

19.06.2017

Qualität der Bahnhöfe und Haltepunkte im NVR auf Vorjahresniveau

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



NVR-Bericht für 2016: Qualität der Bahnhöfe und Haltepunkte im SPNV auf Vorjahresniveau.

Bereits zum vierten Mal in Folge hat sich der Nahverkehr Rheinland (NVR) auf den Weg gemacht, um alle Bahnhöfe und Haltepunkte im Verbundgebiet genau unter die Lupe zu nehmen.

Für den Stationsbericht 2016 wurde untersucht und bewertet, ob beispielsweise die Sitzmöglichkeiten in Ordnung sind oder es einen Wetterschutz gibt. Wichtig ist stets auch der Blick auf die Sauberkeit und die Frage, ob die Stationen barrierefrei zu erreichen sind. Von den inzwischen 199 Stationen im NVR-Gebiet – durch den Betrieb der Bördebahn (RB 28) samstags, sonn- und feiertags sind sechs Stationen hinzugekommen – konnten 196 in Augenschein genommen werden: Nur die Haltestellen Bonn-Bad Godesberg, Opladen und Stolberg wurden wegen umfangreicher Bauarbeiten nicht erfasst. Das Gesamtergebnis liegt auf einem mit 2015 vergleichbaren Niveau. Erneut wiesen knapp 70 Prozent der Bahnhöfe und Haltepunkte ein mindestens akzeptables Erscheinungsbild auf. 2014 waren es gut 80 Prozent, 2013 nur 67 Prozent. Auf dem Gebiet des NVR sind neben der DB Station&Service AG noch die Euregio Verkehrsschienennetz GmbH (EVS) und die Rurtalbahn GmbH (RTB) für den Betrieb der Stationen verantwortlich.

NVR-Geschäftsführer Dr. Norbert Reinkober sieht zwar einen gewissen Stillstand im Vergleich zum Vorjahr und fordert daher eine noch intensivere Zusammenarbeit zwischen den Stationsbetreibern, den Städten und den Gemeinden. „Die Bahnhöfe und Haltepunkte sind die Aushängeschilder des

SPNV. Wir müssen unseren Kunden daher eine angemessene Aufenthaltsqualität bieten und alles tun, um gemeinsam zu Verbesserungen zu kommen.“ Für die Zukunft ist Reinkober aber optimistisch: „Auf dem Gebiet des NVR stehen an mehr als 50 Stationen Umbaumaßnahmen bevor. Dies wird eine spürbare Verbesserung für unsere Fahrgäste bringen.“

An 12 Stationen gab es nicht mehr akzeptable Mängel

Die Anzahl der als noch akzeptabel eingestuften Stationen ist von 25 Prozent in 2015 auf 24 Prozent leicht gefallen. Erneut fanden die Erfasser an 12 Stationen nicht mehr akzeptable Mängel vor. Dies entspricht einem Anteil von sechs Prozent. Schlusslichter sind dabei die Haltestellen Jakobwüllesheim (69,2 %) und Bubenheim (71,2 %). Sie liegen beide auf der Strecke der neu aufgenommenen Bördebahn und verfügen lediglich über eine Minimalausstattung. Daher besteht hier nur eine eingeschränkte Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der Stationen auf den restlichen Linien. Drittlezte Station im Ranking ist Eschweiler Hbf (72,1 %), gefolgt von Hückelhoven-Baal (74 %). Sieben Stationen, die im vergangenen Jahr im nicht mehr akzeptablen Bereich lagen, konnten sich um eine Kategorie verbessern. Dazu zählen unter anderem Alsdorf-Poststraße, Stolberg-Mühlener Bahnhof und Köln-Worringen. In Worringen wurde die komplette Wegeleitung ausgetauscht, die Sitzmöglichkeiten wurden angestrichen, Vitrinenscheiben wurden ausgetauscht und Graffitis werden regelmäßig entfernt. Auffällig ist eine Häufung von Stationen im noch beziehungsweise nicht mehr akzeptablen Bereich entlang der S-Bahn-Linien S 6 und S 11. Die Stationen der Linie RB 38 weisen ebenso wie die Haltestellen der rechten Rheinstrecke (RE 8, RB 27) eine erhöhte Anzahl an Bewertungen im gelben und roten Bereich auf.

Sofortige Beseitigung sicherheitsgefährdender Mängel

Für die Bewertung des Erscheinungsbilds wurden sowohl die Zugangsbereiche als auch die Bahnsteige nach einheitlicher Methodik bewertet. Dabei wird nicht nach Verantwortungsbereichen unterschieden: Für die Beseitigung von Mängeln können die oben genannten Stationsbetreiber aber auch DB Netz, DB Vertrieb, die Kommunen oder auch Private zuständig sein. Zur Erhöhung der Stationsqualität müssen somit alle beteiligten Akteure zusammenarbeiten. Im Dialog mit den Stationsbetreibern konnte im vergangenen Jahr eine Vielzahl von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität umgesetzt werden. Sicherheitsgefährdende Mängel wurden sofort gemeldet und unmittelbar beseitigt. Rundum zufrieden waren die Tester mit den Bahnhöfen in Köln/Bonn Flughafen (99,89 %), Nemmenich (99,44 %), Overath (99,32 %), Alfter-Impekoven (99,14 %) und Heinsberg-Porselen (99,06 %).

Verbesserung bei den Sauberkeitswerten aber weiterhin Vandalismusprobleme

Deutlich seltener als im Jahr 2015 waren die Stationen von Verunreinigungen im Zugangsbereich betroffen. Bei der Bewertung der Ausstattungsmerkmale wird die Sauberkeit insgesamt besser beurteilt als die Funktionalität oder das Erscheinungsbild. Erneut sind viele der festgestellten Mängel vandalismusbedingte Schäden. Zum Teil werden Ausstattungen bereits kurz nach der Instandsetzung erneut beschädigt, so dass für die Stationsbetreiber ein hoher wirtschaftlicher Schaden entsteht. Wie im Vorjahr hat es vandalismusbedingte Schäden vor allem an Stationen der EVS GmbH und Haltestellen im Rhein-Erft-Kreis gegeben. An diesen und einigen weiteren Vandalismusschwerpunkten erarbeitet der NVR zusammen mit den Stationsbetreibern Einzelfalllösungen für die betroffenen Bahnhöfe. Ein Beispiel dafür sind besonders zerstörungssichere Vitrinen oder Sitzbänke. Bei der Vorbeugung von Verunreinigungen durch Graffitis sind so genannte Kunst-Graffitis, bei denen Profisprayer oder Projekte Wände im Auftrag besprühen, ein alternativer Lösungsweg.

Neues Formular für den Kundendialog - Kundenzufriedenheit steigt

Um in Zukunft noch mehr Hinweise von Kunden über die Qualität des Nahverkehrs zu bekommen, wurde im Frühjahr 2017 eine neue Kontaktmöglichkeit geschaffen. Auf der [Website des AVV](#) können von unterwegs Eingaben in dem so genannten Feedback-Formular gemacht werden. Auch in der App des VRS können Qualitätsmängel gemeldet werden. Damit ist der gesamte Bereich des NVR abgedeckt. Auf diese Weise erhält der NVR auch außerhalb der Erhebungen Informationen über Mängel und kann diese dann beseitigen lassen.

Die mittlerweile vorliegenden Zahlen des alle zwei Jahre vom Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) erhobenen NRW-Kundenbarometers zeigen, dass die Schienenpersonennahverkehrskunden des NVR im Allgemeinen wesentlich zufriedener mit dem Nahverkehr sind als noch 2014. Die Auswertung der Leistungsmerkmale, die Bezug zu Bahnhöfen und Haltepunkten haben, hat ergeben, dass die persönliche Sicherheit tagsüber, die Beschilderung und Hinweisschilder zur Orientierung sowie die Fahrplan-Informationen an Stationen die besten Werte erreichten. Erfreulicherweise hat sich auch die persönliche Sicherheit an Stationen abends stark verbessert. Trotz dieser Verbesserung gehört die Kategorie jedoch weiterhin zu den am schlechtesten bewerteten Leistungsmerkmalen.

Auch in diesem Jahr wird es wiederum eine Überprüfung der SPNV-Stationen im Verbundgebiet geben, um gezielt überprüfen zu können, welche konkreten Maßnahmen umgesetzt wurden.

Den Stationsbericht finden Sie unter folgendem Link: <https://www.nvr.de/spnv-angebot/qualitaet/>