



Stationsbericht

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2022



Abkürzungsverzeichnis

AT	Aufgabenträger
B+R	Bike+Ride
BEMU	Battery Electric Multiple Unit
Bf	Bahnhof
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
CAF	Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles
DB	Deutsche Bahn
DSA	Dynamischer Schriftanzeiger
EIU	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FABB	Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen
FIA	Fahrgastinformationsanlage
Hbf	Hauptbahnhof
HOAI	Honorarordnung für Architekten und Ingenieure
LuFV	Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung
MOF	Modernisierungsoffensive
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Nahverkehr Rheinland
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖPNVG NRW	Gesetz über den Öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
PD	Performancedialog
P+R	Park+Ride
SEV	Schienenersatzverkehr
SO	Schienenoberkante
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
ZIM	Zuginformationsmonitor

1. Überblick	4
2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet	5
2.1 Ausgangslage und Zielsetzung	5
2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas	7
2.3 Datenerhebung	8
2.4 Datenauswertung	10
2.5 Bewertung	11
2.6 Ergebnisdarstellung	12
2.7 Vorjahresvergleich / Entwicklung	18
3. Beleuchtung von Stationen	20
4. Bahnhofsgebäude	21
5. Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen	22
6. Fahrgastbefragungen	22
7. Fahrgastinformation	23
8. Vertrieb	25
9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau	26
10. Zusammenfassung	30

Anlagen zum Stationsbericht 2022 befinden sich im Anlagenband

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



Das Anlagenband zum Stationsbericht ist unter www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/Presse/Publikationen/Stationsbericht_Anlage_2022.pdf oder durch Scannen des QR-Codes abrufbar.

1. Überblick

Mit dem Stationsbericht 2022 geht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in die mittlerweile 16. 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 (AT) 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 2022 sind auf diese Art Stationsnutzungsentgelte in Höhe von ca. 71,2 Millionen Euro im gesamten VRR-Gebiet angefallen. Dies bedeutet ein Plus von 2,9 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr.

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 an den Bahnhöfen und Haltepunkten hinsichtlich Ausstattung, Schadensfreiheit, Sauberkeit, baulichem Zustand, Fahrgastinformation und der barrierefreien Erschließung zu verbessern. Daher erfassen die VRR-Profitester*innen 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.

In diesem Zusammenhang wurde im Jahr 2020 erstmals eine vollständig neue Erhebungs- und Bewertungssystematik eingeführt, welche die Erwartungshaltung des Fahrgastes vermehrt in den Mittelpunkt der Betrachtung rücken sollte. Auch im Stationsbericht 2022 bildet diese Methodik wieder die zentrale Grundlage. Die wesentlichen Fakten zur Bewertungssystematik sind in der nachfolgenden Infobox nochmals dargestellt:

Infobox – wesentliche Fakten zur Bewertungssystematik



- Fokus liegt auf der Erwartungshaltung des Fahrgastes (Schaffung einer „Ideal“-Station aus Sicht der Kund*innen)
- Betrachtung der Stationen als Gesamteinheiten
- 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 bei auftretenden Mängeln bzw. bei fehlender Ausstattung an jeder einzelnen Station auf Basis der Erhebungen durch die VRR-Profitester*innen
- Betrachtung der Barrierefreiheit als wichtige Komponente
- Bewertung in den Kategorien „Aufenthaltsqualität“, „Fahrgastinformation“ und „Barrierefreiheit“ sowie in einer gewichteten Gesamtbewertung
- vierstufige Ergebnisdarstellung

Im weiteren Verlauf des Berichtes werden die Bewertungssystematik ausführlich beschrieben und die Ergebnisse entsprechend dargestellt. Dabei wird es erneut einen Vergleich mit den Vorjahresergebnissen geben, um darzustellen, wie sich die Qualitätsstandards im VRR entwickelt haben. 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 Fahrgastbefragungen, zur Fahrgastinformation sowie zum Thema Vertrieb und gibt darüber hinaus einen Überblick über aktuelle und zukünftige Modernisierungsmaßnahmen an den SPNV-Stationen im Verbundraum.

Das bewährte Anlagenband mit den detaillierten Informationen zu den Stationsbewertungen, zur Beleuchtungssituation an den Stationen, zu den Bahnhofsgebäuden sowie zu den Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen ist im Internet unter www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/Presse/Publikationen/Stationsbericht_Anlagenband_2022.pdf einsehbar. Alternativ kann es auch durch Scannen des folgenden QR-Codes abgerufen werden.



Link noch nicht öffentlich!

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*innen jede einzelne Station im gesamten Verbundgebiet. Auf Basis der erhobenen Daten erfolgt anschließend eine entsprechende Auswertung und Beurteilung.

2.1 Ausgangslage und Zielsetzung

Im Jahr 2020 hatten eine eingehende Analyse der Stationsbewertungen aus den vorausgegangenen Stationsberichten sowie durchaus kritische Rückmeldungen aus Politik und Öffentlichkeit den VRR dazu veranlasst, die Systematik zur Bewertung der Stationsinfrastruktur komplett neu auszurichten. Hierdurch wurde die Gewichtung bestehender Kriterien optimiert und bis dato nicht berücksichtigte Parameter ergänzt.

Beispielsweise wurde die Graffiti-problematik in der Vergangenheit sehr hoch priorisiert; meist in einem so hohen Maße, dass eine Station allein durch Graffiti-Schäden eine sehr schlechte Gesamtbewertung erhielt, selbst wenn sie unter Berücksichtigung aller anderen Kriterien sehr gut abgeschnitten hätte. Das Thema Graffiti stellt zwar auch im neuen Bewertungssystem einen wichtigen Faktor dar, bestimmt das Ergebnis jedoch nicht mehr allein. 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 sogenannte Anti-Graffiti-Schutzanstriche in Zugangsbereichen zu SPNV-Stationen und zu SPNV-Bahnsteigen aufbringen zu können. Diese Anti-Graffiti-Richtlinie bot kommunalen Trägern eine finanzielle Unterstützung im Kampf gegen Graffiti-Verunreinigungen an Wandflächen öffentlicher Zugangsbereiche. Die Höhe der insgesamt bereitgestellten Fördermittel betrug 200.000 Euro. Dieses Förderprogramm hatte eine Laufzeit bis zum 31.12.2022.

Darüber hinaus haben sich die DB Station&Service AG und der VRR Anfang 2022 darauf geeinigt, die Graffiti-Offensive neu aufzulegen. Bereits von 2010 bis 2018 trug das damals vom Land NRW geförderte Programm dazu bei, Graffiti-Schäden an SPNV-Stationen zu beseitigen. Im Rahmen der neuen Graffiti-Offensive standen für das Kalenderjahr 2022 insgesamt 200.000 Euro zur Verfügung, welche jeweils zu gleichen Teilen durch die beiden Kooperationspartner finanziert wurden. Zum Redaktionsschluss dieses Berichtes wurden in 284 Einsätzen an 221 Stationen im VRR-Gebiet rund 22.350 Quadratmeter Graffiti entfernt. Eine Folgevereinbarung für das Jahr 2023 wird derzeit zwischen der DB Station&Service AG und dem VRR abgestimmt.

Die barrierefreie Erschließung von Stationen für mobilitätseingeschränkte Personen ist vor der Umstellung auf die neue Bewertungssystematik nicht in die Stationsbewertungen eingeflossen. Hier hat der VRR dringenden Nachsteuerungsbedarf identifiziert, wodurch dieser wichtige Aspekt integriert wurde.

Die aktuelle Bewertungsmethodik orientiert sich grundsätzlich stärker am Bedarf der Nahverkehrskund*innen und betrachtet die Stationen im VRR als Gesamteinheiten. Außerdem ist es für die Bewertung der Stationen unbedeutend, 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. Für detailliertere Informationen steht weiterhin die gewohnte Übersicht über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen (vgl. Kapitel 5 – Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen) zur Verfügung.

Da die Bewertungsmethodik seit der Umstellung im Jahr 2020 unverändert beibehalten wurde, können die Ergebnisse mit den Vorjahreswerten verglichen und entsprechende Entwicklungen abgeleitet werden.

2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas

Das 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 Sicht der Kund*innen 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. In diesem Zusammenhang 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 setzt der VRR, wie bereits in der Vergangenheit, auf seine Profitester*innen. In insgesamt vier Erhebungswellen pro Jahr bereisen sie jede der 295 Stationen in Verbundgebiet und erheben in diesem Zusammenhang quartalsweise alle bewertungsrelevanten Daten. Im Jahresergebnis werden diese Quartalswerte dann gemittelt.

Im Jahr 2022 war es den Profitester*innen erneut nicht möglich, alle Stationen in sämtlichen Quartalen zu erheben:

Eine langfristige baubedingte Streckensperrung auf der Linie S 4 sorgte im 3. Quartal 2022 dafür, dass die Station Dortmund Stadthaus nicht angefahren werden konnte und ein Schienenersatzverkehr (SEV) eingerichtet werden musste. In diesem Zusammenhang wurde die Verkehrsstation abgesperrt und war für Fahrgäste nicht zugänglich.

Weiterhin kam es im 4. Quartal 2022 im Bahnhof Essen-Eiberg zu einer ungewöhnlichen Maßnahme. Da unbefugte Personen aufgrund einer gesperrten Straßenbrücke regelmäßig die Bahngleise überquerten, wurde der Bahnhof aus Sicherheitsgründen bis zur Errichtung einer Behelfsbrücke kurz vor Weihnachten vollständig gesperrt.

Eine Erhebung der beiden Stationen durch die Profitester*innen war demnach nicht möglich, wodurch die Jahresergebnisse der betreffenden Stationen über die restlichen Quartale gemittelt werden mussten.

Nachdem im Jahr 2021 erstmals der zum damaligen Zeitpunkt gerade in Betrieb genommene SPNV-Haltepunkt Wuppertal-Hahnenfurth/Düssel erhoben werden konnte, ist in diesem Jahr keine weitere Station hinzugekommen. Der seit dem 11.12.2022 durch die Linie S 9 angefahrne neue Haltepunkt „Herten (Westf.)“ wird erst ab dem 1. Quartal 2023 durch die Profitester*innen bewertet. Zudem wurde zwischenzeitlich der Halt in Düsseldorf-Bilk um einen zusätzlichen Mittelbahnsteig mit zwei neuen Bahnsteigkanten erweitert. Der Regionalbahnsteig wurde im März 2022 eingeweiht und ermöglicht seitdem den Halt zusätzlicher SPNV-Linien.

Die im Kapitel 2.2 dargestellten Kriterien werden durch die Profitester*innen erhoben, unterteilt in die drei Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit. Die Datenerhebung 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*innen zusätzlich auch sicherheitsrelevante Mängel, wie beispielsweise Stolperkanten, Glasschäden oder defekte Notrufsäulen. Diese Mängel werden dann unmittelbar an die Infrastrukturbetreiber weitergegeben. Darüber hinaus haben insgesamt 42 Stationen Bahnhofspat*innen, welche die Infrastrukturbetreiber durch zusätzliche Hinweise auf Mängel und Verschmutzungen unterstützen. Die betreffenden Stationen sind in der Anlage 1 mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet.



2.4 Datenauswertung

Nach der Erhebung durch die Profitester*innen müssen die Daten 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) ein Ergebnis von 100 %, wenn keine Mängel vorliegen („Ideal“-Station). Für jeden Mangel wird in unterschiedlicher Höhe abgewertet. Die Höhe der einzelnen Abwertungen richtet 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 nachfolgend 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 %
taktiler 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 für die drei Kategorien Cluster gebildet:

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 %	ausgezeichnet	★
< 92,5 % bis ≥ 85 %	ordentlich	☆
< 85 % bis ≥ 70 %	entwicklungsbedürftig	☆
< 70 %	nicht tolerierbar	★

2.6 Ergebnisdarstellung

Auf Basis des Bewertungsschemas, welches in den vorherigen Kapiteln detailliert dargestellt wurde, ist jede der 295 Stationen im Verbundgebiet für das Jahr 2022 bewertet worden. Insgesamt kamen die Profitester*innen zu folgendem Ergebnis:

„ausgezeichnet“	37 Stationen (12,54 %)
„ordentlich“	126 Stationen (42,71 %)
„entwicklungsbedürftig“	126 Stationen (42,71 %)
„nicht tolerierbar“	6 Stationen (2,04 %)

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.

Insgesamt 37 Bahnhöfe und Haltepunkte bewerteten die Profitester*innen mit dem Prädikat „ausgezeichnet“, weitere 126 erreichten eine „ordentliche“ Gesamtbewertung. Diese Stationen machen in Summe mehr als die Hälfte (55,25 %) aller Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR aus und haben einen positiven Eindruck vermittelt.

Dem entgegen stehen im Gesamtergebnis 126 Stationen, die im Jahr 2022 als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden. Hinzu kommen 6 Stationen, die laut Datenauswertung „nicht tolerierbar“ waren. In Summe repräsentieren diese beiden Bewertungsbereiche 44,75 % aller Stationen im VRR-Gebiet und bescheinigen diesen damit eine eher negative Außenwahrnehmung.

Gesamtbetrachtet ist somit etwas weniger als die Hälfte der Stationen im VRR-Gebiet in einem unbefriedigenden Zustand. Die Gründe hierfür variieren weiterhin 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“	32 Stationen (10,85 %)
„zufriedenstellend“	98 Stationen (33,22 %)
„verbesserungswürdig“	148 Stationen (50,17 %)
„unzureichend“	17 Stationen (5,76 %)

Insgesamt erreichten im Jahr 2022 32 Stationen die Spitzenplatzierung „hervorragend“. Sie boten SPNV-Kund*innen eine weit überdurchschnittliche Aufenthaltsqualität. Bei 98 Stationen identifizierten die Profitester*innen lediglich geringfügige Mängel, sodass diese Stationen insgesamt „zufriedenstellend“ bewertet wurden. Demgegenüber waren mit 148 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 17 Stationen, bei denen die Mängel so eklatant waren, dass die Aufenthaltsqualität nur noch als „unzureichend“ eingestuft werden konnte.

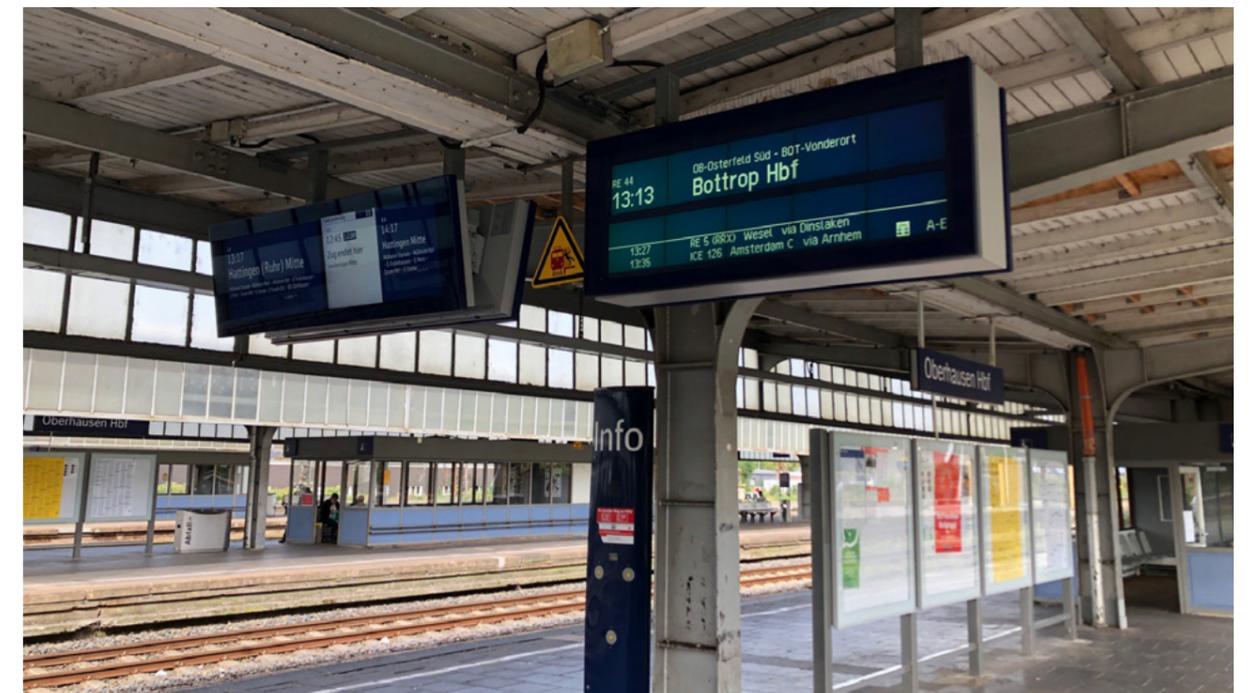
Treiber für die Abwertungen im Bereich der Aufenthaltsqualität der Stationen waren wie bereits im letzten Jahr hauptsächlich Müll, Graffiti und anderweitige Verschmutzungen sowie bauliche Mängel. Geruchsbelästigungen, Feuchtigkeitsmängel sowie Beeinträchtigungen durch Grünbewuchs bzw. Herbstlaub wurden hingegen weniger stark wahrgenommen. Kaum negativen Einfluss auf die Aufenthaltsqualität hatten erneut 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 und bleibt daher eine intensive Reinigung und Instandhaltung der Stationen und der Ausstattung. Mögliche Optionen können sein, die Reinigungsintervalle zu verkürzen, Graffiti häufiger zu entfernen und Beschädigungen zügiger auszubessern. Zudem bleibt aber auch jede*r 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“	250 Stationen (84,74 %)
„zufriedenstellend“	33 Stationen (11,19 %)
„verbesserungswürdig“	10 Stationen (3,39 %)
„unzureichend“	2 Stationen (0,68 %)



Im Bereich der Fahrgastinformation konnten 250 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 33 Stationen wiesen lediglich geringfügige Mängel auf und erreichten dadurch eine „zufriedenstellende“ Bewertung. Bei insgesamt 10 Stationen haben die vorhandenen Beeinträchtigungen bei der Fahrgastinformation eine Qualität erreicht, die nur eine „verbesserungswürdige“ Bewertung zuließ. Lediglich zwei Stationen wurden infolge massiver Mängel und fehlender Informationsmedien als „unzureichend“ eingestuft.

In Summe sind die Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR weiterhin mit hochwertigen Fahrgastinformationssystemen ausgestattet. Dabei ist die Qualität der dynamischen Anzeigen und Durchsagen allerdings nicht Gegenstand der Bewertung, da diese nicht durch die örtlichen Gegebenheiten beeinflusst werden, sondern auf übergeordnete technische Schnittstellen zurückzuführen sind. Fehlende Fahrpläne oder defekte Auskunftsmidien waren eher die Ausnahme. Zudem stellten die Profitester*innen fest, dass 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.

Trotzdem waren bei einigen, wenn auch nur verhältnismäßig wenigen Stationen, Mängel vorhanden, die teilweise auch über mehrere Erhebungswellen Bestand hatten. Beispielhaft zu nennen sind hier, wie bereits im Vorjahr, die immer noch fehlenden elektronischen Anzeigetafeln in Schwelm und Düsseldorf-Benrath. Auch hier sollte die vorgesehene Installation der dynamischen Fahrgastinformationssysteme zeitnah erfolgen.

Barrierefreiheit

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

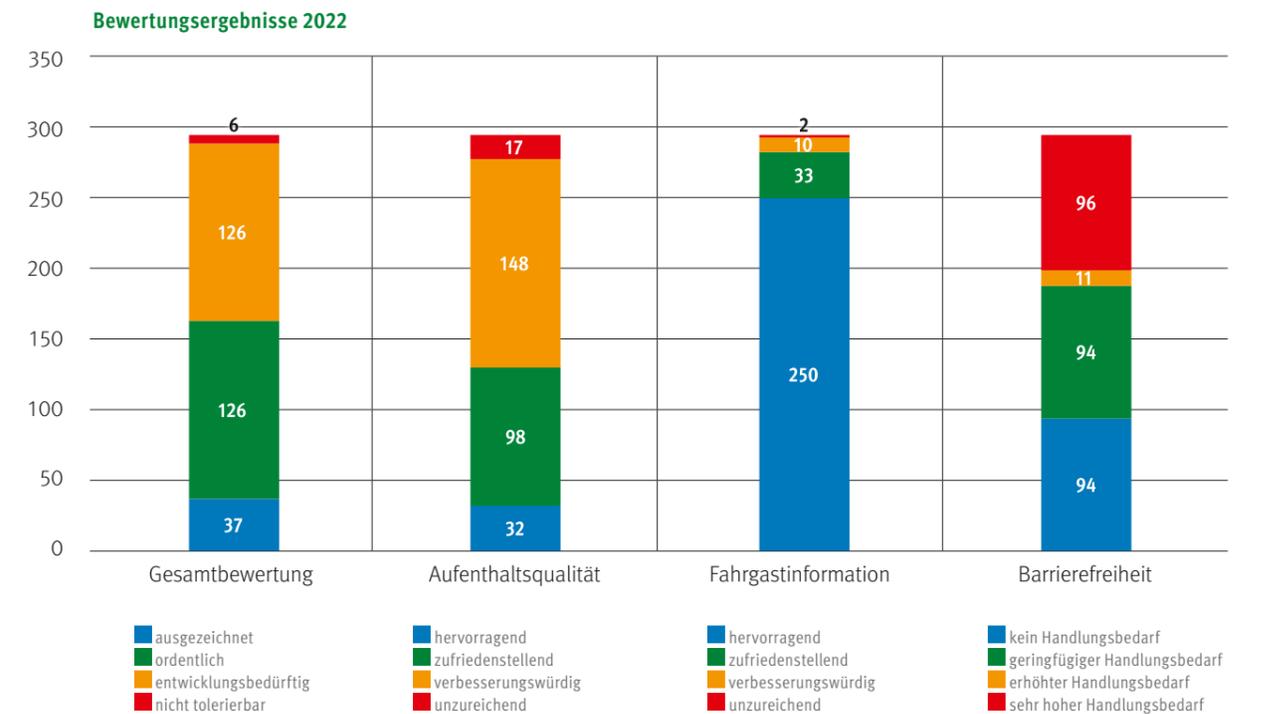
„kein Handlungsbedarf“	94 Stationen (31,86 %)
„geringfügiger Handlungsbedarf“	94 Stationen (31,86 %)
„erhöhter Handlungsbedarf“	11 Stationen (3,73 %)
„sehr hoher Handlungsbedarf“	96 Stationen (32,55 %)

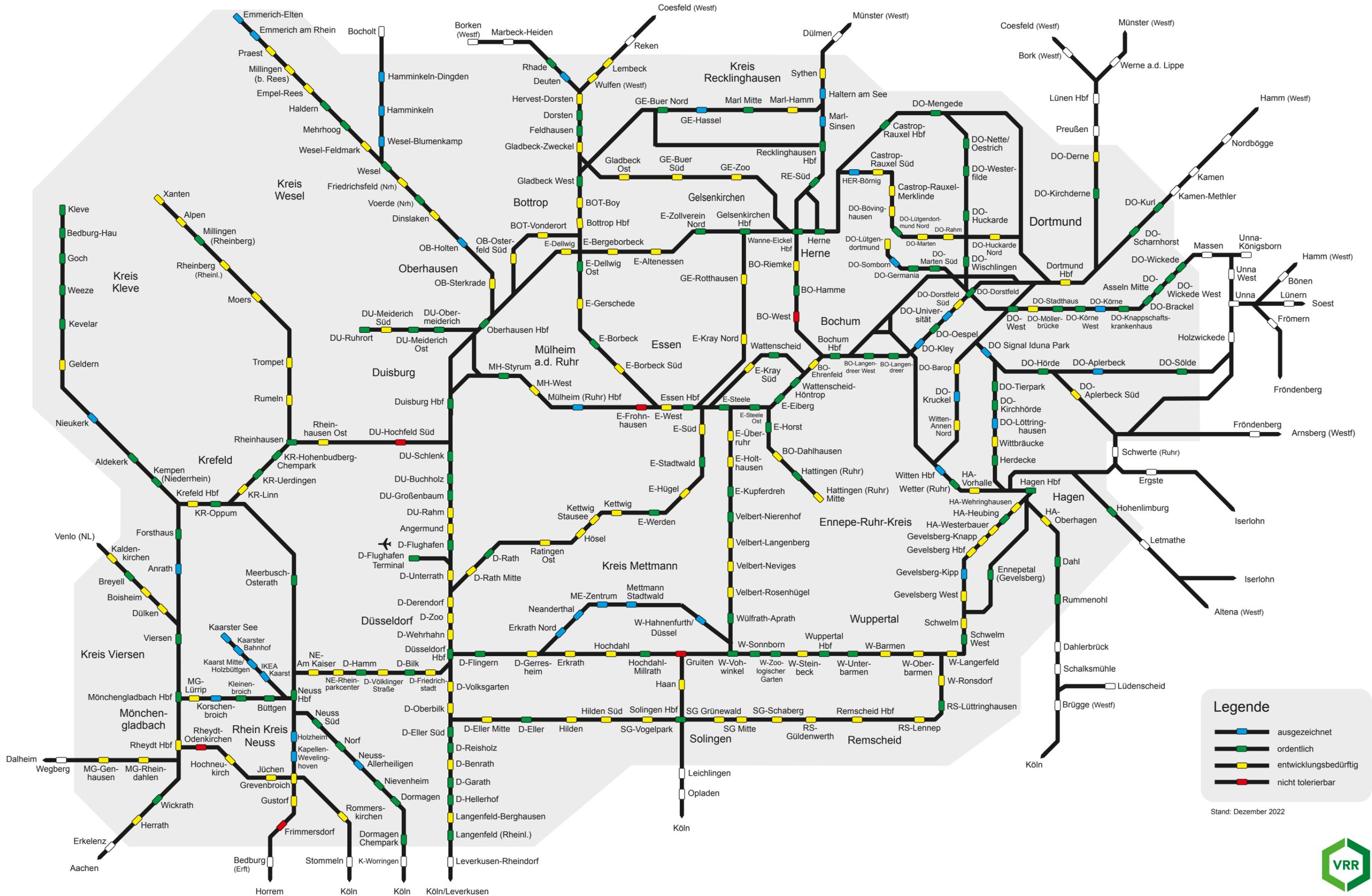


Die Barrierefreiheit von SPNV-Stationen im VRR-Gebiet muss weiterhin differenziert betrachtet werden. Insgesamt weisen 94 Bahnhöfe und Haltepunkte eine stufenfreie Zuwegung zum Bahnsteig, eine Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienenoberkante sowie ein ausreichendes taktiles Leitsystem auf und erfordern somit „keinen Handlungsbedarf“. Bei weiteren 94 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 11 Stationen erhalten. Einen „sehr hohen Handlungsbedarf“ bescheinigten die Profitester*innen Bahnhöfen und Haltepunkten, die weder eine stufenfreie Zuwegung und/oder eine ausreichende Bahnsteighöhe aufweisen noch über ein taktiles Leitsystem verfügen. Im gesamten Verbundraum trifft dies auf 96 Stationen zu.

Die Ergebnisse zeigen, dass die SPNV-Stationeninfrastruktur momentan immer noch ein ganzes Stück von einer vollständigen Barrierefreiheit entfernt ist. Immerhin verfügt mittlerweile mit knapp 64 % die Mehrzahl aller Stationen über eine stufenfreie Anbindung in Kombination mit einer ausreichenden Bahnsteighöhe. Die Art der stufenfreien Zuwegung (Aufzug oder Rampe bzw. höhengleicher Zugang) an den jeweiligen Stationen ist zusätzlich in der Anlage 1 nachzulesen. Dies bedeutet allerdings gleichzeitig auch, dass ca. 36 % der Stationen hinsichtlich der Barrierefreiheit 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-Stationeninfrastruktur ein. Im Fokus stehen hierbei insbesondere 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 Kapitel 9 „Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau“ nachzulesen.

Abschließend geben die nachfolgenden Säulengrafiken nochmals einen zusammenfassenden Überblick über die Bewertungsergebnisse aus dem Jahr 2022:





Legende

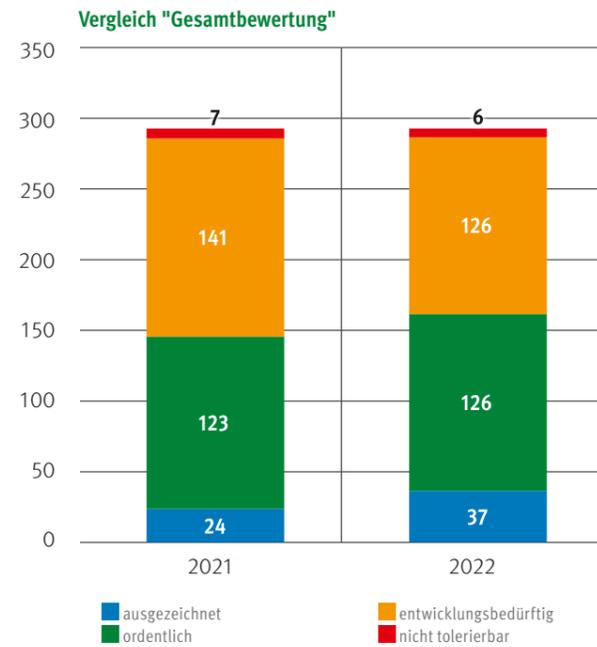
- ausgezeichnet
- ordentlich
- entwicklungsbedürftig
- nicht tolerierbar

Stand: Dezember 2022



2.7 Vorjahresvergleich / Entwicklung

Bei der Gesamtbewertung ist folgende Entwicklung erkennbar:



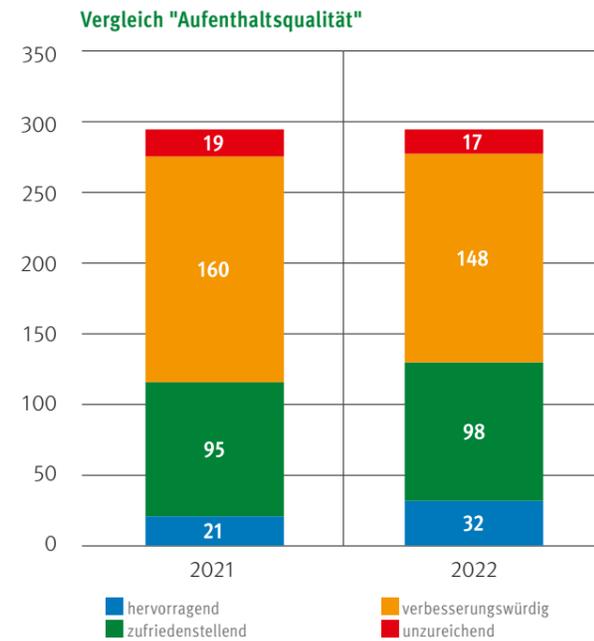
Auffallend ist im Jahresvergleich der doch deutliche Anstieg der als „ausgezeichnet“ bewerteten Stationen von 24 auf 37. Das entspricht einem Plus von 4,41 %. Auch die Anzahl der Stationen mit einem „ordentlichen“ Gesamtergebnis hat sich von 123 auf 126 (+ 1,02 %) erhöht. Der Anteil der Stationen, die als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden, verringerte sich dementsprechend um 5,08 % von 141 auf 126. Erfreulicherweise waren 2022 zudem nur noch 6 Stationen „nicht tolerierbar“, im Jahr zuvor waren es noch 7. Das entspricht einem leichten Rückgang von 0,34 %. Zusammenfassend kann somit eine doch spürbare Verbesserung der Gesamtbewertung festgehalten werden. Die positive Tendenz aus dem Vorjahr setzt sich fort.

Welchen Einfluss die betrachteten Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit im Detail auf die Entwicklung der Gesamtergebnisse haben, darauf wird in den nachfolgenden Abschnitten eingegangen.

Aufenthaltsqualität:

Bei der Aufenthaltsqualität ist der Anteil der als „hervorragend“ bewerteten Stationen um 3,73 Prozentpunkte von 21 auf 32 gestiegen. Auch der Anteil der Stationen mit einer „zufriedenstellenden“ Bewertung hat zugenommen, um 1,02 % von 95 auf 98. Dem gegenüber ist die Anzahl „verbesserungswürdiger“ Stationen im Vergleich zum Vorjahr von 160 auf 148 gesunken. Das macht ein Minus von 4,07 %. Bei den als „unzureichend“ bewerteten Stationen konnte ebenfalls ein leichter Rückgang verzeichnet werden, von 19 Stationen im Vorjahr auf nun 17. Dies bedeutet ein leichtes Minus von 0,68 %. Bei der Aufenthaltsqualität kann somit im Bereich der „hervorragenden“ und „zufriedenstellenden“ Stationen erneut ein positiver Trend beobachtet werden, der sich maßgeblich auch in der verbesserten Entwicklung der Gesamtergebnisse widerspiegelt. Wurden 2021 lediglich ca. 40 % aller Stationen im VRR positiv wahrgenommen, so konnte dieser Anteil in diesem Jahr auf rund 44 % gesteigert werden.

Die DB Station&Service AG hatte die Ergebnisse des Stationsberichtes 2021 zum Anlass genommen, um für die am schlechtesten bewerteten Verkehrsstationen attraktivitätssteigernde Maßnahmen abzuleiten. Dies betraf die Stationen Marl-Sinsen, Dortmund-Bövinghausen, Krefeld-Uerdingen, Moers, Krefeld-Oppum, Boisheim, Essen-Frohnhausen, Bochum West und Essen West.



Zum Jahresende 2022 wurden beispielsweise in Krefeld-Uerdingen und Krefeld-Oppum Sitzeinrichtungen ausgetauscht, in Marl-Sinsen und Dortmund-Bövinghausen zum Teil neue zusätzliche Wetterschutzhäuser aufgestellt. Des Weiteren wurden Instandhaltungsmängel an den Aushangvitrienen in Boisheim beseitigt oder wie in Dortmund-Bövinghausen auch vollständig ausgetauscht. Darüber hinaus wurden in Boisheim, Essen-Frohnhausen, Bochum West und Essen West die Reinigungsleistungen über mobile Reinigungsteams erhöht. Für ein schöneres Erscheinungsbild wurden zudem DB-Pluspunkte u. a. in Boisheim und Krefeld-Oppum neu gestrichen und foliert.

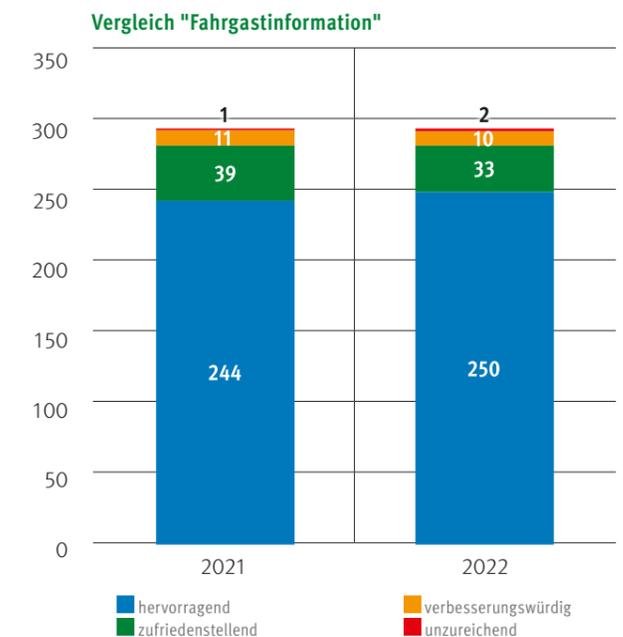


Weiterhin wurden in Moers beide Treppenzugänge zu den Mittelbahnsteigen künstlerisch gestaltet. Weitere Maßnahmen sind noch geplant oder in Umsetzung. Trotz zahlreicher Verbesserungen befinden sich einige Stationen noch im roten Bereich. Die Mehrzahl aller Stationen wurde weiterhin als „verbesserungswürdig“ eingestuft. Die Aufenthaltsqualität ist demnach bei ca. 56 % aller Bahnhöfen und Haltepunkten immer noch unbefriedigend. Es gilt somit, den erfreulichen Trend in den nächsten Jahren zu bestätigen und die Aufenthaltsqualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten im VRR-Raum weiter zu verbessern.

Fahrgastinformation:

Die Situation hinsichtlich der Fahrgastinformation an den Stationen im VRR-Gebiet gestaltete sich auch im Jahr 2022 wieder erfreulich gut. Nach einem Rückgang im letzten Jahr konnte die Anzahl der als „hervorragend“ bewerteten Stationen wieder gesteigert werden, von 244 auf 250. Das macht ein Plus von 2,03 %. Im „zufriedenstellenden“ Bereich gab es eine entsprechende Verringerung von 39 auf 33 Stationen, was einen gleichhohen Rückgang um 2,03 % bedeutet. Die Stationen mit einer „verbesserungswürdigen“ Bewertung nahmen anteilig leicht um 0,34 % von 11 auf 10 ab. Zu einer im Jahr 2021 als „unzureichend“ eingestuften Station kam in dieser Bewertungsperiode eine weitere Station hinzu. Dies macht ein Plus von ebenfalls 0,34 Prozentpunkten.

In Summe bleibt der Anteil der Stationen mit „hervorragender“ bzw. „zufriedenstellender“ Fahrgastinformation zwar mit 95,9 % auf dem Vorjahreswert, allerdings verbessern sich dabei sechs Bahnhöfe und Haltepunkte vom zufriedenstellenden in den hervorragenden Bereich. Zusammenfassend konnte das Gesamtergebnis durch die Bewertung der statischen und dynamischen Fahrgastinformation wieder positiv beeinflusst werden.

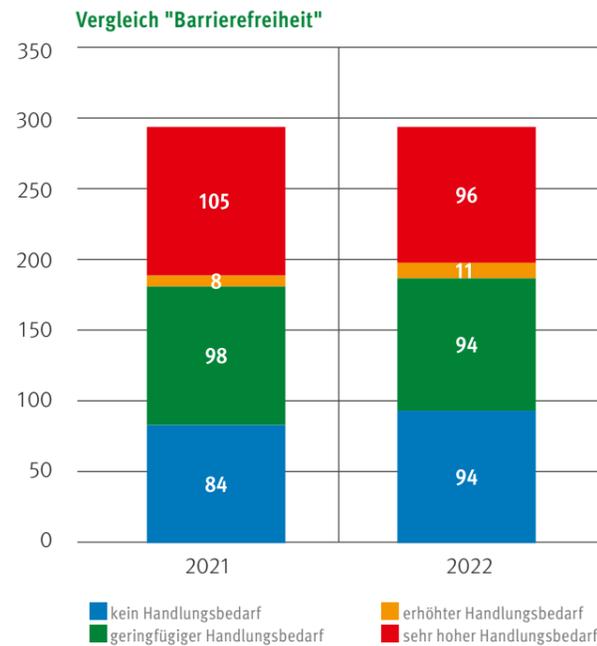


Barrierefreiheit:

Im Jahr 2022 konnte die Situation hinsichtlich der Barrierefreiheit an den SPNV-Stationen im Verbundraum durch den Abschluss örtlicher Modernisierungsarbeiten an einigen Stellen verbessert werden. So wurden beispielsweise die Bauarbeiten in Wesel-Blumenkamp, Hamminkeln und Hamminkeln-Dingen im Zuge der Streckenelektrifizierung zwischen Wesel und Bocholt vollständig abgeschlossen. Auch der grunderneuerte Außenbahnsteig in Deuten kann angefahren werden. Zudem wurden die neuen Aufzugsanlagen in Emmerich am Rhein, Schwelm, Duisburg-Schlenk und Essen Stadtwald in Betrieb genommen.

Gleichzeitig mussten jedoch leider auch Rückschritte registriert werden. So wurden beispielsweise die Aufzugsanlagen in Essen-Holthausen und Dülken aufgrund technischer Mängel vollständig abgebaut. Eine Instandsetzung bzw. der entsprechende Neubau der Aufzüge ist hier allerdings zeitnah geplant.

Insgesamt hat sich die Anzahl der Stationen „ohne Handlungsbedarf“ von 84 auf 94 erhöht. Das macht ein Plus von 3,39 %. Der Anteil der Stationen mit einem „geringfügigen Handlungsbedarf“ ist hingegen um 1,36 % von 98 auf 94 gesunken. Von 8 auf 11 und somit um 1,02 % stieg der Anteil der Stationen mit einem „erhöhten Handlungsbedarf“. Ein „sehr hoher Handlungsbedarf“ konnte im Jahr 2022 noch bei 96 Bahnhöfen und Haltepunkten identifiziert werden. Im Vorjahr waren es noch 105, was einem deutlichen Minus von 3,05 % entspricht. Folglich hat sich die Situation hinsichtlich der Barrierefreiheit erkennbar verbessert, auch wenn der Anteil der Stationen ohne eine stufenfreie Anbindung in Kombination mit einer ausreichenden Bahnsteighöhe noch bei ca. 36 % liegt. Bei Vorjahreswerten von 39,5 % (2020) bzw. 38,3 % (2021) ist jedoch ein positiver Trend erkennbar.



3. Beleuchtung von Stationen

Seit 2005 informiert der Stationsbericht des VRR über die Beleuchtungssituation an ausgewählten Bahnhöfen und Haltepunkten im Verbundgebiet. Eine ausreichende Beleuchtung 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 es weniger Sonnenstunden gibt und die Tage kürzer 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*innen, zusätzlich zu den standardmäßigen Quartalerhebungen, in den Monaten November und Dezember 2022 auch wieder gezielt die Beleuchtungssituation erfasst. Da diese Erhebungen zwangsläufig zu dunklen Tageszeiten stattfinden müssen, ist eine gesamthafte Übersicht über alle Stationen zeitlich nicht umsetzbar. Daher wurden große, gut beleuchtete Stationen sowie Bahnhöfe und Haltepunkte, die kürzlich erst modernisiert und in diesem Zusammenhang mit ausreichend Licht ausgestattet wurden, nicht erfasst. Die in Anlage 2 dargestellte Übersicht konzentriert sich daher auf festgestellte Mängel an insgesamt 113 mittelgroßen bis kleineren Stationen. Die Beleuchtung als definiertes Mindestausstattungsmerkmal ist auch in die in Kapitel 2 dargestellten Stationsbewertungen eingeflossen. Hierbei führte eine nicht vorhandene Beleuchtungsanlage zur Abwertung. Da die Profitester*innen die Stationen jedoch meistens prüfen, wenn es draußen hell ist, konnten die Beleuchtungssysteme nicht bei jeder Erhebung beurteilt werden. Um dennoch einen Überblick über die Funktionalität geben zu können, wird dieser Aspekt hier nochmals vertieft behandelt.

Bei insgesamt 69 Stationen machten die VRR-Profitester*innen defekte Beleuchtungskörper aus. Das entspricht einem Anteil von ca. 61 % aller betrachteten Stationen. Allerdings handelte es sich in den meisten Fällen um den Ausfall einiger weniger Leuchten, oftmals verteilt über die gesamte Station. Somit waren die entsprechenden Bahnhöfe und Haltepunkte insgesamt weitestgehend ausreichend beleuchtet.

Bei 15 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. Im Jahr 2022 konnte dies in Dortmund-Kley umgesetzt werden.

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 die Eigentümer*innen gewechselt und werden dementsprechend heute auf ganz unterschiedliche Weise genutzt: als ergänzende Verkehrsinfrastruktur, als Aufenthaltsbereich, zum Fahrkartenverkauf bzw. zur Fahrgastinformation 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 stehen Bahnhofsgebäude leer und enden im schlimmsten Fall sogar als Bauruinen.



Das Bahnhofsgebäude in Rheydt wurde mittlerweile vollständig abgerissen. Hier entsteht aktuell ein Neubau, in dem sowohl die Polizei als auch diverse Einzelhandels- und Gastronomiebetriebe Platz finden sollen. Die Fertigstellung ist derzeit für 2024 geplant. Weiterhin wurde 2022 bekannt gegeben, dass das historische Bahnhofsgebäude am Wuppertaler Hauptbahnhof an einen privaten Investor veräußert wurde.

Insgesamt gibt es aktuell 112 Bahnhofsgebäude im VRR-Gebiet, die allesamt in Anlage 3 aufgeführt sind. Neben den Eigentumsverhältnissen wird auch dargestellt, ob die Immobilien privat oder öffentlich (Geschäfte, Gastronomie etc.) genutzt werden und ob Fahrgäste durch das Bahnhofsgebäude zu den Bahnsteigen gelangen.

30 Bahnhofsgebäude sind Eigentum der EIU, 15 gehören Inhabern aus dem kommunalen Bereich, eine Immobilie gehört zum Bundeseisenbahnvermögen und 66 sind mittlerweile in den Besitz von privaten Dritten übergegangen. Folglich ist die Mehrzahl der Bahnhofsgebäude im Verbundraum mittlerweile in privatem Besitz. Zudem liegt bei 99 Stationen und somit bei mehr als 88 % aller Bahnhofsgebäude eine verkehrliche, kommerzielle oder private Nutzung vor. Der Zugang zu den Bahnsteigen erfolgt in 50 Fällen und damit nur noch bei knapp 45 % der Stationen durch das jeweilige Bahnhofsgebäude.

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 als Ganzes wahrnehmen.

Ungeachtet dessen können die Zuständigkeiten an einer Verkehrsstation dennoch sehr vielfältig sein. Neben den klassischen Bahnsteigebereichen, 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 2022 wieder einen detaillierten Überblick über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen von insgesamt 261 Stationen im Verbundraum. Alle Informationen hierzu bietet Anlage 4.

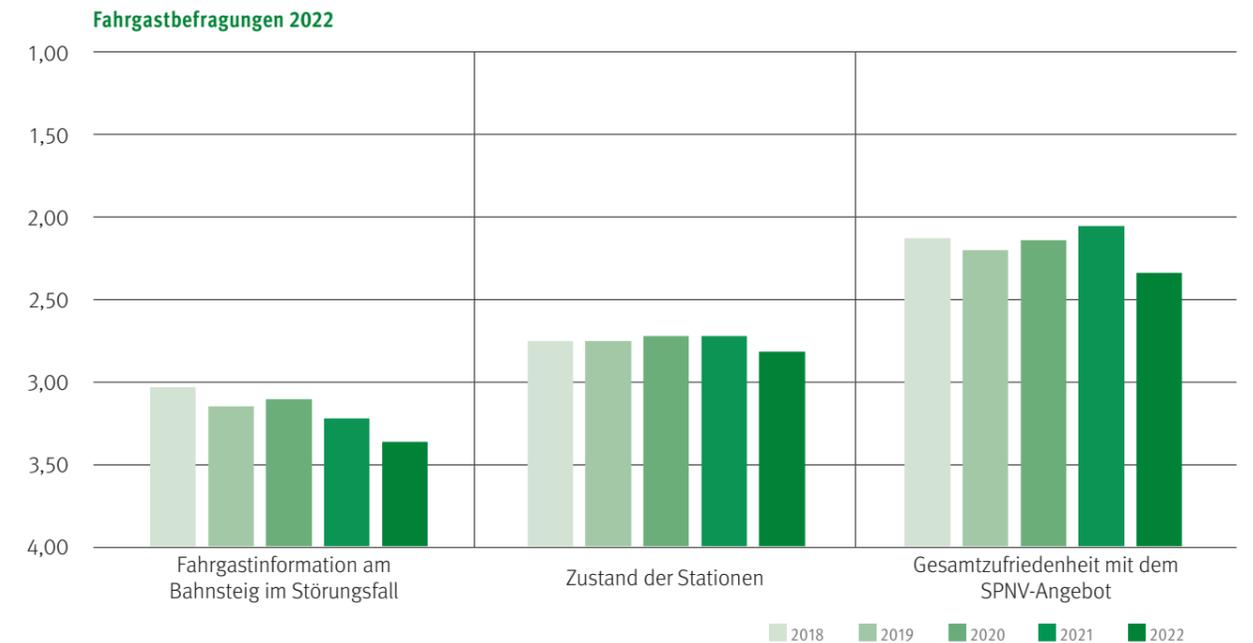
6. Fahrgastbefragungen

Im Rahmen seines Qualitätscontrollings lässt der VRR seit 2004 regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch externe Gutachter durchführen, um die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erbrachten Verkehrsleistungen zu überprüfen und eventuelle Pönalzahlungen berechnen zu können – so auch wieder im Jahr 2022. 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 ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,27 Notenpunkte deutlich auf eine 2,40 zurückgegangen. Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards hat sich dabei ebenfalls negativ entwickelt. Bei der Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall sehen die Kund*innen weiterhin Verbesserungspotenzial und benoten diese lediglich mit einer 3,39 (Verschlechterung um 0,14 Notenpunkte). Bei der Beurteilung der Zustände an den Stationen vergeben die Fahrgäste die Durchschnittsnote 2,86. Das ergibt ein Minus von 0,09 Notenpunkten.



7. Fahrgastinformation

Im Jahr 2022 stellte die DB Station&Service AG die Fahrgastinformation (Anzeigen und Ansagen) an den größeren Stationen auf ein neues Hintergrundsystem (IRIS+) um. Die über Schnittstellen zugeliferten, zugbezogenen Daten der EVU – also Verspätungsprognosen und Ausfälle – werden dort unmittelbar angezeigt. Eine manuelle Bearbeitung durch regionale Anszentzen der DB Station&Service AG findet nicht mehr statt und ist technisch an den bereits umgestellten Standorten auch nicht mehr möglich. Im VRR ist die Umstellung auf IRIS+ – mit Ausnahme der Station Dortmund Hbf – bereits abgeschlossen (Stand: Dezember 2022).

Die Umstellung der DB-Hintergrundsysteme erfolgte jedoch alles andere als reibungslos, einige zu beobachtende Probleme dauern bis heute an. Zum Teil fehlen Funktionen, die das zuvor genutzte System technisch abbilden konnte. Andere zu beobachtende Phänomene erwecken den Eindruck, als wäre das System noch in einem nicht praxistauglichen Beta-Stadium. Hinzu kommen fehlende bzw. nicht rechtzeitig oder auf falschen Bahnsteigen ausgegebene Ansagen oder auch abbrechende Ansagen, sodass wichtige Informationen wie Gleiswechsel die Fahrgäste akustisch nicht immer rechtzeitig erreichen.

Kontextuelle Informationen im Störfall werden an den IRIS+-Stationen durch die Reisendeninformationszentren in Düsseldorf und Duisburg NRW-weit gepflegt. Durch die Möglichkeiten der Anzeige von Basisinformationen zu Störungen und Bauarbeiten auf den Zugzielanzeigern und die akustische Ausgabe dieser Informationen über Text-to-Speech, ist grundsätzlich eine Verbesserung der kontextuellen Information im Störfall an den Stationen festzustellen. Für Fahrgäste nachteilig erweist sich jedoch der Umstand, dass die DB Station&Service AG im Großstörfall nicht mehr bahnhofsspezifisch informiert, beispielsweise über konkrete Fahrtalternativen mit den Bussen und Bahnen des kommunalen Nahverkehrs, um umgeleitete Züge zu erreichen, oder das richtungsbezogene Durchrufen der nächsten Abfahrten des verbleibenden Restverkehrs bei Linienbrechungen.

Bedingt durch die Überlastung der Schienenwege sowie die Vielzahl an täglichen Störungslagen aller Art und die daraus resultierende Unpünktlichkeit der Züge ist eine hohe Anzahl an kurzfristigen bahnsteigfremden Gleiswechseln in den Knotenbahnhöfen zu beobachten. Während Mitarbeiter*innen des regionalen Ansagezentrums diese früher manuell nach Information durch Fahrdienstleiter*innen mehrere Minuten vor Ankunft eingepflegt hatten, wird nun ein Großteil der Gleiswechsel automatisch aus Daten der Infrastruktur ermittelt. Hierdurch stehen Informationen zu Gleiswechseln oft erst 90 Sekunden vor Zughalt zur Verfügung. Doch auch bei manueller Eingabe von Gleiswechseln durch die Fahrdienstleiter*innen ist die verbleibende Zeit zum Bahnsteigwechsel oftmals nicht für alle Reisende ausreichend, da hierüber oftmals viel zu spät entschieden wird. Für Reisende mit Gepäck oder mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sind die Züge kaum noch zu erreichen. Die Aufgabenträger in NRW stehen hierzu im Austausch mit der DB Station&Service AG und der Gleiswechselkoordination bei DB Netz, um ein stärkeres Bewusstsein für die Bedürfnisse der Reisenden bei den Infrastrukturbetreibern zu schaffen.



Es zeigt sich einmal mehr: Fahrgäste sind darauf angewiesen, dass die jeweiligen EVU und EIU Echtzeitdaten in hoher Qualität bereitstellen. Zentraler Erfolgsfaktor hierfür ist ein regelmäßiger gemeinsamer Austausch aller beteiligten Akteure. Mit den sogenannten Performancedialogen (PD) hat die DB Station&Service AG in Zusammenarbeit mit den NRW-Aufgabenträgern zusätzlich ein regelmäßiges Qualitätscontrolling und eine Austauschplattform zwischen EVU, DB Station&Service, DB Netz und AT etabliert. Es finden dabei direkt auf Fachebene tägliche und wöchentliche 15-minütige Austauschrunden der Parteien statt. Ziel ist es, den Stand der Datenlage anhand von Kennzahlen zu besprechen, Defizite auch an Schnittstellen bis hin zum Bahnhof aufzudecken und hieraus Handlungsbedarfe und Maßnahmen abzuleiten und nachzuverfolgen. Die PD stellen daher ein wichtiges Mittel zur Qualitätsverbesserung der NRW-weiten Fahrgastinformation dar.

In den nächsten Jahren tauscht die DB Station&Service AG sukzessive die Zugzielanzeiger an den größeren Stationen aus. Die LCD-Anzeiger haben zum Teil das Ende ihrer Lebensdauer erreicht und werden durch sogenannte Zuginformationsmonitore (ZIM) ersetzt. Die auf einem Gleis einlaufenden Züge werden auf den neuen Anlagen nicht mehr – wie heute üblich – von oben nach unten angezeigt. Der aktuelle Hauptzug wird zukünftig an der zum Gleis gerichteten Seite angezeigt, die Folgezüge jeweils daneben. Die Größe der neuen ZIM variiert – und zwar abhängig von der Größe der Station. Grundsätzlich plant die DB Station&Service AG lediglich einen 1:1-Austausch. Aus Sicht der NRW-Aufgabenträger verschlechtert sich die Fahrgastinformation durch die neuen Monitore: Sogar in der größten Ausführung werden Linie und Ziel in einer kleineren Schriftgröße dargestellt als auf den alten LCD-Anzeigern. Hinzu kommt, dass die neuen Anlagen je nach Hersteller auch in Bezug auf Entspiegelung und Kontrast in schwierigen Lichtsituationen (Sonnenlicht) deutlich schlechter abschneiden als die Altanlagen. Aus Sicht der Aufgabenträger ist DB Station&Service in der Pflicht, dieses Manko durch eine größere Anzahl Monitore am Gleis zu beheben, damit Fahrgäste zukünftig die für sie relevanten Informationen aus geringerer Entfernung gut lesen können.

8. Vertrieb

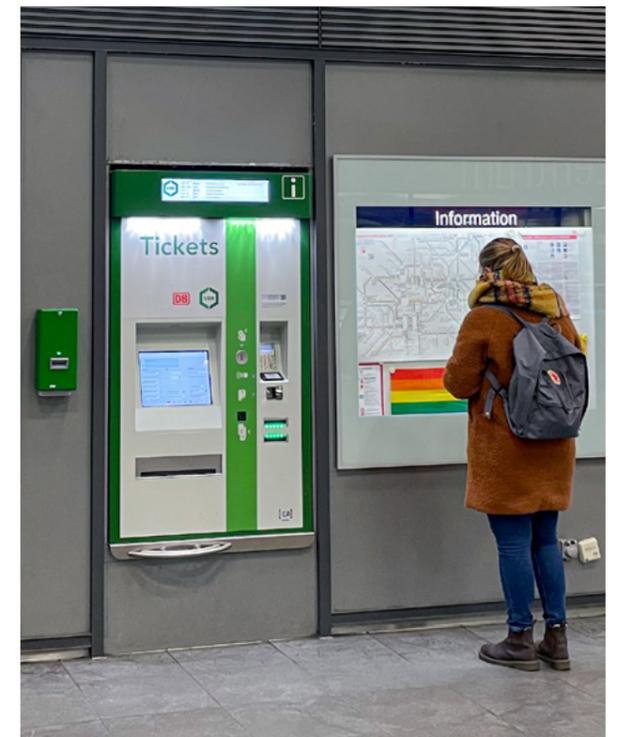
Mitte Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und Haltepunkten im gesamten VRR-Gebiet übernommen. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb aktuell 454 Fahrkartenautomaten und Fahrkartentwerter im Auftrag des VRR. Hierzu kommen 50 personenbediente Verkaufsstellen, an denen sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter*innen wenden können. Dies rundet das Serviceangebot für die Nahverkehrskund*innen ab.

Ticketautomaten:

Die Automaten bieten neben einer modernen Menüführung auch einen sehr guten Schutz vor Vandalismus und Aufbrüchen durch ein widerstandsfähiges Gehäuse. Zudem erfüllen sie die aktuell in Europa gültigen Anforderungen an die Bedienbarkeit für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Die Verfügbarkeit der Ticketautomaten lag im Jahr 2022 bei 97,4 % und damit 0,3 Prozentpunkte unter dem Vorjahreswert (2021: 97,7 %). Das Erscheinungsbild wurde 2022 wie im Vorjahr wieder vielfach durch Graffiti, Scratching oder weitere Beschädigungen beeinträchtigt. Diese Mängel wurden im Rahmen der Stationsbewertungen entsprechend berücksichtigt. Im Jahr 2022 wurden an den Ticketautomaten bundesweit ca. 6,6 Millionen Tickets verkauft. 2021 waren es noch etwa 6,1 Millionen Tickets. Das macht ein Plus von ca. 8,2 %. Ein Grund für den erkennbaren Anstieg war u.a. das 9-Euro-Ticket, welches in den Monaten Juni, Juli und August bundesweit angeboten und vertrieben wurde.

Ticketentwerter:

Auch das Erscheinungsbild der Ticketentwerter – vergleichbar mit den Ticketautomaten – war 2022 teils beeinträchtigt. Die Verfügbarkeit der Entwerter lag im Jahr 2022 bei 99,3 % und konnte somit um 0,8 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr (2021: 98,5 %) verbessert werden.



9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau

Während die regelmäßigen Stationsbegehungen und die daraus abgeleiteten Bewertungen dazu dienen, den Zustand der Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR-Gebiet zu dokumentieren, beteiligt sich der VRR als Aufgabenträger und durch die Bereitstellung von Finanzmitteln als Fördergeber gleichzeitig an der Modernisierung von Stationen.

Mit Nachdruck treibt der VRR die Modernisierung von Stationen voran, um den SPNV noch attraktiver zu machen. Die Maßnahmen reichen dabei von der Ausstattung mit digitalen Informationssystemen über den barrierefreien Ausbau von Stationen bis hin zu Bahnsteigverlängerungen. Hinzu kommen Schnittstellen zum Individualverkehr wie Park+Ride (P+R) und Bike+Ride-Anlagen (B+R) oder Mobilstationen. Detaillierte Informationen finden Interessierte unter www.vrr-investitionsprojekte.de/de/startseite.

Der VRR übernimmt aus förderrechtlicher Sicht die Rolle des Zuwendungsgebers für Maßnahmen, die nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) bezuschusst werden können. Außerdem ist er Bewilligungsbehörde im Auftrag der Landesregierung für ÖPNV-Vorhaben nach § 13 ÖPNVG NRW.

Im Rahmen der § 12-Förderung, der sogenannten „Pauschalisierten Investitionsförderung“, wurden im Jahr 2022 zahlreiche Stationsmaßnahmen mitfinanziert. Das vom Land NRW zugewiesene Zuwendungsvolumen betrug rund 80 Millionen Euro. Neben der Bewilligung von Fördermitteln für den kommunalen Bereich, wie z. B. für den barrierefreien Ausbau zahlreicher Bushaltestellen oder den Bau von P+R-Anlagen und Mobilstationen, wurden die Planungskosten für die Erstellung der Leistungsphasen 1 und 2 nach HOAI der Stationsmodernisierung im Niederrhein-Münsterland-Netz zu 100 % durch den VRR finanziert. Hierzu zählen die Stationen Castrop-Rauxel Süd, Dortmund-Bövinghausen, Dortmund-Huckarde Nord, Dortmund-Lütgendortmund Nord, Dortmund-Rahm, Gelsenkirchen Zoo der Linie RB 43. An diesen Haltepunkten werden die Bahnsteige auf eine Nutzlänge von 120 m verlängert, damit dort ab Dezember 2028 die batterieelektrischen Fahrzeuge (BEMU) des Herstellers CAF halten können. Zudem werden die Bahnsteige auf eine Höhe von 76 cm ausgebaut, um Reisenden einen barrierefreien Ein- und Ausstieg zu ermöglichen. Auch am Bahnhof Gelsenkirchen Zoo soll es eine stufenfreie Zuwegung zum Bahnsteig geben, da dieser bislang nur über eine Treppe erreichbar ist. Aktuelle Informationen zum Niederrhein-Münsterland-Netz stehen unter www.vrr.de/de/der-vrr/spnv-aufgabentraegerchaft/niederrhein-muensterland-netz bereit.

Darüber hinaus wurde im vergangenen Jahr eine Vielzahl an Stationsmaßnahmen über die Förderung nach § 13 ÖPNVG NRW auf den Weg gebracht. Dies sind Maßnahmen im besonderen Landesinteresse, die der Verbesserung der Verkehrsverhältnisse und dem Ausbau der Nahverkehrsinfrastruktur für die Fahrgäste dienen. Dabei handelt es sich vor allem um Vorhaben, die wegen ihrer Größe oder ihrer landesweiten Bedeutung im ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan der Landesregierung verabschiedet worden sind.

Einen großen Anteil im Rahmen der Förderung nach § 13 ÖPNVG NRW hat die Modernisierungsoffensive (MOF) 2. Diese im Jahr 2008 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 von SPNV-Stationen im Verbundraum. Im Zuge der Modernisierungsmaßnahmen werden Bahnsteige und die dazugehörigen Zugangsbereiche barrierefrei umgebaut, die Aufenthaltsqualität verbessert und die Kundeninformation optimiert. Die MOF 2 umfasst 53 Stationen im VRR (insgesamt 117 Stationen in NRW). Bis zum Redaktionsschluss dieses Stationsberichtes wurde der Großteil (42 SPNV-Stationen) bereits baulich realisiert und in Betrieb genommen. Im Jahr 2022 wurde u. a. die Station Duisburg-Schlenk (Ende 2022) nach Inbetriebnahme des installierten Aufzugs für den Kundenverkehr freigegeben. Dies gilt analog für das Modernisierungsprojekt Schwelm. Hier wurden die Arbeiten bereits im Frühjahr 2022 beendet.



An der Station Hösel wurde im vergangenen Jahr das denkmalgeschützte Bahnsteigdach modernisiert und wieder aufgebaut. An sieben weiteren Bahnhöfen und Haltepunkten wird aktuell noch gebaut.

Die seit dem Jahr 2016 laufende MOF 3, die zwischen der DB Station&Service AG und den Aufgabenträgern in NRW als Nachfolgeprogramm der MOF 2 vertraglich vereinbart wurde, umfasst Modernisierungsmaßnahmen an insgesamt 52 Stationen in NRW, davon 21 im VRR. Zwölf Projekte dieses Programms befinden sich bereits in der sogenannten Entwurfs-/Genehmigungsplanung. Eine Verkehrsstation (Marl-Sinsen) ist bereits baulich fertiggestellt. Die Station Marl-Sinsen wurde barrierefrei ausgebaut, indem der Mittelbahnsteig an Gleis 1/2 aufgehört und verlängert wurde. Zusätzlich wurden die Treppenstufen erneuert, die Bahnsteigausstattung und das Wegeleitsystem angepasst.

Ein weiteres Stationsvorhaben, das mit § 13(2)-Mitteln aus dem ÖPNVG NRW finanziert wird, ist der Umbau des Hagener Hauptbahnhofes. Der VRR bezuschusst diesen mit 9,5 Millionen Euro, einen Großteil der Kosten trägt dabei die DB Station&Service AG aus sogenannten LuFV-Mitteln selbst. Das Vorhaben ist eine Einzelmaßnahme aus dem Infrastrukturfinanzierungsplan des Landes NRW. Dabei werden im großen Umfang alle Bahnsteige, Bahnsteigdächer, Treppenaufgänge und die Aufzüge sowie die Personenunterführung modernisiert. Hierbei wird auch der S-Bahnsteig von einer Bahnsteighöhe von 96 cm auf eine einheitliche Höhe von 76 cm gebracht. Auch die denkmalgeschützte Gleishalle wird saniert, die Beleuchtung und Beschallung an den Bahnsteigen erneuert. Die Inbetriebnahme der Verkehrsstation Hagen Hbf verzögert sich und ist für Dezember 2028 geplant. Auslöser hierfür waren Hochwasserschäden im Sommer 2021, die weitere Arbeiten nach sich ziehen: Beispielsweise werden vorhandene Aufzüge erneuert und Maßnahmen des Hochwasserschutzes umgesetzt.

Damit auch kleinere und mittlere Stationen bei der Modernisierung und dem barrierefreien Umbau berücksichtigt werden, hat das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) die Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen (FABB) aufgesetzt. Die Finanzierung übernehmen dabei der Bund, das Verkehrsministerium in NRW, die Aufgabenträger in NRW und die DB Station&Service AG. In der ersten Säule dieses Programms (FABB I) stehen Verkehrsstationen mit bis zu 1.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag im Fokus. Im VRR-Gebiet werden die Stationen Deuten, Dortmund-Aplerbeck-Süd, Dortmund-Martens, Dortmund-Sölde, Gevelsberg, Rheinberg, Rumeln und Essen Zollverein barrierefrei umgebaut.

An der Verkehrsstation in Dortmund-Martens ist der modernisierte Bahnsteig bereits baulich fertiggestellt. Zum Redaktionsschluss dieses Berichtes liefen noch die Umbauarbeiten an den Zuwegungen sowie am Vorplatz.





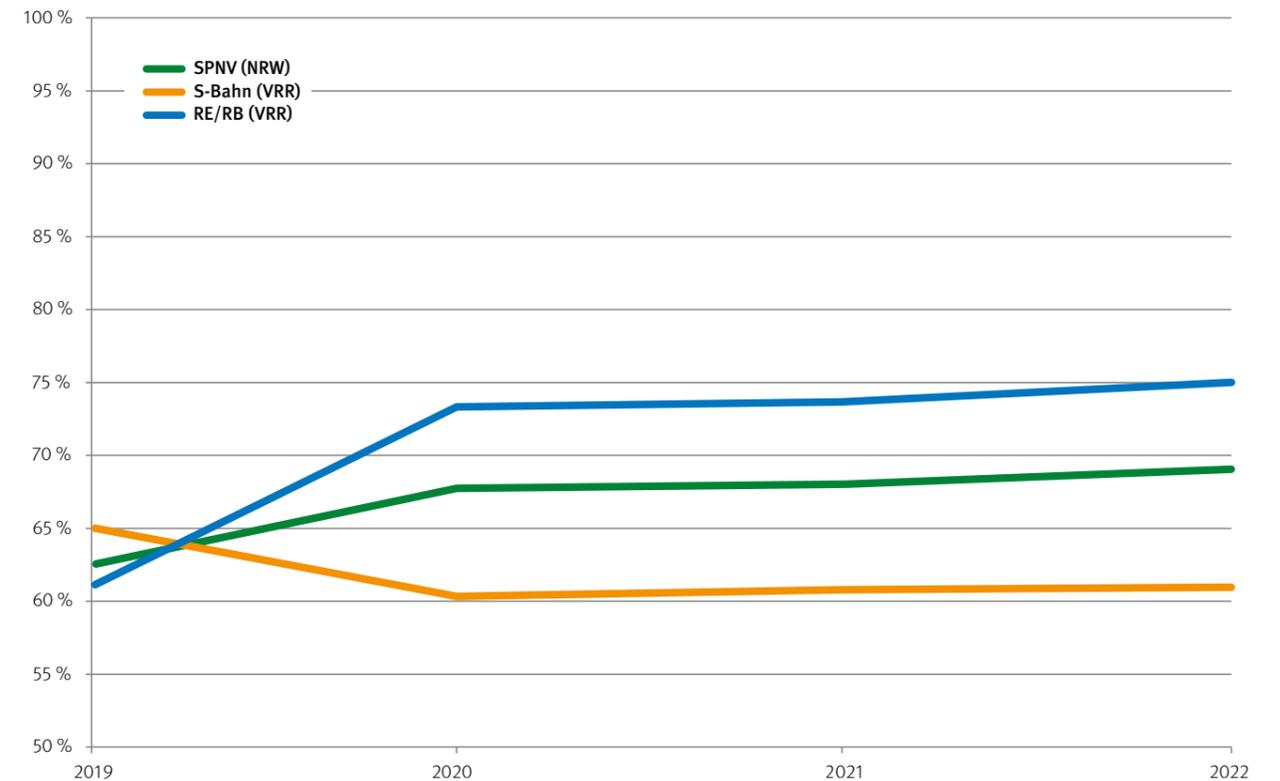
Für die SPNV-Stationen Deuten, Dortmund-Aplerbeck Süd und Rheinberg steht der Abschluss der Arbeiten im Jahr 2023 bevor. In Deuten sind die Bahnsteigarbeiten ebenfalls baulich abgeschlossen, außerdem wurde eine stufenfreie Zuwegung über eine Rampe realisiert. Eine zweite Zuwegung aus südlicher Richtung befand sich zum Redaktionsschluss noch im Bau.

Die übrigen vier Stationen (Dortmund-Sölde, Gevelsberg, Rumeln und Essen Zollverein) sollen bis zum Jahr 2024 barrierefrei umgebaut sein.

Als Bestandteil der Säule 2 (FABB II) wurde 2021 vertraglich vereinbart, die Stationen Essen-Borbeck, Wuppertal-Steinbeck, Düsseldorf-Eller Mitte, Dormagen Chempark, Rheinhausen Ost, Xanten und Essen-Borbeck Süd aufzunehmen. Im Rahmen des Modernisierungsprogramms werden barrierefreie Bahnsteigzugänge durch Aufzüge bzw. Rampen, taktile Handlaufschilder und Wegeleitsysteme auf und zu den Bahnsteigen, Stufenmarkierungen an Treppen und Reisendeninformationssysteme realisiert. Außerdem werden zu niedrige Bahnsteige erhöht und auf die betrieblich erforderliche Länge gebracht. Die Vorhaben befinden sich allerdings noch in einem frühen Planungsstadium, sodass die Bauarbeiten voraussichtlich ab 2026 in Düsseldorf-Eller Mitte und Xanten starten werden. Der Abschluss aller Arbeiten ist für das Jahr 2027 vorgesehen.

Um das langfristige Ziel eines barrierefreien Zugangs zum SPNV konsequent umzusetzen und den Fortschritt kontinuierlich zu messen, wurde am 07.11.2019 vom Land NRW, der DB Station&Service AG, den drei SPNV-Aufgabenträgern (VRR, NVR und NWL) und der Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe NRW e.V. die „Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW (niveaugleicher Fahrgastwechsel)“ unterzeichnet. Die Grundsatzvereinbarung hat zum Ziel, dass bis zum Ablauf des Jahres 2030 mindestens 90 % der Fahrgäste ein niveaufreier Zugang zum SPNV ermöglicht wird – und zwar an den Stationen, die sich in der Baulast der DB Station&Service AG befinden. Seit Beginn der Auswertungen im Jahr 2019 ist der Anteil an SPNV-Stationen im VRR-Raum, die barrierefrei über Rampen oder Aufzüge erreichbar sind, kontinuierlich von rund 62,8 % auf 69,1 % im Jahr 2022 gestiegen.

Anteil der stufenfreien Halte im VRR-Raum (Quelle: Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW; Statusbericht 2022)



Inwieweit weitere barrierefreie Stationen hinzukommen, hängt maßgeblich von der Umsetzung geplanter Modernisierungsmaßnahmen ab, für die bislang noch keine gesicherte Finanzierung existiert. Einen großen Anteil dabei hat der Umbau der S-Bahn-Stationen, die heute noch mit einem 96 cm hohen Bahnsteig ausgestattet sind und damit häufig nicht zu den dort verkehrenden Fahrzeugen mit 76 cm Einstiegshöhe passen. Um die S-Bahnsteige sukzessive an die dort verkehrenden Züge anzupassen, hat der VRR gemeinsam mit der DB Station&Service AG das Migrationskonzept S-Bahnnetz in NRW erarbeitet. Dem vorgelagert war eine Machbarkeitsstudie „Bahnsteighöhenkonzept NRW“, die Ende 2018 vom Ingenieurbüro Schüßler-Plan abgeschlossen wurde. Nun gilt es, die darin erarbeitete Strategie zur Anpassung der Bahnsteighöhen im S-Bahn-Netz konsequent umzusetzen. Als erstes Paket ist geplant, die Bahnsteige der Linien S 5/S 8 umzubauen. Zurzeit laufen Gespräche zwischen der DB Station&Service AG und dem VRR zur Förderung von Planungsleistungen für die Bahnsteigabsenkungen entlang der genannten Linien.

Dass die Modernisierung von SPNV-Stationen im VRR-Raum eine große Bedeutung hat und sowohl bei größeren als auch kleineren Haltepunkten und Bahnhöfen intensiv verfolgt wird, zeigt die Vielzahl an Modernisierungs- und Förderprogrammen, die es derzeit gibt. Dabei spielt der barrierefreie Ausbau eine zentrale Rolle und ist grundlegend für das Gelingen der Verkehrswende. Barrierefreie Stationen erleichtern den Zugang zum SPNV und sorgen für ein attraktiveres Gesamtsystem. Der VRR treibt die Modernisierung von Stationen aktiv voran und stimmt sich bei DB-eigenen Vorhaben eng mit der DB Station&Service AG ab, um den Anforderungen der Fahrgäste gerecht zu werden. Die Bündelung der Angebotsplanung, der Finanzierung, des Fahrzeugmanagements und der Infrastrukturplanung im Hause des VRR sorgt für eine koordinierte und zielgerichtete Planung des Schienenpersonennahverkehrs.

Einen Überblick der zentralen Infrastrukturprojekte im VRR liefert die neu gestaltete Website www.vrr-investitionsprojekte.de/de/startseite.



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 Stationsbewertungen basieren dabei seit dem Jahr 2020 auf einem Bewertungssystem, das die Erwartungshaltung des Fahrgastes in den Mittelpunkt rückt. Die Stationen werden als Gesamteinheiten ohne Differenzierung der unterschiedlichen Zuständigkeitsbereiche betrachtet. Dabei wird eine „Ideal-Station“ aus Sicht der Kund*innen 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 gewichteten Gesamtbewertung beurteilt.

Im Jahr 2022 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. 55 % zu 45 %. Im Vergleich zum Vorjahr (50 % zu 50 %) ist bei den Stationen im VRR-Gebiet somit erneut ein positiver

Trend erkennbar. Insbesondere in der Kategorie Aufenthaltsqualität konnte das Vorjahresergebnis wieder etwas verbessert werden. Befanden sich 2021 rund 60 % der Stationen in einem verbesserungswürdigen bzw. unzureichenden Zustand, so waren es in diesem Jahr nur noch ca. 56 %. Die Fahrgastinformation an den Bahnhöfen und Haltepunkten wurde erneut sehr gut bewertet. Wie bereits im Vorjahr erreichten knapp 96 % der Stationen eine zufriedenstellende bis hervorragende Bewertung, wobei sich einige Stationen vom zufriedenstellenden in den hervorragenden Bereich verbessern konnten. Die Kategorie der Barrierefreiheit wiederum ist erneut sehr differenziert zu betrachten. Zwar konnte der Anteil der Stationen mit einem stufenfreien Zugang zu den Bahnsteigen über Aufzüge oder Rampen sowie einer ausreichenden Bahnsteighöhe von mindestens 76 cm über Schienenoberkante auf knapp 64 % gesteigert werden (Vorjahr nur ca. 60 %). Dennoch bleibt bei ca. 36 % der Stationen ein erhöhter bis sehr hoher Handlungsbedarf.

An ausgewählten Stationen nahmen die VRR-Profitester*innen wie bereits in den Vorjahren die Beleuchtung genauer unter die Lupe. Diese Erhebungen finden gewöhnlich in den dunklen Monaten November und Dezember statt, um Schwachstellen insbesondere hinsichtlich der Gefahrenvorbeugung 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 dennoch meist ausreichend beleuchtet.

Weitere Informationen liefert der Stationsbericht auch zu den 112 Bahnhofsgebäuden im Verbundraum. In diesem Zusammenhang ist erwähnenswert, dass sich mittlerweile über die Hälfte aller Immobilien 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 SPNV-Kund*innen aufweisen und stattdessen für Restaurants, Geschäftsräume, Wohnflächen oder kulturelle Einrichtungen genutzt werden. Positiv festzuhalten ist dabei allerdings die Tatsache, dass über 88 % aller Bauten überhaupt noch einen privaten, öffentlichen, kommerziellen oder verkehrlichen Nutzen aufweisen und somit nur 13 Immobilien leer stehen. Wünschenswert wäre an dieser Stelle natürlich, wenn auch diese Gebäude zukünftig wieder einer (verkehrlichen) Nutzung zugeführt werden könnten.



Auch die unterschiedlichen Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen der Stationen werden im Stationsbericht dokumentiert. Bei den Stationsbewertungen wurden diese zwar nicht berücksichtigt, insbesondere als Nachschlagewerk macht eine entsprechende Übersicht aber durchaus Sinn.

Weiterhin gibt der Bericht einen Überblick über relevante Ergebnisse der Fahrgastbefragungen im Jahr 2022. Dabei verschlechterte sich die Gesamtzufriedenheit der Nahverkehrskund*innen mit dem SPNV-Angebot im VRR spürbar. Die stationsrelevanten Qualitätsstandards „Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall“ sowie „Zustand der Stationen“ wurden ebenfalls schlechter beurteilt als noch im Jahr 2021.

Auch zur Fahrgastinformation gibt der Stationsbericht zusätzliche Auskünfte. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die erfolgte Umstellung auf das neue Datenhintergrundsystem „IRIS+“ bei der DB Station&Service AG sowie die damit verbundenen technischen und organisatorischen Probleme zu erwähnen.

Die Transdev Vertrieb GmbH ist seit Dezember 2019 Vertriebspartner des VRR im gesamten Verbundraum. Die insgesamt 454 Ticketautomaten hatten im Jahr 2022 eine Verfügbarkeit von 97,4 %, die damit 0,3 Prozentpunkte geringer als im Vorjahr ausfiel. Insgesamt konnten an den Automaten in diesem Zeitraum ca. 6,6 Millionen Tickets verkauft werden. Die Entwerter, die an jedem Automaten angeschlossen sind, waren in 99,3 % der Fälle funktionsfähig. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 98,5 %. Neben den Ticketautomaten und -entwertern stehen den Kund*innen auch noch 50 personenbediente Verkaufsstellen zur Verfügung, an denen eine persönliche Beratung möglich ist.

Der VRR wird sich auch zukünftig weiter für die Modernisierung und Weiterentwicklung der Stationsinfrastruktur einsetzen. Eines der Hauptziele wird dabei insbesondere der barrierefreie Ausbau bleiben. 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 Schwachstellen 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

