ihr Unternehmen zuverlässige erwartete Ankunftszeiten (ETA) oder Tracking- und Tracingsysteme einsetzen, sodass die Teams rechtzeitig mobilisiert und nicht unnötig exponiert werden?

VERTRAUEN DER MITARBEITER

16. Fasst Ihr Unternehmen eine der folgenden Maßnahmen ins Auge, wenn die Mitarbeiter wieder im Büro sind?

- a. Temperaturmessung des Personals – wenn ja, wann und wo, mit welchen Mitteln?
- b. Maskenpflicht (oder Tragepflicht eines Mund-Nasen-Schutzes) - persönliche Maske oder vom Unternehmen oder den Behörden gestellt?
- d. Gibt es Desinfektionsmittelspender für das Personal - wenn ja: wann, wo?
- d. Veränderungen in der Arbeitsorganisation? (z.B. flexible Schichten, reduzierte Bürozeiten, Aufrechterhaltung von Telearbeit für administrative Zwecke, begrenzte Mitarbeiterzahl in den Gebäuden (z.B. Rotationssystem))?
- e. Verstärkte Reinigung von Traktionsanlagen (Führerräume in Fahrzeugen, Arbeits- und Ruheräume, öffentliche Räume, z.B. Toiletten) (wie während des Lockdown)? Mehr? Weniger?
- f. Beabsichtigen Sie, die Büroräume (z.B. weiterhin Open Space? Raumtrenner? Anpassung von Lüftungs- oder Klimaanlage? Bewegung des Personals in Bürofluren usw.)? Andere Arbeitsbereiche (z.B. Ruhebereiche von Triebfahrzeugführern und anderen Mitarbeitern, Cafeterias)?
- g. Wie stellen Sie sicher, dass die Abstandsregeln von den Mitarbeitern eingehalten werden (z.B. von Instandhaltungsmitarbeitern)?
- h. Für die Instandhaltung (Fahrzeuge und Anlagen): Planen Sie zusätzliche Reinigungsstufen in den Instandhaltungsebenen?
- i. Spezielle/neue Schulungen?

17. Wird Ihr Unternehmen polyvalente Mitarbeiter schulen und beibehalten, die sich ggf. im Notfall gegenseitig vertreten können?

18. Planen Sie Maßnahmen für sicherheitsrelevante Arbeitsplätze? (Leitstellenpersonal, Rangierer, Triebfahrzeugführer...)

SICHERHEITSFRAGEN

19. Wird mehr Polizei oder Wachpersonal patrouillieren?
20. Werden Sie Sicherheitstechnologien einsetzen, z.B. Videoüberwachungssysteme zur Kontrolle von Menschenmassen, thermische Kameras usw.

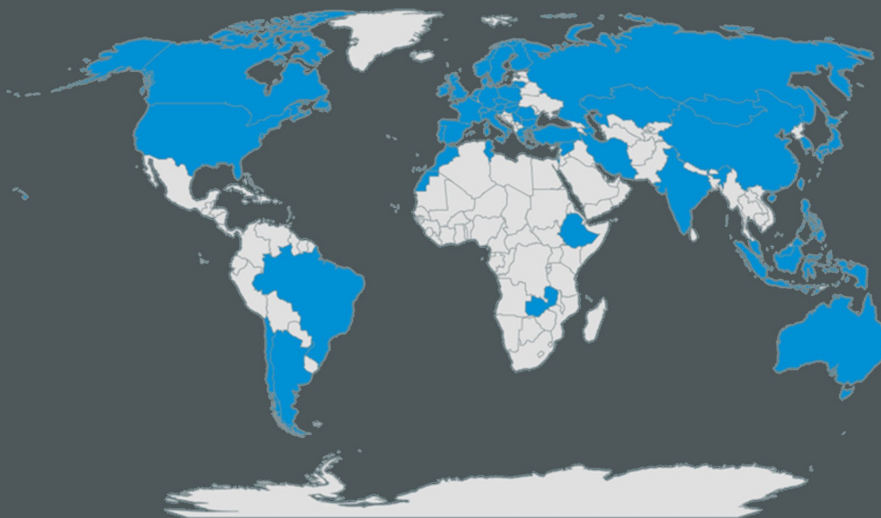
ETHISCHE/RECHTLICHE FRAGEN

21. Benötigen Sie Änderungen im rechtlichen Rahmen (insbesondere in der DSGVO und ethischen Aspekten)?

Sonstiges

Bitte geben Sie alle nützlichen Informationen bzgl. der Wiederaufnahme des Bahntransports nach den Lockdowns im Zusammenhang mit Corona, die in den vorstehenden Fragen nicht genannt wurden, hier an.

Countries with members of the UIC Covid-19 Task Force



Kontakt:COVID19@UIC.ORG #RAILsilience



www.afnor.org

Die UIC ist ein Fachverband mit dem Servicequalitätslabel des französischen Normungsinstituts AFNOR.

INTERNATIONALER EISENBAHNVERBAND
16 rue Jean Rey, 75015 Paris, FRANKREICH,
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax: +33 1 44 49 20 29
E-Mail: info@uic.org

Herausgeber: Kommunikationsabteilung der UIC im Auftrag der UIC-Taskforce Covid-19 (L. Peterson, A. Saadaoui, V. Perez, M.-H. Bonneau, P. Lorand) unter Leitung von M. Guigon
Verantwortlich für die Herausgabe: M. Plaud-Lombard
Graphische Gestaltung: C. Filippini
Layout: M. de Cossart Fotos: Adobe Stock

ISBN: 978-2-7461-2987-0
Copyright: Juni 2020

www.uic.org



#UICrail

