

los!

Das Magazin für Mobilität



Winter 2015

**Was geht, wenn
mal nichts geht?**
Schwerpunkt
Störungsmanagement

Geschmackvoll
Essen zum Ansehen

**Wünsche an
den Nahverkehr**
Gewinnspiel



NAH.SH
Der Nahverkehr

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Liebe Leserinnen
und Leser,

in der kalten Jahreszeit kann es schon mal ungemütlich werden. Zum Beispiel, wenn man in einem Zug sitzt, der nicht fährt. Wenn es zu Störungen und Behinderungen auf den Bahnstrecken im Land kommt, nimmt man als Betroffener oft nur noch Stillstand wahr. Im selben Moment arbeiten zahlreiche Menschen mit Hochdruck an einer schnellen Lösung: Verkehrsunternehmen, Netz- und Infrastrukturbetreiber, Fahrzeugführer, Techniker und Disponenten.

In dieser Ausgabe wollen wir Ihnen einen Eindruck davon vermitteln, was hinter den Kulissen des Nahverkehrs passiert, wenn es auf der Schiene stockt – und welche Maßnahmen getroffen werden, damit es für alle möglichst schnell weitergeht.

Ein wesentlicher Punkt ist hierbei die Fahrgastinformation. Wir wissen, dass die heute noch nicht immer reibungslos funktioniert. Aber wir arbeiten gemeinsam mit den Bahnunternehmen daran.

Ich wünsche Ihnen und Ihren Liebsten ein friedliches und besinnliches Weihnachtsfest und einen störungsfreien Start ins neue Jahr.

Kommen Sie gut an.



Ihr Bernhard Wewers, NAH.SH GmbH



INHALT

06



Los!

Kurz und bündig
Aktuelles rund um den
Nahverkehr *Seite 04*

Wünsche an den Nahverkehr
Gewinnspiel-Postkarte
Seite 07

Was geht, wenn mal nichts geht?
Schwerpunkt Störungsmanagement
Seite 08

Verkehrsfunk für Bahn-Kunden
Der Streckenagent Regio-SH
Seite 12

Geschmackvoll
Essen zum Ansehen *Seite 14*

08



12

Kurz und bündig

Aktuelles rund um den Nahverkehr

Immer aktuelle Infos rund um den Nahverkehr in Schleswig-Holstein: www.nah.sh

Willkommensflyer für Flüchtlinge

Der Verkehrsverbund NAH.SH hat unter dem Titel „Willkommen in Schleswig-Holstein – unterwegs mit Bahn und Bus“ mehrsprachige Informationsflyer für Flüchtlinge veröffentlicht. Sowohl in der deutsch-englischen als auch in der arabischen und persischen Version werden in kurzen Texten die wichtigsten Informationen rund um das Reisen mit Bahn und Bus präsentiert.

Die Inhalte der englischsprachigen Flyer-Version von NAH.SH finden Sie unter www.nah.sh/welcome.



سفر با قطار و اتوبوس
التنقل بالقطار والحافلة

NAH.SH
Der Nahverkehr

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.



Neue Lokomotiven im Landes-Design

Gleich auf zwei Bahnlinien in Schleswig-Holstein fahren ab sofort neue Fahrzeuge im Landes-Design. Zwischen Hamburg und Westerland ersetzen Loks vom Typ Bombardier TRAXX P160 DE ME die bisher im Regelverkehr der Nord-Ostsee-Bahn eingesetzten Dieselloks. „ME“ steht dabei für Multi-Engine, denn jede der modernen Loks verfügt über vier Dieselmotoren, die nach Bedarf an- und abgeschaltet werden können. So sind die TRAXX nicht nur kraftstoffschonend, sondern auch besonders leise unterwegs. Zwischen Itzehoe und Heide nehmen ebenfalls moderne Fahrzeuge den Betrieb auf. Die Fahrzeuge des Typs LINT tragen natürlich ebenfalls die NAH.SH-typischen Farben Petrol und Dunkelblau.



Fahrplanbuch erschienen

Pünktlich zum Fahrplanwechsel ist auch das neue Fahrplanbuch erhältlich. Wie in jedem Jahr hat NAH.SH gemeinsam mit den Eisenbahnunternehmen wieder eine aktualisierte Fassung herausgegeben, in der sämtliche Strecken, Zeiten und Verbindungen enthalten sind. Das neue Fahrplanbuch 2016 ist seit dem 13. Dezember kostenlos bei den Servicestellen der Bahnunternehmen und in den Reisezentren erhältlich. Darüber hinaus kann die Online-Version wie gewohnt auf www.nah.sh eingesehen werden.



Kostenlose NAH.SH-App

Ihr digitaler Nahverkehrs-Assistent für die Hosentasche ist da: Die neue NAH.SH-App zeigt unter anderem sämtliche aktuellen Ankunfts- und Abfahrtszeiten in Echtzeit und bietet einen persönlichen Routenplaner, um immer die besten Verbindungen zu finden. Per Ortungsfunktion kann der eigene Standort genutzt werden, um Haltestellen und Stationen in der direkten Umgebung auf einer interaktiven Karte anzuzeigen. Die NAH.SH-App gibt's kostenlos im App Store und bei Google Play. Eine Windows-Version ist für 2016 in Planung. Weitere Informationen finden Sie unter www.nah.sh/app.

Lieber Nahverkehr,

Weihnachtszeit ist Wunschzeit. Und nicht nur das: Weil der Verkehrsverbund NAH.SH gerade ein Jahr alt geworden ist, sammeln wir Ihre Wünsche für Bahn und Bus in Schleswig-Holstein ein – und

geben uns natürlich auch alle Mühe, sie zu erfüllen. Unter allen Teilnehmern verlosen wir eine SH-Tarif-Monatskarte 1. Klasse fürs ganze Land.

Um uns Ihren Wunsch mitzuteilen, nutzen Sie bitte einfach die beiliegende Postkarte. Bereits abgegebenen Wünsche, Teilnahmebedingungen und weitere Informationen finden Sie unter www.nah.sh/wunsch.



Umgestürzter Baum, Störungen am Bahnübergang oder Warten auf den verspäteten ICE – wenn im Verkehr auf der Schiene einzelne Züge nicht planmäßig fahren, gerät das gesamte System unter Druck. Hinter den Kulissen wird dann fieberhaft gearbeitet: Notfallpläne umsetzen und Ersatzverkehre organisieren, Fahrzeug- und Personalplanung umdisponieren und natürlich so schnell wie möglich die Fahrgäste informieren. Ein Besuch in der Leitstelle der nordbahn.

Was geht, wenn mal nichts geht?

Konzentration liegt in der Luft. Ausladende Flachbildschirme bilden eine digitale Wand, auf der sich blinkende Tabellen und Diagramme im Sekundentakt aktualisieren. Ständig klingelt irgendein Telefon. Wir stehen in der Leitstelle der nordbahn, Herz und Hirn des laufenden Betriebs, in dem der Einsatz von Fahrzeugen und Personal auf drei Strecken in den Netzen Nord und Mitte koordiniert und dokumentiert wird: Bülsum – Neumünster – Bad Oldesloe, Hamburg – Itzehoe und Hamburg-Altona – Wrist.

„Ist viel los heute“, erklärt Leitstellenleiter Florian Gieseler

lapidar. Ein neunköpfiges Team arbeitet hier im Schichtdienst rund um die Uhr, unterstützt durch das rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) der nordbahn. „Dieses System steuert unter anderem die Informationen über Verspätungen, die an den Bahnsteiganzeigen, auf Internetseiten und auf den Monitoren in den Fahrzeugen erscheinen“, erläutert Sebastian Bosch. Er ist Spezialist für die Themen RBL und Fahrgastinformation bei der BeNEX GmbH, deren 50-prozentiges Tochterunternehmen die nordbahn ist.

„Bei Störungen unterscheiden wir im Wesentlichen zwei Ka-

tegorien“, sagt Florian Gieseler. „Einerseits Störungen der Infrastruktur, also zum Beispiel an Weichen- oder Signalanlagen“, erklärt Florian Gieseler, „andererseits Abweichungen im Betriebsablauf.“ Der kommt zum Beispiel

„Bei Störungen unterscheiden wir im Wesentlichen zwei Kategorien.“

dann ins Stocken, wenn die Züge der nordbahn auf andere Züge warten müssen.

Und das kommt oft vor: Mit insgesamt 61 Prozent sind



Expertentrio für Technik, Abläufe und Kommunikation: Sebastian Bosch von der BeNEX GmbH (oben links), nordbahn-Leitstellenleiter Florian Gieseler (unten) und Marketingleiter Tobias Franitza.

solche unvorhersehbaren Wartezeiten und die daraus entstehenden Folgeverspätungen die mit Abstand häufigsten Störungsursachen im Betrieb der nordbahn.

„Warum Züge manchmal auf freier Strecke warten müssen, ist für die betroffenen Fahrgäste nicht immer nachvollziehbar.“

In 33 Prozent aller Fälle ist die Infrastruktur der Auslöser – zum Beispiel defekte Weichen, Signale oder Stellwerke, Bahnübergänge, Gleise oder Oberleitungen. „Das sind alles Dinge, auf die wir als Verkehrsunternehmen keinen unmittelbaren Einfluss haben“, betont Florian Gieseler. Denn die Fahrzeuge der nordbahn fahren auf Strecken der Deutschen Bahn – und für deren betriebsbereiten Zustand ist die

DB Netz AG verantwortlich. „Direkt beeinflussen können wir nur die technische Funktion unserer Fahrzeuge und die internen personellen Abläufe“, sagt der Leitstellenleiter. Und an Fahrzeugschäden oder verzögerten Abfahrten liegt es lediglich in vier Prozent aller Fälle, wenn der Betrieb der nordbahn mal nicht so läuft wie geplant. Für die restlichen zwei Prozent der Störungen sind externe Einflüsse verantwortlich wie Witterung, Personenschäden oder Polizei- und Rettungseinsätze.

„Warum Züge manchmal auf freier Strecke warten müssen, ist für die betroffenen Fahrgäste nicht immer nachvollziehbar“, sagt Florian Gieseler. „Wir müssen uns dabei aber an klare Vorgaben halten.“ Denn wer auf der Schiene Vorfahrt hat, wenn der Fahrplan aus der Balance geraten ist, regelt eine konkrete Hierarchie der Züge. In der haben zum

Beispiel häufig Fernzüge Vorrang vor Regionalzügen – weil ICE und IC ihre Fahrt an weniger Haltestellen unterbrechen, also auch weniger häufig stoppen und wieder anfahren müssen und deshalb insgesamt schneller unterwegs sind. Wenn Regional- und Fernzüge dann bestimmte eingleisige Streckenabschnitte eigentlich nacheinander nutzen sollten, der Fernzug aber zu spät dran ist, muss der Regionalzug eben warten. Die entsprechende Ansage erhält die nordbahn aus Hannover – aus der Betriebsleitzentrale (BZ) der DB, die den gesamten Verkehr innerhalb des Bahnnetzes koordiniert.

Wie oft solche Verzögerungen durch Warten eintreten, hängt von der Verkehrsdichte und von der Kapazität des jeweiligen Streckenabschnitts ab: Während zum Beispiel auf der Strecke zwischen Büsum, Neumünster und Bad Ol-



Echtes Teamwork: Im Störfall kommt es darauf an, schnell die richtigen Maßnahmen zu treffen und die Fahrgäste dabei auf dem Laufenden zu halten.

desloe ausschließlich die Züge der nordbahn unterwegs sind, fahren auf den Strecken im Netz Mitte auch Züge anderer Verkehrsunternehmen. Zwischen Hamburg und Elmshorn steht für fünf Regionalverkehrslinien sowie mehrere ICE und Güterverkehrszüge lediglich ein Gleis je Richtung zur Verfügung. „Wenn dort ein Zug Verspätung hat, löst das oft eine Kettenreaktion aus“, sagt Florian Gieseler. Unabhängig von der Ursache – wenn der Betrieb auf einer Strecke für längere Zeit unterbrochen ist, bedeutet das Schwerstarbeit für das Team in der Leitstelle der nordbahn: gegebenenfalls Ersatzverkehre für die Fahrgäste organisieren, die Auswirkungen auf Personal- und Fahrzeugplanung im Blick behalten und für einen schnellen Kommu-

nikationsfluss sorgen – damit die Fahrgäste auf möglichst vielen Kanälen umgehend informiert werden. Dazu wird die Störungsmeldung auf der Website der nordbahn veröffentlicht und zeitgleich an die Systeme der Deutschen Bahn, des HVV und von NAH.SH weitergeleitet.

Sind auf der betroffenen Strecke mehrere Verkehrsunternehmen unterwegs, greifen konkrete Aufgaben- und Verteilerpläne. Die regeln neben den Zuständigkeiten für die Organisation der Ersatzverkehre auch Umleitungen und Anlaufpunkte der betroffenen Züge. „Wenn zum Beispiel der Streckenabschnitt zwischen Elmshorn und Pinneberg kurzfristig gesperrt werden müsste, könnten nicht alle Züge in Elmshorn enden“,

erklärt Florian Gieseler. „Das würde das Fassungsvermögen des Bahnhofs übersteigen.“

Wenn der Betrieb auf einer Strecke für längere Zeit unterbrochen ist, bedeutet das Schwerstarbeit für das Team in der Leitstelle der nordbahn.

Darüber hinaus müssen natürlich auch die Fahrgäste noch an ihr Ziel oder zumindest zum nächsten Bahnhof gelangen, von dem aus sie ihre Fahrt fortsetzen können. „Für bestimmte Strecken haben wir Rahmenverträge mit Busunternehmen abgeschlossen, die im Störfall den Transport der



betroffenen Fahrgäste übernehmen“, erklärt der Leitstellenleiter. „Sollte es trotzdem Engpässe geben, arbeiten wir mit weiteren Bus- und Taxiunternehmen zusammen, die uns kurzfristig unterstützen können. Allerdings kann es trotz aller Vorkehrungen und Bemühungen auch vorkommen, dass keine Ersatzverkehre eingerichtet werden können und Fahrten kurzfristig ausfallen.“

Über aktuelle Störungen, Sonderfahrpläne und Ersatzverkehre informiert die nordbahn unter anderem auf ihrer Website: „Über den ‚Stationsmonitor‘ sind sämtliche Abfahrts- und Ankunftszeiten unserer Züge in Echtzeit sichtbar“, sagt Tobias Franitza, Leiter Marketing und Vertrieb bei der nordbahn. Eine gute Ergänzung zum Stationsmonitor, der die aktuelle Situation einzelner Züge abbildet, ist der nordbahn-Newsletter. Er informiert über größere plötzliche Störungen (zum Beispiel, wenn Züge für mehrere Stunden ausfallen) oder über geplante Baustellen und prognostiziert die entsprechenden Auswirkungen.

Der Newsletter wird nicht automatisiert, sondern per Hand von den Mitarbeitern der nordbahn-Leitstelle zusammengestellt und versendet. „Für diese Inhalte sind das Hintergrundwissen und die Erfahrungen unserer Mitarbeiter ausschlaggebend“, sagt der Marketingleiter. „Sie verfügen über die nötige Weitsicht, um zu bewerten, welche Züge bei einer größeren Störung noch betroffen sein werden. Und obwohl wir mit der Kombination aus Newsletter und Stationsmonitor schon ein hohes Maß an Information bieten, wollen wir uns natürlich weiter verbessern.“ Dazu plant die nordbahn, bis zum Frühjahr 2016 eine Erweiterung des Stationsmonitors auf www.nordbahn.de einzuführen. Dann sollen Fahrgäste und Interessierte dort auch über Abfahrtsgleise und Verspätungsursachen informiert werden und sich den gesamten Fahrtverlauf der einzelnen Züge aufrufen können – inklusive der erwarteten Pünktlichkeit des Zuges an allen Stationen. „Denn wenn wir schon unsere Pünktlichkeit nicht immer selbst beeinflussen können“, sagt Tobias Franitza, „dann wollen wir unsere Fahrgäste zumindest so schnell und auf so vielen Kanälen wie möglich auf dem Laufenden halten.“

Herr Guggenberger, welche Störungsarten machen Ihnen am meisten zu schaffen? (lacht) Das kann ich so nicht sagen. Die Spanne ist riesig und reicht von kleinen technischen Defekten über Baustellen bis zu Unfällen und witterungsbedingten Behinderungen. Ich bin jetzt seit über 20 Jahren bei der Bahn und erlebe trotzdem immer wieder etwas Neues.

Heißt das, Sie können gar nicht auf alle Eventualitäten vorbereitet sein? Das versuchen wir natürlich. Aber ich befürchte, es wird leider immer wieder Störungsfälle geben, auf deren Entstehung oder Beseitigung wir als Verkehrsunternehmen keinen Einfluss haben. Was wir aber beeinflussen und aktiv verbessern können, ist die Information unserer Fahrgäste.

Wie tun Sie das? Zum Beispiel mit dem „Streckenagenten Regio-SH“ – einem neuen Service, mit dem wir unsere Fahrgäste seit Anfang des Jahres per Mail über größere Störungen informieren.

Streckenagent Regio-SH

Wie Verkehrsfunk für Bahn-Kunden

Robert Guggenberger ist bei der Regionalbahn Schleswig-Holstein als Teilnetzmanager verantwortlich für die RE-Linien von Hamburg nach Kiel und Flensburg – und unter anderem zuständig für die Entwicklung und Umsetzung von Störfallkonzepten inklusive der entsprechenden Kommunikationsmaßnahmen. Seit Anfang des Jahres bietet die Regionalbahn einen E-Mail-Service, der die Fahrgäste über größere Störungen informiert – den „Streckenagenten“.

Wie genau funktioniert das? Quasi wie ein Verkehrsfunk für die Bahn. Den Streckenagenten kann man abonnieren und dabei bestimmte Strecken und Wochentage selektieren. Dann wird man derzeit von Montag bis Freitag per Mail über umfangreichere Behinderungen informiert. Das klingt im ersten Moment vielleicht nicht spektakulär, macht intern aber grundsätzliche Veränderungen unserer Arbeitsabläufe notwendig.

Das müssen Sie erklären. In unseren technischen Systemen können Störungsmeldungen keinen Strecken zugeordnet werden, sondern ausschließlich bestimmten Zügen. Das heißt, wenn eine Störung auftritt, muss diese Meldung jedem betroffenen Zug zugeordnet werden. Der Fahrgast bemerkt die Unregelmäßigkeit also erst, wenn er sich zum Beispiel im „DB Navigator“ konkrete Verbindungen anzeigen lässt. Darüber hinaus sind wir in unseren Informationssystemen inhaltlich an bestimmte Textbausteine und Formate gebunden.

Es gibt also spezielle Informationen zur einzelnen Zugfahrt, aber keine gebündelte Information über einen Zeitraum oder für eine ganze Linie? Genau. Über unsere bestehenden Informationssysteme können wir gegenüber unseren Kunden zum Beispiel nicht kommunizieren, dass wegen eines umgestürzten Baums zwischen Kiel und Hamburg in den nächsten drei Stunden dort keine Züge fahren und wir die Umleitung über Lübeck empfehlen. Das ist aber genau die Information, die für unsere Fahrgäste wichtig ist. Und die liefert jetzt der Streckenagent.

Wie sind die Reaktionen? Wir haben unter den bisher rund 500 Abonnenten noch keine Kundenbefragung durchgeführt, aber die Reaktionen, die bei uns ankommen, sind durchweg positiv. Unsere Fahrgäste können die aktuelle Situation besser einschätzen, fühlen sich besser informiert – und diese offene Kommunikation kommt an.

Gibt es Pläne zur Weiterentwicklung? Inhaltlich wollen wir in Zukunft auch über kleinere Störungen noch kundenfreundlicher und präziser informieren. Technisch wollen wir vor allem schneller und noch einfacher werden. Da gehen die Überlegungen im Moment in unterschiedliche Richtungen, um für unsere Kunden die am besten geeignete Lösung zu finden.

Den Streckenagenten können Sie auf www.bahn.de/regio-sh abonnieren. Darüber hinaus erhalten Sie zugbezogene Informationen nach wie vor über die DB-Navigator-App oder auf der Website der Deutschen Bahn unter www.bahn.de/liveauskunft.

Geschmackvoll

Zwischen Nord- und Ostsee geht es nicht nur kulinarisch hoch her, in einigen Ausstellungen und Museen werden Nahrungsmittel auch zum Erlebnis. Drei kulinarisch angehauchte Ausflugstipps mit Bahn und Bus, bei denen es nicht immer etwas zu probieren gibt.



Runde Sache



Krumme Nummer



Süße Sünde

Kohlosseum Wesselburen

Im Kohl-Museum lernen die Besucher alles über die Geschichte des kugeligen Gemüses, in der Krautwerkstatt kann man erleben, wie ein Krautmeister feinstes Bio-Natursauerkraut herstellt und auf dem Bauernmarkt gibt's eine Auswahl an Kohl-Produkten zum Mitnehmen – vom klassischen Sauerkraut bis zum Bio-Shampoo.

Kohlosseum

Bahnhofstraße 22 a
25764 Wesselburen
T. 048 33.458 90
www.kohlosseum.de

Ö: Ab Heide mit der Regionalbahn RB 63 bis Wesselburen, dort ab Bahnhof etwa fünf Minuten Fußweg.

Bananenmuseum Sierksdorf

Ein außergewöhnliches Museumserlebnis: In Sierksdorf hat Bernhard Stellmacher über 10.000 Exponate um die Banane gesammelt – von der Plüschbanane bis zum Bananomat, der gegen den Einwurf von Bananen Geld ausspuckt. Geöffnet immer samstags und sonntags von 11 bis 13 Uhr, Eintritt frei.

Erstes Deutsches Bananenmuseum

Prof.-Haas-Straße 59
23730 Sierksdorf
T. 045 63.83 35
www.bananenmuseum.de

Ö: Ab Lübeck mit der Regionalbahn RB 85 bis Sierksdorf, dort ab Bahnhof etwa fünf Minuten Fußweg.

CHOCOVERSUM Hamburg

Begeben Sie sich auf eine Genussreise durch den Schokoladenhimmel. Dabei kommen Sie nicht nur dem Phänomen Schokolade mit allen Sinnen auf die Spur, sondern können am Ende sogar eine selbst kreierte Tafel mit nach Hause nehmen. Die Startzeiten der öffentlichen Führungen finden Sie tagesaktuell online.

CHOCOVERSUM by HACHEZ

Meßberg 1
20095 Hamburg
T. 040.419 12 30 20
www.chocoversum.de

Ö: Hamburg Hbf mit der U1 Richtung Norderstedt Mitte bis Meßberg.

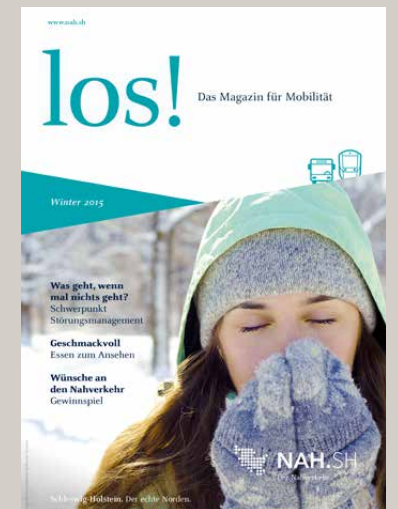
Kostenlos!:

Jetzt 4 Ausgaben pro Jahr frei Haus bestellen!

Mit einem kostenlosen Abo von los! landen die neuesten Informationen, Angebote und Aktionen rund ums Bus- und Bahnfahren im echten Norden bis zu viermal im Jahr brandaktuell in Ihrem Briefkasten.

los! können Sie per E-Mail an kundendialog@nah.sh bestellen.

Wenn Sie Ihr kostenloses Abo lieber per Post ordern, werfen Sie einfach die ausgefüllte und frankierte Bestellkarte in den nächsten Postkasten.



Ich will los!

Ich möchte bis zu viermal pro Jahr die Ausgabe von los!, dem Magazin für Mobilität, per Post erhalten. Dieses Abo ist für mich kostenfrei und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen fristlos gekündigt werden. Bitte senden Sie meine Ausgaben von los! an folgende Adresse:

Name

Straße

PLZ, Ort

los! habe ich entdeckt: am Bahnhof als Beilage in „lebensart“

in Bahn oder Bus im Internet durch Empfehlung

anders, nämlich:

Bitte freimachen

NAH.SH GmbH
Dennis Fiedel
Raiffeisenstraße 1
24103 Kiel

Impressum

Herausgeber:

NAH.SH GmbH

V. i. S. d. P.: Dennis Fiedel

Raiffeisenstraße 1, 24103 Kiel

NAH.SH-Kundendialog: T 018 05.71 07 07

(14 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz,
Mobilfunkpreis maximal 42 Cent/Min.)

www.nah.sh

Auflage: 12.700 Exemplare

