

Antwort auf die Anfrage der Ratsgruppe AfD (Drucks.-Nr. 4348/2020-2025) vom 01.08.2022 für die Sitzung des Rates am 11.08.2022

Thema:

Fehlende bzw. schlecht platzierte Durchsagen bei moBiel

Frage:

Gibt es Planungen zur Herstellung einer transparenteren Informationspolitik und einer informativen, effektiven und barrierefreien Durchsagepraxis seitens moBiel, insbesondere in Zeiten sich häufender Fahrtausfälle?

Zusatzfrage:

Ist geplant, die Durchsage zur Problematik „Aufzug an der Beckhausstraße“ zeitlich so vorzuverlegen, dass es Fahrgästen mit entsprechenden Bedarfen auch möglich ist, ihren Ausstieg rechtzeitig (um) zu planen?

Antwort:

Die moBiel GmbH hat sich zu den Fragen wie folgt geäußert:

„moBiel nutzt sowohl herkömmliche Informationswege, wie z.B. Haltestellenaushänge, als auch digitale Systeme (elektronische Fahrplanauskunft, Apps) zur Kundeninformation. Hierbei legt moBiel stets Wert auf eine transparente und zuverlässige Informationspraxis gegenüber den Fahrgästen und nutzt in besonderen Situationen auch Presseinformationen, um z.B. über krankheitsbedingte Ausfälle offen zu informieren.

Im Zuge der Digitalisierung werden die Informationen den Kunden in Echtzeit zur Verfügung gestellt. Gerade im 10-Minuten-Takt tagsüber und insbesondere im Innenstadt bzw. im Tunnelbereich wurde auf Ansagen insoweit verzichtet, da dies primär über die App und die DFI¹ geschieht und sich unsere Fahrgäste hierüber primär mit Informationen versorgen. So werden tatsächlich die meisten Kunden erreicht und dies hat sich bei einer 10-Minuten-Taktung bereits bewährt. Hierdurch werden dann zum Beispiel zusätzlich notwendige wichtige Durchsagen mit viel Aufmerksamkeit von den Fahrgästen wahrgenommen. Grundsätzlich werden Durchsagen nach Bedarf durchgeführt und regelmäßig vorgenommen, wenn dies erforderlich ist.

Über Ausfälle wird tagesaktuell und transparent nachvollziehbar unter <https://www.mobiel.de/aktuelles/aktuelle-news/fahrtausfaelle-bei-bus-stadtbahn/> informiert. Zudem werden die technischen Hintergrundsysteme (Betriebsleitreechner) diesbezüglich aktuell gehalten. Über das Leitstellensystem werden die dahinter gelagerten Informationssysteme (Fahrplanauskunft, DFI und Co) ebenso aktuell gehalten. Die tatsächlichen Fahrten sind entsprechend in der elektronischen Fahrplanauskunft ebenso aktuell. Hierüber versor-

¹ DFI steht für „Dynamische Fahrgastinformation“. Hierunter fallen sämtliche elektronische Auskunftssysteme an den Haltestellen (u.a. die digitale Auskunft an den Ticketautomaten sowie die digitalen Anzeigen, welche an den Decken bzw. Dächern der Haltestellen angebracht sind).

gen sich ein Großteil der dynamischen Fahrtenanzeiger, die internetbasierte Verbindungssuche (EFA) und auch die Apps.

Diese aktuellen Informationen sind auf den DFI-Anzeigern direkt zu erkennen. Die neuesten dynamischen Anzeigen enthalten dann die Information „fällt aus“, die wenigen noch vorhandenen älteren dynamischen Fahrgastanzeigen zeigen diese Fahrten nicht an. Zusätzlich nutzt moBiel, wenn dies eine sinnvolle Ergänzung ist, gesonderte A4-Aushänge an den Haltestellen mit einem speziellen QR Code, der auf die Internetseiten von moBiel verlinkt, damit per Smartphone vor Ort die konkreten Informationen leicht aufgerufen werden können.

In den vorhandenen moBiel Apps werden diese Informationen (über EFA) ebenso angezeigt und es ist dort auch möglich, sich über seine Favoritenlinien und besondere Vorkommnisse (Störungen) informieren zu lassen. Die mittlerweile in die Jahre gekommene veraltete moBiel App wurde inzwischen durch die neuere moBiel YOU seit Mai 2022 abgelöst, so dass perspektivisch die alte App nicht weiter betrieben werden wird und die neue moBiel YOU App, die sich auf dem neuesten Stand der Technik befindet, permanent weiterentwickelt wird.

Flankierend arbeitet das Beschwerdemanagement eng mit den Bereichen von moBiel zusammen und Kundeneingaben werden konkret aufgeklärt, bzw. dem wird nachgegangen. So wird sichergestellt, dass Unregelmäßigkeiten und Kritiken zu einer Verbesserung führen.

Die Prüfung des Sachverhaltes der verspäteten Fahrstuhlansagen ergab, dass hier aus datenkommunikationstechnischen Gründen eine zeitliche Verzögerung der Ansage vorliegt, wie dies auch zu Recht angemerkt worden ist. Dies ist über einen Trigger gesteuert, der den Sprechfunk-Kanal steuert. Der Trigger, welcher die Ansage auslöst, wird nun weiter nach vorne verlegt. Der Hinweis zum Fahrstuhl wird dann bereits nach der Abfahrt Jahnplatz gestartet, so dass dies nicht mehr vorkommen sollte. Im laufenden Betrieb kann es in Ausnahmefällen dennoch passieren, dass sich die Durchsage verschiebt. Dies passiert dann, wenn eine zeitgleiche Kommunikation über Funk zwischen dem Fahrpersonal und der Leitstelle stattfinden muss.“