

Drehkreuz Hauptbahnhof Mannheim

Wer über die Bahn spricht, redet meist nur von Verspätungen – dabei ist der Betrieb eine logistische Meisterleistung. Was Reisende nie sehen: Wie ein Bahnbetrieb am Laufen gehalten wird. Eine Reportage.





PLAKATE begeistern!

Preiswerte **10 m²** für:

Veranstaltungen

Sonderangebote

Imagewerbung

Glückwünsche

Verkaufsaktionen

Geschäftseröffnung

Personalsuche, Jubiläen

und vieles mehr.



NeuWerbung.de
Tel. 06206/98 20-0

Eine Stellwand voller Fotos erzählt viele Geschichten: Kinder kommen zur Welt, Fasching wird gefeiert, Ausflüge finden statt ... oder ein Mitarbeiter gerät in eine „Tatort“-Szene. Das passierte Tobias Kaufmann: „Als Statist war ich dabei, als Kommissar Kopper zum Zug rannte.“ Da wartet dessen Band, und Kommissarin Lena Odenthal will auch mitfahren. Doch ein Handy-Anruf kommt dazwischen, Odenthal bleibt auf Bahnsteig 4 zurück ... soweit die Szene aus dem „Tatort“, die am 24. Juni gedreht wurde und erstmals 2014 ausgestrahlt werden soll. Titel: „Black-out“. Es werde eine besondere Folge sein, erinnert sich Kaufmann: „Das war eine Szene aus dem Jubiläums-Tatort, die Serie gibt es seit 25 Jahren in Ludwigshafen.“ Und das Foto? Es zeigt Kaufmann zwischen den Schauspielern, links Ulrike Folkerts und rechts Andreas Hoppe.

Sonst begegnet Kaufmann selten einem Kommissar, dafür hat er das Geschehen in der Eingangshalle im Blick: Sein Büro ist im dritten Stock des Mannheimer Hauptbahnhofs, durch große Glasscheiben schaut er direkt auf den Informations-Schalter: „Im Moment sieht es sehr ruhig aus, das kann sich aber schnell ändern“, so Kaufmann. Dann muss er eingreifen ... denn er arbeitet als Manager im Kundenservice – und sorgt hinter den Kulissen für reibungslose Abläufe.

Größtenteils sind nur
die Stimmen bekannt

Kaufmann hat bei der Bahn eine Ausbildung zum „Kaufmann für Verkehrsservice“ gemacht, inklusive Fahrkartenverkauf und Zugbegleitung. Seine Frau Katrin lernte er in der Berufsschule kennen, und zwar in derselben Ausbildung. Das zahlte sich bei der Stellensuche aus: Seine Frau stellte sich für einen Bahnjob in Mannheim vor – und erwähnte gleich, dass Kaufmann auch daran interessiert sei, im Hauptbahnhof zu arbeiten. „Dann hat sie gesagt: ‚Mein Mann steht unten und kann gleich mit ihnen reden‘“, berichtet Kaufmann. Es gab ein kurzes, spontanes Gespräch – und wenig später gehörte er zum Team des Bahnstationsmanagements, genauso wie seine Frau.

Von seinem Büro führen wenige Schritte zur Stellwand, deren Fotos so viele Geschichten erzählen. Sie steht im „Ansaagezentrum“, das sonst kein Bahnkunde zu Gesicht

bekommt. Nur die Stimmen hat jeder im Ohr: „Der ICE aus Köln hat zehn Minuten Verspätung ...“ Damit solche Informationen die Reisenden erreichen, hat Daniela Brückner sieben Monitore im Blick. Sie ist eines der Gesichter hinter den vielen Ansagen, die auf dem Bahnhof zu hören sind. Auf drei Bildschirmen verfolgt sie jeweils Züge, die rund um Mannheim, Heidelberg und Heilbronn unterwegs sind. So wie „38321/1“, der Nahverkehrszug von Germersheim nach Karlsruhe. Die schwarzen Zahlen heben sich deutlich vom gelben Rechteck ab, das für diesen Zug steht. Es gibt sehr viele dieser gelben Rechtecke ...

Im Bahnhof spricht
meistens ELA

„Die zusätzliche ‘1’ bedeutet, dass sich der Zug eine Minute verspätet“, erklärt die 31-Jährige. Werden daraus sechs Minuten, löst Brückner eine entsprechende Ansage auf einem „Unterwegsbahnhof“ aus. Der nächste Halt von „38321/1“ ist „Arena/Maimarkt“. „Vor 2005 haben wir die Durchsagen selbst gemacht“, erzählt die Kauffrau für Verkehrsservice. „Etwa alle fünf Minuten haben wir in ein Mikrofon gesprochen.“

Dann kam ELA: die Elektronische Lautsprecher-Ansage. Fährt ein Zug in den Bahnhof ein, kündigt das ELA automatisch an. Kommt er an seinem Halteplatz zum Stehen, sieht das Brückner auf einem weiteren Monitor. Neun kleine Videobilder zeigen, was gerade auf den Bahnsteigen los ist. Nur neun? „Es gibt zwar in Mannheim die Gleise 1 bis 10, aber auf Gleis 6 fahren nur Güterzüge durch“, so Brückner. Wenn der Zug steht, ist es Zeit für die Durchsagen – zum Beispiel Anschlüsse oder Verspätungen. Die Kauffrau drückt die Haltetaste der Fahrgastinformationsanlage (FIA), und schon tritt die elektronische ELA-Kollegin in Aktion – mit einer menschlichen Stimme, die täuschend echt auf den Bahnsteigen zu hören ist. Hinzu kommt: Brückner steuert alle Anzeigetafeln mit Reiseinformationen. Klackert die große Abfahrtstafel in der Eingangshalle, wurde sie ebenfalls aus dem „Ansaagezentrum“ aktualisiert, in dem Brückner mit zwei Kolleginnen die Informationsflüsse lenkt.

Erstaunlich: Die Mitarbeiter im „Ansaagezentrum“ verfolgen den Zugverkehr in Mannheim, Heidel-



Hans-Jürgen Vogt lächelt entspannt. Auf seinem Hauptbahnhof werden bis zu 4200 Reisende täglich abgefertigt – meist nach Fahrplan.

Bilder: Rinderspacher

berg und Heilbronn. Sie sind auch für viele weitere Durchsagen verantwortlich, etwa an den Haltestellen der S-Bahn sowie auf den Bahnhöfen von Weinheim und Sinsheim. Ein überraschend großer Radius, in dessen Zentrum der Mannheimer Hauptbahnhof liegt: „Wir sind für 156 Bahnhöfe in der Region zuständig“, erklärt Hans-Jürgen Vogt, der Leiter des Bahnhofsmanagements. Im Norden liegt die Grenze in Laudenbach, im Osten in Gaubittellbronn, im Süden bei Karlsruhe – um genau zu sein in Vaihingen/Enz – und im Westen am Rhein.

„Wir arbeiten wie eine Spinne im Netz“, beschreibt Vogt schmunzelnd die Tätigkeit seiner 110 Mitarbeiter, ähnlich wie in einem „kleinen mittelständischen Betrieb“. Zudem gebe es eine „eigene Wirt-

schaftlichkeitsrechnung“. Ihre Aufgabe sei es, „den Zugang zum System Schiene“ zu gewährleisten. Drei „S“ stehen dabei im Mittelpunkt: Sicherheit, Service und Sauberkeit. Dafür gibt es in Mannheim eine „3-S-Zentrale“, ergänzt durch eine Meldestelle für Notfälle. Ein „mobiler Bahnsteigservice“ gehört dazu, genauso wie der Verkauf der Fahrkarten und Verknüpfungen zum Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). „Zu vielen anderen Bereichen der Bahn gibt es Schnittstellen, etwa zum Anlagenmanagement“, erklärt Vogt, „allerdings ist die Bahnsteigkante unsere Grenze.“

Ebenfalls wichtig: die vielen Geschäfte, vom Backshop bis zum Buchladen. „Wir wollen schon Konkurrenz, achten aber auch darauf, dass es in den Branchen zu keiner

Kannibalisierung kommt“, erklärt Vogt. Aus eigenem Interesse, denn die Geschäfte zahlen eine Grundmiete, und je nach Branche eine unterschiedliche Umsatzpacht. „Wir ziehen also an einem Strang“, so

„Wir sind hier für 156 Bahnhöfe zuständig.“

Hans-Jürgen Vogt, Leiter Bahnhofsmanagement

Vogt. Und Tobias Kaufmann ergänzt: „Täglich kommen 110 000 Reisende und Besucher zum Mannheimer Hauptbahnhof.“ Manchmal auch zu Jazz-Konzerten im Untergeschoss, die zehn Mal im Jahr stattfinden. „Da taucht eine einge-

schworene Fanggemeinschaft auf, die sich selbst ihre Stühle mitbringt“, so Kaufmann.

Auch wie Vogt zum Chef von 156 Bahnhöfen wurde, ist keine alltägliche Geschichte: Seine erste Station bei der Bahn war im Hochschwarzwald eine Halle, durch die der Wind pfliff. Als Arbeiter be- und entlud Vogt Güterwaggons, alles mit einfachen Sackkarren. Zuvor hatte er eine Ausbildung zum Feinmechaniker gemacht. Eine weitere Station: In vier Jahren Bundeswehr beschäftigte er sich als Mechaniker mit Waffen, „von Pistolen bis zu Leopard-Panzern“, wie Vogt berichtet. Dann wurde er Fahrdienstleiter, verantwortlich für den Zugverkehr an einem einzigen Bahnhof: Posthalde zwischen Freiburg und Hinterzarten. ▶▶

Nachhaltige Logistik „N3“ : Ökonomie. Ökologie. Soziales Engagement



www.alpensped.de Mannheim 0621 84408-0



Damit alles in den richtigen Bahnen läuft, werden Kunden informiert wie hier von Tobias Kaufmann, hat im Stellwerk Fahrdienstleiter Gerd Hoffmann alles im Griff und Daniela Brückner im Ansagezentrum alles im Blick. Bilder: Rinderspacher

►► Mit einem Hauptschulabschluss war er ins Berufsleben gestartet, doch mit der Zeit kamen erst die mittlere, dann die Fachhochschulreife dazu. „Da bin ich samstags zusätzlich in die Schule gegangen“, erzählt der Bahnhofschef. Er wurde Beamter im mittleren Dienst, später zum „Allrounder“ ausgebildet, wie Vogt das nennt: Er war Fahrdienstleiter in Posthalde, verkaufte Fahrkarten, betreute Fahrgäste als Zugbegleiter und arbeitete als Schrankenwärter. „Das war der ‚Wächterposten 25‘ zwischen Titisee und Hinterzarten“, erinnert sich Vogt.

Der nächste Karriereschritt: ein Vollzeitstudium an der „Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung“, Fachbereich Eisenbahn. Erst Arbeiter mit der Sackkarre, dann diplomierter Verwaltungsbetriebswirt – ein bemerkenswerter Lebenslauf. Vogt kam in den gehobenen Dienst, um eine Inspektorenlaufbahn einzuschlagen. Es folgten auch drei Jahre an der Spitze des Bahnhofsmagements in Würzburg – und heute ist er Herr über 156 Bahnhöfe. Vogt: „Früher wurden viele Führungskräfte aus dem eigenen Unternehmen rekrutiert.“

Job-Rotation in Eigeninitiative

Auch Danny Faltin wird ein „Allrounder“ werden. Er macht gerade seine Ausbildung zum „Kaufmann für Verkehrsservice“, eigentlich arbeitet er an der „Information“. „Wir sind aber ein Bahnhof, da sollte alles Hand in Hand laufen“, sagt der 27-Jährige. Daher hat er eine Schicht im „Reisezentrum“ eingelegt. Faltin wollte selber sehen, „was die Verkaufssysteme leisten“, wie er berichtet. Job-Rotation auf eigene Initiative.

Wie vielfältig die Arbeit im „Reisezentrum“ ist, weiß Esther Wiegand zu erzählen: „Die Kommunikation mit Menschen macht viel Spaß.“ Kleine Geschichten erfährt sie nebenbei, wenn täglich bis zu 1000 Reisende an ihren Schalter kommen. Etwa die Geschichte ei-

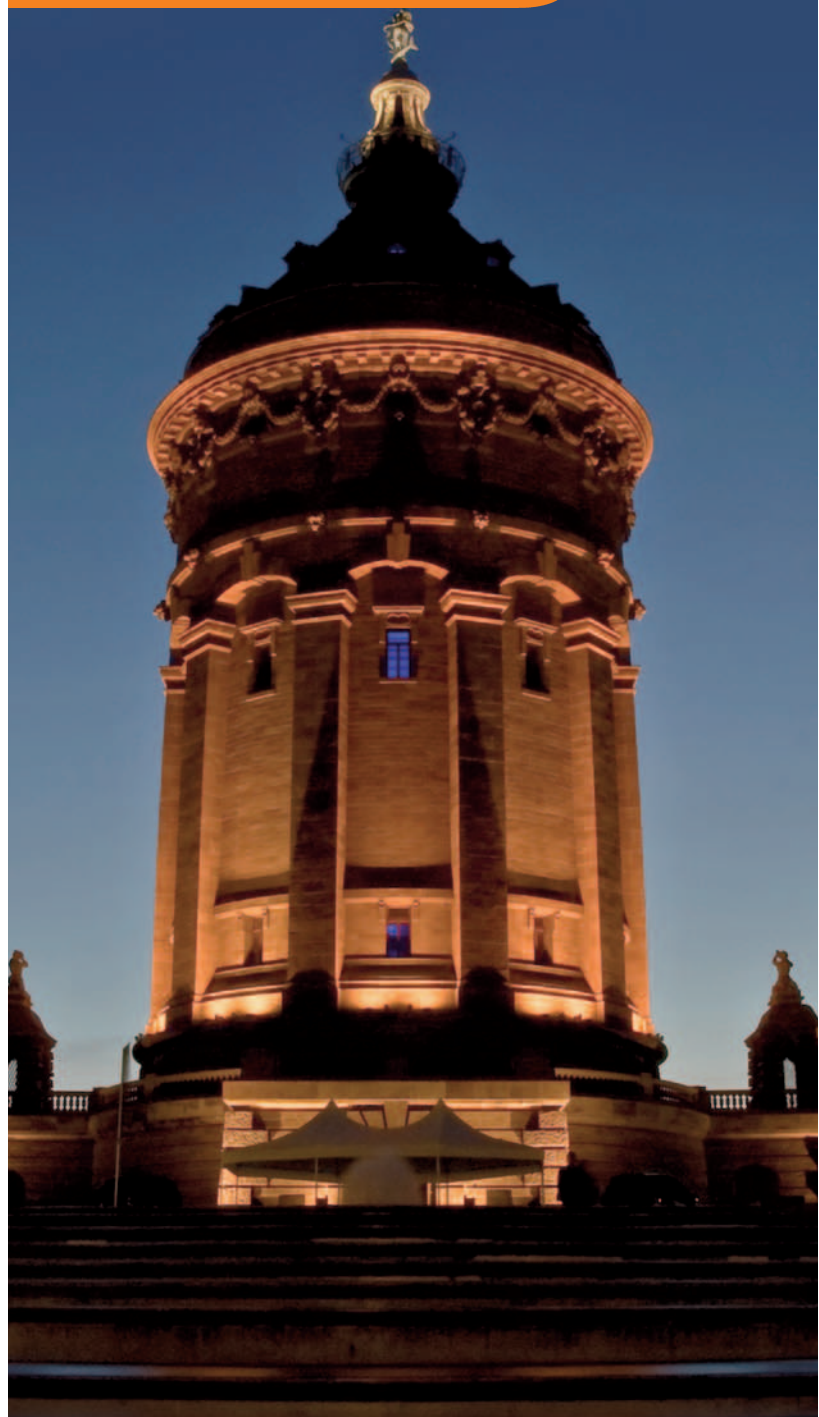
nes geschiedenen Mannes, der seine Kinder mit dem Zug abholen will. Oder die Nöte einer alten Dame, die mit der Bahn zur Kur unterwegs ist. „Da gibt es manchmal ganze Krankengeschichten zu hören“, berichtet die 42-Jährige. Seit 25 Jahren ist die Kauffrau im Verkehrsservice dabei, in ihrer Ausbildung lernte sie noch, ein Kursbuch zu lesen. Heute kommen alle Auskünfte aus dem Computer, es sei denn, es geht um Verbindungen außerhalb von Deutschland. Dann ist ein Blick ins Auslandskursbuch nötig.

Ein taktiles Leitsystem auf dem Fußboden

„Das ist ein typischer Frauenberuf“, erklärt ihre Teamleiterin, Anita Schnell. Von 33 Reiseberatern sind nur sechs Männer. Dann zeigt Schnell auf die speziellen Fliesen, die im Boden eingelassen sind: „Das ist unser taktiles Leitsystem, das wir zusammen mit dem Mannheimer Blindenverein entwickelt haben.“ Am Muster der Fliesen erkennen blinde Menschen, wo es zu ihrem speziellen Schalter geht. Diesen Weg ertasten sie sich mit ihrem Blindenstock. Auch Rollstuhlfahrern kommt das „Reisezentrum“ entgegen, der Tisch am Schalter ist absenkbar. Und für hörbehinderte Menschen gibt es eine induktive Hörschleife.

Wichtig ist ebenfalls der Job von Simone Kief, die im Eingangsbereich nach den Wünschen der Kunden fragt – als „Empfangschefin“. Wer an den Schalter der ersten Klasse will, wird sofort dorthin geschickt. So geht es auch Reisenden der S-Bahn, die gleich am richtigen Schalter landen. Das entspannt die Situation erheblich, genauso wie das moderne Aufrufsystem: „Die Kunden ziehen am Eingang eine Nummer“, erklärt Schnell, „dann warten sie, bis ein Schalter frei ist.“ Und: Alle Kunden können auf bequemen Sitzbänken Platz nehmen. Kein Wunder, dass eine Urkunde an der Wand verkündet: „Reisezentrum des Jahres 2010 – 2. Platz in seiner Wettbewerbsklasse.“ ►►

Wenn da was
frei wird ...



... dann steht's hier:

immo morgen.de
Die Immobiliensuche der Region

►► Was im Reisezentrum geschieht, kann jeder Bahnkunde mit eigenen Augen sehen. Ins „Gehirn“ des Mannheimer Hauptbahnhofs, dem Stellwerk, kann kaum einer schauen, die Folgen durch Verspätungen nur spüren. Eine 12,50 Meter breite „Panoramatafel“ beherrscht den Raum, unzählige, farbige Leuchtdioden zeigen, wo sich Gleise, Signale oder Weichen befinden. Und natürlich alle Züge, die im Moment unterwegs sind. „Jeder Zug hat eine Nummer“, erklärt Fahrdienstleiter Gerd Hoffmann, „wir steuern und regeln den gesamten Bahnverkehr im Großraum Mannheim, außer auf dem Rangierbahnhof.“

Dazu gibt es vier PC-Arbeitsplätze mit jeweils zwei Telefonen und einem Steuerpult, die rund um die Uhr besetzt sein müssen. Sonst kommt der Zugverkehr wie im August am Mainzer Hauptbahnhof zum Erliegen. Nicht auszudenken, wenn auch hier Urlaub und Krankheiten zu Engpässen führen. Hunderte Personenzüge passieren Mannheim täglich. Der Hauptbahnhof ist eines der wichtigsten Drehkreuze für den ICE-Verkehr in Deutschland. Dazu kommt der Güterverkehr, der die Trasse in der Metropolregion zum Nadelöhr im Südwesten macht.

Vorschrift lässt Wartezeit von zehn Minuten zu

„Aus dem ganzen Land laufen Informationen in der Netzleitzentrale Frankfurt zusammen“, erklärt Hoffmann. In der nächsten Ebene gibt es sieben Betriebszentralen, eine davon ist die Niederlassung „Süd/West“ in Karlsruhe. Mit ihr muss Hoffmann Rücksprache nehmen. Etwa, wenn ein Zug etwas länger warten soll: Die „Wartezeitenvor-



Esra Ipek hilft in der DB-Lounge Fahrgästen weiter.

Bild: Rinderspacher

schrift“ gibt vor, dass ein Zug bis zu zehn Minuten auf Anschlüsse warten kann. Dann muss er fahren ... es sei denn, weitere ein bis zwei Minuten werden mit der Betriebszentrale vereinbart. „Da gibt es viele Abhängigkeiten“, erklärt Hoffmann. In Mannheim sei die „Zugdichte“ sehr hoch, und eigentlich reiche die Zahl der Gleise nicht aus. Lokführer müssten ihre Pausen einhalten, Personalwechsel sind einzuplanen, und Züge Richtung Süden seien mit dem Bahnverkehr in der Schweiz abzustimmen. Alles Faktoren, die kein Reisender im Kopf hat, wenn sein Zug vor seinen Augen abfährt ...

„Achtung Gleis zehn, die nächste Ausfahrt gilt für dich“, spricht Dorothea Amann ins Telefon. Sie macht bis 2014 eine Ausbildung zur „Eisenbahnerin im Betriebsdienst“. Die 25-Jährige ist sich sicher: „Fahrdienst ist mein Ding!“ Wer diesen Job machen will, müsse aber „ein bisschen verrückt sein“. Amann: „In meiner Freizeit bin ich mit einer

Dampflok durch die Landschaft gefahren.“ Die „Museumsbahn-Szene“ habe bei ihr die Faszination für die Schiene geweckt.

Wie Fluglotsen – nur im Schienenverkehr

Beim Fahrdienst begeistert sie die Mischung aus Planung, Kommunikation und Verantwortung. „Wir müssen uns ähnlich wie Fluglotsen immer bewusst sein, dass wir Menschenleben in der Hand haben.“ Daher stehen sie und ihre Kollegen ständig unter Druck; im Kopf spielen sie immer wieder alle Abläufe durch. „Durch die Technik ist das etwas einfacher“, so Amann, „aber sie kann die Konzentration und Anspannung nicht ersetzen.“ Besonders beim Sprung vom Regel- zum Störbetrieb: „In Sekunden fällt das Gefüge auseinander, wir wissen nie, was auf uns zukommt.“ Etwa,

wenn gemeldet wird „Kinder auf den Gleisen“.

Alles Gedanken, die keinem Reisenden in der DB-Lounge kommen. Das Stellwerk ist weit weg, die Ansagen auf dem Bahnsteig sind Alltag. Enthoben aus dem Trubel, fällt der Blick auf das pulsierende Treiben in der Eingangshalle. Große Glasfenster machen das möglich, davor rote Ledergarnituren mit niedrigen Tischen und einzelnen Sesseln.

In dieser freundlichen Atmosphäre betreut die Deutsch-Türkin Esra Ipek die Gäste, sie macht eine Ausbildung zur „Fachkraft im Gastronomie-Gewerbe“. Besonders hat der 18-Jährigen die „Teamarbeit im Zug“ gefallen. Da hat sie als „Erst-Klasse-Steward“ die Reisenden mit Essen, Getränken oder Zeitungen versorgt. Ob ein Foto ihrer Geburtstagsfeier den Weg ins „Anlagezentrum“ findet? Die Stellwand ist zwar voll, aber neben den „Tatort“-Kommissaren wäre noch etwas Platz.

Ingo Leipner



WOLF SPEDITION
Internationale Spedition

Ihr zuverlässiger & flexibler Partner im Bereich der Internationalen Spedition

Wolf GmbH Internationale Spedition
Am Leitzelbach 16
74889 Sinsheim
Baden-Württemberg / Deutschland
Tel: 07261 / 9146-0
Fax: 07261 / 9146-11
E-Mail: info@wolfsped.com

www.wolfsped.com

Verkehrsgünstig
Schnell
Zuverlässig
International
Kompetent
Effektiv

