

UIC-TASKFORCE COVID-19
**KRISENMANAGEMENT IN ZEITEN VON
CORONA**

Leitlinien für Eisenbahnen und ihre Partner

Potenzielle Maßnahmen
Internationaler Eisenbahnverband, März 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

ISBN: 978-2-7461-2983-2

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.

INHALT

1. Kontext	4
1.1. Ziele.....	4
1.2. Methode.....	4
1.3. Corona: Was wir wissen.....	5
2. Potenzielle Massnahmen	6
2.1. Vorsorge	6
Präventive Maßnahmen/Verfahren.....	6
Bereitstellung von Material	8
2.2. Antwort	9
Plan zur Betriebsaufrechterhaltung (evtl. angepasst) umsetzen.....	9
Umgang mit Corona-verdächtigen Reisenden in Bahnanlagen	9
Reinigung und Desinfizierung von Bahnanlagen	9
2.3. Kommunikation	10
Interne Kommunikation	10
Externe Kommunikation	11
2.4. Beispiele für Kommunikationsmaterial der UIC-Mitglieder.....	13
Österreich	13
Kanada	14
Dänemark	14
Frankreich.....	14
Japan.....	14
USA	15
Südkorea	15
3. Fallstudien und Praktiken.....	16
4. Ethische und Rechtliche Betrachtungen.....	17
5. Quellen	18
6. Anlage	19

1. KONTEXT

1.1. ZIELE

Während des Ausbruchs der Corona-Pandemie hat die UIC eine Taskforce aufgestellt, die sich aus Mitgliedern der UIC, Experten und anderen maßgeblichen Partnern ((ALAF, APTA, CER, CIT, IATA und UITP¹) zusammensetzt, um gemeinsam für den Eisenbahnsektor Antworten auf diese Krise zu finden.

Bei der Vorbeugung und Bekämpfung von Krankheiten und anderen Krisen ist die Aufrechterhaltung des Eisenbahnbetriebs der Schlüssel zur Mobilität und zur Sicherstellung von sicherheitsrelevanten Aktivitäten unter gleichzeitiger Berücksichtigung von steigenden Fehlzeiten und der Erhaltung der öffentlichen Gesundheit. Bahnunternehmen müssen voraussichtlich ihre Dienste anpassen, um sowohl Güter- als auch Personenverkehr sicherzustellen. Dabei sollten die Ressourcen der Bahnbetreiber und die Maßnahmen der Regierungen in Betracht gezogen werden. Dieser Katalog potenzieller Maßnahmen wurde erstellt, um den Akteuren im Eisenbahnsektor zu helfen, auf die Krise zu reagieren.

Die potenziellen Maßnahmen wurden im Februar und März 2020 mit dem Ziel zusammengetragen, die Bahnen und ihre Partner zu unterstützen und sie mit zuverlässigen Informationen über die spezifischen Herausforderungen zu versorgen, mit denen die Schiene im Fall übertragbarer Krankheiten konfrontiert ist.

Dieses Dokuments hat daher ein zweifaches Ziel:

- Bereits laufende Aktionen der UIC-Mitglieder zusammenstellen und teilen, und
- potenzielle Maßnahmen anbieten, die je nach Risikograd eingeführt werden könnten und die von den zuständigen Gesundheitsbehörden koordiniert und gelenkt werden.

Dieses Dokument versteht sich nur als Leitfaden. 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.

1.2. METHODE

Im Rahmen des Austauschs über die gängige Praxis haben die UIC-Mitglieder und die Partnerorganisationen Informationen auf verschiedenen Wegen übermittelt: während der Sitzungen der Taskforce, direkt per Email an die Mitglieder der Taskforce oder mithilfe des Fragebogens, der gemeinsam von dem Netzwerk der Quick Responders der UIC-Abteilung

¹ ALAF: Lateinamerikanischer Verband der Eisenbahnen, APTA: Amerikanischer Verband für öffentlichen Verkehr, CER: Gemeinschaft der europäischen Bahnen und Infrastrukturbetreiber, CIT: Internationales Eisenbahntransportkomitee, IATA: Internationaler Luftverkehrsverband, UITP: Internationaler Verband für öffentliches Verkehrswesen und andere Betreiber

Security und der UIC-Sondergruppe COLPOFER entwickelt wurde.

Aus diesem Grund enthält dieses Dokument Informationen aus mehreren Quellen (offizielle oder informelle Quellen, Presseberichte oder soziale Netzwerke bzw. direkter Austausch zwischen den Teilnehmern der Taskforce), solange diese Quellen relevante zusätzliche Elemente zu unserem Maßnahmen- und Aktionskatalog darstellen.

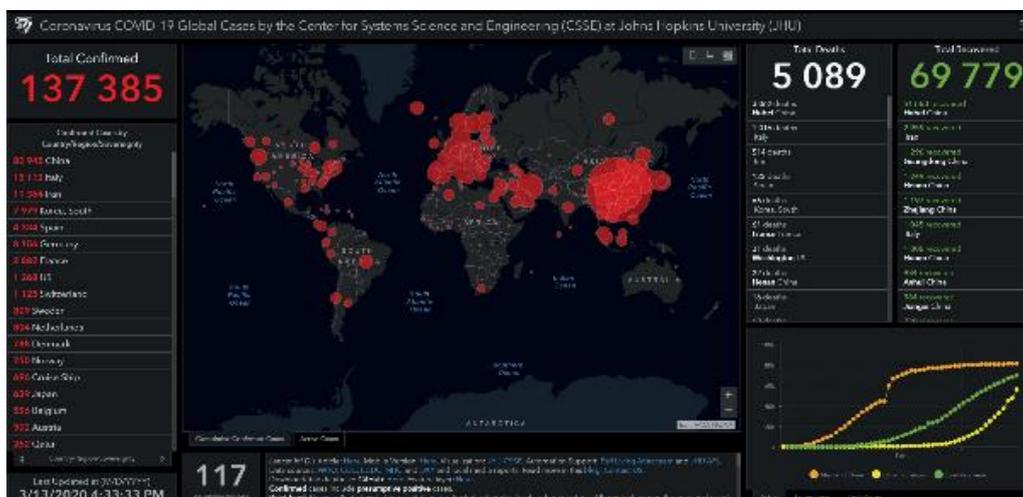
1.3. CORONA: WAS WIR WISSEN

Umgangssprachlich als Coronavirus bezeichnet, verursacht das Coronavirus 2 (SARS-CoV-2) der Coronaviridae-Familie laut WHO eine ansteckende Krankheit, Covid-19, die mit einem akuten respiratorischen Syndrom einhergeht. Der Ausbruch der Krankheit begann im Dezember 2019 und betrifft seitdem die ganze Welt, mit Verbreitung in zahlreichen Ländern. Seit der letzten Februarwoche 2020 ist auch Europa schwer getroffen.

Laut gegenwärtigen medizinischen Berichten verbreitet sich das Virus durch den direkten Kontakt mit Atemwegssekreten (Tröpfchen), die durch Husten oder Schnupfen einer infizierten Person entstehen, oder indirekt durch Schmierinfektion beim Berühren von infizierten Händen oder Oberflächen.

Die häufigsten Symptome von Covid-19 sind Fieber, Müdigkeit und trockener Husten. Einige Patienten haben auch Kopf- und Gliederschmerzen, eine verstopfte oder laufende Nase, einen rauen Hals oder Durchfall. Diese Symptome sind meistens nicht schwerwiegend und beginnen allmählich. Einige Personen infizieren sich, haben aber keine Symptome und fühlen sich auch nicht krank.

Es ist noch nicht geklärt, wie lange das für Covid-19 verantwortliche Virus auf Oberflächen überlebt, aber es scheint sich wie andere Coronaviren zu verhalten. Studien deuten darauf hin, dass Coronaviren (einschließlich vorläufiger Informationen zum Covid 19-Virus) mehrere Stunden bzw. bis zu mehreren Tagen auf Oberflächen überleben können. Dies kann von verschiedenen Bedingungen abhängig sein (z. B. Art der Oberfläche, Temperatur oder Luftfeuchtigkeit der Umgebung).



Update 13.03.2020

Quelle: CSSE

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

2. POTENZIELLE MASSNAHMEN

2.1. VORSORGE

Es ist unbedingt empfehlenswert, die Vorsorgemaßnahmen der einzelnen Unternehmen als integralen Bestandteil des bestehenden Krisenmanagements zu betrachten und sie mit den jeweiligen nationalen Verfahren in Übereinstimmung zu bringen.

Präventive Maßnahmen/Verfahren

Im Unternehmen sollte eine Taskforce eingerichtet werden, um die Entwicklung der Situation zu verfolgen.

Im Idealfall sollte die Taskforce aus Mitgliedern des Vorstands sowie den Leitern oder Mitarbeitern in Schlüsselpositionen der operativen Abteilungen bestehen.

Im Folgenden einige der Punkte, die die Taskforce ansprechen könnte:

- Erfassen der wichtigsten Partner und Kontakte
 - Zum Beispiel Behörden (regionale und nationale Regierungsbehörden, Gesundheitsbehörden), Gewerkschaften, Betriebsräte und Personalvertreter (um die Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter sicherzustellen), Verbände (Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität, um deren Ausgrenzung zu vermeiden) und Anlaufstellen für grenzüberschreitenden Verkehr
- Sicherstellen, dass sicherheitsrelevantes Personal (Leitstellen, Stellwerke) zur Weiterführung des Betriebs besonders behandelt wird
- Erfassen der Mitarbeiter, die als Ersatz an kritischen Stellen einspringen können
- Festhalten, wie mit Fehlzeiten von Mitarbeitern umgegangen wird
- Erfassen von präventiven Maßnahmen und durchzuführenden Verfahren (siehe unten)

Präventive Maßnahmen und Verfahren sollten ortsabhängig festgelegt werden.

Im Folgenden einige Beispiele für präventive Maßnahmen und/oder Verfahren:

- Festlegen von Abstandsregeln, zum Beispiel:
 - Begrüßungen und Verabschiedungen ohne Händeschütteln, Küsse usw.;
 - soweit wie möglich berührungslose Geräte benutzen (z. B. berührungslose Thermometer);
 - mehr als 1 Meter Abstand von Kollegen halten.
- Erarbeiten von Richtlinien zum einmaligen Gebrauch in Zugrestaurants, um Kontaminationen in der Küche zu vermeiden
 - zum Beispiel Benutzung von Einweggeschirr, -gläsern und -bestecken sowie Portionsbeutel für Salz, Pfeffer, Saucen usw.
- Entscheiden, wann und wie Quarantäne auf die Mitarbeiter angewandt wird

- zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter mit einer infizierten Person in Kontakt gekommen ist
- Strategien, um die Wahrscheinlichkeit von Übertragungen zu senken, wie zum Beispiel:
 - Entfernen von Zeitschriften, Prospekten, Speisekarten, Decken, Kissen, Kopfhörern usw. aus Reisezugwagen und Wechseln der Decken in Nachtzügen nach jeder Benutzung
 - Benutzen von Einzelblatt-Toilettenpapier anstelle von Rollen
 - Vor Reiseantritt überprüfen, ob alle Mitarbeiter im Zug gesund sind (zum Beispiel mit Temperaturmessung);
 - Benutzen von Einweg-Gummi- oder Nitril-Handschuhen beim Auspacken von Waren;
 - Tragen von Einweghandschuhen für die Fahrkartenkontrolle oder Aussetzen der Fahrkartenkontrolle, um Berührung zu vermeiden;
- Entwickeln von spezifischen Mitarbeiterschulungen für Corona, zum Beispiel:
 - Wie man sich selbst schützen kann;
 - Wie man mit den verschiedenen Situationen umgehen kann, die bei der Arbeit entstehen können;
 - Wie man Diskriminierung vermeiden und entsprechende Gesten lernen kann, um mit kranken Personen umzugehen (z. B. eine Maske tragen oder nicht) usw.

Leitlinien zur Reinigung und Desinfizierung von häufig berührten Oberflächen sollten klar festgelegt werden.

Im Folgenden einige Beispiele für präventive Reinigungsmaßnahmen:

- Spezifisches Reinigen von Orten, an denen Reisende, die Bevölkerung und Mitarbeiter sich häufig aufhalten (Bahnhöfe, Kantinen...)
- Bereitstellen einer Liste von besonders risikoreichen Oberflächen (z. B. Toiletten, Fahrkartenautomaten, Wartebereiche, Fenster, Schließfächer, Zeitschriftenständer, Klapptische, Türgriffe und -knöpfe, Seifenspender, Armlehnen...), die regelmäßig zu reinigen sind
- Sicherstellen, dass Reinigungspersonal während der Fahrt (und nicht nur vor und nach den Zugeinsätzen) an Bord der Züge ist
- Bereitstellen von Desinfektionsspray für die Mitarbeiter im Zug, das ohne Beschränkungen an allen Orten verwendet werden kann
- Anzeigen wie und wo biologische Gefahrstoffe (wie z. B. benutzte Taschen- oder Reinigungstücher, Masken usw.) entsorgt werden können
- Reinigen der Filter der Klimaanlage in Reisezugwagen und in Führerständen

Hinweis: Nachtzüge können ein besonderes Risiko darstellen. Der Desinfizierung der Abteile muss besonders Beachtung geschenkt werden, da die Reisenden sich dort länger aufhalten.

Ein Plan zur Aufrechterhaltung des Betriebs, der die besonderen Umstände der Pandemie berücksichtigt, könnte aufgestellt werden (falls dies noch nicht der Fall ist),

um den Bedarf an sozialem und wirtschaftlichem Leben unter Berücksichtigung der Sicherheitsvorschriften zu decken.

Geschäftskontinuitätspläne, die bei den Eisenbahnen bereits existieren, sollten auch während der Corona-Krise anwendbar bleiben. Darüber hinaus könnten folgende Punkte besonders relevant sein:

- Reduzierung der Belegschaft
- Bezahlung von Überstunden
- Auslastung der Züge reduzieren
- Förderung von Telearbeit (sicherstellen, dass die Mitarbeiter über die benötigte Software, VPN und Telekonferenzsysteme verfügen und die zusätzliche Arbeitsbelastung verkraften können)
- Medizinische Versorgung auch bei geringer Auslastung der Züge sicherstellen

Bereitstellung von Material

Es sollte festgelegt werden, welche persönliche Schutzausrüstung (PSA) wo zur Verfügung gestellt werden soll und welche in den Zügen und an Bahnhöfen eingesetzt werden kann, falls jemand infiziert sein sollte. Dies sollte auf den Empfehlungen der nationalen Behörden beruhen.

Im Folgenden einige Beispiele bezüglich der Bereitstellung von Material:

- Ständiges Überwachen der spezifischen Versorgungsgüter, einschließlich eines Plans zu deren Verteilung und Aufstockung.
- Festlegen, was die Schutzausrüstung enthalten sollte, zum Beispiel:
 - Masken, Einweg-Gummi- oder Nitril-Handschuhe, ethanolhaltiges Desinfektionsgel oder -seife, Beutel für biologische Gefahrstoffe, Desinfektionsspray und berührungslose (Infrarot-)Thermometer;
- Schutzausrüstungen an Bord der Züge zur Verfügung stellen



2.2. ANTWORT

Plan zur Betriebsaufrechterhaltung (evtl. angepasst) umsetzen

Zu Beginn der Krise den (evtl. angepassten) Plan zur Betriebsaufrechterhaltung umsetzen.

Umgang mit Corona-verdächtigen Reisenden in Bahnanlagen

In Bahnhöfen und in Zügen

Klare Vorschriften sollte existieren und von den Mitarbeitern befolgt werden:

- Umgang mit Mitarbeitern
 - Zum Beispiel können bestimmte und ausgebildete Mitarbeiter vor Ort zugeteilt werden, falls Personen mit Verdacht auf Corona dringende medizinische Hilfe benötigen
- Identifikation von kranken Reisenden
 - Zum Beispiel mithilfe von Temperaturmessung
- Umgang mit Personen mit Verdacht auf Corona, zum Beispiel:
 - Richtlinien der WHO empfehlen eine präventive Quarantäne und einen Abstand von 1,5 m zwischen kranken Personen und anderen sowie die sofortige Desinfizierung der Umgebung.
 - Kranke Reisende können befragt werden, um den Behörden eine vorläufige Analyse zu erlauben.
 - Es muss geklärt werden, wie der Transport zu den Gesundheitseinrichtungen ablaufen soll.
- Kontaktaufnahme der Mitarbeiter mit den Gesundheitsbehörden

Viele dieser Vorschriften können bereits während der Phase der Vorsorge erstellt werden.

Reinigung und Desinfizierung von Bahnanlagen

Umsetzen der Richtlinien zu Reinigung und Desinfizierung von häufig berührten Oberflächen, wie zum Beispiel:

- Regelmäßige Desinfizierung (Toiletten, Handläufe, Fahrstuhltasten usw.);
- Gründliche Reinigung;
- Häufigere Reinigung und Desinfizierung der Reisezugwagen;
- Desinfizierung von allen öffentlich zugänglichen Orten.

Zusammenarbeit mit Reinigungsfirmen für eine verstärkte und koordinierte Reaktion

Zum Beispiel sicherstellen, dass die für die Reinigung zuständigen Mitarbeiter gut ausgebildet sind, um sich selbst vor Ansteckungen zu schützen und um dem Risikograd angemessene Reinigungsprodukte und -verfahren anzuwenden.



2.3. KOMMUNIKATION

Neben der Zusammenarbeit der entsprechenden Akteure ist die interne und die externe Kommunikation das beste Mittel, um diese Krisensituation zu meistern. Es sollte hervorgehoben werden, dass gutes Krisenmanagement durch eine gut funktionierende Kommunikation noch verbessert werden kann.

Das Verbreiten von falschen Informationen ist gefährlicher als das Virus selbst und kann zu Panik führen. Angst kann eine starke Gefühlsreaktion hervorrufen und nährt sich aus fehlenden Informationen und Ungenauigkeiten. Um nicht in allgemeine Panik zu verfallen, brauchen die Menschen verlässliche Informationen aus zuverlässigen Quellen. Fehlende Kommunikation der entsprechenden Akteure kann zum Entstehen von Fake News und sogar Konspirationstheorien führen. Die beste Möglichkeit, Gerüchten entgegenzutreten, ist das Verbreiten offizieller Informationen aus offiziellen Quellen, wobei die Eisenbahnunternehmen als eine solche Quelle gelten (untermauert durch glaubwürdige Fakten von verlässlichen Quellen wie der WHO). Daher ist es eine der Herausforderungen für die Bahnunternehmen, so schnell wie möglich zuverlässige Information von den zuständigen nationalen Behörden zu bekommen und diesen Mitarbeitern und Kunden weiterzugeben.

Interne Kommunikation

Warum kommunizieren?

Interne Kommunikation richtet sich an die Mitarbeiter. Je besser diese informiert sind, je wahrscheinlicher ist es, dass sie die empfohlenen Maßnahmen befolgen und auf ihren Arbeitsplätzen bleiben und so Fehlzeiten minimieren. Mitarbeiter sollten auch in der Lage sein, die Unternehmensstrategie der Öffentlichkeit und den Reisenden weiterzugeben und müssen daher vorab darüber und über die entsprechenden Maßnahmen informiert werden.

Worüber kommunizieren?

Für die Mitarbeiter relevante Informationen sind zum Beispiel:

- Informationsaustausch über die gegenwärtige Situation im Land (z. B. die staatliche Gesundheitsbehörde bestätigt, dass es X Corona-Fälle im Land gibt; Reiseempfehlungen; Möglichkeit eines erneuten Ausbruchs in Land X)
- Informationen über besondere Maßnahmen für grenzüberschreitenden Verkehr
- Erläutern der Maßnahmen, die das Unternehmen ergriffen hat, um das Risiko einer Ausbreitung der Infektionen zu reduzieren
- Vorbereitete Fragen und Antworten für Routinefragen von Reisenden und der Öffentlichkeit an Mitarbeiter
- Notwendige Hygienemaßnahmen
- Verfahren zur Meldung von Mitarbeitern und/oder Reisenden mit Verdacht auf Corona
- Ständige Aktualisierung

Über welche Kanäle kommunizieren?

Informationen zu Corona sollten auf allen regelmäßig vom Unternehmen benutzten Kommunikationskanälen problemlos zugänglich sein (z. B. soziale Netzwerke, Intranet, elektronische Bildschirme, E-Mail, SMS, Team-Besprechungen).

Wie kommunizieren?

Deutliche und direkte Sprache benutzen

Wann kommunizieren?

Zu jeder Phase der Krise.



Externe Kommunikation

Warum kommunizieren?

Externe Kommunikation richtet sich an Fahrgäste und an die Öffentlichkeit.

Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturmanager gelten in der Öffentlichkeit als seriöse und zuverlässige Quellen, und es wird erwartet, dass sie kommunizieren. Indem sie diese Erwartung erfüllen, tragen sie dazu bei, der Verbreitung von falschen Informationen und Gerüchten entgegenzuwirken und gleichzeitig den Ruf ihres Unternehmens während und nach der Krise zu wahren. Daher ist es eine der Herausforderungen für die Bahnunternehmen, so schnell wie möglich zuverlässige Information von den zuständigen nationalen Behörden zu bekommen und diese den Mitarbeitern und Kunden weiterzugeben.

Worüber kommunizieren?

Im Folgenden einige Beispiele, worüber Eisenbahnunternehmen und Infrastrukturmanager gegenüber Reisenden und der Öffentlichkeit kommunizieren könnten:

- Der Öffentlichkeit einfache Maßnahmen vorschlagen, mit der sie mithelfen kann, die Krise zu bewältigen:
 - Zuhause bleiben, wenn man krank ist
 - in die Armbeuge husten
 - Hände mit Wasser und Seife oder mit ethanolhaltigem Desinfektionsgel waschen (Verfügbarkeit sicherstellen)
 - Abstandsregeln einhalten
- Aufklärung über die Symptome von Corona
- Kunden auffordern, Fahrausweise online zu kaufen (um Menschenansammlungen an den Fahrkartenausgaben im Bahnhof zu vermeiden)
- Klare Stornierungshinweise (Erstattung oder Umtausch)
- Anzeigen, was Kunden tun sollten, wenn die Symptome während der Reise auftreten
- Informationsaustausch über die gegenwärtige Lage im Land
- Informationen über besondere Maßnahmen für grenzüberschreitenden Verkehr
- Darüber informieren, wer ärztlichen Rat geben kann
- Reisenden versichern, dass die Eisenbahnen zusätzliche und verstärkte Reinigungsmaßnahmen ergriffen haben (z. B. durch Angabe der Uhrzeit der letzten Reinigung)

Über welche Kanäle kommunizieren?

In einer Krisensituation neigen die Menschen dazu, dieselben Kommunikationsmittel zu nutzen wie in ihrem Alltag, und daher sollten die Informationen zu Corona auf allen normalerweise von den Unternehmen genutzten Kommunikationskanälen ohne Probleme zugänglich sein (Webseite, soziale Netzwerke, Apps, Durchsagen in Bahnhöfen, Pressemitteilungen).

Wie kommunizieren?

Allgemein wird visuelle Kommunikation empfohlen (Infografiken, Videos und Piktogramme). Visuelle Kommunikation kommt ohne Sprache aus und ist barrierefrei. Die entsprechenden Vorlagen können von den nationalen Behörden oder internationalen

Gesundheitsorganisationen (WHO oder ECDC²) übernommen werden. Bilder, die zeigen, wie man den Mund beim Niesen bedeckt oder die Ellenbeuge beim Husten benutzt, sind im Rahmen der Corona-Pandemie besonders wirkungsvoll.

Es wird weiterhin empfohlen, leichte Sprache zu benutzen (Laiensprache ohne Fachbegriffe), klar und deutlich zu formulieren und die Kommunikation an Menschen mit besonderen Bedürfnissen (hör-, sehbehindert usw.) anzupassen. Die Zusammenarbeit mit nationalen Verbänden für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen und besonderen Bedürfnissen wird empfohlen.

In den sozialen Netzwerken sind die entsprechenden Hashtags wichtig. Beispiele für Twitter (Stand 12.3.2020): #covid_19, #CoronavirusPandemic, #COVID19. Manchmal wird auch eine Ortsangabe zum Hashtag hinzugefügt, wenn dies relevant ist, wie zum Beispiel #covid19fr in Frankreich.

Wann kommunizieren?

In allen Phasen der Krise.

2.4. BEISPIELE FÜR KOMMUNIKATIONSMATERIAL DER UIC-MITGLIEDER

Im Folgenden einige Beispiele für Kommunikationsmaterial, dass die UIC-Mitglieder zur Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter und der Öffentlichkeit verwendet haben.

Österreich



² WHO: Weltgesundheitsorganisation, ECDC: Europäische Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten

Kanada



Dänemark



Franke rich



Jap an



USA



Südkorea



3. FALLSTUDIEN UND PRAKTIKEN

Alle Praktiken, die von der UIC zusammengetragen wurden, sind auf den speziellen Corona-Webseiten der UIC unter folgender Adresse zugänglich: <https://extranet.uic.org/>

Und auch im UIC Mediacenter unter: <https://mediacenter.uic.org/>

Bisher wurden Beiträge von Eisenbahnunternehmen aus aller Welt geliefert, darunter aus Bulgarien, China, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Iran, Israel, Italien, Japan, Kanada, den Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Slowakei, Südkorea, Spanien, Ungarn und den USA.

4. ETHISCHE UND RECHTLICHE BETRACHTUNGEN

Alle Maßnahmen sollten im Rahmen der nationalen Regelwerke und Vorschriften formuliert werden und die Unternehmensethik und nationale Gegebenheiten berücksichtigen.

In Europa sind besonders die EU-Fahrgastrechte und die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) von Bedeutung; die vollständige Anwendung dieser Richtlinien kann jedoch durch die Corona-Krise beeinträchtigt werden.

5. QUELLEN

CDC (2020). <https://www.cdc.gov/>

ECDE (2020). <https://www.ecdc.europa.eu/en>

EU Healthy Gateways Joint Action (2020). Preliminary advice for preparedness and response to cases of Covid-19 at points of entry in the European Union (EU)/EEA Member States (MS). <https://www.healthygateways.eu/Novel-coronavirus>

IATA (2014). Crisis Communications and Social Media: A Best Practice Guide to Communicating in an Emergency.

IATA (2020). Preventing Spread of Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Guideline for Airlines. 2nd Version.

OCHA (2014). Hashtag standards for emergencies
<https://www.unocha.org/publication/policy-briefs-studies/hashtag-standards-emergencies>

Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., & Serafinelli, E. (2017). European Expectations of Disaster Information provided by Critical Infrastructure Operators: Lessons from Portugal, France, Norway and Sweden. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 9(4), 23-48. doi:10.4018/IJISCRAM.2017100102.

Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., Serafinelli, E. (2018). Public expectations of critical infrastructure operators in times of crisis. *Sustainable and Resilient Infrastructure*. doi: 10.1080/23789689.2018.1469358

UITP (2020). MANAGEMENT OF Covid-19: GUIDELINES FOR PUBLIC TRANSPORT OPERATORS.

UIC (2017). Recommendations on Crisis Management (additional programme 2016-2017)
https://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf

WHO (2020). <https://www.who.int>

6. ANLAGE

Zusammen mit der UIC-Sondergruppe COLPOFER hat die UIC einen Fragebogen zu den Maßnahmen, die in den verschiedenen Unternehmen ergriffen wurden, aufgestellt.

1. Welche staatlichen Behörden waren in Ihrem Land bei der Behandlung der Corona-Krise beteiligt?

2. Welche Auflagen wurden von Ihren nationalen Behörden an den Eisenbahnverkehr gemacht?

3. Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um die Ausbreitung der Corona-Pandemie zu verhindern:

- in den Zügen? (z. B. Desinfektionsmittelspender, wasserdichte Abfallbeutel, zusätzliche Reinigungsmaßnahmen durch Reinigungsfirmen)
- in Bahnhöfen? (z. B. Desinfektionsmittelspender, wasserdichte Abfallbeutel, Temperaturmessung)
- an sicherheitsrelevanten Orten (z. B. Leitstellen und Stellwerken)? (z. B. Reinigungsvorschriften, Abgrenzung der Arbeitsplätze)
- am Hauptsitz? (z. B. Gründung einer spezifischen Taskforce und Aufstellung von Corona-Vorschriften, besondere Vorschriften für den Zugang zum Gebäude, Telearbeit, Vorschriften für die Organisation von Sitzungen)
- für Mitarbeiter, die an vorderster Linie tätig sind? (z. B. Betriebsrichtlinien, Verteilung von spezifischen persönlichen Schutzausrüstungen)
- für alle Mitarbeiter? (z. B. Telearbeit, Reiseeinschränkungen)

4. Welche Verfahren haben Sie für den Umgang mit Personen mit Verdacht auf Corona entwickelt?

- in den Zügen? (z. B. Kontakt mit den staatlichen Gesundheitsbehörden und der Polizei)?
- in Bahnhöfen? (z. B. Kontakt mit den staatlichen Gesundheitsbehörden und der Polizei, temporäre Quarantäne, Reinigungsvorschriften)?
- in Bahnanlagen? (z. B. Desinfizierungsvorschriften, Unterstützung für Kollegen von Mitarbeitern mit Verdacht auf Corona)
- unter den Mitarbeitern in Leitstellen und Stellwerken? (Bitte eine kurze Beschreibung des Plans zur Betriebsaufrechterhaltung geben.)

5. Fahrgastbewusstsein

- Welche Vorschläge oder Ratschläge haben Sie den Fahrgästen gegeben (z. B. allgemeine Hinweise der staatlichen Gesundheitsbehörden, Fahrausweise online kaufen)?
- Bitte schicken Sie uns Beispiele Ihres Kommunikationsmaterials, das Sie benutzt haben, um die Fahrgäste zu sensibilisieren (z. B. Poster, Broschüren mit Ratschlägen, kurze Videos)
- Welche Informationskanäle haben Sie benutzt? (z. B. Bildschirmanzeigen auf

Bahnhöfen und in Zügen (einschließlich internationaler Zeichensprache für grenzüberschreitenden Verkehr), sprachliche Kommunikation in Bahnhöfen und Zügen, soziale Netzwerke)

6. Mitarbeiterbewusstsein

- Bitte senden Sie uns Beispiele für Kommunikationsmaterial, das Sie benutzt haben, um Mitarbeiter zu sensibilisieren (z. B. Poster, Broschüren mit Ratschlägen, kurze Videos)
- Wie informieren Sie ihre Mitarbeiter in Echtzeit über Aktualisierungen zum Thema (z. B. Zugpersonal)?

7. Eigene Anmerkungen

- Bitte geben Sie hier Informationen und Best Practice an, die in den vorhergehenden Fragen nicht vorkommen.

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: **978-2-7461-2983-2**

Copyright: Juni 2020

www.uic.org



#UICrail

