

Wegeleitungs-Pilot bei Start Unterelbe

Häufige Fragen und Antworten (FAQ)

Weshalb gibt es die Piloten? Was ist das Ziel der Maßnahme?

Derzeit sind viele Fahrgäste zurückhaltend bei der Nutzung des Nahverkehrs, obwohl eine erhöhte Ansteckungsgefahr im ÖPNV nachweislich nicht besteht. Wir nehmen die Bedenken der Fahrgäste sehr ernst und haben sich daher mit der Frage auseinandergesetzt, wie das Sicherheitsempfinden der Reisenden optimiert und das Vertrauen in den ÖPNV gestärkt werden kann. Gemeinsam mit ersten Regionen wurde ein Wegeleitungs-System entwickelt. Nach einer Priorisierung der Ideen lassen sich zunächst Bodenmarkierungen, Piktogramme und Hinweisschilder für ein optimiertes Wegeleitsystem am Bahnhof sowie an und in den Zügen realisieren. In vier Netzen werden diese Piloten nun im laufenden Betrieb getestet und durch eine Marktforschung ausgewertet.

Wo genau wird die Wegeleitung getestet?

- Strecke Hamburg Hbf – Cuxhaven in einem Fahrzeug der Start Unterelbe (RE 5): Pilot in einem Doppelstock-Zug (mit fünf Wagen)
- Strecke Karlsruhe-Konstanz der Schwarzwaldbahn: Pilot in einem Doppelstock-Zug (bestehend aus vier Wagen)
- Strecke Kiel-Hamburg im RE7/ 70: Pilot in einem Doppelstock-Zügen (bestehend aus vier Wagen)
- Strecke Berlin Jungfernheide –Neuruppin Seedamm im RE6: Pilot in der ganzen Zugflotte (bestehend aus 15 Züge mit je zwei Wagen)

Weshalb wird die Wegeleitung nur auf diesen Strecken getestet? Sollen weitere Strecken dazukommen?

Mit den Piloten werden die Ideen auf Funktionalität, Umsetzbarkeit und Akzeptanz getestet. Eine Marktforschung in den einzelnen Netzen soll zeigen, ob die Maßnahmen verstanden werden und bei den Fahrgästen dazu beitragen, das Sicherheitsempfinden und Vertrauen in den ÖPNV zu stärken. Bei einer positiven Bewertung möchten wir die Wegeleitung auch in andere Regionen oder Strecken ausweiten.

Muss ich mich zwingend an die Wegeleitung halten? Was gilt im Notfall?

Die Wegeleitung gilt grundsätzlich als Empfehlung und soll den Fahrgästen beim Einhalten der Sicherheitsabstände unterstützen und eine bessere Orientierung bei Ein- und Ausstieg sowie während der Zugfahrt bieten. Selbstverständlich kann sich der Fahrgast u.a. bei der Mitnahme eines Fahrrades oder Kinderwagens auch gegen die empfohlene Wegeleitung bewegen. Die dafür vorgesehenen Mehrzweckbereiche werden aus diesem Grund auch nicht mit Pfeilen, Piktogrammen oder Bodenmarkierungen versehen.

In einer Notsituation gilt die empfohlene Wegeleitung nicht. Sicherheit hat bei uns oberste Priorität. In einem Notfall sind alle Türen des Zuges zu nutzen, auch wenn diese mit einem Symbol gekennzeichnet sind, die bspw. nur den Einstieg empfehlen.

Wie lange soll die Wegeleitung getestet werden?

Um die Wirksamkeit der Maßnahmen zu testen, wird eine Marktforschungsuntersuchung durchgeführt. Diese ist zunächst für einen Monat angesetzt und wird beendet, sobald genügend Kundenmeinungen eingeholt sind, um die Piloten bewerten zu können. Im Nachgang dieser Erhebung werden die Aufkleber vorerst weiterhin Bestand haben. Bei Erfolg der Piloten erwägen wir eine Ausweitung der Maßnahmen auf weitere Fahrzeuge, Strecken und Regionen.