

## ANFRAGE GEM. § 5 GESCHÄFTSORDNUNG

**Absender:**

Fraktion Hagen Aktiv im Rat der Stadt Hagen

**Betreff:**

Anfrage der Fraktion Hagen Aktiv  
hier: Fahrgastinformation der Hagener Straßenbahn AG in Störungsfällen

**Beratungsfolge:**

11.09.2019 Ausschuss für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität

**Anfragetext:**

Wir bitten um die Beantwortung der nachfolgenden Fragen:

1. Wie kam es dazu, dass im Rahmen der umfassenden Nichtbefahrbarkeit der Boeler Straße am Abend und in der Nacht des 28. August ungefähr dreieinhalb Stunden lang keinerlei Informationen online (Website der HST und elektronische Fahrplanauskunft des VRR) vorhanden waren?
2. Wieso gab es keine Echtzeit-"Ausfall"-Angaben an den betroffenen Halten der Fahrten in der elektronischen Fahrplanauskunft?
3. Wie ist die übliche Vorgehensweise bei Störungsfällen (u. a.: verkehrsbedingte Situationen und Sperrungen; Demonstrationen/Veranstaltungen; und insbesondere auch Ereignisse, die lange genug vorher bekannt waren) bezüglich der Eingabe von Inhalten für die vorhandenen Fahrgastinformationsmedien?
4. Ist das Personal in der Leitstelle der HST gleichmäßig dazu fähig, die Informationsquellen zu aktualisieren?
5. Wie kommt es dazu, dass es ab und zu tatsächlich zeitnah Informationen in mehreren Quellen gibt, ab und zu nur auf dynamischen Fahrgastinformationssystemen an Haltestellen (und nichts auf der Website und in der Fahrplanauskunft), und manchmal gar keine Informationen, obwohl z. B. dem Fahrpersonal per Funk etwas zu einer zu befahrenden Umleitung durchgesagt wurde, eine Störungssituation also offensichtlich der Leitstelle bekannt ist?

**Kurzfassung**

Entfällt.

**Begründung**

Siehe Anlage.

## Inklusion von Menschen mit Behinderung

### Belange von Menschen mit Behinderung

(Bitte ankreuzen und Teile, die nicht benötigt werden löschen.)

sind nicht betroffen

sind betroffen (hierzu ist eine kurze Erläuterung abzugeben)

Kurzerläuterung:



HAGEN AKTIV  
Fraktion im Rat der Stadt Hagen, Rathausstraße 11, 58095 Hagen

Herrn Hans-Georg Panzer  
Vors. Ausschuss für Umwelt,  
Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität  
Rathausstraße 11  
58095 Hagen

**Fraktion im Rat der Stadt Hagen**  
Tel.: 0 23 31 / 207 – 55 28  
Fax: 0 23 31 / 207 – 55 30  
[fraktion@fraktion-hagen-aktiv.de](mailto:fraktion@fraktion-hagen-aktiv.de)  
Internet: [www.fraktion-hagen-aktiv.de](http://www.fraktion-hagen-aktiv.de)

02. September 2019

### **Anfrage nach § 5 Abs. 1 GeschO: Fahrgästinformation der Hagener Straßenbahn AG in Störungsfällen**

Sehr geehrter Herr Panzer,

gemäß § 5 Abs. 1 der Geschäftsordnung des Rates stellen wir für die Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Stadtsauberkeit, Sicherheit und Mobilität am 11. September 2019 die folgende Anfrage.

Wir bitten um die Beantwortung der nachfolgenden Fragen:

1. Wie kam es dazu, dass im Rahmen der umfassenden Nichtbefahrbarkeit der Boeler Straße am Abend und in der Nacht des 28. August ungefähr dreieinhalb Stunden lang keinerlei Informationen online (Website der HST und elektronische Fahrplanauskunft des VRR) vorhanden waren?
2. Wieso gab es keine Echtzeit-"Ausfall"-Angaben an den betroffenen Halten der Fahrten in der elektronischen Fahrplanauskunft?
3. Wie ist die übliche Vorgehensweise bei Störungsfällen (u. a.: verkehrsbedingte Situationen und Sperrungen; Demonstrationen/Veranstaltungen; und insbesondere auch Ereignisse, die lange genug vorher bekannt waren) bezüglich der Eingabe von Inhalten für die vorhandenen Fahrgästinformationsmedien?
4. Ist das Personal in der Leitstelle der HST gleichmäßig dazu fähig, die Informationsquellen zu aktualisieren?
5. Wie kommt es dazu, dass es ab und zu tatsächlich zeitnah Informationen in mehreren Quellen gibt, ab und zu nur auf dynamischen Fahrgästinformationssystemen an Haltestellen (und nichts auf der Website und in der Fahrplanauskunft), und manchmal gar keine Informationen, obwohl z. B. dem Fahrrpersonal per Funk etwas zu einer zu befahrenden Umleitung durchgesagt wurde, eine Störungssituation also offensichtlich der Leitstelle bekannt ist?

#### **Begründung:**

Die problematische Situation im Bereich der Boeler Str. begann am 28.08.2019 ungefähr gegen 19:20 Uhr. Erst in der Zeit nach 22:40 Uhr erschien eine Information in der Eilmeldungsfunktion auf der Website der HST. In der elektronischen Fahrplanauskunft gab es zu keinem Zeitpunkt eine Informationsmeldung oder "Ausfall"-Angaben an den Halten der Fahrten.

In der Vergangenheit ist es immer wieder zu unterschiedlich guter bzw. schlechter Fahrgästinformationsversorgung gekommen, dabei ist es kaum nachvollziehbar, wieso es sich so unterscheidet, wie in der letzten Frage dargestellt.

Diesbezüglich gab es bereits im März eine mündliche Anfrage sowie bislang unbeantwortete Nachfragen auf die unzureichende Antwort vom Mai. Deswegen sind die Hintergründe zum in dieser Anfrage geschilderten Verhalten der HST bezüglich Fahrgastinformationsmedien weiterhin unklar und damit klärungsbedürftig.

Frühzeitige Hinweise/Information für die Fahrgäste, also kundenorientiertes Handeln, sind darüber hinaus immens wichtig im Hinblick auf die angestrebte Mobilitätsveränderung; die bestehenden Fahrgastinformationsmöglichkeiten sollten durch das Verkehrsunternehmen erkennbar und zeitnah bestückt werden, damit diese wahrgenommen werden können und Vertrauen hergestellt wird.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Josef Bücker  
(Fraktionsvorsitzender Hagen Aktiv)

f. d. R.: Karin Nigbur-Martini  
(Fraktionsgeschäftsführerin)

## ÖFFENTLICHE STELLUNGNAHME

Amt/Eigenbetrieb und ggf. beteiligte Ämter:

61

HVG

Betreff: Drucksachennummer: 0840/2019  
Anfrage nach §5 Abs.1 GeschO: Fahrgastinformation der Hagener Straßenbahn AG  
in Störungsfällen

Beratungsfolge:  
UWA am 29.01.2020



Die in der Anfrage gem. § 5 Geschäftsordnung gestellten Rückfragen bezüglich der Thematik „Fahrgastinformation der Hagener Straßenbahn AG in Störungsfällen“ (Drucksachennummer: 0840/2019) sollen im Folgenden beantwortet werden:

Im Rahmen der Direktvergabe ist die Hagener Straßenbahn AG verantwortlich für die Verkehrsorganisation und die Qualitätssicherung (s. Anlage 4 Punkt 4 zum Direktvergabebeschluss des Rates der Stadt Hagen vom 20.09.2012 (0702-1/2012 bzw. 0702/2012). Die Hagener Straßenbahn AG bedient sich hierzu einer Leitstelle, die die Verkehrsdurchführung operativ überwacht und bei Störungen sowie bei Sondersituationen bezüglich des Betriebs koordinierend eingreift.

Der in der Anfrage angesprochene Wasserrohrbruch am Mittwoch dem 28.08.2019 erfolgte um 19:20 Uhr. Laut Angaben der Hagener Straßenbahn AG wurde um 20:00 Uhr eine entsprechende Meldung durch die Leitstelle an den Newsticker auf der HST-Homepage und für die dynamische Fahrplaninformation (DFI) an den Haltestellen abgesetzt. Leider hatte die Versorgung des Newstickers aufgrund technischer Mängel nicht stattgefunden. Die Hinweise an die mit einer DFI-Anlage ausgestatteten Haltestellen hingegen sei – soweit bekannt – erfolgt.

Eine Kontrolle der Informationen auf den DFI-Anzeigen konnte nicht stattfinden, da der Außendienst der Leitstelle bis 1:00 Uhr im Bereich rund um den Wasserrohrbruch eingesetzt war. Neben Aufgaben der Disposition war auch zu gewährleisten, dass die von der Hagener Straßenbahn gestellten Evakuierungsbusse personell betreut wurden und nach Beendigung der Maßnahme wieder in den Betriebshof eingefahren wurden.

Die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) kann derzeit bei der Hagener Straßenbahn nur zu den üblichen Kernarbeitszeiten mit aktuellen Meldungen über Störungen gespeist werden, da nur der Bereich Angebotsplanung über eine Zugriffsberechtigung verfügt.

Zur Verbesserung der Fahrgastinformation beabsichtigt die Hagener Straßenbahn AG mittelfristig den Einsatz eines neuen Auskunftssystems, mit dem mehrere Informationskanäle gleichzeitig mit Angaben zu kurzfristigen Fahrplanänderungen synchron gespeist werden können.