



# Stationsbericht

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2020



**Abkürzungsverzeichnis**

<b>Bf</b>	Bahnhof
<b>DB</b>	Deutsche Bahn
<b>DSA</b>	Dynamischer Schriftdanzeiger
<b>EIU</b>	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
<b>EVI</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>FIA</b>	Fahrgastinformationsanlage
<b>Hbf</b>	Hauptbahnhof
<b>KC ITF</b>	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan
<b>MBWSV</b>	Ministerium für Bauen, Wohnen, Stadtentwicklung und Verkehr
<b>MOF</b>	Modernisierungsoffensive
<b>NFC</b>	Near Field Communication
<b>NRW</b>	Nordrhein-Westfalen
<b>NVR</b>	Nahverkehr Rheinland
<b>NWL</b>	Nahverkehr Westfalen-Lippe
<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personennahverkehr
<b>ÖPNVG</b>	Öffentliches Personennahverkehr-Gesetz
<b>P+R</b>	Park and Ride
<b>RRX</b>	Rhein-Ruhr-Express
<b>SPNV</b>	Schienenpersonennahverkehr
<b>VRR</b>	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

<b>1. Überblick</b>	<b>4</b>
<b>2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet</b>	<b>5</b>
2.1 Ausgangslage und Zielsetzung	5
2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas	7
2.3 Datenerhebung	8
2.4 Datenauswertung	9
2.5 Bewertung	11
2.6 Ergebnisdarstellung	12
<b>3. Beleuchtung von Stationen</b>	<b>18</b>
<b>4. Bahnhofsgebäude</b>	<b>19</b>
<b>5. Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen</b>	<b>20</b>
<b>6. Fahrgastbefragungen</b>	<b>21</b>
<b>7. Fahrgastinformation</b>	<b>22</b>
<b>8. Vertrieb</b>	<b>22</b>
<b>9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau</b>	<b>24</b>
<b>10. Zusammenfassung</b>	<b>30</b>

**Anlagen zum Stationsbericht 2020 befinden sich im Anlagenband**

- Anlage 1: Stationsbewertungen
- Anlage 2: Beleuchtung von Stationen
- Anlage 3: Bahnhofsgebäude
- Anlage 4: Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen

# 1. Überblick

Mit dem Stationsbericht 2020 geht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in die mittlerweile 14. Auflage. Im Fokus steht dabei erneut die qualitative Bewertung der Zustände an den Verkehrsstationen im Zuständigkeitsbereich des VRR, die durch den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) angefahren und bedient werden.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass der VRR als Aufgabenträger kein unmittelbares Vertragsverhältnis mit den Eigentümern und Betreibern der Stationen unterhält. Die entsprechenden Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU), im VRR-Gebiet sind dies die DB Station&Service AG sowie die Regiobahn GmbH, schließen stattdessen Stationsnutzungsverträge mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), welche die entsprechenden SPNV-Linien betreiben. Die hier vertraglich vereinbarten Stationsnutzungsentgelte werden wiederum durch die Verkehrsverträge zwischen EVU und Aufgabenträger an den VRR durchgereicht. Im Fahrplanjahr 2020 sind auf diese Art Stationsnutzungsentgelte in Höhe von ca. 66,4 Millionen Euro im gesamten VRR-Gebiet angefallen.

Aufgrund seiner verkehrlichen Aufgaben und trotz der beschriebenen vertraglichen Situation strebt der VRR eine gewisse Einflussnahme auf die Situation an den SPNV-Stationen an, um den Zustand der Stationen hinsichtlich Ausstattung, Schadensfreiheit, Sauberkeit, baulichem Zustand, Fahrgastinformation und der barrierefreien Erschließung zu verbessern. Daher erfassen die VRR-Profitester bereits seit 2003 neben ihren verkehrsvertraglich vereinbarten Stichproben in den Zügen (die Ergebnisse hierzu werden jährlich mit dem SPNV-Qualitätsbericht veröffentlicht) auch die Qualität an den Verkehrsstationen.

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 sind in der nachfolgenden Infobox dargestellt:



## Infobox – Neuerungen in der Bewertungssystematik

- 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
- Barrierefreiheit wird erstmals berücksichtigt
- Bewertung in den Kategorien „Aufenthaltsqualität“, „Fahrgastinformation“ und „Barrierefreiheit“ sowie in einer gewichteten Gesamtbewertung
- vierstufige Ergebnisdarstellung löst Ampelfarben-Systematik ab

Eine ausführliche Beschreibung hierzu sowie die Darstellung der entsprechenden Ergebnisse folgt im weiteren Verlauf dieses Berichtes. An dieser Stelle sei erwähnt, dass die Ergebnisse aus dem vergangenen Stationsbericht 2019 aufgrund der neuen Bewertungssystematik nicht widerspruchlos mit den Resultaten aus dem Jahr 2020 vergleichbar sind. Eine entsprechende Entwicklung kann daher erst mit dem Stationsbericht 2021 aufgezeigt werden.

Neben der qualitativen Bewertung der Stationen werden in den folgenden Kapiteln außerdem wieder Informationen zur Beleuchtungssituation an den Stationen, zur Nutzung bestehender Bahnhofsgebäude sowie zu den Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen der Stationen veröffentlicht. Zudem beinhaltet dieser Stationsbericht Beiträge zu den Fahrgastbefragungen, zur Fahrgastinformation sowie zum Vertrieb und gibt darüber hinaus einen Ausblick auf zukünftige Modernisierungsmaßnahmen von Stationen.

# 2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet

Grundlegendes Ziel des VRR ist es, die Attraktivität des SPNV kontinuierlich zu steigern. Neben dem Fahrplanangebot, der Pünktlichkeit der Züge und dem Einsatz moderner Fahrzeuge mit ausreichendem Platzangebot spielt hier auch die Situation an den jeweiligen Verkehrsstationen eine wichtige Rolle. Da die Nutzung des SPNV für jeden Fahrgast bereits an der jeweiligen Ausgangsstation beginnt, entsteht genau hier der erste Eindruck. Verschmutzte Bahnhöfe und Haltepunkte, defekte Fahrgastinformationssysteme oder fehlende barrierefreie Zuwegungen beispielsweise vermitteln einen negativen Eindruck, der sich auch unmittelbar auf den SPNV als Ganzes überträgt. Um hier einen Überblick über die Gesamtsituation darstellen und entsprechende Handlungsbedarfe ableiten zu können, erfassen die VRR-Profitester jede einzelne Station im gesamten Verbundgebiet. Auf Basis der erhobenen Daten erfolgt anschließend eine entsprechende Auswertung und Beurteilung.

## 2.1 Ausgangslage und Zielsetzung

In den vergangenen VRR-Stationsberichten wurde das Erscheinungsbild der Stationen nach den drei Kriterien Sauberkeit, Funktion und Graffiti jeweils auf den Bahnsteigen sowie in den Zugangsbereichen bewertet. Nach einem festgelegten Rechenschema wurde für jede Station eines Jahresdurchschnittswert ermittelt. Auf dieser Basis wurden die Stationen als akzeptabel, noch akzeptabel oder nicht akzeptabel eingestuft.

Nach einer eingehenden Analyse der bisherigen Bewertungen sowie aufgrund durchaus kritischer Rückmeldungen aus Politik und Öffentlichkeit, ist der VRR zu dem Entschluss gekommen, dass mit dem Stationsbericht 2020 eine komplett überarbeitete Systematik zur Bewertung der Stationsinfrastruktur angewendet werden soll. Hierdurch soll die Gewichtung bestehender Kriterien optimiert und bisher nicht berücksichtigte Parameter ergänzt werden.

Beispielsweise wurde die Graffiti-problematik in der Vergangenheit sehr hoch priorisiert; meist in einem so hohen





Erstmals findet die Barrierefreiheit Berücksichtigung im Bewertungssystem



Maße, dass eine Station allein durch Graffiti-Schäden eine nicht akzeptable Gesamtbewertung erhielt, selbst wenn die Station unter Berücksichtigung aller anderen Kriterien sehr gut abgeschnitten hatte. Das Thema Graffiti wird zwar auch im neuen Stationsbericht einen wichtigen Faktor zur Bewertung der Stationen darstellen, soll das Ergebnis jedoch nicht allein bestimmen. Um dennoch einen wirksamen Beitrag zur Bekämpfung von Graffiti-Schäden zu leisten, wurde im Oktober 2020 durch den Verwaltungsrat des VRR eine Richtlinie zur Förderung der Entfernung von graffitibedingten Verschmutzungen an Zuwegungen zu SPNV-Stationen beschlossen. Der VRR gewährt hiernach finanzielle Zuschüsse, um illegale Graffiti beseitigen und sogenannter Anti-Graffiti-Schutzanstriche in Zugangsbereichen zu SPNV-Stationen und zu SPNV-Bahnsteigen aufbringen zu können. Diese neue Anti-Graffiti-Richtlinie bietet zunächst kommunalen Trägern eine finanzielle Unterstützung im Kampf gegen Graffiti-Verunreinigungen an Wandflächen öffentlicher Zugangsbereiche. Die Höhe der insgesamt bereitgestellten Fördermittel beträgt 200.000 Euro und ist zunächst auf den Zeitraum vom 06.10.2020 bis zum 31.12.2022 begrenzt.

In der Vergangenheit ist die barrierefreie Erschließung von Stationen für mobilitätseingeschränkte Personen nicht in die Stationsbewertungen eingeflossen. Hier hat der VRR dringenden Nachsteuerungsbedarf identifiziert, wodurch dieser wichtige Punkt nun mit dem neuen Bewertungssystem berücksichtigen wird.

Die neue Bewertungsmethodik orientiert sich grundsätzlich stärker am Bedarf der Nahverkehrskund\*innen und betrachtet die Stationen im VRR als Gesamteinheiten. Deshalb wird nicht mehr zwischen Zugangsbereichen und Bahnsteigen unterschieden. Außerdem spielt es bei der Bewertung der Stationen keine Rolle mehr, in welchen Zuständigkeitsbereich auftretende Mängel fallen. Egal ob ein fehlender Wetterschutz, für den das EIU zuständig ist, defekte Fahrkartenautomaten in der Verantwortung des Vertriebspartners oder beschädigte Bauwerke, die sich im Eigentum von Kommunen, Privatpersonen oder sonstigen Dritten befinden: die Stationen werden ganzheitlich bewertet. Trotzdem wird es zur weiterführenden Information die gewohnte Übersicht über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen geben (vgl. Kapitel 5 – Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen). Alles in allem basiert der vorliegende Stationsbericht auf einem vollständig neuen Bewertungssystem. Wie bereits oben erwähnt ist deshalb ein Vergleich der Ergebnisse mit den Vorjahreswerten nicht ohne weiteres möglich. Eine entsprechende Entwicklung wird mit dem nächsten Stationsbericht erkennbar werden, wenn die Bewertungsergebnisse aus dem Jahr 2021 als Vergleichswerte vorliegen.

## 2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas

Das neue Bewertungsschema basiert auf dem Grundgedanken einer „Ideal“-Station. Unabhängig von den jeweiligen unternehmensinternen Vorgaben bei den EIU, definiert der VRR erforderliche Mindestausstattungsmerkmale, die eine Verkehrsstation aus Kundensicht aufweisen sollte. Eine barrierefreie Erschließung wird in diesem Zusammenhang zwingend vorausgesetzt. Dabei wird eine Bahnsteighöhe von 76 bzw. 96 Zentimetern über Schienenoberkante als ausreichend definiert, da mobilitätseingeschränkte Personen so mindestens über fahrzeuggebundene Rampen ein- und aussteigen können. Sämtliche Mindestausstattungsmerkmale sind der nachfolgenden Übersicht zu entnehmen:

Mindestausstattungsmerkmale
Stationsnamensschilder
Fahrkartenautomaten und Entwerter
dynamische Fahrgastinformationssysteme (FIA, DSA, etc.)
Zeitanzeigen
Vitrinen mit Fahrplanaushängen
Beleuchtung
Sitzgelegenheiten
Wetterschutz
Abfallbehälter
Aufzüge bzw. Rampen (stufenloser Zugang zu den Bahnsteigen)
angemessene Bahnsteighöhe (76 bzw. 96 Zentimeter über Schienenoberkante)
taktile Wegeleitsysteme

Diese Mindestausstattungsmerkmale werden zudem um eine qualitative Bewertung der Stationen hinsichtlich Sauberkeit und Schadensfreiheit ergänzt. Hier erfolgt eine Bewertung der nachfolgend dargestellten Qualitätsmerkmale:

qualitative Bewertung hinsichtlich Sauberkeit und Schadensfreiheit
Funktionsfähigkeit der Ausstattungsgegenstände
herumliegender Müll
Verschmutzung von Böden, Wänden, Scheiben und Ausstattungsgegenständen
Geruchsbelästigung
Feuchtigkeit
Graffiti
bauliche Schäden und Mängel
Vegetation / Herbstlaub

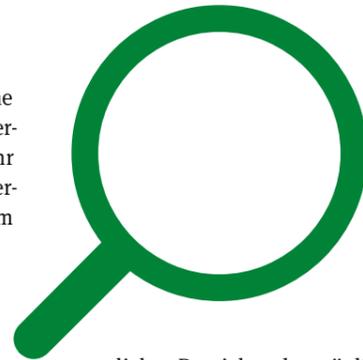
Die Bewertung der Stationen erfolgt nach dem Prinzip der prozentualen Abwertung. Die „Ideal“-Station wird in Summe mit 100 % beziffert. Für fehlende bzw. defekte Mindestausstattungsmerkmale sowie für qualitative Mängel werden je nach Relevanz der jeweiligen Merkmale prozentuale Abwertungen in unterschiedlicher Höhe vorgenommen.

2.3 Datenerhebung

Grundlage einer aussagekräftigen Bewertung der Stationsinfrastruktur bildet eine entsprechend fundierte Datenerhebung. Hierzu greift der VRR, wie bereits in der Vergangenheit, auf seine Profitester zurück. In insgesamt vier Erhebungswellen pro Jahr bereisen die VRR-Profitester jeweils jede der 294 Stationen in Verbundgebiet und erheben in diesem Zusammenhang quartalsweise alle bewertungsrelevanten Daten. Im Jahresergebnis werden diese Quartalswerte dann gemittelt.

An dieser Stelle ein kurzer Hinweis auf eine Besonderheit bei der letztjährigen Datenerhebung: Bekanntermaßen stand das Jahr 2020 nahezu vollständig im Zeichen der weltweiten Corona-Pandemie. Das hochansteckende Virus hatte und hat auch aktuell immer noch erhebliche Auswirkungen auf nahezu sämtlichen Bereiche des täglichen Lebens. Auch die Arbeit der VRR-Profitester wurde hiervon nicht verschont. Als Vorsichtsmaßnahme zum Schutz der Mitarbeiter wurde in den ersten beiden Quartalen 2020 auf eine örtliche Erhebung der Stationsdaten durch die Profitester verzichtet. Aufgrund des zwischenzeitlichen Rückgangs der Infektionszahlen im Jahresverlauf sowie der Einführung weiterer Schutzmaßnahmen (z. B. das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes), konnten die Profitester dann aber mit Beginn des dritten Quartals am 01.07.2020 wieder ihrer Tätigkeit nachgehen. Die Gesamtergebnisse im diesjährigen Stationsbericht basieren daher ausnahmsweise lediglich auf den Erhebungswellen im dritten und vierten Quartal und sind daher nur über zwei Quartale gemittelt.

Die im Kapitel 2.2 dargestellten Kriterien werden durch die Profitester erhoben. Hierbei erfolgt eine Unterteilung in insgesamt drei Kategorien: Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit. Die Datenerhebung der Profitester erfolgt nach dem folgenden Schema:



Aufenthaltsqualität

Sauberkeit / baulicher Zustand	keine Mängel	leichte Mängel	mittlere Mängel	starke Mängel
herumliegender Müll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verschmutzung (Boden / Wände / Scheiben / Ausstattung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geruchsbelästigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feuchtigkeit / Pfützenbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graffiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bauliche Schäden und Mängel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vegetation / Herbstlaub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ausstattung / Schadenstreiheit	Ausstattungsmerkmal vorhanden?	Ausstattungsmerkmal beschädigt / defekt?
Fahrkartenautomaten und Entwerter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufzüge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vitrinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beleuchtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sitzgelegenheiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wetterschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abfallbehälter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fahrgastinformation

statische Fahrgastinformation	Ausstattungsmerkmal vorhanden?	Ausstattungsmerkmal beschädigt / defekt / nicht aktuell?
Stationsnamenschilder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrplanaushang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

dynamische Fahrgastinformation	Ausstattungsmerkmal vorhanden?	Ausstattungsmerkmal beschädigt / defekt / nicht aktuell?
elektronische Anzeigetafeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitanzeige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Barrierefreiheit

Barrierefreiheit	Aussage trifft zu
stufenloser Zugang zu den Bahnsteigen vorhanden und Bahnsteighöhe min. 76 Zentimeter	<input type="checkbox"/>
taktiler Leitsystem auf den Bahnsteigen und in den Zugangsbereichen vorhanden	<input type="checkbox"/>

Neben den oben dargestellten Kriterien erfassen die Profitester zusätzlich auch sicherheitsrelevante Mängel, wie beispielsweise Stolperkanten, Glasschäden oder defekte Notrufsäulen. Diese Mängel werden dann unmittelbar an die Infrastrukturbetreiber weitergegeben. Darüber hinaus haben auch weiterhin insgesamt 53 Stationen einen Bahnhofspaten. Auch die Bahnhofspaten unterstützen die Infrastrukturbetreiber durch zusätzliche Hinweise auf Mängel und Verschmutzungen. Die Stationen mit Bahnhofspaten sind in der Anlage 1 mit einem Sternchen (\*) gekennzeichnet.

2.4 Datenauswertung

Nach der Erhebung durch die Profitester müssen die entsprechenden Daten nun in einem nächsten Schritt ausgewertet werden. Wie bereits erwähnt, erfolgt dies nach dem Prinzip der prozentualen Abwertung. Dabei erreicht jede der drei Kategorien (Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit) in sich ein Ergebnis von 100 %, wenn keine Mängel vorliegen („Ideal“-Station). Für jeden Mangel erfolgen Abwertungen in unterschiedlicher Höhe. Die Höhe der einzelnen Abwertungen richten sich dabei nach der Wichtigkeit des entsprechenden Merkmals. Erhält eine Kategorie bei sämtlichen Merkmalen die maximale Abwertung, bedeutet dies in Summe Abwertungen von 100 %. Die Stationen hätten folglich 0 % der „Ideal“-Station erreicht.

Die Einzelabwertungen sind auf Seite 10 dargestellt.



Aufenthaltsqualität

Sauberkeit / baulicher Zustand	keine Mängel	leichte Mängel	mittlere Mängel	starke Mängel
herumliegender Müll	0,00 %	5,00 %	10,00 %	20,00 %
Verschmutzung (Boden / Wände / Scheiben / Ausstattung)	0,00 %	2,50 %	5,00 %	10,00 %
Geruchsbelästigung	0,00 %	1,00 %	2,00 %	3,00 %
Feuchtigkeit / Pfützenbildung	0,00 %	1,00 %	2,00 %	3,00 %
Graffiti	0,00 %	2,50 %	5,00 %	10,00 %
bauliche Schäden und Mängel	0,00 %	2,50 %	5,00 %	10,00 %
Vegetation / Herbstlaub	0,00 %	1,00 %	2,00 %	3,00 %

Ausstattung / Schadenstreiheit	fehlend	beschädigt / defekt?
Fahrkartenautomaten und Entwerter	15,00 %	7,50 %
Aufzüge	–	10,00 %
Vitrinen	2,75 %	1,50 %
Beleuchtung	5,00 %	2,50 %
Sitzgelegenheiten	2,75 %	1,50 %
Wetterschutz	2,75 %	1,50 %
Abfallbehälter	2,75 %	1,50 %

Fahrgastinformation

statische Fahrgastinformation	fehlend	beschädigt / defekt / nicht aktuell?
Stationsnamenschilder	15,00 %	7,50 %
Fahrplanaushang	35,00 %	17,50 %

dynamische Fahrgastinformation	fehlend	beschädigt / defekt / nicht aktuell?
elektronische Anzeigetafeln	35,00 %	17,50 %
Zeitanzeige	15,00 %	7,50 %

Barrierefreiheit

Barrierefreiheit	nicht zutreffend
stufenloser Zugang zu den Bahnsteigen vorhanden und Bahnsteighöhe min. 76 Zentimeter	90,00 %
taktils Leitsystem auf den Bahnsteigen und in den Zugangsbereichen vorhanden	10,00 %

2.5 Bewertung

Um final Aussagen über den Zustand der Stationen treffen zu können, müssen die ausgewerteten Ergebnisse nun einer abschließenden Bewertung zugeordnet werden. Hierzu wurden entsprechende Cluster gebildet, die eine Bewertung der drei Kategorien ermöglichen. Die Bewertungscluster sind nachfolgend dargestellt:

Aufenthaltsqualität

Summe Abwertungen	Bewertung	Symboldarstellung
0 % bis ≤ 7,5 %	hervorragend	
> 7,5 % bis ≤ 15 %	zufriedenstellend	
> 15 % bis < 30 %	verbesserungswürdig	
≥ 30 %	unzureichend	

Fahrgastinformation

Summe Abwertungen	Bewertung	Symboldarstellung
0 %	hervorragend	
> 0 % bis ≤ 7,5 %	zufriedenstellend	
> 7,5 % bis < 35 %	verbesserungswürdig	
≥ 35 %	unzureichend	

Barrierefreiheit

Summe Abwertungen	Bewertung	Symboldarstellung
0 %	kein Handlungsbedarf	
10 %	geringfügiger Handlungsbedarf	
90 %	erhöhter Handlungsbedarf	
100 %	sehr hoher Handlungsbedarf	

Um zu einem Gesamtergebnis für jede Station zu kommen, werden die drei Kategorien nun in einem letzten Schritt gewichtet und zusammengeführt. Dabei wird das Ergebnis in der Kategorie Aufenthaltsqualität mit 60 %, das Ergebnis in der Kategorie Fahrgastinformation mit 30 % und das Ergebnis in der Kategorie Barrierefreiheit mit 10 % angerechnet. Die gewichteten Abwertungen werden anschließend von der Höchstpunktzahl („Ideal“-Station = 100 %) abgezogen. Der daraus resultierende Anteil an der „Ideal“-Station führt im Gesamtergebnis zu folgenden Bewertungen:

Gesamtergebnis

Summe Abwertungen	Bewertung	Symboldarstellung
100 % bis ≥ 92,5 %	kein Handlungsbedarf	
< 92,5 % bis ≥ 85 %	geringfügiger Handlungsbedarf	
< 85 % bis ≥ 70 %	erhöhter Handlungsbedarf	
< 70 %	sehr hoher Handlungsbedarf	

2.6 Ergebnisdarstellung

Auf Basis des neuen Bewertungsschemas, das in den vorherigen Kapiteln detailliert dargestellt wurde, ist jede der 294 Stationen im Verbundgebiet für das Jahr 2020 bewertet worden. Insgesamt kamen die Profitester zu folgendem Ergebnis:

„ausgezeichnet“	23 Stationen (7,82 %)
„ordentlich“	97 Stationen (33,00 %)
„entwicklungsbedürftig“	159 Stationen (54,08 %)
„nicht tolerierbar“	15 Stationen (5,10 %)

In der **Anlage 1** sind die Bewertungsergebnisse für jede einzelne Station dargestellt. Neben dem Gesamtergebnis sind dort auch die Bewertungen in den drei Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit nachzulesen. Das Gesamtergebnis ist darüber hinaus auch im Übersichtsplan auf der Doppelseite 16/17 in einer Kartenansicht (Netzgrafik) zu finden.

Da sich aufgrund der geänderten Bewertungssystematik eine vollständig neue Grundlage ergeben hat, ist ein Vergleich zu den Vorjahrswerten in diesem Jahr nicht aussagekräftig. Auf eine entsprechende Gegenüberstellung der Jahreswerte wird daher verzichtet.

23 Bahnhöfe und Haltepunkte bewerteten die Profitester mit dem Prädikat „ausgezeichnet“, weitere 97 haben eine „ordentliche“ Gesamtbewertung erreicht. Diese Stationen bilden in Summe einen rund 40-prozentigen Anteil an allen VRR-Stationen, die einen positiven Eindruck vermittelt haben.

Dem entgegen stehen im Gesamtergebnis über die Hälfte (54,08 %) der Stationen, die im Jahr 2020 als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden. Hinzu kommen 15 Stationen, die laut Datenauswertung „nicht tolerierbar“ sind. In Summe repräsentieren somit diese beiden Bewertungsbereiche knapp 60 % aller Stationen im VRR-Gebiet und bescheinigen diesen damit eine eher negative Außenwahrnehmung.

Gesamtbetrachtet ist die Mehrheit der Stationen im VRR-Gebiet somit in einem unbefriedigenden Zustand. Die Gründe hierfür variieren von Station zu Station. Um dennoch einige Ursachen eruieren und eine Tendenz ableiten zu können, lohnt sich ein Blick auf die drei betrachteten Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit.

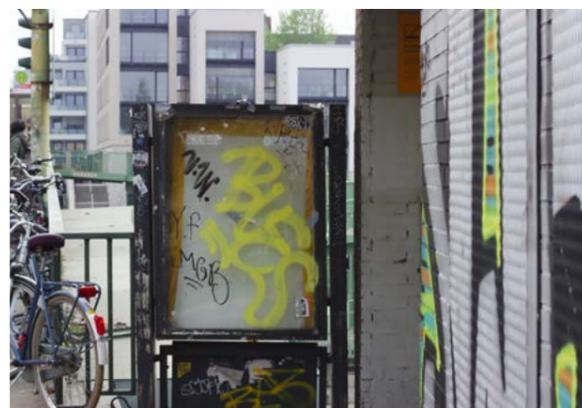
Aufenthaltsqualität

In der Kategorie Aufenthaltsqualität kam es zu folgender Verteilung bei den jeweiligen Bewertungen:

„hervorragend“	10 Stationen (3,40 %)
„zufriedenstellend“	63 Stationen (21,43 %)
„verbesserungswürdig“	192 Stationen (65,31 %)
„unzureichend“	29 Stationen (9,86 %)

Insgesamt erreichten nur 10 Stationen die Spitzenplatzierung „hervorragend“. Sie bieten SPNV-Kund\*innen eine weit überdurchschnittliche Aufenthaltsqualität. Immerhin bei 63 Stationen identifizierten die Profitester lediglich geringfügige Mängel, sodass diese Stationen insgesamt „zufriedenstellend“ bewertet wurden. Dem gegenüber waren mit 192 Stationen die meisten Bahnhöfe und Haltepunkte in einem „verbesserungswürdigen“ Zustand. Hier führten die Menge bzw. die Qualität der Mängel zu einer negativen Wahrnehmung der Aufenthaltsqualität. Hinzu kommen weitere 29 Stationen, bei denen die Mängel so eklatant waren, dass die Aufenthaltsqualität nur noch als „unzureichend“ eingestuft werden konnte.

Treiber für die Abwertungen und somit auch für die schlechten Ergebnisse im Bereich der Aufenthaltsqualität der Stationen waren hauptsächlich Müll, Graffiti und anderweitige



Vandalismus an der Station Düsseldorf Zoo

Verschmutzungen sowie bauliche Mängel. Geruchsbelästigungen, Feuchtigkeitsmängel sowie Beeinträchtigungen durch Grünbewuchs bzw. Herbstlaub wurden hingegen weniger stark wahrgenommen. Kaum negativen Einfluss auf die Aufenthaltsqualität hatten fehlende Ausstattungsmerkmale. Hier sind die Stationen im VRR-Gebiet überwiegend gut ausgerüstet. Auch der Zustand und die Funktionalität der Ausstattungsmerkmale wurden verhältnismäßig selten bemängelt.

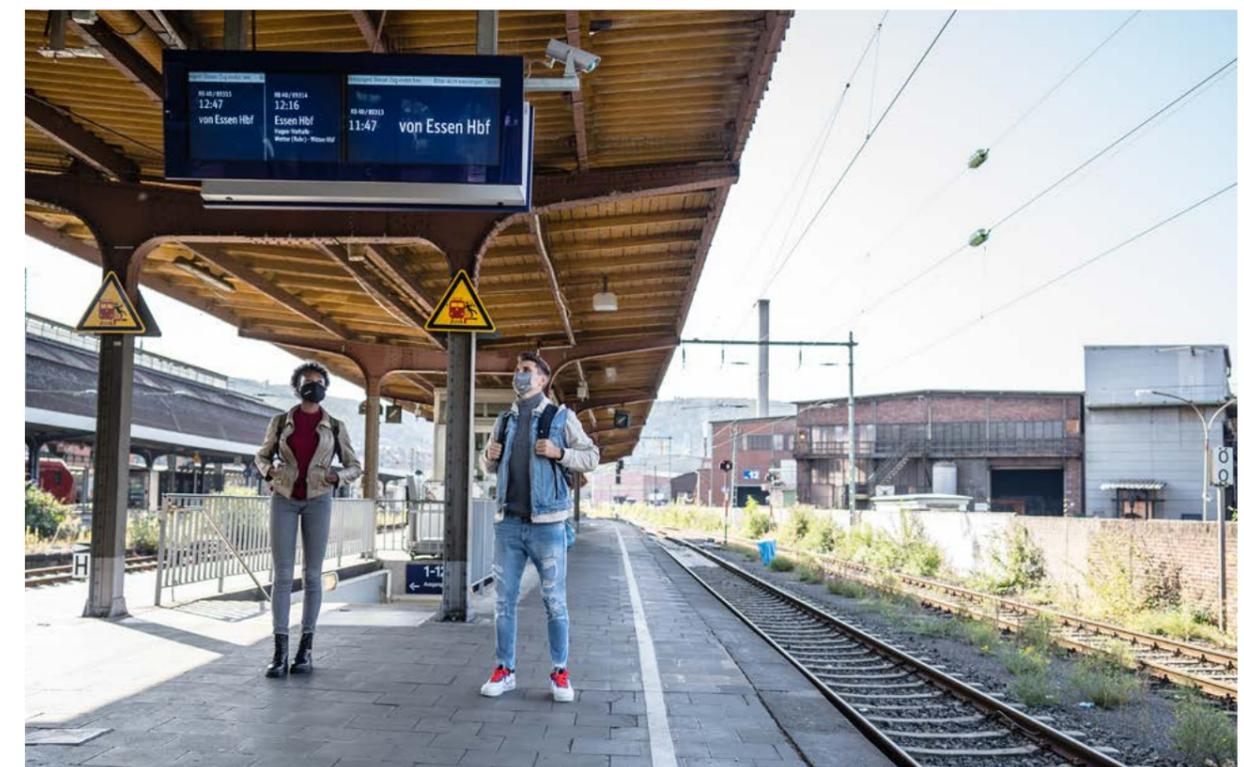
Hauptansatzpunkt für eine verbesserte Aufenthaltsqualität ist es daher, die Stationen intensiv zu reinigen und instand zu halten. Mögliche Optionen können sein, die Reinigungsintervalle zu verkürzen, Graffiti häufiger zu entfernen und Beschädigungen zügiger auszubessern. Weiterhin bleibt aber auch jede und jeder Einzelne in der Verantwortung, einen Beitrag für eine ordentliche Verkehrsstationen zu leisten: Fahrgäste sollten Müll möglichst vermeiden bzw. ordnungsgemäß entsorgen und Beschädigungen jeglicher Art unterlassen. Eventuelle Mängel können Nahverkehrskund\*innen bei den zuständigen Stellen (z. B. den 3-S-Zentralen) melden.

Fahrgastinformation

In der Kategorie Fahrgastinformation wurden folgende Ergebnisse erreicht:

„hervorragend“	258 Stationen (87,76 %)
„zufriedenstellend“	19 Stationen (6,46 %)
„verbesserungswürdig“	14 Stationen (4,76 %)
„unzureichend“	3 Stationen (1,02 %)

Im Bereich der Fahrgastinformation konnten ganze 258 Stationen eine „hervorragende“ Bewertung erzielen und somit alle erforderlichen Bedingungen erfüllen. Bei diesen Stationen sind alle definierten Merkmale vorhanden und zudem in einem funktionalen Zustand. Weitere 19 Stationen wiesen lediglich geringfügige Mängel auf und erreichten dadurch eine „zufriedenstellende“ Bewertung. Bei insgesamt 14 Stationen haben die vorhandenen Beeinträchtigungen bei der Fahrgastinformation eine Qualität erreicht, die nur eine „verbesserungswürdige“ Bewertung zuließ. Lediglich 3 Stationen wurden in Folge massiver Mängel und fehlender Informationsmedien als „unzureichend“ eingestuft.



In Summe kann der Ausstattung sowie der Qualität der Fahrgastinformationssysteme im Verbundraum ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt werden. Fehlende Fahrpläne oder defekte Auskunftsmidien waren in diesem Zusammenhang eher die Ausnahme. Zudem stellten Profitester fest, dass technische Mängel, die bei den Ortsbegehungen bemerkt wurden, im nächsten Quartal häufig bereits behoben waren. Dies lässt grundsätzlich auf eine schnelle Reaktionszeit der zuständigen Stellen schließen und ist positiv zu bewerten.

Neben den positiven Aspekten gilt es jedoch trotzdem festzuhalten, dass bei einigen, wenn auch nur verhältnismäßig wenigen Stationen Mängel vorhanden waren, die teilweise auch über mehrere Erhebungswellen Bestand hatten. Beispielfhaft zu nennen sind hier die fehlenden Fahrplanaushänge in Rheydt-Odenkirchen oder ein defekter Anzeigemonitor in Düsseldorf-Volksgarten. Auch hier sollten die Mängel zeitnah behoben werden.

### Barrierefreiheit

Die Ergebnisse in der Kategorie Barrierefreiheit stellen sich wie folgt dar:

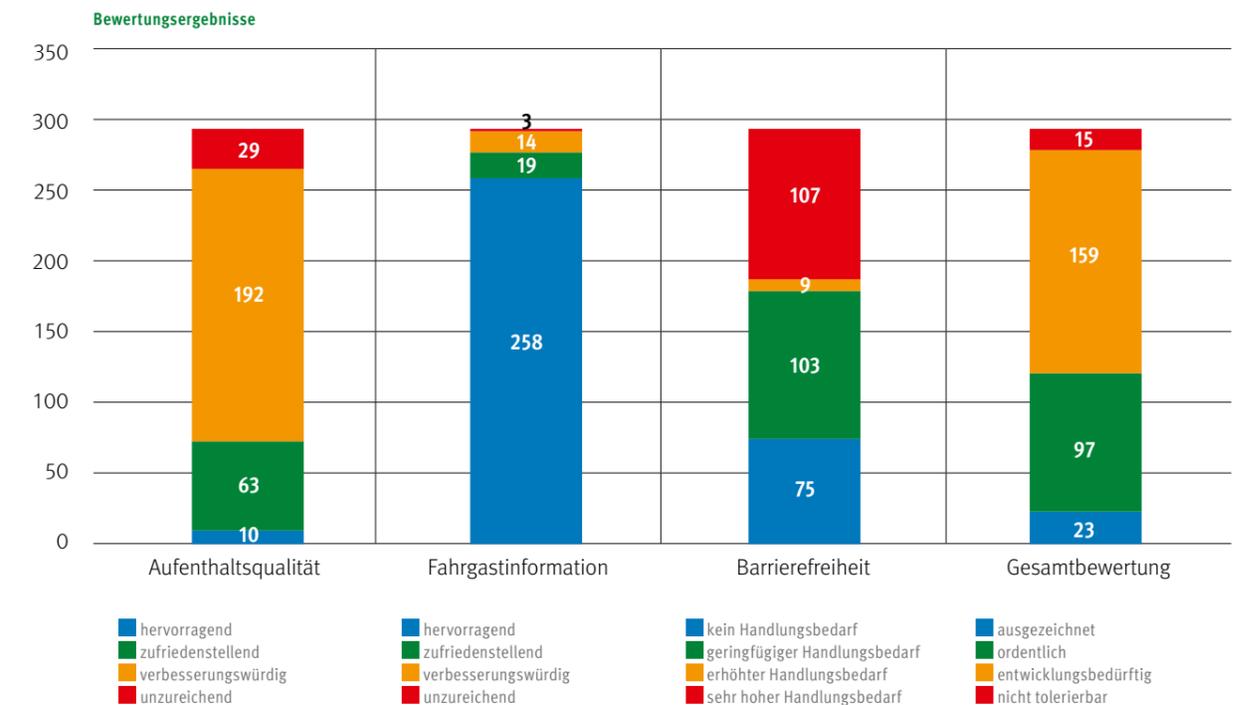
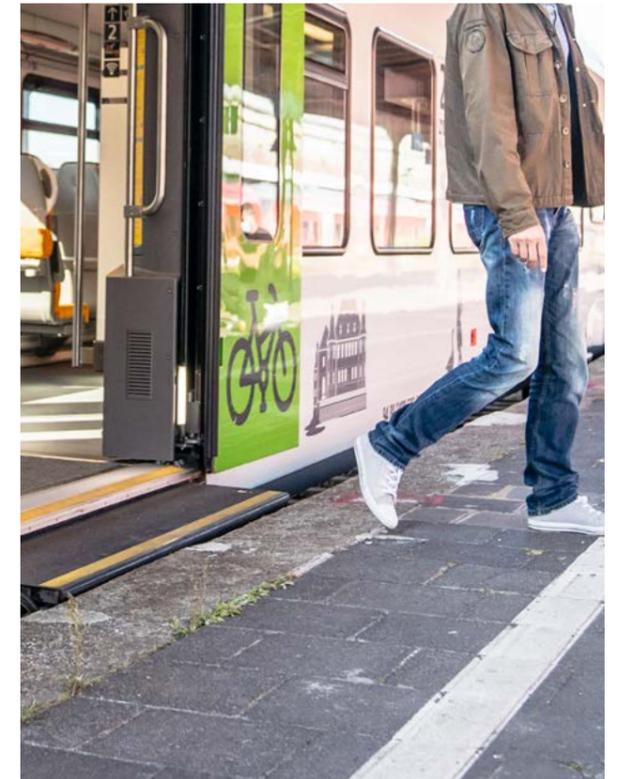
„kein Handlungsbedarf“	75 Stationen (25,51 %)
„geringfügiger Handlungsbedarf“	103 Stationen (35,03 %)
„erhöhter Handlungsbedarf“	9 Stationen (3,06 %)
„sehr hoher Handlungsbedarf“	107 Stationen (36,40 %)

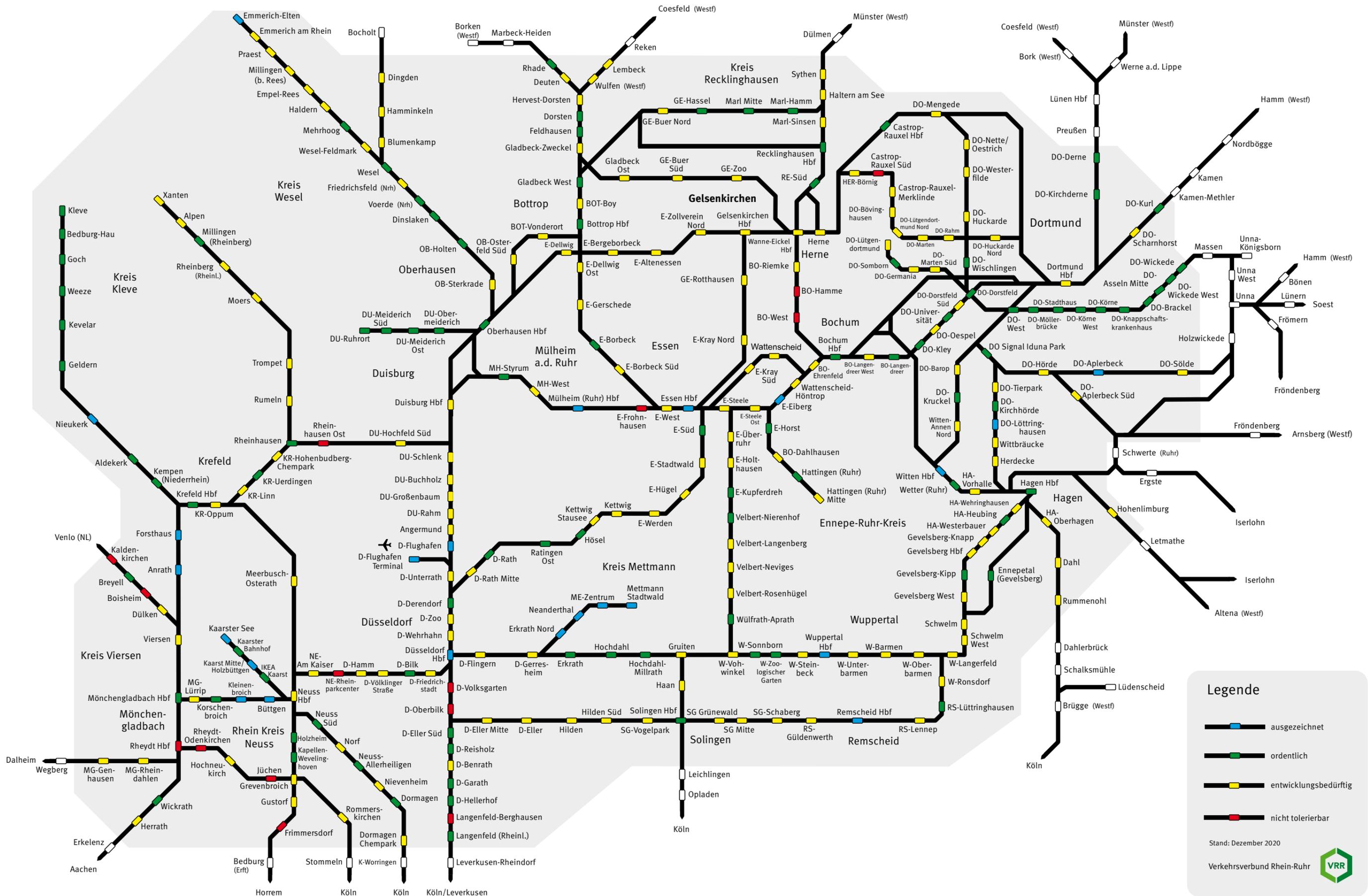
Bei der Betrachtung der Barrierefreiheit im VRR-Gebiet lässt sich ein sehr differenziertes Bild erkennen. Insgesamt 75 Stationen weisen eine stufenfreie Zuwegung zum Bahnsteig, eine Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimeter über Schienenoberkante sowie ein ausreichendes taktiles Leitsystem auf und erfordern somit „keinen Handlungsbedarf“. Bei 103 Stationen sind die taktilen Leitsysteme entweder gar nicht vorhanden, nicht vollständig oder sie fehlen in den Zugangsbereichen. Für diese Stationen wurde ein „geringfügiger Handlungsbedarf“ abgeleitet. Stationen mit „erhöhtem Handlungsbedarf“ verfügen zwar über ein ausreichendes taktiles Leitsystem, haben jedoch keinen stufenfreien Zugang und/oder die Bahnsteighöhe ist niedriger als 76 Zentimeter über Schienenoberkante. Diese Bewertung haben in Summe 9 Stationen erhalten. Stationen, die weder eine stufenfreie Zuwegung und/oder eine ausreichende Bahnsteighöhe aufweisen noch über ein taktiles Leitsystem verfügen, wurde ein „sehr hoher Handlungsbedarf“ bescheinigt. Im gesamten Verbundraum trifft dies auf 107 Stationen zu.



Die Ergebnisse zeigen, dass die SPNV-Stationsinfrastruktur momentan noch von einer vollständigen Barrierefreiheit entfernt ist. Immerhin verfügt mittlerweile mit rund 60 % die Mehrheit aller Stationen über eine stufenfreie Anbindung in Kombination mit einer ausreichenden Bahnsteighöhe. Die Art der stufenfreien Anbindung (Aufzug oder Rampe bzw. höhen gleicher Zugang) an den jeweiligen Stationen ist zusätzlich in der **Anlage 1** nachzulesen. Dies bedeutet allerdings gleichzeitig auch, dass knapp 40 % der Stationen bei genau diesen Kriterien modernisierungsbedürftig sind. In diesem Zusammenhang setzt sich der VRR zusammen mit den weiteren SPNV-Aufgabenträgern in Nordrhein-Westfalen, dem Nahverkehr Rheinland (NVR) sowie dem Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL), der Landesregierung NRW sowie den EIU für einen barrierefreien Ausbau der SPNV-Stationsinfrastruktur ein. Im Fokus stehen hierbei vordergründig die Stationen, die bisher keine stufenfreie Zuwegung haben bzw. bei denen die Bahnsteige nicht ausreichend hoch sind. Detaillierte Informationen über die entsprechenden Modernisierungsmaßnahmen und den damit verbundenen barrierefreien Ausbau der Stationen sind im separaten Kapitel 9 „Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau“ nachzulesen.

Abschließend geben die nachfolgenden Säulengrafiken nochmals einen zusammenfassenden Überblick über die Bewertungsergebnisse aus dem Jahr 2020:





**Legende**

- ausgezeichnet
- ordentlich
- entwicklungsbedürftig
- nicht tolerierbar

Stand: Dezember 2020

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

### 3. Beleuchtung von Stationen



Seit 2005 informiert der Stationsbericht des VRR über die Beleuchtungssituation an ausgewählten Stationen im Verbundgebiet. Eine ausreichende Stationsbeleuchtung ist ein wichtiger Faktor für die Attraktivität des SPNV, denn sie hilft, Gefahren vorzubeugen und das Sicherheitsempfinden der Nahverkehrskund\*innen zu stärken.

Speziell in den Wintermonaten, wenn die Tage kürzer und die Sonnenstunden weniger werden, steigert eine unzureichende Beleuchtung das Unfallrisiko an den Verkehrsstationen. So können beispielsweise Bodenunebenheiten schnell zu Stolperfallen werden, die Wahrscheinlichkeit eines Zusammenstoßes mit Ausstattungsgegenständen erhöht sich und auch der Gefahrenbereich nahe der Bahnsteigkante wirkt dann eventuell weiter entfernt als er in Wirklichkeit ist.

Ein weiterer wichtiger Ansatz ist in diesem Zusammenhang die Minimierung sogenannter „Angsträume“, die u. a. durch fehlende oder defekte Beleuchtungsanlagen entstehen können. Neben Beleuchtungsdefiziten erhöhen zudem auch alte, nicht transparente Wetterschutzvorrichtungen aus Beton das Angstempfinden der Fahrgäste.

Um zu erkennen, an welchen Stationen Handlungsbedarf besteht, haben die VRR-Profitester, zusätzlich zu den standardmäßigen Quartalerhebungen, in den Monaten November und Dezember 2020 auch gezielt die Beleuchtungssituation erfasst. Da diese Erhebungen zwangsläufig zu dunklen Tageszeiten stattfinden müssen, ist eine gesamthafte Übersicht über alle Stationen zeitlich nicht umsetzbar. Daher wurde bei der Erfassung auf große, gut beleuchtete Stationen sowie auf Bahnhöfe und Haltepunkte, die kürzlich erst modernisiert und in diesem Zusammenhang mit ausreichend Licht ausgestattet wurden, verzichtet. Die in **Anlage 2** dargestellte Übersicht konzentriert sich daher auf festgestellte Mängel an insgesamt 113 mittelgroßen bis kleineren Stationen.

An dieser Stelle sei erwähnt, dass die Beleuchtung als definiertes Mindestausstattungsmerkmal auch in die in Kapitel 2 dargestellten Stationsbewertungen eingeflossen ist. Hierbei führte eine nicht vorhandene Beleuchtungsanlage zur Abwertung, allerdings konnte die Funktionalität nicht bei jeder Erhebung geprüft werden, da die meisten Stationsbegehungen im Jahresverlauf zu hellen Tageszeiten stattfinden. Um dennoch einen Überblick über die Funktionalität geben zu können, wurde dieser Aspekt in diesem Kapitel nochmals vertieft behandelt.

Bei insgesamt 76 Stationen machten die VRR-Profitester defekte Beleuchtungskörper aus. Das entspricht einem Anteil von etwa zwei Dritteln (67,26 %) aller betrachteten Stationen. Allerdings handelte es sich in den meisten Fällen um den Ausfall einiger weniger Leuchten, die sich dann auch häufig über die gesamte Station verteilen. Somit waren die betreffenden Stationen insgesamt weitestgehend ausreichend beleuchtet.

Bei 16 der betrachteten Stationen gab es zudem noch alte Wetterschutzhäuschen aus Beton, die durch ihre nur schlecht einsehbare Bauweise das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste negativ beeinflussen können. Bei zukünftigen Umbaumaßnahmen an den jeweiligen Stationen wird daher auch gezielt darauf geachtet, die bestehenden Wetterschutzhäuschen durch moderne, verglaste und somit transparente Wetterschutzvorrichtungen zu ersetzen.



Station Dortmund-Asseln Mitte

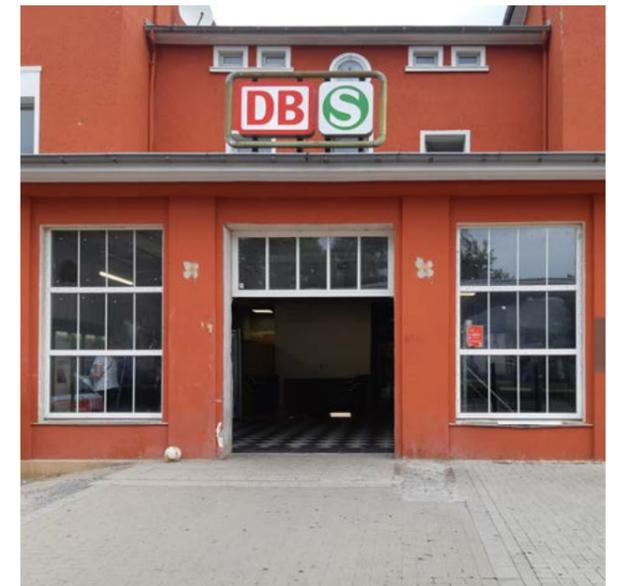
### 4. Bahnhofsgebäude

Bahnhofsgebäude haben für Fahrgäste je nach Immobilie einen unterschiedlichen Nutzen. Sie dienen u. a. als Aufenthaltsbereich, bieten Schutz vor Witterungseinflüssen und ermöglichen Einkäufe in vorhandenen Geschäften.

Dabei sind Bahnhofsgebäude längst nicht mehr nur im Besitz der EIU. Viele Bahnhofsgebäude haben in den letzten Jahrzehnten den Eigentümer gewechselt und werden dementsprechend heute auf ganz unterschiedliche Weise genutzt: als ergänzende Verkehrsinfrastruktur, als Aufenthaltsbereich, zum Fahrkartenverkauf oder zur Fahrgastinformation für die Fahrgäste oder insbesondere als Verkaufsflächen im Gastronomie- und Einzelhandelsbereich. Immer mehr Bahnhofsgebäude werden zudem privat genutzt, wodurch sie der Öffentlichkeit bzw. den Fahrgästen teilweise gar nicht mehr zur Verfügung stehen. Nicht selten werden Bahnhofsgebäude überhaupt nicht mehr genutzt und enden im schlimmsten Fall sogar als Bauruinen.

Insgesamt gibt es aktuell 114 Bahnhofsgebäude im VRR-Gebiet, die allesamt in **Anlage 3** aufgeführt sind. Dabei wird neben den Eigentumsverhältnissen auch dargestellt, ob eine private oder öffentliche Nutzung (beispielsweise in Form von Geschäften) vorliegt und ob Fahrgäste zu den Bahnsteigen durch das Bahnhofsgebäude gelangen. Dabei befinden sich insgesamt 31 Bahnhofsgebäude im Eigentum der EIU, bei 13 liegt der Inhaber im kommunalen Bereich, zwei gehören zum Bundeseisenbahnvermögen und 68 sind mittlerweile in den Besitz von privaten Dritten übergegangen. Folglich ist die Mehrheit der Bahnhofsgebäude im Verbundraum mittlerweile in privatem Besitz. Zudem liegt bei 97 Stationen und somit bei rund 85 % aller Bahnhofsgebäude eine verkehrliche, kommerzielle oder private Nutzung vor. Der Zugang zu den Bahnsteigen erfolgt in 51 Fällen und damit nur noch bei rund 45 % der Stationen durch das jeweilige Bahnhofsgebäude.

In den vergangenen Stationsberichten wurden die Bahnhofsgebäude an dieser Stelle nochmals gesondert hinsichtlich Graffiti, Sauberkeit und baulichem Zustand bewertet. Aufgrund der neuen Bewertungssystematik (vgl. hierzu Kapitel 2), in der die Stationen einschließlich vorhandener Bahnhofsgebäude als Gesamteinheiten definiert und die genannten Bewertungskriterien bereits berücksichtigt wurden, wird hierauf verzichtet.



Station Schwelm Hauptbahnhof

## 5. Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen

Wie bereits in den vorherigen Kapiteln dargestellt, werden die einzelnen Bahnhöfe und Haltepunkte als Ganzes bewertet – und zwar ohne die Zuständigkeiten zu berücksichtigen. Dies geschieht, da Fahrgäste eine Verkehrsstation meist gesamtheitlich betrachten.

Ungeachtet dessen können die Zuständigkeiten an einer Verkehrsstation dennoch sehr vielfältig sein. Neben den klassischen Bahnsteigbereichen, die in der Regel durch die EIU betrieben werden, gibt es insbesondere in den Zugangsbereichen teils unterschiedliche Eigentumsverhältnisse. Treppen, Rampen, Personenunter- und Personenüberführungen, angrenzende Brücken, Vorplätze oder anderweitige Zuwegungen; all dies sind Stationsmerkmale, die nicht zwingend im Zuständigkeitsbereich der EIU liegen, aber trotzdem zum Erscheinungsbild der Stationen beitragen.

Aus diesem Grund bietet der Stationsbericht des VRR auch für das Jahr 2020 wieder einen detaillierten Überblick über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen von insgesamt 257 Stationen im Verbundraum. Alle Informationen hierzu bietet **Anlage 4**.

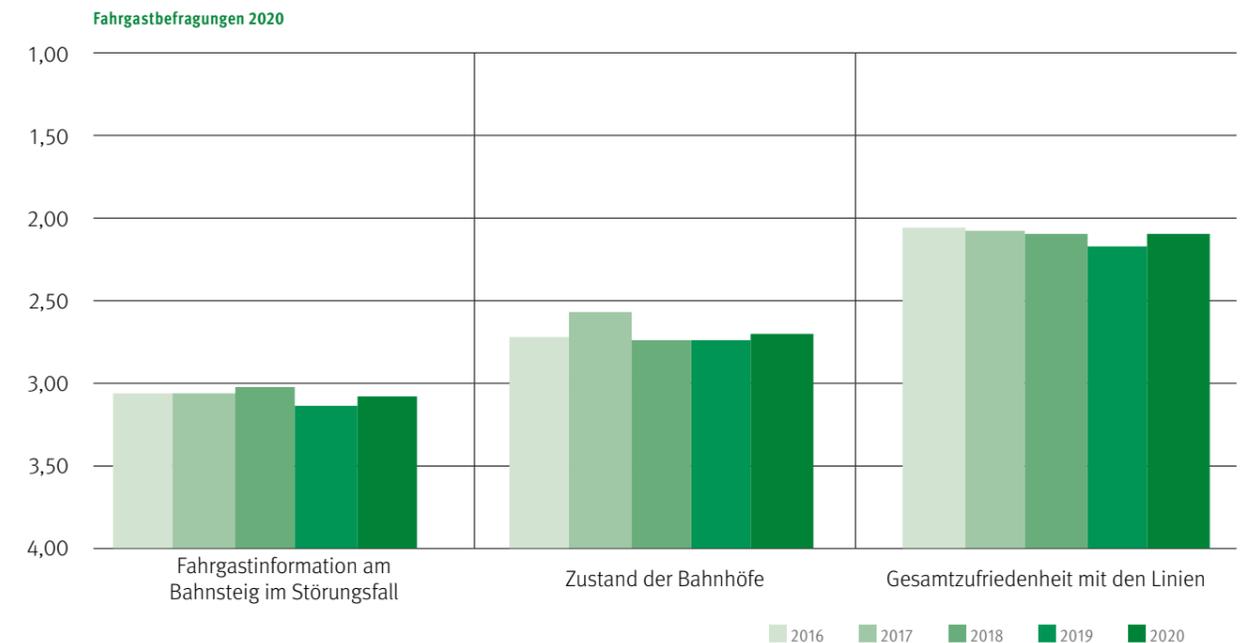


## 6. Fahrgastbefragungen

Im Rahmen seines Qualitätscontrollings lässt der VRR zur Überprüfung der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erbrachten Verkehrsleistungen und zur Berechnung eventueller Pönalzahlungen seit 2004 regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch externe Gutachter durchführen – so auch im Jahr 2020. Die Fahrgäste werden nach ihrer Zufriedenheit mit typischen Leistungsmerkmalen einer Linie bzw. zu Bahnhöfen und Haltepunkten befragt. Die Interviewten geben das Maß ihrer Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mittels einer an das gängige Schulnotensystem angelehnten 6-stufigen Skala mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) ab.

Bestandteil der regelmäßigen Kundenzufriedenheitsbefragungen sind u. a. die Qualitätsstandards „Fahrgastinformation an den Stationen im Störfall“ und „Zustand der Stationen“. Da die Erhebungsmethodik seit Beginn der Befragungen im Jahr 2004 unverändert geblieben ist, sind die Ergebnisse als Zeitreihe dargestellt. So können die Kundenzufriedenheitswerte miteinander verglichen werden.

Die nachfolgende Abbildung zeigt einerseits die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem Verkehrsangebot des SPNV im VRR und andererseits, wie die befragten Nahverkehrskund\*innen die Fahrgastinformationen an den Stationen im Störfall und den Zustand der Stationen bewerten.



Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV im VRR hat sich seit 2004 insgesamt verbessert. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Note um 0,06 Notenpunkte auf eine 2,21 gestiegen. Auch die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards ist gestiegen: Dennoch sehen die Kund\*innen bei der Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall noch Verbesserungspotenzial und benoten diese mit einer 3,14 (leichte Verbesserung um 0,04 Notenpunkte). Die Beurteilung der Fahrgäste für die Zustände der Bahnhöfe ist leicht besser als im Vorjahr: Die Fahrgäste geben hier die Durchschnittsnote 2,77 (leichter Anstieg um 0,03 Notenpunkte).

## 7. Fahrgastinformation

Die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) sind verpflichtet, alle für die Information der Reisenden notwendigen Daten über die Betriebslage ihrer Züge (insbesondere Verspätungsprognosen, Halt- und Fahrtausfälle, Zusatzhalte und Gleiswechsel) zur Verfügung zu stellen. Diese Daten werden über standardisierte Schnittstellen und Datendrehscheiben ausgetauscht und kommen auch an den Stationen zur Anzeige bzw. Ansage.

In den Jahren 2021/2022 avisiert die DB Station&Service AG die Umstellung auf ein neues Hintergrundsystem „IRIS+“. Die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen übermittelten Echtzeitdaten werden dann unmittelbar statt über zwischengeschaltete Systeme an den Stationen ausgegeben. Eine etwaige Datenveränderung für die Ausgabe an Stationen erfolgt seitens DB Station&Service künftig nicht mehr. Die Informationen an den Stationen sind damit konsistent zu den Online-Medien. Neben den Daten zur Betriebslage übermitteln die EVU auch zugbezogene Störungs-/Verspätungsbegründungen und Abweichungen von der Zugbildung. Mangels Unterstützung der aufnehmenden Systeme können diese Informationen gegenwärtig noch nicht an allen Stationen automatisiert kommuniziert werden. Mit IRIS+ werden hierzu künftig die technischen Voraussetzungen geschaffen.

Besonders wichtig ist es, dass der Fahrgast im Störfall auch übergreifend und umfassend informiert wird. Die SPNV-Aufgabenträger in NRW haben 2018 im Rahmen der sogenannten Vernetzungsinitiative die organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine betreiberneutrale- und übergreifende Störungskommunikation getroffen und eine sogenannte SPNV-Steuerungszentrale etabliert. Ziel ist es, Fahrgästen Zusatzinformationen zur Verfügung zu stellen, sobald Störungen auftreten. Hierzu gehören Informationen zur Ursache, den Auswirkungen und der geschätzten Dauer einer Störung sowie Hinweise zu verbleibenden Reisealternativen. Zentrales Element bildet die Website <https://zuginfo.nrw>.

Entscheidend für eine Kommunikation der zusätzlichen kontextuellen Informationen an den Stationen ist das Gelingen einer noch ausstehenden automatisierten Übernahme der erfassten betreiberübergreifenden Informationen in die Hintergrundsysteme von DB Station&Service und der Transport in Anzeige- und Ansagesysteme im Rahmen der Umstellung auf das neue System „IRIS+“.



Neben den Daten zur Betriebslage übermitteln die EVU auch zugbezogene Störungs-/Verspätungsbegründungen und Abweichungen von der Zugbildung. Mangels Unterstützung der aufnehmenden Systeme können diese Informationen gegenwärtig noch nicht an allen Stationen automatisiert kommuniziert werden. Mit IRIS+ werden hierzu künftig die technischen Voraussetzungen geschaffen.

## 8. Vertrieb



Am 15. Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und Haltepunkten im gesamten VRR-Gebiet übernommen. Seitdem können Fahrgäste ihre Fahrscheine für Bus und Bahn an den Ticketautomaten oder direkt bei Servicemitarbeiter\*innen in einer Vertriebsstelle des Unternehmens erwerben. Diese wurden im markanten VRR-Design gestaltet und damit als Anlaufstelle für Informationen und den Kauf von Tickets kenntlich gemacht. Transdev hat sich im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung durchgesetzt und mit dem VRR einen Vertriebsvertrag geschlossen, der sich nahtlos an den Vertrag mit der Deutschen Bahn angefügt hat und bis zum 31. Januar 2030 läuft.



Insgesamt wurden 445 Ticketautomaten und Entwerter im VRR-Gebiet aufgebaut. Nahverkehrskund\*innen können so an den SPNV-Stationen ein Ticket kaufen – entweder direkt an der Station oder in den Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen. Die Automaten wurden standortgerecht auf den Verbundraum verteilt. Sie sind im Vergleich zu den vorherigen Geräten deutlich kundenfreundlicher und bieten zudem weitere nützliche Funktionen. Die Fahrgäste profitieren beispielsweise von einer optimierten Menüstruktur. In der Regel gelangen sie mit nur drei Klicks zum gewünschten Fahrschein, entweder durch die Eingabe von Start- und Ziel-Haltepunkt oder die unmittelbare Auswahl des gewünschten Tickets.

Auch der Nachkauf von Fahrausweisen gestaltet sich an den neuen Automaten deutlich unkomplizierter als an den alten Geräten. Alle Papiertickets sind mit einem Barcode versehen. Fahrgäste können diesen am Automaten einscannen und direkt das gleiche Ticket erwerben. Zudem gibt es eine praktische Warenkorbfunktion, über die mehrere Fahrkarten in nur einem Vorgang bezahlt werden können. Die Automaten geben standardmäßig entwertete Fahrausweise aus. Auf Wunsch erhalten Kund\*innen auch nicht entwertete Tickets für den Vorratskauf, die sie vor Fahrtantritt selbst abstempeln müssen. Darüber hinaus können Fahrgäste flexibel entscheiden, wie sie ihr Ticket bezahlen möchten: bar, per Giro- oder Kreditkarte oder kontaktlos mittels NFC-Technik. Ein zusätzliches Farbdisplay auf dem Ticketautomaten informiert über aktuelle Abfahrtszeiten am jeweiligen Bahnhof sowie Angebote und Services rund um den Öffentlichen Personennahverkehr.

Direkt am oder in unmittelbarer Nähe der Automaten befindet sich ein Ticketentwerter. Dank einer neuen Beleuchtungsweise können die Fahrscheinentwerter bei schlechten Lichtverhältnissen leichter gefunden werden. An einigen Stationen im Verbundraum, die keinen Ticketautomaten haben, können Fahrgäste ihre Tickets direkt in den Fahrzeugen der Eisenbahnverkehrsunternehmen erwerben. An den Transdev-Ticketautomaten können sich Nahverkehrskund\*innen

auch in Echtzeit über ihre ÖPNV-Verbindungen informieren. Die Fahrplanauskunft wird unter dem Menüpunkt „Sonstiges“ angezeigt. Des Weiteren können Abo-Kund\*innen ihre Chipkarte über die praktische Kartenlesefunktion auslesen und sich über den Geltungsbereich und die Gültigkeit informieren. An mehr als 50 Standorten im Verbundraum können Fahrgäste sich zudem persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden. Die Vertriebsstellen befinden sich entweder im Bahnhof oder in direkter Bahnhofsnähe. Sie bieten den Fahrgästen die Möglichkeit, Tickets zu kaufen und sämtliche Anliegen rund um den Öffentlichen Personennahverkehr direkt mit einem Kundenbetreuer zu klären.

An den Hauptbahnhöfen in Dortmund, Bochum, Essen, Duisburg und Düsseldorf sowie am Bahnhof Düsseldorf Flughafen hat Transdev eigene, im VRR-Design gestaltete KundenCenter eingerichtet. An diesen sechs Standorten befinden sich zusätzlich Videoautomaten, über die sich die Fahrgäste per Video-Liveschaltung an einen Transdev-Kundenbetreuer wenden können. Die Servicemitarbeiter sind nicht nur beratend tätig, sie können den Automaten auch fernsteuern, um beim Ticketerwerb behilflich zu sein. An den Stationen Hagen Hbf, Mönchengladbach Hbf, Gelsenkirchen Hbf, Oberhausen Hbf, Grevenbroich, Neuss Hbf, Krefeld Hbf, Wuppertal Hbf, Wesel, Recklinghausen Hbf, Wuppertal-Oberbarmen, Mülheim an der Ruhr Hbf, Dinslaken, Kleve und Herne gibt es sogenannte Shop-in-Shop-Lösungen. Hier sind die VRR-Ticketschalter in andere Ladenlokale integriert. An weiteren Standorten haben Agenturen den Ticketvertrieb übernommen, beispielsweise Kioske oder Buchläden. ÖPNV-Kunden können hier sämtliche Tickets aus dem Barsortiment wie beispielsweise Einzel-, 4er- oder TagesTickets kaufen und ihre Abo-Anträge abgeben. Transdev bietet Bahnreisenden einen umfassenden Service, indem das Unternehmen zusätzlich zu den Nahverkehrstickets auch Fahrkarten für den Fernverkehr der Deutschen Bahn verkauft. Fahrgäste können an allen Ticketautomaten und in den Vertriebsstellen am Düsseldorfer Flughafen, Mönchengladbach Hbf, Mülheim a. d. Ruhr Hbf, Krefeld Hbf, Neuss Hbf, Herne Bahnhof, Wesel Bahnhof, Dinslaken Bahnhof, Grevenbroich Bahnhof und Kleve Bahnhof Fernverkehrstickets kaufen

## 9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau

Der VRR hat sich zum Ziel gesetzt, den Zustand der Verkehrsstationen in seinem Verbundraum fortlaufend zu verbessern. Aus diesem Grund fördert er die Modernisierung von Haltepunkten und Bahnhöfen des SPNV und die Ausstattung von Stationen mit zeitgemäßen Standards. Zudem legt er einen besonderen Fokus auf den barrierefreien Ausbau der Stationen, die bisher für mobilitätseingeschränkte Reisende nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen zu erreichen sind. Deshalb steht bei Modernisierungsvorhaben die Barrierefreiheit an erster Stelle, beispielsweise durch den Bau von Rampen oder Aufzügen und einer einheitlichen Bahnsteighöhe von 76 Zentimetern. Mit dem Stationsbericht möchte der VRR trotz fehlender direkter Vertragsverhältnisse mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen Einfluss auf den Zustand der Stationen nehmen. Dies ist aber aufgrund des informellen Charakters des Berichtes nur in geringem Umfang möglich. Der Bericht trägt vielmehr zu einem kontinuierlichen fachlichen Austausch zwischen VRR und den EIU bei, um so gemeinsam die Situation vor Ort im Interesse der Nahverkehrskund\*innen zu verbessern. Der VRR wirkt intensiv im Rahmen diverser Infrastrukturförderprogramme (entsprechende Informationen zu den derzeitigen Stationsmaßnahmen sind in **Anlage 1** nachzulesen) auf die Verbesserung des Stationszustandes in seinem Verbundraum hin. Dies geschieht einerseits durch eine qualifizierte fachliche Beteiligung bei Stationsmaßnahmen und andererseits durch die finanzielle Förderung im Sinne von Bewilligungen und Weiterleitung von Landes- und Bundesmitteln sowie VRR-Eigenmitteln. Hierzu sind beim VRR die Fachgruppen „Angebots- und Infrastrukturplanung“ sowie „Investitionsförderung“ angesiedelt.



Der VRR fungiert als Zuwendungsgeber für Maßnahmen, die nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) bezuschusst werden können, sowie im Auftrag der Landesregierung auch als Bewilligungsbehörde für ÖPNV-Vorhaben nach § 13 ÖPNVG NRW. Letztere sind Maßnahmen im besonderen Landesinteresse, die der Verbesserung der Verkehrsverhältnisse und dem Ausbau der Nahverkehrsinfrastruktur für die Fahrgäste dienen. Sowohl die nach § 12 ÖPNVG NRW pauschalierten Zuwendungen als auch die Mittel nach § 13 ÖPNVG NRW werden für die Modernisierung der Nahverkehrsinfrastruktur und insbesondere den barrierefreien Zugang zum ÖPNV verwendet.

Der VRR hat im Jahr 2020 beispielsweise mit 560.000 Euro aus der Investitionspauschale nach § 12 ÖPNVG NRW die technische Modernisierung der Aufzugsanlagen in Velbert-Langenberg und Wülfrath-Aprath bezuschusst. Die Anlagen können nach der Ertüchtigung automatisiert in die Fahrplanauskunft übermitteln, ob sie funktionieren oder außer Betrieb sind.

Zu den Förderschwerpunkten, die unter § 13 ÖPNVG NRW fallen, gehören auch die Modernisierungsoffensiven (MOF) 2 und 3. Diese zwischen der DB Station&Service AG, dem Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes NRW und den drei Aufgabenträgern in NRW geschlossene Finanzierungsvereinbarung, dient dem barrierefreien Ausbau und der kundenfreundlichen Neugestaltung kleiner und mittlerer Bahnhöfe im Verbundraum. Die Verkehrsstationen sollen attraktiver gestaltet werden und mobilitätseingeschränkten Personen die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs erleichtert werden. Im Zuge der Modernisierungsmaßnahmen werden Bahnsteige angepasst, ein barrierefreier Zugang hergestellt, die Aufenthaltsqualität beispielsweise durch Wetterschutzhäuser verbessert und die Kundeninformation z. B. durch dynamische Schriftanzeiger oder Fahrgastinformationsanlagen optimiert.

Die MOF 2 umfasst 53 Stationen im VRR (insgesamt 117 Stationen in NRW) und hat ein Gesamtvolumen von rund 415,6 Millionen Euro. Bis zum Redaktionsschluss dieses Stationsberichtes war der Großteil (35 SPNV-Haltepunkte) bereits baulich realisiert und in Betrieb genommen worden, zehn weitere Station befanden sich hingegen noch in Bau. So wurden im vergangenen Jahr 2020 etwa die Stationen Wuppertal Hbf, Düsseldorf-Derendorf und Krefeld-Oppum im Rahmen des Programms modernisiert.

Die MOF 2 umfasst 53 Stationen im VRR (insgesamt 117 Stationen in NRW) und hat ein Gesamtvolumen von rund 415,6 Millionen Euro. Bis zum Redaktionsschluss dieses Stationsberichtes war der Großteil (35 SPNV-Haltepunkte) bereits baulich realisiert und in Betrieb genommen worden, zehn weitere Station befanden sich hingegen noch in Bau. So wurden im vergangenen Jahr 2020 etwa die Stationen Wuppertal Hbf, Düsseldorf-Derendorf und Krefeld-Oppum im Rahmen des Programms modernisiert.

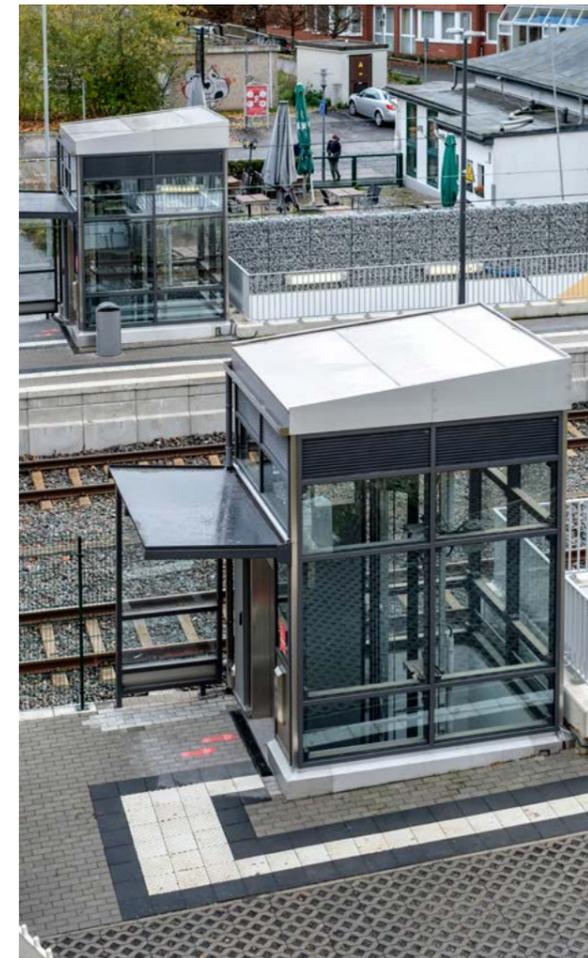


Station Krefeld-Oppum



Station Moers

Auch die Station Hösel ist zum Großteil abgeschlossen. Die Station erhielt im Sommer 2020 zwei neue Aufzüge und eine grundneuere Personenunterführung. Die Modernisierung des denkmalgeschützten Bahnsteigdachs am Hausbahnsteig steht noch aus und ist für 2021 eingeplant.



Station Hösel



Eine umfangreiche Modernisierung hat im Frühjahr 2020 auch in Haltern am See begonnen. Die Personenüberführung wurde durch eine Personenunterführung ersetzt, der Bahnsteig verlängert und mit Wetterschutzhäusern ausgestattet, die Barrierefreiheit der gesamten Verkehrsstation wird aber aufgrund von unvorhergesehenen Problemen mit dem Grundwasserpegel und verengten Platzverhältnissen im Bau Feld erst im 2. Quartal 2021 erwartet. Zu diesem Zeitpunkt soll auch die P+R Anlage vollständig errichtet sein, das Bahnsteigdach und eine neue Beleuchtung montiert sowie die neuen Aufzugsanlagen in Betrieb genommen werden.



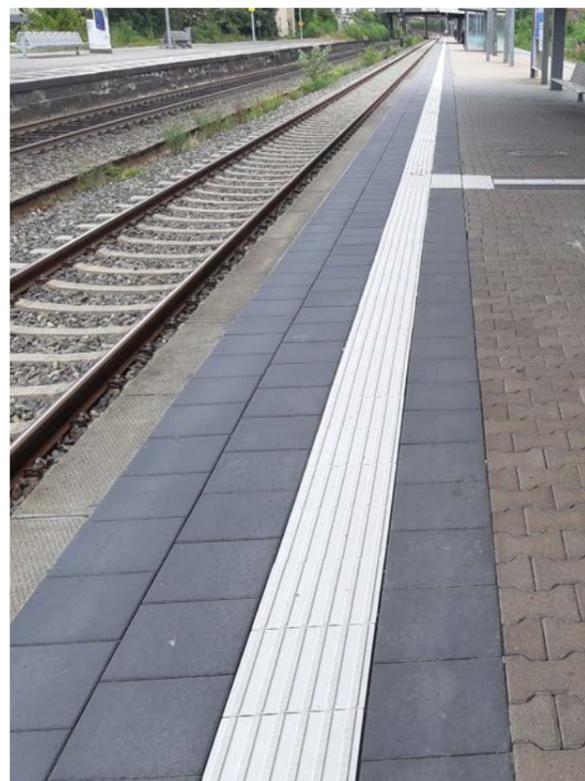
Station Haltern am See



Weitere nennenswerte Stationsmaßnahmen, die im Rahmen der MOF 2 im vergangenen Jahr 2020 begonnen wurden, sind Wuppertal-Barmen, Duisburg-Schlenk und Schwelm. Für das Jahr 2021 stehen Düsseldorf-Benrath, Düsseldorf-Oberbilk, Herne, Hohenlimburg, Meerbusch-Osterrath und Wuppertal-Oberbarmen auf dem Programm.

Parallel wurde im Jahr 2016 die dritte Modernisierungsoffensive (MOF 3) vereinbart. Die MOF 3 sieht vor, im Zeitraum von 2016 bis 2023 mit einem geplanten Kostenvolumen von 101,2 Millionen Euro insgesamt 52 Stationen in NRW, davon 21 Stationen im VRR, zu erneuern. Darunter fallen die Stationen Wuppertal-Vohwinkel, Haan, Marl-Sinsen, Rommerskirchen, Düsseldorf Völklinger Straße, Gruiten, Düsseldorf Friedrichstadt, Neuss Rheinparkcenter, Neuss am Kaiser, Erkrath, Essen-West, Haltern-Sythen, Hagen-Oberhagen, Geldern, Kaldenkirchen, Duisburg-Trompet, Mönchengladbach Hbf, Herdecke, Rheydt-Odenkirchen, Wanne-Eickel Hbf und Oberhausen Hbf.

Gleichzeitig zum MOF 3-Programm haben das Verkehrsministerium NRW, die DB Station&Service AG und die drei SPNV-Zweckverbände in NRW eine Finanzierungsvereinbarung über 210 Millionen für den Umbau der Bahnhöfe auf den sogenannten RRX-Außenästen abgeschlossen. Damit sollen im RRX-Vorlaufbetrieb die Stationen, welche auf den Zulaufstrecken von den RRX-Neufahrzeugen angefahren werden, auf eine ausreichende Bahnsteiglänge (215 Meter) und Höhe (76 Zentimeter) gebracht werden. Hierzu zählen u. a. die Stationen Dortmund-Kurl, Dortmund-Mengede, Dortmund-Scharnhorst, Emmerich-Elten, Essen-Altenessen, Essen-Zollverein Nord, Friedrichsfeld, Gelsenkirchen Hbf, Herne, Herrath, Mönchengladbach Hbf, Oberhausen Hbf, Wanne-Eickel Hbf, Wattenscheid, Wetter (Ruhr) und Witten Hbf, Die rund 50 Stationen werden zudem ebenfalls barrierefrei hergerichtet und die Ausstattung modernisiert. Die bauliche Umsetzung der Stationen an den RRX-Außenästen ist bereits größtenteils erfolgt.



Station Wuppertal Barmen



Station Emmerich-Elten

Langfristig soll an den 700 SPNV-Stationen der Deutschen Bahn in Nordrhein-Westfalen ein niveaugleicher Ein- und Ausstieg möglich sein. Hierauf verständigten sich beim NRW-Mobilitätsforum 2019 das Land NRW, die drei NRW-Aufgabenträger, die DB Station&Service AG sowie die Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e. V. Alle Partner unterzeichneten die „Zielvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW“ und gehen damit einen gemeinsamen Weg, um Bahnsteig- und Fahrzeughöhen anzugleichen – entweder durch infrastrukturelle Maßnahmen oder durch den Einsatz von Zügen mit unterschiedlichen Einstiegshöhen.

Dieses Ziel entspricht der gesetzlichen Forderung nach einer vollständigen Barrierefreiheit des Öffentlichen Personennahverkehrs und dem Willen von Bundes- und Landesregierung, Bahnhöfe, Bus- und Straßenbahnhaltestellen kundenfreundlich und barrierefrei zu gestalten. Zahlreiche bereits laufende und geplante Maßnahmen werden hierfür zusammengeführt und gebündelt. Eine vollständige Barrierefreiheit ist allerdings nur langfristig realisierbar. Deshalb streben alle Vertragsparteien einen niveaugleichen und weitgehend spaltfreien Ein- und Ausstieg für 90 Prozent der SPNV-Kunden in NRW bis zum Jahr 2030 an.

Insbesondere für die S-Bahn-Stationen im VRR stellt sich die Vereinheitlichung der Bahnsteighöhe als komplex dar, denn die S-Bahn-Systeme des NVR und des VRR verfügen über unterschiedliche Ausgangssituationen, insbesondere aufgrund von Fahrzeugen mit unterschiedlicher Einstiegshöhe. Während in NRW in der Vergangenheit ein separates S-Bahn-System mit eigener Trassenführung und 96 Zentimeter hohen Bahnsteigen angestrebt wurde, lässt es die zunehmend ausgelastete, aber begrenzte Schieneninfrastruktur nicht zu, die Systeme zu trennen. In der Realität verkehren deshalb S-Bahnen, Regionalexpress und Regionalbahnen, Güter- und Fernverkehrszüge stellenweise auf derselben Infrastruktur. Im Bereich Duisburg – Bochum-Langendreer verdrängt z. B. der RRX den übrigen Regionalverkehr von der Fern- auf die S-Bahnstrecke der S 1. Diese überall im Land verzeichnete Zunahme an sogenannten Mischverkehren hat mit Beginn des Jahrtausends zu einem Umdenken geführt.



Station Wattenscheid



Station Wattenscheid

Seit Anfang der 2000er werden Fahrzeuge für den Regionalverkehr in Deutschland zunehmend passend für 76 Zentimeter hohe Bahnsteige konzipiert (vgl. MBWSV 2016: Bahnsteignutzlängen- und -höhenkonzept Nordrhein-Westfalen, S. 3). Der VRR verfolgt in diesem Zusammenhang den Ansatz einer einheitlichen Einstiegshöhe mit 76 Zentimetern und setzt sich bei Neuausschreibungen dafür ein, Fahrzeuge mit einer entsprechenden Fußbodenhöhe zu beschaffen. Der NVR hingegen wird aufgrund seines weitestgehend in sich geschlossenen S-Bahn-Netzes und dem möglichen Einsatz von sogenannten Altfahrzeugen bei der S-Bahn Köln auch längerfristig eine Bahnsteig- und Fahrzeugfußbodenhöhe von 96 Zentimeter beibehalten (vgl. MBWSV 2016: Bahnsteignutzlängen- und -höhenkonzept Nordrhein-Westfalen, S. 4).

Eine enge Abstimmung und Lösungsfindung aller beteiligten Aufgabenträger ist insbesondere an den Stationen erforderlich, an denen S-Bahn-Linien des NVR und VRR halten und die Anforderungen beider Fahrzeugtypen erfüllt werden müssen. Das Landesverkehrsministerium NRW hat dazu in Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan (KC ITF) und den Aufgabenträgern gemeinsam das sogenannte Bahnsteignutzlängen- und -höhenkonzept NRW erstellt. Dieses soll bei Neu- und Ausbau sowie der Modernisierung der S-Bahn-Stationen feste Standards hinsichtlich der wichtigsten Kenngrößen Bahnsteignutzlänge und Bahnsteighöhe setzen und verbindlich eingehalten werden. Mit der Einhaltung dieser Vorgaben sollen verbesserte Fahrgastwechselzeiten und ein barrierefreier Ein- und Ausstieg erreicht werden (vgl. MBWSV u.a. 2015: Bahnsteignutzlängen- und -höhenkonzept Nordrhein-Westfalen, S. 1).

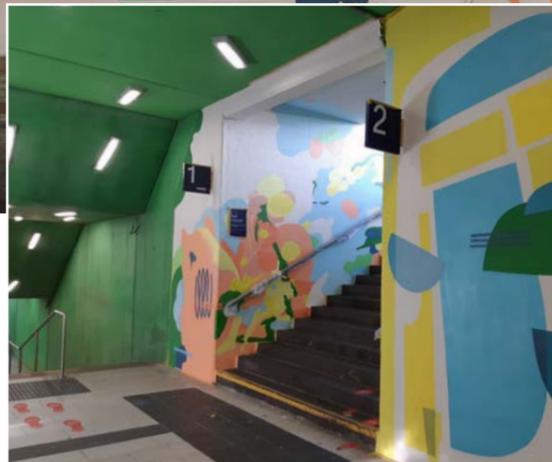
Auch bei der Anschaffung neuer SPNV-Fahrzeuge ist dem VRR eine maximale Barrierefreiheit besonders wichtig. So fordert er im Rahmen von SPNV-Ausschreibungen grundsätzlich den Einsatz von Fahrzeugen mit einer Einstiegshöhe von 76 Zentimetern über Schienenoberkante, welche einen weitestgehend niveaugleichen und spaltfreien Ein- und Ausstieg ermöglichen.

Die Bestellung des Leistungsangebots, hier im Sinne des Fahrzeugeinsatzes, und die Förderung der Infrastruktur liegen somit gemeinsam beim VRR und ermöglichen eine abgestimmte Planung mit dem Ziel, den Zustand der Verkehrsstationen im Verbundraum attraktiv und fahrgastfreundlich weiterzuentwickeln.

In puncto Attraktivität wurden im vergangenen Jahr an zahlreichen Stationen im VRR-Gebiet auch Verschönerungsmaßnahmen vorgenommen. Um dem insbesondere im Düsseldorfer Stadtgebiet verbreiteten Graffiti-Problem zu begegnen, hat die Deutsche Bahn gemeinsam mit professionellen Künstlern die Personenunterführungen in Düsseldorf-Benrath und Düsseldorf-Oberbilk neu gestaltet. Die Kunstwerke wurden zudem mit einem speziellen Schutzlack versehen, um eventuelle Verunreinigungen durch Graffiti leichter entfernen zu können.



Auch der Düsseldorfer Hauptbahnhof hat durch Maßnahmen zur Steigerung der Aufenthaltsqualität profitiert. Der Nordtunnel, die Schließfächer und der Wartebereich der DB-Information wurden mit bunter Klebefolie aufgewertet. Finanziert wird dieses Projekt durch Mittel aus dem Sofortprogramm des Bundes. In NRW werden insgesamt 18 Bahnhöfe mit einem Budget von fünf Millionen Euro aus dem Sofortprogramm aufgewertet.



Station Düsseldorf-Benrath



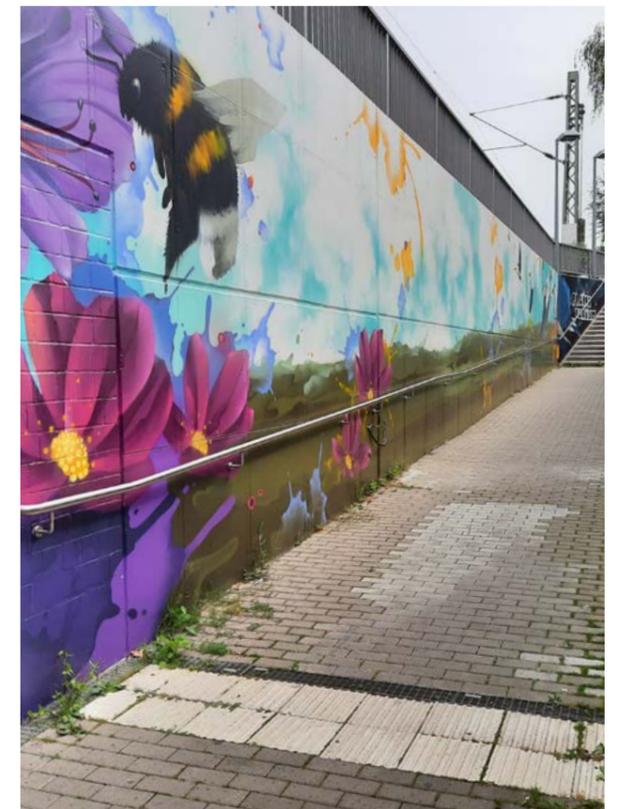
Station Düsseldorf Hauptbahnhof



Daneben gibt es auch private Initiativen, die bemüht sind, die Aufenthaltsqualität an den Stationen zu erhöhen. In Erkrath etwa kooperiert der CDU-Ortsverband Hochdahl mit der DB Station&Service AG und hat für den S-Bahn-Haltepunkt Hochdahl-Millrath die Patenschaft übernommen. In einer gemeinsamen Aktion werden mindestens zwei Mal jährlich die Station und das Umfeld gereinigt. Der städtische Bauhof führt regelmäßig Reinigungsarbeiten im Zuständigkeitsbereich der Stadt durch. Bei Verschmutzung oder Graffiti werden diese zeitnah entfernt. Vor über 15 Jahren haben Kinder und Jugendliche und Künstler in einer ehrenamtlichen Aktion die Wände an der Station Millrath künstlerisch gestaltet. Nach diesem Beispiel wurden im Jahr 2020 auch in Hochdahl und Erkrath im Auftrag des Tiefbauamtes der Stadt Erkrath die Personenunterführungen künstlerisch gestaltet.

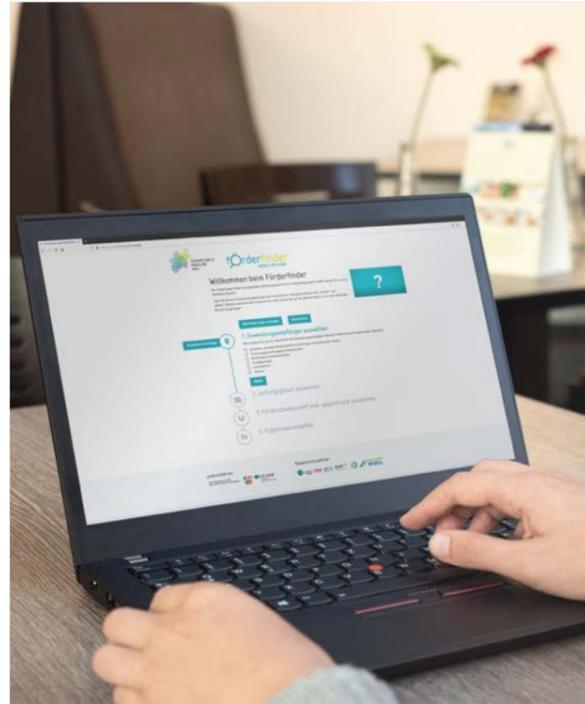


Station Erkrath



Station Hochdahl-Millrath

Zum Abschluss dieses Exkurses, der einen Einblick in die diversen Förderprogramme für Stationsmaßnahmen geben soll, sei das neue Onlineportal Förderfinder NRW genannt (<https://www.foerderfinder.nrw.de>). Der Bund und das Land NRW unterstützen Kommunen in Nordrhein-Westfalen bei ihrer nachhaltigen Mobilitätsentwicklung mit zahlreichen Förderprogrammen. Um ihnen einen schnellen und einfachen Überblick über mögliche finanzielle Förderungen zu geben, hat das Zukunftsnetz Mobilität NRW die vielfältigen Angebote nun auf einer zentralen Plattform gebündelt. Dieses ermöglicht den Kommunen sowie privaten und öffentlichen Akteuren in Nordrhein-Westfalen für ihr konkretes Stationsvorhaben das passende Förderprogramm zu finden. Der Förderfinder macht gezielt auf geeignete Finanzierungsmöglichkeiten aufmerksam, die in der Vergangenheit aufgrund der Vielzahl und Unübersichtlichkeit nicht immer ausgeschöpft wurden. Durch den verringerten Zeitaufwand bei der Recherche und die zentrale Bündelung aller Inhalte senkt sie die Schwelle für die Umsetzung nachhaltiger Mobilitätsprojekte. Entwickelt wurde das Tool durch das Zukunftsnetz Mobilität NRW als Beratungs- und Unterstützungsnetzwerk für nachhaltige Mobilitätsentwicklung in den Kommunen, gemeinsam mit dem VRR, NVR und NWL (<https://zukunftsnetz-mobilitaet.nrw.de>).



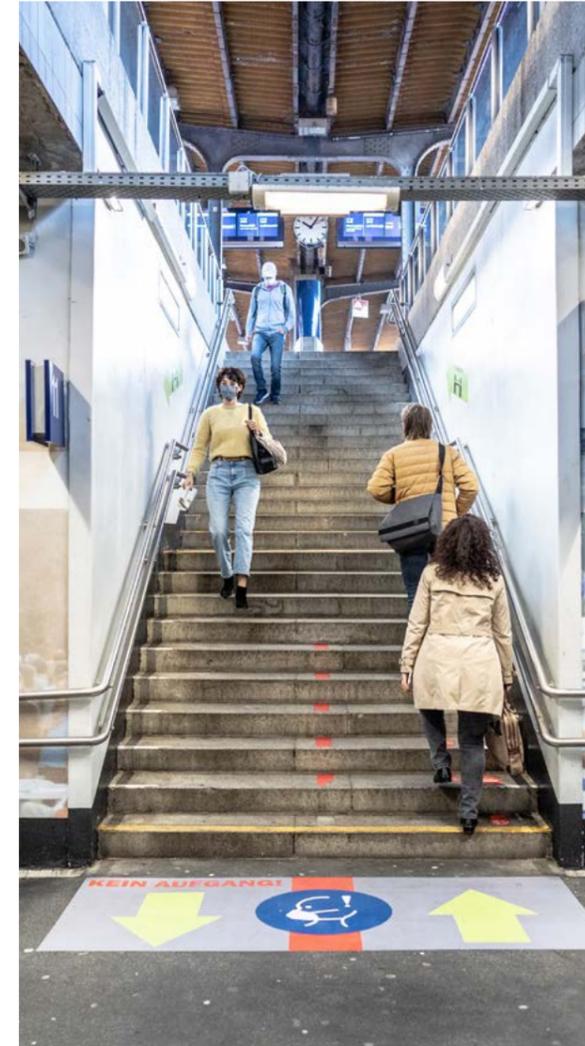
## 10. Zusammenfassung

Der Stationsbericht ist trotz fehlender Vertragsverhältnisse mit den EIU – oder vielleicht auch genau deshalb – ein wichtiges Instrument, um einen fortlaufenden Überblick über die SPNV-Stationsinfrastruktur im Verbundraum des VRR zu geben. Die qualitative Bewertung der Stationen bildet in diesem Zusammenhang den Kern des Berichtes und wird darüber hinaus um vielfältige Informationen rund um das Thema Bahnhöfe und Haltepunkte ergänzt.

Die in der diesjährigen Ausgabe enthaltenen Bewertungen der einzelnen Stationen basieren dabei erstmals auf einem völlig neuen Bewertungssystem, welches die Erwartungshaltung des Fahrgastes in den Mittelpunkt der Betrachtung rückt. Die Stationen werden als Gesamteinheiten ohne Differenzierung der unterschiedlichen Zuständigkeitsbereiche betrachtet. Dabei wird eine „Ideal-Station“ aus Kundensicht definiert, bei deren Bewertung prozentuale Abzüge für fehlende Ausstattungsmerkmale sowie qualitative Mängel hinsichtlich Sauberkeit und Schadensfreiheit vorgenommen werden. So wird jede einzelne Station im VRR-Gebiet in den Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit sowie in einer Gesamtbewertung beurteilt.

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 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 macht in diesem Jahr ein Vergleich mit den Vorjahreswerten und somit die Ableitung einer entsprechenden Entwicklung nicht viel Sinn. Eine dahingehende Analyse wird es mit dem nächsten Stationsbericht geben, wenn erste Vergleichswerte aus dem Jahr 2021 vorliegen.



An ausgewählten Stationen nahmen die VRR-Profitester wie bereits in den Vorjahren die Beleuchtung genauer unter die Lupe. Diese Erhebungen finden traditionell in den dunklen Wintermonaten November und Dezember statt, um Schwachstellen insbesondere hinsichtlich der Gefahrenvermeidung und bezogen auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu identifizieren. Im Ergebnis konnten zwar an vielen Stationen defekte Leuchten festgestellt werden, allerdings war die Anzahl meist gering bzw. sie verteilten sich über die gesamte Station. Hierdurch waren die betrachteten Bahnhöfe und Haltepunkte meist ausreichend beleuchtet.

Weitere Informationen liefert der Stationsbericht auch zu den 114 Bahnhofsgebäuden im Verbundraum. In diesem Zusammenhang ist erwähnenswert, dass sich mittlerweile über die Hälfte aller Bahnhofsgebäude im Besitz von Privatpersonen oder privaten Unternehmen befindet. Trotzdem übernehmen diese Gebäude teilweise eine Funktion für den Fahrgast, meist zur Versorgung durch Einzelhandelsgeschäfte. Im Trend ist aber eher erkennbar, dass immer mehr Bahnhofsgebäude, die sich im privaten Besitz befinden, keinen Nutzen mehr für den SPNV-Kunden aufweisen und stattdessen für Restaurants, Geschäftsräume, Wohnflächen oder kulturelle Einrichtungen genutzt werden. Positiv festzuhalten ist dabei allerdings die Tatsache, dass immerhin rund 85 % aller Bahnhofsgebäude überhaupt noch einen privaten, öffentlichen, kommerziellen oder verkehrlichen Nutzen aufweisen und somit nur 17 leer stehen. Wünschenswert wäre an dieser Stelle natürlich, wenn auch diese Gebäude zukünftig wieder einer (verkehrlichen) Nutzung zugeführt werden könnten. Ebenfalls Gegenstand des Stationsberichtes ist die Differenzierung der unterschiedlichen Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen der Stationen. Bei den Stationsbewertungen wurden diese zwar unabhängig von den einzelnen Zuständigkeiten berücksichtigt, insbesondere als Nachschlagewerk macht eine entsprechende Übersicht aber durchaus Sinn.

Weiterhin werden Auszüge aus den Ergebnissen der Fahrgastbefragungen im Jahr 2020 dargestellt. Hier ist trotz der Corona-Situation sowohl in der Gesamtbewertung des SPNV als auch in den stationsrelevanten Qualitätsstandards „Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall“ sowie „Zustand der Bahnhöfe“ eine minimale Verbesserung im Vergleich zu den Vorjahreswerten erkennbar. Auch zum Thema Fahrgastinformation gibt der Stationsbericht zusätzliche Auskünfte. In diesem Zusammenhang ist insbesondere die geplante Umstellung auf das neue Datenhintergrundsystem „IRIS+“ bei der DB Station&Service AG sowie die neuen technischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine betreiberübergreifende Störungskommunikation zu erwähnen.

Seit dem Fahrplanwechsel am 15. Dezember 2019 ist die Transdev Vertrieb GmbH für den Verkauf von Nahverkehrstickets an Bahnhöfen und Haltepunkten zuständig. Neben den Fahrkartenselbstbedienungsstellen und Entwertern betreibt Transdev auch diverse Vertriebsstellen. Zusätzlich werden für den Fahrgast an vielen Stationen Shop-in-Shop-Lösungen angeboten, bei denen sich Kunden ihre Tickets bei kooperierenden Partnern kaufen und dort auch beraten lassen können.

Abschließend bleibt zu erwähnen, dass sich der VRR auch zukünftig weiter für die Modernisierung und Weiterentwicklung der Stationsinfrastruktur einsetzen wird. Eines der Hauptziele wird dabei insbesondere der barrierefreie Ausbau sein. Dies wurde auch in der „Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW“ festgehalten. Zusammen mit den Partnern aus Politik und Wirtschaft werden identifizierte Handlungsbedarfe mit verschiedenen Finanzierungs- und Förderkonzepten hinterlegt und in entsprechenden Modernisierungs- und Ausbauprogrammen zusammengeführt, um mittel- bis langfristig eine moderne und zukunftsorientierte Stationsinfrastruktur realisieren zu können. Hierzu leistet der Stationsbericht einen wichtigen Beitrag, indem er erforderliche Handlungsbedarfe aufzeigt.

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
AugustastraÙe 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

