

UIC-Taskforce COVID-19

RAILsilience

Reaktion des Bahnsektors auf die coronabedingten Ausgangsbeschränkungen

Maßnahmen des Bahnsektors
Internationaler Eisenbahnverband, Mai 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

INHALTSVERZEICHNIS

1. UIC-TASKFORCE COVID-19	5
1.1. GEMEINSAM RAILSILIENCE AUFBAUEN	6
1.2. METHODE	7
2. BAHN UND CORONA	8
2.1. CORONABEDINGTE AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN UND AUSWIRKUNGEN AUF DEN SCHIENENPERSONENVERKEHR.....	8
2.2. SCHIENENGÜTERVERKEHR - UNABDINGBARER LIEFERANT LEBENSNOTWENDIGER GÜTER WÄHREND DER KRISE	9
2.3. DIE SCHIENE UNTERSTÜTZT DEN MEDIZINISCHEN SEKTOR	10
2.4. SOZIALE MASSNAHMEN DES BAHNSEKTORS	12
3. REAKTIONEN DER BAHNEN.....	13
3.1. TASKFORCE.....	13
3.2. WEITERFÜHRUNG DES BETRIEBS.....	13
3.2.1. Zusammenarbeit mit den Behörden.....	13
3.2.2. Verfügbarkeit der Mitarbeiter	14
3.2.3. Mitarbeiterschutz	15
3.2.4. Mitarbeiterschulung	16
3.2.5. Sicherheitsprobleme	16
3.3. PROTOKOLLE IM VERDACHSTFALL.....	17
4. SCHUTZMASSNAHMEN ZUR VERHINDERUNG DER VIRUS-AUSBREITUNG.....	18
4.1. REINIGUNGSPROTOKOLLE.....	18
4.2. HANDEDESINFEKTIONSMITTEL.....	18
4.3. TEMPERATURMESSUNGEN.....	19
4.4. MASKEN	19
4.5. FAHRGASTRESERVIERUNGSSYSTEME	20
4.6. MASSNAHMEN FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT	21
4.6.1. Stand und Merkmale der Hilfeleistungen	21
4.6.2. Abstandsregeln während der Hilfeleistung	21
4.6.3. Diskussionen mit Verbänden und anderen Akteuren.....	21

5. KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN	22
5.1. INTERNE KOMMUNIKATION	22
5.2. EXTERNE KOMMUNIKATION	24
6. ETHISCHE UND RECHTLICHE ERWÄGUNGEN	29
7. ANLAGEN	31
7.1. ERSTER FRAGEBOGEN.....	31
7.2. ZWEITER FRAGEBOGEN	32

Diese weltweite Krise bedarf einer weltweiten Antwort. Die UIC ist die geeignete Instanz für eine Kooperation der Akteure aus aller Welt. In den Taskforce-Sitzungen sind Bahnen aus Asien, Afrika, Europa, dem Mittleren Osten, Ozeanien sowie Nord- und Südamerika vertreten, die ihr Know-how und ihre Erfahrungen austauschen (Abb. 1). In dieser Krise kann der Bahnsektor nur bestehen, wenn er sich dem unbeständigen Umfeld anpasst, sich für einen flexiblen Ansatz entscheidet und sich ständig nicht nur heute, sondern auch auf kurze und mittlere Sicht neu erfindet.

Am 1. März 2020 wurde der UIC-Leitfaden für Bahnen und ihre Partner herausgegeben und online unter <https://uic.org/news/article/Covid-19> veröffentlicht. Die Mitglieder der Taskforce tauschen seither weiterhin ihre Informationen und Erfahrungen aus. Wenn Sie der Taskforce beitreten und sich im UIC-Extranet in den Covid-Taskforce Workspace: <https://extranet.uic.org/index.php> einschreiben, erhalten Sie Zugriff auf diese Informationen.

Ferner wurden alle Informationen in einer Excel-Datenbank abgespeichert. Auszüge daraus wurden in themenspezifischen Dateien zu Personenverkehr, Management der Schließung der Grenzen, Einzelhandel in Bahnhöfen, Handdesinfektionsmittel in Bahnhöfen, Reinigungsprotokolle, Vorgehensweise im Verdachtsfall usw. zusammengestellt.

Zweckdienliche Multimedia-Informationen finden Sie im UIC-Media Center: <https://mediacenter.uic.org.fr>. Die UIC-Taskforce Covid-19 gründete auch eine Linked-In-Gruppe, die aktuelle Zeitungsberichte zum Thema veröffentlicht und künftig Webinars organisiert. Machen Sie mit: <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

Die UIC-Covid-Taskforce setzt ihren Informationsaustausch mit Blick auf die Wiederaufnahme des Verkehrs weiter fort. Der Fokus des vorliegenden Berichts liegt auf den Vorgehensweisen der Taskforce-Mitglieder während der im Zuge der Corona-Pandemie verhängten Ausgangsbeschränkungen. Nachstehend sind die Antworten des Bahnsektors auf diese Krise beschrieben, die zeigen, wie resilient die Bahnunternehmen reagieren.

1.1. GEMEINSAM RAILSILIENCE AUFBAUEN

In der durch Corona verursachten beispiellosen Situation mit weltweiten Auswirkungen reagierte der Bahnsektor sofort, indem er Arbeiten zum Austausch der Erfahrungen und zur Best Practice einleitete und damit unter Beweis stellte, dass er schnell, situationsgerecht, koordiniert und effizient auf die Pandemie reagiert, um den öffentlichen Schienenverkehr und die essentiellen Leistungen im Schienengüterverkehr aufrecht zu erhalten bzw. wieder herzustellen. Besonders wichtig war dies während der von den Regierungen auferlegten Ausgangsbeschränkungen, wie nachstehend beschrieben.

Der Bahnsektor stellte seine Resilienz – RAILSilience - bereits unter Beweis und wird dies auch in Zukunft tun.

1.2. METHODE

Die Taskforce erstellte und verteilte zwei Fragebögen, die an ihre Mitglieder verteilt wurden und in der Anlage zu finden sind. Im ersten Fragebogen geht es um die Best Practice im Betrieb und in der Kommunikation, um eine Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern. 61 Mitglieder beantworteten den Fragebogen und übermittelten teilweise zum besseren Verständnis und zur Information auch intern im Zusammenhang mit der Krise erarbeitetes Material ihrer Unternehmen.

In einem zweiten Fragebogen wurden die Bedingungen abgefragt, unter denen der Betrieb aufrechterhalten wird, wie gereinigt und die Sicherheit der Reisenden und Mitarbeiter gewährleistet wird. Er wurde während der Ausgangsbeschränkungen verteilt und die Antworten zeigen, welche Maßnahmen zu diesem Zeitpunkt getroffen wurden.

Die Antworten der Taskforce-Mitglieder auf diese Fragebögen flossen in den Datenbestand ein und dienten zum Aufbau ihrer Datenbank, deren Inhalt einer themenbezogenen Analyse unterzogen wurde. Die themenbezogene Analyse ist eine sozial- und geisteswissenschaftliche Methode, um in einer Datensammlung Modelle (oder Themen) zu erkennen, zu analysieren und aufzunehmen. Dabei unterscheidet man mehrere Schritte:

- 1 Sich mit dem Datenbestand vertraut machen (in unserem Fall: Lesen der Antworten aus den beiden Fragebögen der Taskforce).
- 2 Nach Themen suchen (unter Berücksichtigung der Beziehungen zwischen den Daten, der Gemeinsamkeiten und Unterschiede etc.).
- 3 Erstellung des Berichts (zur Darlegung der komplexen Datenlage).

Dieser Bericht beginnt auf der nächsten Seite.



2. BAHN UND CORONA

2.1. CORONABEDINGTE AUSGANGSBESCHRÄNKUNGEN UND AUSWIRKUNGEN AUF DEN SCHIENENPERSONENVERKEHR

Seit dem ersten Bericht der UIC-Taskforce Covid-19 verhängten zahlreiche Regierungen der ganzen Welt Ausgangssperren in ihren Ländern oder forderten die Bevölkerung zumindest auf, ihre Wohnungen nicht zu verlassen. In den meisten Fällen führte dies dazu, dass die Schulen und die nicht zur unentbehrlichen Versorgung gehörenden Geschäfte geschlossen wurden, der Ausgang, von beispielsweise Arztbesuchen abgesehen, beschränkt wurde und die Menschen, mit Ausnahme der unentbehrlichen Arbeitskräfte, zu Hause blieben. Der Schienenverkehr wurde während der Kontaktbeschränkungen von den Regierungen als unentbehrliche Dienstleistung anerkannt. Daher hielten die meisten UIC-Mitglieder zumindest ein Mindestdienstleistungsangebot aufrecht, wobei teilweise sogar bis zu 90% des Normalverkehrs erbracht wurden. Eine Ausnahme bildeten Bulgarien, die Ukraine, Kasachstan, Rumänien, Indien und Slowenien, deren Regierungen den Schienenpersonenverkehr komplett einstellten.

Diese Ausgangsbeschränkungen zogen zwangsläufig die Schließung der Grenzen für den Personenverkehr nach sich (siehe Abb. 2). Für den Güterverkehr blieben die Grenzen allerdings offen.



Abb. 2: Antworten von 51 Taskforce-Mitgliedern zum coronabedingten Personenverkehrsniveau ihrer Unternehmen. Einige internationale Bahnunternehmen durften weiterhin grenzüberschreitenden Verkehr betreiben (z.B. Eurostar zwischen London, Paris und Brüssel).

In Europa forderten zahlreiche Behörden die Bahnen auf, den Personenverkehr aus und nach Italien einzustellen. Als sich die EU-Kommission für die Schließung der Außengrenzen entschied, schlossen viele EU-Länder gleichzeitig ihre Grenzen für den Personenverkehr. In Nordamerika stoppten Amtrak und VIA Rail den internationalen Zugverkehr. Regionalzüge im Grenzverkehr fuhren weiter, da viele unentbehrliche Arbeitnehmer in einem Land wohnen und im Nachbarland arbeiten, weshalb diese Fahrten zwischen Arbeitsplatz und Wohnsitz weiterhin erlaubt waren. Ferner war es auch bei geschlossenen Grenzen Staatsangehörigen bestimmter Länder erlaubt, per Bahn in ihr Heimatland zurückzureisen. Länder wie die Niederlande, deren Grenzen offenblieben, mussten die Züge an bestimmten Grenzen mit ihren Nachbarländern, beispielsweise Belgien, anhalten. Die Schließung der Grenzen fiel nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bahnen, sondern erfolgte entweder aufgrund der Einstellung des Personenverkehrs oder auf Anweisung der Grenzbehörden. Einige internationale Bahnunternehmen, wie Eurostar und Thalys, durften gewisse Verkehre allerdings weiter betreiben und die Rückreise von Personen in ihre Heimatländer organisieren.

Die Ausgangsbeschränkungen hatten ferner die Schließung vieler Geschäfte in den Bahnhöfen zur Folge. Die Entscheidung der Schließung der Bahnhöfe selbst fiel von Land zu Land extrem unterschiedlich aus. So wurden in Indien beispielsweise alle Bahnhöfe geschlossen (und sind es zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts immer noch), wogegen in den Niederlanden alle Bahnhöfe vollständig geöffnet blieben. Bei hohen Corona-Fallzahlen ordneten die Behörden gezielte Schließungen an, wie z.B. in Wuhan in China oder in der Lombardei in Italien. In diesen Fällen blieben zwar die Bahnhöfe geschlossen, die Züge konnten diese Regionen jedoch weiterhin durchqueren.

2.2. SCHIENENGÜTERVERKEHR - UNABHÄNGIGER LIEFERANT LEBENSNOTWENDIGER GÜTER WÄHREND DER KRISE

Der Schienengüterverkehr wurde während der Ausgangsbeschränkungen von den Regierungen nach wie vor als ein wesentlicher Akteur bei der Versorgung mit lebenswichtigen Gütern wie Lebensmitteln, Kohle und gesundheitsbezogenen Materialien (z.B. Medikamente, persönliche Schutzausrüstungen) angesehen. Trotzdem ging der Gesamtgüterverkehr in diesem Zeitraum zurück. In keinem der betrachteten Länder hat die Regierung Beschränkungen für den Güterverkehr erlassen. Die Befragten gaben an, dass ihre Unternehmen in diesem Zeitraum weiterhin Waren beförderten.

Im internationalen Verkehr wurde der grenzüberschreitende Betrieb in den meisten Ländern aufrechterhalten. Viele der befragten Unternehmen betonten die gute Zusammenarbeit zwischen den Bahnen. In Polen mussten Listen der im Grenzverkehr tätigen Mitarbeiter vorgelegt werden. In vielen europäischen Ländern sind die Triebfahrzeugführer verpflichtet, offizielle Dokumente mitzuführen, die ihnen den Grenzübertritt ermöglichen. Darüber hinaus hat die Europäische Kommission im Einklang mit ihrer Mitteilung vom 23. März 2020 so genannte „Green Lanes“ an den Grenzübergängen eingerichtet, um in der gesamten EU einen kontinuierlichen Warenfluss zu gewährleisten und sicherzustellen, dass Güter und Transportarbeiter ohne Verzögerung befördert werden.

Die Unternehmen haben ihre Transportpläne der Marktnachfrage angepasst und stellen ggf. zusätzliche Kapazitäten für den Transport der erforderlichen Güter bereit. Als in Europa Teigwarenangel herrschte, weil viele Menschen auf Vorrat kauften, transportierte die DB (Deutschland) in Zusammenarbeit mit ALDI und Cucina Pasta mehr als 400.000 Packungen Nudeln zu mehr als 650 Filialen der Discountkette in Süddeutschland (Abb. 3). Network Rail (UK) teilte mit, dass die Beschäftigten im Schienengüterverkehr als unentbehrliche Arbeitskräfte anerkannt wurden und daher ein regelmäßiger Verkehr aufrechterhalten werden konnte. Das per Bahn transportierte Lebensmittelvolumen durch Wales und zwischen Westlondon und Cornwall sei ferner innerhalb einer Woche um 20% gestiegen. Ein weiteres Beispiel für die Bedeutung des Schienengüterverkehrs ist der zunehmende Einsatz besonders langer Güterzüge auf der Strecke China-Russland-Lettland-Kaliningrad. Bei den meisten Unternehmen ist das Güterverkehrsaufkommen jedoch rückläufig, da viele Produktionsstätten geschlossen wurden.



Abb.3: Die DB beförderte über 200 Tonnen Teigwaren

Die meisten Unternehmen haben Protokolle für die Desinfektion von Güterwagen und einige auch zur Desinfektion von Gütern. In der Schweiz sind die Rangierbahnhöfe mit Desinfektionsmitteln ausgerüstet und die Vorschriften (z.B. Abstandsregeln) des Bundesamts für Gesundheit werden an allen Standorten eingehalten.

Alle Unternehmen tragen Sorge für ihre Mitarbeiter und deren Sicherheit am Arbeitsplatz. Die Mitarbeiter sind mit flüssigen Desinfektionsmitteln und Raumdesinfektionsmitteln ausgestattet. In Italien sind die Lokführer mit persönlichen Schutzvorrichtungen ausgestattet (Atemschutzmasken FFP2-FFP3, Händedesinfektionsgel, Einweghandschuhe).

2.3. DIE SCHIENE UNTERSTÜTZT DEN MEDIZINISCHEN SEKTOR

Der Bahnsektor trug ferner maßgeblich zur Schaffung der „RAILsilence“-Gemeinschaft während der Ausgangsbeschränkungen bei und arbeitet Hand in Hand mit den Gesundheitsbehörden, um deren Bedarf zu erfüllen.

Die Umrüstung von Hochgeschwindigkeitszügen in medizinische Züge ist eine Initiative, die in Frankreich im Mai 2019 gestartet und getestet wurde. Die SNCF konnte mit ihren doppelstöckigen Hochgeschwindigkeitszügen im Koma liegende Corona-Patienten aus den

RAILsilence: Reaktion des Bahnsektors auf die coronabedingten

überfüllten Krankenhäusern in Ostfrankreich in den Westen des Landes transportieren, wo noch Betten frei waren, und so die medizinischen Einrichtungen entlasten und eine bessere Versorgung der Patienten gewährleisten (Abb. 4).



Abb. 4: Innenansicht eines medizinischen Zuges der SNCF

In der Regel wird die untere Ebene der Wagen für den Transport von Patienten auf Bahren verwendet, die auf den vorhandenen Sitzen des TGV installiert wurden, während die obere Ebene vom medizinischen und Sicherheitspersonal genutzt wird. Jeder Zug kann 28 kranke Patienten, 50 Betreuer und 10 Tonnen medizinische Ausrüstung, wie Sauerstoffflaschen, befördern. Die SNCF übermittelte der Taskforce der UIC ihre Vorgehensweise, um sie mit den anderen Mitgliedern als Best Practice zu teilen, was die Bedeutung dieser UIC-Arbeitsgruppe zeigt.

Die Indischen Bahnen haben eine andere Verwendung für Rollmaterial gefunden, indem sie ihre Wagen in „Isolierstationen auf Rädern“ umwandelte, in denen Corona-Patienten untergebracht werden, die an Orte verlegt werden sollten, an denen Krankenhausbetten fehlen. So wurde eine Kapazität von 320.000 zusätzlichen Betten geschaffen (Abb. 5). Ferner werden einige bahneigene Gebäude als Quarantänestationen genutzt.



Abb. 5: Isolierstation auf Rädern der Indischen Bahnen

Der Güterverkehr hat auch bei der Entwicklung dringend benötigter zusätzlicher Krankenhausflächen eine Rolle gespielt. KTZ Express (Kasachstan) organisierte den Transport von 226 Mobilheimen, die beim Bau des Fertigkrankenhauses für Infektionskrankheiten eingesetzt wurden, wodurch 280 zusätzliche Betten zur Verfügung gestellt werden konnten.

In China kam medizinisches Personal aus dem ganzen Land mit dem Zug nach Wuhan, um medizinische Hilfe zu leisten. Zusätzlich zu den Maßnahmen für einen kostenlosen öffentlichen Nahverkehr hat die SNCF den Intercity- und Hochgeschwindigkeitsverkehr auf das gesamte medizinische und pflegerische Personal ausgedehnt und die Krankenhausteams verstärkt. Zudem stellte sie einen Teil ihres internen Pflegepersonals Krankenhäusern und Pflegeheimen zur Verfügung.

Im Rahmen ihrer Epidemie-Bekämpfungspläne verfügten viele Bahnunternehmen über eigene Maskenbestände und teilten diese in Abstimmung mit den Behörden mit dem medizinischen Sektor, der keine ausreichenden Vorräte besaß.

2.4. SOZIALE MASSNAHMEN DES BAHNSEKTORS

Der Bahnsektor war während der Ausgangsbeschränkungen einer der wichtigen Akteure bei der Schaffung der Gemeinschaft „RAILsilence“, indem er sich an vielen sozialen Maßnahmen beteiligte.

In Indien haben die Indische Eisenbahn mit Hilfe von IRCTC (Indian Railway Catering & Tourism Corporation) und RPF im Rahmen ihrer sozialen Verantwortung armen und blockierten Menschen täglich Nahrungsmittel zur Verfügung gestellt und tun dies auch weiterhin.

In Frankreich verstärkte die SNCF ihre Partnerschaft mit den humanitären Notfalldiensten, indem sie mehrere tausend Lebensmittelpakete und Schlafsäcke spendete. Einige ihrer Gebäude werden auch für die Unterbringung von Personen genutzt, die vor Ort keine Unterkunft haben, wie Senioren, medizinisches Personal oder Menschen, die häuslicher Gewalt ausgesetzt sind.

Nicht zuletzt haben sich Bahnmitarbeiter in ihren Gemeinschaften dafür eingesetzt, dass - wie in Polen mit der PKP-Gruppe - ältere Menschen oder Personen in Quarantäne zu Hause ausreichend versorgt werden.



3. REAKTIONEN DER BAHNEN

3.1. TASKFORCE

Die meisten Bahnunternehmen haben eine spezielle Taskforce eingerichtet, deren Aufgabe es ist, die Coronakrise sowohl auf strategischer Ebene als auch im Rahmen des Tagesgeschäfts zu managen. Diese Taskforce setzt sich in der Regel jeweils aus dem Verwaltungsrat und Vertretern der Unternehmensbereiche (Personenverkehr, Güterverkehr, Infrastruktur usw.) zusammen und ist für die Koordinierung der Regierungsvorgaben und die Überwachung der Geschäftstätigkeiten (Betrieb, Personal, Kommunikation, Präventions- und Eindämmungsmaßnahmen) verantwortlich. Unterstützt wird sie dabei von separaten Taskforces, die sich mit spezifischen Herausforderungen in ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen befassen und speziell für den Schienenpersonenverkehr, den Arbeitnehmerschutz, den Materialtransport und Noteinsätze (Personal, Kommunikation, Betrieb, Instandhaltung usw.) zuständig sind. Einige Unternehmen entschieden sich jedoch für den Einsatz zusätzlicher Taskforces für das Management der Corona-Krise.

Indien, Polen und Marokko entschieden sich für eine mehrschichtige Taskforce-Struktur mit jeweils einer zentralen Einheit (Exekutivebene) zur Überwachung der Umsetzung der Regierungspolitik, des Krisenmanagements, des Personals und des Betriebs sowie einer regionalen Einheit, die den täglichen Betrieb und die Führung der Geschäfte sicherstellt.

Der niederländische Betreiber NS verfügt über vier Einheiten, die sich mit der Corona-Krise befassen, wobei die bestehenden strategischen und taktischen Einheiten als Kontaktstelle zu den Behörden fungieren und logistische bzw. operative Fragen (Zeitpläne) bearbeiten, während zwei weitere Einheiten einerseits für das betriebliche Kontinuitätsmanagement und andererseits für das mittel- und langfristige Krisenmanagement (finanzielle Aspekte, Zertifizierungen, zukünftige Projekte) in der Erholungsphase zuständig sind.

In einigen Fällen, wie z.B. in Ungarn, untersteht das Unternehmen einer von der Regierung eingesetzten nationalen Taskforce.

3.2. WEITERFÜHRUNG DES BETRIEBS

3.2.1. Zusammenarbeit mit den Behörden

Allgemeine Kooperation

Das Transportangebot wurde im Allgemeinen auf Grund des Rückgangs der Nachfrage, aber auch wegen der vorrangigen Bedeutung, die der Staat den sanitären Fragen beimisst, drastisch reduziert.

In Anbetracht der Umstände wurden die internen Eisenbahnsicherheitsteams und die Bahnpolizei bei Bedarf von der nationalen Polizei unterstützt, die im Bahnhof oder vor dem Einstieg zusätzliche Hilfe bei der Durchführung von Kontrollen der Ausnahmegenehmigungen leistete.

Die meisten Bahnunternehmen haben eine eigene Taskforce eingerichtet (siehe oben) und arbeiten ferner mit mehreren Ministerien zusammen, von denen einige eine gemeinsame Kontaktstelle benannt haben.

Bescheinigungen

Eine Kernfrage für die weitere Bereitstellung wesentlicher Dienstleistungen war die Zusammenarbeit mit den Behörden bei der Kontrolle abgelaufener Bescheinigungen. Dabei kann es sich um medizinische Untersuchungen, stichprobenartige Alkohol-/Drogentests, regelmäßige Schulungen, Arbeitsstunden, Kenntnisse der Triebfahrzeugführer und diverse Prüfungen der Streckenkenntnisse, Fahrzeuge und Signale handeln.

In vielen Ländern unterstanden allerdings auch die entsprechenden Aufsichtsbehörden aufgrund von Corona den Ausgangsbeschränkungen und waren daher nicht in der Lage, die erforderlichen Prüfungen/Tests durchzuführen, um den Bahnen die geforderten Bescheinigungen auszustellen. Den meisten Mitgliedern gelang es jedoch, mit den Behörden zusammenzuarbeiten, um die entsprechenden Bescheinigungen zu verlängern und/oder auf einen späteren Zeitpunkt nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen zu verlegen (Abb. 6).

Diejenigen, die keine behördlichen Ausnahmegenehmigungen erhielten, benötigten diese auch nicht, da keine Bescheinigungen ausliefen und dies für sie daher unproblematisch war.

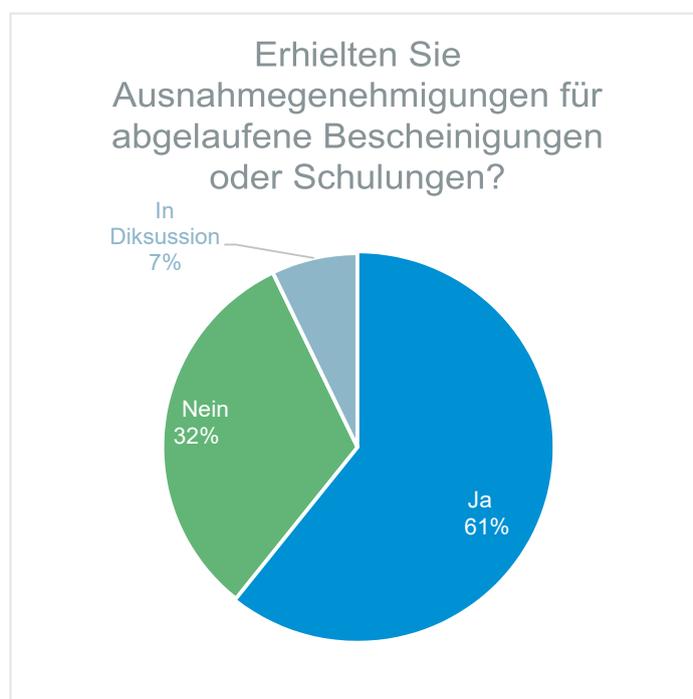


Abb. 6: Antworten auf die Frage „Erhielten sie Ausnahmegenehmigungen für abgelaufene verbindliche Bescheinigungen oder Schulungen (medizinische Bescheinigungen, Sicherheit, Audits, ...)“

3.2.2. Verfügbarkeit der Mitarbeiter

Maßgeblich für die Geschäftskontinuität ist die Verfügbarkeit einer ausreichenden Zahl von Mitarbeitern. Im Zuge der Corona-Krise gab es eine Reihe potenzieller Gründe für eine geringere Verfügbarkeit des Personals, darunter Quarantänemaßnahmen, Fehlzeiten wegen der Angst vor Ansteckung und die reduzierte Dienstleistung generell. Erwähnenswert in diesem Zusammenhang ist, dass sich die Personalreduzierung bei den Bahnen in etwa gleichmäßig verteilt, wobei ca. die Hälfte einen Personalrückgang feststellt, während bei der anderen Hälfte der Personalbestand unverändert bleibt (Abb. 7).

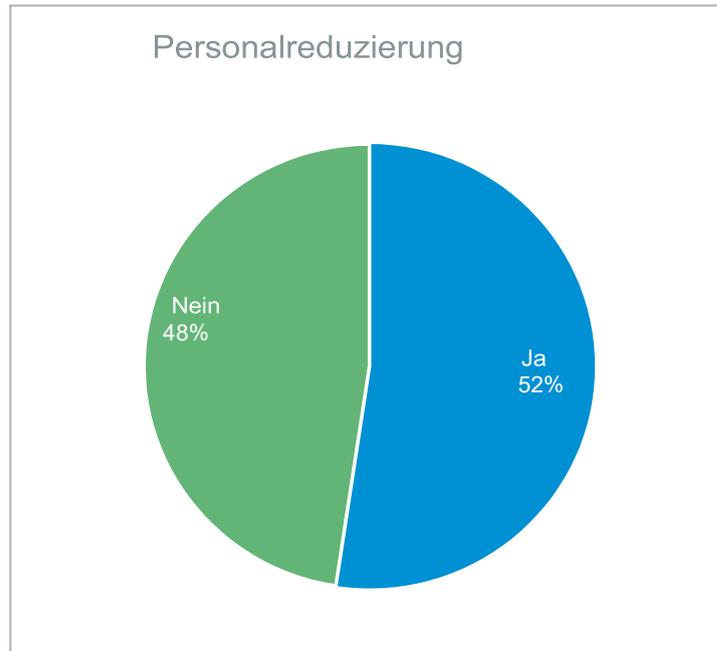


Abb. 7: Antworten auf die Frage „Haben Sie Ihr Personal reduziert?“

Bahnen mit gleichbleibendem Personalbestand erzielten dies maßgeblich durch Telearbeit. Zu den anderen guten Praktiken, die von vielen Akteuren des Sektors zur Sicherstellung der Kontinuität des unverzichtbaren Schienenverkehrs umgesetzt wurden, zählen Teams mit flexiblen (versetzten) Arbeitszeiten, die sich nicht begegnen bzw. in fester Formation zusammenarbeiten, sodass die anderen Teams nicht angesteckt werden, sowie Schichtarbeit. Bahnen mit niedrigerem Personalstand waren in der Lage, die von den Behörden geforderten Mindestleistungen zu erbringen, da ihr Verkehrsvolumen unter dem normalen Niveau lag.

3.2.3. Mitarbeiterschutz

Nach dem Motto „Ohne den Schutz des Personals kein Personal“ sorgten alle Unternehmen aktiv durch eine Vielzahl von Maßnahmen für den Schutz ihres Personals. Sie propagieren Abstandsregeln und andere Verhaltensmaßnahmen zur Verringerung der Ansteckungsgefahr, wie z.B. Husten/Niesen in den Ellenbogen.

- Zugang: Ein einziger Eingang zum Gebäude, mit Schildern für Fußgänger und Autofahrer.
- Ankommende Personen werden direkt zur Temperaturkontrolle an die Rezeption geleitet.
- In den Büros:
- Anzahl der Mitarbeiter: Die Mitarbeiter werden in mindestens zwei Gruppen aufgeteilt, sodass immer nur die halbe Belegschaft anwesend ist.
- Unterschiedliche Ankunftszeiten (20% der Mitarbeiter beginnen um 7:00 Uhr, 50% um 8:00 Uhr und 30% um 9:00 Uhr).
- Aufzüge und Korridore nur in eine Richtung benutzbar.

Verpflegung:

- 6. Die Sitzplätze an den Kantineintischen werden neu angeordnet, um die Abstandsregeln einzuhalten (eine Person pro Tisch). Einige Unternehmen empfehlen auch eine Lunchbox, die von der Kantine zubereitet und im Büro verzehrt wird. Externe Gäste sind nicht zugelassen.
- 7. Besprechungen, einschließlich interne, über Webkonferenzen (maximal 10 Teilnehmer).
- 8. Keine Treffen oder Versammlungen (Kaffeepause, Abteilungssitzung).
- 9. Reinigung und Desinfektion: Bereitstellung von Reinigungstüchern und Gels, Reinigung von Smartphones und Tablets vor Betreten des Büros, Verteilung von Handschuhen und Wasser.
- 10. Toiletten: Begrenzte Personenzahl (je nach Größe des Raumes).
- 11. Anpassung der Gebäudebelüftung zur Lüfterneuerung und häufigere Reinigung / häufigerer Austausch von Filtern.
- 12. Unterweisung des Personals in die neuen Verfahren.

Für Menschen, die anfälliger für das Virus sind, gibt es besondere Maßnahmen: Aufrechterhaltung der Quarantäne.

3.2.4. Mitarbeiterschulung

In den meisten Fällen wurden Fachausbildungen ausgesetzt und wegen der behördlichen Ausgangsbeschränkung verschoben. Einige Unternehmen, z.B. in Polen, Russland oder Kasachstan, nutzten jedoch E-Learning-Plattformen, um ihre Ausbildung fortzusetzen. Darüber hinaus erwägen immer mehr Unternehmen, auch nach der Corona-Krise verstärkt E-Learning-Plattformen zur regelmäßigen Mitarbeiterschulung einzusetzen.

Was die coronaspezifischen Informationen betrifft (Protokolle im Verdachtsfall, Reinigung und Desinfektion, Kommunikation usw.), so haben die Unternehmen ihr Personal informell mit Hilfe von Briefings, Videos, Postern usw. geschult. In einigen Ländern, wie Marokko und Iran, wurden spezifische Schulungen, beispielsweise zu sanitären Maßnahmen, organisiert und in Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbehörden angepasst. Einige Unternehmen gaben auch an, dass sie Mitarbeiter in der Kommunikation mit Reisenden geschult haben (siehe Punkt 5.2).

3.2.5. Sicherheitsprobleme

Obwohl weltweit verstärkt Cybersicherheitsprobleme zu beobachten waren, berichteten nur sehr wenige Taskforce-Mitglieder über eine Zunahme der Cyberkriminalität (Abb. 8). Diejenigen, für die dies zutrifft, führten dies erwartungsgemäß auf die verstärkte Telearbeit zurück. Als weiteres Problem wurde zunehmender Vandalismus aufgrund der geringeren Personalpräsenz genannt.

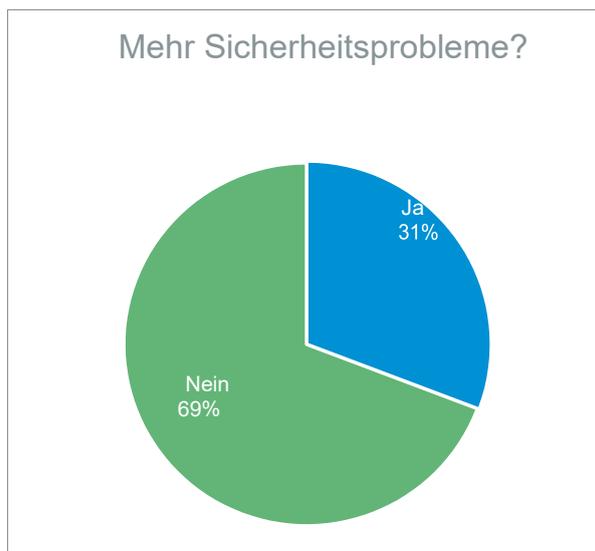


Abb. 8: Antworten auf die Frage „Haben Sie verstärkt Sicherheitsprobleme festgestellt?“

3.3. PROTOKOLLE IM VERDACHTSFALL

Die im Verdachtsfall anzuwendenden Protokolle der Taskforce-Mitglieder sind in der Regel ortsunabhängig und im Zug, im Bahnhof oder auf dem Bahngelände, für die Öffentlichkeit oder für das Personal (z.B. Bürogebäude, Kontrollräume) gleich. Die meisten Unternehmen haben ihr Protokoll in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden erstellt. Im Allgemeinen bestehen die Protokolle aus den folgenden Schritten:

- Isolierung der Verdachtsfälle (die betroffene Person wird z.B. in einem speziellen Raum im Bahnhof, in einem leeren Zimmer, einem Zugabteil isoliert oder nach Hause geschickt),
- Potenziell infizierte Person mit einer Maske oder einem Mund-Nase-Schutz versehen.
- Alle Mitarbeiter, die mit potenziell infizierten Personen in Kontakt kommen, müssen entsprechend ausgerüstet sein (z.B. Masken, Handschuhe).
- An Bord der Züge müssen die potenziell infizierten Personen im nächsten geeigneten Bahnhof aussteigen, der mit den Behörden festgelegt wurde, um sich dort medizinisch versorgen zu lassen.
- Sobald ein Verdachtsfall identifiziert wurde, Kontakt mit den entsprechenden Stellen aufnehmen (Notdienst, örtliche Gesundheitsdienste usw.),
- Desinfektion aller Bereiche, in denen sich die potenziell infizierte Person aufgehalten hat.

Einige Bahnunternehmen nehmen auch die Kontaktdaten von Personen auf, die mit der potenziell infizierten Person Kontakt hatten oder ihr nahestehen. Wenn VIARAIL-Mitarbeiter in Kanada positiv auf Corona getestet werden, werden die Kontakte dieses Mitarbeiters bis zu 5 Tage vor den ersten Symptomen oder dem Test, je nachdem, was zuerst eintrat, zurückverfolgt, und dann werden die Kunden, die in der Zwischenzeit möglicherweise exponiert waren, per Telefon oder E-Mail benachrichtigt. In Griechenland verwendet TrainOSE das europäische Passagierstandortformular unter Berücksichtigung der europäischen Datenschutz-Grundverordnung. In Asien gehen KORAIL und JR East verdächtigen Fällen ebenfalls nach.

4. SCHUTZMASSNAHMEN ZUR VERHINDERUNG DER VIRUS-AUSBREITUNG

4.1. REINIGUNGSPROTOKOLLE

Die derzeitige Praxis zeigt, wie wichtig es ist, die Ausbreitung der Krankheit zu verhindern, indem insbesondere die Berührungspunkte (z.B. Türgriffe) häufiger gereinigt und desinfiziert werden. Die Bahnen und ihre Unternehmen reinigen häufiger und verwenden neue Produkte (z.B. Viruzide, stärkere Reinigungsmittel). Ferner wurden mit den Behörden und ihren Auftragnehmern neue, speziell auf das Virus abgestimmte Protokolle entwickelt. Obwohl die Verfahren selbst gut funktionieren, herrschte teilweise Mangel an Desinfektionsmitteln, da die Lieferanten den Gesundheitseinrichtungen Vorrang einräumen

4.2. HANDDESINFIZIATIONSMITTEL

Die meisten Befragten stellten ihren Mitarbeitern Desinfektionsgel oder andere Desinfektionsmittel zur Verfügung (Abb. 9), deren Verfügbarkeit oft problematisch war, da im Gesundheitssektor ein hoher Bedarf an diesen Produkten bestand. Etwa die Hälfte der Befragten stellte der Öffentlichkeit auch Desinfektionsgel im Bahnhof zur Verfügung.

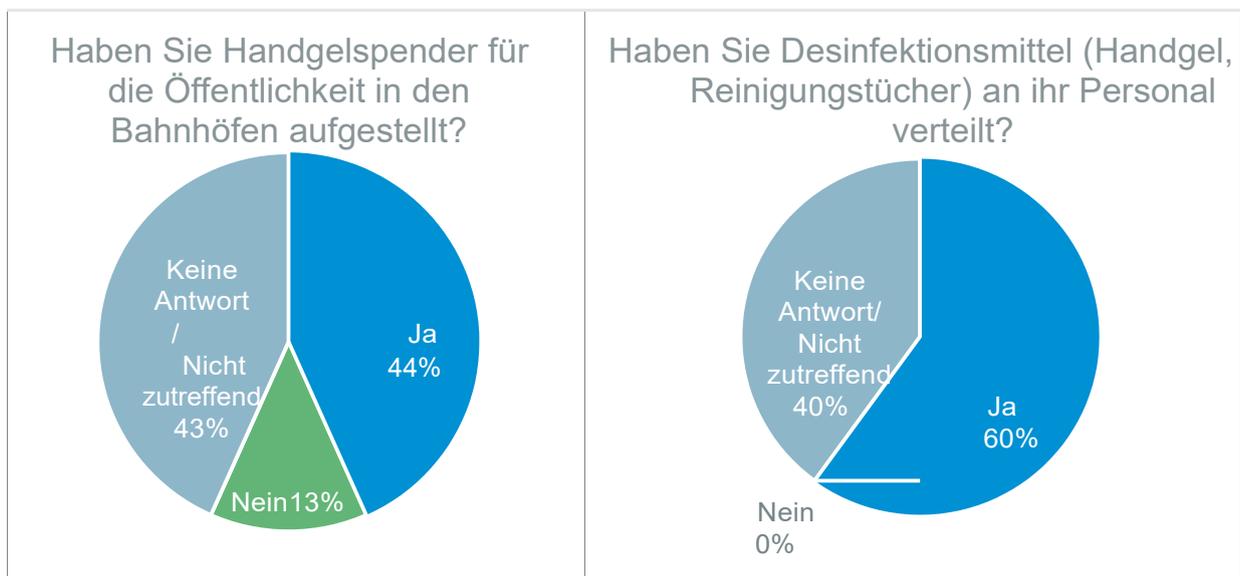


Abb. 9: Information zur Verwendung von Desinfektionsgel (Mitglieder der Taskforce)

4.3. TEMPERATURMESSUNGEN

Zehn unserer Taskforce-Mitglieder entschieden sich für die Überwachung der Temperatur des Personals. Die Temperatur, die zur Bestimmung eines Verdachtsfalls angewandt wird, reicht von 37,3°C bis 37,8°C. Die Mitglieder der Taskforce verwendeten für die Temperaturüberwachung hauptsächlich thermische, Infrarot- und Laserthermometer. Einige führten ferner Kontrollen am Bahnhofseingang oder in den Zügen ein.

4.4. MASKEN

Im Hinblick auf die Verwendung von Masken als Schutzmaßnahme müssen kulturelle Fragen berücksichtigt werden. In vielen asiatischen Kulturen trugen die Menschen bereits vor Corona Masken zum Schutz vor Infektionen, insbesondere Grippe, und sind daher bereits an sie gewöhnt und im Umgang mit Masken geschult. In diesen Ländern erscheint es normal, Reisende und Personal zu bitten, Masken aufzusetzen. In anderen Kulturen, wie z.B. in Europa, gehörte die Maskenpflicht jedoch nicht immer zur Bekämpfung von Krankheitsübertragungen und ist daher weniger üblich. Es besteht jedoch Konsens unter den Bahnen und ihren Partnern, dass im Verdachtsfall die potenziell infizierte Person, sei es ein Mitarbeiter, ein Reisender oder einfach nur ein Bahnhofsbenuer, isoliert wird und eine Maske oder eine andere Mund-Nase-Bedeckung aufsetzen sollte, bis sich die zuständigen Behörden (z.B. Notfalldienste, Gesundheitsbehörden) um die Person kümmern.

Die meisten Eisenbahnen haben persönliche Schutzausrüstungen, einschließlich Masken, für das Personal an vorderster Front zur Verfügung gestellt. Einige, wie z.B. KORAIL, schreiben ihren Mitarbeitern das Tragen von Masken auch im Geschäftssitz und in anderen Gebäuden vor.

Die Bereitstellung von persönlicher Schutzausrüstung für die Mitarbeiter, um deren Sicherheit während dieser Pandemie zu gewährleisten, ist eine Priorität für die Bahnen. Einige Unternehmen haben sogar begonnen, ihre eigenen Masken herzustellen, insbesondere auch um den Maskenbestand für den medizinischen Sektor nicht zu vermindern. Network Rail entwarf beispielsweise eine Maske für Wartungspersonal, die zu ihren aktuellen Schutzhelmen passt und aus recycelten Plastikflaschen hergestellt wird.

Für hörgeschädigte Reisende stellt das Tragen gewöhnlicher Masken allerdings ein Problem dar, da sie den Mund bedecken, der als Kommunikationsmittel mit Menschen dient, die die Gebärdensprache nicht beherrschen. In diesen Fällen könnte die Verwendung durchsichtiger Visiere oder Masken mit einem durchsichtigen Teil eine Lösung darstellen.

Zu Beginn der Ausgangsbeschränkungen verlangten nur sehr wenige Behörden, dass in der Öffentlichkeit, also auch im Bahnverkehr, Masken getragen werden müssen. Als dann die Maskenpflicht eingeführt wurde, waren selbstgemachte Masken oder andere Gesichtsbedeckungen erlaubt, da in den meisten Ländern Maskenmangel herrschte.

4.5. FAHRGASTRESERVIERUNGSSYSTEME

In Europa bieten einige Bahnen aufgrund ihrer Politik des offenen Systems die Buchung als freiwilliges Angebot an. Andere Bahnen haben Reservierungspflicht, hauptsächlich für Hochgeschwindigkeitszüge.

Einige Bahnen haben ihr Sitzplatzreservierungssystem geändert und die Belegung der Züge begrenzt. Beispielsweise verfügen Hochgeschwindigkeitszüge in China, Frankreich, Italien (Abb. 10) und andere Züge in Griechenland (Abb. 11) und Rumänien über Reservierungssysteme, die es ihnen ermöglichen, einen sicheren Mindestsicherheitsabstand zu garantieren. Die geringe Nachfrage machte es dabei relativ einfach, eine solche Maßnahme umzusetzen. Diese Lösungen hängen jedoch stark von der Art des Rollmaterials ab.

Die meisten Bahnen setzen jedoch auf den gesunden Menschenverstand ihrer Kunden, um die Abstandsregeln während der Fahrt ggf. einzuhalten, zumal die derzeit geringe Nachfrage auch nach der Lockerung der Beschränkungen für private Fernreisen voraussichtlich anhalten wird. Einige der Befragten wiesen darauf hin, dass die Abstandsregeln durch andere Maßnahmen wie das Tragen von (selbstgemachten und nichtmedizinischen) Masken ergänzt werden muss, andere hingegen meinten, bei Maskenpflicht oder verstärkter Lüftung könnten diese Regeln aufgehoben werden.

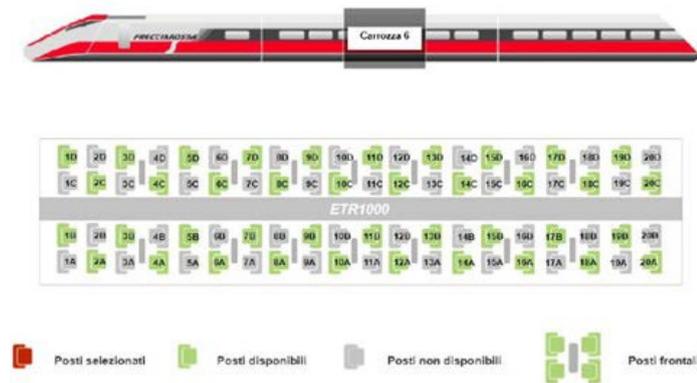


Abb. 10: Beispiel Trenitalia – nur jeder zweite Sitz verfügbar (grün = verfügbar, grau = aufgrund der Abstandsregeln freizulassen)

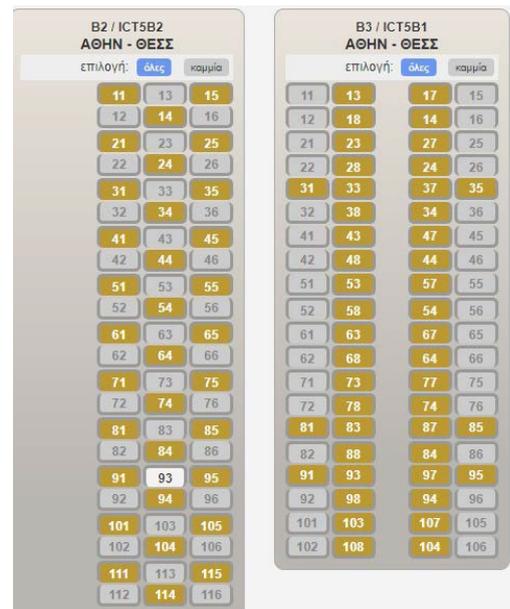


Abb. 11: Zug von TrainOSE, intelligentes Reservierungssystem, Belegung auf 50% begrenzt

4.6. MASSNAHMEN FÜR PERSONEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

4.6.1. Stand und Merkmale der Hilfeleistungen

In den meisten europäischen Ländern wurden die Hilfeleistungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität und Behinderungen während der Corona-Krise aufrechterhalten, aber aufgrund der Ausgangsbeschränkungen und –sperren gab es praktisch keine Nachfrage. Tatsächlich stornierten etwa 80-90% der Reisenden mit eingeschränkter Mobilität in Europa ihre Zugreisen. In einigen Ländern wurde dieser Dienst jedoch ab einem gewissen Zeitpunkt aufgrund von Personalmangel und/oder aus Sicherheitsgründen gemäß den nationalen Anweisungen der Gesundheitsbehörden vorübergehend eingestellt.

In Ländern, in denen diese Hilfe geleistet wurde, war sie an Bedingungen geknüpft:

- Nur für Binnenverkehrszüge.
- Hinweis darauf, dass man besser zu Hause zu bleiben sollte. Nur für dringende Fahrten unter Einhaltung der Regeln (Abstandsregeln, Maske, Handschuhe...).
- In einigen Ländern blieben die Reservierungsfristen vor der Abreise unverändert, in anderen musste jedoch (12 oder 24 Stunden) früher bestellt werden, da der Dienst mit Personal organisiert werden musste, das nicht wie sonst üblich immer am Bahnhof war.

4.6.2. Abstandsregeln während der Hilfeleistung

Der behördlich geforderte Abstand variiert je nach Land zwischen 1 und 2 Metern. Während der Hilfeleistung ist es zwar nicht immer einfach, diesen Abstand einzuhalten, allerdings werden strengere Hygienevorschriften vorgeschrieben, wie das Tragen von Masken oder Handschuhen und die Verwendung von hydroalkoholischem Gel. Das Personal hat interne Anweisungen erhalten, wie die Hilfeleistung mit minimalem Risiko zu organisieren ist. Für einige Unternehmen war Körperkontakt komplett untersagt, sodass berührungslosen Methoden der Vorzug gegeben wurde, wie z.B. Sprachführung, Verwendung von Rollstühlen und Hebebühnen. Die Gepäckpolitik blieb während der Corona-Krise bei den meisten europäischen Unternehmen unverändert, mit einigen wenigen Ausnahmen, bei denen die Möglichkeit der Beförderung von nur einem Gepäckstück erwogen wurde, um den Kontakt mit dem Hilfspersonal zu vermeiden.

4.6.3. Diskussionen mit Verbänden und anderen Akteuren

Die Unternehmen pflegten bei der Festlegung der Maßnahmen den Kontakt mit Interessengruppen und nationalen Behörden. Einige Bahnen organisierten den Austausch von Informationen und Vorschlägen mit Verbänden. Im Allgemeinen zeigten die Verbände Verständnis (oder sogar Wertschätzung) für die Betreuung und das Interesse, das die Bahnunternehmen den Reisenden mit Behinderungen entgegenbringen.



© ÖBB/Scheiblecker

5. KOMMUNIKATIONSMASSNAHMEN

5.1. INTERNE KOMMUNIKATION

Als Kommunikationskanäle für Informationen zu Corona an die Mitarbeiter wurden häufig das Internet (Unternehmenswebsites und ihre internen Seiten, z.B. Intranet), E-Mail, Poster, Broschüren/Faltblätter und soziale Netzwerke genannt (Abb. 12). Ansonsten wurden Bildschirmschoner, Hotlines, Aushänge, SMS, Telefon und Videoclips erwähnt.

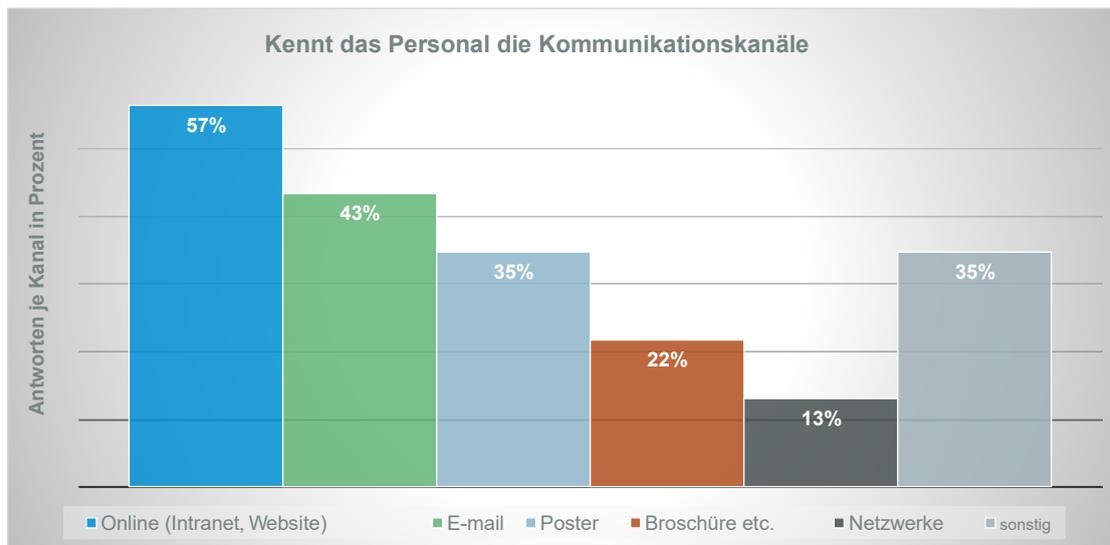


Abb. 12: 23 Antworten auf die Frage „Kennt das Personal die Kommunikationskanäle Ihres Unternehmens. Es wird nicht zwangsläufig nur ein Kanal benutzt. Die in der Kategorie „sonstige“ genannten Kanäle wurden mindestens von 2 Befragten genannt.“

Auf die Frage, welche Arten von Informationen die Bahnunternehmen ihren Mitarbeitern geben, antworteten sie vor allem, dass sie Verhaltensratschläge erteilen. Mehrere der Befragten erwähnten ausdrücklich das Händewaschen als Ergänzung zu anderen Verhaltensregeln (Abb. 13 und Abb. 14).

Viele der Befragten gaben erwartungsgemäß an, es würde explizit über die neuen coronabedingten Verfahren kommuniziert. Ansonsten ging es um den Kontakt mit den zuständigen Behörden, Änderungen im Dienstleistungsniveau, die aktuelle Corona-Situation in ihrem Land, wie z.B. die häufige Reinigung ihres Smartphones und Maßnahmen zur Unterbrechung der Infektionskette.

Auf die Frage, wie die Bahnunternehmen ihr Personal in Echtzeit über dieses Thema auf dem Laufenden halten, wurden als vier Hauptkommunikationskanäle das Intranet des Unternehmens, E-Mail, SMS und das Management genannt (Abb. 15). Zwei Unternehmen gaben an, dass sie das Personal bei der Ankunft am Arbeitsplatz auf den neuesten Stand bringen. Soziale Medien, Smartphones und Tablets sowie Smartphone-Apps wurden ebenfalls von mehreren Befragten erwähnt.

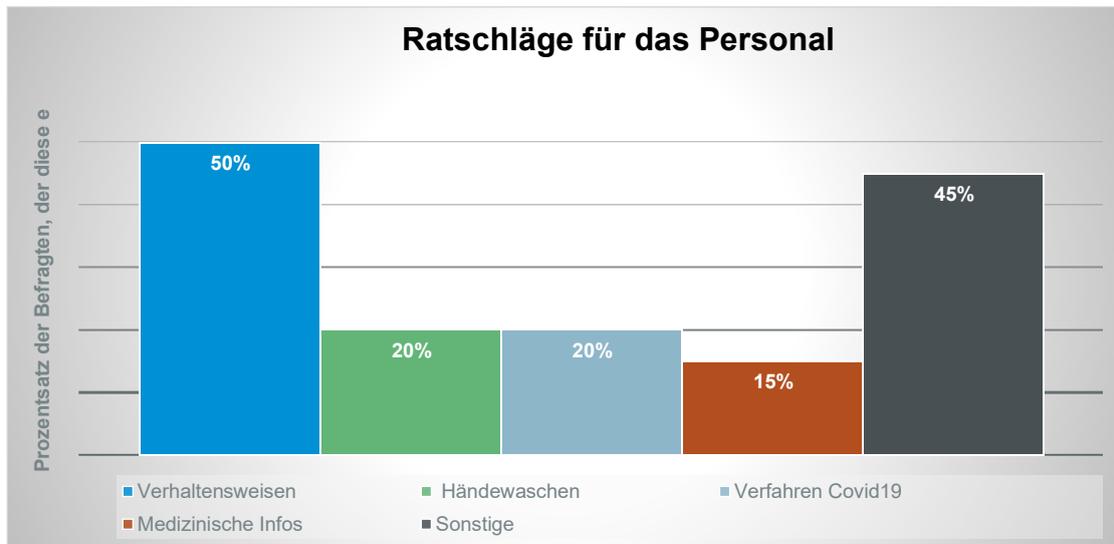


Abb. 13: Ratschläge für das Personal (von 20 Antworten). Die Kategorie „sonstige“ betrifft nur einen Befragten.

400 SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Gebrauchte Handschuhe nicht reinigen oder lagern, sondern entsorgen.
- Beim Tragen der Handschuhe darauf achten, dass lediglich die für den Handschuhgebrauch definierte Tätigkeit ausgeführt wird.

A Anziehen der Handschuhe

Vor dem Anziehen der Handschuhe die Hände gut waschen und trocknen.
Nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren (siehe Abbildung A).
Sicherstellen, dass die Handschuhe keine Löcher aufweisen.

B Den ersten Handschuh anziehen (siehe Abbildung B).

C Den zweiten Handschuh mit der Hand ohne Handschuh nehmen und nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren.
Drehe die Außenfläche des anzuziehenden Handschuhs an den gefalteten Fingern der Hand mit Handschuh, so dass die zweite Hand mit dem Handschuh angezogen werden kann (siehe Abbildung C).

D Anziehen der Handschuhe

Mit einer Hand an die Innenfläche der anderen Hand greifen und den Handschuh anheben (siehe Abbildung D).
Den Handschuh ganz abziehen und weiterhin festhalten.

E Mit der Hand ohne Handschuh unter die Stülpe des zweiten Handschuhs greifen und den Handschuh ebenfalls abziehen (siehe Abbildung E). Am Ende ist der zweite Handschuh über den ersten Handschuh umgekrempelt und umfasst diesen.
Beide Handschuhe können nun ohne Kontaminationsgefahr dem Abfall zugeführt werden. Im Anschluss Hände gut waschen oder hygienische Händedesinfektion durchführen.

Handschuhe: Anleitung

Quelle: [Wundmagazin Organisation](#)

400 SBB CFF FFS

Wichtige Hinweise:

- Die Maske darf für maximal eine Arbeitschicht (8 Stunden) verwendet werden.
- Der/die Anwender/in erkennt das Ende der Gebrauchsdauer an erhöhten Atemwiderständen.
- Die Gesichtsbefassung vor dem Tragen der Maske rasieren.
- Vor dem Aufsetzen und nach dem Ablegen die Hände umgehend mit Seife waschen.
- Gebrauchte Masken nicht reinigen oder lagern (außer einmalig bei einer Pause, sondern entsorgen).

A Vor dem Aufsetzen der Maske die Hände gründlich mit Wasser und Seife waschen und anschließend mit einem sauberen Papiertuch trocknen.
Die Maske in die Hand nehmen, die Schlaufen hängen dabei unter der Hand (siehe Abbildung A).
Sicherstellen, dass die Maske keine Löcher aufweist.

B Die Maske unter das Kinn und über die Nase halten. Die untere Schlaufe dehnen und über den Kopf in den Nacken ziehen, obere Schlaufe hoch auf dem Hinterkopf anlegen (siehe Abbildung B).

C Den Nasenclip mit beiden Händen an die Nasenkontur anpassen (siehe Abbildung C). Eine Anpassung mit einer Hand könnte den Dichtstreif beeinträchtigen.

D Um den Dichtstreif zu prüfen, die Maske mit beiden Händen umfassen und kräftig ausatmen (siehe Abbildung D). Sollte Luft entweichen, die Maske zurechtücken.

Die Maske abnehmen, indem zuerst die untere, danach die obere Schlaufe über den Kopf gezogen wird, ohne die Vorderseite der Maske zu berühren. Die Maske in einen verschlossenen Behälter entsorgen oder einmalig bei einer längeren Pause an einen dafür vorgesehenen Ort (z.B. eine Schale) mit der Vorderseite nach unten deponieren (auf lediglich persönliche Weiterverwendung achten).
Die Maske selbst nicht berühren, da sie kontaminiert sein könnte.
Nach dem Ablegen der Maske die Hände waschen.
Beim Wiederaufsetzen nach einer Pause, wieder bei Schritt A beginnen und die Maske innen nicht anfassen.

Schutzmaske «FFP2/FFP3»: Anleitung*

*Diese Anleitung gilt nicht für Hygienevisen!

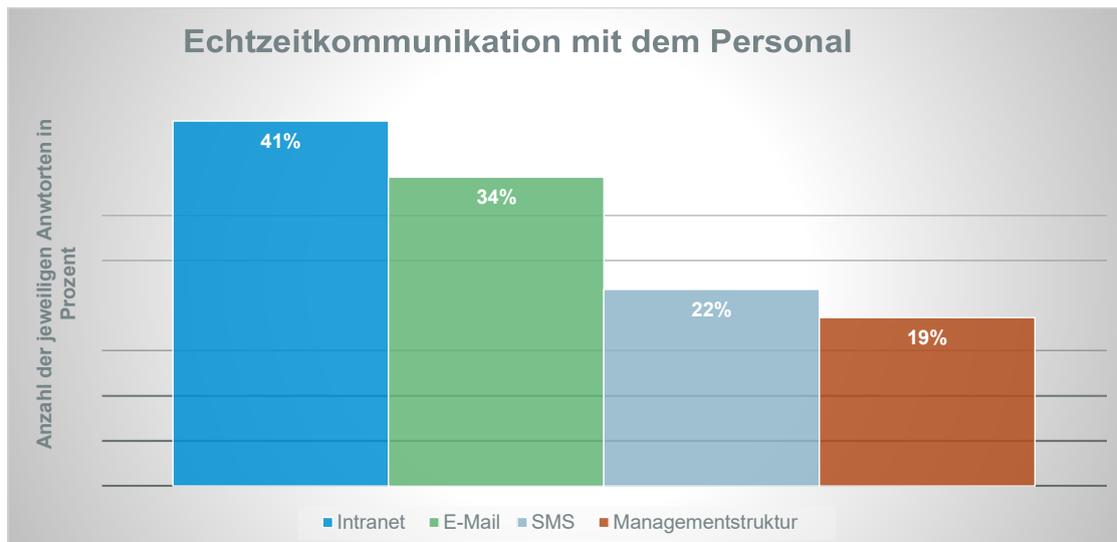


Abb. 15: Die vier Echtzeit-Kommunikationskanäle für das Personal (von 32 Antworten)

5.2. EXTERNE KOMMUNIKATION

Zu den häufig genannten Kommunikationskanälen, um die Fahrgäste über Corona zu informieren, gehören soziale Netzwerke, Ankündigungen und Anzeigen an Bord und in den Bahnhöfen, Plakate, Unternehmenswebsites, traditionelle Medien und Broschüren (Abb.16).

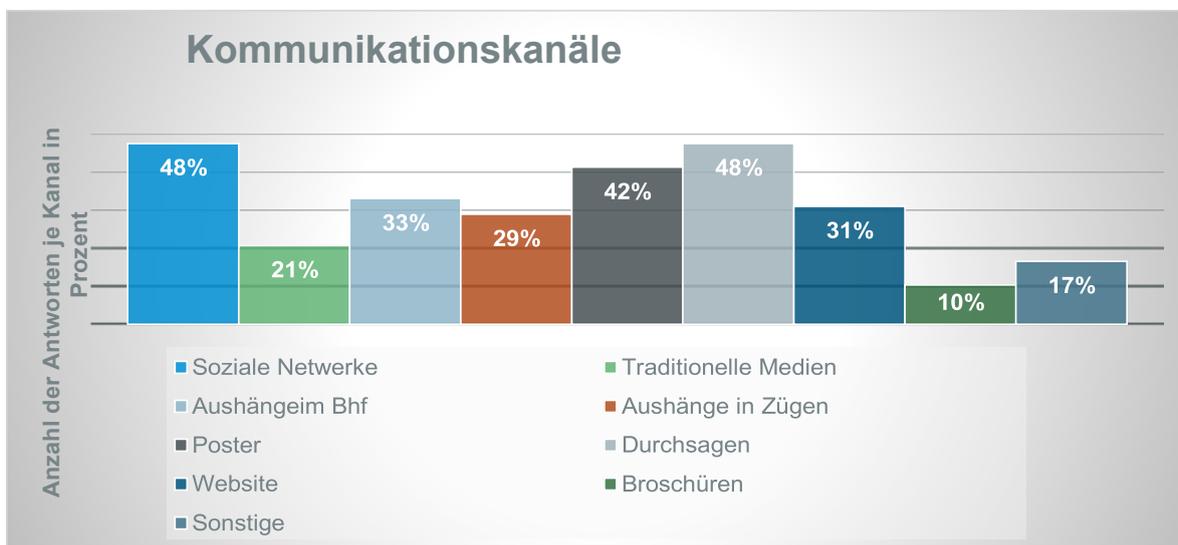


Abb. 16: 46 Antworten auf die Frage „Kennen die Fahrgäste die Kommunikationskanäle Ihres Unternehmens?“. Es wird nicht zwangsläufig nur ein Kanal benutzt. Die in der Kategorie „sonstige“ genannten Kanäle wurden mindestens von 3 Befragten genannt.

Ansonsten wurden E-Mail, SMS, Telefon und Smartphone-Apps genannt. Alle Befragten nutzten mehrere Kommunikationskanäle zur Information der Reisenden. Drei Unternehmen erwähnten ausdrücklich, dass sie ihre Mitarbeiter für die Kommunikation mit den Reisenden schulten, um diese während der Krise am besten zu unterstützen.

Auf die Frage, welche Informationen die Bahnen an die Öffentlichkeit geben (Abb. 17), gab die überwältigende Mehrheit der Befragten an, dass sie die Ratschläge der Regierung entweder direkt übernehmen oder sie an die Bahnbelange anpassen

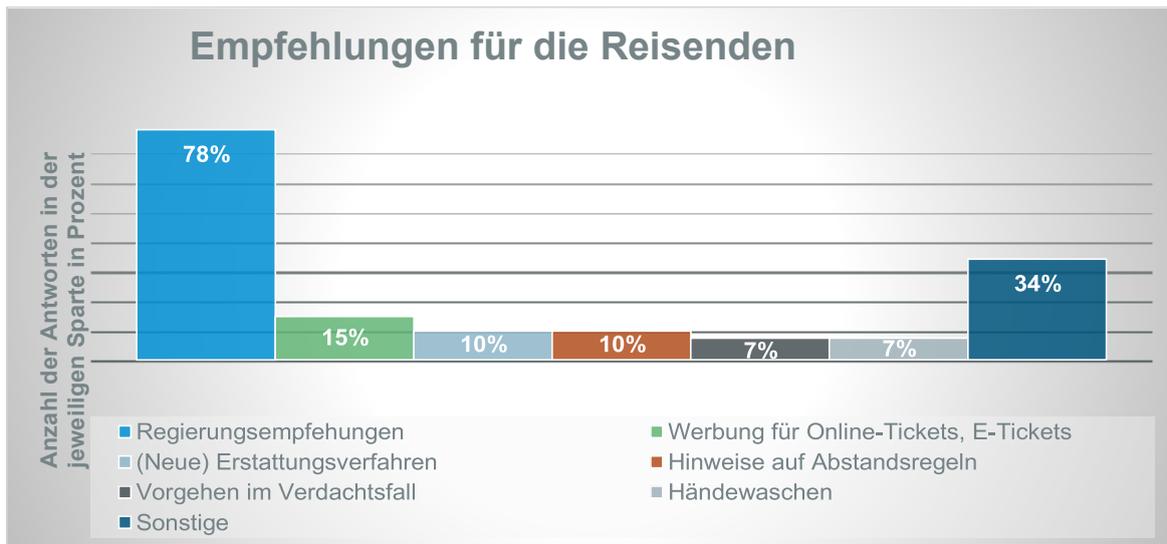


Abb. 17: Anregungen oder Ratschläge für die Reisenden (41 Antworten). Die Kategorie „sonstige“ betrifft mindestens 2 Unternehmen.

Diejenigen, die nicht direkt die Ratschläge der Regierung weitergeben, schrieben verstärkte Abstandsregeln und/oder effektives Händewaschen vor. Einige der Befragten wiesen die UIC darauf hin, dass sie derzeit keine Reisehinweise geben, da ihr Personenverkehr vollständig eingestellt sei.



Abb. 18: Die DSB gibt die Ratschläge des Verkehrsministeriums weiter. Reisende und allgemeine Verhaltensvorgaben.



KORONAVÍRUS (COVID-19) TÁJÉKOZTATÓ

TÜNETEK

Jellemző tünetek: LÁZ, SZÁRAZ KÖHÖGÉS, LÉGZŐMŰ, IZOM-FAJDALOM, ORR-DUGULÁS, ORR-FOLYÁS, TOROK-FÁJÁS, HAS-MENES, FÁRADTSÁG

Előfordulhat:

Fontos tudni: • A fertőzöttek 80%-a speciális kezelések nélkül is meggyógyul
• 6 fertőzöttből 1-nél alakul ki súlyosabb tünet

MIT TEGYEK?

HA Fertőzött területre utazott vagy kapcsolatba lépett fertőzött személlyel **ÉS** Tüneteket észlel **NEM** észlel tüneteket

Telefonáljon házi orvosának, NE menjen be rendelőbe, kórházba! Hívja a zöld számokat!

06 80 277 455
06 80 277 456

14 napos megfigyelés javasolt, és hívja a zöld számokat!

ÓVINTÉZKEDÉSEK

KÉZMOSÁS Rendszeresen és alaposan mosson kezet vízzel és szappannal, vagy tisztítsa meg alkoholos kézfertőtlenítővel!

MASZK Csak akkor használjon maszkot, ha légzőszervi tünetei vannak (köhögés, tüsszentés), ezzel védi a környezetében levőket!

ZSEBKENDŐ Köhögéskor, tüsszentéskor takarja el száját és orrát a behajlított könyökével vagy egy zsebkendővel majd azonnal dobja ki a zsebkendőt!

HIGIÉNIA Szemhez, szájhoz, archoz csak kézmosás után nyúljon! Kerülje a nagy tömeget, zárt légtérű helyiségeket!

Abb. 19: Ratschläge der GYSEV

NOVO | NEW | 新型冠状病毒

CORONAVÍRUS 2019-nCoV

RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

Quando espirar ou tossir, tape o nariz e a boca com lenço de papel ou com o antebraço
When coughing or sneezing, cover your mouth and nose with tissue paper or with your forearm.
咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或前手臂掩住嘴巴和鼻子

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool
Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution.
经常用肥皂水或含酒精的消毒液洗手

Evite contacto próximo com pessoas com infeção respiratória
Avoid close contact with people suffering from respiratory infections.
避免与有呼吸道感染患者密切接触

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE
IF IN DOUBT, CALL
若有任何疑问，请直接电话询问

SNS 24
808 24 24 24

REPÚBLICA PORTUGUESA 40 SNS 24 DGS

Abb. 21: Ratschläge der IP (Portugal)

ЗОРЧИГЧИЙН ВАГОН ДЕПО DEPT

ЗРХЭМ ХАРИЛЦАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АНХААРАЛД

ТА МАСКАА ЗҮҮЖ ҮЙЛЧЛҮҮЛНЭ ҮҮ!

АМНЫ ХААЛТ ЗӨВ ЗҮҮЦГЭЭ

АМНЫ ХААЛТ НЬ Э ДАВХАР

1. ДЭНДЭР - ҮС НӨВӨРҮҮЭЭДЭГҮЙ
2. БУУТЧ БИХУУ ИНИЛЭР
3. ЦАЦААН - ҮС БИХУУЭДЭГҮЙ

• АМНЫ ХААЛТЫГ 3-4 ЦАГ ЗӨРӨГӨӨДӨНӨ.
• ЗӨРӨГӨӨДӨН АМНЫ ХААЛТЫГ БОИРГОХДОСОН КЭӨТӨЭС БАРИЖ БОЛДОГҮЙ, БУУД КӨТӨЙН САВАНД КАРНА.
• АМНЫ ХААЛТАА ЗҮҮХ БОЛОН СОЛЫС БИРТ ГАРНА, САВАНДАКХУАЛЛАМАЙ.

Abb. 20: Ratschläge der Bahnen von Ulaanbaatar (Mongolei)

CORONAVIRÜS'TEN NASIL KORUNULUR?

KORUNMA YÖNTEMLERİ

ELLERİNİZİ SIK SIK YIKAYIN **SABUN VE SU YOKSA ALKOL BAZLI EL DEZENFEKTANI KULLANIN**

GÖZLERİNİZE, BURNUZUZA VE AĞZINIZA YIKANMAMIŞ ELLERLE DOKUNMAYIN **HASTA OLAN İNSANLARLA YAKIN TEMASTAN KAÇININ**

KENDİNİZİ HASTA HİSSEDIYORSANIZ

BELİRTİLER ORTAYA ÇIKARSA TIBBİ YARDIM ALIN **CERRAHI MASKE KULLANIN**

ÖKSÜRÜRKEN VE HAPSİRİRKEN AĞZINIZI MENDİLLE KAPATIN **KULLANILMIS MENDİLİ MUTLAKA ÇÖPE ATIN**

MENDİLİNİZ YOKSA, HAPSİRİRKEN YA DA ÖKSÜRÜRKEN KOLUNUZUN İÇ TARAFINI KULLANIN **SIK SIK KULLANDIĞINIZ CİHAZLARI DEZENFEKTE EDİN**

TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET DEMİRYOLLARI
TCDD

Abb. 22: Empfehlungen der TCDD (Türkei)

Diejenigen, die weiterhin Dienstleistungen für Reisende anbieten, raten zum Kauf von Online-Tickets. Ein Unternehmen gab sogar an, es empfehle den Verzicht auf Bargeld. Damit soll die Ansteckungsgefahr durch direkte Berührung verringert werden, da beim Kauf eines Tickets kein Kontakt besteht. Viele Unternehmen gaben ferner an, dass sie nach den behördlich verordneten Schließungen über ihre Rückerstattungspolitik informierten. Einige wenige berichteten, dass sie den Reisenden aktiv mitteilen, wie sie sich verhalten sollen, wenn während der Reise Symptome auftreten.



Abb. 23: Zweisprachige Kommunikationskampagne der ONCF (Französisch und Arabisch) zu den Regierungsempfehlungen und Erstattungen

Ratschläge für die Reisenden betrafen die Frage, wie sie mit der sozialen Isolation infolge der coronabedingten Ausgangsbeschränkungen umgehen können, sie wurden darüber informiert, wie das Unternehmen das Infektionsrisiko verringert, es gab „Bleiben-Sie-zu-Hause“-Kampagnen und Kampagnen zur Förderung der Telearbeit, es wurde geraten, Fahrten in den Hauptverkehrszeiten zu vermeiden, die Regierungsvorschriften einzuhalten und im Krankheitsfall nicht zu reisen. Zwei Unternehmen kommunizierten über ihr aktuelles Verkehrsangebot.



Abb. 24: Informationskampagne über die Maßnahmen der FGC (Spanien)

Einige Unternehmen veröffentlichten Informationen in leicht lesbarem Format und in Videos mit Gebärdensprache (Abb. 25).



Abb. 25: Information der Renfe (Spanien) in Gebärdensprache



6. ETHISCHE UND RECHTLICHE ERWÄGUNGEN

Corona warf zahlreiche rechtliche Fragen auf, z.B. zur Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, aber auch zur Behandlung von Fragen im Zusammenhang mit der Weiterreise bei geänderter Streckenführung, Fahrgastinformation, Rückerstattung, Hilfeleistung und anderen kundendienstlichen Fragen.

Die Europäische Kommission veröffentlichte Auslegungsleitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über Fahrgastrechte im Zusammenhang mit den Entwicklungen der Corona-Krise. In diesem Dokument erklärt sie, dass „außergewöhnliche Umstände“, soweit solche vorliegen, keinen Einfluss auf den Entschädigungs- und Hilfeleistungsanspruch bei Verspätungen (einschließlich solchen infolge von Zugausfällen) haben. Sie wies ferner darauf hin, dass eine Weiterfahrt mit geänderter Streckenführung „mit der nächsten Gelegenheit“ während der Corona-Pandemie auf beträchtliche Verzögerungen hinauslaufen kann. Dasselbe gelte für die Verfügbarkeit konkreter Informationen über diese „Gelegenheit“ angesichts des hohen Maßes an Unsicherheit im Schienenverkehr.

Alle diese Fragen wurden vom Internationalen Eisenbahntransportkomitee (CIT) gesammelt und beantwortet. Mitte März 2020 gab das CIT einen Leitfaden über die rechtlichen Auswirkungen von Covid-19 auf die Beziehung zu den Fahrgästen heraus (dieses Dokument kann beim Sekretariat des CIT angefordert werden, info@cit-rail.org). Das CIT ist ein Verband von 200 Eisenbahn- und Schifffahrtsunternehmen, der auf die Umsetzung des internationalen Rechts (Personen- und Güterverkehr, Multimodalität und Datenschutz) im Sektor hinwirkt.

Auch unter Datenschutzaspekten warf Corona verschiedene Fragen auf, da viele Länder personenbezogene Daten (Gesundheitsdaten, Standortdaten usw.) zur Bekämpfung des Coronavirus verarbeitet haben. Der Europäische Datenschutzausschuss (EDPB, ein unabhängiges europäisches Gremium, dessen Ziel es ist, die einheitliche Anwendung der allgemeinen Datenschutzverordnung zu gewährleisten und die Zusammenarbeit zwischen den Datenschutzbehörden der EU zu fördern) gab daher eine Erklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem Ausbruch von SARS-CoV-2 ab. In diesem Dokument erörtert der EDPB die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung von Daten (einschließlich Gesundheits- und Standortdaten) von Kunden und Mitarbeitern.

Ethische Fragen, die bei der Bekämpfung der Coronavirus-Pandemie durch die Bahnunternehmen auftreten können, sollten von den nationalen Behörden im EU-Raum gemäß dem Subsidiaritätsprinzip berücksichtigt werden.

Weltweit gesehen betreffen die ethischen Probleme der Bahnbetreiber vor allem die Fahrgast-Fragebögen und die Temperaturüberwachung.

Fragebögen sollten sorgfältig ausgearbeitet und vor der Veröffentlichung überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie dem Grundsatz der Nichtdiskriminierung, wie er in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte festgelegt ist, entsprechen.

Die Überwachung der Fahrgasttemperatur sollte systematisch durchgeführt werden, wenn sie von den nationalen Behörden verlangt wird. Wenn sie nicht systematisch, sondern nur im Verdachtsfall erfolgt, wird dringend empfohlen, eine Checkliste mit objektiven Gesundheitssymptomen (Kriterien) zu erstellen und anzuwenden, die eine Temperaturüberwachung für einen bestimmten Reisenden rechtfertigen, um eine Diskriminierung bestimmter Reisender (Alter, Geschlecht, Rasse usw.) zu verhindern.



7. ANLAGEN

7.1. ERSTER FRAGEBOGEN

1. Welche Behörden ihres Landes sind an der Bekämpfung der Corona-Epidemie beteiligt?
2. Welche Pflichten wurden dem Schienenverkehr in ihrem Land durch die Behörden auferlegt?
3. Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um die Ausbreitung des Coronavirus zu verhindern:
 - a. An Bord der Züge (z.B. Handdesinfektionsmittelspender, auslaufsichere Müllbeutel, zusätzliche Desinfektionsmaßnahmen durch Reinigungsfirmen)
 - b. In Bahnhöfen (z.B. Handdesinfektionsmittelspender, auslaufsichere Müllbeutel)
 - c. In Betriebsleitstellen und anderen technischen Anlagen (z.B. Sanitärprotokolle, Arbeitsraumtrennung)
 - d. Am Geschäftssitz (z.B. spezifische Zugangsregeln, Telearbeit, Einhaltung organisatorischer Regeln)
 - e. Für Frontpersonal (z.B. operative Richtlinien, Bereitstellung von persönlicher Schutzausrüstung)
4. Welche Verfahren haben Sie für den Umgang mit Corona-Verdachtsfällen eingeführt?
 - a. An Bord der Züge (z.B. Kommunikation mit Gesundheits- und Strafverfolgungsbehörden)
 - b. Im Bahnhof (z.B. Kommunikation mit den Gesundheits- und Strafverfolgungsbehörden, vorübergehende Isolation, Sanitärprotokolle)
 - c. Auf dem Bahngelände (z.B. Desinfektionsprotokolle, Verdachtsfälle bei Kollegen, Unterstützung)
 - d. Beim Personal in den Betriebsleitstellen (bitte geben Sie eine kurze Beschreibung des Geschäftskontinuitätsplans)
5. Sensibilisierung der Reisenden
 - a. Welche Anregungen oder Ratschläge haben Sie Bahnreisenden gegeben (z.B. allgemeine Gesundheitsratschläge von Gesundheitsbehörden, Nutzung von Online-Verkaufskanälen für Fahrkarten)?
 - b. Bitte senden Sie uns Beispiele für Kommunikationsmaterial, das zur Sensibilisierung von Bahnreisenden eingesetzt wird (z.B. Poster, Broschüren mit Empfehlungen)
 - c. Welche Informationskanäle nutzen Sie (z.B. Bahnhofspan, Durchsagen im Bahnhof, soziale Netzwerke)?

6. Sensibilisierung des Personals

- a. Bitte senden Sie uns Beispiele für Kommunikationsmaterial, das zur Sensibilisierung des Personals eingesetzt wird (z.B. Poster, Broschüren mit Empfehlungen)
- b. Wie informieren Sie Ihr Personal in Echtzeit über das Thema (z.B. Zugpersonal)?

7. Sonstiges

Bitte geben Sie hier alle Informationen/bewährte Praktiken in Bezug auf den Schienenverkehr an, die in den vorherigen Fragen nicht erwähnt wurden.

7.2. ZWEITER FRAGEBOGEN

Geschäftskontinuität

8. Wie haben Sie die Reduzierung des Personals im Güterverkehr (z. B. Triebfahrzeugführer), im Personenverkehr (z. B. Triebfahrzeugführer, Zugpersonal), im Bahnhof (z. B. Fahrkartenverkauf, Sicherheitspersonal) und des Wartungs- und Managementpersonals (z. B. Führungskräfte) usw. bewältigt?
9. Wie haben Sie den Ablauf der Gültigkeit verschiedener verbindlicher Bescheinigungen und Schulungen (z.B. medizinische Audits, Risiken, Sicherheit) bewältigt?
10. Bitte geben Sie Einzelheiten über Ihre Taskforce an (z.B. Teilnehmer, Zeiten/Häufigkeit, Art der Entscheidungen).

Personenverkehr

11. Bitte beschreiben Sie die aktuelle Situation des Personenverkehrs für Nah- und Regionalfernverkehr sowie internationale Züge in Ihrem Land (z.B. Verringerung des Dienstleistungsangebots, Grenzschließungen)?
12. Wie wurde die Entscheidung zur Reduzierung des Personenverkehrs getroffen (z.B. aufgrund geringerer Nachfrage, auf Anordnung der Regierung/anderer Behörden)?
13. War die Regierung verpflichtet, ein Mindestmaß an Bahndienstleistungen aufrechtzuerhalten? Wenn ja, welches Niveau? Fahren Sie Züge ohne Fahrgäste?
14. Wie handhaben Sie die Schließung der Grenzen für Reisezüge (z.B. greift die Grenzpolizei ein? Müssen Sie Quarantäne verhängen)?

Bahnhöfe

15. Bitte beschreiben Sie die aktuelle Situation der Bahnhöfe in Ihrem Land (z.B. Bahnhofsschließungen, Ladenschließungen, Mietprobleme).
16. Wie wurde die Entscheidung getroffen, Bahnhöfe zu schließen (z.B. aufgrund geringerer Nachfrage, auf Anordnung der Regierung)? Gibt es ein Minimum bestätigter Fälle, das erreicht sein muss, bevor Bahnhöfe in einem bestimmten Gebiet geschlossen werden? Wie wurde die Entscheidung für multimodale Bahnhöfe organisiert?

Güterverkehr

17. Haben die Behörden besondere Maßnahmen für den Güterverkehr getroffen? (z.B. Beförderungspflicht bestimmter Güter)
18. Musste die Regierung ein Mindestmaß an Güterverkehrsdiensten aufrechtzuerhalten? Wenn ja, welches? Haben Sie eine spezifische Zunahme, Abnahme oder Veränderung des Verkehrs bemerkt?
19. Die (meisten) Grenzen blieben für den Güterverkehr offen - wie läuft das in der Praxis?
20. Haben Sie, Ihre Kunden oder Ihre Dienstleister coronaspezifische Desinfektion, Maßnahmen oder Protokolle für Güter eingeführt (z.B. strengere Reinigungsprotokolle für Güterwagen)?

Reinigung und Desinfektion

21. Bitte geben Sie möglichst genau an, welche Reinigungs- und Desinfektionsprotokolle Sie für Bahnhöfe, Büros, Wartungseinrichtungen, Betriebsleitstellen oder Fahrzeuge sie verwenden (z.B. Ozonreinigung? Erhöhte Reinigung? Zusätzliche Reinigung mit Viruzide?).
22. Haben Sie Anmerkungen zu Ihren Protokollen? Was funktioniert gut? Was war problematisch?

Umgang mit Verdachtsfällen

23. Bitte machen Sie möglichst detaillierte Angaben zu den derzeit geltenden Protokollen für Verdachtsfälle (i) bei Fahrgästen, (ii) bei der Öffentlichkeit in Bahnhöfen und (iii) beim Personal.
24. Haben Sie Anmerkungen zu Ihren Protokollen? Was funktioniert gut? Was war problematisch?
25. Mit welchen Behörden arbeiten Sie im Verdachtsfall zusammen? Wie kam es zu dieser Zusammenarbeit?

Sicherheitsprobleme

26. Haben die Sicherheitsprobleme bei Ihnen zugenommen? Welche Arten von Vorfällen haben Sie festgestellt (Cyber-Angriffe, Fake-Anrufe, Graffiti auf abgestellten Zügen, Sabotage auf den Gleisen...)? Was ist Ihrer Meinung nach der Grund für diese Zunahme (z.B. weniger Personal)? Wie reagieren Sie?

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: 978-2-7461-2986-3
Copyright: Juni 2020

www.uic.org



#UICrail

