

Offener Brief

Sehr geehrte Fahrgäste,

Berlin, Juli 2016

viele von Ihnen haben sicher schon am eigenen Leibe gespürt, dass es bei uns auf einigen Linien derzeit nicht rund läuft. Wir möchten Ihnen versichern, dass auch wir Ihnen lieber den Service und die Zuverlässigkeit bieten würden, die Sie von uns eigentlich gewohnt sind. Aber wie heißt es so treffend im Fußball: Zuerst hatten wir kein Glück, und dann kam auch noch Pech dazu... In den letzten Monaten sind einige Dinge anders gelaufen, als wir sie uns vorgestellt haben:

Die Link Triebwagen kommen verspätet

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2015 hätten wir eigentlich unsere neuen Fahrzeuge vom Typ „Link“ einsetzen wollen. Die Zulassung der „Link“- Triebwagen verzögerte sich allerdings, so dass wir Ersatzfahrzeuge organisieren mussten. Zunächst konnten wir baugleiche Fahrzeuge vom Typ „Talent“ anmieten, allerdings standen uns diese überwiegend nur bis Ende April und teilweise bis Ende Mai zur Verfügung, da die Fahrzeuge danach für langfristige Einsätze in anderen Bundesländern gebunden waren. Als „Ersatz“ für die Ersatzfahrzeuge waren nur Fahrzeuge auf dem Markt verfügbar, die nicht oder nur von wenigen Mitarbeitern gefahren werden können, deren Anmietung konnte damit die angespannte Fahrzeugsituation nicht entschärfen.

Dauerhafter Ausfall von Fahrzeugen

Schwer getroffen hat uns auch, dass wir durch einen Brand im Januar ein Fahrzeug mit Totalschaden verloren haben. Dadurch fehlt uns dauerhaft ein Talent-Triebwagen. Zusätzlich sind am zweiten Juliwochenende ein Fahrzeug durch einen Bahnübergangsunfall und zwei weitere Fahrzeuge mit größeren Schäden ausgefallen. Auch von diesen Fahrzeugen werden zwei länger ausfallen und eins zumindest vorübergehend nicht zur Verfügung stehen. Auch diese Fahrzeugausfälle verschärfen die Situation dramatisch.

Personal muss geschult werden

Nun sind die „Link“-Triebwagen da. Aber: Nicht jeder Triebfahrzeugführer darf jeden Fahrzeugtyp fahren. Für die Fahrzeuge, die bisher nicht in unserem Bestand waren, muss das Personal zuerst geschult werden. Anders als beim Auto braucht ein Triebfahrzeugführer nämlich für jeden Fahrzeugtyp eine extra Baureihenausbildung, diese Ausbildung dauert knapp zwei Wochen. Die betreffenden Mitarbeiter müssen dafür aus ihren regulären Schichten herausgenommen werden. Ersatz muss organisiert werden. Dieses fällt in der gerade begonnenen Urlaubszeit besonders schwer. Weder können derzeit vom Arbeitsmarkt zusätzliche Lokführer eingestellt werden noch sind temporär Leihloführer am Markt verfügbar, damit kurzfristig eine größere Zahl von Mitarbeitern – wie eigentlich nötig - aus dem Regelbetrieb herausgelöst werden und auf den neuen „Link“-Triebwagen ausgebildet werden können.

HEIMAT IN BEWEGUNG

RB12 RB25 RB26 RB27 RB35 RB36 RB54 RB60 RB61 RB62 RB63

NEB
Betriebsgesellschaft
NIEDERBARNIMER EISENBAHN

Partner im
Verkehrsverbund
Berlin-Brandenburg
Alles ist erreichbar.

Und so kann die notwendige Ausbildung trotz Engagement und des Verzichts auf freie Tage einzelner Mitarbeiter nur nach und nach erfolgen, so dass bis zu einem stabilen Einsatz der neuen „Link“-Fahrzeuge noch einige Wochen vergehen werden.

Der Alltag bleibt Alltag

Zusätzlich kommt es – was ganz normal ist – zu Ausfällen von Fahrzeugen durch anstehende Fristuntersuchungen oder auch zu kleineren Fahrzeugdefekten. Dann muss auch schon mal umgeplant werden um die Auswirkungen für die Gesamtheit der Fahrten möglichst gering zu halten. Für Sie bedeutet das, aufgrund der schon angespannten Lage, dann möglicherweise wieder kurzfristige Änderungen. Dass Sie sich darüber ärgern, ist verständlich.

Das alles hat letzten Endes zu der unbefriedigenden Situation geführt, die wir jetzt zusammen durchleben müssen.

Doch wie geht es weiter?

Auch wenn Sie auf unserer Webseite und im Kundencenter schon heute immer aktuelle Informationen zu Verkehr auf unseren Linien erhalten, arbeiten wir weiter daran, die Fahrgastinformation einfacher, verständlicher und bequemer zu machen.

Seien Sie sicher, dass täglich viele Mitarbeiter hinter den Kulissen daran arbeiten, die Einschränkungen so gering wie möglich zu halten. Sie versuchen dabei, die Schichten der Mitarbeiter und den Einsatz der Fahrzeuge so zu planen, dass keine Fahrten ausfallen müssen. In der Konsequenz werden dadurch aber leider zusätzliche Umstiege oder der Einsatz von nur einem statt zwei Fahrzeugen auf bestimmten Fahrten notwendig. Wir können verstehen, dass das gerade für Sie als Fahrgäste nicht besonders schön ist. Die Alternative wäre aber unter Umständen ein Busnotverkehr, der vermutlich noch unbequemer wäre und eine längere Fahrzeit nach sich ziehen würde.

Und noch eine Bitte: Lassen Sie Ihre verständliche Unzufriedenheit über manchmal zu geringe Platzkapazitäten oder über plötzliche Umsteigezwänge bzw. daraus folgende Verspätungen nicht an den Mitarbeitern vor Ort aus. Sie tragen weder Schuld an dieser Situation noch helfen Beschimpfungen die Situation zu ändern. Vielmehr leiden Sie ebenfalls unter der eingeschränkten Qualität die wir gegenwärtig teilweise anbieten müssen und versuchen dennoch das Beste in Ihrem Interesse daraus zu machen.

In diesem Sinne sind wir optimistisch, dass sich die Situation schrittweise entspannt und hoffen, Sie bald wieder von unserem Service und unserer Zuverlässigkeit überzeugen zu können.

Ihr Team der Niederbarnimer Eisenbahn.