

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Stationsbericht 2023



Abkürzungsverzeichnis

AT	Aufgabenträger
B+R	Bike+Ride
Bf	Bahnhof
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
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
LCD	Liquid Crystal Display
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
ÖSPV	Öffentlicher Schienenpersonenverkehr
P+R	Park+Ride
SEV	Schienenersatzverkehr
SO	Schienenoberkante
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastr. 1 · 45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209/1584-0
E-Mail: info@vrr.de
www.vrr.de

Fotos/Bildnachweis:

©VRR AöR

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick.....	4
2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet	6
2.1 Ausgangslage und Zielsetzung	6
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	16
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	33



Das Anlagenband zum Stationsbericht ist unter www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/Presse/Publikationen/Stationsbericht_Anlage_2023.pdf oder durch Scannen des QR-Codes abrufbar.

1. Überblick

Mit dem Stationsbericht 2023 geht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in die mittlerweile 17. 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 2023 sind so Stationsnutzungsentgelte in Höhe von ca. 72,7 Millionen Euro im gesamten VRR-Gebiet angefallen. Dies bedeutet ein Plus von 1,5 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.

Seit dem Jahr 2020 greift der VRR auf eine Erhebungs- und Bewertungssystematik zurück, welche die Erwartungshaltung der Fahrgäste in den Vordergrund stellt. Die wesentlichen Fakten zur Bewertungssystematik sind in der nachfolgenden Infobox 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 http://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/Presse/Publicationen/Stationsbericht_Anlage_2023.pdf einsehbar. Alternativ kann es auch durch Scannen des folgenden QR-Codes abgerufen werden.

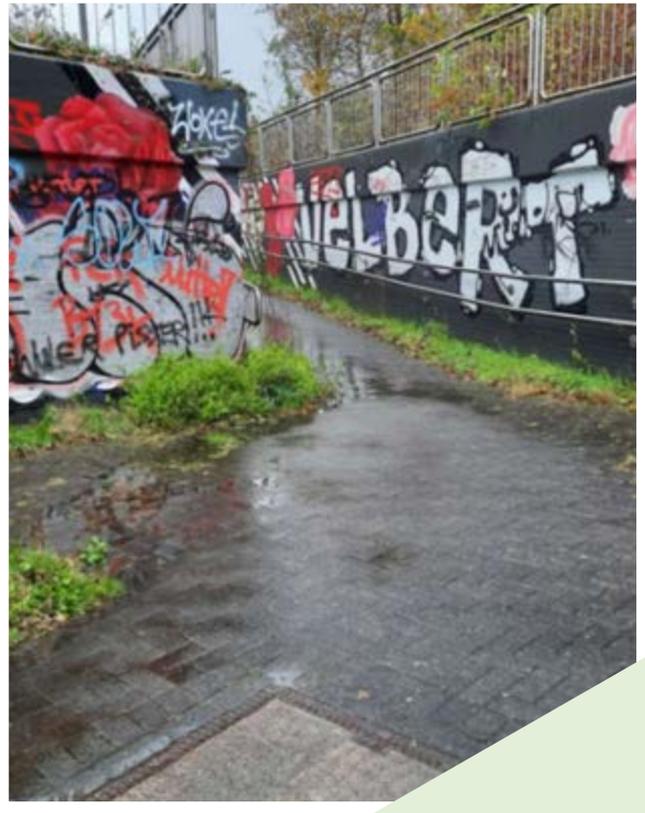


2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet

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.

Als eines der größten Probleme hat sich in der Vergangenheit zunehmend die Verunreinigung durch illegale Graffiti herauskristallisiert. Grundsätzlich werden Graffiti-Schäden im Bewertungssystem des Stationsberichtes berücksichtigt. Darüber hinaus haben sich die DB Station&Service AG und der VRR Anfang 2023 darauf verständigt, die sogenannte Graffiti-Offensive fortzusetzen. Bereits von 2010 bis 2018 trug das damals vom Land NRW geförderte Programm dazu bei, Graffiti-Schäden an SPNV-Stationen zu beseitigen. Im Jahr 2022 wurde die Graffiti-Offensive

durch die DB Station&Service AG und den VRR neu aufgelegt. Auch für das Kalenderjahr 2023 standen insgesamt 200.000 Euro zur Verfügung, welche jeweils zu gleichen Teilen durch die beiden Kooperationspartner finanziert wurden. Zum Redaktionsschluss dieses Berichtes wurden in 401 Einsätzen an 206 Stationen im VRR-Gebiet rund 29.328 Quadratmeter Graffiti entfernt. Im Jahr 2022 waren es noch 284 Einsätze mit 22.350 Quadratmeter Fläche. Eine Folgevereinbarung für das Jahr 2024 wird derzeit zwischen der DB Station&Service AG und dem VRR abgestimmt.



2.1 Ausgangslage und Zielsetzung

Die im Stationsbericht angewandte Bewertungsmethodik orientiert sich grundsätzlich am Bedarf der Nahverkehrskund*innen und betrachtet die Stationen im VRR als Gesamteinheiten. Dabei 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.

Die gleichbleibende Bewertungsmethodik seit der Umstellung im Jahr 2020 ermöglicht einen Vergleich der Ergebnisse mit den Vorjahreswerten sowie dadurch eine Ableitung von entsprechenden Entwicklungen.

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 (SO) 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
Graffiti
Funktionstüchtigkeit der Ausstattungsgegenstände
herumliegender Müll
Verschmutzung von Böden, Wänden, Scheiben und Ausstattungsgegenständen
Geruchsbelästigung
Feuchtigkeit
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 296 Stationen im Verbundgebiet und erheben in diesem Zusammenhang quartalsweise alle bewertungsrelevanten Daten. Im Jahresergebnis werden diese Quartalswerte dann gemittelt.

Nachdem das VRR-Gebiet im vergangenen Jahr noch 295 SPNV-Stationen zählte, hat sich diese Zahl mit der Inbetriebnahme der Station Herten (Westf.) entlang der S-Bahn-Linie 9 (S 9) zum Fahrplanwechsel 2022/2023 auf nun 296 Bahnhöfe und Haltepunkte erhöht.



Station Gelsenkirchen Zoo

Im Jahr 2023 war es den Profitester*innen erneut nicht möglich, alle Stationen in sämtlichen Quartalen zu erheben: Die Station Gelsenkirchen Zoo war im 4. Quartal 2023 aufgrund von Bahnsteigarbeiten gesperrt und für Fahrgäste nicht zugänglich. Weiterhin sorgte ebenfalls im 4. Quartal 2023 eine langfristige baubedingte Streckensperrung auf der Linie RB 52 dafür, dass die Stationen Dortmund Tierpark, Dortmund-Kirchhörde, Dortmund-Löttringhausen und Wittbräuke nicht angefahren werden konnten und durch ein Schienenersatzverkehr (SEV) mit Bussen ersetzt werden mussten. Eine Erhebung der genannten Bahnhöfe und Haltepunkte durch die Profitester*innen war demnach nicht möglich, wodurch die Jahresergebnisse der betreffenden Stationen über die restlichen Quartale gemittelt werden mussten.

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
Graffiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
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 cm	<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
Graffiti	0,00 %	2,50 %	5,00 %	10,00 %
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 %
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 cm	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 $\geq 92,5$ %	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 296 Stationen im Verbundgebiet für das Jahr 2023 bewertet worden. Insgesamt kamen die Profitester*innen zu folgendem Ergebnis:

- „ausgezeichnet“ 44 Stationen (14,87 %)
- „ordentlich“ 124 Stationen (41,89 %)
- „entwicklungsbedürftig“ 120 Stationen (40,54 %)
- „nicht tolerierbar“ 8 Stationen (2,70 %)

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 18/19 in einer Kartenansicht (Netzgrafik) zu finden.

Insgesamt 44 Bahnhöfe und Haltepunkte bewerteten die Profitester*innen mit dem Prädikat „ausgezeichnet“, weitere 124 erreichten eine „ordentliche“ Gesamtbewertung. Diese Stationen machen in Summe mehr als die Hälfte (56,76 %) aller Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR aus und haben einen positiven Eindruck vermittelt.

Dem entgegen stehen im Gesamtergebnis 120 Stationen, die im Jahr 2023 als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden. Hinzu kommen 8 Stationen, die laut Datenauswertung „nicht tolerierbar“ waren. In Summe repräsentieren diese beiden Bewertungsbereiche 43,24 % aller Stationen im VRR-Gebiet und bescheinigen diesen damit eine eher negative Außenwahrnehmung.

Gesamtbetrachtet sind somit etwas weniger als die Hälfte der Stationen im VRR-Gebiet in einem unbefriedigenden Zustand. Die Gründe hierfür variieren wie bereits in den Vorjahren 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“ 33 Stationen (11,15 %)
- „zufriedenstellend“ 92 Stationen (31,08 %)
- „verbesserungswürdig“ 152 Stationen (51,35 %)
- „unzureichend“ 19 Stationen (6,42 %)

Insgesamt erreichten im Jahr 2023 33 Stationen die Spitzenplatzierung „hervorragend“. Sie boten SPNV-Kund*innen eine weit überdurchschnittliche Aufenthaltsqualität. Bei 92 Stationen identifizierten die Profitester*innen lediglich geringfügige Mängel, sodass diese Stationen insgesamt „zufriedenstellend“ bewertet wurden. Demgegenüber waren mit 152 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 19 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 in den letzten Jahren 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“: 229 Stationen (77,36 %)
- „zufriedenstellend“: 51 Stationen (17,23 %)
- „verbesserungswürdig“: 16 Stationen (5,41 %)
- „unzureichend“: 0 Stationen (0,00 %)



Im Bereich der Fahrgastinformation konnten 229 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 51 Stationen wiesen lediglich geringfügige Mängel auf und erreichten dadurch eine „zufriedenstellende“ Bewertung. Bei insgesamt 16 Stationen haben die vorhandenen Beeinträchtigungen bei der Fahrgastinformation eine Qualität erreicht, die nur eine „verbesserungswürdige“ Bewertung zuließ. Als „unzureichend“ infolge massiver Mängel und fehlender Informationsmedien bewerteten die Profitester*innen keine der 296 Stationen.

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.

Barrierefreiheit

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

- „kein Handlungsbedarf“: 110 Stationen (37,16 %)
- „geringfügiger Handlungsbedarf“: 82 Stationen (27,70 %)
- „erhöhter Handlungsbedarf“: 11 Stationen (3,72 %)
- „sehr hoher Handlungsbedarf“: 93 Stationen (31,42 %)

Die Barrierefreiheit von SPNV-Stationen im VRR-Gebiet muss weiterhin differenziert betrachtet werden. Insgesamt weisen 110 Bahnhöfe und Haltepunkte eine stufenfreie Zuwegung zum Bahnsteig, eine Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienenoberkante sowie ein ausreichendes taktilen Leitsystem auf und erfordern somit „keinen Handlungsbedarf“.

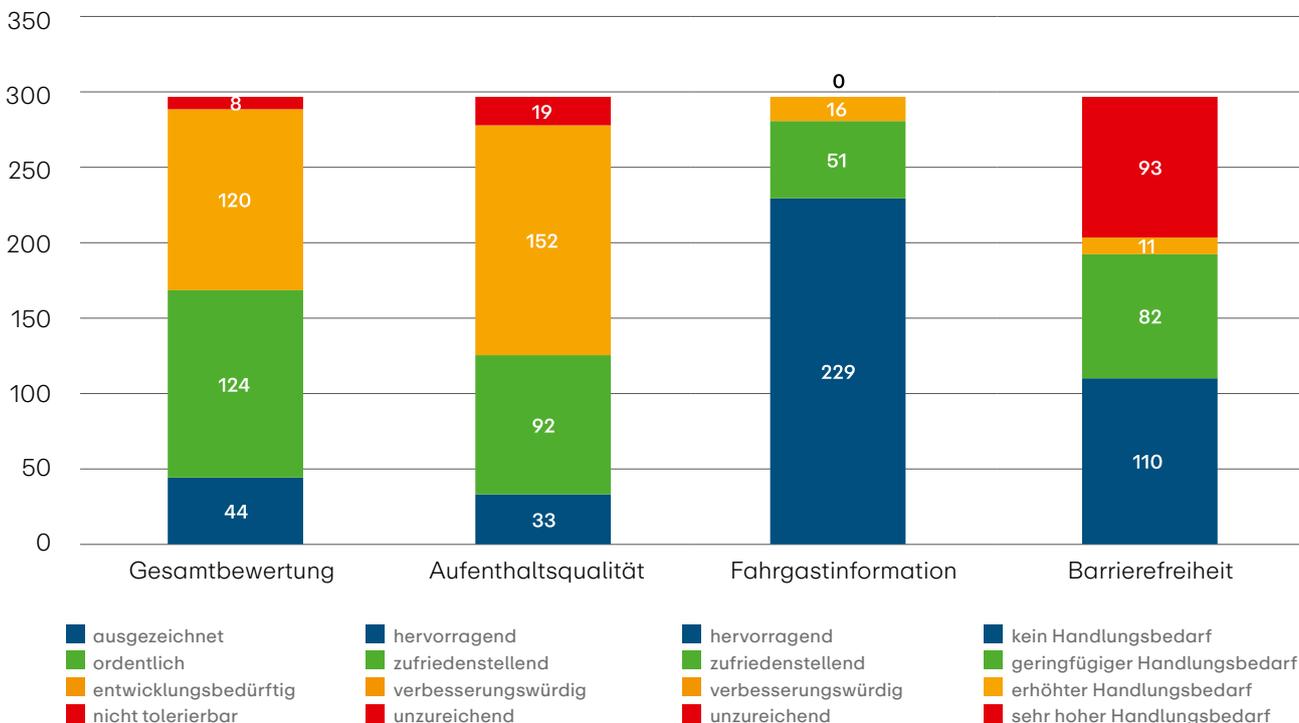


Bei weiteren 82 Stationen sind die taktilen Leitsysteme entweder gar nicht vorhanden, nicht vollständig oder sie fehlen in den Zugangsbereichen. Für diese Stationen wurde ein „geringfügiger Handlungsbedarf“ abgeleitet. Stationen mit „erhöhtem Handlungsbedarf“ verfügen zwar über ein ausreichendes taktilen Leitsystem, haben jedoch keinen stufenfreien Zugang und/oder die Bahnsteighöhe ist niedriger als 76 Zentimeter über Schienenoberkante. Diese Bewertung erhielten 11 Stationen. 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 taktilen Leitsystem verfügen. Im gesamten Verbundraum trifft dies auf 93 Stationen zu.

Die Ergebnisse zeigen, dass die SPNV-Stationsinfrastruktur momentan immer noch ein ganzes Stück von einer vollständigen Barrierefreiheit entfernt ist. Immerhin verfügt mittlerweile mit ca. 65 % 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. 35 % der Stationen hinsichtlich der Barrierefreiheit modernisierungsbedürftig sind. In diesem Zusammenhang setzt sich der VRR zusammen mit den weiteren SPNV-Aufgabenträgern in Nordrhein-Westfalen, dem Zweckverband go.Rheinland 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 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.

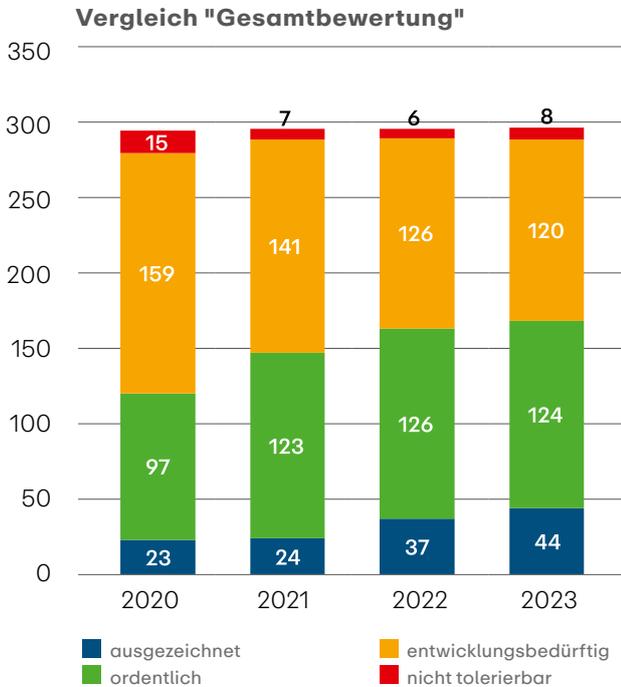
Abschließend geben die nachfolgenden Säulengrafiken nochmals einen zusammenfassenden Überblick über die Bewertungsergebnisse aus dem Jahr 2023:

Bewertungsergebnisse 2023



2.7 Vorjahresvergleich / Entwicklung

Bei der Gesamtbewertung ist folgende Entwicklung erkennbar:

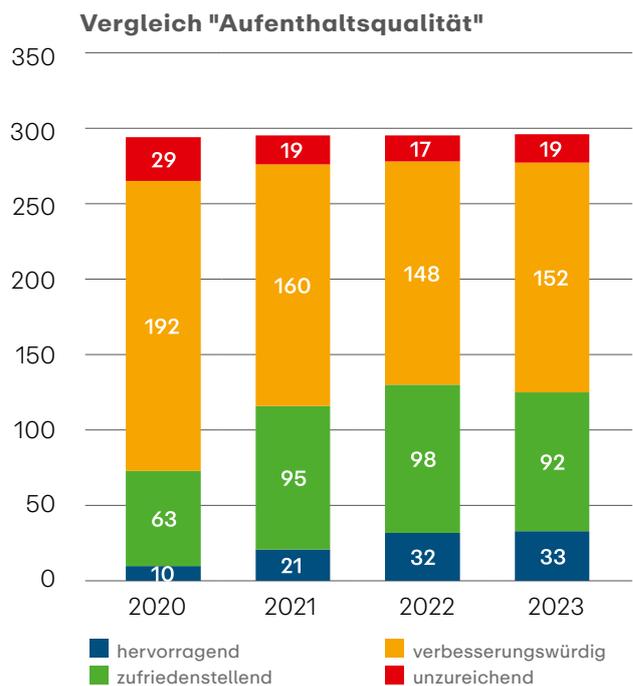


Im Jahresvergleich ist bei den „ausgezeichnet“ bewerteten Stationen ein Anstieg von 37 auf 44 zu erkennen. Das entspricht einem Plus von 2,32 %. Demgegenüber hat sich die Anzahl der Stationen mit einem „ordentlichen“ Gesamtergebnis minimal von 126 auf 124 (- 0,82 %) reduziert. Der Anteil der Stationen, die als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden, verringerte sich um 2,17 % von 126 auf 120. Die Anzahl der „nicht tolerierbaren“ Stationen erhöhte sich hingegen leider von 6 Stationen im Jahr 2022 auf nunmehr 8 Stationen. Das entspricht einem leichten Anstieg von 0,67 %. Zusammenfassend kann eine marginale Verbesserung der Gesamtbewertung festgehalten werden. Der Anteil der positiv wahrgenommenen Stationen hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 1,51 Prozentpunkte auf 56,76 % (2022: 55,25 %) erhöht, wodurch der Trend der letzten vier Jahre bestätigt wird.

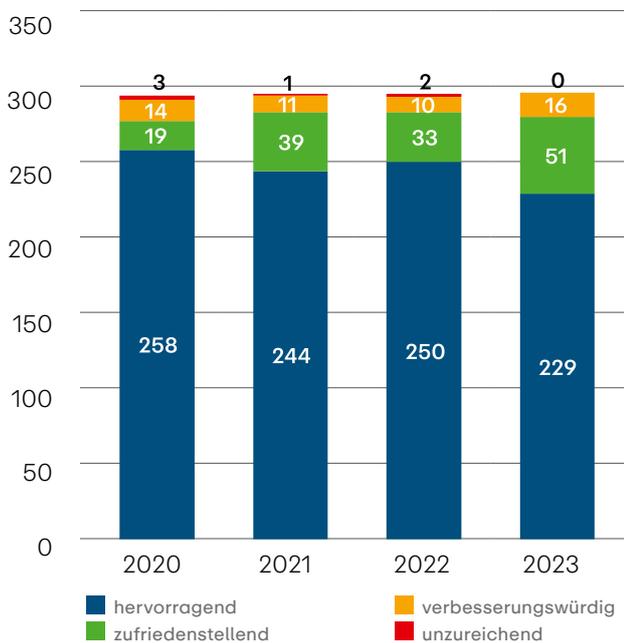
Welchen Einfluss die betrachteten Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit im Detail auf die Entwicklung der Gesamtergebnisse haben, darauf wird in den nachfolgenden Abschnitten eingegangen.

Aufenthaltsqualität:

Bei der Aufenthaltsqualität ist der Anteil der als „hervorragend“ bewerteten Stationen minimal um 0,3 Prozentpunkte von 32 auf 33 gestiegen. Der Anteil der Stationen mit einer „zufriedenstellenden“ Bewertung hat sich hingegen um 2,14 % von 98 auf 92 reduziert. Dem gegenüber hat sich die Anzahl „verbesserungswürdiger“ Stationen im Vergleich zum Vorjahr leicht von 148 auf 152 erhöht. Das macht ein Plus von 1,18 %. Die Anzahl der als „unzureichend“ bewerteten Stationen hat sich leider ebenfalls erhöht, von 17 auf nunmehr 19 (+ 0,66 %). Bei der Aufenthaltsqualität kann somit lediglich im Bereich der „hervorragenden“ Stationen ein leichter Trend nach oben beobachtet werden. Leider entwickelten sich die „zufriedenstellenden“, „verbesserungswürdigen“ und „unzureichenden“ Bewertungen gegenläufig. Wurden bei der Aufenthaltsqualität 2022 noch ca. 44 % aller Stationen im VRR positiv wahrgenommen, so reduzierte sich dieser Anteil in diesem Jahr auf ca. 42 %. Die Aufenthaltsqualität ist demnach bei knapp 58 % aller Bahnhöfen und Haltepunkten unbefriedigend. Nach der positiven Entwicklung der Vorjahre (kontinuierliche Reduzierung der Stationen mit negativer Wahrnehmung in den letzten Jahren - 2020: ca. 75 % || 2021: ca. 60 % || 2022: ca. 56 %) ist nun leider ein negativer Trend zu beobachten. Es gilt somit, an die erfreuliche Entwicklung in den letzten Jahren anzuknüpfen und die Aufenthaltsqualität an den Bahnhöfen und Haltepunkten im VRR-Raum wieder zu verbessern und stetig zu steigern.



Vergleich "Fahrgastinformation"



Fahrgastinformation:

Nach der positiven Entwicklung im Vorjahr gab es bei der Anzahl der als „hervorragend“ bewerteten Stationen im Jahr 2023 einen deutlichen Rückgang um 7,38 % von 250 auf 229. Die Anzahl der Stationen im „zufriedenstellenden“ Bereich konnte hingegen um 6,04 Prozentpunkte von 33 auf 51 Stationen zulegen. Bei den Stationen mit einer „verbesserungswürdigen“ Bewertung war eine Steigerung um 2,02 % von 10 auf 16 zu beobachten. Dem gegenüber musste im Jahr 2023 erfreulicherweise keine Station als „unzureichend“ eingestuft werden. Dies macht ein Minus von 0,68 Prozentpunkten.

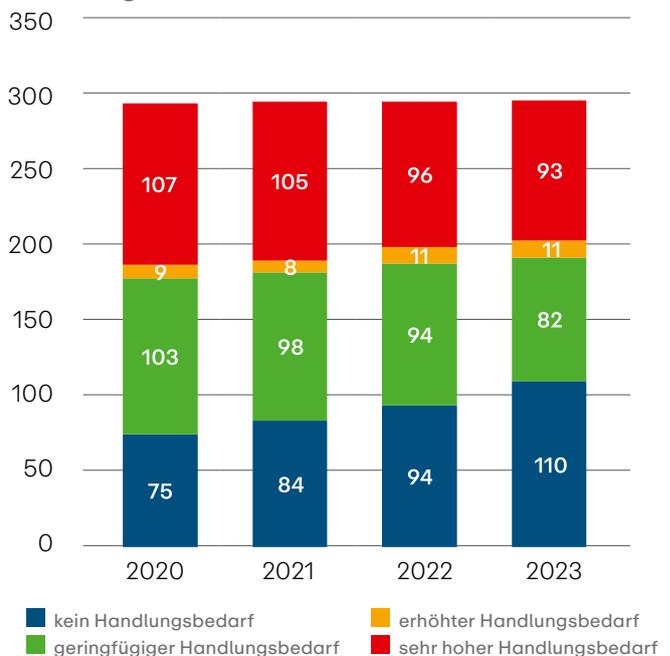
In Summe verschlechterte sich der Anteil der Stationen mit „hervorragender“ bzw. „zufriedenstellender“ Fahrgastinformation im Vergleich zu den beiden Vorjahren (jeweils 95,9 %) leicht auf 94,6 % und erreicht damit annähernd den Wert aus dem Jahr 2020 (94,2 %). Hierbei ist gegenüber 2022 insbesondere eine Verschiebung vom „hervorragenden“ in den „zufriedenstellenden“ Bewertungsbereich festzustellen. Dennoch gestaltet sich die Ausstattung mit Fahrgastinformationsmedien im VRR-Gebiet weiterhin sehr gut und beeinflusst das Gesamtergebnis dadurch positiv. Dabei ist insbesondere die Tatsache hervorzuheben, dass keine Station mehr hinsichtlich der statischen und dynamischen Fahrgastinformation als „unzureichend“ bewertet wurde.

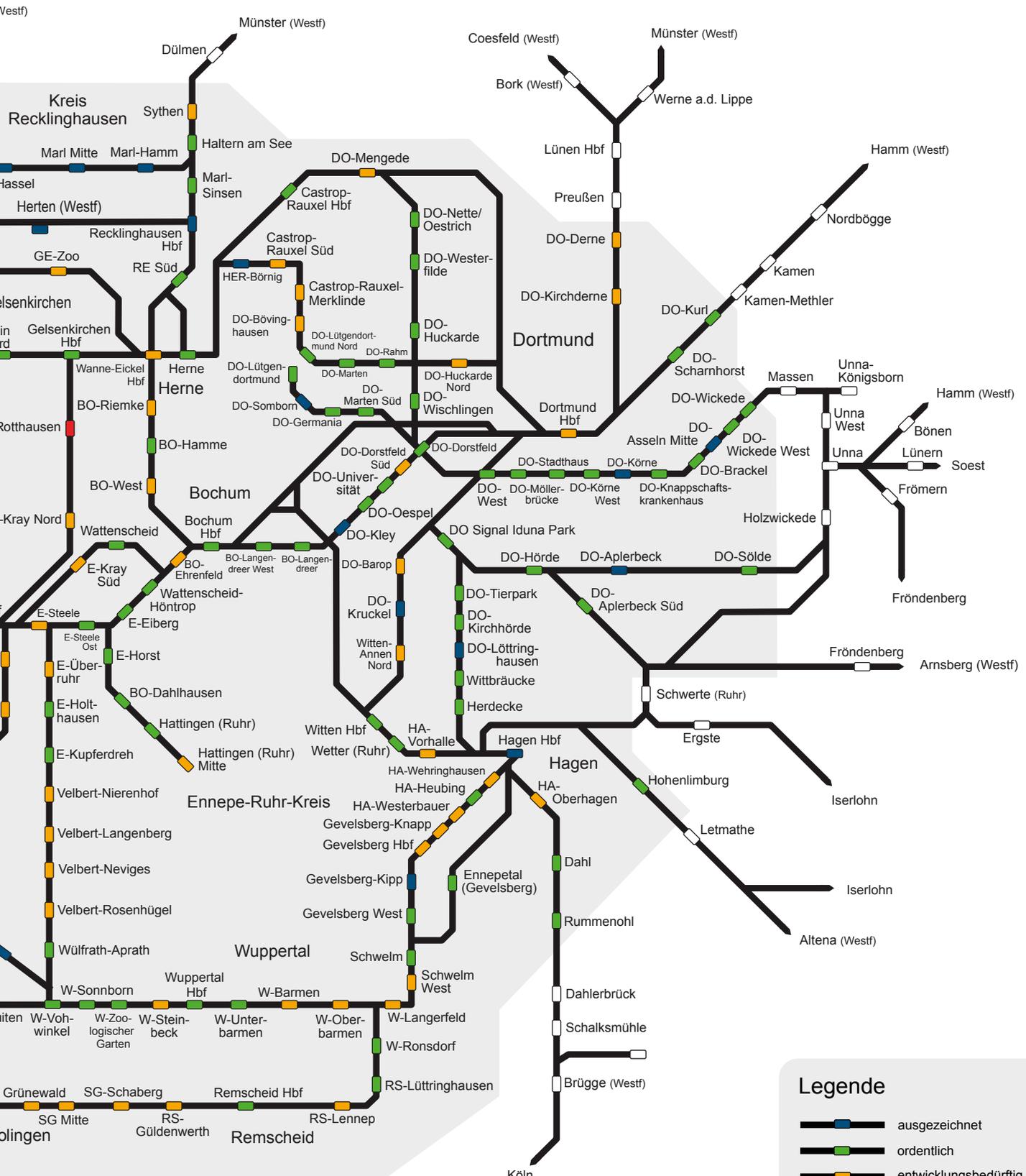
Barrierefreiheit:

Im Jahr 2023 konnte die Situation hinsichtlich der Barrierefreiheit an den SPNV-Stationen im Verbundraum durch den Abschluss örtlicher Modernisierungsarbeiten an vielen Stellen verbessert werden. Zudem wurden die im letzten Jahr teilweise abgebauten Aufzüge in Essen-Holthausen und Dülken wieder reaktiviert und in Betrieb genommen.

Insgesamt hat sich die Anzahl der Stationen „ohne Handlungsbedarf“ im Vergleich zum Vorjahr erfreulicherweise von 94 auf 110 erhöht. Das macht ein Plus von 5,3 %. Der Anteil der Stationen mit einem „geringfügigen Handlungsbedarf“ ist hingegen um 4,16 % von 94 auf 82 gesunken. Wie auch 2022 gibt es 11 Stationen mit einem „erhöhten Handlungsbedarf“. Da 2023 mit Herten (Westf.) eine Station mehr bewertet wurde als im Vorjahr, macht das im Verhältnis ein Minus von 0,01 %. Ein „sehr hoher Handlungsbedarf“ konnte im Jahr 2023 noch bei 93 Bahnhöfen und Haltepunkten identifiziert werden. Im Vorjahr waren es noch 96, was einem Minus von 1,12 % 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. 35,1 % liegt. Bei Vorjahreswerten von 39,5 % (2020), 38,3 % (2021) bzw. 36,0 % (2022) ist jedoch ein positiver Trend erkennbar, der sich auch maßgeblich in der Gesamtbewertung widerspiegelt.

Vergleich "Barrierefreiheit"





Legende

- ausgezeichnet
- ordentlich
- entwicklungsbedürftig
- nicht tolerierbar

Stand: Dezember 2023



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 Wetterschutzzeineinrichtungen 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 2023 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. In diesem Zusammenhang konnte die Station Gelsenkirchen Zoo in diesem Jahr aufgrund umfangreicher Bahnsteigarbeiten nicht erhoben werden. Hier war der Zugang abgesperrt und nicht zugänglich.

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 67 Stationen machten die VRR-Profitester*innen defekte Beleuchtungskörper aus. Das entspricht einem Anteil von 59,3 % aller betrachteten Stationen (2022: 61,1 %). 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 weiterhin 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.



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 bereits 2022 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 werden derzeit an den Bahnhofsgebäuden in Schwelm und Nieukerk umfangreiche Renovierungsarbeiten durchgeführt.

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, 16 gehören Inhabern aus dem kommunalen Bereich, eine Immobilie gehört zum Bundeseisenbahnvermögen und 65 sind mittlerweile in den Besitz von privaten Dritten übergegangen. Folglich ist die Mehrzahl der Bahnhofsgebäude im Verbundraum mittlerweile in privatem Besitz. Zudem lag im Jahr 2023 bei 96 Stationen und somit bei ca. 86 % aller Bahnhofsgebäude eine verkehrliche, kommerzielle oder private Nutzung vor. Der Zugang zu den Bahnsteigen erfolgt in 48 Fällen und damit nur noch bei ca. 43 % 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 2023 wieder einen detaillierten Überblick über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen von insgesamt 261 Stationen im Verbundraum. Alle Informationen hierzu bietet **Anlage 4**.

6. Fahrgastbefragungen

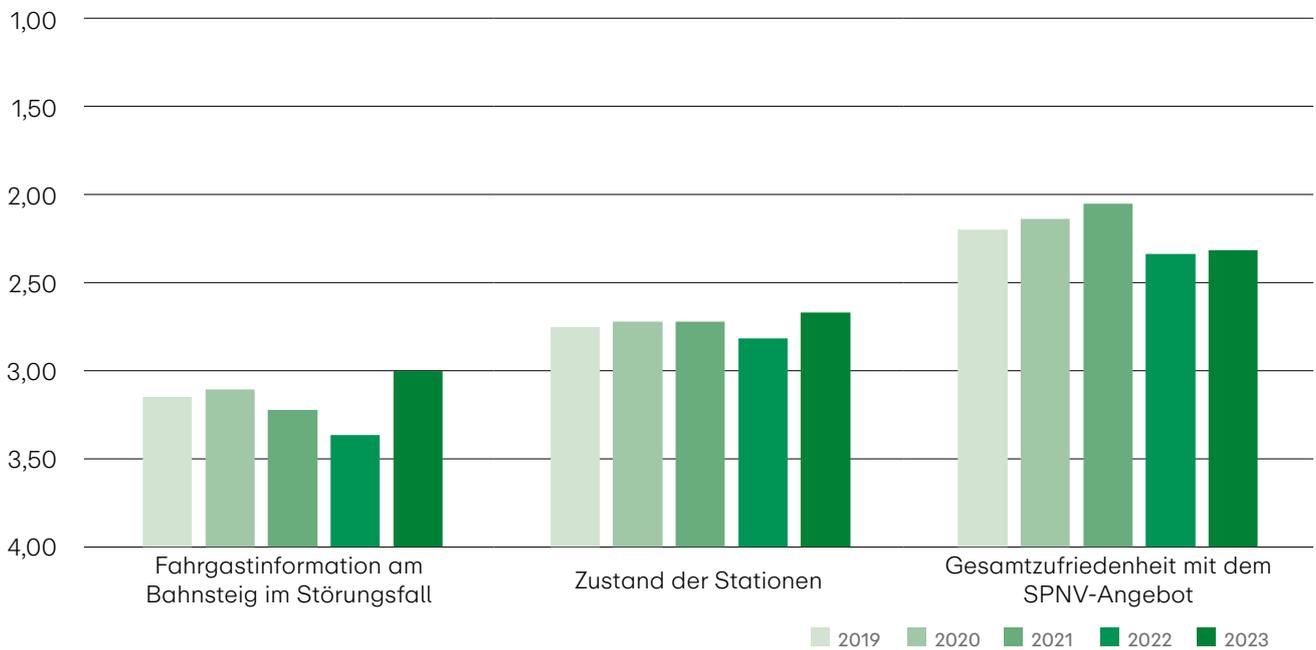
Im Rahmen seines Qualitätscontrollings lässt der VRR seit 2004 regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch externe Gutachter durchführen, um die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erbrachten Verkehrsleistungen zu überprüfen und eventuelle Pönalzahlungen berechnen zu können – so auch wieder im Jahr 2023. 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 leicht um 0,02 Notenpunkte auf eine 2,38 gestiegen. Auch die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards hat sich verbessert. Hier konnten sogar jeweils die besten Ergebnisse der vergangenen fünf Jahren erzielt werden. Die Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall bewerteten die Kund*innen mit einer 3,04 (Verbesserung um 0,35 Notenpunkte). Bei der Beurteilung der Zustände an den Stationen vergaben die Fahrgäste die Durchschnittsnote 2,72 und damit 0,14 Notenpunkte mehr als im Jahr 2022.

Fahrgastbefragungen 2023



7. Fahrgastinformation

An den Stationen, welche vormals durch ein regionales Anzeigezentrum bedient wurden, wurde die Umstellung der Fahrgastinformationsanlagen (Anzeigen und Ansagen im Bahnhof) auf das neue Hintergrundsystem IRIS+ 2023 abgeschlossen. Ansagen und Anzeigen erfolgen nun automatisch anhand der von den EVU und, in Bezug auf Gleiswechsel, EIU bereitgestellten Daten. Eine Datenveredelung durch Personal vor Ort findet nicht mehr statt und ist auch nicht mehr möglich. Für die bereits im Jahr 2022 beobachteten, außerhalb der EVU-Datenpflege liegenden Probleme (beispielsweise abbrechende Ansagen, zu späte Gleiswechsel, Falschanzeigen bei wendenden Zügen, fehlende Funktionen aufgrund unzureichend umgesetzter Branchenstandards in Bezug auf Schnittstellen in die DB-Systeme), konnten 2023 noch keine adäquaten Lösungen gefunden werden. Die Probleme bestehen bundesweit und sind kein NRW-Phänomen.

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 auf den Zugzielanzeigen 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 weiterhin der Umstand, dass im Großstörungsfall nicht mehr bahnhofspezifisch informiert wird, z. B. über konkrete Fahrtalternativen mit den Bussen und Bahnen des ÖSPV, um umgeleitete Züge zu erreichen oder das richtungsbezogene Durchrufen der nächsten Abfahrten des verbleibenden Restverkehrs bei Linienbrechungen.



Sehr kurzfristige Gleiswechsel zu anderen Bahnsteigen waren auch 2023 an der Tagesordnung. Eine Verbesserung der Situation ist derzeit nicht erkennbar. Die Ursachen sind vielfältig und liegen vor allem im Dauerstörungsgeschehen und den dadurch hervorgerufenen Verspätungen bei dichter Zugfolge und ausgelasteten Bahnhöfen. Eine Vielzahl vermeidbarer, kurzfristiger Bahnsteigwechsel, die aus Nicht- oder Fehlplanungen der Sollgleise durch die DB Netz AG als Infrastrukturbetreiber oder einer nicht vollständigen Datenpflege im Zuge von Baufahrplänen resultieren, verschärft zusätzlich die Situation. Dies führt zu falschen Zuganzeigen im Bahnhof und vermehrt auch zu gefährlichen Ereignissen wie Gleisquerungen, um die Züge noch zu erreichen. Die Aufgabenträger in NRW stehen zu der Problematik weiterhin im Austausch mit der DB Station&Service AG sowie der DB Netz AG, um auf Verbesserungen für die Fahrgäste hinzuwirken.

Über die nächsten Jahre findet sukzessive ein Austausch der Zugzielanzeiger an den größeren Stationen statt. Die LCD-Anzeiger haben zum Teil das Ende ihrer Lebensdauer erreicht und werden gegen sogenannte Zuginfo-Monitore ersetzt. Die Zuganzeige erfolgt auf den neuen Anlagen nicht mehr von oben nach unten. Der aktuelle Hauptzug wird dann an der zum Gleis gerichteten Seite angezeigt, die Folgezüge jeweils daneben. Die Zuginfo-Monitore haben – je nach Station – unterschiedliche Größen. Grundsätzlich wurde zunächst lediglich ein 1:1-Austausch geplant. Selbst in der größten Ausführung ist die Schriftgröße in Bezug auf Linie und Ziel jedoch kleiner als auf den alten LCD-Anzeigern. Hinzu kommt, dass die neuen Anlagen nach Ansicht der NRW-Aufgabenträger je nach Hersteller in Bezug auf Entspiegelung und Kontrast in schwierigen Lichtsituationen (Sonnenlicht) deutlich schlechter als die Altanlagen sind. Während bisher der Austausch ohne Beteiligung der Aufgabenträger erfolgte, soll ab 2024 ein Prozess in NRW etabliert werden, der eine Vorabteiligung der Aufgabenträger vorsieht, um die Ausstattung mit Fahrgastinformationsanlagen gemeinsam abzustimmen.



8. Vertrieb

Insgesamt gibt es im VRR-Gebiet 453 Ticketautomaten und Ticketentwerfer, welche die Transdev Vertrieb GmbH im Auftrag des VRR betreibt. Darüber hinaus runden 47 personenbediente Verkaufsstellen, an denen sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter*innen wenden können, das Serviceangebot für die Nahverkehrskund*innen ab.

Ticketautomaten:

Die Automaten wurden für die Anforderungen an Bahnhöfen und Haltepunkten entwickelt und bieten neben einer benutzerfreundlichen Menüführung auch eine konstruktive und durch weitere technische Maßnahmen erhöhte Sicherheit vor Vandalismus. Des Weiteren erfüllen die Automaten die aktuell gültigen europäischen Anforderungen an die barrierefreie Darstellung der Bedieneroberfläche.

Die Verfügbarkeit der Ticketautomaten lag im Jahr 2023 bei über 98 %, was eine leichte Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr darstellt (2022: 97,4 %). Das Erscheinungsbild wurde leider auch in diesem Jahr wieder vielfach durch Graffiti, Scratching oder weitere Beschädigungen beeinträchtigt. Diese Mängel wurden im Rahmen der Stationsbewertungen entsprechend berücksichtigt.

Im Jahr 2023 wurden an den Ticketautomaten ca. 6,3 Millionen Tickets verkauft. 2022 waren es noch etwa 6,6 Millionen Tickets. Das macht ein Minus von ca. 4,5 %. Ein Grund für den gesunkenen Absatz an den Ticketautomaten ist die Einführung des bundesweit gültigen DeutschlandTickets, das Fahrgäste ausschließlich als Abonnement digital über das Smartphone oder in den KundenCentern der Verkehrsunternehmen erwerben können.



Ticketentwerfer:

Beeinträchtigungen bei den Ticketentwerfern gab es ebenso wie bei den Automaten insbesondere beim Erscheinungsbild. Häufigste Ursache waren in diesem Zusammenhang Verunreinigungen durch Graffiti. Die Verfügbarkeit der Entwerfer lag im Jahr 2023 bei 99,0 % – ein um 0,3 Prozentpunkte schlechterer Wert als im Vorjahr (2022: 99,3 %). Dennoch war die Verfügbarkeit der Entwerfer im Jahr 2023 insgesamt sehr gut.

9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau



Station Herten (Westf.)

Die Stationsbegehungen und -bewertungen durch die Profitester*innen des VRR dienen dazu, den Zustand der Bahnhöfe und Haltepunkte zu dokumentieren und den verantwortlichen Infrastruktureigentümern Verbesserungspotenzial aufzuzeigen. Gleichzeitig beteiligt sich der VRR als Aufgabenträger fachlich und durch die Bereitstellung von Finanzmitteln als Fördergeber auch an der Modernisierung von Stationen.

Ziel der Modernisierungsmaßnahmen ist es, den SPNV attraktiver zu machen, beispielsweise durch eine verbesserte Erreichbarkeit der Stationen oder die Aufwertung der Aufenthaltsqualität. 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.

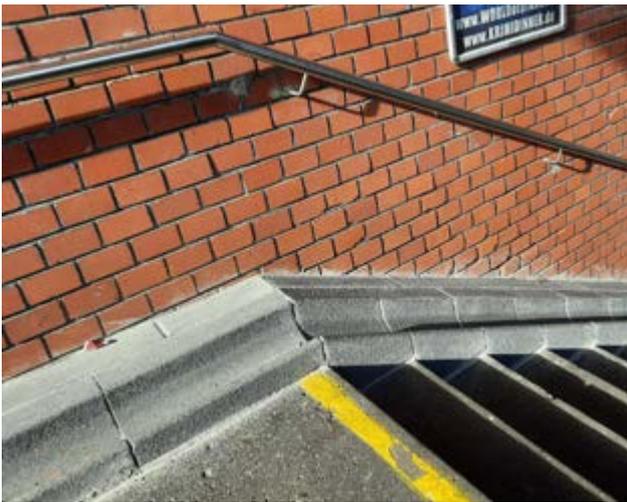
Finanzielle Unterstützung erfolgt einerseits über Mittel nach § 12 Mittel ÖPNVG NRW, für die der VRR als Zuwendungsgeber fungiert. Andererseits ist er Bewilligungsbehörde im Auftrag der Landesregierung für ÖPNV-Vorhaben nach § 13 ÖPNVG NRW.

Im Rahmen der §12-Förderung, der sogenannten „Pauschalisierten Investitionsförderung“, wurden im Jahr 2023 zahlreiche Stationsmaßnahmen mitfinanziert. Das vom Land NRW zugewiesene Zuwendungsvolumen beträgt rund 80 Millionen Euro gemäß ÖPNV-Gesetz. Im Förderkatalog 2023 für Maßnahmen zur Verbesserung der Nahverkehrsinfrastruktur nach § 12 ÖPNVG NRW wurden verbundweit 95 Investitionsvorhaben mit einem Fördervolumen von ca. 92 Millionen Euro aufgenommen. Dabei entfällt ca. die Hälfte der Anmeldungen auf die Herstellung der Barrierefreiheit von Haltestellen im kommunalen SPNV.

Nennenswerte Vorhaben im SPNV-Bereich sind z. B. Maßnahmen zur Digitalisierung der SPNV-Haltepunkte entlang der Linie S 28, welche von der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH angemeldet wurden. Geplant sind eine verbesserte Information an den SEV-Haltestellen, die Digitalisierung der Bahnsteige und die Schaffung von innovativen Informationsmöglichkeiten.



Station Herten (Westf.)



Radlaufschiene zum Bahnsteig in Essen-Hügel

Eine mit Beginn des Fahrplanjahres 2023 aus § 12-Mitteln umgesetzte Maßnahme ist die Inbetriebnahme der Station Hertener (Westf.). Diese war im Zusammenhang mit der Reaktivierung der Hertener Bahn neu gebaut worden und erschließt die Stadt Hertener erstmalig nach Jahrzehnten mit dem SPNV. Offen ist weiterhin die Anbindung der Bahnsteige über die Eisenbahnüberführung Feldstraße. Bislang war geplant, dass dies im Zusammenhang mit der dortigen Brückenbaumaßnahme durch Straßen.NRW erfolgen sollte. Dabei sollten Aufzüge und Treppen an die Brücke angebunden werden, um so den Bahnsteig barrierefrei zu erschließen. Die Brückenbaumaßnahme durch Straßen.NRW verzögert sich nun allerdings, sodass die Bahnsteige heute nur über barrierefreie Rampenanlagen über die Staakener Straße bzw. über die Gartenstraße zu erreichen sind. Dies bedeutet für die Fahrgäste, dass sie bis zur Umsetzung der Brückenmaßnahme einen erheblichen Umweg in Kauf nehmen müssen.

Zwei weitere Stationsmaßnahmen entlang der Hertener Bahn sind der Neubau der Station Hertener-Westerholt sowie der Ausbau der bestehenden Station Gelsenkirchen-Buer Nord. Diese Vorhaben werden ebenfalls aus § 12-Mitteln gefördert und voraussichtlich im Dezember 2024 fertiggestellt sein.

Auch die DB Station&Service AG meldet regelmäßig zahlreiche Vorhaben für den Förderkatalog an. Ein positives Beispiel, das im Juli 2023 umgesetzt werden konnte, war das Anbringen einer Radlaufschiene in der Station Essen-Hügel. Diese ermöglicht den Freizeitausflüglern zum Baldeysee, ihre Fahrräder bequem vom und zum Bahnsteig zu bringen. Aufgrund der Höhenlage der Station ist eine ganzheitliche Herstellung der barrierefreien Erreichbarkeit nur mit umfangreichen Anpassungen umzusetzen. Erste Überlegungen zur technischen Machbarkeit und Gespräche mit der DB Station&Service AG als Eigentümerin haben bereits stattgefunden. Die Radlaufschiene ist somit als erster Schritt zu verstehen.

Weitere von der DB Station&Service AG gemeldete Vorhaben sind u. a. der barrierefreie Umbau der Station Duisburg-Hochfeld Süd im Zusammenhang mit der internationalen Gartenausstellung 2027, der Bau von zwei Aufzügen in Mülheim-Ruhr West sowie die Installation einer Videoanlage in Friedrichsfeld. Weiterhin wurden ergänzende Fördermittel zur MOF 3 (siehe im Text weiter unten) für die Stationen Hagen-Oberhagen, Herdecke und Duisburg-Trompet angemeldet.

Als Bewilligungsbehörde für Infrastrukturmaßnahmen im besonderen Landesinteresse nach § 13 ÖPNVG NRW fördert der VRR-Maßnahmen, die von der Landesregierung im ÖPNV-Infrastrukturfinanzierungsplan verabschiedet werden. Dies sind beispielsweise SPNV-Vorhaben an Großbahnhöfen und Maßnahmen der Modernisierungsoffensiven (MOF). Auch die Elektrifizierung von SPNV-Strecken wird bezuschusst.

Im Zuge der Modernisierungsoffensive (MOF) 2, eine 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, werden SPNV-Stationen barrierefrei und kundenfreundlich ausgebaut und neugestaltet. Von den insgesamt 53 MOF 2-Stationen im VRR (insgesamt 117 Stationen in NRW) sind bis zum Redaktionsschluss dieses Stationsberichtes 42 SPNV-Stationen baulich realisiert und in Betrieb genommen worden.

Am Krefelder Hauptbahnhof stand zum Redaktionsschluss die Modernisierung des Hausbahnsteiges kurz bevor. Hier wurde der Bodenbelag erneuert, ein taktile Leitstreifen eingebaut und neue Beschallungs- und Beleuchtungsanlagen installiert.

Die seit dem Jahr 2016 in NRW als Nachfolgeprogramm der MOF 2 laufende MOF 3, die zwischen der DB Station&

Service AG und den Aufgabenträgern in NRW vertraglich vereinbart wurde, umfasst Modernisierungsmaßnahmen an insgesamt 52 Stationen in NRW, davon 21 im VRR mit einem Gesamtwertumfang von ca. 124 Millionen Euro. Im Wesentlichen werden im Rahmen der MOF 3 Bahnsteige umgebaut und abhängig von den dort verkehrenden Fahrzeugen in Höhe und Länge angepasst, die Bahnsteigausstattung modernisiert und Zuwegungen optimiert, beispielsweise durch neue Treppen- und Rampenanlagen, Aufzüge oder Personenunterführungen, damit Reisende die Stationen barrierefrei nutzen können.



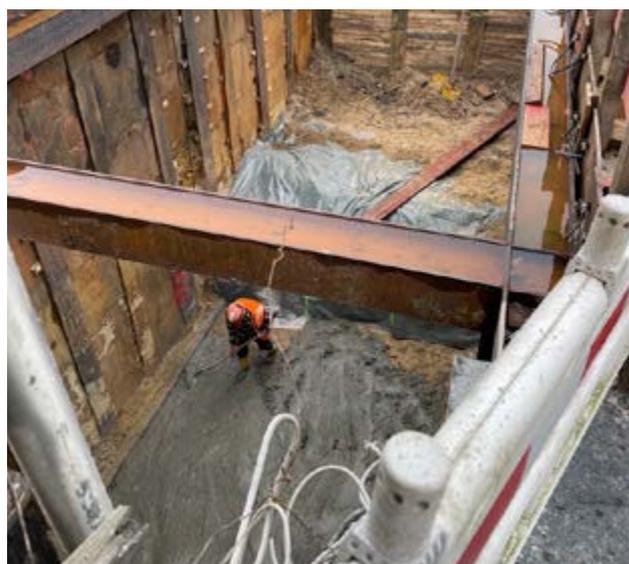
davon **21 Stationen**
im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Hagen-Oberhagen	Oberhausen Hbf
Wuppertal-Vohwinkel	Marl-Sinsen
Mönchengladbach Hbf	Essen West
Wanne-Eickel Hbf	Sythen
Geldern	Neuss am Kaiser
Herdecke	Gruiten
Kaldenkirchen	D Völklinger Straße
Rommerskirchen	D Friedrichstadt
Duisburg Trompet	Erkrath
Haan	Neuss Rheinpark-Center
Rheydt-Odenkirchen	

Aktuell befinden sich von den 21 Stationen im VRR, welche im Rahmen der MOF 3 angepasst werden, lediglich acht Projekte in der Vorplanung (Leistungsphase 2 nach HOAI). Alle anderen Stationen sind bereits in der Entwurfs- und Genehmigungsphase (Leistungsphase 3-4) bzw. werden baulich realisiert. Für die Maßnahme Rheydt-Odenkirchen sind Ende 2023 bereits erste Vorarbeiten durchgeführt worden. So wurde etwa ein Teil des Bahnsteigdachs abgerissen, um die provisorische Personenüberführung aufzubauen, welche übergangsweise den Zugang zum Mittelbahnsteig ermöglicht. Die Hauptarbeiten werden im Jahr 2024 erfolgen. Vorgesehen ist die bauliche Anpassung der Bahnsteige, insbesondere der Bahnsteighöhe sowie der Bahnsteigausstattung und die Installation eines Wegeleitsystems. Außerdem wird die Personenunterführung aufwendig erneuert. Das Bahnsteigdach wird zurückgebaut und durch Wetterschutzhäuser ersetzt. Die Station Rheydt-Odenkirchen wird außerdem durch den Neubau von Aufzügen barrierefrei erschlossen.



Station Rheydt-Odenkirchen



Station Rheydt-Odenkirchen



Im Jahr 2024 plant die DB Stations&Service AG, weitere Stationen im Rahmen der MOF 3 zu modernisieren. Dazu gehören Hagen-Oberhagen, Mönchengladbach Hbf, Wanne-Eickel Hbf und Herdecke. Bei allen Vorhaben geht es insbesondere um die bauliche Erneuerung der Bahnsteige und deren Ausstattung sowie die Herstellung der Barrierefreiheit durch den Neubau oder Austausch von Aufzügen.

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, die barrierefrei umgebaut werden sollen. Im VRR-Gebiet sind von bundesweit 111 Stationen acht Stationen in der FABB I enthalten:

- Dortmund-Marten (Fertigstellung 2023)
- Deuten (Fertigstellung 2023, mit Ausnahme von kleinen Restarbeiten)
- Dortmund-Aplerbeck Süd (Fertigstellung voraussichtlich 2024)
- Essen-Zollverein Nord (Fertigstellung voraussichtlich 2024)
- Gevelsberg (Fertigstellung voraussichtlich 2025)
- Dortmund-Sölde (Fertigstellung voraussichtlich 2026)
- Rheinberg (Fertigstellung voraussichtlich 2026)
- Rumeln (Fertigstellung noch nicht terminiert)

Die SPNV-Stationen Deuten und Dortmund-Marten wurden im Jahr 2023 in Betrieb genommen, nachdem ein Großteil der Arbeiten bereits im Jahr 2022 umgesetzt wurde. In Deuten wurde die noch ausstehende zweite Zuwegung aus südlicher Richtung fertiggestellt. Ebenfalls baulich fertiggestellt ist die Station Dortmund-Marten, bei der eine Modernisierung des Außenbahnsteiges sowie eine Erneuerung der Bahnsteigausstattung inklusive Wetterschutzhaus und Beleuchtung erfolgt ist. Zudem wurden die bestehenden Zuwegungen mobilitätsgerecht ausgebaut.

Die Station Dortmund-Aplerbeck Süd ist ebenfalls weit fortgeschritten. Die Bahnsteigarbeiten wurden fertiggestellt, bis Januar 2024 werden die neu gebaute Personenunterführung sowie die anschließende Rampenanlage fertiggestellt. Die Restarbeiten erfolgen ab Mai bis Oktober 2024.



Station Dortmund-Aplerbeck Süd



Station Dortmund-Aplerbeck Süd



Station Dortmund-Aplerbeck Süd



Station Dortmund-Marten



Station Dortmund-Marten



Station Dortmund-Marten

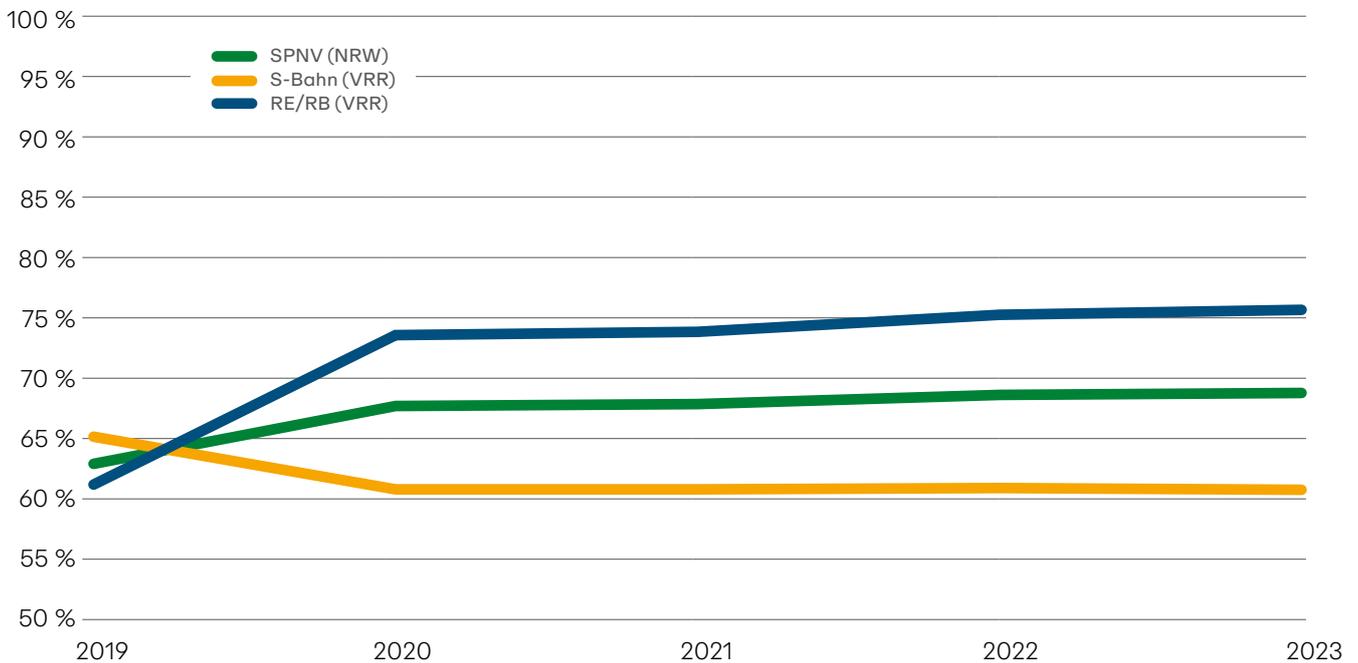
Ebenfalls in Bau befindet sich das Projekt Essen-Zollverein Nord. Dort wird der Außenbahnsteig modernisiert. Die Bahnsteigzugänge werden mit einem Aufzug und einer Rampe barrierefrei ausgebaut. Ebenso werden die Bahnsteigausstattung, Wegeleitung und Beleuchtung erneuert. Die bauliche Fertigstellung ist im September 2024 geplant. Als Bestandteil der Säule 2 (FABB II) wurde 2021 vertraglich vereinbart, im VRR-Gebiet die folgenden Stationen aufzunehmen:

- Essen-Borbeck
- Wuppertal-Steinbeck
- Düsseldorf-Eller Mitte
- Dormagen Chempark
- Rheinhausen Ost
- Xanten
- Essen-Borbeck Süd

Der Fokus liegt in der zweiten Säule des Programms auf dem barrierefreien Umbau von Stationen mittlerer Größe mit 1.000 bis 4.000 Ein-, Aus- und Umsteigern pro Werktag. Im Rahmen der FABB II werden barrierefreie Bahnsteigzugänge durch Aufzüge bzw. Rampen, taktile Handlaufschilde und Wegeleitsysteme auf und zu den Bahnsteigen, Stufenmarkierungen an Treppen und Reisendeninformationssysteme realisiert. Außerdem werden Bahnsteige erhöht und auf die betrieblich erforderliche Länge gebracht. Das Bundesministerium (BMVI) finanziert die Vorhaben mit rd. 140 Millionen Euro, hinzu kommen Landesmittel in gleicher Höhe. Ab dem Jahr 2026 sollen mit Düsseldorf-Eller Mitte und Xanten die ersten beiden Stationen baulich realisiert werden. Aufgrund technischer Schwierigkeiten in der Realisierung (beengte Platzverhältnisse sowie schlechter Zustand des Bestandsbauwerks) wurde das Projekt für die Station Rheinhausen Ost gestoppt und wird voraussichtlich nicht umgesetzt werden können.

Auch die Station Dormagen Chempark wird aller Voraussicht nach nicht weiter realisiert werden können. Hintergrund ist, dass der Eigentümer der Station, die Firma Currenta, dem Umbau der Station nicht zugestimmt hat. Begründet wird dies mit der Statik der Personenüberführung und dem Vorhandensein von Leitungen für das Werksgebäude, welche einer Installation von Aufzügen zur Herstellung der Barrierefreiheit entgegenstehen.

Anteil der stufenfreien Halte im VRR-Raum



Quelle: Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW; Statusbericht 2023

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, go.Rheinland (ehemals 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. Im Jahr 2023 lag dieser Anteil bei 69,1 %. Zu Beginn der Auswertungen im Jahr 2019 waren es noch 62,8 %.

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 Zentimeter hohen Bahnsteig ausgestattet sind und damit häufig nicht zu den dort verkehrenden Fahrzeugen mit 76 Zentimetern 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 2018 eine Machbarkeitsstudie „Bahnsteighöhenkonzept NRW“.

Allerdings ist aufgrund fehlender finanzieller Förderung der Planungsleistungen für die Bahnsteigabsenkungen bis-

lang keine S-Bahn-Linie zur Absenkung der Bahnsteige fest eingeplant worden. Der VRR hat im Jahr 2022 gemeinsam mit DB Station&Service begonnen, die S 5/S 8 als erste vorgesehene Linie zu beplanen und die Stationsbereisungen hierzu im Jahr 2023 abgeschlossen. Diese waren Grundlage, um die erforderlichen Modernisierungsmaßnahmen an den einzelnen Stationen festzulegen. Derzeit wird in gemeinsamen Abstimmungsgesprächen der Umfang der Modernisierungsmaßnahmen an den Stationen, welche in das erste Paket aufgenommen werden sollen, vereinbart.

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 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 2023 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. 57 % zu 43 %. Im Vergleich zum Vorjahr (55 % zu 45 %) ist bei den Stationen im VRR-Gebiet

somit erneut ein, wenn auch nur geringer, positiver Trend erkennbar. Allerdings sind bezogen auf die drei betrachteten Kategorien auch negative Entwicklungen zu beobachten. So musste in der Kategorie Aufenthaltsqualität im Jahr 2023 eine rückläufige Tendenz beobachtet werden. Befanden sich 2022 rund 56 % der Stationen in einem verbesserungswürdigen bzw. unzureichenden Zustand, so waren es in diesem Jahr ca. 58 %. Die Ausstattung und Funktionalität der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen und Haltepunkten wurde zwar ebenfalls geringfügig schlechter bewertet als im Vorjahr, befindet sich allerdings immer noch auf einem sehr guten Niveau. Hier erreichten 2023 über 94 % der Stationen eine zufriedenstellende bis hervorragende Bewertung (2022: knapp 96 %). Durch die Umsetzung von örtlichen Maßnahmen zur Verbesserung der Barrierefreiheit konnte der Anteil an Bahnhöfen und Haltepunkten mit einem stufenfreien Zugang zu den Bahnsteigen über Aufzüge oder Rampen sowie einer ausreichenden Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienenoberkante auf ca. 65 % gesteigert werden (Vorjahr: ca. 64 %). Bei ca. 35 % der Stationen bleibt jedoch weiterhin ein erhöhter bis sehr hoher Handlungsbedarf. Zusammenfassend kann in den Kategorien Aufenthaltsqualität und Fahrgastinformation eine leichte Verschlechterung, in der Kategorie Barrierefreiheit eine Verbesserung festgehalten werden.

Diese Entwicklungen führen im Gesamtergebnis zu einer minimalen Verbesserung der Situation an den Bahnhöfen und Stationen im VRR-Gebiet. Gleichwohl sollten die negativen Trends im Bereich der Aufenthaltsqualität und Fahrgastinformation als Warnung und gleichzeitig als Motivation verstanden werden, im nächsten Jahr Verbesserungen in diesen Bereichen zu erzielen.

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 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 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. Im Jahr 2023 wiesen insgesamt noch ca. 86 % aller Bauten einen privaten, öffentlichen, kommerziellen oder verkehrlichen Nutzen auf, insgesamt 13 Immobilien standen leer. 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 2023. Dabei verbesserte sich die Gesamtzufriedenheit der Nahverkehrskund*innen mit dem SPNV-Angebot im VRR leicht. Die stationsrelevanten Qualitätsstandards „Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall“ sowie „Zustand der Stationen“ wurden ebenfalls besser beurteilt als noch im Jahr 2022 und erreichten sogar jeweils das beste Ergebnis der letzten fünf Jahre.

Auch zur Fahrgastinformation gibt der Stationsbericht wieder zusätzliche Auskünfte. In diesem Zusammenhang sind insbesondere der im Jahr 2023 erfolgte Abschluss der Umstellung auf das neue Datenhintergrundsystem „IRIS+“ bei der DB Station&Service AG sowie weiterhin teils umfangreiche technische und organisatorische Probleme bei betrieblichen Störungen zu erwähnen.

Die Transdev Vertrieb GmbH ist seit Dezember 2019 Vertriebspartner des VRR im gesamten Verbundraum. Die 453 Ticketautomaten hatten im Jahr 2023 eine Verfügbarkeit von über 98 %. Insgesamt konnten an den Automaten in diesem Zeitraum ca. 6,3 Millionen Tickets verkauft werden. Die Entwerter, die an jeden Automaten angeschlossen sind, waren in 99,0 % der Fälle funktionsfähig. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 99,3 %. Neben den Ticketautomaten und -entwertern stehen den Kund*innen auch noch 47 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

