www.dernahverkehr.de

9 | September 2025
43. Jahrgang

DER NAHVERKEHR

Öffentlicher Personenverkehr in Stadt und Region

Betrieb & Infrastruktur
Fahrgäste besser informieren – mit standardisierten Verkehrsmeldungen

Verkehrsplanung & Organisation
Mainz wird wieder Straßenbahnstadt – Bürgerbeteiligung führt zum Erfolg

Technik & Umwelt
Autonom ausgebremst: Der ÖPNV muss die Mobilität der Zukunft retten

Finanzen & Recht
Green Deal und ÖPNV – Steuerlicher Aspekt im Nahverkehr

Kunden & Marketing
Smarte Werbung im öffentlichen Raum: Grenzen und Möglichkeiten

Ersatzverkehr

Präzise Fahrgastinformationen mit Hilfe der DHID

Nutzung unter www.jouri.de zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

Digitale Kommunikation im ÖPNV: Mit *jouri* zu mehr Effizienz im Betriebsalltag

Dipl.-Verk.wirtsch Holger Waldhausen; Dipl.-Kfm. Marcus Aue; Tobias Roscheck, M.A.

Die Ergebnisse der aktuellen VDV-Studie (Mai 2025) sprechen eine klare Sprache: Die Unzufriedenheit im Fahrdienst ist hoch. Neben schwierigen Arbeitsbedingungen und unattraktiven Dienstplänen gehört insbesondere die mangelhafte Kommunikation zwischen Zentrale und Fahrpersonal zu den zentralen Kritikpunkten. Für Verkehrsunternehmen bedeutet das nicht weniger als eine strategische Handlungsaufforderung: Denn Kommunikation ist längst nicht mehr nur Begleitprozess – sie ist Führungsinstrument, Bindungsfaktor und Qualitätssicherung zugleich.

Der Bedarf an qualifiziertem Personal im ÖPNV steigt weiter, während gleichzeitig jährlich rund 6000 Mitarbeitende in den Ruhestand gehen. Wer unter diesen Bedingungen seine Betriebsstabilität sichern will, muss verstehen, was Mitarbeitende wirklich brauchen. Eine funktionierende

Abb. 1: *jouri*-Nutzer bei den Öffis starten gut informiert in den Tag. Foto: Öffis

Kommunikation im betrieblichen Alltag ist dabei elementar – sie ist das, was Orientierung, Sicherheit und Zugehörigkeit schafft.

Kommunikation im TOM-Modell – das verbindende Feld

Um die kommunikative Herausforderung systematisch zu erfassen, lohnt ein Blick auf das TOM-Modell. Es unterscheidet drei zentrale Wirkfelder, die einen Betrieb prägen:

- *T – Technologie:* Systeme, Tools, digitale Infrastruktur
- *O – Organisation:* Prozesse, Zuständigkeiten, Arbeitsstrukturen
- *M – Mensch:* Mitarbeitende, Teams, Führungskräfte

Im Zentrum dieses Modells wirkt ein übergreifendes Element: die operative Kommunikation. Sie verbindet die drei Wirkfelder, synchronisiert ihr Zusammenspiel und sorgt im besten Fall für Stabilität und Reaktionsfähigkeit. Gerade in dynamischen Betriebsumgebungen ist sie Treibstoff und

Abb. 2: Operative Kommunikation im Zentrum des TOM-Modells: Technologie, Organisation und Mensch. Grafiken: 12-05 Solutions

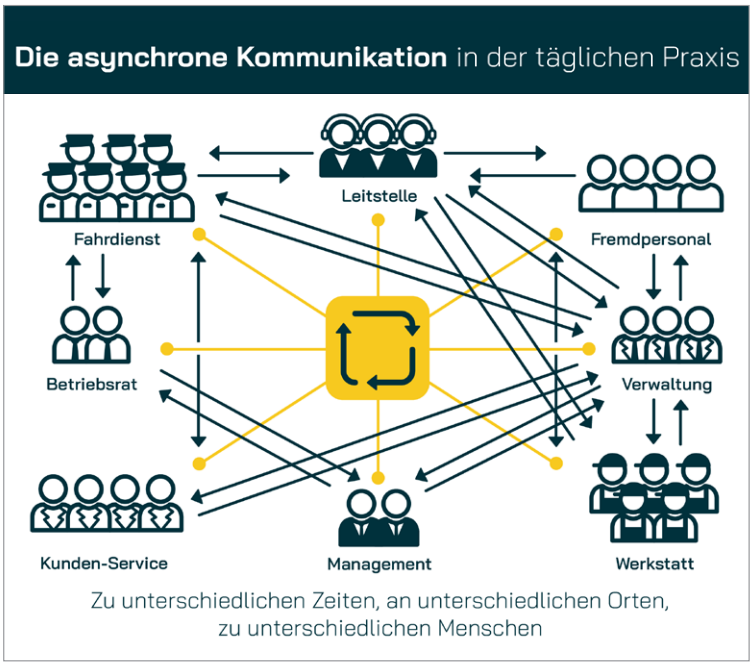

Abb. 3: Asynchrone Kommunikationsstrukturen im Betriebsalltag: viele Rollen, viele Schnittstellen, viele Zeitpunkte (exemplarisch).

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

Schmiermittel zugleich – vorausgesetzt, sie ist gut organisiert.

Was operative Kommunikation von allgemeiner interner Kommunikation unterscheidet

Der Begriff „operative Kommunikation" wird hier bewusst neu eingeführt und abgegrenzt. Gemeint ist nicht die klassische interne Kommunikation im Sinne von Leitbild, Mitarbeiterzeitung oder Employer Branding. Operative Kommunikation meint die tägliche, unmittelbare, relevante Kommunikation, die zur Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig ist:

- zwischen Mensch ↔ Mensch (zum Beispiel Fahrer und Leitstelle)
- zwischen Mensch ↔ Technologie (zum Beispiel Apps, Systeme, Bordtechnik)
- zwischen Mensch ↔ Organisation (zum Beispiel Dienstpläne, Regelwerke, Prozesse).

Sie bildet das Rückgrat für Betriebsfähigkeit, Orientierung und Handlungssicherheit – unter Echtzeitbedingungen. Die Folgen: Informationen erreichen nicht alle. Rückfragen bleiben offen. Wichtige Hinweise werden übersehen oder verspätet weitergegeben. Dies erzeugt Frust, Unsicherheit und operative Ineffizienzen.

Die Realität im ÖPNV: dezentral, dynamisch, asynchron

Ein Blick in die Praxis zeigt: Kommunikation im Fahrdienst ist selten synchron. Unterschiedliche Schichtzeiten, mobile Arbeitsplätze, heterogene Teams und wechselnde Endgeräte machen eine zentrale Kommunikation nahezu unmöglich. Gleichzeitig entsteht rund 40 Prozent der relevanten Information spontan – also nicht im Vorfeld planbar.

Vier Realitätsfelder, die operative Kommunikation bestimmen

Die folgenden vier Realitäten prägen den Alltag in nahezu jedem Verkehrsunternehmen:

- *Digitale Systemlandschaft & Datenquellen:* Dienstplanprogramme, Managementsysteme, Werkstattsoftware, Unterweisungsportale, Führerscheinkontrollen et cetera – oft unverbunden nebeneinander.
- *Planbare & dynamische Informationsanlässe:* Von Dienstanweisungen bis Unfällen, von Straßensperrungen bis Linienänderungen – vieles ist nicht vorhersehbar.
- *Heterogene Organisation:* 24/7-Schichtbetrieb, viele Arbeitsorte, On-Desk-/Non-Desk-Worker, kulturelle Vielfalt.
- *Kanäle & Formate:* Aushang, Funk, Bordrechner, WhatsApp, Intranet, E-Mail, Zettel, Übergaben – jedoch ohne integrierendes System.

Perspektivwechsel: Die Realität der Empfangssituation und die ERST-Formel

Viele Kommunikationsmaßnahmen scheitern nicht am Inhalt – sondern an der Situation, in der sie auf die Empfänger treffen. Wer operative Kommunikation gestalten will, muss die Realität am Lenkrad, in der

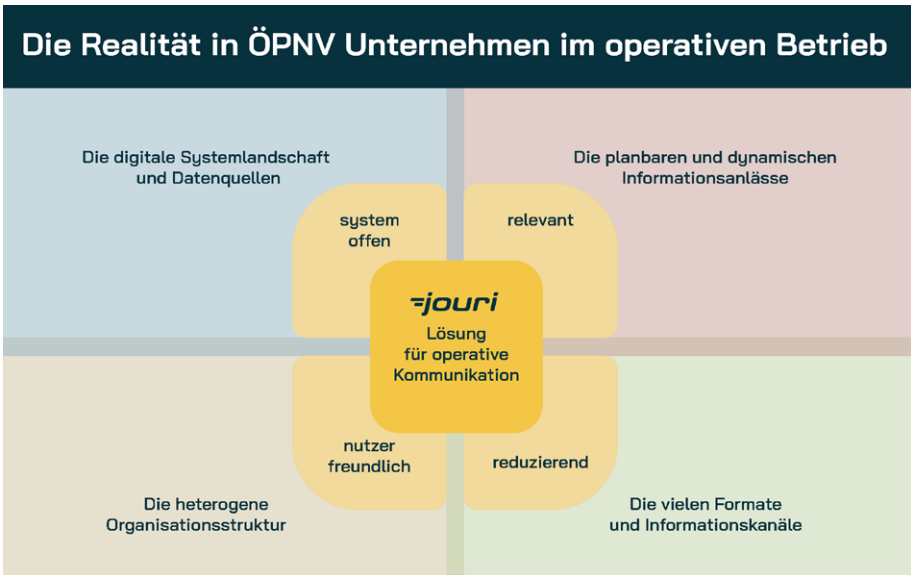

Abb. 4: *jouri* als Schnittstellenlösung inmitten der betrieblichen Realitätsfelder. Grafiken: 12-05 Solutions

Zum Autor

Dipl.-Verk.wirtsch Holger Waldhausen (Hameln) ist seit Januar 2023 Geschäftsführer der Öffis Nahverkehr Hameln-Pyrmont GmbH. Nach seinem Studium der Verkehrswirtschaft an der TU Dresden begann Waldhausen 2002 bei der Deutschen Bahn in Frankfurt/Main, wo er verschiedene Funktionen, überwiegend im zentralen Busbereich, innehatte. Er wechselte 2018 als Geschäftsführer zur DB-Tochtergesellschaft Omnibusverkehr Franken GmbH (OVF) und wurde 2021 zudem Geschäftsführer der Verkehrsgesellschaft Untermain mbH sowie der KOB GmbH.

Zum Autor

Dipl.-Kfm. Marcus Aue (Solingen) ist Inhaber und Geschäftsführer der 12-05 Solutions GmbH & Co. KG und Experte für operative Kommunikation im ÖPNV. Mit über 15 Jahren Erfahrung in der Entwicklung aktivierender Kommunikationslösungen berät er Verkehrsunternehmen deutschlandweit. Sein Fokus: klare Strukturen, digitale Tools und empathische Führung im dezentralen Betriebsalltag. Als Initiator des Produkts *jouri* steht er für Kommunikation, die wirkt – praktisch, wirksam und menschlich.

Zum Autor

Tobias Roscheck (Solingen) ist als M.A. Germanistik (Sprachwissenschaften) und gelernter PR-Redakteur seit über drei Jahren für die Einführung und Betreuung der *jouri* Kunden bei 12-05 Solutions verantwortlich. Mit seiner Kommunikationserfahrung fungiert er als Schnittstelle zwischen (Neu-)Kunden und Entwicklung. Dank Gesprächen mit über 100 ÖPNV-Unternehmen aus der DACH-Region ist er zum Experten für die digitale Informationslandschaf im ÖPNV geworden.

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

Abb. 5: Die ERST-Formel als Erfolgsmodell für operative Kommunikation.

Abb. 6: Das *jouri*-Toolset bestehend aus App und Web-Oberfläche.

Leitstelle oder am Werkbankplatz verstehen. Die tatsächlichen Zeitfenster für Informationsaufnahme sind klein – und oft belastet durch Parallelstress.

Hier setzt die sogenannte ERST-Formel an, entwickelt von 12-05 Solutions als praxisnahes Modell zur Steuerung und Optimierung operativer Kommunikation:

- *E – Empfangssituation:* Wann, wie und unter welchen Umständen Mitarbeitende Informationen aufnehmen können.
- *R – Relevanz:* Inhaltliche und kontextuelle Bedeutung der Information für die Zielgruppe.
- *S – Schnelligkeit:* Wie rasch Informationen erstellt, verbreitet und verarbeitet werden können.
- *T – Timing:* Der richtige Moment und der passende Kanal – abgestimmt auf den Arbeitsrhythmus der Mitarbeitenden.

Die ERST-Formel ermöglicht es, operative Kommunikation strukturierbar, steuerbar und messbar zu machen – ein Novum für viele Betriebe. Sie bildet damit nicht nur die methodische Grundlage für das operative Kommunikationsverständnis, sondern auch das technologische und funktionale Grundgerüst der digitalen Lösung *jouri*.

Von der Theorie in die Praxis – *jouri* als operative Kommunikationslösung

In Anbetracht der beschriebenen Herausforderungen und der zentralen Bedeutung strukturierter operativer Kommunikation stellt sich zwangsläufig die Frage: Wie gelingt die Umsetzung im konkreten Be-

ANZEIGE

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

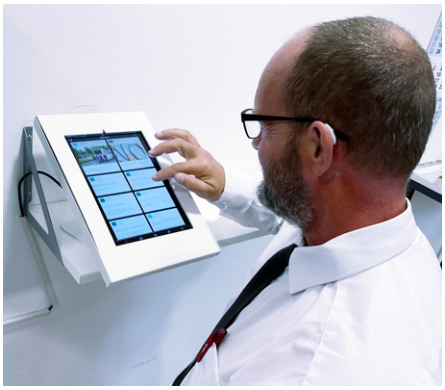

Abb. 7: *jouri*-Nutzung per Tablet im Betriebshof. Foto: Öffis

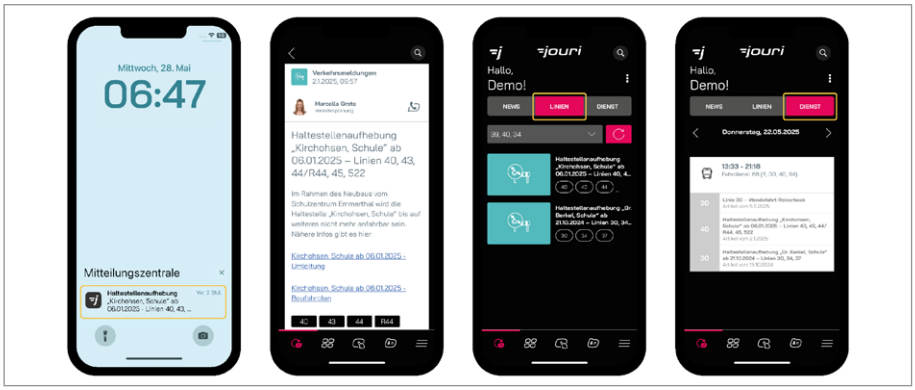

Abb. 8: Kuratierte Informationen statt Informationsflut. Screenshots: 12-05 Solutions

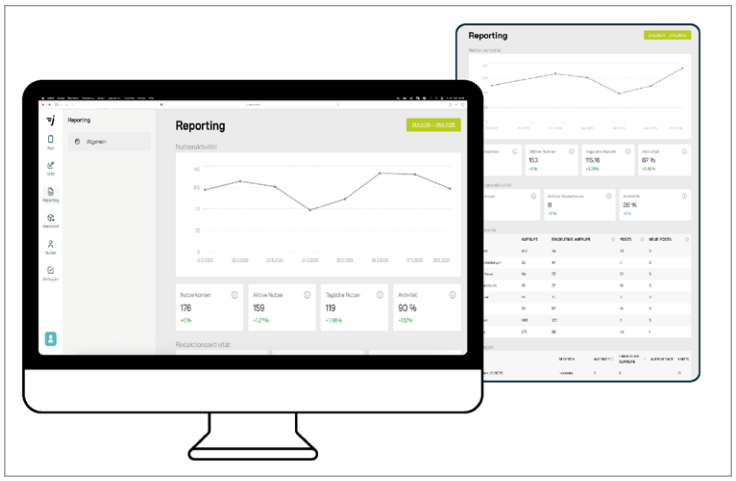

Abb. 9: Anonymisiertes Reporting der *jouri*-Nutzung für Projektverantwortliche.

triebsalltag? Genau an dieser Stelle kommt ***jouri*** ins Spiel. Die digitale Plattform wurde gezielt für die Bedürfnisse dezentraler, dynamischer Organisationen wie dem ÖPNV entwickelt. Ihr Anspruch: Nicht ein weiteres Tool zu sein – sondern die zentrale Schnittstelle für operative Kommunikation.

jouri verbindet Informationen, Systeme und Formate in einem mobilen, leicht zugänglichen Kommunikations- und Informationshub. Damit wird operative Kommunikation nicht nur planbar, steuerbar und messbar, sondern auch direkt auf die tatsächliche Arbeitssituation des Fahrpersonals abgestimmt. Relevanz, Timing und technische Erreichbarkeit – zentrale Kriterien der ERST-Formel – wurden dabei von Beginn an mitgedacht.

Mit hoher Flexibilität (BYOD oder Dienstgerät), integrativer Schnittstellentechnologie (zum Beispiel zu Dienstplan- und ERP-Systemen) sowie einer intuitiven Nutzerführung ermöglicht ***jouri*** moderne, situationsgerechte Kommunikation – besonders auch für Non-Desk-Worker. So entsteht ein System, das dort ansetzt, wo operative Kommunikation tatsächlich stattfindet: im Alltag der Mitarbeitenden. Wie genau diese theoretischen Überlegungen in der Praxis aussehen, zeigt das Beispiel der Öffis Nahverkehr Hameln-Pyrmont. Dort wurde ***jouri*** innerhalb weniger Monate eingeführt – mit bemerkenswerten Ergebnissen.

Nahverkehr Hameln-Pyrmont – Von der Zettelwirtschaft zu digitalen Formularen

135 Fahrzeuge, 48 Linien auf einer Strecke von 1347 Kilometern Länge und circa 180 Mitarbeitende – so lassen sich die Öffis Nahverkehr Hameln-Pyrmont vereinfacht in wenigen Zahlen zusammenfassen. Doch nicht nur die Marke „Öffis“ macht das Verkehrsunternehmen besonders. Nach personellen Veränderungen herrscht dort Aufbruchstimmung. Neben der Elektrifizierung der Busflotte wurde auch die Digitalisierung zügig vorangetrieben.

Die Ausgangslage

Doch der Reihe nach: Noch im ersten Halbjahr 2024 lief die Kommunikation an das Fahrpersonal über ein meterlanges „Schwarzes Brett“ im Betriebshof. Kurzfristige Infos zum Beispiel zu Baustellen und Umleitungen wurden in Word erstellt, als PDF gespeichert, ausgedruckt und händisch angepinnt. Und natürlich direkt wieder abgenommen, sobald sie nicht mehr gültig waren. Für das Fahrpersonal bedeutete das: Bei Dienstbeginn checken, was es Neues gab. Frei nach dem Motto „Jeder Gang macht schlank“. Am Schwarzen Brett dann die nächste Herausforderung: Welcher der DIN-A4-Ausdrucke ist neu dazugekommen? Und was ist relevant für meinen heutigen Tagesdienst? Neben diesen Informationen, die sich explizit an das Fahrpersonal richteten, konnten weitere Unternehmensnews im Intranet abgerufen werden. Erwartungshaltung: „Man geht davon aus, dass es gelesen wird.“ Zusätzlich war das Tagesgeschäft geprägt von analogen Zetteln, die für Urlaubsanträge, Mängel oder Fundsachen in der Leitstelle abgegeben wurden.

Die Lösung

Gesucht wurde eine pragmatische Lösung, die ohne hohe Hardwarekosten funktioniert. In die Auswahl und spätere Einführung wurden alle relevanten Akteure, wie Betriebsleitung, IT, Marketing, Verkehrsplanung, Datenschutz, Betriebsrat und Vertreter des Fahrdienstes eingebunden. Mit ***jouri*** wurde eine Plattform gefunden, die innerhalb weniger Wochen eingeführt werden konnte und deren Verantwortliche bereits im Vor-Ort-Workshop Skepsis hinsichtlich des internen Aufwands bis zur Inbetriebnahme ausräumen konnten. Erfreulich auch: Erweiterungswünsche und Digitalisierungsideen aus der Projektgruppe wurden direkt aufgenommen. Doch wie sah die Lösung aus, die bereits nach wenigen Wochen an den Start ging?

1. Zunächst wurde ***jouri*** als freiwillige Lösung auf privaten Endgeräten zur Verfügung gestellt.

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

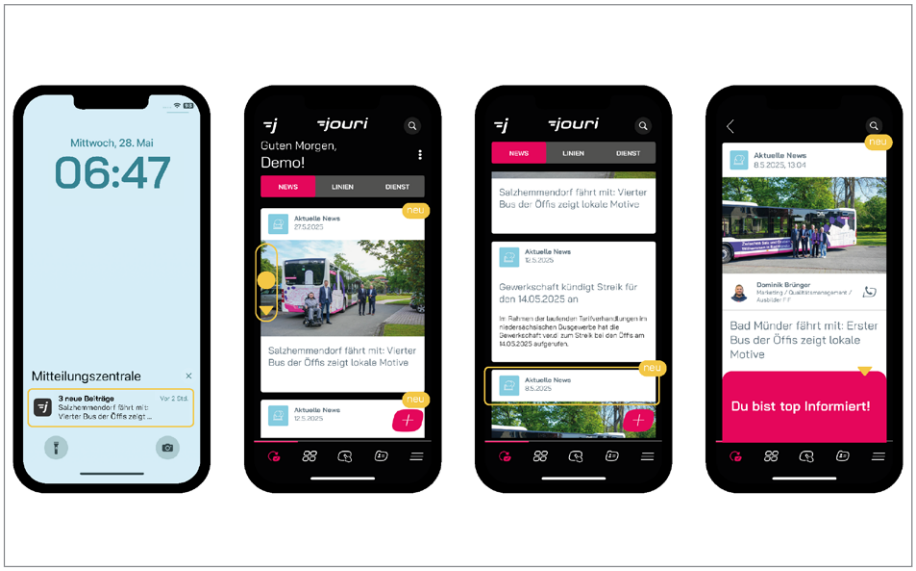

Abb. 10: Dank Pushnachrichten und Newsfeed in 5 Minuten top informiert.

2. Die Informationen für den Fahrdienst wie Baustellen und Umleitungen werden seitdem über die *jouri*-Weboberfläche erstellt und können als PDF im Öffis-Design ausgedruckt werden.

3. Auf der Startseite der App sieht jeder Nutzer ausschließlich die für seinen Arbeitstag wichtigen Informationen.

4. Der persönliche Tagesdienstplan wird in *jouri* dargestellt, die Daten werden automatisiert aus dem Dienstplanprogramm übernommen.

5. Zettel, wie Urlaubsanträge oder Mängelmeldungen, werden nach und nach über *jouri* digitalisiert und an die verantwortlichen Personen ausgespielt.

6. Auf stationären PCs und fest installierten Tablets in den Aufenthaltsräumen können Mitarbeitende, die *jouri* nicht auf ihrem Smartphone nutzen möchten, ebenfalls alle Informationen abrufen.

Nach einem einmonatigen Testlauf im Herbst 2024 mit einer kleinen Gruppe von Fahrdienstmitarbeitenden, deren Feedback direkt über die App eingesammelt wurde, konnten die Zugangsdaten an alle freiwilligen Nutzer verteilt werden.

Die Vorteile

Doch was hat sich seit der Einführung von *jouri* verändert? Wie sieht der aktuelle Prozess für das Fahrpersonal aus und wie für die Informationsverteiler in der Verwaltung?

Für die Sender:

- Die Erstellung aller Inhalte erfolgt immer über die intuitive Weboberfläche von *jouri*.
- Aktualisierungen sind einfacher vorzunehmen als in einem PDF.
- Die Kommunikation erfolgt in Echtzeit und bei Bedarf per Pushnachricht.
- Es ist dennoch möglich, die in *jouri* erstellten Beiträge per PDF an externe Empfänger weiterzuleiten.
- Informationen werden per Klick auf „Veröffentlichen“ verteilt, das Aushängen am Schwarzen Brett entfällt.
- Es gibt mit *jouri* nur noch einen Informationskanal.
- Informationen können an alle, an einige oder an Einzelpersonen ausgespielt werden.

Für die Empfänger:

- Das Öffnen der App spart im Vergleich zum Gang ans Schwarze Brett viel Zeit.
- Die Informationen können jederzeit und ortsunabhängig abgerufen werden.
- Es werden ausschließlich relevante Informationen auf der personalisierten Startseite dargestellt.
- Der persönliche Tagesdienstplan wird in der App dargestellt und ersetzt die Suche nach der eigenen Personalnummer im Aushang.
- Wichtige Informationen werden früher empfangen als zuvor (erst beim nächsten Besuch des Betriebshofes).

Die modulare Erweiterung

Nach der schnellen Etablierung der App über die Multiplikatoren aus der Pilotgruppe in der Fahrerschaft wurden kontinuier-

Abb. 11: Der persönliche Tagesdienstplan inklusive Besonderheiten (zum Beispiel Umleitungen) auf diesen Linien. Foto: Öffis

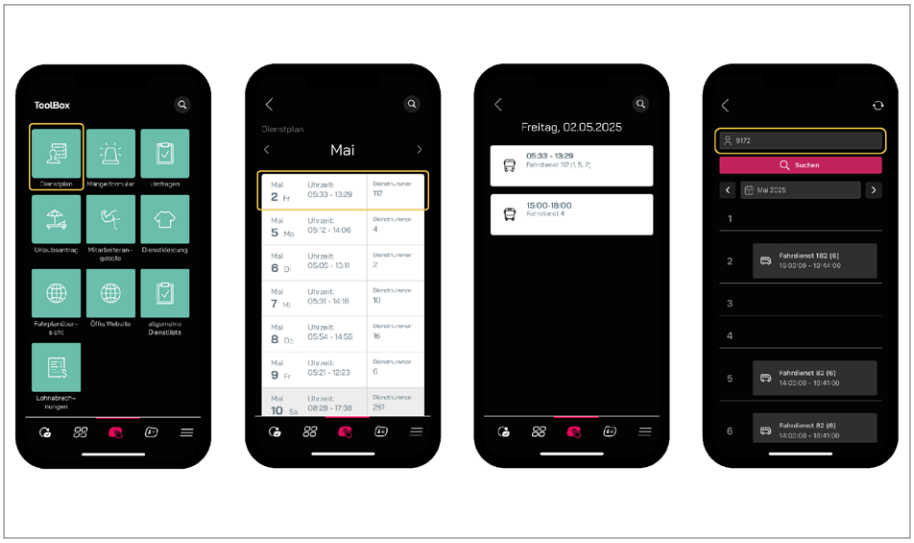

Abb. 12: Die Darstellung des persönlichen Tagesdienstplans im Detail und Kalenderansicht.

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

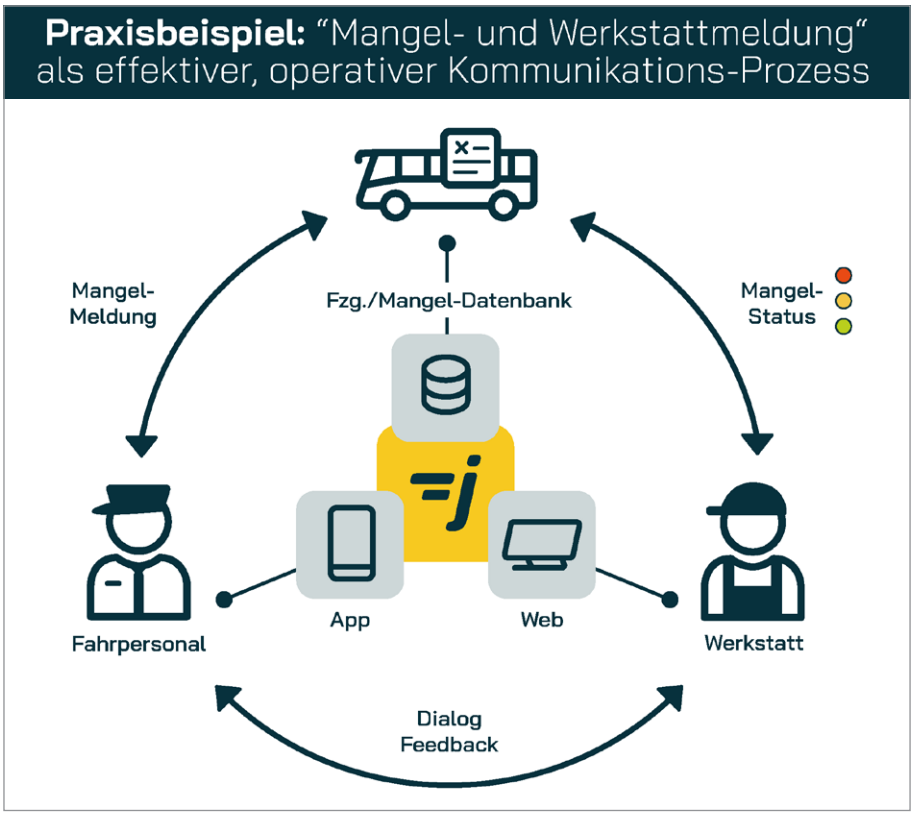

Abb. 13: Digitale Mängeleinreichung verbessert den Werkstattprozess. Grafik: 12-05 Solutions

lich alle weiteren Abteilungen eingebunden. Gleichzeitig lag der Fokus zu jedem Zeitpunkt auf der stetigen Weiterentwicklung und modularen Erweiterung der App.

Mit der Darstellung des persönlichen Tagesdienstplans per automatisierter Anbindung an das bestehende Dienstplanprogramm konnte eine weitere Informationskette papierlos gestaltet werden. Statt allmorgendlich seinen Dienst aus einem langen PDF heraussuchen zu müssen, sehen die Fahrer jetzt mit einem Klick auf der Startseite von ***jouri*** ihren persönlichen Dienst – direkt verknüpft mit Informationen, die auf den zu fahrenden Linien wichtig sind. Sowohl im Hinblick auf Komfort als auch auf Datenschutz ein großer Fortschritt.

Dass ***jouri*** mehr als eine mobile App kann, zeigte sich, als die Einbindung aller Mitarbeitenden anstand und damit auch die verpflichtende ***jouri***-Nutzung. Dank der Spiegelung der App-Inhalte auf eine attraktive Weboberfläche können auch alle Mitarbeitenden an stationären PCs auf die Informationen in ***jouri*** zugreifen. Statt per Push-Nachrichten gibt es Hinweise auf neue Inhalte per Mail. Gleichzeitig wird Fahrern, die ***jouri*** nicht auf ihrem privaten Endgerät nutzen wollten, die Möglichkeit gegeben, sich über einen PC im Aufenthaltsraum zu informieren.

Das Ergebnis: Seit dem 1. Mai 2025 sind sowohl das Schwarze Brett als auch das Intranet bei den Öffis Geschichte. Und weitere Schritte zur Digitalisierung sind bereits geplant beziehungsweise in der Umsetzung. Die Mängelmeldung an die Werkstatt ist seit kurzem bereits digital möglich, die Einreichung von Urlaubswünschen via ***jouri*** in der Vorbereitung.

Zusammenfassung/Summary

Digitale Kommunikation im ÖPNV: Mit *jouri* zu mehr Effizienz im Betriebsalltag

Der ÖPNV steht vor großen Herausforderungen: Unzureichende Kommunikation und komplexe, asynchrone Betriebsstrukturen erschweren den Informationsfluss und führen zu Unzufriedenheit im Fahrdienst. Um diesem Problem zu begegnen, wird operative Kommunikation als zentrales Bindeglied im sogenannten TOM-Modell (Technologie, Organisation, Mensch) definiert. Sie unterscheidet sich von klassischer interner Kommunikation durch ihren unmittelbaren, betriebsrelevanten Charakter. Das Praxisbeispiel der Öffis Nahverkehr Hameln-Pyrmont zeigt, wie mit der digitalen Plattform *jouri* die Kommunikationsprozesse erfolgreich digitalisiert wurden. Statt Schwarzem Brett und Zettelwirtschaft erfolgt die Informationsverteilung nun in Echtzeit über App und Web-Oberfläche – personalisiert, mobil und datenschutzkonform. Die Einführung verlief zügig, mit breiter interner Beteiligung, und ermöglichte unter anderem die digitale Abbildung des Dienstplans und Formularprozesse. Durch die Anwendung der ERST-Formel (Empfangssituation, Relevanz, Schnelligkeit, Timing) wurde die Kommunikation strukturierbar und messbar gemacht. Seit Mai 2025 ersetzt *jouri* vollständig die bisherigen Informationskanäle – ein deutlicher Schritt in Richtung moderner, effizienter Betriebsführung im ÖPNV.

Digital communication in public transport: *jouri* for greater efficiency in day-to-day operations

Public transport is facing major challenges: Inadequate communication and complex, asynchronous operating structures impede the flow of information and lead to dissatisfaction in the transport service. To counter this problem, operational communication is defined as a central link in the so-called TOM model (technology, organisation, people). It differs from classic internal communication in its direct, operationally relevant character. The practical example of Öffis Nahverkehr Hameln-Pyrmont shows how communication processes have been successfully digitalised with the digital platform *jouri*. Instead of bulletin boards and paperwork, information is now distributed in real time via an app and web interface – personalised, mobile and in compliance with data protection regulations. The introduction went quickly, with broad internal participation, and made it possible to digitise the duty rota and form processes, among other things. By applying the ERST formula (reception situation, relevance, speed, timing), communication was made structurable and measurable. Since May 2025, *jouri* has completely replaced the previous information channels – a clear step towards modern, efficient operations management in public transport.

Nutzung unter www.jouri.io zeitlich unbefristet genehmigt durch DVV Media GmbH, 2025

jouri
by 12-05

Jetzt hier klicken

& kennenlernen