

2018

●●● **Stationsqualität** im SPNV





Vorwort

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

die Qualität der Stationen im NVR wurde bereits zum sechsten Mal in Folge untersucht. Ein gepflegtes Erscheinungsbild der Stationen ist ein wichtiger Beitrag zur Attraktivität des öffentlichen Verkehrs. Das Ziel ist, dass die Station als Ort, an dem der Fahrgast das System des öffentlichen Verkehrs betritt, eine attraktive und somit fahrgastgerechte Gestaltung aufweist.



Im Jahr 2018 wurde die erste Station des Zukunftsinvestitionsprogramms, die Station Honrath, in Betrieb genommen. Auch die Arbeiten an den Bahnhöfen der sogenannten RRX-Außenäste auf der Strecke Rheydt – Aachen wurden begonnen. Die Modernisierung der Stationen stellt einen wichtigen Meilenstein für die Barrierefreiheit im Verbundgebiet dar.

Neben der Modernisierung der Stationen ist deren Ausbau zu Mobilstationen ein wichtiges Projekt. Um die Vernetzung der einzelnen Mobilitätsformen zu fördern, treibt der NVR ein flächendeckendes Netz an Mobilstationen voran. Somit sind die Stationen nicht nur An- und Abfahrtspunkt im SPNV, sondern sie sind Dreh- und Angelpunkt aller Formen von Mobilität.

Im Jahr 2018 haben so viele Stationen wie noch nie seit der Erfassung 2013 eine Bewertung im grünen Bereich erhalten. Als nicht akzeptabel wurden in 2018 elf Stationen bewertet. Im Jahr davor waren es acht Stationen.

Eines der Schwerpunktthemen in diesem Bericht ist Vandalismus an Stationen. In einigen Fällen werden instandgesetzte Ausstattungsmerkmale bereits nach kurzer Zeit wieder beschädigt. Eingeschlagene Vitrinenscheiben, zerstörte Scheiben des Wetterschutzes oder großflächige Graffiti sind keine Seltenheit an manchen Stationen. Der NVR sucht gemeinsam mit den Eisenbahninfrastrukturakteuren nach Lösungen zum Umgang mit Vandalismus.

Seit dem Jahr 2018 sind die Erfasser nun zwei Mal jährlich unterwegs. Während im Herbst die Qualität aller Stationen beleuchtet wird, werden im Frühjahr die 60 Stationen mit der schlechtesten Bewertung aus dem Vorjahr erneut bewertet. Hierdurch kann die Behebung der Mängel bereits nach kurzer Zeit überprüft werden.

Ich wünsche eine interessante Lektüre!

Stephan Santelmann, Vorstandsvorsteher des Zweckverbandes Nahverkehr Rheinland

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	6
2	Stationsbetreiber	8
3	Stationsmaßnahmen	12
3.1	Vandalismus an Stationen	13
3.2	Mobilstationen	15
4	Erscheinungsbild der Stationen	18
4.1	Bewertungsschema	19
4.2	Ergebnisse	22
5	Ausstattungsmerkmale	26
5.1	Stufenfreiheit und Leitsysteme	27
5.2	Fahrgastinformation.....	31
5.3	Komfort	33
5.4	Sauberkeit	35
5.5	Sicherheit.....	36
5.6	Vertrieb	37
6	Kundenzufriedenheit	38
6.1	Kundeneingaben	39
6.2	Kundenbarometer	40
7	Fazit	46
8	Anhang	48



Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Kategoriespezifische Basisleistungen	10
Abb. 2: Anzahl der Stationen in der jeweiligen Stationskategorie.....	10
Abb. 3: Stationskategorien der DB St&S AG im NVR	11
Abb. 4: Vandalismus in Zieverich.....	13
Abb. 5: Vandalismus in Leichlingen	14
Abb. 6: Vorher-nachher-Vergleich in Köln-Ehrenfeld.....	14
Abb. 7: Baukastenprinzip von Mobilstationen	15
Abb. 8: Erftstadt	16
Abb. 9: Standorte von Mobilstationen im NVR	17
Abb. 10: Zuständigkeitsbereiche an Stationen.....	19
Abb. 11: Übersicht aller erhobener Kriterien	21
Abb. 12: Bewertungsergebnis 2018	22
Abb. 13: Bewertungsergebnisse der Jahre 2013 bis 2018	23
Abb. 14: Station Jakobwüllesheim entlang der Bördebahn.....	23
Abb. 15: Übersicht zur Stationsqualität.....	25
Abb. 16: Stufenfreiheit der Stationen	27
Abb. 17: Zugang in Geilhausen vor und nach Laubbeseitigung.....	28
Abb. 18: Haltestellen-Informations-System des VRS.....	28
Abb. 19: Ausstattung mit Leitstreifen	29
Abb. 20: Leitsystem in Eschweiler-Nothberg.....	29
Abb. 21: Übersicht zur Stufenfreiheit.....	30
Abb. 22: Schlecht lesbare Wegeleitung in Übach-Palenberg	31
Abb. 23: Vitrine an der Station Rheinbach Römerkanal	31
Abb. 24: Abfahrtstafel an den Gleisaufgängen in Köln Hbf	32
Abb. 25: Vorher-nachher-Vergleich in Merten (keine Mängelbeseitigung)	33
Abb. 26: Sitze in Köln-Longerich.....	33
Abb. 27: Vorher-nachher-Vergleich Köln-Müngersdorf Technologiepark (2017 – 2018).....	34
Abb. 28: Reinigungsmeldung WhatsApp.....	35
Abb. 29: Videokamera.....	36
Abb. 30: FAA in Köln West.....	37
Abb. 31: Vorher-nachher-Vergleich in Stommeln	37
Abb. 32: Globalzufriedenheit der NVR-SPNV-Kunden	40
Abb. 33: Rangfolge der Zufriedenheit der SPNV-Kunden, ausgewählte Merkmale.....	41
Abb. 34: Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen nach hauptsächlich genutzter Linie	42
Abb. 35: Gründe für Unzufriedenheit mit der Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen	42
Abb. 36: Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte	43
Abb. 37: Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten – Gründe für Unzufriedenheit.....	43
Abb. 38: Komfort und Ausstattung der Stationen nach hauptsächlich genutzter Linie.....	44
Abb. 39: Gründe für Unzufriedenheit mit Komfort und Ausstattung der Stationen	44

Verzeichnis der Anhänge

- Anhang 1: Stationsbewertung 2018 – noch akzeptable und nicht akzeptable Stationen mit verkehrenden Linien und Anzahl Einsteigern
- Anhang 2: Nicht stufenfreie Stationen und Anzahl der Einsteiger
- Anhang 3: Ausbaumaßnahmen an Stationen (Fördermaßnahmen)
- Anhang 4: Stationsbewertung 2018 – Darstellung nicht wertungsrelevanter Kriterien
- Anhang 5: Stationsbewertung 2018 – Darstellung wertungsrelevanter Kriterien

● ● ● 1 Einleitung





Seit dem Jahr 2013 erfasst der Nahverkehr Rheinland (NVR) die Qualität seiner Bahnhöfe und Haltepunkte. Mit der Erfassung aus dem Jahr 2018 liegen nun zum sechsten Mal Ergebnisse zur Stationsqualität vor.

Die Stationserhebung stellt eine einmal jährlich durchgeführte Momentaufnahme des Zustands eines Bahnhofs oder eines Haltepunktes (nachfolgend Station genannt) zum Zeitpunkt der Erfassung dar. Im Rahmen der Erfassung werden mittels eines Erhebungsbogens einzelne Mängel erfasst, welche entweder nur zum Zeitpunkt der Erfassung oder über einen längeren Zeitraum bestanden haben.

Stationserfassung als Momentaufnahme

Die festgestellten Mängel werden im Nachgang zur Erhebung zwischen dem NVR und den jeweiligen Stationsbetreibern sowie mit weiteren verantwortlichen Stellen erörtert. Die Stationserfassung soll insgesamt dazu anstoßen, Mängel schnellstmöglich und dauerhaft abzustellen. Sie soll aber auch dazu beitragen, bei allen Verantwortlichen die Sensibilität für die hohe Bedeutung der Zugangsqualität als Teil der Qualität des Nahverkehrsangebots zu erhöhen. Jede Fahrt mit dem Schienenpersonennahverkehr (SPNV) beginnt an einer Station, daher leistet die Attraktivität der Stationen einen entscheidenden Beitrag zur Attraktivität des Gesamtsystems.

Ein Teil der Erhebungsergebnisse findet Eingang in den „Qualitätsbericht SPNV Nordrhein-Westfalen“. Im Vergleich dazu enthält der vorliegende Bericht eine erweiterte Ergebnisdarstellung, Analyse und Bewertung der Qualität der einzelnen Stationen.

Bei der Auswertung lehnt sich der NVR weitgehend an die Bewertungssystematik des Landesqualitätsberichtes an. Über dessen Anforderungen hinaus bezieht der NVR weitere Kriterien wie beispielsweise die Bewertung des Erscheinungsbilds der einzelnen Ausstattungsmerkmale ein. Der Zustand der Stationen wird anhand einer Fotodokumentation festgehalten.

Die Ergebnisse aus der Stationserfassung wurden bereits im Vorfeld der Berichtserstellung an die Stationsbetreiber weitergegeben und werden im Hinblick auf festgestellte Mängel, die Zuordnung von Zuständigkeiten, das weitere Vorgehen und einzuleitende Maßnahmen zur Beseitigung der Mängel gemeinsam erörtert.

1 x jährlich
vollumfängliche
Erfassung aller Stationen

3
Infrastrukturbetreiber

200
Verkehrsstationen

161
stufenfreie Stationen





Die 200 Verkehrsstationen liegen im Zuständigkeitsbereich von drei Stationsbetreibern. In den letzten Jahren hat die Anzahl der Stationen stetig zugenommen.

In den letzten Jahren hat die Anzahl der SPNV-Stationen stetig zugenommen. Seit Ende Dezember 2012 sind 19 neue Stationen in Betrieb gegangen. Davon liegen sieben Stationen auf der Linie RB 33 zwischen Lindern und Heinsberg, eine Station auf der RB 20, vier Stationen auf der Linie S 23 und eine Station auf der linken Rheinstrecke. Der Bau der Stationen wurde durch das Land NRW und den NVR gefördert. Im Fahrplanjahr 2016 wurde der Betrieb der Bördebahn samstags, sonn- und feiertags aufgenommen. Daher werden seit der Erfassung 2016 auch die sechs Stationen der Bördebahn bewertet. Zum Zeitpunkt der Erfassung gab es auf dem NVR-Gebiet insgesamt 200 Stationen. Zum Fahrplanwechsel 2018/2019 wurde die Station Jülich an den Aspen auf dem Nordabschnitt der Rurtalbahn in Betrieb genommen, welche im Jahr 2019 Bestandteil der Stationserfassung sein wird.

Inbetriebnahme zahlreicher Stationen im NVR in den letzten Jahren

Auf dem Gebiet des NVR sind drei Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU) für die vom SPNV angefahrenen Stationen zuständig: die DB Station&Service AG (DB St&S AG), die Euregio Verkehrsschienennetz GmbH (EVS) und die Rurtalbahn GmbH. 144 Stationen befinden sich im Eigentum der DB St&S AG, 16 Stationen (18 Stationen mit Stolberg Hbf und Langerwehe) liegen im Verantwortungsbereich der EVS und die Rurtalbahn GmbH ist für 40 Stationen zuständig. An einigen Stationen im NVR sind zwei EIU verantwortlich (z. B. DB St&S AG und EVS in Stolberg Hbf und Langerwehe). Zwischen dem EIU und dem NVR besteht kein direktes Vertragsverhältnis. Vertragspartner sind die jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Diese schließen sogenannte Stationsnutzungsverträge mit dem EIU ab.

Zuständigkeit von drei Infrastrukturunternehmen im NVR

Alle deutschlandweit rund 5.400 Stationen der DB St&S AG sind in sieben Kategorien eingeteilt. Diese Einteilung stellt die Grundlage für das Stationspreissystem dar. Eine Zuordnung zu den sieben Kategorien erfolgt bundesweit nach einheitlichen Kriterien. Grundsätzlich handelt es sich bei Stationen in der Kategorie 1 und 2 um Knotenbahnhöfe, während in Kategorie 7 Stationen mit geringer verkehrlicher Bedeutung abgebildet werden.

Einteilung in sieben Stationskategorien

Die Stationskategorien der DB St&S AG sind jeweils mit Vorgaben zur Ausstattung verbunden und als kategorie-spezifische Basisleistungen in den „Infrastrukturnutzungsbedingungen Personenbahnhöfe“ (INBP) definiert (siehe Abb. 1). Der in der Tabelle dargestellte Stand entspricht der neuesten Fassung der INBP von April 2019.



Maßgebende Elemente für die Kategorisierung

- Anzahl Bahnsteigkanten
- Maximale Bahnsteiglänge
- Anzahl Reisende
- Anzahl Zughalte
- Vorhandensein technischer Stufenfreiheit
- Vorhandensein Service-Personal

Abb. 1: Kategoriespezifische Basisleistungen

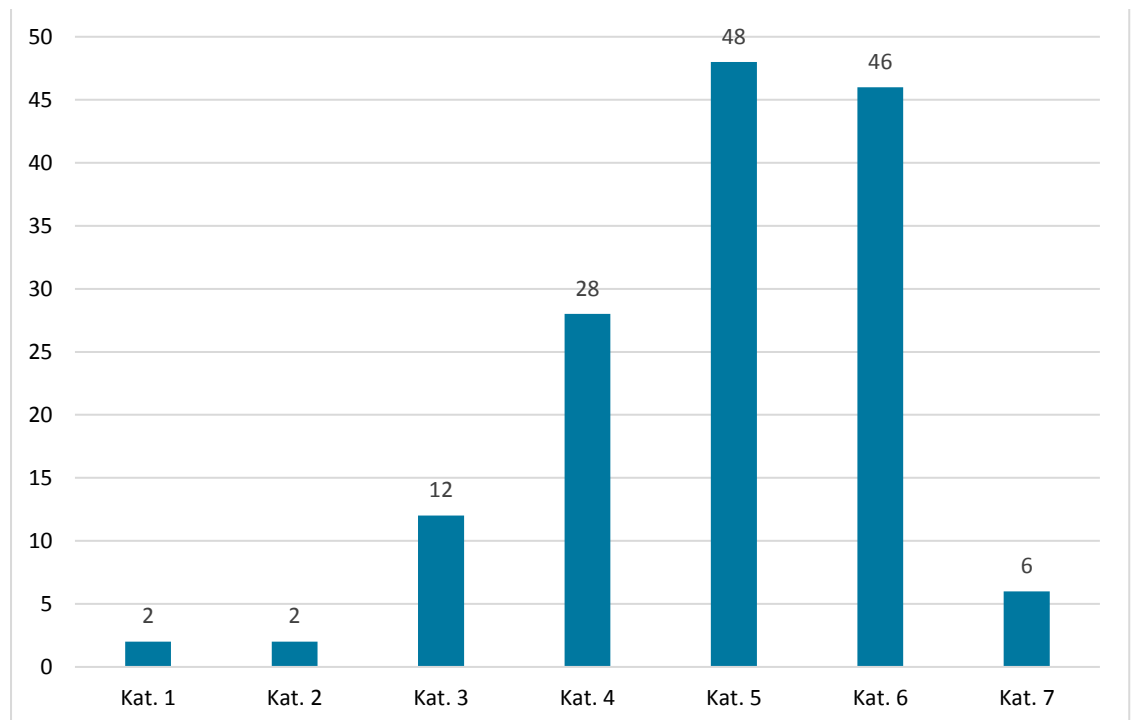
	Bahnsteig	Bahnhofsnamensschild	Fahrplanaushang	Flächen für Fahrkartenausgabe und -entwerter	Wegeleitsystem	Regelmäßige Reinigung	Abfallbehälter	Koordination durch 3-S-Zentrale	Infotafeln für EVU	Sitzgelegenheit	Wetterschutz	Bahnhofsuhr / Zeitangabe	Dyn. Reiseinformationen (nur Abweichung)	Dyn. Reiseinformationen (Fahrplan und Abweichungen)	Bahnsteigabschnittsmarkierung	Service-Mitarbeiter (auch zeitweise)	DB Information
Kategorie 1																	
Kategorie 2																	
Kategorie 3																	
Kategorie 4																	
Kategorie 5																	
Kategorie 6																	
Kategorie 7																	

Die in Abb. 1 dargestellten Basisleistungen je Stationskategorie werden auf dem Gebiet des NVR erfüllt. Es gibt einige Stationen, die Ausstattungsmerkmale aufweisen, welche über die vertraglich festgelegten Basisleistungen hinausgehen. Dies ist beispielsweise bei den Stationen der Kategorie 7 der Fall (Arsbeck, Bad Münstereifel-Arloff, Euskirchen-Kreuzweingarten, Euskirchen-Stotzheim, Euskirchen Zuckerfabrik und Geilhausen). Diese verfügen zusätzlich über einen Wetterschutz. Die Ausstattungsmerkmale sind Bestandteil der Erhebung, auch wenn diese gemäß der Basisleistung nicht zwingend vorhanden sein müssen.

Der Großteil der Stationen auf dem Gebiet des NVR ist den Kategorien 4 bis 6 zugeordnet. In den Kategorien 1 bis 2 und 7 sind insgesamt nur zehn Stationen. Die nachfolgende Tabelle enthält alle Verkehrsstationen im NVR mit der jeweiligen Stationskategorie (Stand 2018).

Abb. 2: Anzahl der Stationen in der jeweiligen Stationskategorie

Anzahl der Stationen in den jeweiligen Stationskategorien der DB St&S AG





Station	Kat.	Station	Kat.	Station	Kat.
Aachen-Rothe Erde	4	Frechen-Königsdorf	5	Leverkusen-Rheindorf	5
Aachen Hbf	2	Friedrich Wilhelmshütte	6	Leverkusen-Schlebusch	5
Aachen Schanz	5	Geilenkirchen	5	Leverkusen Chempark	5
Aachen West	5	Geilhausen	7	Leverkusen Mitte	4
Alfter-Impekoven	6	Glesch	6	Lindern	4
Alfter-Witterschlick	6	Gummersbach	6	Lövenich	5
Arsbeck	7	Hennef (Sieg)	4	Marienheide	6
Au (Sieg)	3	Hennef Im Siegbogen	6	Mechernich	5
Bad Honnef (Rhein)	5	Herchen	5	Meckenheim (Bz Köln)	6
Bad Münstereifel-Arloff	7	Herzogenrath	3	Meckenheim Industriepark	5
Bad Münstereifel-Iversheim	6	Hoffnungsthal	6	Meckenheim Kottenforst	6
Bad Münstereifel	6	Honrath	6	Menden (Rheinl)	5
Bedburg (Erft)	6	Horrem	3	Merten (Sieg)	6
Bergheim (Erft)	6	Hückelhoven-Baal	4	Merzenich	5
Bergisch Gladbach	5	Hürth-Kalscheuren	4	Nettersheim	6
Blankenberg (Sieg)	6	Kall	5	Niederdollendorf	5
Blankenheim (Wald)	6	Kierberg	5	Opladen	3
Bonn-Bad Godesberg	3	Kohlscheid	6	Overath	5
Bonn-Beuel	4	Köln/Bonn Flughafen	3	Paffendorf	6
Bonn-Duisdorf	6	Köln-Blumenberg	5	Porz (Rhein)	4
Bonn-Endenich Nord	6	Köln-Buchforst	5	Porz-Wahn	4
Bonn-Mehlem	4	Köln-Chorweiler	4	Pulheim	5
Bonn-Oberkassel	5	Köln-Chorweiler Nord	4	Quadrath-Ichendorf	6
Bonn Hbf	2	Köln-Dellbrück	4	Rheinbach	6
Bonn Helmholtzstraße	6	Köln-Ehrenfeld	3	Rheinbach Römerkanal	6
Bonn UN Campus	5	Köln-Holweide	5	Rhöndorf	5
Bornheim-Sechtem	4	Köln-Longerich	4	Roisdorf	5
Brachelen	6	Köln-Mülheim	3	Rosbach (Sieg)	6
Brühl	4	Köln-Müngersdorf-Techn.	5	Rösrath	5
Buir	5	Köln-Nippes	5	Rösrath-Stümpen	6
Dahlem (Eifel)	6	Köln-Stammheim	5	Ründeroth	6
Dalheim	6	Köln-Weiden West	5	Satzvey	6
Dattenfeld (Sieg)	6	Köln-Worringen	5	Scheven	6
Dieringhausen	5	Köln Airport-Businesspark	6	Schladern (Sieg)	5
Duckterath	5	Köln Frankfurter Straße	4	Schmidtheim	6
Düren	3	Köln Geldernstr./Parkgürtel	4	Siegburg/Bonn	3
Eilendorf	5	Köln Hansaring	4	Sindorf	6
Eitorf	5	Köln Hbf	1	Spich	5
Engelskirchen	5	Köln Messe/Deutz	1	Stolberg (Rheinl) Hbf	4
Erftstadt	4	Köln Steinstraße	4	Stommeln	5
Erkelenz	4	Köln Süd	4	Swisttal-Odendorf	6
Eschweiler Hbf	4	Köln Trimbornstraße	4	Troisdorf	3
Euskirchen-Großbüllesheim	6	Köln Volkhovener Weg	5	Übach-Palenberg	5
Euskirchen-Kreuzweingarten	7	Köln West	4	Urft	6
Euskirchen-Kuchenheim	6	Königswinter	4	Wegberg	6
Euskirchen-Stotzheim	7	Langerwehe	5	Weilerswist-Derkum	6
Euskirchen	3	Leichlingen	5	Weilerswist	6
Euskirchen Zuckerfabrik	7	Leverkusen-Küppersteg	5	Zieverich	5

Abb. 3: Stationskategorien der DB St&S AG im NVR

● ● ● 3 Stationsmaßnahmen



3.1 Vandalismus an Stationen

Alle drei Infrastrukturbetreiber haben mit Vorfällen von Vandalismus zu kämpfen. Einige Stationen stellen Vandalismusschwerpunkte dar, an denen Vorfälle gehäuft auftreten.

An einigen Stationen werden Ausstattungselemente bereits kurze Zeit nach der Instandsetzung wieder zerstört. Dies betrifft insbesondere Scheiben des Wetterschutzes oder Vitrinenscheiben. In Einzelfällen werden komplette Ausstattungselemente wie Sitzbänke zerstört, sodass ein Kompletttausch stattfinden muss.



Abb. 4: Vandalismus in Zieverich

Eine Station, die einen Vandalismusschwerpunkt darstellt, ist Zieverich (Strecke der Linie RB 38). Hier wurden bei allen bisherigen Erfassungen des NVR Vandalismusschäden dokumentiert. Neben eingeschlagenen Vitrinenscheiben sind auch die Scheiben des Wetterschutzes regelmäßig zerstört. Weiterhin wird die Ausstattung mit Graffiti bemalt. Bei dem in Abb. 4 gezeigten Wetterschutz handelt es sich bereits um eine vandalismugerechte Variante des Wetterschutzes, da die Seitenelemente nicht jeweils aus einer Scheibe, sondern aus vielen Einzelscheiben bestehen. Im Jahr 2018 wurde von der DB St&S AG ein hoher vierstelliger Betrag allein für die Beseitigung von Vandalismusschäden in Zieverich investiert. Der überwiegende Teil wurde für den Ersatz von eingeschlagenen Glasscheiben des Wetterschutzes und der Vitrinen ausgegeben.

Für die Betreiber der Stationen entstehen hohe Kosten durch Vandalismus. Beispielsweise verzeichnet die EVS GmbH eine ständige Zunahme von Vandalismusvorfällen und investiert jährlich allein für die in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden 18 Stationen einen sechsstelligen Betrag, um die vandalismusbedingten Mängel zu beheben. Die EVS GmbH hat das Thema Vandalismus in den Städten gezielt eingebracht, um Ordnungspartnerschaften an den betroffenen Stationen zu erwirken. Somit soll Diebstahl und Vandalismus entgegengewirkt werden.

Abb. 5: Vandalismus in Leichlingen



An ausgewählten Stationen wurden vandalismusresistente Fahrpläne (RESISTO) angebracht. Dieser Aushangfahrplan ist schwer entflammbar und witterungs- und UV-beständiger als ein normaler Aushangfahrplan in einer Vitrine. Dies stellt einen Lösungsweg dar, die Auswirkungen durch Vandalismus zu minimieren.

Kunst-Graffitis

Auch Graffiti ist ein großes Thema, da Ausstattungselemente mit Graffitis bemalt werden, sodass die Eisenbahninfrastrukturunternehmen Reinigungen bzw. Übermalungen durchführen müssen. In den Zugangsbereichen zur Station ist dies vor allem in Personenunterführungen ein Problem, welches nicht nur die Infrastrukturunternehmen, sondern auch die Kommunen betrifft. Ein Lösungsansatz, um Verunreinigungen durch Graffiti zu reduzieren, sind Kunst-Graffitis.

Die EVS GmbH hat beispielsweise eine stark von Graffiti betroffene Wand der Station Herzogenrath-Alt-Merkstein von zwei Profi-Sprayern gestalten lassen. Das Gemeinschaftsprojekt wurde zusammen mit der Mobilien Jugendarbeit der Stadt Herzogenrath durchgeführt.

Neben der EVS GmbH macht auch die DB St&S AG Gebrauch von Kunst-Graffitis. Im Jahr 2018 hat die DB St&S AG aufwendige Kunst-Graffitis in den Zugangsbereichen der Stationen Köln-Ehrenfeld und Köln Hansaring anbringen lassen. Abb. 6 zeigt das Vorher-nachher-Bild der Station Köln-Ehrenfeld.

Abb. 6: Vorher-nachher-Vergleich in Köln-Ehrenfeld



Auch an der Station Köln Hansaring haben Graffiti-Künstler im Auftrag von DB St&S die Zugänge farbig gestaltet. Dies soll das subjektive Sicherheitsgefühl erhöhen und zudem unwillkommene Graffiti-Sprüher davon abhalten, die Wände zu bemalen.

3.2 Mobilstationen

Mobilstationen als multi- und intermodale Verknüpfungspunkte werden an zentralen Verkehrsknotenpunkten errichtet und ermöglichen einen einfachen Wechsel zwischen verschiedenen Mobilitätsangeboten. Sie heben sich von herkömmlichen Stationen durch das Vorhandensein und die Qualität bestimmter Ausstattungselemente ab.

Der NVR unterstützt in Zusammenarbeit mit der Koordinierungsstelle Rheinland des Zukunftsnetz Mobilität NRW und unter Einbeziehung der ÖPNV-Aufgabenträger und der kommunalen Planungsträger die Errichtung eines flächendeckenden Netzes von Mobilstationen mit einheitlichen Standards.



Im Rahmen eines Gutachtens und basierend auf dem „Handbuch Mobilstationen Nordrhein-Westfalen“ wurden dazu in einem abgestuften Verfahren nach der Verknüpfungsfunktion und Fahrgastanzahl rund 460 Haltestellen für eine vertiefende Untersuchung als potenzielle Mobilstationen ausgewählt. In diesem Zusammenhang wurde zwischen Haltestellen der Stufe 1 – SPNV-Stationen mit Verknüpfung zu anderen SPNV-Linien oder weiteren Verkehrsmitteln (z. B. P+R und B+R) – und Stufe 2 – große ÖPNV-Haltestellen wie z. B. ZOBs und Verknüpfungspunkte von Stadtbahn- und /oder Buslinien – unterschieden.

Für jede potenzielle Mobilstation wurde eine Mindestausstattung festgelegt. Dazu zählen beispielsweise das Vorhandensein von Informationen zum Mobilitätsangebot, Barrierefreiheit, Beleuchtung, B+R-Anlagen, Sitzgelegenheiten und Wetterschutz. Die Mindestausstattung einer Mobilstation wird durch zusätzliche lageabhängige Ausstattungselemente nach dem Baukastenprinzip nach hoher bis geringer Notwendigkeit, wie z. B. Leihfahrräder, Post/Paketstation, Taxi-Stand oder öffentliches WC, ergänzt.



Abb. 7: Baukastenprinzip von Mobilstationen

Die Empfehlungen für die jeweiligen örtlichen Ausstattungen wurden an die räumlich bzw. verkehrlich unterschiedlichen Lagen, basierend auf fünf Raumkategorien, geknüpft (städtisch zentral, städtisch peripher, regional zentral, regional peripher und lokal). Diese verbandswerte Herangehensweise soll zur Umsetzung von bedarfsgerecht hohen Ausstattungsstandards beitragen, mit denen die Nutzer vertraut werden sollen und die diese künftig an Mobilstationen erwarten dürfen. Besonderer Wert soll auf eine gute Qualität der Ausstattungselemente sowie eine ausreichende Quantität gelegt werden. Auch die Sauberkeit und Instandhaltung gehören zu den Anforderungen an eine Mobilstation.

Der NVR und das Zukunftsnetz Mobilität NRW werden die Kommunen aktiv bei der Realisierung von Mobilstationen durch Koordination, Beratung und Information ansprechen und bestmöglich unterstützen.

Abb. 8: Ertftstadt



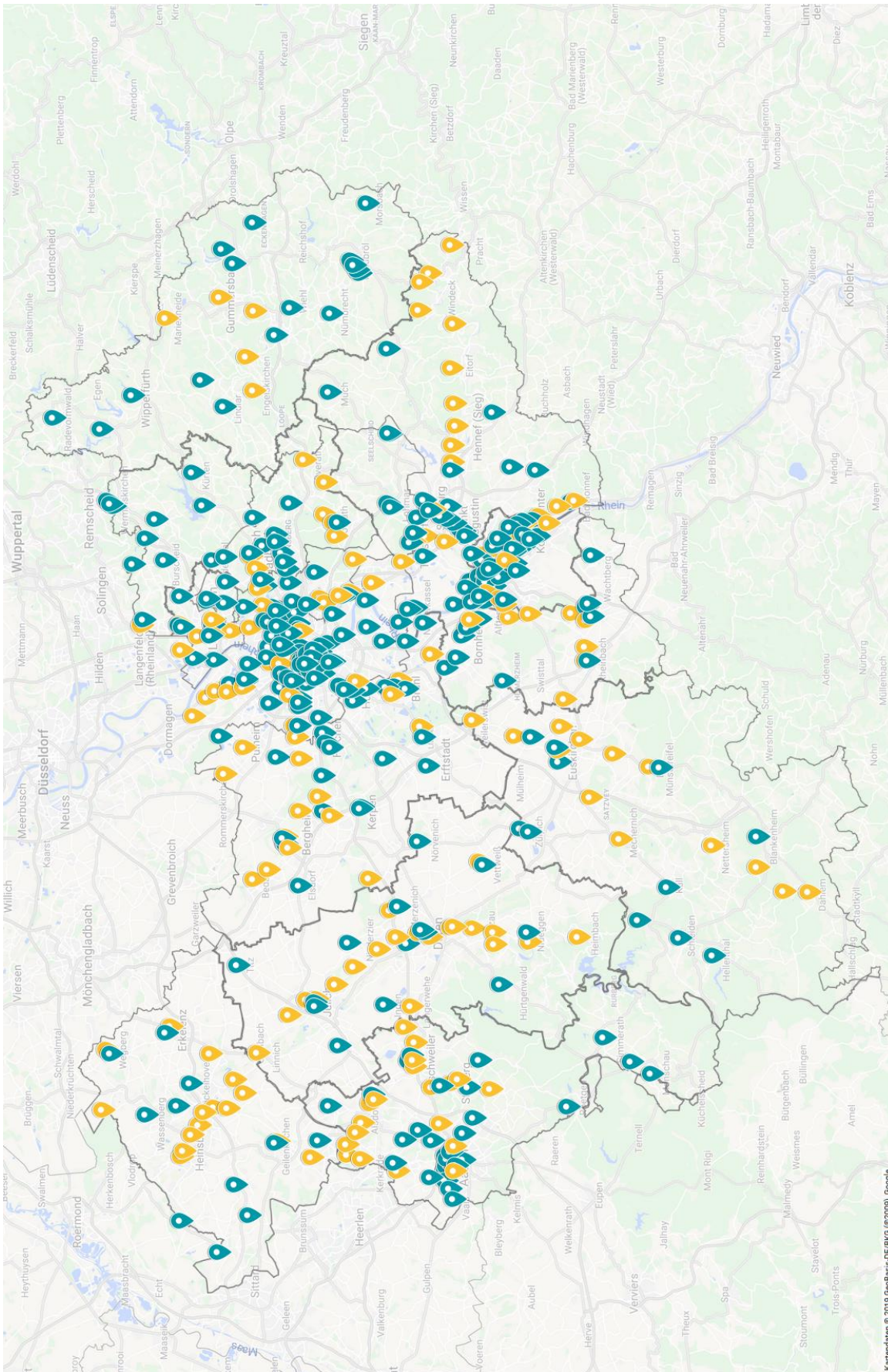


Abb. 9: Standorte von Mobilstationen im NVR



● ● ● 4 Erscheinungsbild der Stationen

4.1 Bewertungsschema

Alle Stationen werden einmal jährlich nach einheitlicher Methodik erfasst. Erhoben werden sowohl alle Bahnsteige als auch die Zugangsbereiche der Stationen. Der prozentuale Gesamtwert wird dem Ampelsystem zugeordnet.

Alle Verkehrsstationen werden im Ampelsystem bewertet. Für jede Station wird dabei ein Gesamtwert ermittelt, welcher aus einem Teil der erhobenen Merkmale gebildet wird. Der ermittelte Wert beurteilt das Gesamterscheinungsbild der Stationen und stellt eine Momentaufnahme zum Zeitpunkt der Erfassung dar. Bei der Erfassung 2018 wurden alle der insgesamt 200 Stationen bewertet. Im Vorjahr wurden Ergebnisse für 199 Stationen ermittelt, da die Station Bonn UN Campus noch nicht in Betrieb war.

Die Bewertung der Ausstattungsmerkmale erfolgt für den Zugangsbereich einer Station und für jeden Bahnsteig getrennt. Bei den Ausstattungselementen, die an einer Station vorhanden sind, werden jeweils die Funktionalität, die Sauberkeit und das Erscheinungsbild bewertet.

Die Ausstattungsmerkmale sind unabhängig davon, ob sie im Zuständigkeitsbereich des jeweiligen Stationsbetreibers liegen oder nicht, Bestandteil des Gesamtergebnisses für eine Station. Insoweit können einzelne Merkmale, die zur Abwertung führen, im Zuständigkeitsbereich einer Kommune, eines Vertriebsdienstleisters, der DB Netz AG oder eines Privaten liegen. So kann es vorkommen, dass einige Stationen ein schlechtes Gesamtergebnis aufweisen, obwohl sich die Ausstattungselemente im Zuständigkeitsbereich des Stationsbetreibers in einem guten Zustand befinden. Die schematische Grafik (siehe Abb. 10) soll beispielhaft die verschiedenen Zuständigkeitsbereiche an einem Außenbahnsteig darstellen. Aufgrund der Vielzahl an Akteuren gibt es einen hohen Abstimmungsbedarf, um die Qualität der einzelnen Stationen zu verbessern.

Bewertung der Zugangsbereiche und der Bahnsteige

Hoher Abstimmungsbedarf

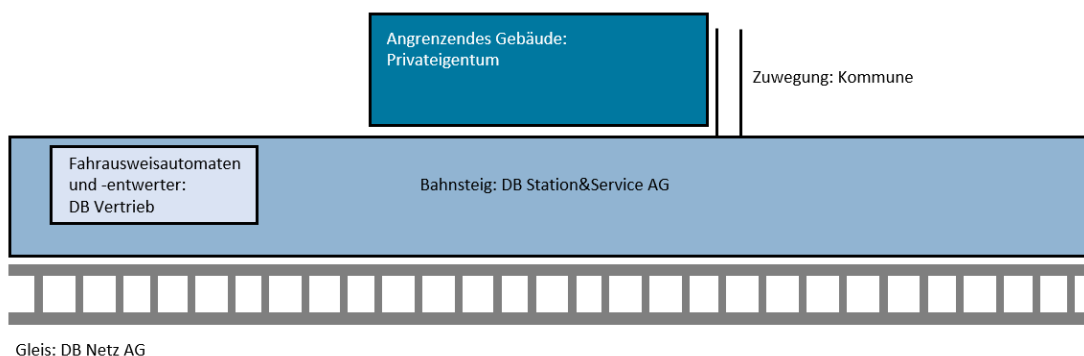


Abb. 10: Zuständigkeitsbereiche an Stationen

Die Barrierefreiheit von Stationen wird ebenfalls erfasst. Sie geht bei der Funktionalität der Aufzüge, Fahrtreppen und Rampen in die Bewertung ein. Der stufenfreie Zugang und der Zugeinstieg werden nicht bewertet, da Verbesserungen diesbezüglich kurzfristig nicht erzielbar sind bzw. die Erforderlichkeit baulicher oder betrieblicher (Fahrzeuge) Veränderungen nicht Gegenstand der Bewertung sind. Somit ist aus der Zuordnung im Ampelsystem nicht ersichtlich, ob die jeweilige Station barrierefrei ist (für Informationen zur Barrierefreiheit siehe Kap. 5.1 und Anhang 4).

Weiterhin ist der stufenfreie Zugang nicht Bestandteil der Berechnung des Gesamterscheinungsbildes, damit die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zwischen allen drei Aufgabenträgern auf Landesebene gewährleistet wird. Eine Übersicht aller erhobenen Kriterien kann Abb. 11 entnommen werden.

Methodik zur Bewertung des Gesamterscheinungsbilds

Die Ausstattungselemente werden hinsichtlich ihres Erscheinungsbilds, ihrer Sauberkeit und ihrer Funktionalität bewertet. So werden beispielsweise neben der Funktionalität von Fahrausweisautomaten (FAA) oder Sitzgelegenheiten auch die Sauberkeit und das Erscheinungsbild beurteilt. Zusätzlich zur Bewertung der einzelnen Ausstattungselemente fließen in Zugangsbereichen die allgemeine Sauberkeit und die Graffitifreiheit ein. An Bahnsteigen werden die Sauberkeit des Gleisbetts und die Graffitifreiheit in der Bewertung berücksichtigt.

Erweiterung um das Erscheinungsbild

Bei der erstmaligen Erfassung 2013 wurden die Ausstattungsmerkmale nur hinsichtlich der Funktionalität und der Sauberkeit bewertet. Die Bewertung des Erscheinungsbilds ist seit der Erfassung 2014 neu hinzugekommen. Seit der Erfassung 2015 stellt die Bewertung des allgemeinen Bauzustandes eine Neuerung dar. Dieser wird für den Zugangsbereich und den Bahnsteig bzw. die Bahnsteige ermittelt. Auch diese Werte sind in das Gesamtergebnis eingeflossen.

4er-Skala

Alle vorhandenen Ausstattungselemente, die sich im Zugangsbereich bzw. auf den Bahnsteigen befinden, werden mittels einer 4er-Skala bewertet. Dabei ist eine Bewertung von 0 %, 75 %, 90 % und 100 % möglich. Eine Einstufung von 0 % bedeutet, dass sich das jeweilige Ausstattungselement in einem nicht akzeptablen Erscheinungsbild befindet. Ist der Zustand noch akzeptabel, erfolgt eine Bewertung mit 75 %. Bei einem generell akzeptablen Zustand mit kleineren, zu vernachlässigenden Mängeln wird das Ausstattungselement mit 90 % bewertet. Ist ein Merkmal vollkommen akzeptabel, erfolgt die Bewertung mit 100 %.

Durchschnittswerte bei mehreren Ausstattungsmerkmalen

Wenn ein Ausstattungsmerkmal aus mehreren Elementen besteht (Beispiel Sitzmöglichkeiten), wird ein Durchschnittswert gebildet: Sind beispielsweise zwei von vier Sitzen in einem vollkommen akzeptablen Zustand, die anderen zwei Sitze jedoch durch Beschädigungen nicht mehr nutzbar, bedeutet dies einen Durchschnittswert von 50 %. Die Sitzmöglichkeiten würden den 75 % auf der 4er-Skala zugewiesen werden, da die Bewertung mit 75 % alle prozentualen Ergebnisse von 50 bis 89 % enthält.

Beispiel:




$$2 \text{ Sitze} * 100 \% + 2 \text{ Sitze} * 0 \% = 50 \% \rightarrow \text{Einordnung in der 4er-Skala: 75 \%}$$

$$4 \text{ Sitze} * 100 \% + 1 \text{ Sitz} * 75 \% = 95 \% \rightarrow \text{Einordnung in der 4er-Skala: 90 \%}$$

Die nachfolgende Auflistung zeigt jeweils in Klammern die zugehörigen Einzelprozentwerte:

- 0 % Zustand nicht akzeptabel (0 - 49 %)
- 75 % Zustand noch akzeptabel (50 - 89 %)
- 90 % Zustand akzeptabel mit kleineren, zu vernachlässigenden Mängeln (90 - 99 %)
- 100 % Zustand vollkommen akzeptabel (100 %)

Der prozentuale Gesamtwert wird aus den Einzelbewertungen aller Ausstattungselemente gebildet. Eine Gewichtung einzelner Ausstattungsmerkmale erfolgt dabei nicht. Die Zuordnung des Gesamtwerts in die jeweilige Kategorie des Ampelsystems ist wie folgt bestimmt:

≥ 90 %		Erscheinungsbild akzeptabel
83 bis < 90 %		Erscheinungsbild noch akzeptabel
< 83 %		Erscheinungsbild nicht akzeptabel



	Kriterium	Zugangs- bereich	Bahnsteig	Relevant für Ampel- bewertung (%-Wert)
Barriere- freiheit	Aufzug Funktionalität	●	●	●
	Aufzug Sauberkeit	●	●	●
	Aufzug Erscheinungsbild	●	●	●
	Rampe Funktionalität	●	●	●
	Rampe Sauberkeit	●	●	●
	Fahrtreppe Funktionalität	●	●	●
	Fahrtreppe Sauberkeit	●	●	●
	Fahrtreppe Erscheinungsbild	●	●	●
	Leitstreifen	●	●	
Aufmerksamkeitsfelder	●	●		
Information	Bahnhofsnamensschild		●	
	Bahnhofsuhren Funktionalität	●	●	●
	Beschilderung Funktionalität	●	●	●
	Beschilderung Sauberkeit	●	●	●
	Beschilderung Erscheinungsbild	●	●	●
	Dynamische Schriftanzeiger (DSA)		●	
	Fahrplan	●	●	
	Lautsprecher		●	
	Netzplan	●	●	
	Service-Point	●		
	Tarifinformation	●	●	
	Vitrinen Funktionalität		●	●
	Vitrinen Sauberkeit		●	●
	Vitrinen Erscheinungsbild		●	●
Wegeleitsystem	●	●		
Zugzielanzeiger		●		
Komfort	Sitzgelegenheiten Funktionalität		●	●
	Sitzgelegenheiten Sauberkeit		●	●
	Sitzgelegenheiten Erscheinungsbild		●	●
	Wetterschutz Funktionalität		●	●
	Wetterschutz Sauberkeit		●	●
	Wetterschutz Erscheinungsbild		●	●
Sauberkeit	Abfallbehälter Funktionalität		●	●
	Abfallbehälter Sauberkeit		●	●
	Abfallbehälter Erscheinungsbild		●	●
	Gleisbett Sauberkeit		●	●
	Graffiti	●	●	●
	Grünanlagen Sauberkeit		●	●
	Sauberkeit allgemein	●		●
Sicherheit	Info-/Notrufsäule	●	●	
	Beleuchtung	●	●	●
	Sicherheitsgefährdende Mängel	●	●	
	Videokamera	●	●	
Vertrieb	Fahrausweisautomat Funktionalität	●	●	●
	Fahrausweisautomat Sauberkeit	●	●	●
	Fahrausweisautomat Erscheinungsbild	●	●	●
	Fahrkartenentwerter Funktionalität	●	●	●
	Fahrkartenentwerter Erscheinungsbild	●	●	●
	Personalbediente Verkaufsstelle	●		
Boden/Allg. Zustand	Boden Funktionalität		●	●
	Boden Sauberkeit		●	●
	Bauzustand	●	●	●

Abb. 11: Übersicht aller erhobener Kriterien



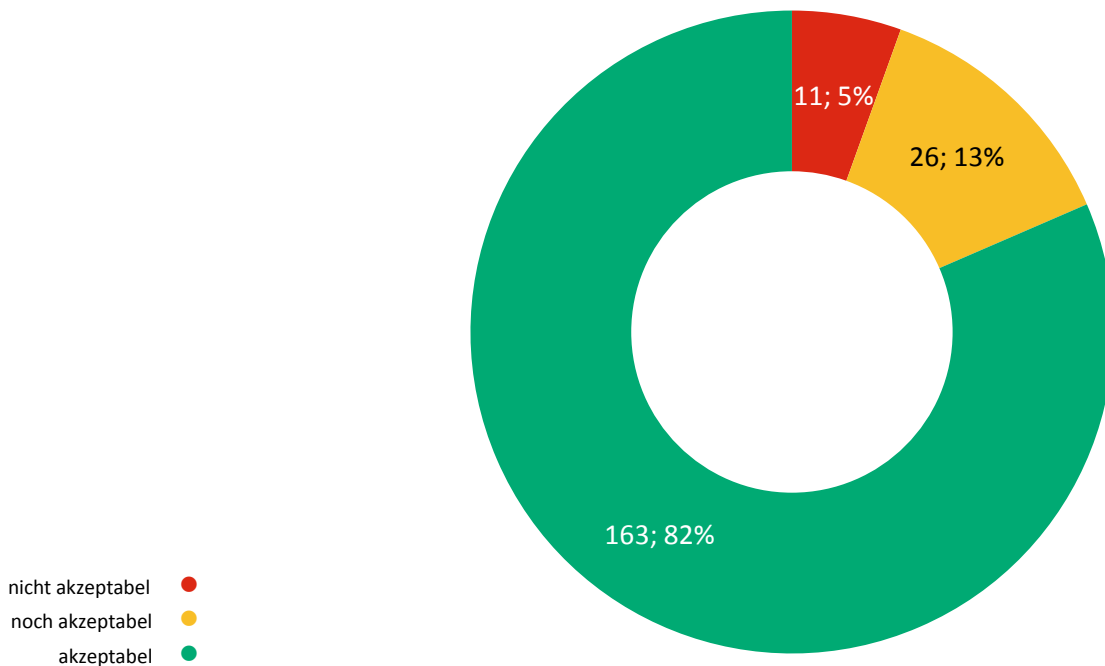
4.2 Ergebnisse

Bei der Untersuchung 2018 gab es den höchsten Anteil „grüner“ Stationen seit Beginn der Erfassung 2013. Insgesamt wurden 200 Stationen auf dem Gebiet des NVR untersucht.

Von den insgesamt 200 untersuchten Stationen weisen 163 (82 %) Stationen ein mindestens akzeptables Erscheinungsbild auf. 26 Stationen (13 %) wurden als noch akzeptabel eingestuft. Das Gesamterscheinungsbild dieser Stationen wird durch einzelne Mängel beeinträchtigt. Nicht mehr akzeptabel ist der Zustand an 11 Stationen (5 %). Hier besteht besonderer Handlungsbedarf, um das Erscheinungsbild nachhaltig zu verbessern.

Abb. 12: Bewertungsergebnis 2018

Bewertungsergebnis 2018



Die Anzahl der Stationen im nicht akzeptablen bzw. noch akzeptablen Bereich konnte von 46 Stationen auf 37 Stationen verringert werden. Bei einigen Stationen sind allerdings auch Verschlechterungen hinsichtlich des Bewertungsergebnisses zu verzeichnen. Dies ist zum Beispiel bei den Stationen Aachen Rothe Erde und Kreuzau Eifelstraße der Fall, welche von einer Bewertung im grünen Bereich in den roten Bereich gerutscht sind.

Da die Bewertung eine Momentaufnahme zum Zeitpunkt der Erfassung darstellt, sind Verschlechterungen gegenüber dem Vorjahr zum Teil durch temporär auftretenden Vandalismus bedingt (siehe Kapitel 3.1).

Verbesserung der Ergebnisse

Die nachfolgende Grafik (siehe Abb. 13) zeigt einen Vergleich der Ergebnisse von 2013 bis 2018. Im Gegensatz zu den Ergebnissen im Jahr 2013 ist eine deutliche Verbesserung hinsichtlich der Stationen im nicht akzeptablen Bereich zu verzeichnen. Im Jahr 2013 lagen 24 Stationen im nicht akzeptablen Bereich. Dennoch befinden sich 18 % der Stationen in einem noch akzeptablen bzw. nicht mehr akzeptablen Bereich, sodass weitere Verbesserungen notwendig sind.

Bewertungsergebnisse 2013 bis 2018

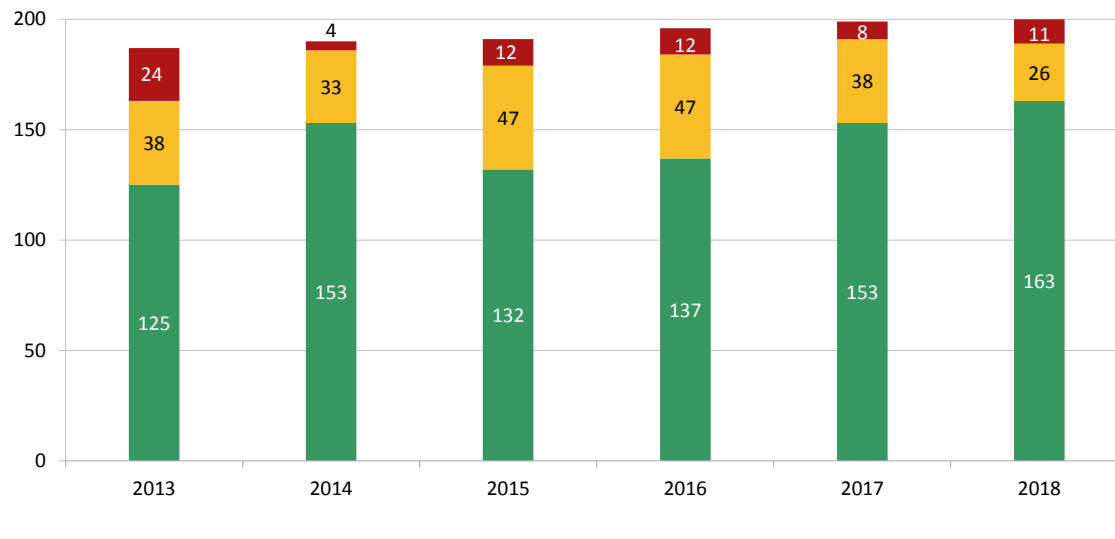


Abb. 13: Bewertungsergebnisse der Jahre 2013 bis 2018

Im NVR tritt eine Häufung von Stationen mit den Bewertungen als noch akzeptabel entlang der Stationen der Erftbahn (RB 38) auf. Der Großteil der Stationen der Bördebahn (RB 28) wurden von den Erfassern als nicht akzeptabel bewertet: vier der sechs Stationen liegen im roten Bereich. Generell weisen die Stationen der Bördebahn einen deutlich niedrigeren Ausstattungsstandard (beispielsweise fehlende Fahrplanvitrienen, fehlender Wetterschutz) als die meisten anderen Stationen auf (siehe Abb. 14). Da nur vorhandene Ausstattungselemente betrachtet werden, beschränkt sich die Bewertung bei der Bördebahn auf wenige Ausstattungselemente. Somit sind die Ergebnisse nur eingeschränkt vergleichbar.

Häufung schlecht bewertete Stationen

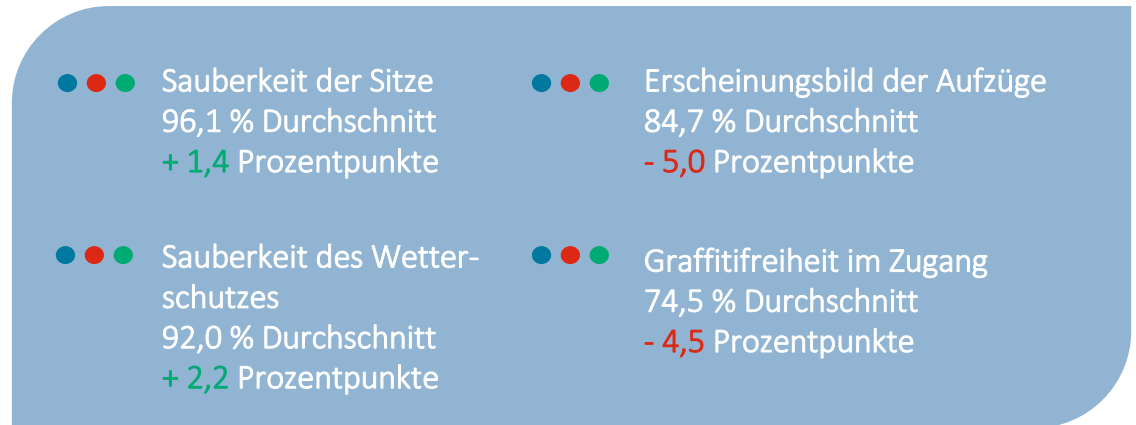


Abb. 14: Station Jakobwüllesheim entlang der Bördebahn

Verbesserungen konnten vor allem durch den Austausch der Ausstattungselemente im Rahmen des Programms zur barrierefreien Bahnsteigausstattung erzielt werden. Hier wurden an vielen Stationen Ausstattungselemente mit deutlichen Abnutzungserscheinungen gegen neue, barrierefreie Ausstattungselemente ausgetauscht. Dies schlägt sich auch in den durchschnittlichen Bewertungsergebnissen der Merkmale nieder. Das Erscheinungsbild und die Sauberkeit der Sitze, Vitrienen und Abfallbehälter wurden von den Erfassern deutlich besser eingestuft. Bei dem Erscheinungsbild der Abfallbehälter ist das durchschnittliche Bewertungsergebnis von 2016 auf

Mängel bei Aufzügen und Zugängen

2017 um etwa zehn Prozentpunkte gestiegen. Dieses Niveau konnte auch bei der Erfassung 2018 gehalten werden. Die Sauberkeit der Sitze und des Wetterschutzes konnte sich gegenüber der Vorjahresbewertung noch einmal um ein paar Prozentpunkte verbessern. Die Bewertung des Erscheinungsbilds der Aufzüge und der Graffitifreiheit im Zugang haben sich am stärksten verschlechtert im Vergleich zum Vorjahr.



Geplante Umbaumaßnahmen

An einigen Stationen sind in den kommenden Jahren größere Umbaumaßnahmen geplant, so dass hier von einer deutlichen Verbesserung des Gesamterscheinungsbildes ausgegangen werden kann. Welche Stationen in den nächsten Jahren umgebaut werden, kann der Karte zur Barrierefreiheit entnommen werden. Eine Auflistung zum Ausbau der Stationen enthält Anhang 3.

Die Stationsbetreiber unterrichten den NVR in regelmäßigen Abständen über umgesetzte Maßnahmen an den einzelnen Stationen. Im Rahmen der Erfassung 2018 wurden alle festgestellten Mängel durch das Erhebungspersonal erneut überprüft und anhand einer Fotodokumentation festgehalten. Somit wird gezielt darauf geachtet, ob Mängel abgestellt worden sind.

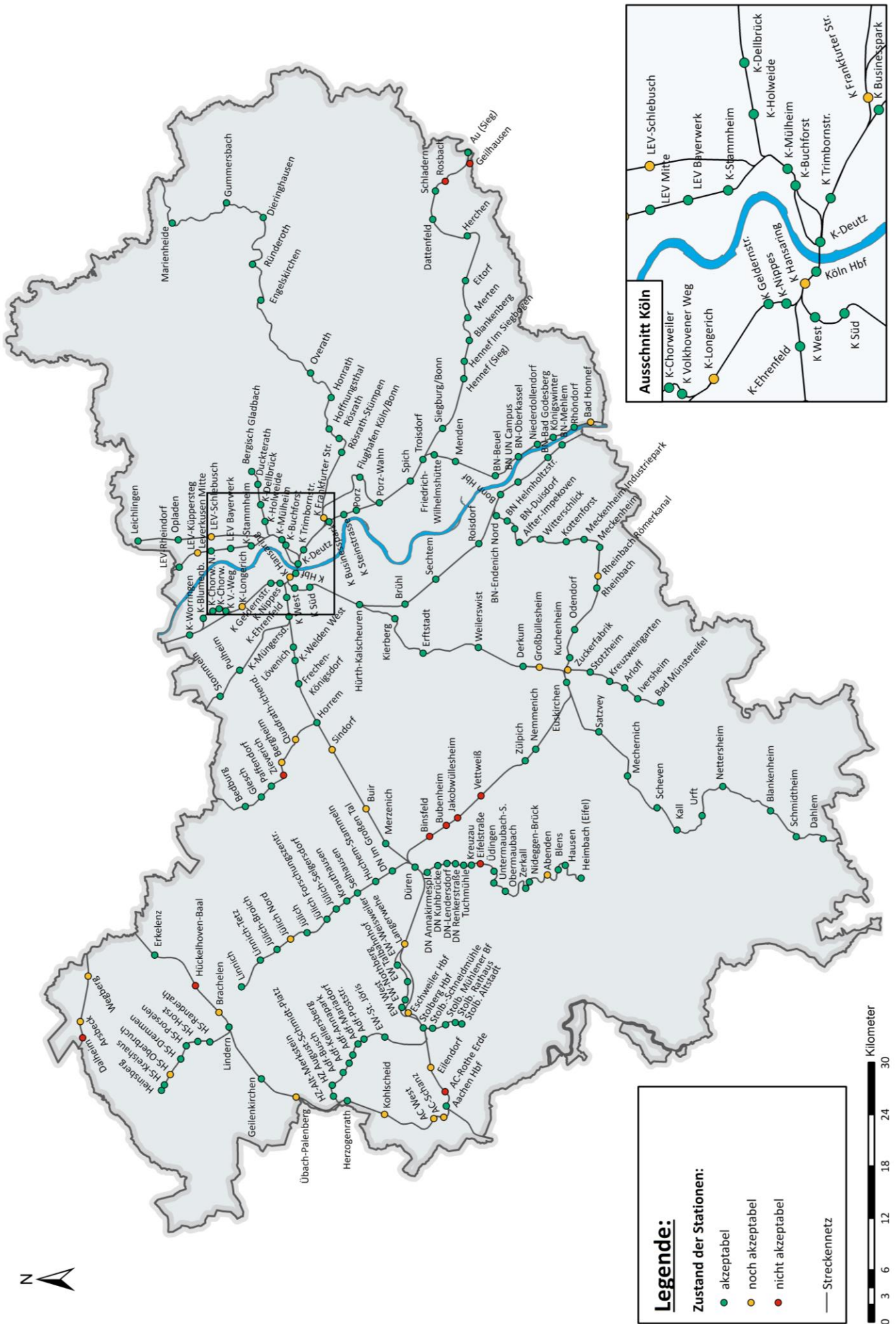


Abb. 15: Übersicht zur Stationsqualität

● ● ● 5 Ausstattungsmerkmale





5.1 Stufenfreiheit und Leitsysteme

Die barrierefreie Gestaltung von Stationen ist für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste von entscheidender Bedeutung für die Teilhabe am SPNV. In diesem Kapitel werden die Stufenfreiheit und Leitsysteme betrachtet, welche einen Teilbereich der Barrierefreiheit abbilden.

Barrierefreiheit umfasst die Stufenfreiheit der Stationen und den barrierefreien Übergang zwischen Bahnsteig und Zug (bzgl. Stufen und Spaltenbreite). Hinzu kommt das Blindenleitsystem, welches blinden und sehbehinderten Menschen ermöglicht, sich selbstständig im öffentlichen Raum zu bewegen. Beispielsweise durch die Ausstattung der Böden mit taktilen Leitstreifen und Aufmerksamkeitsfeldern.

Neben der stufenfreien Erreichbarkeit der Stationen sind das Zusammenspiel zwischen Bahnsteighöhe und dem Einstieg ins Fahrzeug für eine barrierefreie Verbindung entscheidend. In diesem Bericht wird nur die stufenfreie Erreichbarkeit der Bahnsteige erfasst. Eine Darstellung der Einstiegssituation in das jeweilige Fahrzeug muss linienweise erfolgen. Eine solche Auflistung aller Stationen, die einen stufenfreien Zugang in das Regelfahrzeug ermöglichen, kann den Liniensteckbriefen im Nahverkehrsplan des NVR entnommen werden (im Internet unter: www.nvr.de).

Stufenfreiheit der Stationen

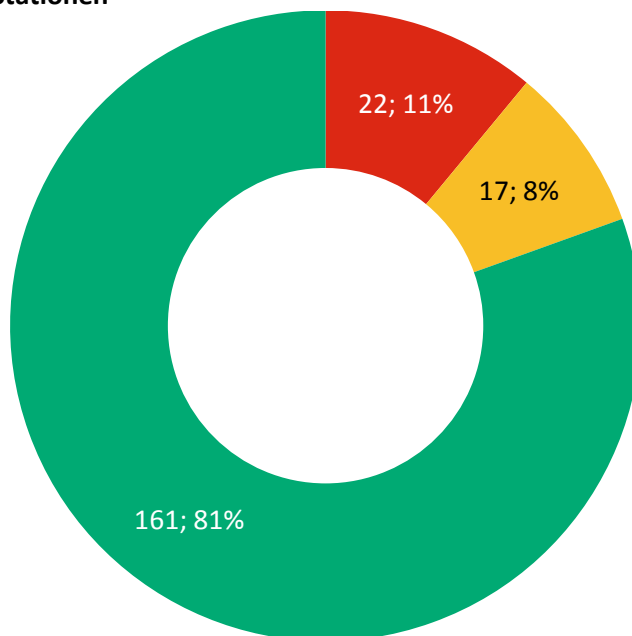
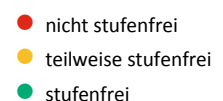


Abb. 16: Stufenfreiheit der Stationen



81 % der Stationen auf dem Gebiet des NVR sind für Fahrgäste stufenfrei zu erreichen (siehe Abb. 16). 17 Stationen sind nur teilweise stufenfrei, da lediglich ein Teil der Bahnsteige stufenfrei erreicht werden kann. An 22 Stationen ist zu keinem Bahnsteig ein stufenfreier Zugang möglich. Eine Darstellung der Stufenfreiheit aller Stationen auf dem Gebiet des NVR enthält Abb. 21 auf Seite 30. Alle nicht stufenfreien Stationen mit den entsprechenden Einsteigerzahlen sind in Anhang 2 aufgeführt. Durch die Fertigstellung der Arbeiten im Zuge der RRX-Außenäste auf der Strecke Rheydt – Aachen werden in 2019 noch mehr Stationen stufenfrei ausgebaut sein.

Abb. 17: Zugang in Geilhausen vor und nach Laubbeseitigung



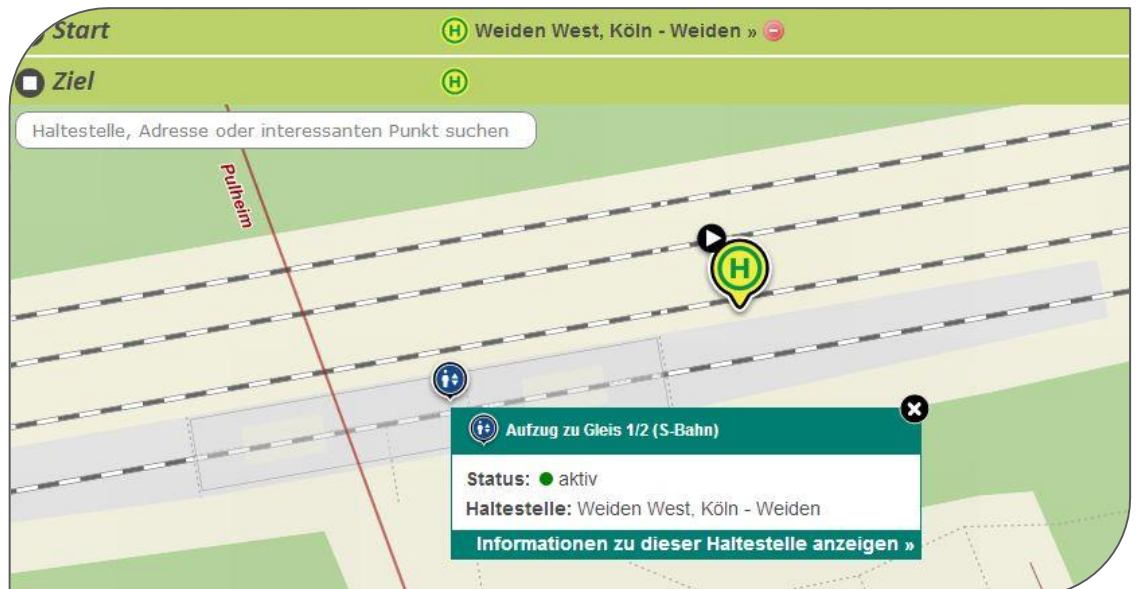
Auch ein ebenerdiger Zugang oder ein Zugang über eine Rampe bedeuten nicht unbedingt, dass die Station den Anforderungen einer barrierefreien Gestaltung gerecht wird. Die Stationen Geilhausen und Euskirchen Zuckerfabrik sind zwar über eine Rampe bzw. ebenerdig zu erreichen, trotzdem sind im Bereich der Barrierefreiheit Mängel festzustellen (siehe Abb. 17). Die Zuwegung in Geilhausen ist beispielsweise sehr steil und somit für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ein Hindernis. Zudem können jahreszeitliche Einflüsse wie heruntergefallenes Laub im Herbst die Zugänglichkeit erschweren. Unbefestigter Bodenbelag im Bereich des Bahnsteigs stellt für Rollstuhlfahrer ebenso ein Hindernis dar.

Um einen stufenfreien Zugang zu gewährleisten, sind in vielen Fällen Rampen oder Aufzüge notwendig. Dabei sind Rampen wegen ihrer geringeren Störanfälligkeit die bevorzugte Alternative. Der Ausfall von Aufzügen ist besonders gravierend, wenn lediglich Treppen als technikkfreie Alternative zur Verfügung stehen. In diesem Fall ist ein stufenfreier Zugang für Fahrgäste temporär nicht gewährleistet.

Echtzeit-Informationen zu Aufzügen

Die DB St&S AG hat sich innerhalb ihres Projektes „Zukunft Bahn“ zum Ziel gesetzt, die Verfügbarkeit von Aufzügen und Rolltreppen deutlich zu erhöhen. Die Zuverlässigkeit der Aufzüge und Fahrtreppen soll auf einheitlich über 97 % in Ballungszentren in der Zeit von 6 bis 22 Uhr gesteigert werden (deutschlandweit). Dies soll unter anderem durch eine verbesserte Ersatzteillogistik der Instandhaltungsdienstleister erreicht werden. Für den Großteil der Aufzüge ist mittlerweile eine Zustandsüberwachung in Echtzeit verfügbar. Durch die Einbindung in Auskunftssysteme können sich Kunden vor Antritt der Reise über eventuell vorhandene Störungen informieren und ggf. alternative Verbindungen wählen. Bundesweit wurde die Infrastruktur an rund 1.000 Stationen angepasst. Derzeit sind die Informationen über die App „DB Bahnhof live“ und über die Webseite www.bahnhof.de abrufbar. Auch das Haltestellen-Informationssystem des Verkehrsverbunds Rhein-Sieg enthält die Echtzeit-Daten (siehe Abb. 18).

Abb. 18: Haltestellen-Informationssystem des VRS



Im Rahmen der Erfassung wurden auch die Sauberkeit und das Erscheinungsbild der Aufzüge bewertet. Insbesondere das Erscheinungsbild ist in vielen Fällen verbesserungswürdig. Neben beschädigten Scheiben beeinflussen auch Graffiti und Scratching das Erscheinungsbild der Aufzüge. Ein Großteil der Schäden entsteht durch Vandalismus.

An etwas mehr als 60 % der Stationen sind Leitstreifen für Blinde und Sehbehinderte am Bahnsteig vorhanden (siehe Abb. 19). An neun Stationen sind diese zumindest teilweise (d. h. nicht an allen Bahnsteigen) vorhanden. Etwa ein Drittel der Stationen ist an keinem Bahnsteig mit Leitstreifen ausgestattet.

Um die stufenfreie Erreichbarkeit und die Ausstattung mit Leitstreifen und Aufmerksamkeitsfeldern zu verbessern, plant der NVR an vielen Stationen Ausbaumaßnahmen. Anhang 2 enthält eine Übersicht zu den Planungen für den Ausbau von Verkehrsstationen.

Ausstattung der Bahnsteige mit Leitstreifen

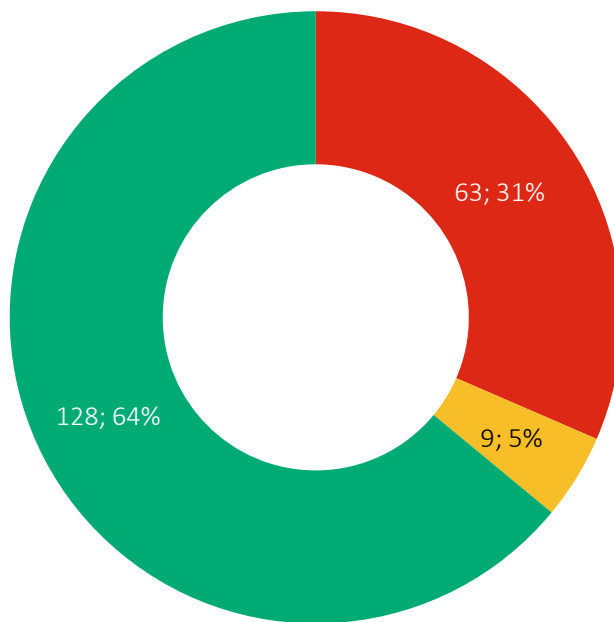


Abb. 19: Ausstattung mit Leitstreifen

- nicht vorhanden
- teilweise vorhanden
- vorhanden



Abb. 20: Leitsystem in Eschweiler-Nothberg

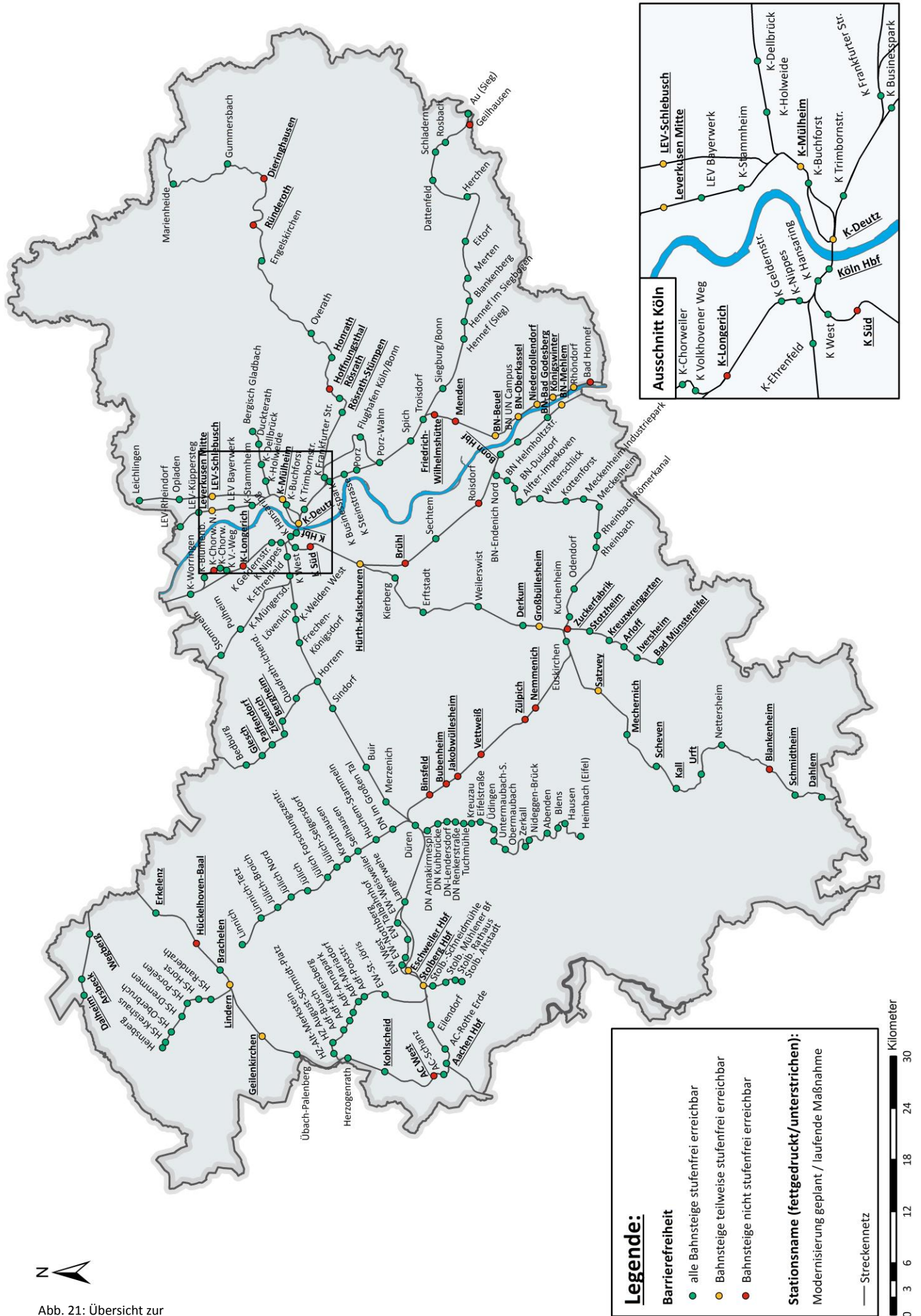


Abb. 21: Übersicht zur Stufenfreiheit



5.2 Fahrgastinformation

Sowohl im Zugangsbereich als auch auf den Bahnsteigen tragen viele Ausstattungselemente dazu bei, den Fahrgast vor Ort zu informieren. Neben Beschilderungen und Wegweisern sind auch die Aushänge in den Vitrinen für die Fahrgastinformation von Bedeutung.

Hinsichtlich der Fahrgastinformation gibt es an vielen Stationen Nachbesserungsbedarf. Beschriftungen sind zum Teil nicht mehr lesbar, da sie verblasst, abgeblättert oder durch Graffiti überdeckt sind (siehe Abb. 22).

Die schlechte Lesbarkeit von Fahrplanaushängen, Netzplänen oder Tarifinformationen hängt vor allem vom Zustand der Vitrinen ab. Viele der Vitrinen weisen Mängel durch Scratching, Graffiti, allgemeine Verschmutzung oder eingeschlagene Scheiben auf. Im Fall von zerbrochenen Scheiben sind die Aushänge den Witterungseinflüssen ohne Schutz ausgesetzt. An acht Stationen war das Erscheinungsbild der Vitrinen zum Zeitpunkt der Erfassung stark beeinträchtigt.

Der schlechte Zustand der Vitrinen ist in vielen Fällen durch Vandalismus bedingt. An einigen Stationen wurden Vitrinenscheiben bereits kurze Zeit nach der Erneuerung beschädigt. Für solche Vandalismusschwerpunkte sind Einzelfalllösungen zu entwickeln, welche die Zerstörung des Inventars nach Möglichkeit minimieren.

Etwa 45 Prozent der Stationen (90 Stationen) sind mit Uhren am Bahnsteig ausgestattet. Zum Zeitpunkt der Erfassung waren an acht Stationen die Uhren nicht funktionsfähig (Vorjahr: 19 Stationen). Die Mängel werden anhand der Fotodokumentation festgehalten und im Rahmen der Folgeerfassung überprüft.



Abb. 22: Schlecht lesbare Wegeleitung in Übach-Palenberg

Erscheinungsbild von Vitrinen

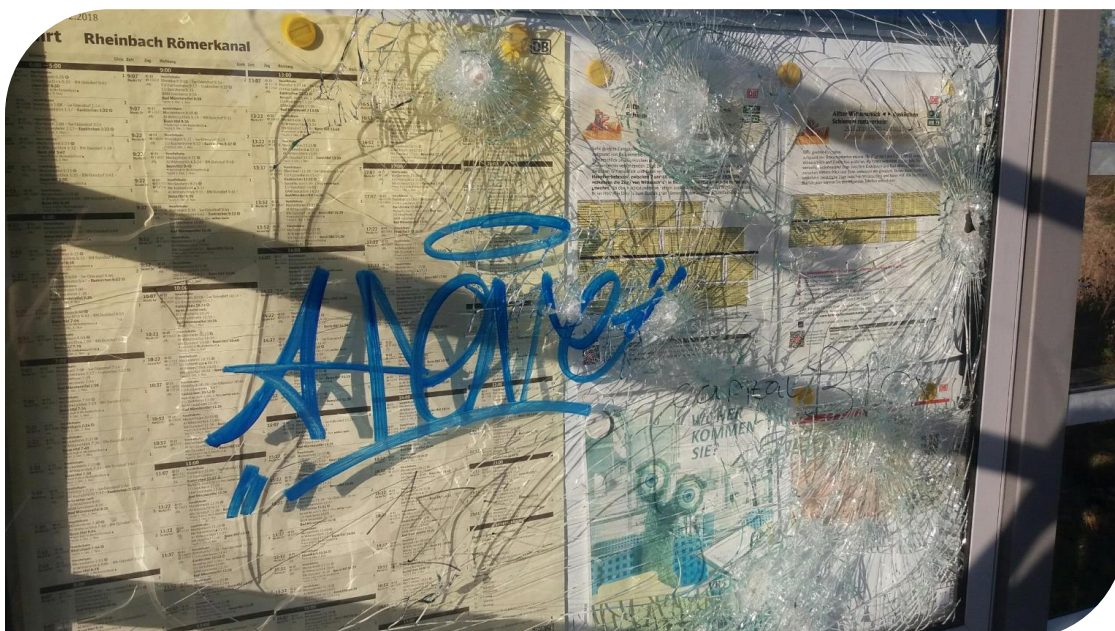


Abb. 23: Vitrine an der Station Rheinbach Römerkanal

Pilotversuch zur Überwachung defekter Uhren

In einem Pilotprojekt testet die DB St&S AG die Ausstattung der Uhren mit einem Überwachungsmodul, welches Störungen meldet. Die neu entwickelte Sensorik erkennt auch Glasbruch durch Vandalismus, die häufigste Ursache für defekte Bahnhofsuhren. Zur Fernüberwachung kommt eine neue Übertragungstechnik zum Einsatz. Wenn sich der Pilot bewährt, könnte diese Sensortechnik auf andere Anwendungsgebiete wie Fahrgastinformationsanlagen ausgeweitet werden.

111 Stationen sind mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) auf den Bahnsteigen ausgestattet. Viele der kleineren Stationen wurden im Rahmen des Programms „Operative Exzellenz (OpEx)“ der Deutschen Bahn AG mit DSA ausgestattet. An acht Stationen waren die DSA zum Zeitpunkt der Erfassung defekt. Der DSA sorgt für eine Reisendeninformation nach dem Zwei-Sinne-Prinzip. Wichtige Informationen, z. B. über Fahrplanabweichungen, werden vom DSA sowohl visuell über das Display als auch akustisch über einen integrierten Lautsprecher ausgegeben.

An 35 Stationen sind Zugzielanzeiger vorhanden. Im Rahmen des Projekts „Zukunft Bahn“ wurde Anfang des Jahres 2016 mit der Umstellung auf sogenannte Multizuganzeiger begonnen. Diese bieten den Vorteil, dass nicht nur Informationen über den nächsten abfahrenden Zug, sondern auch über den darauf folgenden Zug angezeigt werden können. Der Unsicherheit einiger Fahrgäste, am falschen Gleis zu stehen oder den Zug verpasst zu haben, kann dadurch entgegengewirkt werden.

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2016 wird im Kölner Hauptbahnhof die Möglichkeit der sogenannten Doppelbelegung der Gleise genutzt. Durch dieses Konzept wird die vorhandene Infrastruktur besser genutzt und es werden zusätzliche Dispositionsspielräume im Verspätungsfall geschaffen, um so den Stauwirkungen im westlichen Einfahrtsbereich sowie im Bereich der Hohenzollernbrücke entgegenzutreten. Allerdings führt die Doppelbelegung auch zu längeren Umsteigewegen und -zeiten. Das Layout der Multizuganzeiger am Kölner Hbf wurde aufgrund der Doppelbelegung der Gleise angepasst: Doppelbelegungen sowie abschnittsscharfe Informationen zu den Folgezügen können nun abgebildet werden. Seit 2018 hängen am Kölner Hauptbahnhof Abfahrtstafeln zur besseren Orientierung, welche auch die Gleisabschnitte enthalten (vgl. Abb. 24).

Abb. 24: Abfahrtstafel an den Gleisaufgängen in Köln Hbf





5.3 Komfort

Zu den Komfortmerkmalen an Stationen zählen der Wetterschutz und die Sitzmöglichkeiten. Das Erscheinungsbild dieser Ausstattungsmerkmale sollte stets gepflegt sein.

Viele Stationen weisen Beschädigungen an den Sitzmöglichkeiten und am Wetterschutz auf. Häufig fehlen Seitenscheiben des Wetterschutzes, sodass die Funktionalität stark beeinträchtigt ist (siehe Abb. 25). Zu Abwertungen führt vor allem das schlechte Erscheinungsbild einiger Wetterschutzeinrichtungen. Das Erscheinungsbild weist durchschnittlich deutlich schlechtere Bewertungen als die Funktionalität oder die Sauberkeit auf. An zwölf Stationen (2017: 18 Stationen) liegt die Bewertung des Wetterschutzes im nicht akzeptablen Bereich.



Abb. 25: Vorher-nachher-Vergleich in Merten (keine Mängelbeseitigung)

Bei nur einer Station liegt die Bewertung der Funktionalität von Sitzmöglichkeiten im roten Bereich, bei der Sauberkeit sind es zwei Stationen. Etwas häufiger abgewertet wurde das Erscheinungsbild der Sitze (fünf Stationen, Vorjahr: 18 Stationen). Bei einigen Sitzmöglichkeiten ist die Funktionalität abgewertet, da sich beispielsweise Löcher im Sitzbereich befinden. Wenn an der Station noch weitere Sitzmöglichkeiten vorhanden sind, wird eine durchschnittliche Bewertung für alle vorhandenen Sitze erstellt.



Abb. 26: Sitze in Köln-Longerich

**Scheiben von Vitrinen
und Wetterschutz
vandalismusanfällig**

Als Reaktion auf die vergangenen Stationserfassungen wurden an vielen Stationen, die Mängel an den Sitzgelegenheiten oder dem Wetterschutz aufwiesen, Verbesserungen vorgenommen. Dazu zählen neben der Neukonzeption der Sitzgelegenheiten (bspw. Austausch von Schalensitzen durch Sitzbänke, Anpassung der Anzahl in Abhängigkeit zum Reisendenaufkommen) auch eine Erneuerung von einzelnen Sitzen oder ein neuer Anstrich bei Rostschäden. Zerstörte Scheiben der Wetterschutzeinrichtungen wurden durch neue ersetzt. Hier besteht ein ähnliches Problem wie bei den Vitrinen: Erneuerte Scheiben werden an einigen Stationen nach kurzer Zeit wieder zerstört – insbesondere an den Vandalismusschwerpunkten.

Es ist nicht immer notwendig, umfangreiche Erneuerungsarbeiten durchzuführen. Auch mit kleinen Mitteln kann das Erscheinungsbild von Stationen erhöht werden. Durch einen neuen Anstrich von Sitzmöglichkeiten zum Beispiel kann das Erscheinungsbild deutlich verbessert werden. In Einzelfällen kommt es vor, dass nicht alle im Vorjahr dokumentierten Mängel beseitigt werden. (siehe Abb. 27). Die fehlende Vitrinenscheibe und die fehlenden Aushänge aus 2017 wurden nicht ersetzt, sodass im Jahr 2018 zusätzlich Graffiti in der leeren Vitrine vorzufinden war. Hier werden die EIU im Nachgang der neuen Erfassung erneut dazu aufgefordert, den Schaden instand zu setzen.

Abb. 27: Vorher-nachher-Vergleich Köln-Müngersdorf Technologiepark (2017 – 2018)





5.4 Sauberkeit

Die Sauberkeit von Stationen leistet einen erheblichen Beitrag zu deren Gesamterscheinungsbild. Neben temporären Verunreinigungen prägen in vielen Fällen Graffitis das Erscheinungsbild.

Ein Großteil der Stationen ist von Verunreinigungen durch Graffiti betroffen. Neben der Verunreinigung einzelner Ausstattungskomponenten prägt insbesondere großflächiges Graffiti in den Zugangsbereichen das Erscheinungsbild der Stationen. Zuständig für die Beseitigung der Graffitis ist nicht in jedem Fall der Stationsbetreiber, da die betroffenen Zugangsbereiche oftmals im kommunalen Besitz liegen. In einigen Fällen finden sich die Verunreinigungen mit Graffiti auch an Fassaden, die sich in privatem Besitz befinden. Hier ist eine enge Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Akteuren erforderlich.

33 Stationen (2016: 28 Stationen) weisen starke Verunreinigungen durch Graffiti in den Zugangsbereichen auf. In den meisten Fällen handelt es sich dabei um Stationen mit einer Unterführung. Bei den Verunreinigungen an den Bahnsteigen sind sieben Stationen (2016: 10 Stationen) stark von Graffiti betroffen. Nachhaltige Erfolge können nur schwer erreicht werden, da gestrichene Wände in kürzester Zeit erneut besprüht werden.

Das Anti-Graffiti-Programm zwischen dem Land NRW und der DB lief im Jahr 2018 aus. Die Aufgabenträger sind in Gesprächen zu einer möglichen Nachfolgeregelung. NRW ist eines der Bundesländer, welches von der DB AG als Schwerpunktgebiet identifiziert wurde.

Seit März 2018 bietet die DB St&S AG Kunden die Möglichkeit, Hinweise zur Sauberkeit an ausgewählten Stationen in NRW über den Kommunikationsdienst WhatsApp zu geben. Nach Eingang der Meldung beseitigt das Reinigungspersonal vor Ort die Verschmutzung so schnell wie möglich. Im NVR steht der Service für Köln Hbf und Köln Messe/Deutz zur Verfügung. Wenn der Kunde es wünscht, erhält er eine Nachricht zur Beseitigung der Verschmutzung. Weiterhin kann er die Station mit einer Schulnote bewerten.

Nicht nur im Zugangsbereich können Verunreinigungen auftreten, sondern auch an den Bahnsteigen. Vor allem das Gleisbett ist an vielen Stationen verschmutzt. Besonders betroffen sind hoch frequentierte Stationen wie beispielsweise einige Stationen auf dem Kölner Stadtgebiet. An insgesamt sieben Stationen weist das Gleisbett starke Verunreinigungen auf. Im Vergleich zu der Vorjahreserfassung sind etwas weniger Stationen von starken Verunreinigungen betroffen.

Verunreinigungen an Abfallbehältern treten an vielen Stationen auf und sind seitens der Stationsbetreiber nur mit erheblichem Aufwand nachhaltig zu beseitigen. Akuter Handlungsbedarf besteht vor allem, wenn die Funktionsfähigkeit beeinträchtigt ist. Seit der Erfassung im Jahr 2017 haben sich die Bewertungen des Erscheinungsbildes deutlich verbessert. Dies ist insbesondere auf den Austausch der Abfallbehälter im Rahmen der barrierefreien Ausstattung zurückzuführen.

Mehr Stationen mit starkem Graffiti im Zugang

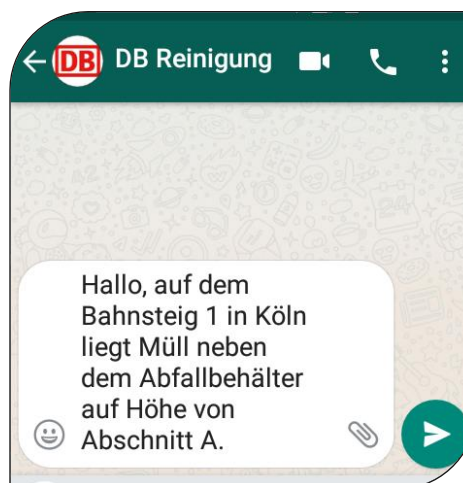


Abb. 28: Reinigungsmeldung WhatsApp



5.5 Sicherheit

Entscheidend für das Sicherheitsempfinden an Stationen ist zusätzlich zu sozialer Kontrolle und Personal vor Ort eine Vielzahl von Ausstattungselementen wie Beleuchtung oder Videokameras. Auch die Sauberkeit einer Station hat einen Einfluss auf das Sicherheitsempfinden.

49 Stationen sind vollständig mit Notruf- und Informationssäulen auf den Bahnsteigen ausgestattet. An 16 Stationen (8 %) sind Notruf- und Informationssäulen zumindest teilweise vorhanden. Im Aachener Bereich wurde der Großteil der vorhandenen Notruf- und Informationssäulen im Jahr 2016 zurückgebaut. Durch die fortschreitende Abdeckung des Mobilfunknetzes und die zunehmende Verbreitung von persönlichen mobilen Kommunikationsgeräten hat sich das Nutzungsverhalten der Reisenden an den Notruf- und Informationssäulen verändert. Deren Funktion der Information wird zunehmend durch den Einsatz von dynamischen, akustischen und optischen Reisendeninformationsmedien abgelöst, für Notrufe wird von der Verfügbarkeit eigener mobiler Geräte ausgegangen.

Bei der Ausstattung der Bahnsteige mit Videokameras ist die Verteilung ähnlich. Insgesamt 116 Stationen (58 %) haben keine Videokameras an den Bahnsteigen. 20 Stationen sind teilweise mit Videokameras ausgestattet. 64 Stationen haben Videokameras an allen Bahnsteigen. Die laufende Überwachung mit Videokameras an den Stationen wird durch den Infrastrukturbetreiber ermöglicht und kann im Nachgang durch die Bundespolizei eingesehen werden.

Eine ausreichende Beleuchtung an den Bahnsteigen und dem Zugangsbereich ist für das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste von hoher Bedeutung. Insbesondere Unterführungen stellen bei mangelnder Beleuchtung einen Angstraum dar. Die Beleuchtung wird insgesamt gut bewertet, lediglich in Zugangsbereichen gibt es vereinzelt Verbesserungspotenzial in Unterführungen. Sofern die Erfasser eine defekte Beleuchtung dokumentieren, wird dies an die zuständigen Akteure weitergeleitet.

Zum Sicherheitsempfinden der Fahrgäste trägt jedoch nicht nur die Beleuchtung bei, sondern auch der allgemeine Zustand der Station. Somit können Mängel hinsichtlich des Bauzustandes der Station das subjektive Sicherheitsempfinden negativ beeinflussen. Aus diesem Grund wird seit dem Jahr 2015 zusätzlich der allgemeine Bauzustand in der 4er-Skala im Zugangsbereich und an den Bahnsteigen bewertet.

Abb. 29: Videokamera





5.6 Vertrieb

An den Fahrausweisautomaten gibt es ein komplettes Angebot für den Verbund-, Nah- und Fernverkehr. Bei Automaten und Entwertern steht die Funktionalität im Vordergrund.

164 Stationen sind mit Fahrausweisautomaten (FAA) ausgestattet. Die Stationen der Rurtalbahnbahn GmbH (RB 21) an den Bahnstrecken Düren – Jülich – Linnich und Düren – Heimbach (Eifel) haben keine FAA, da diese in den Fahrzeugen vorhanden sind. Vielfach treten Abwertungen des Erscheinungsbilds durch Scratching, Lackschäden, Graffiti oder weitere Beschädigungen auf. An vier Stationen (2017: vier Stationen) wurden erhebliche Mängel hinsichtlich des Erscheinungsbilds dokumentiert.



Abb. 30: FAA in Köln West

Im vergangenen Jahr hat die Deutsche Bahn im Gebiet des NVR die bisherigen FAA gegen moderne Geräte ausgetauscht. Somit stehen hier jetzt 354 neue FAA zur Verfügung. Die neuen FAA bieten neben einem umfassenden Aufbruchschutz einen besseren Schutz vor Vandalismus durch ein widerstandsfähiges Gehäuse. Des Weiteren erfüllen sie die aktuell gültigen europäischen Anforderungen an die Bedienung für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.

Abwertungen bei Fahrkartenentwertern (FE) treten ebenso wie bei den Automaten vor allem beim Erscheinungsbild auf. An vier Stationen (2017: neun Stationen) wurden auffällige Mängel beim Erscheinungsbild der Stationen festgestellt.

Die Zuständigkeit für die FAA und FE liegt nicht bei der DB St&S AG oder DB Regio AG, zuständig ist die im Rahmen einer vom NVR durchgeführten Vertriebsausschreibung beauftragte DB Vertrieb GmbH. Ausnahmen bilden Rhein-Sieg-Express (RE 9), Mittelrheinbahn (RB 26) und Rurtalbahnbahn (RB 21). Hier liegt die Zuständigkeit direkt bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. bei deren Unterauftragnehmern.



Abb. 31: Vorher-nachher-Vergleich in Stommeln

6 Kundenzufriedenheit





● ● ● 6.1 Kundeneingaben

Der Kundendialog ist ein wichtiger Indikator für Probleme und Schwachstellen in einem hochkomplexen Verkehrssystem. Er ermöglicht ein frühes Herantreten an die zuständigen Verkehrsunternehmen und Stationsbetreiber.

Durch die interne Erfassung, Nutzung und Auswertung von Kundenkritik entstehen wichtige Einsichten in die Ansprüche und Wünsche der Fahrgäste, die für die Planung und Umsetzung eines Leistungsangebots unerlässlich sind.

Alle Eingaben zum SPNV, die beim NVR über das Feedback-Formular, das Kontaktformular auf der VRS-Webseite, per E-Mail oder auf dem Postweg eingehen, werden in das NVR-Beschwerde-management eingepflegt.

Seit Anfang des Jahres 2017 gibt es ein neues Formular für Kundeneingaben: Die neue Feedback-Funktion in der Fahrplanauskunfts-App des Verkehrsverbunds Rhein-Sieg ermöglicht Eingaben von unterwegs. Per Smartphone können somit neben Meldungen zu Linien im SPNV auch Mängel an Stationen gemeldet werden. Im Aachener Verkehrsverbund (AVV) ist es auf der Homepage über „Service / Qualitätsmängel melden“ abrufbar und soll zukünftig auch hier in die Fahrplanauskunfts-App eingebunden sein.

Neues Feedback-Formular seit 2017

Hinterlegte Meldegründe sind beispielsweise Automaten- und Entwerterstörungen oder defekte Aufzüge. Bei jeder Eingabe besteht die Möglichkeit, bis zu zwei Fotos hochzuladen. Anregungen und Hinweise werden an die zuständigen Infrastrukturbetreiber der Stationen weitergeleitet.

Eine individuelle Antwort zu den Eingaben im Feedback-Formular ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Für die Fälle, in denen eine Rückmeldung gewünscht ist, stehen weiterhin die Kontaktformulare des VRS und AVV auf der jeweiligen Homepage sowie die sozialen Medien (Facebook/Twitter) zur Verfügung.

Im Jahr 2018 haben den NVR über alle Eingangskanäle insgesamt 2.504 SPNV-Eingaben erreicht. 1.449 Eingaben davon kamen über das neue Feedback-Formular. Dabei gab es 138 Eingaben zu Mängeln an Stationen (Kontaktformular: zwölf, E-Mail: 18, Feedback-Formular: 108).

Mehr Beschwerden als im Vorjahr

Die Kundenhinweise sollen dazu beitragen, mehr über die Qualität des Nahverkehrs aus der Sicht des Kunden zu erfahren sowie Informationen über Mängel auch außerhalb der Erhebungen zu erhalten und beheben lassen zu können.

6.2 Kundenbarometer

Seit 2001/2002 lässt das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) im Zwei-Jahres-Rhythmus die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV in NRW untersuchen. Nun liegen die Ergebnisse des mittlerweile neunten NRW-Kundenbarometers 2018 vor.

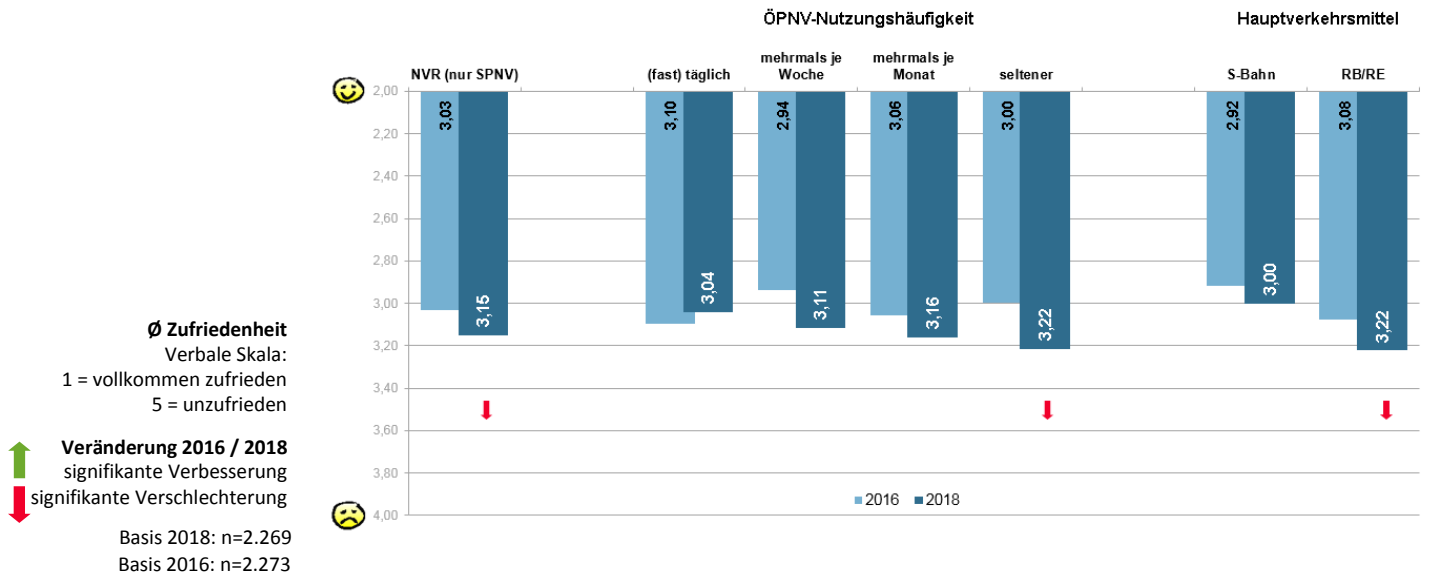
In der Zeit von Ende August bis Ende November 2018 befragte das Marktforschungsinstitut INFO GmbH aus Berlin telefonisch rund 13.250 ÖPNV-Kunden aus NRW. Sie sollten 29 Leistungsmerkmale aus den fünf Bereichen Angebot, Tarif/Vertrieb/Information, Haltestellen und Stationen, Verkehrsmittel und Sicherheit bewerten. Das Ministerium für Verkehr NRW (VM) förderte auch dieses Kundenbarometer und trug die Kosten für den Grundstock von 5.500 Interviews verteilt auf ganz NRW. Der NVR erhöhte 2018 die vorgesehene regionale Interviewzahl, sodass nun 2.269 Qualitätsbewertungen von Kunden aus dem NVR-Gebiet mit Hauptverkehrsmittel SPNV vorliegen.

SPNV-Kunden im NVR signifikant unzufriedener

Die SPNV-Kunden im Gebiet des NVR sind 2018 im Allgemeinen wieder unzufriedener mit dem Nahverkehr. Die Globalzufriedenheit (vgl. Abb. 32) hat sich 2018 mit einem Wert von 3,15 gegenüber 2016 (3,03) signifikant verschlechtert und liegt somit wieder auf dem Niveau von vor vier Jahren (2014: 3,16).

Abb. 32: Globalzufriedenheit der NVR-SPNV-Kunden

Globalzufriedenheit



Die einzelnen Kundengruppen sind dabei unterschiedlich zufrieden. So sind die täglichen Nutzer nicht nur die zufriedenste Kundengruppe, sondern auch die einzige, deren Zufriedenheit sich im Vergleich mit 2016 deutlich von 3,10 auf 3,04 (2018) gesteigert hat. Die übrigen Kundengruppen sind weniger zufrieden als zwei Jahre zuvor. Die Bewertungen der Seltennutzer haben sich sogar signifikant verschlechtert.



Aktuell bewerten die SPNV-Kunden im NVR-Gebiet zehn der 29 abgefragten Leistungsmerkmale besser als 2016, drei dieser Merkmale sogar als signifikant besser. Dies sind das Fahrpersonal, die Sicherheit abends im Fahrzeug und die Sicherheit abends an Stationen. Mit 18 Leistungsmerkmalen sind sie weniger zufrieden als noch vor zwei Jahren, neun Items werden sogar signifikant schlechter beurteilt. Dabei handelt es sich bspw. neben den Informationen im Fahrzeug um die zentralen Leistungsmerkmale Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sowie Taktfrequenz.

Die Auswertung im Rahmen dieses Berichtes berücksichtigt schwerpunktmäßig die Zufriedenheitsauswertungen der Leistungsmerkmale, die Bezug zu den Stationen haben. Hiervon werden die Sicherheit an den Stationen tagsüber, die Beschilderung/Hinweisschilder zur Orientierung sowie die Fahrplan-Informationen an Stationen am besten beurteilt.

Ein Drittel der Leistungsmerkmale besser beurteilt

Rangfolge der Zufriedenheit (ausgewählte Merkmale)

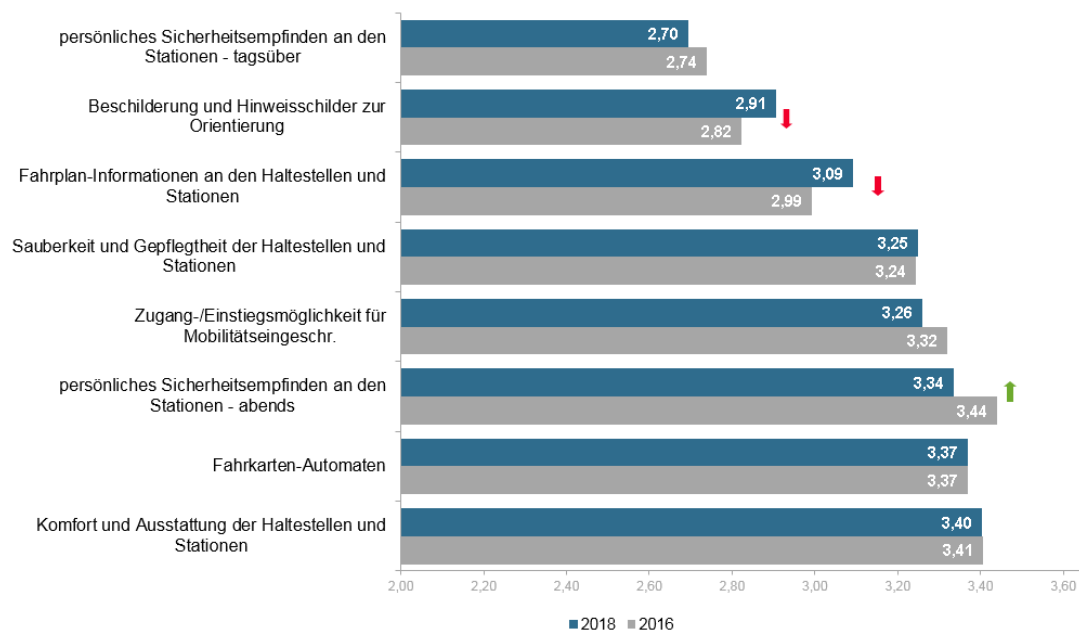


Abb. 33: Rangfolge der Zufriedenheit der SPNV-Kunden, ausgewählte Merkmale

Ø Zufriedenheit

Verbale Skala:
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

Veränderung 2016 / 2018
signifikante Verbesserung ↑
signifikante Verschlechterung ↓

Basis 2018: n=2.269

Basis 2016: n=2.273

Eine signifikante Zufriedenheitssteigerung gegenüber dem letzten Kundenbarometer erreicht die Sicherheit abends an den Stationen. Ebenfalls besser werden die Sicherheit tagsüber an Stationen und die Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte beurteilt. Nicht mehr so zufrieden sind die Kunden dagegen mit der Beschilderung und den Hinweisschildern zur Orientierung und den Fahrplaninformationen an den Stationen. Beide Leistungsmerkmale haben sich signifikant verschlechtert.

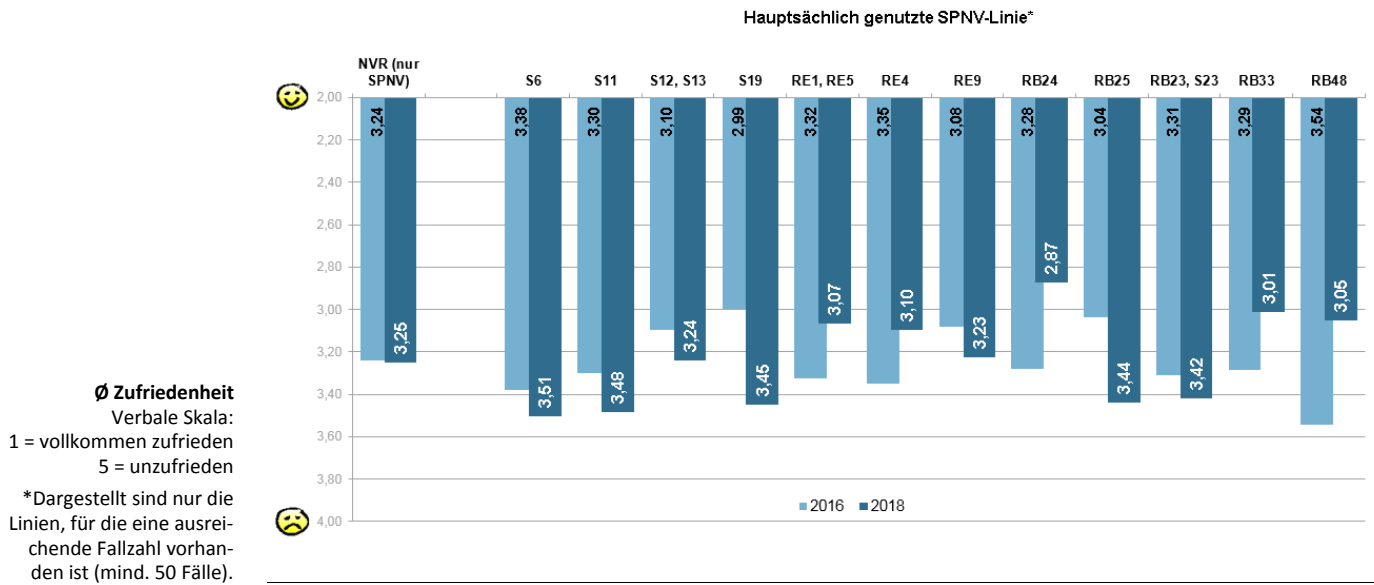
Nachfolgend werden die Zufriedenheitsergebnisse der SPNV-Nutzer im NVR mit ausgewählten Leistungsmerkmalen differenziert nach deren am häufigsten genutzten Linien dargestellt und erläutert. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass im NVR-Kundenbarometer stets die subjektive Zufriedenheit aus Sicht der Kunden erhoben wird. Diese Ergebnisse können nicht mit objektiven Qualitätsmessungen verglichen werden, da die persönliche und meist selektive Wahrnehmung durch den Kunden eine große Rolle bei der subjektiven Bewertung spielt.

Zufriedenheitswerte nach SPNV-Linien sehr unterschiedlich

Abb. 34 zeigt die (subjektive) Zufriedenheit mit der Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen, dargestellt nach der hauptsächlich genutzten Linie der SPNV-Kunden aus dem NVR-Gebiet.

Abb. 34: Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen nach hauptsächlich genutzter Linie

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

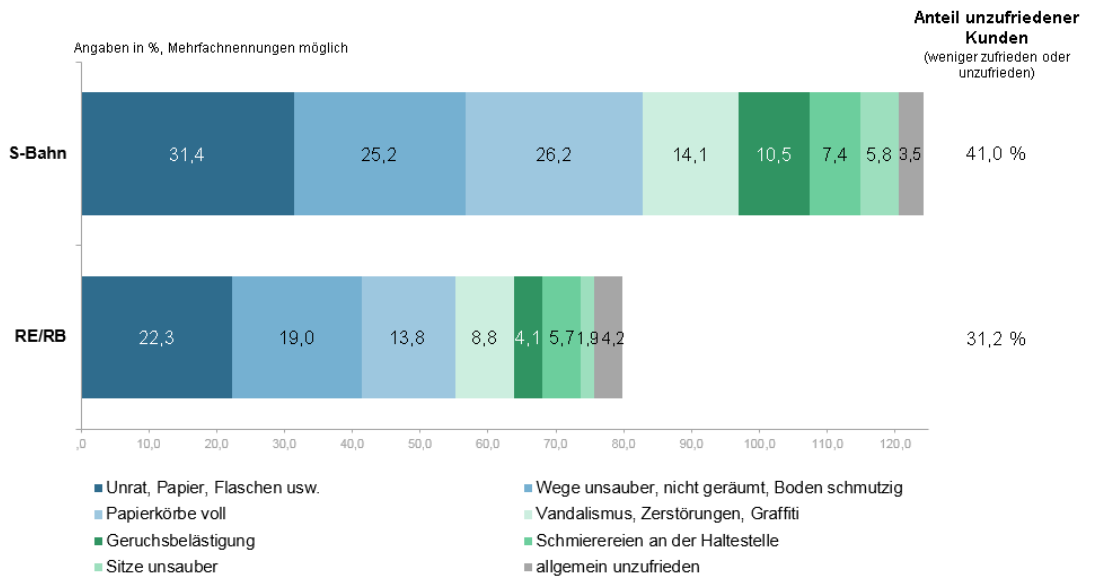


Die Zufriedenheit der Kunden mit der Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen, die hauptsächlich die S-Bahnen nutzen, hat sich gegenüber 2016 deutlich verschlechtert. Die Nutzer der meisten RE- und RB-Linien (mit Ausnahme von RE 9, RB 25 und RB 23/S23) sind dagegen erheblich zufriedener geworden.

Die Kunden, die mit der Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen weniger zufrieden oder unzufrieden sind (Werte 4 und 5), wurden zusätzlich nach den Gründen für ihre Unzufriedenheit gefragt (vgl. Abb. 35). Hauptsächlich bemängeln die unzufriedenen Kunden Müll, schmutzige Wege/Böden und (über-)volle Papierkörbe. Weiterhin werden auch die Themen Vandalismus, Geruchsbelästigung, Schmierereien sowie unsaubere Sitze beanstandet.

Abb. 35: Gründe für Unzufriedenheit mit der Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen

Sauberkeit und Gepflegtheit der Stationen – Gründe für Unzufriedenheit



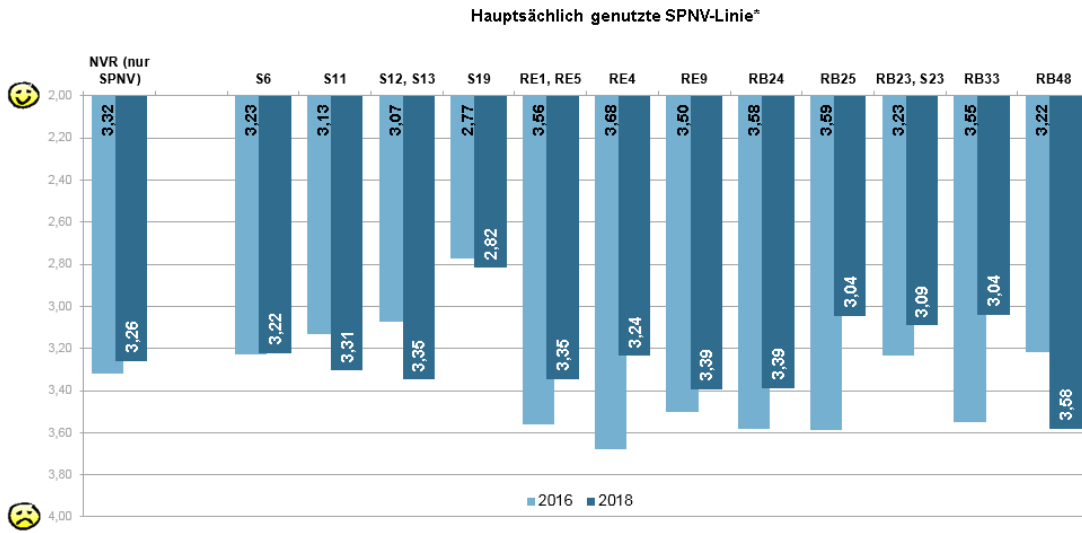
Auch bei den Beurteilungen der Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte – also Personen, die bspw. mit Gepäck, Kinderwagen, Rollator oder auch Rollstuhl



unterwegs sind – gibt es deutliche Zufriedenheitsunterschiede gegenüber 2016 (vgl. Abb. 36), sowohl bei den absoluten Zufriedenheitswerten wie auch bei den Veränderungen. Die größten Zufriedenheitssteigerungen zeigen die Nutzer von RE 4, RB 25 und RB 33. Erheblich unzufriedener als noch vor zwei Jahren sind dagegen die Kunden, die hauptsächlich mit S 11, S 12/S 13 und RB 48 unterwegs sind.

Zugangs-/Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte – (subjektive) Zufriedenheit

Abb. 36: Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte



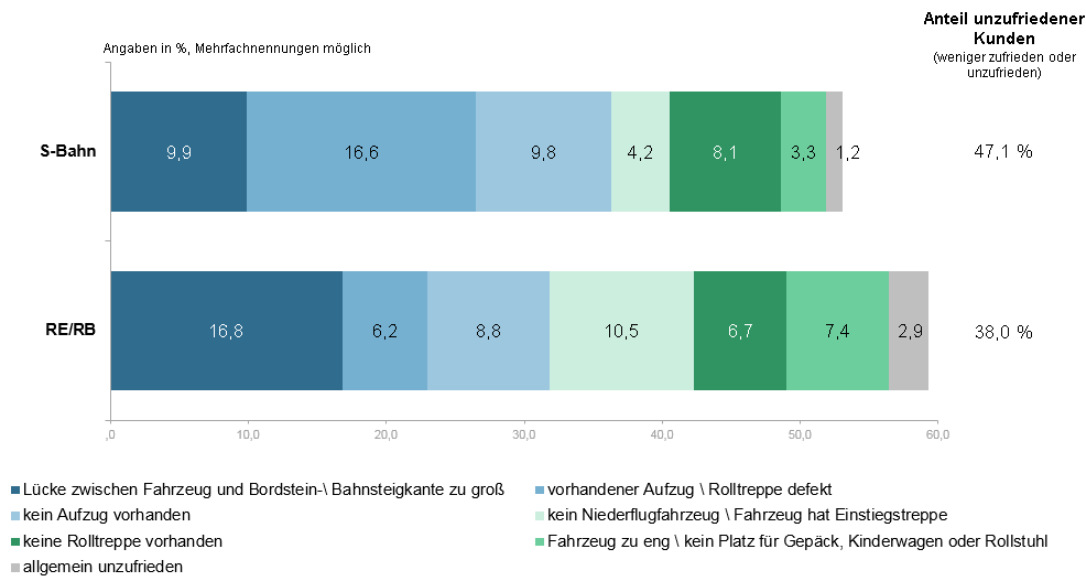
Ø Zufriedenheit
Verbale Skala:
1 = vollkommen zufrieden
5 = unzufrieden

*Dargestellt sind nur die Linien, für die eine ausreichende Fallzahl vorhanden ist (mind. 50 Fälle).

Die Kunden, die mit den Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte weniger zufrieden oder unzufrieden sind (Werte 4 und 5), wurden zusätzlich nach den Gründen für ihre Unzufriedenheit gefragt (vgl. Abb. 37). Die meisten unzufriedenen RB-/RE-Nutzer bemängeln die Lücke zwischen Fahrzeug und Bahnsteigkante sowie vorhandene Einstiegstrepfen am Fahrzeug. Die S-Bahn-Nutzer stören sich ebenso an der Lücke zwischen Fahrzeug und Bahnsteig, sie beanstanden aber hauptsächlich defekte oder nicht vorhandene Aufzüge oder Rolltreppen.

Zugangs-/Einstiegsmöglichkeiten für Mobilitätseingeschränkte – Gründe für Unzufriedenheit

Abb. 37: Zugangs- und Einstiegsmöglichkeiten – Gründe für Unzufriedenheit



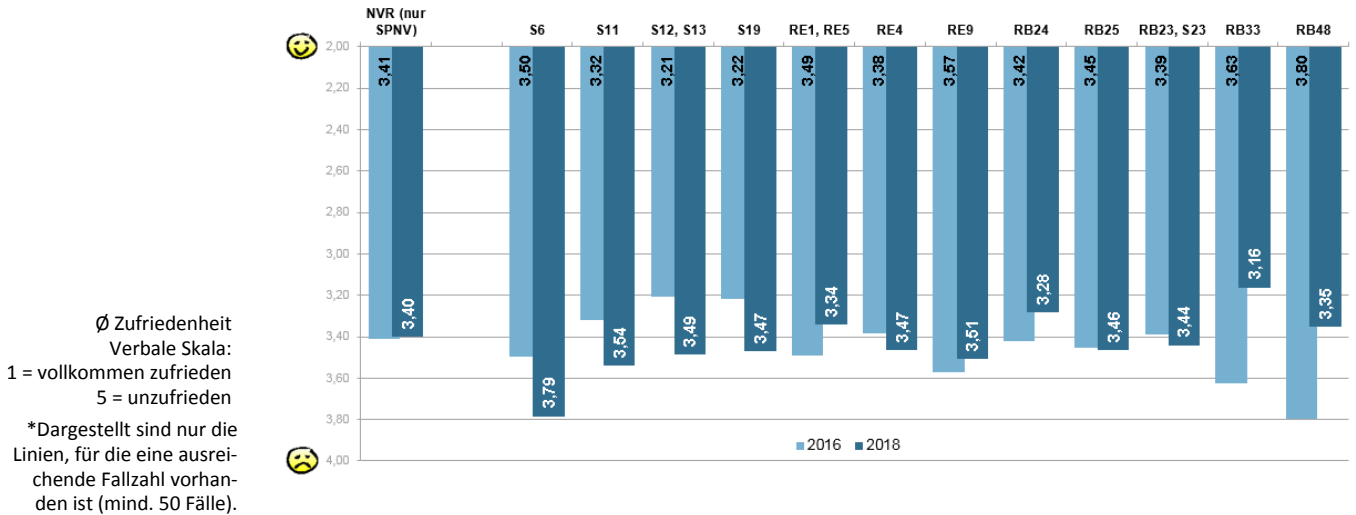
Auch die Zufriedenheiten der SPNV-Kunden mit dem Komfort und der Ausstattung der Stationen unterscheidet sich deutlich in der Betrachtung nach hauptsächlich genutzter Linie (Abb. 38).

Am zufriedensten mit dem Komfort und der Ausstattung der Stationen sind die Kunden, die hauptsächlich mit der RB 24, RB 33 oder RB 48 unterwegs sind. RB 33 und RB 48 haben auch gleichzeitig die größte Zufriedenheitssteigerung gegenüber 2016 erfahren. Die größten Zufriedenheitsverluste zeigen dagegen die Nutzer der S-Bahnen-Linien.

Abb. 38: Komfort und Ausstattung der Stationen nach hauptsächlich genutzter Linie

Komfort und Ausstattung der Stationen – (subjektive Zufriedenheit)

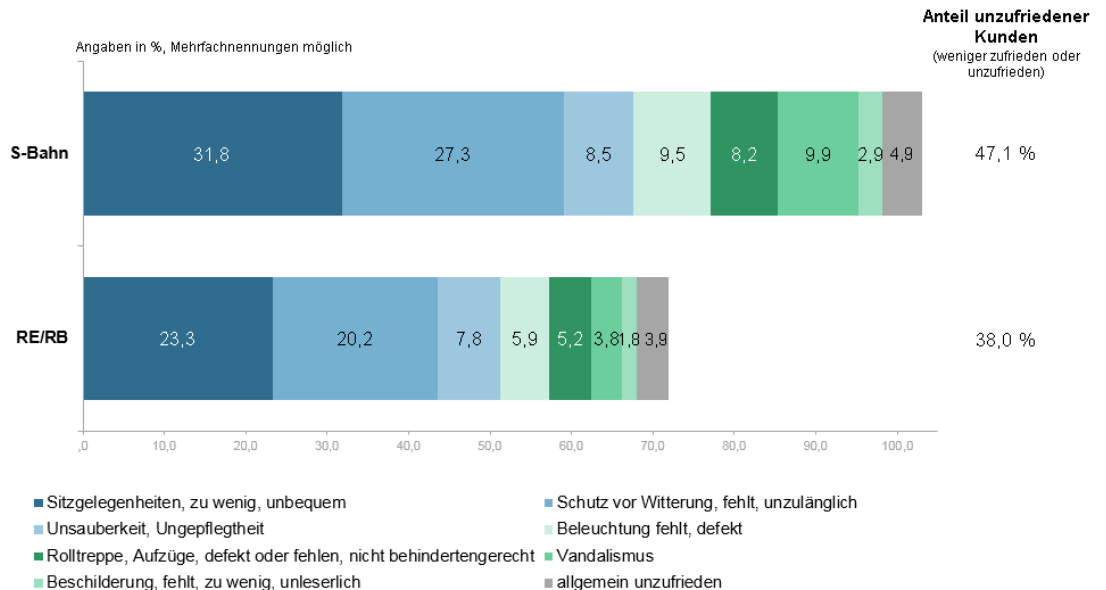
Hauptsächlich genutzte SPNV-Linie*



Die unzufriedenen Kunden – insbesondere die S-Bahn-Kunden – bemängeln hier hauptsächlich die Sitzgelegenheiten sowie fehlenden bzw. unzureichenden Witterungsschutz an den Stationen (vgl. Abb. 39). Auch die Themen Sauberkeit, Beleuchtung sowie fehlende oder defekte Rolltreppen oder Aufzüge werden beanstandet.

Abb. 39: Gründe für Unzufriedenheit mit Komfort und Ausstattung der Stationen

Komfort und Ausstattung der Stationen – Gründe für Unzufriedenheit





Über das NVR-Kundenbarometer sind die Verantwortlichen für den SPNV stets über die Dienstleistungsqualität aus Kundensicht auf dem Laufenden – eine wichtige Voraussetzung für Verbesserungen. Die Ergebnisse zeigen nicht nur, in welchen Bereichen noch Verbesserungen erforderlich sind, sondern auch, dass sich in den letzten Jahren Einiges im Bereich ÖPNV zur Zufriedenheit der Kunden verbessert hat.

**Ergebnisse dienen
künftigen Nahver-
kehrsmaßnahmen
sowie der Kontrolle
laufender Projekte**

● ● ● 7 Fazit



Erfstätt



Im Jahr 2018 haben so viele Stationen wie noch nie seit der Erfassung 2013 eine Bewertung im grünen Bereich. Gleichwohl besteht noch Handlungsbedarf.

Die Anzahl der Stationen im nicht akzeptablen Bereich hat zwar leicht zugenommen, allerdings ist der Anteil der Stationen im mindestens akzeptablen Bereich der höchste seit Beginn der Erfassung im Jahr 2013.

Höchster Anteil grüner Stationen

163 Stationen haben eine Bewertung im mindestens akzeptablen Bereich. 26 Stationen weisen kleinere Mängel auf, die zu einer Bewertung im noch akzeptablen Bereich führte. Im Vorjahr waren es noch 38 Stationen. Die Anzahl der Stationen im nicht mehr akzeptablen Bereich liegt bei 11 Stationen (Vorjahr: acht Stationen). An den Stationen im roten Bereich besteht besonderer Handlungsbedarf. Häufig auftretende Mängel, die zu Abwertungen führen, sind großflächige Graffiti in den Zugangsbereichen der Stationen und ein verunreinigtes Gleisbett. Weiterhin treten Abwertungen des Erscheinungsbilds von Fahrkartentwertern und Aufzügen häufig auf.

Viele der festgestellten Mängel sind vandalismusbedingte Schäden an den Ausstattungselemente. Instandgesetzte Ausstattungen werden teilweise kurze Zeit später wieder zerstört. Einige Stationen sind besonders von Vandalismus betroffen und bilden sogenannte Vandalismusschwerpunkte. Der NVR arbeitet mit den Stationsbetreibern an konkreten Einzelfalllösungen für diese Stationen.

Problem Vandalismusschwerpunkte

Das gute Bewertungsniveau insbesondere bei der Sauberkeit und dem Erscheinungsbild von Sitzen, Fahrausweisautomaten, Vitrinen und Abfallbehältern aus dem Jahr 2017 konnte auch in 2018 erreicht werden. Einen großen Beitrag hierzu hat das Programm zur barrierefreien Bahnsteigausstattung geleistet. Neben den insgesamt verbesserten Bewertungsergebnissen konnte durch das Programm zur barrierefreien Bahnsteigausstattung ein weiterer Schritt in Richtung Barrierefreiheit unternommen werden.

Barrierefreie Bahnsteigausstattung

Eine Steigerung der Stationsqualität wird weiterhin durch die Ausbaumaßnahmen an Stationen bewirkt. Neben der Erneuerung der Ausstattungskomponenten wirkt sich dies auch positiv auf die Barrierefreiheit der Stationen aus. Mittlerweile sind 161 Stationen stufenfrei zu erreichen.

Eine Steigerung der Qualität kann nur gemeinsam mit den Stationsbetreibern und den weiteren zuständigen Akteuren erzielt werden. Durch den Dialog mit den beteiligten Akteuren konnten bisher eine Vielzahl an Einzelmaßnahmen und Maßnahmenpaketen umgesetzt werden. Vereinzelt Mängel, die seit den Erfassungen in den Vorjahren bestehen, wurden noch nicht behoben. Hierzu zählen zum Beispiel großflächige Graffiti im Zugangsbereich. Der NVR wird die zuständigen Akteure erneut auf die Mängel hinweisen.

Um die vorgefundenen Mängel noch gezielter überprüfen zu können, wurden die 60 Stationen mit den schlechtesten Bewertungsergebnissen aus der Erfassung 2018 im Frühjahr 2019 erneut überprüft. Auch in den nächsten Jahren wird die zusätzliche Erfassung im Frühjahr durchgeführt.

Frühjahrserfassung

● ● ● 8 Anhang





Erläuterung zu Detailergebnissen

Die nachfolgenden Tabellen stellen die Detailergebnisse für die Stationen auf dem Gebiet des NVR dar.

Die in den Tabellen enthaltenen Merkmale sind jeweils im Ampelsystem bewertet. Die Bewertung entspricht folgender Systematik:



Vorhandensein von Merkmalen:

- = vorhanden
- = teilweise vorhanden
- = nicht vorhanden

Bewertung von einzelnen Merkmalen:

- = akzeptabel bzw. akzeptabel mit kleineren, zu vernachlässigenden Mängeln (90 bis 100 %)
- = noch akzeptabel (83 bis < 90 %)
- = nicht akzeptabel (< 83 %)

Bewertung der Stufenfreiheit:

-  stufenfreie Zugangsmöglichkeit zu allen Bahnsteigen
-  keine stufenfreie Zugangsmöglichkeit zu allen Bahnsteigen

In **Anhang 1** ist der Zusammenhang zwischen den als nicht oder als noch akzeptabel bewerteten Stationen und der Anzahl der Einsteiger (Mo - Fr) sowie den verkehrenden SPNV-Linien hergestellt.

Anhang 2 stellt die nicht stufenfreien Stationen und die Anzahl der Einsteiger (Mo - Fr) dar.

Anhang 3 stellt die Ausbauplanungen an Stationen in den kommenden Jahren dar.

Anhang 4 enthält die Detailergebnisse zu nicht wertungsrelevanten Kriterien. Die Stationen sind alphabetisch sortiert. Die Tabelle enthält unter anderem die Informationen zur Barrierefreiheit der Stationen. Die Angaben zur Stufenfreiheit beziehen sich auf den Zugang zu den Bahnsteigen. Das Zusammenspiel zwischen Bahnsteighöhe und Einstieg in das Fahrzeug wird in dieser Tabelle nicht berücksichtigt. Die Stufenfreiheit wird ab dem unmittelbaren Zugangsbereich der Station betrachtet.

Anhang 5 enthält die Detailergebnisse zu allen wertungsrelevanten Kriterien. Die Stationen sind alphabetisch sortiert. Die hier aufgeführten Merkmale sind deckungsgleich mit den Merkmalen, die in die Bewertung des landesweiten Qualitätsberichts eingehen. Je niedriger der Prozentwert einer Station, desto schlechter fällt das Bewertungsergebnis aus. Die Stationen, bei denen das Gesamtergebnis um mehr als fünf Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr abweicht (positiv oder negativ), weisen einen Pfeil auf.

Anhang 1**Stationsbewertung 2018 – noch akzeptable und nicht akzeptable Stationen mit verkehrenden Linien und Anzahl der Einsteiger**

Station (sortiert nach Bewertungsergebnis)	Gesamtergebnis in % (je niedriger der Wert, desto schlechter)	Verkehrende Linien	Einsteiger Tageswert Mo-Fr (2018)
Binsfeld	47,8	RB 28	–
Dalheim	63,6	RB 34	140
Vettweiß	63,8	RB 28	–
Bubenheim	66,5	RB 28	–
Jakobwüllesheim	66,8	RB 28	–
Zieverich	75,8	RB 38	600
Hückelhoven-Baal	76,7	RE 4, RB 33	510
Rosbach (Sieg)	80,3	S 12, S 19	600
Aachen-Rothe Erde	80,4	RE 1, RE 9, RB 20	2.630
Geilhausen	82,8	RB 90	–
Kreuzau Eifelstraße	82,8	RB 21	240
Aachen Schanz	83,2	RE 4, RB 20, RB 33	1.820
Bad Honnef (Rhein)	83,5	RE 8, RB 27	940
Abenden	84,0	RB 21	70
Rheinbach Römerkanal	84,2	S 23	410
Aachen West	84,9	RE 4, RB 20, RB 33	2.930
Kohlscheid	85,1	RB 20, RB 33	820
Arsbeck	85,5	RB 34	150
Wegberg	85,6	RB 34	300
Eschweiler Hbf	85,7	RE 1, RE 9	920
Buir	86,3	S 13, S 19	860
Übach-Palenberg	86,4	RE 4, RB 33	1.010
Großbüllesheim	87,2	RB 24	260
Köln-Longerich	87,5	S 6, S 11	1.650
Quadrath-Ichendorf	88,4	RB 38	980
Jülich Nord	88,8	RB 21	480
Brachelen	88,9	RB 33	140
Sindorf	89,1	S 13, S 19	2.830
Köln Hansaring	89,1	RB 25, S 6, S 11, S 12, S 13, S 19	16.050
Bergheim (Erft)	89,4	RB 38	1.240
Leverkusen-Küppersteg	89,4	S 6	980
Euskirchen Zuckerfabrik	89,5	RB 23	20
Heinsberg-Oberbruch	89,7	RB 33	130
Eilendorf	89,9	RB 20, RE 9	440
Köln Frankfurter Str.	89,9	RB 25, S 13	2.100
Langerwehe	89,9	RE 1, RE 9, RB 20	1.400
Leverkusen-Schlebusch	89,9	RB 48	1.350

Die Einsteigerwerte zu den Linien RB 21, RB 26, RB 34 und RB 38 beziehen sich auf das Jahr 2017.

Da die Bördebahn (RB 28) lediglich samstags, sonn- und feiertags verkehrt, liegen hier keine Einsteigerzahlen von Montag bis Freitag vor.



Anhang 2

Nicht stufenfreie Stationen und Anzahl der Einsteiger

Station (sortiert nach Einsteigern)	Einsteiger Tageswert Mo - Fr (2018)
Köln Süd	7.460
Aachen West	2.930
Brühl	2.760
Köln-Chorweiler Nord	2.380
Köln-Longerich	1.650
Roisdorf	1.240
Bad Honnef (Rhein)	940
Dieringhausen	540
Hoffnungsthal	510
Hückelhoven-Baal	510
Menden	300
Ründeroth	210
Friedrich-Wilhelmshütte	180
Blankenheim (Wald)	160
Euskirchen Zuckerfabrik	20
Geilhausen	–
Binsfeld	–
Bubenheim	–
Jakobwüllesheim	–
Vettweiß	–
Zülpich	–
Nemmenich	–

Die Einsteigerwerte zu den Linien RB 21, RB 26, RB 34 und RB 38 beziehen sich auf das Jahr 2017. Da die Bördebahn (RB 28) lediglich samstags, sonn- und feiertags verkehrt, liegen hier keine Einsteigerzahlen von Montag bis Freitag vor.

Anhang 3 Ausbaumaßnahmen an Stationen (Fördermaßnahmen)

Station	Förderprogramm	Maßnahmen		Zeitraum
		Zugang	Bahnsteig	
Aachen Hbf	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Anpassung der Bahnsteige auf RRX-Maß	2019
Aachen Schanz	Land (§ 13/MOF 2, RRX-Außenäste)		Bahnsteigverlängerung	ab 2019
Aachen West	MOF 3	Aufzug	Aufhöhung auf 76 cm, 220 m Bahnsteiglänge	
Aachen-Rothe Erde	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Verlängerung Mittelbahnsteig (11 m) für Überholungsfall, Bahnsteigverlängerung für Regelfall (12 m)	2018/19
Arsbeck	NVR (§ 11/RB 34, 1. BS)		Aufhöhung auf 76 cm, 65 m Bahnsteiglänge, neue Ausstattung	ab 2019
Bad Münstereifel	NVR (§ 12)		Bahnsteighöhe	
Bedburg	Bund (§ 13/GVFG)		zusätzliche Verlängerung/Neubau Bahnsteig mit 96/76 cm Höhe und 150 m Länge für S 12	
Bergheim	Bund (§ 13/GVFG)		Neubau Bahnsteig mit 96/76 cm Höhe und 150 m Länge	
Bergisch Gladbach	Bund (§ 13/GVFG)		2. Bahnsteigkante	
Binsfeld	NVR (§ 12/Bördebahn)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019
Blankenheim (Wald)	NVR (ZIP und NVR)	Ausbau des Bahnhofs mit Personenunterführung	Barrierefreier Ausbau	2019
Bonn Hbf	Land (§ 13/RRX-Außenäste, MOF 1)		Erneuerung Bahnsteigbeläge, Neubau des Blindenleitsystems, Anpassung Bahnsteiglänge Gleis 4	ab 2019
Bonn-Beuel	Land (§ 13/S 13)	Aufzüge	Gleis 1 + 2 Bahnsteiglänge 210 m, 55 cm Bahnsteighöhe; Gleis 3 Bahnsteiglänge 210 m, 76 cm Bahnsteighöhe; Gleis 4 Bahnsteiglänge 145 m, 76 cm Bahnsteighöhe	2018-2026
Bonn-Mehlem	MOF 3	Aufzug	Mittelbahnsteig, Bahnsteiglänge 220 m, vier Bahnsteigkanten	
Bonn-Oberkassel	Land (§ 13/S 13)	Aufzüge	Gleis 1 + 2 Bahnsteiglänge 145 m, 76 cm Bahnsteighöhe; Gleis 3 + 4 Bahnsteiglänge 210 m, 55 cm Bahnsteighöhe	2026-2028
Bonn-Ramersdorf	Land (§ 13/S 13)		Neubau Bahnsteigkante, 145 m Bahnsteiglänge und 76 cm Höhe	2026-2028
Bonn-Vilich	Land (§ 13/S 13)	Aufzug	Neubau Mittelbahnsteig, 145 m Bahnsteiglänge und 76 cm Höhe, neue Stadtbahnhaltestelle der Linie 66	2018-2026
Brachelen	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Verlängerung der Außenbahnsteige	2018/19
Breinig	NVR (§ 12)		Neubau des Bahnsteigs mit 76 cm Höhe	2019
Brühl	Land (§ 13/RRX-Außenäste)	Aufzüge	Modernisierung des Bahnsteigdachs	2018/19



Station	Förderprogramm	Maßnahmen		Zeitraum
		Zugang	Bahnsteig	
Bubenheim	NVR (§ 12)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019
Dahlem (Eifel)	NVR (ZIP und NVR)	Barrierefreier Zugang durch Rampe	Aufhöhung der Außenbahnsteige auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge	ab 2019
Dalheim	NVR (§ 11/RB 34, 1. BS)		Aufhöhung auf 76 cm, 65 m Bahnsteiglänge, neue Ausstattung	ab 2019
Dieringhausen	Land (§ 13/RB 25)	Aufzug	Mittelbahnsteig mit 76 cm Höhe und 170 m Länge	2019
Duckterath	Bund (§ 13/GVFG/S 11)		2. Bahnsteigkante Nordseite, 150 m Länge und 96/76 cm Bahnsteighöhe	
Düren	NVR (§ 12)		Bahnsteighöhe Gleis 19 und 23	
Eschweiler Hbf	RRX-Außenäste	Aufzüge	Neubau Bahnsteige mit Aufzügen (ehem. ABS 4), 220 m Länge, Ausstattung	2019
EU-Großbüllesheim	MOF 3	Rampen, Aufzüge	Außenbahnsteig, 76 cm, 170 m	
EU-Kreuzweingarten	MOF 3		Aufhöhung auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge	
EU-Stotzheim	MOF 3		Aufhöhung auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge, ggf. Verlegung	
Friedrich-Wilhelmshütte	Land (§ 13/S 13)	Aufzug	Neubau Mittelbahnsteig, 145 m Bahnsteiglänge und 76 cm Höhe	2018-2026
Geilenkirchen	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Neubau Bahnsteige (Länge 220 m), Personenunterführung mit Aufzügen, Bahnsteigdach und Ausstattung	2018/19
Glesch	Bund (§ 13/GVFG/S 11)		Neubau Bahnsteig mit 96/76 cm Höhe und 150 m Länge	
Hückelhoven-Baal	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Aufhöhung Mittelbahnsteig mit Neubau Aufzug	2018/19
Jakobwüllesheim	NVR (§ 12)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019
Kall	MOF 3	Rampen, Aufzüge	Umfassende Modernisierung, Aufhöhung auf 76 cm, 170 m, drei Bahnsteigkanten, städtebauliche Aufwertung durch die Stadt	
Kohlscheid	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Neubau von zwei Außenbahnsteigen (Länge 145 m)	2018/19
Köln Berliner Straße	Bund (§ 13/GVFG/S 11)	Rampe	Neubau Haltepunkt mit Mittelbahnsteig, 150 m Bahnsteiglänge, 96/76 cm hoch	
Köln Hbf	Bund (§ 13/GVFG/S 11)	Aufzug	2. S-Bahnsteig Nordseite, 220 m Länge und 96/76 cm Bahnsteighöhe	
Köln Messe/Deutz	Bund (§ 13/GVFG/S 11)	Aufzüge zu allen Bahnsteigen, Rampen Gleis 12	2. S-Bahnsteig Nordseite, 220 m Länge und 96/76 cm Bahnsteighöhe	
Köln Süd	Land (§ 13/RRX-Außenäste)	Personenunterführung und Aufzüge, zusätzliche Zugänge	Neubau der Aufzüge sowie der Personenunterführung	ab 2020

Station	Förderprogramm	Maßnahmen		Zeitraum
		Zugang	Bahnsteig	
Köln-Longerich	MOF 3	ggf. Aufzug, möglicherweise Rampe zur Longericher Hauptstraße	Mittelbahnsteig, Aufhöhung auf 96/76 cm, 150 m Bahnsteiglänge, Bushaltestelle am Militärring	
Köln-Mülheim	Land (§ 13/RRX-Außenäste)	1. Bauabschnitt: Erneuerung der Bodenbeläge und Änderung der Signalstandorte	2. Bauabschnitt: Modernisierung und barrierefreier Ausbau Bahnhof Köln-Mülheim	ab 2018
Köln-Nippes	MOF 3		Bodenbelag und Blindenleitsystem	ab 2019
Königswinter	MOF 3	Barrierefreier Zugang	Modernisierung der Station	
Langerwehe	Land (§ 13/RRX-Außenäste)		Verlängerung Bahnsteigkante 4 auf 223,5 m Baulänge, Neubau der Bahnsteigdächer, Weichenverlegung und Änderung Signalstandorte	2018/19
Leverkusen-Mitte	RRX	barrierefreier Zugang zu allen Bahnsteigen	Neubau Mittelbahnsteig S-Bahn	ab 2019
Leverkusen-Schlebusch	MOF 3	Aufzug	Aufhöhung auf 76 cm, 220m, drei Bahnsteigkanten	
Lindern	Land (§ 13/RRX-Außenäste)	Modernisierung Personenunterführung und Verlängerung Bahnsteig Gleis 3	Neubau Bahnsteige (Länge 220 + 245 m), Aufzug und Bahnsteigausstattung, zusätzlicher Durchgang zur Westseite	2018/19
Mechernich	NVR (§ 12)	Aufzug	Neubau Hausbahnsteig und Mittelbahnsteig, 170 m Länge, 76 cm Bahnsteighöhe	
Menden	Land (§ 13/S 13)	Aufzug	Neubau Mittelbahnsteig, 145 m Bahnsteiglänge und 76 cm Höhe	2018-2026
Merzbrück	Bund (§ 13/GVFG)		Neubau des Bahnsteigs bei Elektrifizierung der RB 20, 76 cm Höhe und 125 m Bahnsteiglänge	ab 2021
Nemmenich	NVR (§ 12)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019
Niederdollendorf	MOF 3		Modernisierung der Station	
Paffendorf	Bund (§ 13/GVFG/S 11)		Neubau Bahnsteig mit 96/76 cm Höhe und 150 m Länge	



Station	Förderprogramm	Maßnahmen		Zeitraum
		Zugang	Bahnsteig	
Rhöndorf	NVR (ZIP-Planungsreserve des Bundes)		Aufhöhung auf 55 cm mit der Option auf 76 cm (Güterverkehr), 210 m Bahnsteiglänge, drei Bahnsteigkanten	
Rösrath	MOF 3	Zuwegung als Maßnahme der Stadt	Aufhöhung auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge, zwei Außenbahnsteige, Bau von zwei Rampen durch die Stadt Rösrath	
Satzvey	MOF 3		Aufhöhung auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge, zwei Außenbahnsteige, ggf. Verlegung zur Schranke	
Scheven	MOF 3		Aufhöhung auf 76 cm, 170 m Bahnsteiglänge, zwei Außenbahnsteige	
Schmidtheim	MOF 3	Rampe	Aufhöhung auf 76 cm, Bahnsteiglänge 170 m, ein oder zwei Außenbahnsteige (noch unklar, hängt davon ab, ob zweigleisiger Abschnitt verlängert wird)	
Stolberg Hbf (DB St&S)	Land (§ 13/MOF 2, RRX)	Aufzüge	Aufhöhung auf 76 cm, Bahnsteiglänge 220 m, neue Ausstattung	2016-2019
Urft	MOF 3	Rampe	Aufhöhung auf 76 cm, Bahnsteiglänge 170 m, ein Bahnsteig	
Vettweiß	NVR (§ 12)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019
Wegberg	NVR (§ 11/RB 34, 1. BS)		Aufhöhung auf 76 cm, 65 m Bahnsteiglänge, neue Ausstattung	ab 2022
Zieverich	Bund (§ 13/GVFG/S11)		Verlegung des Haltepunkts mit Neubau des Bahnsteigs mit 96/76 cm Höhe und 150 m Länge	
Zülpich	NVR (§ 12)		Modernisierung des Bahnsteigs, 55 cm Bahnsteighöhe und 85 m Länge	2019

MOF 3 = Modernisierungsoffensive 3

Im Jahr 2004 wurde in Partnerschaft mit Bund und Land sowie den Verkehrsverbänden die erste Modernisierungsoffensive (MOF 1) für 87 kleinere und mittelgroße Bahnhöfe in Nordrhein-Westfalen gestartet und bis 2010 beendet. Auf die zweite Modernisierungsoffensive (MOF 2) für 117 Bahnhöfe im Jahr 2008 (bis 2016) folgt nun die MOF 3 mit weiteren 35 Bahnhöfen, um die erfolgreiche Sanierung der landesweiten Stationen bis 2027 fortzusetzen.

RRX-Außenäste = Außenäste des Rhein-Ruhr-Express

Die RRX-Außenäste lehnen sich an die Stationshalte der heutigen Regional-Express-Linien an. Im Gegensatz zu den Stationen auf der Kernstrecke, wo der RRX perspektivisch einen 15-Minuten Takt erhält, wird der RRX hier in einem 60-Minuten-Takt verkehren. Die Stationen werden für die Nutzung des RRX angepasst: Die Bahnsteige werden erhöht und verlängert. Ebenso wird der barrierefreie Zugang sichergestellt.

ZIP-Programm = Zukunftsinvestitionsprogramm

Das ZIP-Teilprogramm „Herstellung der Barrierefreiheit kleiner Schienenverkehrsstationen“ bezieht sich auf Stationen im ländlichen Raum mit weniger als 1.000 Einsteigern pro Tag. Den Schwerpunkt des Teilprogramms bilden Stationen, in deren Einzugsgebiet ein erhöhter Bedarf an Barrierefreiheit besteht, etwa durch Seniorenheime oder Werkstätten für behinderte Menschen.



Anhang 4

Stationsbewertung 2018 – Detailergebnisse nicht wertungsrelevanter Kriterien

Station	Stufenfreiheit	Blindenleitstreifen (Bahnsteig)	Netzplan (Bahnsteig oder Zugang)	Tarifinformation (Bahnsteig oder Zugang)	Wegeleitsystem (Bahnsteig)	Info-/Notrufsäule (Bahnsteig)	Videokamera (Bahnsteig)
Aachen-Rothe Erde							
Aachen Hbf							
Aachen Schanz							
Aachen West							
Abenden							
Alfter-Impekoven							
Alfter-Witterschlick							
Alsdorf-Busch							
Alsdorf-Kellersberg							
Alsdorf-Mariadorf							
Alsdorf Annapark							
Alsdorf Poststraße							
Arsbeck							
Au (Sieg)							
Bad Honnef (Rhein)							
Bad Münstereifel-Arloff							
Bad Münstereifel-Iversheim							
Bad Münstereifel							
Bedburg (Erft)							
Bergheim (Erft)							
Bergisch Gladbach							
Binsfeld							
Blankenberg (Sieg)							
Blankenheim (Wald)							
Blens							
Bonn-Bad Godesberg							
Bonn-Beuel							
Bonn-Duisdorf							
Bonn-Endenich Nord							
Bonn-Mehlem							
Bonn-Oberkassel							
Bonn Hbf							
Bonn Helmholtzstraße							
Bonn UN Campus							
Brachelen							
Brühl							
Bubenheim							

Station	Stufenfreiheit	Blindenleitstreifen (Bahnsteig)	Netzplan (Bahnsteig oder Zugang)	Tariffinformation (Bahnsteig oder Zugang)	Wegeleitsystem (Bahnsteig)	Info-/Notrufsäule (Bahnsteig)	Videokamera (Bahnsteig)
Buir							
Dahlem (Eifel)							
Dahlem-Schmidtheim							
Dalheim							
Dattenfeld (Sieg)							
Dieringhausen							
Düren-Lendersdorf							
Düren Annakirmesplatz							
Düren Im Großen Tal							
Düren Kuhbrücke							
Düren Renkerstraße							
Duckterath							
Düren							
Eilendorf							
Eitorf							
Engelskirchen							
Erfstadt							
Erkelenz							
Eschweiler-West							
Eschweiler-St. Jöris							
Eschweiler-Nothberg							
Eschweiler-Weisweiler							
Eschweiler Hbf							
Eschweiler Talbahnhof							
Euskirchen-Großbüllesheim							
Euskirchen-Kreuzweingarten							
Euskirchen-Stotzheim							
Euskirchen Zuckerfabrik							
Euskirchen							
Frechen-Königsdorf							
Friedrich Wilhelmshütte							
Geilenkirchen							
Geilhausen							
Glesch							
Gummersbach							
Hausen							
Heimbach (Eifel)							
Heinsberg-Dremmen							
Heinsberg-Horst							
Heinsberg-Oberbruch							



Station	Stufenfreiheit	Blindenleitstreifen (Bahnsteig)	Netzplan (Bahnsteig oder Zugang)	Tarfinformation (Bahnsteig oder Zugang)	Wegeleitsystem (Bahnsteig)	Info-/Notrufsäule (Bahnsteig)	Videokamera (Bahnsteig)
Heinsberg-Porselen							
Heinsberg-Randerath							
Heinsberg							
Heinsberg Kreishaus							
Hennef (Sieg)							
Hennef Im Siegbogen							
Herchen							
Herzogenrath							
Herzogenrath August-Schmidt-Platz							
Herzogenrath Alt-Merkstein							
Hoffnungsthal							
Honrath							
Horrem							
Huchem-Stammeln							
Hückelhoven-Baal							
Hürth-Kalscheuren							
Jakobwüllesheim							
Jülich-Broich							
Jülich-Selgersdorf							
Jülich							
Jülich Forschungszentrum							
Jülich Nord							
Kall-Scheven							
Kall							
Kierberg							
Kohlscheid							
Köln/Bonn Flughafen							
Köln-Blumenberg							
Köln-Buchforst							
Köln-Chorweiler							
Köln-Chorweiler Nord							
Köln-Dellbrück							
Köln-Ehrenfeld							
Köln-Holweide							
Köln-Longerich							
Köln-Mülheim							
Köln-Müngersdorf Technologiepark							
Köln-Nippes							
Köln-Stammheim							
Köln-Weiden West							

Station	Stufenfreiheit	Blindenleitstreifen (Bahnsteig)	Netzplan (Bahnsteig oder Zugang)	Tariffinformation (Bahnsteig oder Zugang)	Wegeleitsystem (Bahnsteig)	Info-/Notrufsäule (Bahnsteig)	Videokamera (Bahnsteig)
Köln-Worringen							
Köln Airport-Businesspark							
Köln Frankfurter Straße							
Köln Geldernstr./Parkgürtel							
Köln Hansaring							
Köln Hbf							
Köln Messe/Deutz							
Köln Steinstraße							
Köln Süd							
Köln Trimbornstraße							
Köln Volkhovener Weg							
Köln West							
Königswinter							
Kottenforst							
Krauthausen							
Kreuzau Bahnhof							
Kreuzau Eifelstraße							
Kuchenheim							
Langerwehe							
Leichlingen							
Leverkusen-Küppersteg							
Leverkusen-Rheindorf							
Leverkusen-Schlebusch							
Leverkusen Chempark							
Leverkusen Mitte							
Lindern							
Linnich							
Linnich-Tetz							
Lövenich							
Marienheide							
Mechernich							
Mechernich-Satzvey							
Meckenheim Industriepark							
Meckenheim (Bz Köln)							
Menden (Rheinl)							
Merten (Sieg)							
Merzenich							
Nemmenich							
Nettersheim							
Nideggen-Brück							
Niederau-Tuchmühle							



Station	Stufenfreiheit	Blindenleitstreifen (Bahnsteig)	Netzplan (Bahnsteig oder Zugang)	Tarfinformation (Bahnsteig oder Zugang)	Wegeleitsystem (Bahnsteig)	Info-/Notrufsäule (Bahnsteig)	Videokamera (Bahnsteig)
Nierdollendorf							
Obermaubach							
Opladen							
Overath							
Paffendorf							
Porz (Rhein)							
Porz-Wahn							
Pulheim							
Quadrath-Ichendorf							
Rheinbach							
Rheinbach Römerkanal							
Rhöndorf							
Roisdorf							
Rosbach (Sieg)							
Rösrath-Stümpen							
Rösrath							
Ründeroth							
Schladern (Sieg)							
Sechtem							
Selhausen							
Siegburg/Bonn							
Sindorf							
Spich							
Stolberg Altstadt							
Stolberg Hbf							
Stolberg Mühlener Bahnhof							
Stolberg Rathaus							
Stolberg Schneidmühle							
Stommeln							
Swisttal-Odendorf							
Troisdorf							
Übach-Palenberg							
Üdingen							
Untermaubach-Schlagstein							
Urft							
Vettweiß							
Wegberg							
Weilerswist-Derkum							
Weilerswist							
Zerkall							
Zieverich							
Zülpich							





Nahverkehr Rheinland



Nahverkehr Rheinland GmbH
Glockengasse 37-39
50667 Köln

Tel.: +49 (0) 221 2080 80
E-Mail: info@nvr.de
Web: www.nahverkehr-rheinland.de

Redaktion: Yvonne Hanke

Bildnachweise:

Abb. zu Titel und Kapiteleinführungen sowie
Abb. 6 (rechtes Bild), Abb. 8, Abb. 24, Abb. 29, Abb. 30: NVR GmbH/Smilla Dankert
Abb. zu Vorwort: Manfred Esser
Abb. 9: NVR-Gutachten zu Mobilstationen
Abb. 17: NVR GmbH und DB Station&Service AG
alle weiteren Abbildungen: NVR GmbH