



öffentlich

Vorlage			
Betreff			
Stationsbericht 2020			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	S/X/2021/0026	26.02.2021	11

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.03.2021	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.03.2021	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2021	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat nehmen den Stationsbericht zur Kenntnis.

Darüber hinaus bittet der Verwaltungsrat die Verwaltung weiterhin auf die Stationsinfrastrukturbetreiber hinzuwirken, den Zustand der Stationen qualitativ und nachhaltig zu verbessern.

Ein Stationsbericht mit den Ergebnissen der Stationsaufnahme durch die VRR-Profitester soll auch für das Jahr 2021 vorgelegt werden.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der VRR legt mit dem Stationsbericht 2020 zum vierzehnten Mal eine umfassende Darstellung des Zustandes der Stationen im VRR vor. Zwischen dem VRR und den Infrastrukturbetreibern als Eigentümer der Stationen gibt es keine direkten vertraglichen Beziehungen, daher sind Handlungs- und Einflussmöglichkeiten des VRR auf die Entwicklung und die Qualität der Stationsinfrastruktur sowie auf das Erscheinungsbild der Stationen nur eingeschränkt

vorhanden. Die Ergebnisse in den Stationsberichten und deren Veröffentlichung leisten daher einen wichtigen Beitrag, um diese „Lücke“ zu schließen.

Im Vergleich zu den Vorjahren wurde im Jahr 2020 erstmals eine vollständig neue Erhebungs- und Bewertungssystematik angewandt, welche die Erwartungshaltung des Fahrgastes vermehrt in den Mittelpunkt der Betrachtung rücken soll. Die wichtigsten Neuerungen in diesem Zusammenhang sind nachfolgend dargestellt:

- Erwartungshaltung des Fahrgastes rückt in den Fokus (Schaffung einer „Ideal-Station“ aus Kundensicht)
- Betrachtung der Stationen als Gesamteinheiten; keine Unterscheidung mehr zwischen Bahnsteigen und Zugängen
- Bewertung unabhängig von den jeweiligen Zuständigkeiten
- Mindestausstattungsmerkmale sowie eine qualitative Bewertung hinsichtlich Schadensfreiheit und Sauberkeit als Kriterien
- Bezifferung der „Ideal-Station“ mit 100 %; prozentuale Abzüge für auftretende Mängel bzw. fehlender Ausstattung bei jeder einzelnen Station auf Basis der Erhebungen durch die VRR-Profitester (Erhebungen der VRR-Profitester im Jahr 2020 aufgrund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie lediglich im dritten und vierten Quartal möglich)
- Barrierefreiheit wird erstmals berücksichtigt
- Bewertung in den Kategorien „Aufenthaltsqualität“, „Fahrgastinformation“ und „Barrierefreiheit“ sowie in einer gewichteten Gesamtbewertung
- vierstufige Ergebnisdarstellung löst Ampelfarben-Systematik ab

Im Jahr 2020 lag das Verhältnis zwischen den Stationen, die in der Gesamtbewertung eine tendenziell positive Wirkung beim Fahrgast erzielen, zu den Bahnhöfen und Haltepunkten, die in der Außenwahrnehmung eher negativ bewertet wurden, bei ca. 40 % zu 60 %. Damit weist im VRR-Gebiet die Mehrheit der insgesamt 294 betrachteten Stationen einen optimierungsbedürftigen Charakter auf. Insbesondere in der Kategorie Aufenthaltsqualität befinden sich rund 75 % der Stationen in einem verbesserungswürdigen bzw. unzureichenden Zustand. Die Fahrgastinformation ist an den Bahnhöfen und Haltepunkten überwiegend gut: Nahezu 95 % der Stationen erreichten eine zufriedenstellende bis hervorragende Bewertung. Die Kategorie der Barrierefreiheit wiederum ist sehr differenziert zu betrachten. Zwar besitzen ca. 60 % aller Stationen einen stufenfreien Zugang zu den Bahnsteigen über Aufzüge oder Rampen sowie eine ausreichende Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienenoberkante, dennoch besteht bei ca. 40 % der Stationen ein erhöhter bis sehr hoher

Handlungsbedarf. Aufgrund der neuen Bewertungssystematik ist ein Vergleich mit den Vorjahresergebnissen an dieser Stelle nicht möglich.

Neben den dargestellten Bewertungen der Stationen im Verbundraum wurde im Stationsbericht, wie auch bereits in den Vorjahren, die Beleuchtungssituation an den Bahnhöfen und Haltepunkten gesondert betrachtet. Weiterhin sind Informationen zu den Bahnhofsgebäuden sowie zu den Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen enthalten. Beiträge zu den Themengebieten Fahrgastbefragungen, Fahrgastinformation sowie Vertrieb sind dabei ebenso Bestandteil des Stationsberichtes wie ein umfassender Überblick über die Modernisierungsmaßnahmen bzw. dem barrierefreien Ausbau der Stationen.

Der Anlagenband des Stationsberichtes bietet darüber hinaus eine detaillierte Zusammenfassung zu folgenden Themen:

- Anlage 1 – Ergebnisse der Stationsbewertungen für jede einzelne Station
- Anlage 2 – Übersicht über die Beleuchtungssituation an ausgewählten Stationen
- Anlage 3 – Überblick Bahnhofsgebäude
- Anlage 4 – Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen der Stationen