

UIC-Taskforce COVID-19

KRISENMANAGEMENT IN ZEITEN VON CORONA

Potenzielle Maßnahmen zur Wiederherstellung des Vertrauens in Reisen mit der
Bahn nach der Corona-Pandemie

Maßnahmen des Bahnsektors
Internationaler Eisenbahnverband, April 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

ISBN: 978-2-7461-2985-6

Hinweis

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der englischen Ausgabe dieses Dokuments sowie dessen Übersetzungen sind ausschließlich der UIC vorbehalten und mit dem Copyright-Vermerk versehen.

©Copyright Internationaler Eisenbahnverband (UIC) - Paris 2020.

Hiermit ermächtigt die UIC natürliche Personen und Unternehmen zur Kopie, Vervielfältigung und Verteilung des vorliegenden Dokuments mittels aller, einschließlich elektronischer Medien, sofern keine Gewinnerzielungsabsicht besteht.

©Copyright Internationaler Eisenbahnverband (UIC) - Paris 2020.

INHALTSANGABE

1. EINLEITUNG	5
2. KONKRETE MASSNAHMEN ZUR REDUZIERUNG DES AUSBREITUNGSRIKOS DER INFEKTION	6
2.1. ÜBERTRAGUNG VON PERSON ZU PERSON	7
2.1.1. Temperaturmessungen	7
2.1.2. Fragebögen zum Gesundheitszustand der Fahrgäste.....	7
2.1.3. Masken und andere Gesichtsbedeckungen	8
2.1.4. Handdesinfektionsgel.....	8
2.1.5. Abstandsregeln.....	9
2.1.6. Lüftung.....	12
2.2. ÜBERTRAGUNG VON OBJEKTEN ZU PERSONEN	13
2.2.1. Erhöhte Reinigung/Desinfektion.....	13
2.2.2. Fahrscheine	13
2.2.3. Abfallentsorgung.....	13
3. KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN ZUR BERUHIGUNG DER ÖFFENTLICHKEIT ..	14
4. KÜNFTIGE FORSCHUNG	15



1. EINLEITUNG

Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über die potenziellen Maßnahmen, die - in Kombination - das Vertrauen der Kunden in den Bahnverkehr wiederherstellen können. In der Regel reicht es zur Beruhigung der Reisenden nicht aus, konkrete Maßnahmen zur Minderung der Ansteckungsgefahr nur umzusetzen, es muss auch über sie kommuniziert werden.

Die Taskforce soll den Mitgliedern und anderen Verkehrsverbänden eine vertrauenswürdige Plattform bieten, innerhalb derer sie Informationen über diese Krise austauschen können. Als Gruppe eines weltweiten Verbandes umfasst die Taskforce Bahnen aus Asien, Afrika, Europa, dem Mittleren Osten, Ozeanien sowie Nord- und Südamerika, die hier jeweils von den Erfahrungen der anderen profitieren können.

Um die Maßnahmen zu erläutern, die die Mitglieder der Taskforce einzuführen gedenken, um das Vertrauen ihrer Kunden nach der Corona-Pandemie wieder zu

stärken erstellte die UIC-Taskforce COVID-19 einen Fragebogen, der den Mitgliedern zugeht und dessen Ergebnisse in einem kommenden Bericht zur Orientierung veröffentlicht werden. Um die EU-Kommission bei der Erhebung der Daten zu unterstützen, erstellte die UIC einen Bericht über die potenziellen Maßnahmen.

Die UIC weist allerdings darauf hin, dass es nicht ihre Aufgabe ist, bestimmte Maßnahmen zu empfehlen oder gar vorzuschreiben. Der vorliegende Bericht listet lediglich die möglichen Maßnahmen auf. Der nachstehende Inhalt stellt weder einen endgültigen Stand noch verbindliche Anforderungen dar. Die potenziellen Maßnahmen sind als Beispiele aufzufassen und können sich, je nach Entwicklung des Risikos und neuer, bisher noch unbekannter weiterer Vorkehrungen, ändern. Die im Anschluss beschriebenen Maßnahmen können daher von den Akteuren des Bahnsektors nach eigenem Gutdünken und eigenverantwortlich umgesetzt werden.



Innovative digitale Lösungen

Digitale Lösungen können bei der Überwachung der Abstandsregeln und Überfüllung helfen:

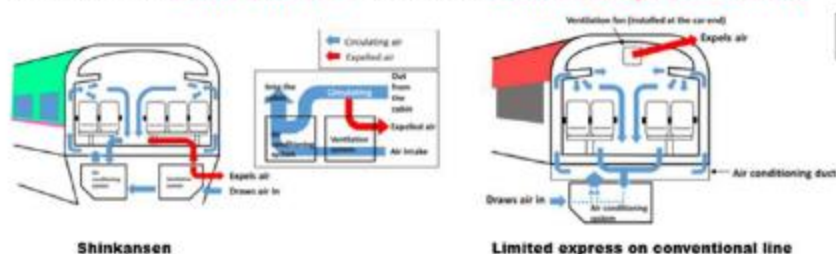
- Information der Reisenden über die Zugbelegung per Handy;
- Intelligente Überwachungskameras;
- Big Data bzw. künstliche Intelligenz in Bahnhöfen und Zügen.



JR East und andere Mitglieder der UIC-Taskforce Covid-19 sahen in der Einführung entsprechender Maßnahmen für Lüftungssysteme eine Möglichkeit, die Angst der Fahrgäste vor einer Ansteckung zu lindern. Zu erwägende Maßnahmen sind neue oder angepasste Klimaanlage und eine verstärkte Wartung bestehender Systeme sowie eine regelmäßige Reinigung der Filter. JR East hat den Lüftererneuerungszyklus in ihren Zügen erhöht, und die Railways of Iran (RAI) erwägen den Einsatz von UV-Lampen in den HLK-Anlagen (Heizung, Lüftung und Klimaanlage).

(FYI) Current other countermeasure Air circulation system of train

- We announce for passengers about this circulation system, due to **reduce anxiety**
- It takes between **6 to 8 minutes for air to circulate** through the cars of **Shinkansen trains and limited express trains**



Umluftsystem (Japan)

2.2. ÜBERTRAGUNG VON OBJEKT ZU PERSON

2.2.1. Erhöhte Reinigung/ Desinfektion

Die derzeitige Praxis zeigt, wie wichtig es ist, die Ausbreitung der Krankheit durch verstärkte Reinigung und Desinfektion von öffentlichen Räumen zu verhindern, insbesondere an Stellen, die häufig berührt werden (z.B. Türgriffe). Die Fortführung dieser Praxis nach der Corona-Pandemie dürfte das Vertrauen der Reisenden erhöhen. Häufigere Reinigung, ggf. mehrmals am Tag, kann sich allerdings als schwierig erweisen, wenn der Verkehr

wieder auf das normale Niveau ansteigt, da mehr Zeit als früher erforderlich ist. Daher muss die Machbarkeit solcher Maßnahmen gut überdacht werden. Ferner muss die Verfügbarkeit von entsprechenden Reinigungsmitteln berücksichtigt werden, da diese Produkte möglicherweise nicht ohne weiteres auf dem Markt erhältlich sind, wie dies derzeit in vielen Ländern der Fall ist und auch in Zukunft der Fall sein könnte.



Reinigungsverfahren



Piktogramme für die Berührung von Tastern im Zug (Dänemark)

2.2.2. Fahrscheine

Auf Papierfahrscheinen können sich Covid-19-Tröpfchen ansammeln. Daher ist der elektronische Verkauf von E-Tickets und kontaktlosen Tickets eine Maßnahme zur Minderung der Ansteckungsgefahr, genau wie die Vermeidung von Barzahlung am Schalter, anstelle derer die Zahlung mit kontaktlosen Kredit- oder Bankkarten gefördert werden sollte.

2.2.3. Abfallentsorgung

Gegenwärtig haben mehrere Unternehmen des Bahnsektors spezielle Abfallmanagementverfahren eingeführt, um mit Abfällen umzugehen, die potenziell mit dem Covid-19-Virus kontaminiert sein können (z.B. Gewebe).

Die Beibehaltung dieser Verfahren nach der Corona-Pandemie könnte zur Beruhigung der Bahnreisenden beitragen.

3. KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN ZUR BERUHIGUNG DER ÖFFENTLICHKEIT

Nach dem Motto „Tue Gutes und rede darüber“ zeigten effektiv mehrere Studien zur Risiko- und Krisenkommunikation, dass sich die Ängste der Öffentlichkeit verringern, wenn darüber informiert wird, wie auf die Krise reagiert wird.

Der kürzlich veröffentlichte UIC-Leitfaden über das Corona-Krisenmanagement der Bahnen enthält ein ganzes Kapitel über Krisenkommunikation¹. Dieselben Kommunikationsprinzipien, die während der Corona-Krise galten, sollten auch nach der Krise berücksichtigt werden.

Warum soll kommuniziert werden?

Zur Verringerung der Angst der Bahnreisenden.

Was soll kommuniziert werden?

Zu den Informationen der Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturbetreiber an die Öffentlichkeit und die Fahrgäste gehören u.A.

- Art der Maßnahmen zur Verringerung des Infektionsrisikos;
- einfache Verhaltens- und Selbstschutzmaßnahmen während der Fahrt (nach Angaben der Gesundheitsbehörden);
- Erläuterung der Symptome von Covid-19;
- was Fahrgäste tun sollten, wenn während der Reise Symptome auftreten;
- an wen man sich für medizinische

Beratung wenden kann (z.B. an das Call-Center der Japanischen Eisenbahnen speziell für ausländische Touristen).

Wo soll kommuniziert werden?

In einer Krise neigen die Menschen dazu, die gleichen Kommunikationsmittel zu benutzen, die sie auch im Alltag einsetzen. Daher sollten Informationen über Covid-19 auf allen Kommunikationskanälen, die das Unternehmen regelmäßig nutzt (Website, soziale Medien, Apps, in Bahnhofsmittelungen, über Pressemitteilungen usw.), leicht zugänglich sein.

Wie soll kommuniziert werden?

Generell ist visuelle Kommunikation (Infografiken, Videos und Piktogramme) zu empfehlen, da sie hilft, sprachliche und funktionale Barrieren zu überwinden. Ferner wird empfohlen, eine leicht verständliche (Laiensprache ohne Fachbegriffe) und möglichst prägnante Sprache zu verwenden und die Kommunikation an Personen mit besonderen Bedürfnissen (Gehörgeschädigte, Sehbehinderte usw.) anzupassen. Die Zusammenarbeit mit nationalen Verbänden von Menschen mit eingeschränkter Mobilität und besonderen Bedürfnissen wird dringend empfohlen.

Wann soll kommuniziert werden?

In allen Phasen der Krise.

¹ Verfügbar um: <https://uic.org/IMG/pdf/uic-management-of-covid-19-guidance-for-railway->

4. KÜNFTIGE FORSCHUNG

Um weitere und innovative Wege zur Beruhigung der Bahnreisenden zu finden, müsste in die Forschung investiert werden. Zu den vorgeschlagenen möglichen Forschungsbereichen gehören:

- Untersuchung der Auswirkungen des Tragens von Masken auf die Abstandsregeln;
- Ermittlung innovativer Lösungen zur Analyse von Gefühlen und Wahrnehmung der Fahrgäste als eines der Kernelemente, die in Zukunft die Wettbewerbsfähigkeit des Schienenverkehrs bestimmen;
- Erarbeitung eines Rahmens zur Beurteilung der Sicherheitswahrnehmung von Fahrgästen;
- Identifizierung digitaler Lösungen zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls.



Kontakt:COVID19@UIC.ORG

#RAILsilence



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: 978-2-7461-2985-6
Copyright: Juni 2020

www.uic.org



#UICrail

