

Railway Noise : Communication with Residents



Dr Günter DINHOBL

ÖBB-Infrastruktur AG

Strecken- und Anlagenentwicklung, Stab LCI

team research&development

March 15th, 2016

Agenda

Railway Network in Austria

Communication Strategy

Participation

Information

Communication

Railway Network in Austria

plan, build, operate and maintain railway infrastructure

17,700
employees
(of it 1.500 trainees)



6,350 trains a day
145 m.
train-km's per year

235 m.
passengers

more than 1,100
stations and stops

protection of atmosphere:
electric power from
10 hydropower plants

4.865 kilometer
of lines

8 freight-terminals



31 RUs
on network

more than
2 bn. Euro
Investment per year

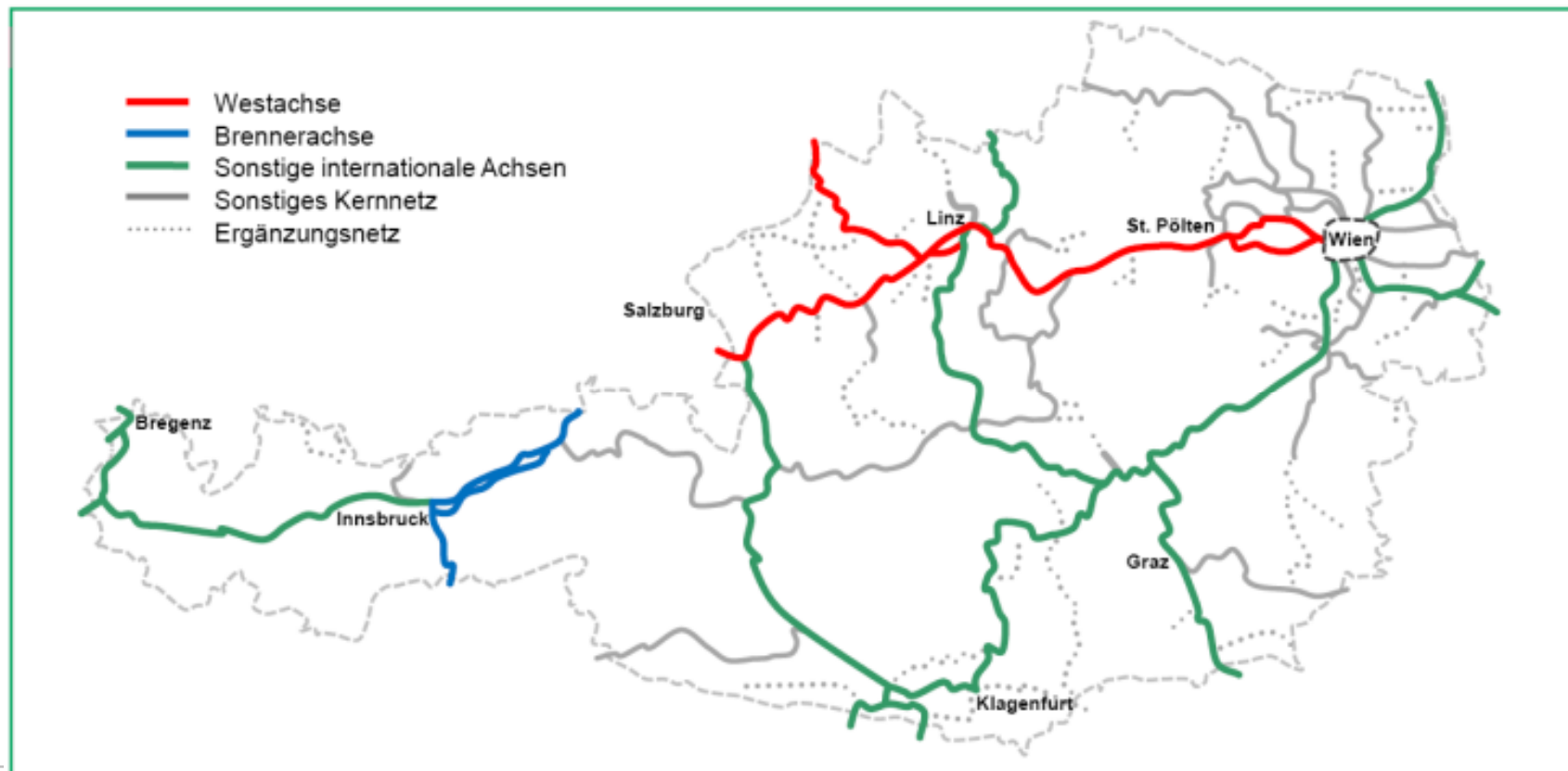
21 bn. Euro
balance sheet total

3 bn. Euro
total proceeds

35 m. Euro
earnings before taxes (EBT)

Railway Network in Austria

- Core network main lines (colored)
- Core network lines (grey)
- Complementary network (dotted grey)

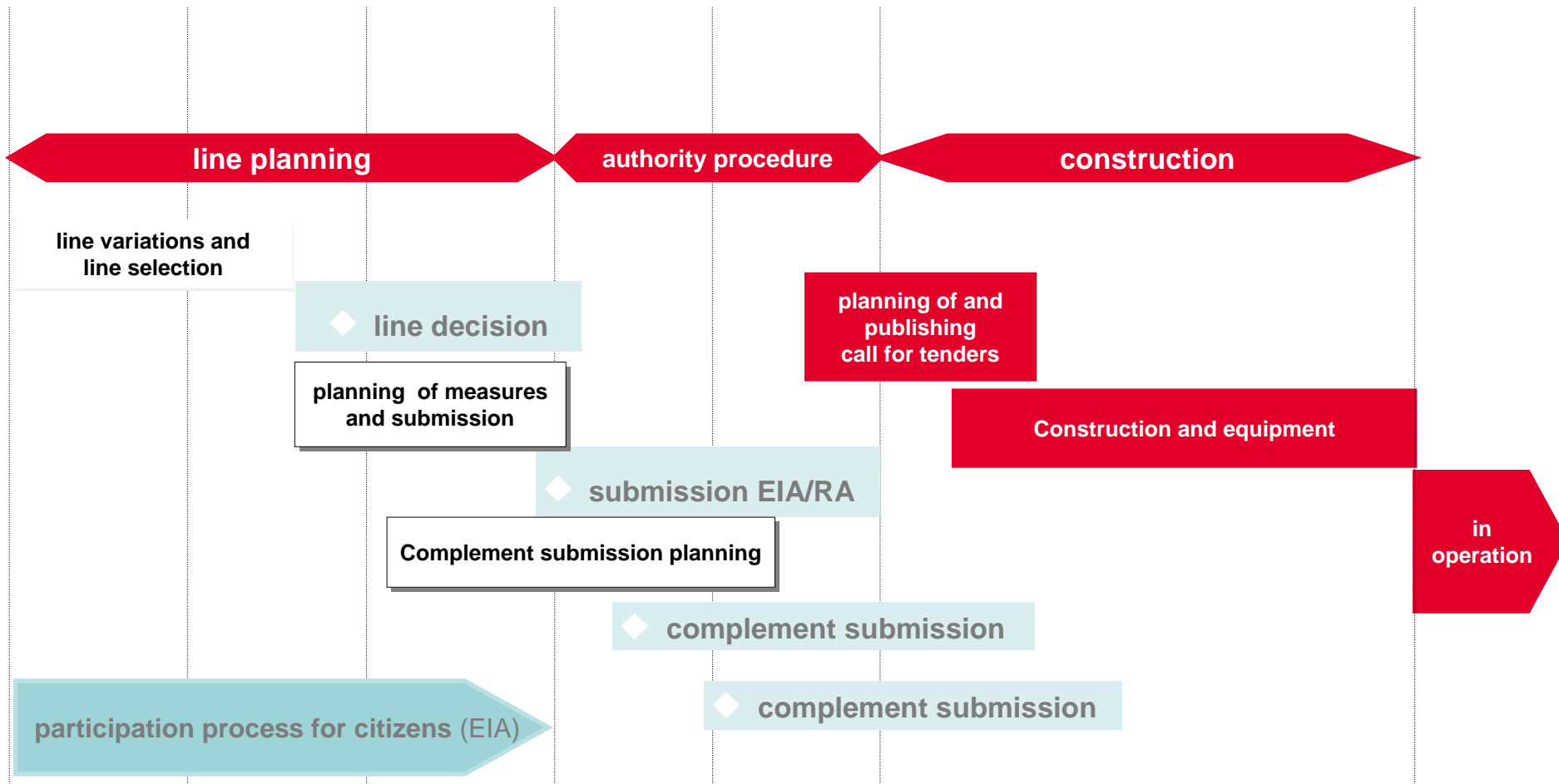


Communication Strategy

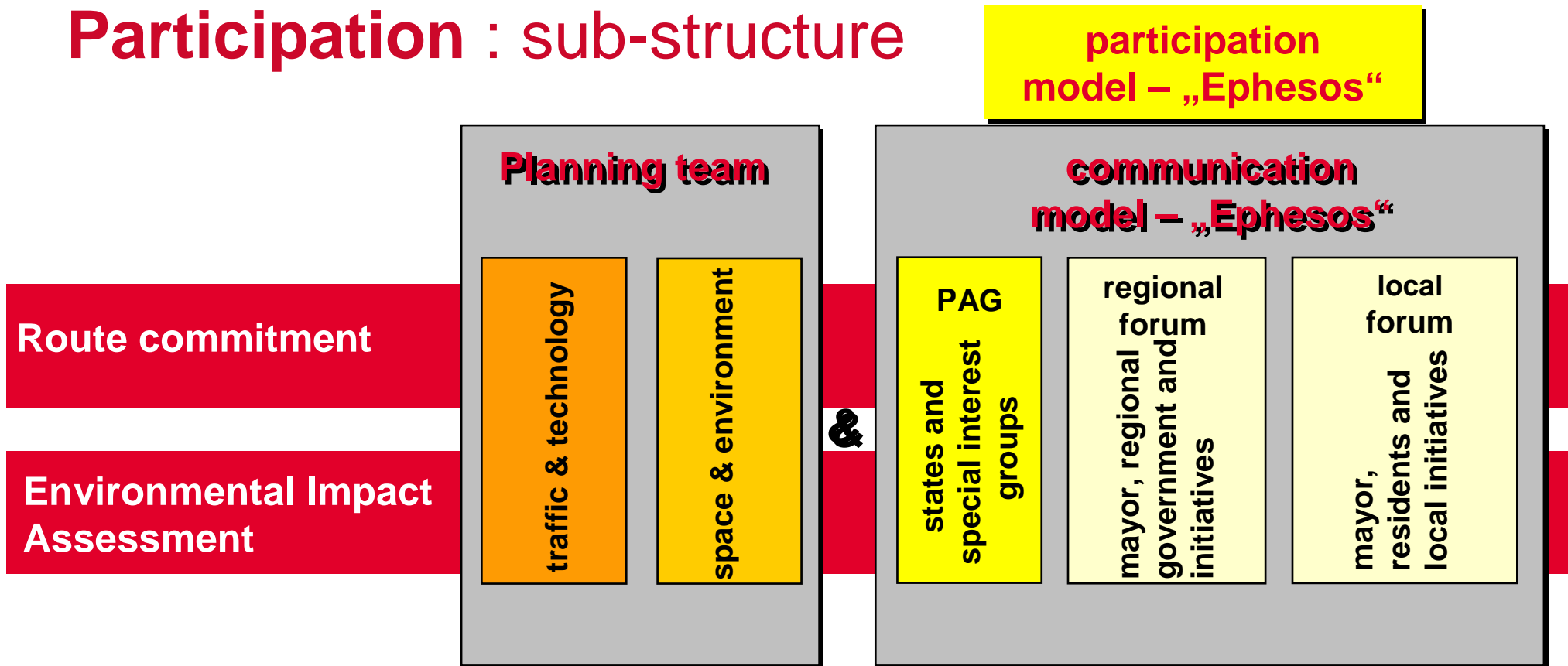
- **Participation** – e.g. new lines
- **Information** – e.g. maintenance works
- **Communication** – e.g. complaints & inquiries



Participation : overall process structure



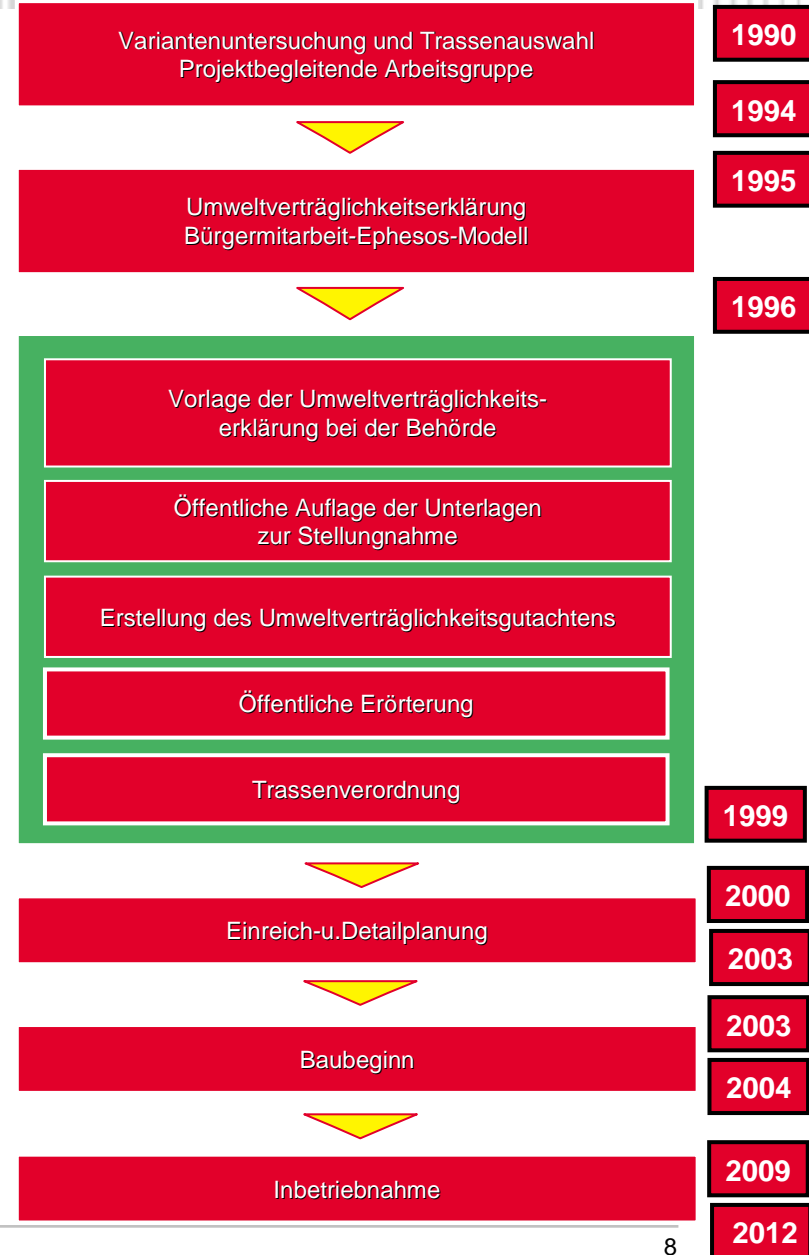
Participation : sub-structure



**requirement for
successful railway planning**

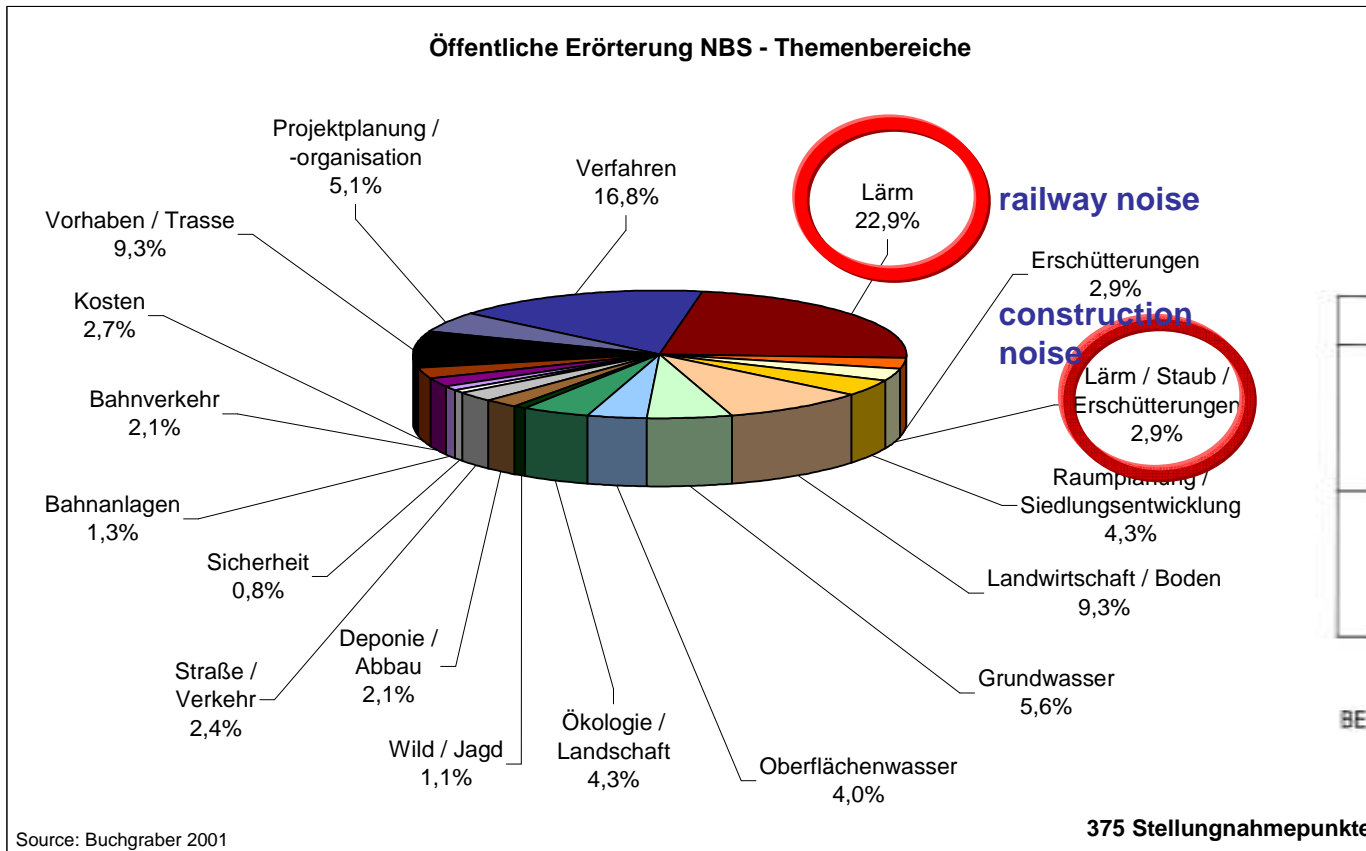
Participation : example (1)

- new HS-line Vienna-St. Pölten (opened 2012)



Participation : example HS-line Vienna-St.Pölten (2)

- public hearings by topic & noise issues (EIA)



IMMISSIONSGRENZWERTE

SCHIENENVERKEHRS-LÄRM - IMMISSIONSSCHUTZVERORDNUNG (1993)

Immissionsgrenzwerte in Abhängigkeit vom vorhandenen Beurteilungspegel L_p

	BEURTEILUNGSPEGEL	GRENZWERT
TAG	vorh. $L_p \leq 50$ dB	60 dB
	50 dB $\leq L_p \leq 55$ dB	$L_p + 10$ dB
	$L_p \geq 55$ dB	65 dB
NACHT	$L_p \leq 40$ dB	50 dB
	40 dB $\leq L_p \leq 45$ dB	$L_p + 10$ dB
	$L_p \geq 45$ dB	55 dB

BEURTEILUNGSPEGEL: A- bewerteter energieäquivalenter Dauerschallpegel

Participation : example HS-line Vienna-St.Pölten (3)

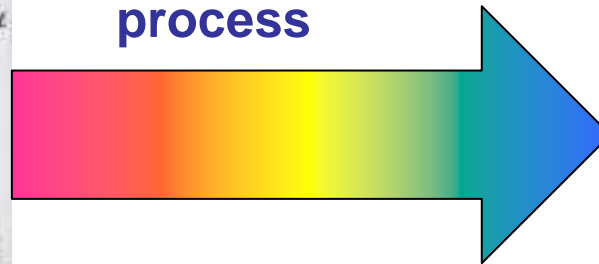
dedicated articles in newspapers before / during participation process (left)

and new line (right): within one year of operation only one complaint because of noise



1990 - 1998

Participation process



in operation since 2012

Information : an active process

- *information*: by building measure (e.g. construction site; maintenance) via inform. system
 → for neighbour households by conventional mail



Information : an active process

- *information:*
→ for general public by web-site



Projektname	Art der Information	gültig ab	gültig bis
Wirkfeld.pdf	Answer-Information	25.05.2016	27.02.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	23.05.2016	23.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	19.05.2016	23.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Project-Information		
ÖBB-Infrastruktur	Project-Information		
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	26.05.2016	11.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	26.05.2016	23.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	19.05.2016	19.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	27.05.2016	31.12.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	27.05.2016	11.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Project-Information		
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	31.05.2016	31.04.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	26.05.2016	26.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	19.05.2016	19.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	23.05.2016	26.04.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	23.05.2016	30.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	23.05.2016	30.05.2016
ÖBB-Infrastruktur	Answer-Information	23.05.2016	19.04.2016

The screenshot shows the 'AnrainerInnen-Information' page for the 'Umbau Bahnhof Lizen' project. The page is titled 'AnrainerInnen-Information' and 'Umbau Bahnhof Lizen'. It contains a large red arrow pointing from the website screenshot to the project information page. The page includes a QR code and a section titled 'Wir bauen für Sie'.

AnrainerInnen-Information Ausg. 2016

Umbau Bahnhof Lizen

Als OBB-Infrastruktur AG stehen wir unter anderem für Leistungsfähigkeit und Sicherheit im Netz der ÖBB INFRA für den öffentlichen Liniennahverkehr.

27. Juli 2016 bis Ende 2016

Langfristige Umbau- und Erneuerungsarbeiten durch die ÖBB sind eine Herausforderung für bestehende Anlagen und unsere Arbeit als Kunden und Geschäftspartner. In Lizen sind dies:

Umbau Bahnhof Lizen

27. Juli 2016 bis Ende 2016

Während der Bauarbeiten sind die Linieneinstellungen im Bereich des Bahnhofs aufgrund von Arbeiten, die teilweise nachts durchgeführt werden müssen:

Wann?

- Die Arbeiten werden...
- Der Schwerpunkt liegt auf...

Welche Auswirkungen?

Durch die Arbeiten kann es zu geringeren Leistungen kommen. Durch die Arbeiten kann es zu geringeren Leistungen kommen. Durch die Arbeiten kann es zu geringeren Leistungen kommen.

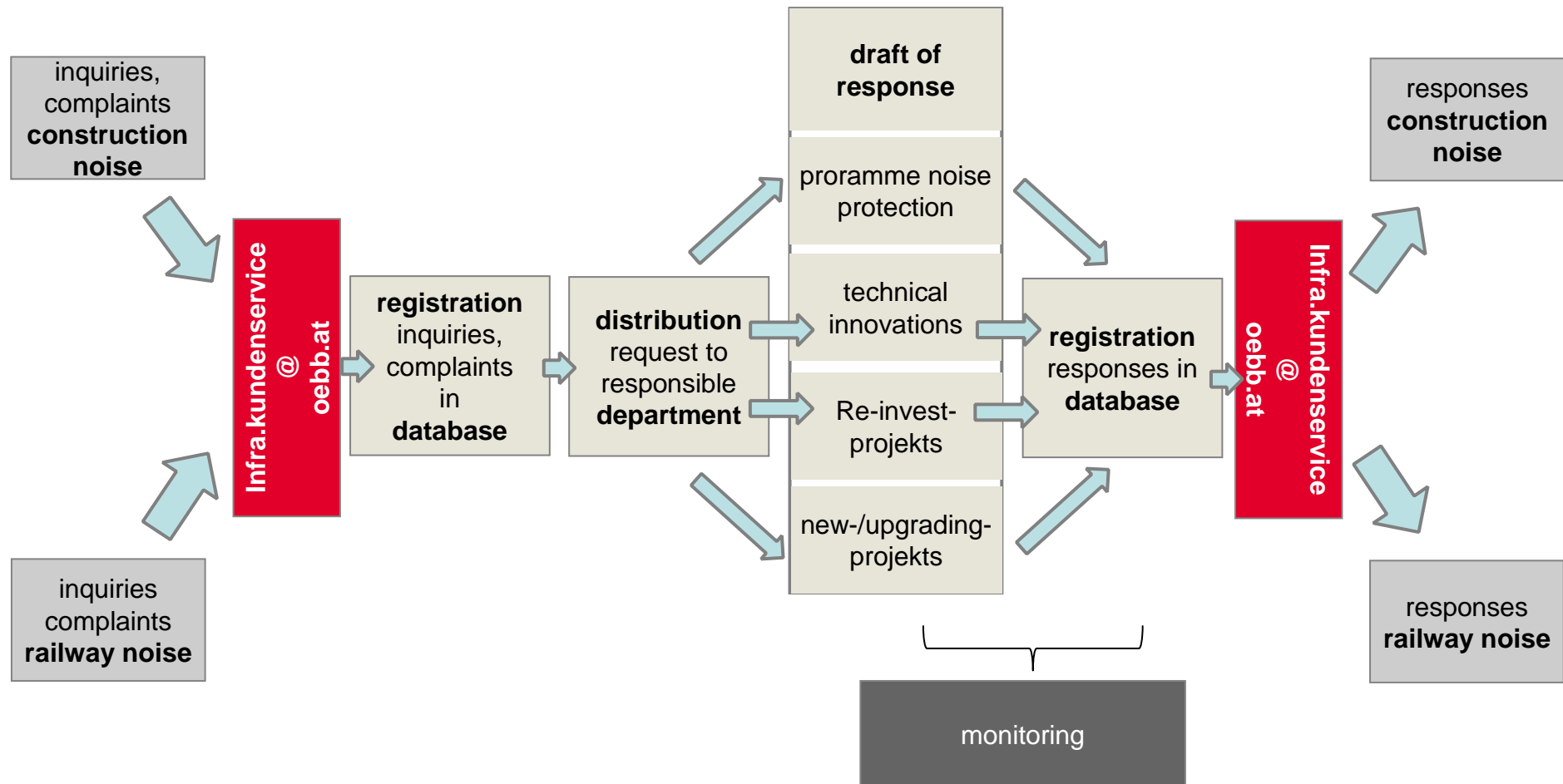
Haben Sie noch Fragen?

Sie können sich an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden. Sie können sich an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden. Sie können sich an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden.

Wir bauen für Sie

Communication : complaint management

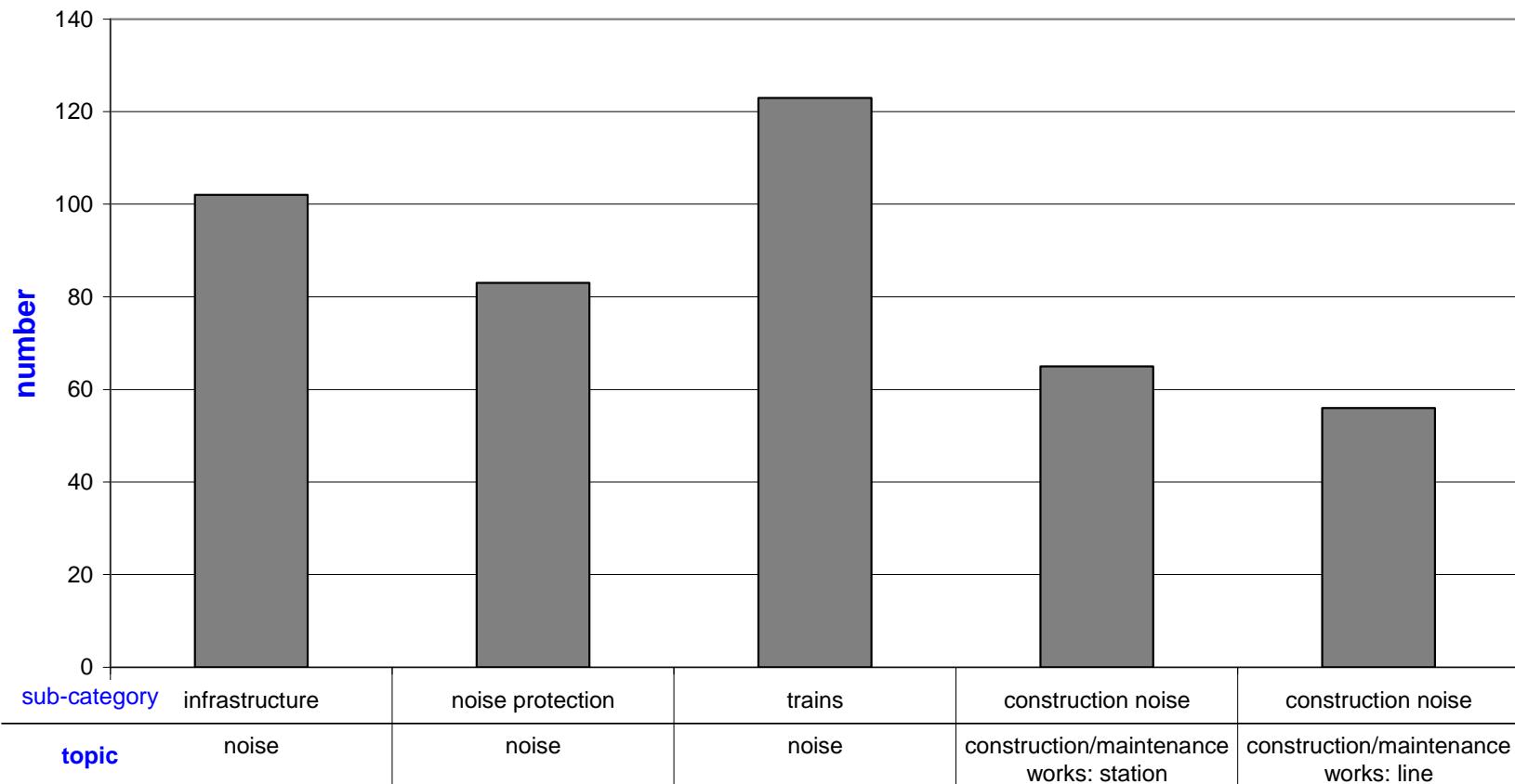
- structure of handling noise complaints & inquiries



Communication : complaint management

- monitoring noise complaints & inquiries

ÖBB-Infrastruktur AG: number of inputs/complaints, 1.1.2014-31.12.2015



Three pillars of communication strategy

- **Participation** – e.g. new & upgraded lines
- **Information** – e.g. maintenance & construction works
- **Communication** – e.g. complaints & inquiries





Thank you for listening!