



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

Internet: www.fraktion-hagen-aktiv.de

02. September 2019

Anfrage nach § 5 Abs. 1 GeschO: Fahrgastinformation 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 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?**

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 Fahrgastinformationsversorgung 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)