

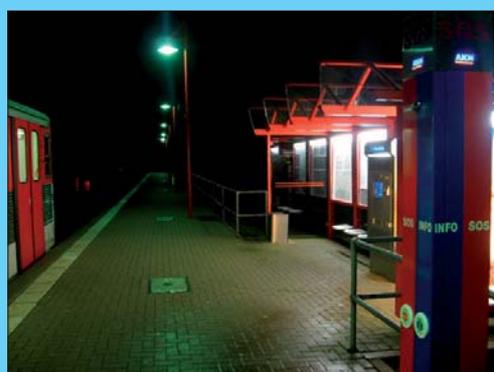
17. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

Ergebnisbericht

Winter 2009

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn
jagdhuhn@bahnstadt.de

Auftraggeber:
LVS Schleswig-Holstein GmbH
Raiffeisenstraße 1
24103 Kiel
www.lvs-sh.de



Nach	Gleis
HAMBURG 1BF	5
PREETZ	1
FLENSBURG	6
LÜNEBURG	3
NEUMÜNSTER	2
HASUM	6
ECKERNFÖRDE	4
HRMBURG HBF	5

N DER LANDESHAUPTSTADT KIEL



Abbildung 1: In Flensburg wurde umfangreich gebaut, so dass der Bahnhof nur teilweise bewertet wurde.



Abbildung 2: Der Bahnhof Lentförhden erhielt zum wiederholten Mal in allen Bereichen eine sehr gute Bewertung.



Abbildung 3: Ein kleiner Haltepunkt mit vorbildlicher Information: Hinterleuchtetes Stationsschild und beleuchtete Vitrine in Harblek.

Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen aller betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Vom 5. November bis zum 17. Dezember 2009 hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein die Erhebungen für die 17. Qualitätskontrolle an den zurzeit 169 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfen und Haltepunkten in Schleswig-Holstein vorgenommen. Die Bereisungen wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt und fanden alle bei Dunkelheit statt, um auch die Beleuchtung prüfen zu können.

Die Ergebnisse der Gesamtbewertung fielen im Durchschnitt etwas besser aus als im letzten Sommer. Im Vergleich mit den Benotungen aus dem Winter 2008 war das Gesamtergebnis nur minimal verbessert. Der Bahnhof Flensburg wurde wegen laufender Bauarbeiten nur teilweise bewertet.

Erfreulich ist, dass die Situation der Bahnhöfe und Haltepunkte in den Bereichen aller drei Bahnhofsmagements der DB Station&Service AG seit dem Sommer deutlich verbessert wurde. Sowohl bei der Schadensbilanz als auch bei der Sauberkeit wurden auf zahlreichen Bahnhöfen zumindest zufriedenstellende Zustände erreicht. Die Schäden an den DB-Stationen wurden vor allem durch Erneuerungen aus dem Konjunkturprogramm und Reparaturen aber an einzelnen Stationen aber auch durch Reduzierung der Ausstattung erzielt.

Unverständlich ist, dass es bei einigen noch nicht abgeschlossenen Bauarbeiten keinerlei Informationen für die Fahrgäste über die auftretenden Beeinträchtigungen gab.

Allgemein gut ist der Zustand der Stationen weiterhin in den Bereichen der AKN und der NEG.

Um zwei Noten schlechter bewertet als im Sommer wurde der angetroffene Zustand der Stationen Friedrichstadt und Lübeck Flughafen. Während in Friedrichstadt der Fahrkartenautomat außer Betrieb war, gab es in Lübeck Flughafen ein Informationsdefizit zum laufenden Schienenersatzverkehr.

Um zwei Noten besser bewertet als im Sommer wurden die Stationen Schwarzenbek und Lübeck-St. Jürgen. Die im Sommer an beiden Stationen zahlreich registrierten Schäden wurden weitgehend beseitigt.

Insgesamt fiel bei den Begehungen dieses Winters positiv auf, dass an vielen Stationen offenbar gezielt im Sommer registrierte Mängel beseitigt worden sind. Das war bisher leider nicht immer zu beobachten.



Abbildung 4: Der Bahnsteig Richtung Bad Oldesloe in Altengörs wurde an der Kante instand gesetzt und scheint wieder stabil zu sein.

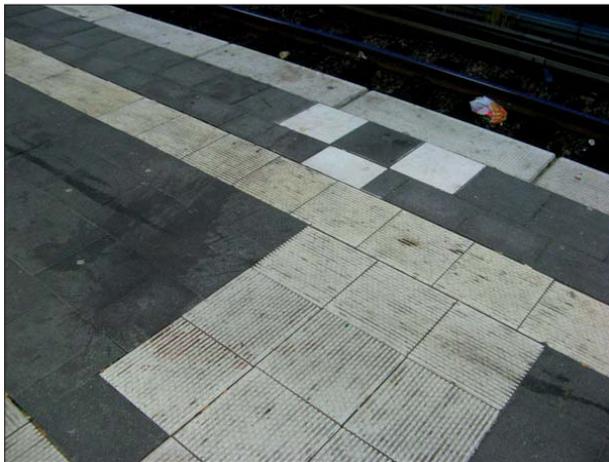


Abbildung 5: In Reinbek war der Bahnsteig stellenweise stark verschmutzt.

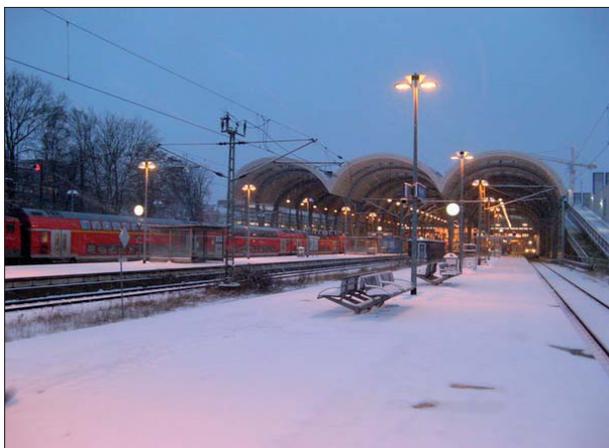


Abbildung 6: Die Bahnsteige an den Gleisen 1 bis 4 in Kiel Hbf blieben während der rund einstündigen Erhebung ungeräumt.

Bahnsteigoberfläche

An einigen Stationen wurden im Sommer erfasste bauliche Mängel an den Bahnsteigen beseitigt oder vermindert. In Pinneberg wurde ein abgesackter Bereich des Blindenleitsreifens im Bahnsteigzugang in Ordnung gebracht, so dass sich dort keine Pfütze mehr bildet. In Brokstedt wurde eine große Stufe am Bahnsteig des Gleises 2 entfernt. Auch die seit mehr als zweieinhalb Jahren bestehende Anhebung einer Dehnungsfuge in Westerland wurde beseitigt. Am Gleis 1 in Horst wurden auf größerer Länge des hinteren Bahnsteigrands abgesackte Pflasterplatten wieder angehoben. In Thesdorf wurden die Warnstreifen erneuert.

Die Bahnsteigkante in Lunden wurde ausgebessert, allerdings zeigten sich bei der Erhebung dort schon wieder neue Schäden. Damit bleibt Lunden die einzige Station mit mangelhafter Bahnsteigoberfläche.

Eine grundlegende Verbesserung wurde in Reinsbütel durch die Pflasterung des bisherigen Sand- und Schotter-Bahnsteigs erzielt.

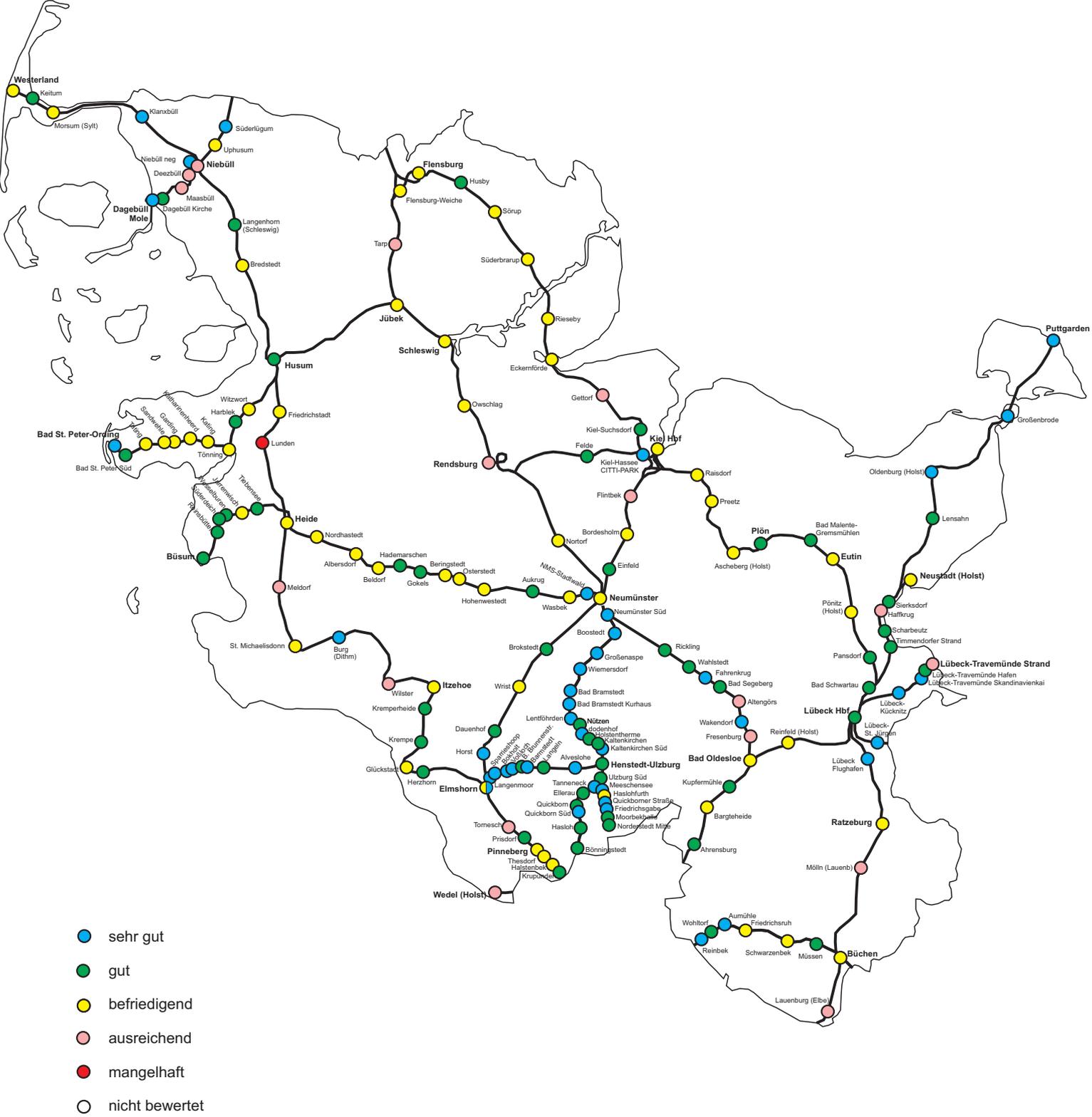
Unverändert schlecht bleibt der Zustand in Mölln, wo sich durch Unebenheiten große Pfützen bilden, am Gleis 2 in Wilster, wo es tiefe Absackungen gibt, und in Haffkrug, wo viele Rillenplatten des Blindenleitstreifens völlig zerbröseln sind.

Schnee gab es nur während einer Erhebungstour, doch wurden dabei in Kiel Hbf und Flintbek Defizite bei der Schneeräumung erfasst. In Flintbek waren pro Bahnsteig nur rund 50 m Länge geräumt, obwohl im Berufsverkehr gerade ein Zug mit drei Wagen verkehrte. Von diesen hielten zwei im ungeräumten Abschnitt.

Erfreulicherweise mussten in Tornesch und Neumünster nicht erneut grobe Verschmutzungen der Bahnsteige notiert werden. Verbesserungen in der Sauberkeit gab es sonst vor allem im Bereich der AKN. In Hasloh, Quickborn, Ellerau, dodenhof und Bad Bramstedt Kurhaus wurden Verschmutzungen beseitigt.

Abgerissene Plakate oder beschmierte Werbewände beeinträchtigten dieses Mal unter anderem in Friedrichsgabe, Niebüll, Rendsburg, Einfeld und Bönningstedt das Erscheinungsbild.

In Plön, Travemünde Strand, Timmendorfer Strand, Horst, Herzhorn und Fresenburg waren Streugutboxen beschädigt. In Wasbek stand der Behälter gegenüber dem Bahnsteig neben dem Gleis, das Streugut war im Gleisbett verschüttet. Lose neben dem Bahnsteig lagen die Streugutsäcke in Flintbek am Gleis 1. Die Streugutbox war verschwunden.



Karte 1: Qualität der Bahnsteigoberflächen
(Qualitätskontrolle Winter 2009)



Abbildung 7: Neue Fahrgastunterstände in Wedel haben den Wartekomfort und das Erscheinungsbild verbessert.



Abbildung 8: In St. Michaelisdonn waren die alten Unterstände verschwunden. Von den Neuen waren nur Fundamente zu sehen. Eine Fahrgastinformation fehlt.



Abbildung 9: Die vor gut einem Jahr installierte Beleuchtung im Wetterchutz von Dagebüll Mole funktionierte einwandfrei.

Wetterschutz

Im 2. Halbjahr 2009 wurden an einigen Stationen neue Unterstände errichtet. Die Arbeiten waren allerdings noch nicht überall abgeschlossen, so dass nicht alle neuen Wetterschutzeinrichtungen schon nutzbar waren. Noch abgesperrt und in Bau waren Unterstände in Krempe, Wilster, Friedrichsruh, Neumünster und Flintbek.

In St. Michaelisdonn und Burg ergab sich am Tag der Erhebung die Situation, dass es auf allen Bahnsteigen keine Unterstände gab. Wie an den meisten Stationen mit Bauarbeiten solcher Art gab es keine Information für die Fahrgäste über Umfang, Grund und Dauer der Beeinträchtigungen. Das ist unverständlich und ein unnötiges Ärgernis. Grobe Informationen über die Maßnahmen gab es lediglich in Schwarzenbek und Prisdorf, wo die Unterstände jedoch schon fertig und nutzbar waren.

Neue nutzbare Unterstände gab es zudem noch in Bredstedt, Wedel, Preetz und Reinsbüttel. Die Beleuchtung funktionierte vorerst jedoch nur in Preetz.

Ohne funktionierende Beleuchtung waren außerdem die Unterstände in Niebüll, Heide, am Gleis 2 in Owschlag und teilweise in Lübeck Hbf.

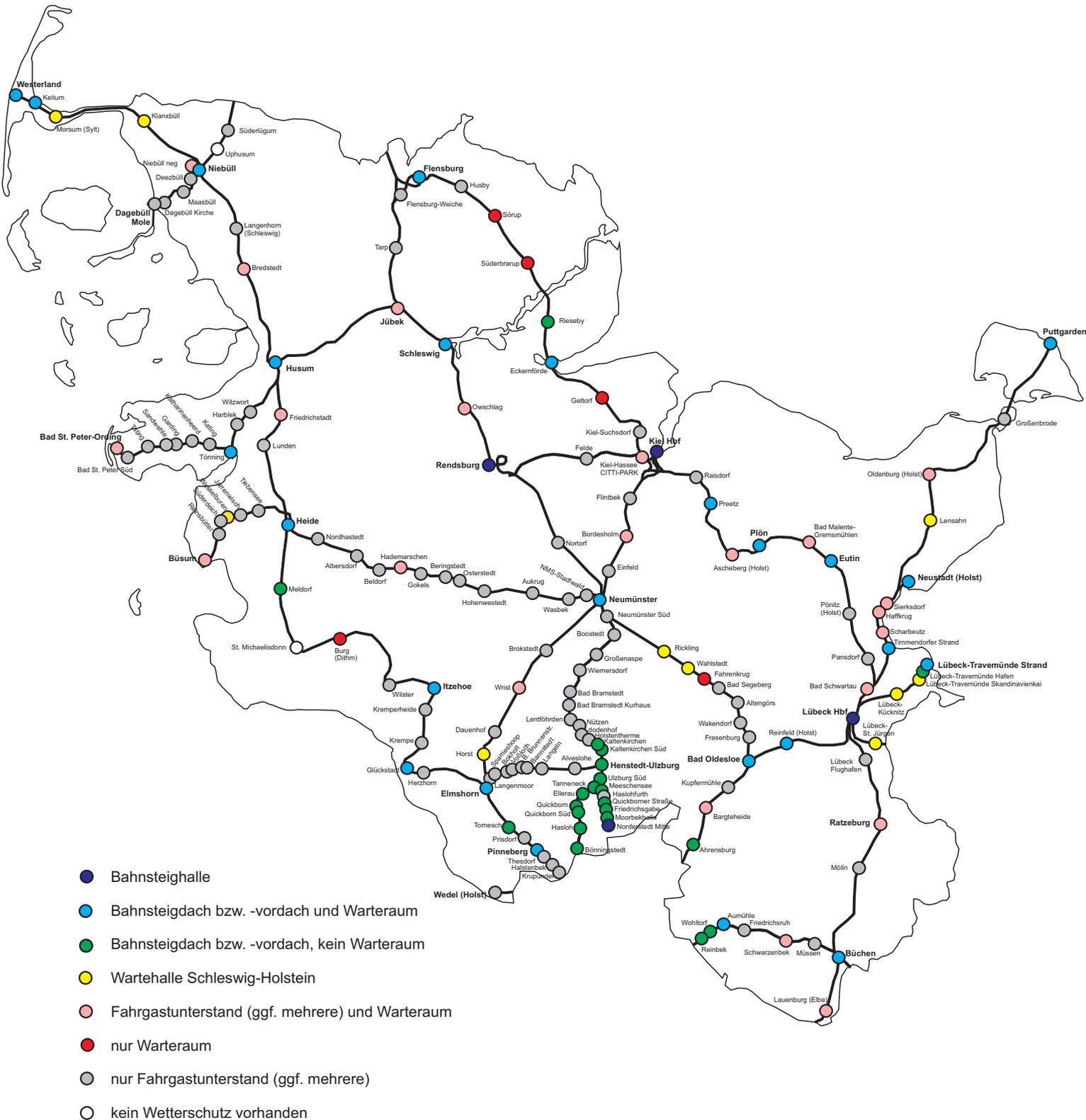
Die Zahl zerstörter oder fehlender Wetterschutzscheiben wurde seit dem Sommer von 96 auf 39 reduziert. 37 davon wurden im Bereich des Bahnstationsmanagements Kiel gezählt.

In Einfeld wurden die im Sommer fehlenden vier Scheiben wieder eingebaut. In Gokels und Albersdorf wurden jeweils zwei Scheiben erneuert. Sechs zerstörte oder fehlende Scheiben und damit vier mehr als im Sommer wurden dagegen in Krempe registriert.

Während vor einem halben Jahr in Neumünster Stadtwald der Unterstand aufwändig auf kleine Scheiben umgerüstet wurde, ist in Tating der umgekehrte Weg gewählt worden: In zwei Segmenten wurden wieder große Scheiben eingesetzt.

In Lübeck-Kücknitz war die Wartehalle undicht. Es gab zwei große Wasserflecken im Warteraum. Bei den Erhebungen in Rickling und Wahlstedt regnete es nicht. Spuren an den Unterseiten der Dächer lassen jedoch vermuten, dass auch hier Wasser in die Hallen tropft.

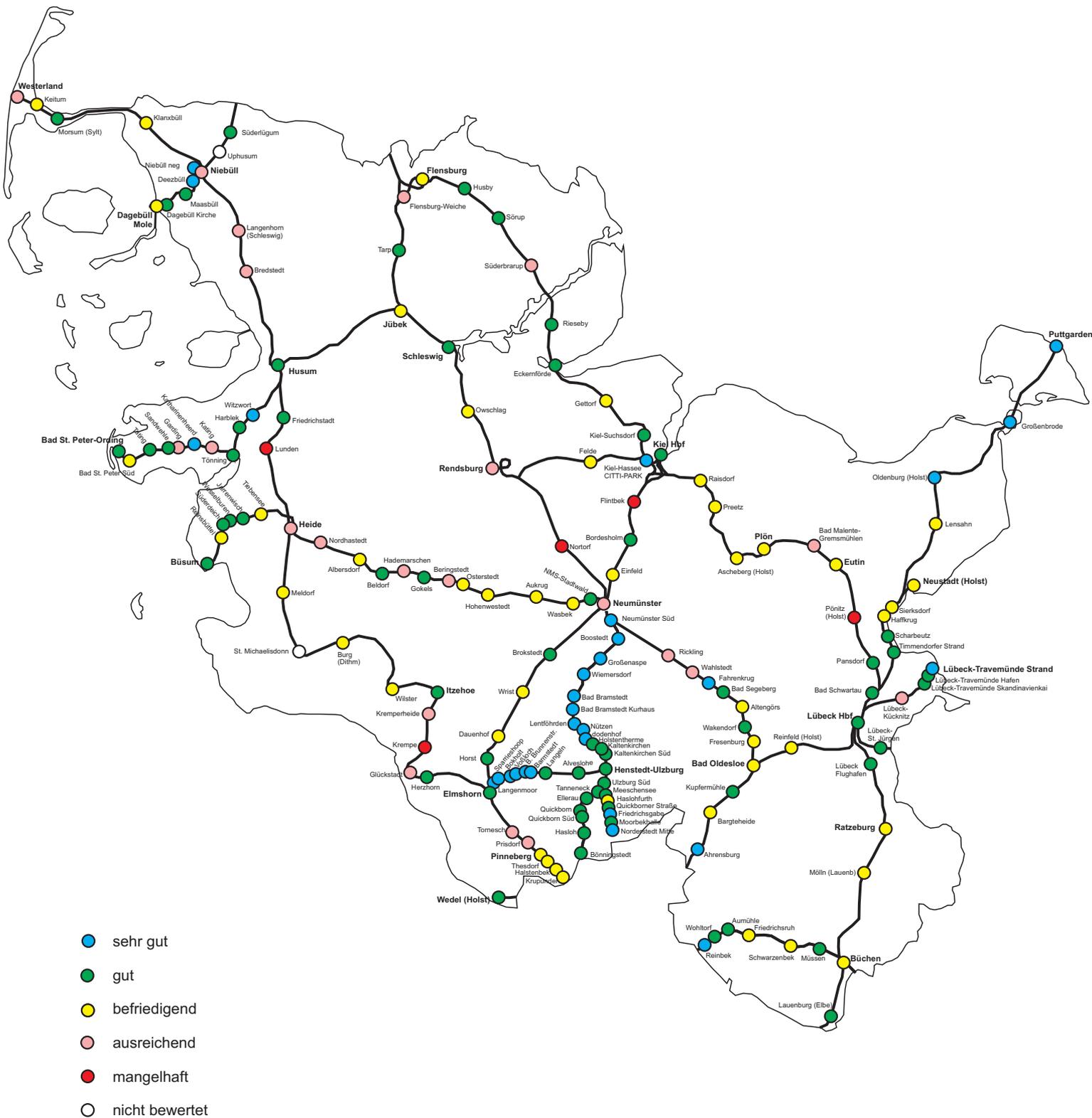
Stark verbessert war die Sauberkeit der Unterstände. Ein grundsätzliches Problem scheint dabei weiter die Reinigung der oberen Scheiben in den Wartehallen Schleswig-Holstein zu sein: Nur bei der Halle in Morsum waren alle Scheiben sauber.



Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

(bei mehreren Bahnsteigen an einer Station wird der am hochwertigsten ausgestattete Bahnsteig berücksichtigt)

(Qualitätskontrolle Winter 2009)



Karte 3: Zustand des Wetterschutzes

(Qualitätskontrolle Winter 2009)



Abbildung 10: In Beringstedt wurden erneut rostige Sitze vorgefunden.



Abbildung 11: Eine neue Bank ersetzt die ehemals vier Sitze unter dem Vordach in Meldorf.



Abbildung 12: Erstmals wurde bei dieser Erhebung auch in Haslohfurth ein Sitzangebot erfasst. Pro Bahnsteig gibt es jetzt drei Sitzplätze.

Sitzgelegenheiten

Keine Sitzgelegenheiten auf den Bahnsteigen gab es bei dieser Qualitätskontrolle nur in Burg und in Lauenburg. An beiden Bahnsteigen in Burg waren die Bänke zusammen mit den Unterständen abgerissen worden und neue noch nicht aufgestellt. In Burg stand somit nur noch der Warteraum im Empfangsgebäude mit einer Bank zur Verfügung. In Lauenburg wurde die während der Modernisierung des Gebäudes auf dem Bahnsteig platzierte alte Bank wieder in den Warteraum gestellt.

Stark reduziert war das Angebot in Neumünster. Die Warteeinrichtungen unter den Dächern der Gleise 3/4 und 5/6 waren abgerissen. Es bestand aber auf beiden Bahnsteigen noch die Möglichkeit, jeweils einen etwas dezentralen Warteraum zu benutzen.

Insgesamt hat die Anzahl der auf den Bahnsteigen zur Verfügung stehenden Sitzgelegenheiten erfreulicherweise nicht weiter abgenommen sondern konnte gesteigert werden. Sehr positiv ist, dass nun auch in Haslohfurth Sitzplätze zur Verfügung stehen.

Große Defizite beim Sitzplatzangebot wurden in Schwarzenbek und Lübeck-St. Jürgen beseitigt. Hier standen neue Sitzgelegenheiten an alter Stelle zur Verfügung: in Schwarzenbek am Gleis 1 sowohl vor dem EG als auch im neuen Unterstand und in St. Jürgen in der Wartehalle.

Die beiden verbliebenen Einzelsitze unter dem Dach in Meldorf wurden durch eine neue Bank ersetzt.

Fehlende Sitze wurden ebenfalls wieder in den Unterständen von Albersdorf, Aukrug, Hohenwestedt und Jarrenwisch ergänzt.

Weiterhin keine überdachten Sitzplätze gibt es in Nordhastedt. Die Sitzbänke in den Windschutzwänden auf den Bahnsteigen von Bad Oldesloe und Lübeck-Travemünde Hafen sind nach wie vor zu niedrig installiert. Auch die im neuen Unterstand in Reinsbüttel montierten Bänke sind etwas niedrig.

Die meistens vor dem Empfangsgebäude platzierte Bank in Lunden wurde dieses Mal etwas entfernt vom Bahnsteig unter dem Dach der B+R-Anlage vorgefunden. Seit der Schließung des Warteraums gibt es dort keinen brauchbaren Wetterschutz am Bahnsteig.

Angerostete Sitze gibt es unverändert unter anderem in Felde, Bad St. Peter Süd, Beringstedt, Einfeld, Gokels, Herzhorn, Husby, Itzehoe, Tornesch, Kremperheide, Pansdorf und Westerland. Beschmierte Sitze oder Bänke wurden unter anderem in Büsum, Einfeld und Flensburg registriert.



Abbildung 13: In Dauenhof war der Zustand einiger Müllbehälter erneut mangelhaft.



Abbildung 14: Neben diesem war in Schleswig noch ein zweiter Behälter randvoll und etwas verschmutzt.



Abbildung 15: Zwischen den Gleisen in Bad Malente-Gremsmühlen lag einiger Müll - überwiegend offenbar Toilettenpapier.

Abfallentsorgung

Neben den Fahrgastunterständen waren in Burg und St. Michaelisdonn auf den Bahnsteigen zum Zeitpunkt der Erhebung auch die Mülleimer verschwunden. Daneben gab es auch in Krempe am Bahnsteig des Gleis 2 keinen Müllbehälter.

Insgesamt hat sich die Situation bei den Abfallbehältern aber verbessert. Zahlreiche Behälter wurden instand gesetzt. Vor allem betrifft dies die Aschenbechereinsätze bzw. -abdeckungen bei den Mehrfach-Fraktionierern.

Auch der Haltepunkt Beringstedt wurde wieder mit einem Mülleimer ausgestattet. An einigen Stationen wurden die Müllbehälter erneuert. Das war zum Beispiel in Reinsbüttel, Süderdeich, Jarrenwisch, Katharienenheerd und teilweise in Wilster, Flintbek und Eckernförde der Fall. Teilweise wurden die kleineren Haltepunkte jedoch mit erstaunlich großen Behältern ausgerüstet. In Wilster wurde ein neuer Mülleimer ungünstig direkt in den Zugang vor dem Fahrkartenautomaten platziert.

An einzelnen Stationen wurden volle oder überfüllte Abfallbehälter registriert. Das war in Schleswig, Puttgarden, Bad Schwartau, Tating, einigen städtischen Behältern in Ahrensburg und dem Behälter der Gemeinde am Zugang in Tarp der Fall. Mit Kleinmüll überfüllte Aschenbecher gab es in Heide, Ratzeburg und Neumünster. In Elmshorn wurde ein überfüllter Aschenbecher während der Erhebung geleert.

In Jübek war ein Müllsack über einen Behälter übergestülpt, so dass dieser nicht benutzbar war. Einzelne beschädigte Abfallbehälter wurden in Eutin, Heide, Westerland, Dauenhof und Flensburg-Weiche vorgefunden. Einzelne Aschenbecherabdeckungen fehlten in Niebüll, Klanxbüll, Morsum, Westerland und Lübeck-Kücknitz. In Niebüll, Heide und Westerland stand in einigen Aschenbechern unappetitlich verschmutztes Wasser.

Fehlende Mülleimerdeckel wurden in Ascheberg, Dauenhof, Ratzeburg, Hademarschen und Sörup erfasst. Nur noch an vier Stationen, nämlich in Bargtheide, Bredstedt, Gettorf und Kremperheide wurden nicht schließbare Deckel vorgefunden. Im Sommer war das noch an 11 Stationen der Fall.

Müll in den Gleisbereichen beeinträchtigte das Erscheinungsbild bei den Erhebungen in Bad St. Peter Süd, Bad Malente-Gremsmühlen, Elmshorn, Rieseby, Heide, Schwarzenbek und hinter den Prellböcken in Kiel. In Kaltenkirchen lagen vor allem Zigarettenkippen in den Gleisen. Im Sommer waren noch 23 Stationen betroffen.



Abbildung 16: Die Gleisnummern an der Treppe auf den Bahnsteig von Ascheberg waren sehr stark verschmutzt.



Abbildung 17: Dieser Zugzielanzeiger in Rendsburg zeigte bei der Durchfahrt eines Güterzuges weiter den Zug nach Husum an, anstatt auf die Zugdurchfahrt hinzuweisen.



Abbildung 18: Am Gleis 3 in Itzehoe wurde das Zugziel einseitig nicht angezeigt.

Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Mit der Erneuerung der ausgeblichenen Gleisnummernschilder in Bad Bramstedt wurde eine Verbesserung erzielt. Beschädigte Schilder gibt es weiterhin in Neumünster im Posttunnel und in Westerland an Gleis 1. Dort sind einige Schilder auch jeweils verschmutzt. Weitere Verschmutzungen oder beklebte Schilder gab es in Schwarzenbek, Schleswig und Elmshorn. Aber nur in Ascheberg waren die Gleisnummernschilder völlig verschmutzt.

Insgesamt ist die Sauberkeit der Gleisnummern- und Richtungsschilder seit dem Sommer deutlich besser geworden. Vor allem der Umfang und die Häufigkeit beklebter Schilder wurde stark reduziert. So gab es an den im Sommer erheblich beklebten Schildern in Jübek, Tarp und Rieseby jetzt nur noch vereinzelt Klebereste.

Bei den dynamischen Zugzielanzeigern gibt es verschiedene Entwicklungen. Neue Geräte wurden in Elmshorn am AKN-Bahnsteig und in Neumünster installiert. Während der neue Anzeiger in Elmshorn einwandfrei funktionierte, waren die neuen Geräte in Neumünster zum Zeitpunkt der Erhebung alle außer Betrieb. Ein neuer Abfahrtsmonitor im Hauptzugang war noch nicht installiert.

Defekt waren in Heide die aufgrund von Bauarbeiten etwas versetzten Zugzielanzeiger an den Gleisen 1 und 2.

Mängel gab es erneut an der Abfahrtstafel in Kiel, wo einige Buchstabenfelder bei den Fahrzielen gestört waren. Ebenfalls in Kiel Hbf war ein Zugzielanzeiger an Gleis 6 nicht beleuchtet.

Zum wiederholten Mal wurde in Rendsburg beobachtet, dass während der Erhebung die Zugdurchfahrten nicht angezeigt wurden. Das ist ein unnötiges Sicherheitsrisiko.

An der Station Kiel-Hassee CITTI-PARK hängen seit der Inbetriebnahme vor 2 Jahren die Schilder „Testbetrieb“ unter den Dynamischen Schriftanzeigern, die über Verspätungen informieren sollen. Es wäre sinnvoll, diese Schilder zu entfernen. Das verleiht den Anzeigen mehr Glaubwürdigkeit. Zudem wurde festgestellt, dass die Anzeige am Gleis 3 etwas zu hoch im Rahmen hängt, so dass nicht alle Pixel-Zeilen zu sehen sind.

Beschädigt ist weiterhin das Glas des Anzeigers an Gleis 1 in Schleswig.



Abbildung 19: Bewährt hat sich die hier in Rickling zu sehende zusätzliche Abdeckung der Uhren gegen Vandalismusschäden.



Abbildung 20: Die Uhr am Stationsmast von Flensburg-Weiche war deutlich verschmutzt.



Abbildung 21: Auch Garding besitzt jetzt ein vandalismusresistentes hinterleuchtetes Stationsschild mit Blechhaube und ausgefrästen Buchstaben. Die Verwendung dieses bewährten Schildertyps schreitet allerdings nur langsam voran.

Uhren

Bei der Funktionsfähigkeit der Uhren gibt es eine sehr erfreuliche Entwicklung. Mit insgesamt 41 Stationen, an denen mindestens eine Uhr bemängelt wurde, liegt die Schadensquote bei 30%. Dieser Wert wurde in den letzten 5 Jahren in keinem Winter erreicht. Bei den Sommererhebungen ist die Zahl der registrierten Mängel in der Regel geringer, weil Schäden an der Beleuchtung nicht erfasst werden. Im Vergleich mit dem letzten Sommer mit einer Schadensquote von 36% konnten die Mängel dieses Mal reduziert werden. Die Zahl der Stationen mit defekten bzw. fehlenden oder zerstörten Uhren ist mit 19 seit dem Sommer allerdings unverändert.

Von den 137 Stationen, die mit einer funktionierenden Uhr ausgestattet sein müssten, war erneut nur Friedrichsruh ohne eine solche. Allerdings wurde von den einzelnen fehlenden Uhren in Kremperheide und Herzhorn an jeweils einem Gleis sowie in Gettorf im Empfangsgebäude keine ersetzt. Es kam sogar noch eine fehlendes Gerät dazu: Die Uhr am Gleis 1 in Langenhorn wurde abgebaut.

Abgebaut wurde auch die seit Jahren defekte Uhr auf dem Stationsmast in Schleswig. Das war allerdings eine positive Maßnahme, denn es gibt dort ausreichend andere Uhren.

Die Zahl der Uhren mit mindestens einem defekten Sekundenzeiger ist seit dem Sommer von 17 auf 15 reduziert worden.

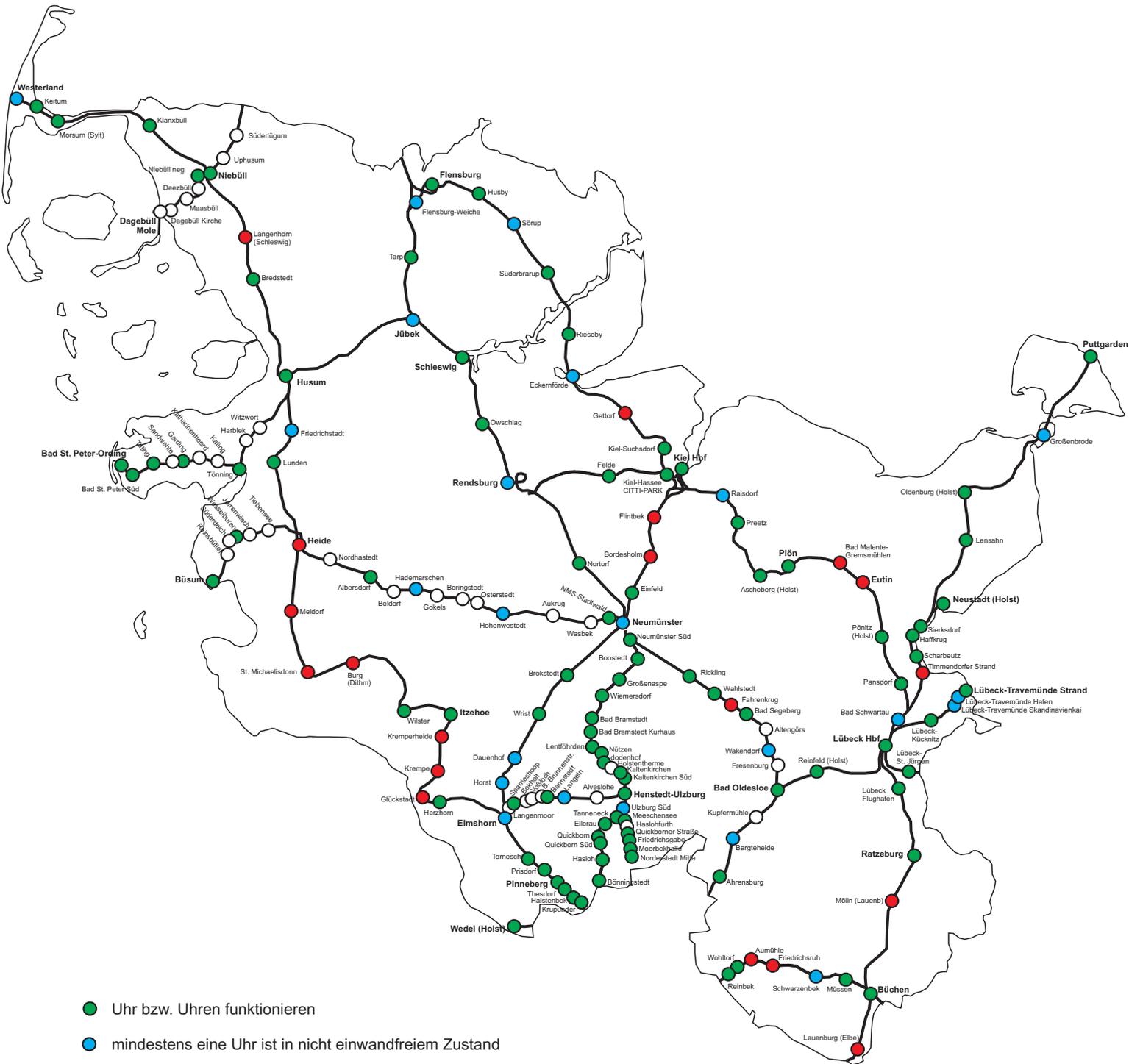
Stationsschilder

Die Zahl der beschädigten Stationsnamensschilder liegt mit 15 noch genauso hoch wie vor einem halben Jahr. Im Winter 2008 waren es nur 13 Schilder und vor zwei Jahren nur 9.

Alleine 5 der insgesamt 6 Schilder in Nortorf waren beschädigt, so dass die Informationsqualität dort mit mangelhaft bewertet werden musste. In Flensburg-Weiche und St. Michaelisdonn waren jeweils 2 Schilder beschädigt. Ansonsten wurden nur einzelne Schäden verzeichnet.

Erfreulich ist, dass die Stationsschilder in Wedel endlich erneuert wurden. Die alten Schilder waren sehr unansehnlich. Die Schilder sind allerdings genauso wie das neue Schild in Reinsbüttel offenbar nicht hinterleuchtet.

Im Vergleich mit der Erhebung im Winter 2008 ist die Zahl der nicht funktionierenden Hinterleuchtungen deutlich reduziert worden. Ebenso wurde positiv registriert, dass die Schilder zwischen Heide und Neumünster gereinigt worden sind.



- Uhr bzw. Uhren funktionieren
- mindestens eine Uhr ist in nicht einwandfreiem Zustand
- mindestens eine Uhr funktioniert nicht
- keine Uhr an der Station vorhanden

Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren an den Stationen

(Qualitätskontrolle Winter 2009)



Abbildung 22: Von der Vitrine in Bad St. Peter Süd waren nur noch der Rahmen und das Stromkabel übrig.



Abbildung 23: Offensichtlich durch einen Steinwurf wurde die Uhr in Flintbek zerstört.



Abbildung 24: Der Automat in Friedrichstadt war nicht benutzbar, nachdem er ein paar Tage vorher aufgebrochen wurde.

Vandalismus

Beschädigungen und Zerstörungen durch Vandalismus beeinträchtigen das Erscheinungsbild und die Funktionalität vieler Stationen. Von mutwilligen Beschädigungen und Zerstörungen betroffen waren wieder fast alle Ausstattungsgegenstände. Weiterhin bleiben einige Warteräume und Toilettenanlagen wegen Vandalismusschäden dauerhaft geschlossen.

Besonders die Stationen der DB Station&Service AG sind von Schäden gekennzeichnet. Während bei der NEG lediglich eine Scheibe des Unterstands in Dagebüll Mole beschädigt war, wurden bei der AKN keine größeren Schäden verzeichnet.

Bei der Beseitigung von Zerstörungen gibt es aber eine erfreuliche Entwicklung. Die Bestandsaufnahme bei den Begehungen dieser Qualitätskontrolle ergab insgesamt 38 fehlende oder schwer beschädigte Scheiben an Wetterschutzeinrichtungen von Stationen der DB Station&Service AG. Das sind immerhin 56 weniger als im Sommer und sogar 77 weniger als vor einem Jahr. Zusätzlich wurden noch 31 zerstörte Vitrinenscheiben an den Stationen gezählt. Im Sommer waren es 40, vor einem Jahr 37.

An keiner Station wurden nennenswerte Beeinträchtigungen durch herumliegende Glasscherben beschädigter Vitrinen oder Wetterschutzscheiben festgestellt.

Der Ende 2008 mit Blechwänden ausgestattete Unterstand in Wilster ist seit dem unbeschädigt, mittlerweile aber beschmiert. Außerdem wurde die Scheibe der Vitrine in dem Unterstand stark beschädigt. Auch der nach rund 2 Jahren reparierte und wiedereröffnete Pavillon in Wilster wies mit einer beschädigten Eingangstür schon wieder einen neuen Mangel auf.

Ein weiterer Vandalismusschwerpunkt war Krempe. Dort fehlten 2 Scheiben im Unterstand am Gleis 1, und 4 weitere waren schwer beschädigt. Am Unterstand am Gleis 2 waren 2 Scheiben beschädigt. In der als Lärmschutz dienenden Glaswand fehlen mittlerweile 2 Scheiben, einige andere sind beschädigt.

Eine erfreuliche Verbesserung wurde bei der Beseitigung mutwilliger Verschmutzungen registriert. An vielen Stationen wurden konsequent Aufkleber und Schmiererein von Ausstattungsanlagen und Schildern entfernt.

Ebenfalls positiv haben sich die im letzten Jahr erstmals zusätzlich als Vandalismusschutz angebrachten Kunststoffabdeckungen an Uhren bemerkbar gemacht. Ebenso wie die Installation hinterleuchteter Stations-schilder mit Blechhauben sollte dies Standard für Neueinrichtungen und Erneuerungen werden.



Abbildung 25: Die durch zahlreiche Aufkleber unlesbar gewordenen Wegeleitungsschilder im Tunnel von Bordesholm sollen erneuert werden und waren am Tag der Kontrolle schon abgebaut.



Abbildung 26: Erfreulich ist, dass in Elmshorn und Tornesch das S-Bahn-Symbol aus der Wegeleitung entfernt wurde. Die Aufgabe, die Spuren der Schilder zu beseitigen, wurde am Eingang des Gebäudes von Elmshorn noch nicht gelöst.



Abbildung 27: Felde gehört zu den Stationen, an denen einige Lautsprecher weiterhin extrem schmutzig sind.

Wegeleitsystem

Den einzelnen Verbesserungen stehen im Bereich der Wegeleitung neue und weiter vorhandene Mängel gegenüber. Weiter verbessert wurde die Wegeleitung in Elmshorn. Dort wurden die immer noch vorhandenen S-Bahn-Symbole endlich abgebaut oder überklebt. Geiches gilt für Tornesch.

Falsche Informationen wurden bei den Erhebungen in Glückstadt und Pönitz erfasst. Hier wurde jeweils an den Pluspunkten auf eine Notrufmöglichkeit hingewiesen, die aber nicht mehr existiert.

Unverändert war in Bad Oldesloe auf dem Mittelbahnsteig ein Raucherbereich an einer Stelle gekennzeichnet, wo gar keiner ist. Auch ist die Kennzeichnung der Raucherbereiche in Itzehoe so installiert, dass sie von den Treppenaufgängen aus nicht wahrgenommen werden kann.

Im Bahnhof Wedel wurde das gesamte Wegeleitsystem erneuert und wies keine Mängel auf.

Neu dazu gekommen sind Schäden an den Stationsmasten in Sandwehle und Witzwort. Repariert wurden diese nur in Süderdeich und teilweise in Kating, so dass die Gesamtzahl fehlender oder zerstörter Abdeckungen an den Stationsmasten von 24 auf 26 gestiegen ist. Daneben funktionierte die Beleuchtung der Stationsmasten an einigen Stationen nur teilweise oder gar nicht. Ersteres wurde zum Beispiel in Lensahn registriert, letzteres in Süderdeich und Rieseby.

Erheblich weniger als noch im Sommer waren die Wegeleitungsschilder durch Aufkleber, Klebereste oder Schmierereien verunstaltet. Beklebete Wegeleitung fand sich weiterhin in Schleswig und Elmshorn. An den verblichene Schildern in Tornesch und Süderbrarup gab es ebenfalls keine Änderung.

Lautsprecher

Im Bereich der Lautsprecher gibt es auch eine positive Entwicklung. Die im Sommer fehlenden Lautsprecher in Rickling, Krempe und Brokstedt wurden ersetzt. Es fehlte somit nur noch ein Gerät in Nortorf. Einzelne beschädigte Lautsprechergehäuse gibt es weiterhin in Wilster.

An 21 Stationen fielen bei dieser Erhebung verschmutzte Lautsprecher negativ auf. Im Sommer war das noch an 31 Stationen der Fall. Besonders stark verschmutzte Lautsprecher gab es vor allem noch in Felde und an den Stationen zwischen Lübeck und Kiel. Gesäubert wurden die Lautsprecher unter anderem in Aumühle, Wohltorf, Husby, Flintbek, Krempe, Meldorf und Fahrenkrug.



Abbildung 28: Der Abfahrtsplan für die S-Bahnen in Aumühle war schwer zu lesen, da er in der hinterleuchteten Vitrine über den Linienplan gehängt wurde.



Abbildung 29: Dieser Hinweis zum Schienenersatzverkehr am Zugang der Station Lübeck Flughafen war ungenügend, da ein Hinweis auf die Lage der ca. 300 m entfernten Bushaltestelle fehlt.



Abbildung 30: An der Station Kupfermühle ist der Standort der Infovitriten nicht beleuchtet, so dass die Aushänge bei Dunkelheit nicht lesbar sind.

Fahrplanaushänge

Außer in Haslofurth gab es bei den Erhebungen an allen Stationen aktuelle Fahrplanaushänge. Aber nicht immer waren die Aushänge aus verschiedenen Gründen auch problemlos lesbar. Auch waren die Fahrpläne nicht überall in der vorgesehenen Form bzw. in den entsprechend gekennzeichneten Vitrinen ausgehängt. Erfreulich ist, dass im Empfangsgebäude von Pinneberg jetzt auch ein S-Bahn-Fahrplan zur Verfügung steht.

Ein großes Informationsdefizit wurde dagegen am Haltepunkt Lübeck Flughafen registriert. Dort war direkt im Zugang „Sperrung der Verkehrsstation...(SEV) Haltestelle...“ zu lesen. Erst in den Vitrinen auf dem Bahnsteig fand sich allerdings der Fahrplan für den SEV. Und der wichtige Hinweis, dass als SEV-Haltestelle die Stadtbushaltestelle am Flughafen ca. 300 m entfernt genutzt wird, war erst in der Bahnsteigmitte als kleiner unscheinbarer Aushang am Zaun des Bahnsteigs angebracht. Diese Information hätte problemlos noch auf dem Schild im Zugang einen Platz gefunden.

Ebenfalls ärgerlich war, dass in Burg und St. Michaelisdonn auf den Vorplätzen noch laufender Schienenersatzverkehr mit den Haltestellen ausgeschildert war, obwohl dieser am Vortag beendet wurde.

Positiv ist, dass die Vitrinen in Großenbrode jetzt alle beleuchtet sind. An einigen Stationen sind jedoch bei Dunkelheit wegen fehlender Beleuchtung die Fahrpläne weiterhin nicht lesbar. Altengörs, Fresenburg, Kupfermühle, Hademarschen, Rieseby und Tiebensee gehören dazu.

Ebenfalls ungünstig ist, dass in Nordhastedt, Plön, Owschlag, Einfeld, Hohenwestedt, Katharienenheerd, Krempe und Kremperheide vorhandene Beleuchtungen nicht funktionierten. In Einfeld, Ratzburg, Bad Segeberg und Raisdorf waren die Vitrinen teilweise von innen beschlagen, so dass die Aushänge kaum lesbar waren.

Ungewöhnlich war die Befestigung der Fahrpläne in Tiebensee und in Bad St. Peter Süd. In Tiebensee waren die Informationen mit Kabelbindern am Bauzaun befestigt, der dort als Bahngeländebegrenzung dient. In Bad St. Peter Süd war der Fahrplan auf eine Scheibe eines Fahrgastunterstandes geklebt, da die Vitrine zerstört war.

In St. Michaelisdonn und in Burg am Gleis 1 gab es ebenfalls keine Vitrinen, so dass dort die Fahrpläne im Treppenaufgang bzw. an das Empfangsgebäude geklebt waren.



Abbildung 31: Mangels Vitrinen wurden in Tiebensee die wichtigsten Aushänge mit Kabelbindern am Zaun hinter dem Unterstand befestigt.



Abbildung 32: Einiger innenliegender Insektenschmutz trübte das Erscheinungsbild sonst sauberer Vitrinen in Jübek.

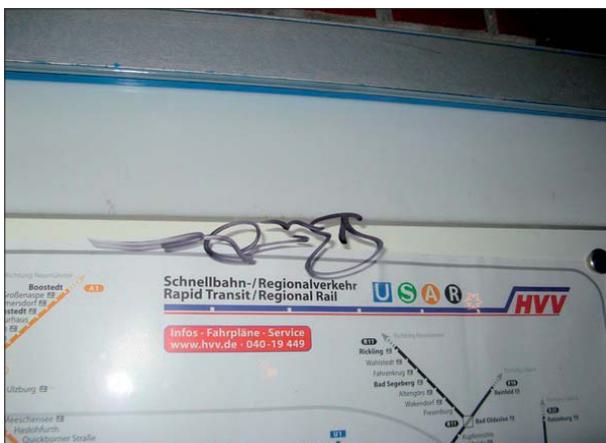


Abbildung 33: Eine erneuerte Vitrinenscheibe in Büchen wies die kopfstehende Beschriftung „Büchen“ auf, die mutmaßlich vor dem Einbau aufgebracht wurde.

Sonstige Aushänge

Die Qualität der an den Bahnstationen zur Verfügung stehenden Informationen ist weiterhin sehr gut. Insgesamt gibt es bei den Vitrinen sogar einen Schadensrückgang und eine Verbesserung der Sauberkeit zu verzeichnen. An einzelnen Stationen haben sich die Informationsqualität oder das Erscheinungsbild gegenüber dem Sommer allerdings auch verschlechtert.

Defizite gab es vor allem auch bei der Fahrgastinformation über an den Stationen stattfindende Bauarbeiten mit den daraus resultierenden Einschränkungen. Vermisst wurden solche Auskünfte in Burg, St. Michaelisdonn, Krempe, Wilster, Flintbek und Neumünster.

Keine über den Fahrplan hinausgehenden Informationen gab es in Bad St. Peter Süd. Auch in Nortorf am Gleis 2 hing nur ein Fahrplan, obwohl alle vier Vitrinen mit Scheiben ausgestattet waren. Am Gleis 1 der selben Station hingen neben dem Fahrplan noch eine Tarifinformation, die Hausordnung, ein Liniennetz und Kleingedrucktes über Fahrgastrechte. Alle Aushänge waren in der mit „Tarif“ gekennzeichneten Vitrine platziert.

Ungenutzt waren zum Zeitpunkt der Erhebung auch die wieder mit Scheiben versehenen Vitrinen im Eingang zum Empfangsgebäude in Tönning.

In Tornesch und Elmshorn hat sich das Erscheinungsbild der Vitrinen in erster Linie durch den Zustand der großen HVV-Vitrinen verschlechtert. In Elmshorn war der zentrale Teil der Vitrine auf dem Mittelbahnsteig schmutzig und unbestückt, in Tornesch fehlte sogar eine Scheibe, eine weitere war beschädigt.

Von den insgesamt bei den Erhebungen fehlenden oder zerstörten 31 Vitrinenscheiben wurden 4 in Prisdorf und 3 in Tornesch gezählt. In Schwarzenbek und Elmshorn befanden sich noch Scherben in den Vitrinen, die nach der Erneuerung der Scheiben offenbar nicht entfernt wurden.

Ebenfalls innen verschmutzt waren die Vitrinen in Tarp, Jübek und Owschlag. Hier lagen Insekten und von diesen stammender Schmutz hinter den Scheiben.

Verschmutzte und beklebte Scheiben waren nur selten zu verzeichnen. In Haffkrug, Beringstedt und Bargtheide waren aber einzelne Vitrinen betroffen.

Positiv wirkt sich aus, dass in Ahrensburg und einigen S-Bahnstationen die Vitrinen neu gestrichen wurden und dabei das ehemalige HVV-Orange durch graue Farbe ersetzt wurde.



Abbildung 34: Eine Türscheibe fehlt, daneben sind zwei Scheiben beschädigt, die Heizung wurde ausgebaut - angemessen zu warten ist im Gebäude von Bad Malente-Gremsmühlen nicht mehr möglich.



Abbildung 35: Im vom neuen Eigentümer bisher vorbildlich renovierten Gebäude von Lauenburg steht die Montage der Vitrinen noch aus.



Abbildung 36: Das auf mehreren Metern fehlende Fallrohr links neben dem Eingang zeigt die Vernachlässigung des Gebäudes in Süderbrarup schon von außen am Vorplatz.

Empfangsgebäude

Die Entwicklung des Zustands der Empfangsgebäude stellt sich seit dem Sommer unterschiedlich dar. Erfreulicherweise wurden die Instandsetzungs- und Umbauarbeiten am Pavillon in Wilster abgeschlossen, so dass dort jetzt ein Warteraum mit zwei Sitzplätzen, ein WC und das Büro einer Taxizentrale, die einen angeschlossenen Kiosk betreibt, zu finden sind.

Eine positive Entwicklung gibt es auch in Kiel und Reinfeld, wo Schäden repariert und die Warteräume gestrichen wurden. In Ratzeburg und Raisdorf wurden die Gebäude außen neu gestrichen. In den Warteräumen waren dort die Schmierereien aber weiter vorhanden.

Die Wände der Warteräume in Friedrichstadt, Ascheberg und in Hademarschen wurden ebenfalls neu gestrichen. Zudem wurden in Ascheberg ein Fallrohr und ein Fenster repariert. Da der Pavillon in Ascheberg zur Erhebung geschlossen war, konnte der Zustand aber nicht genau erfasst werden. In Hademarschen trübte der verschmutzte Fußboden das Bild.

Verschmutzt waren die Warteräume an den Wänden oder auf dem Fußboden auch in Jübek, Owschlag, Sörup, Eutin, Eckernförde, Niebüll und Glückstadt. Der Warteraum in Glückstadt war zudem durch WC-Geruch geprägt. In Süderbrarup wurden neben zunehmenden Schäden auch zahlreiche neue Kritzeleien an den Wänden festgestellt.

In Schwarzenbek war das Gebäude zur Erhebungszeit ebenfalls schon geschlossen, doch konnten zwei beschädigte Scheiben in den Fenstern und Türen zum Bahnsteig erfasst werden. In Niebüll fehlte eine Scheibe über dem Treppenabgang, was auch die Aufenthaltsqualität in der Empfangshalle beeinträchtigte.

Die seit etwa einem Jahr funktionslos an einigen Stationen stehenden Telefonsäulen sind nur noch in Eutin, Itzehoe und Büchen verblieben. Die Säulen in den Gebäuden von Eckernförde, Rendsburg, Schleswig, Niebüll, Kiel und Flensburg wurden abgebaut. In Flensburg befinden sich allerdings noch zwei in eine Wand integrierte Telefonräume. Die an den Wänden hinterlassenen Spuren der abgebauten Fernsprecher sind leider nicht beseitigt worden.

Schmierereien oder Graffiti an den Außenwänden von Gebäuden beeinträchtigen vor allem das Erscheinungsbild in Bad Schwartau, Krempe, Pönitz, Nortorf, Timmendorfer Strand und Wilster.

Weiter geschlossen bleiben die Warteräume vorerst in Lunden, Mölln und Pönitz.



Abbildung 37: In Jübek gab es reichlich Papierhandtücher im Damen-WC - leider nicht mehr im Handtuchhalter.



Abbildung 38: Deutliche Korrosionsschäden gibt es an den Urinalen in Westerland. Außerdem war ein Herren-WC gesperrt.



Abbildung 39: Die neuen Toiletten in Lauenburg waren optisch sauber aber etwas geruchsbelastet.

Toiletten

Den Betrieb vieler Toiletten an den Bahnhöfen haben die Kommunen von der DB übernommen, um eine Schließung zu verhindern. Für den Fahrgast spielt die Zuständigkeit jedoch keine Rolle sondern nur der Zustand. Vor Ort ist die Zuständigkeit auch nicht erkennbar. Die Nennung der konkreten Verantwortlichkeit erfolgt daher hier nur in Ausnahmefällen.

Seit dem Sommer gab es an einzelnen Stationen erfreuliche Veränderungen bei den WC-Anlagen. Positiv ist, dass in Wilster im Pavillon nun auch wieder eine Toilette zur Verfügung steht. Die Öffnungszeiten des Warteraums und der Toilette sind Montag bis Freitag von 5:00-18:00 Uhr. Auch im Empfangsgebäude von Lauenburg stehen jetzt Toiletten zur Verfügung. Allerdings erhebt der Betreiber eine Benutzungsgebühr von 50 ct. Der Schlüssel für die Anlage muss im Restaurant abgeholt werden.

Die Toilettenräume und -türen in Aumühle und Bad Oldesloe sind neu gestrichen worden, so dass sich diese nun sauber und ohne Schmierereien präsentieren. In Aumühle funktionierte aber leider das Licht im Herren-WC nicht. In Haffkrug waren dagegen die Toiletten wieder mit Beleuchtung ausgestattet worden, so dass diese auch bei Dunkelheit nutzbar waren.

Nicht zugänglich wegen eingeschränkter Öffnungszeiten waren zum Zeitpunkt der Erhebung die Anlagen in Gettorf, Tornesch, Rendsburg, Ratzeburg und Fahrenkrug. Aufgrund von Reparaturarbeiten waren die Toiletten in Itzehoe nicht benutzbar. Ohne erkennbaren Grund war dagegen die Tür zum WC in Glückstadt abgeschlossen.

Unerfreulich war, dass die Toilette am Bahnsteig von Plön von den Arbeitern zum Wasserholen für die Baustelle benutzt wurde.

Kleinere Mängel gab es zum Beispiel in Schleswig, wo die Klobrille des Damen-WC fehlte, in Büsum, wo die Tür des Herren-WC etwas beschädigt war und in Eutin, wo im Damen-WC eine Scheibe fehlte.

Fehlendes Toilettenpapier war dieses Mal in den Einrichtungen von Bredstedt, Hademarschen, Heide, Jübek, Owschlag und Bad Schwartau zu bemängeln. Fehlende Seife oder Handtücher und Kritzeleien an den Wänden wurden wieder an zahlreichen Stationen erfasst. Durch unangenehmen Geruch geprägt war die Luft in den Räumen von Reinbek, Süderbrarup, Bredstedt, Bad Malente-Gremsmühlen und Scharbeutz.

In vorbildlichem Zustand waren die Toiletten erneut in Puttgarden und Bordesholm.



Abbildung 40: Erfreulicherweise bietet ein Reisebüro wieder Fahrkartenverkauf im Büsumer Bahnhofsgelände an.

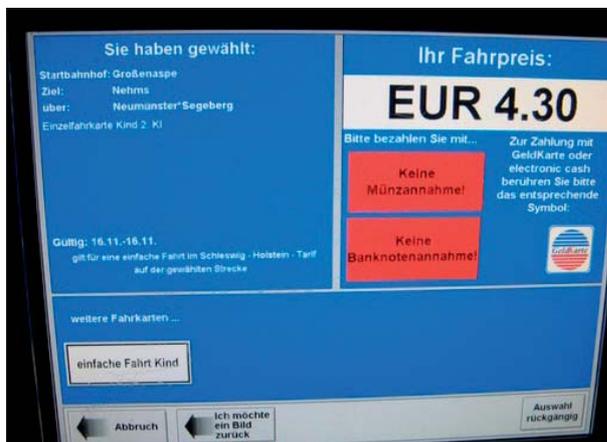


Abbildung 41: Der Fahrkartenautomat in Großenaspe akzeptierte kein Bargeld sondern nur Geldkarten.



Abbildung 42: Verschwunden war der Fahrkartenautomat am Zugang zu Gleis 2 in Raisdorf.

Vertrieb

An den Haltepunkten Lübeck Flughafen und Pansdorf wurden die Fahrkartenautomaten der DB mittlerweile ebenfalls durch Geräte der neuesten Generation ersetzt. Allerdings wurden in Raisdorf und in Nortorf am Gleis 2 auch schon wieder neue Automaten bisher ersatzlos abgebaut. In Flintbek gab es am Gleis 1 zum Zeitpunkt der Erhebung ebenfalls keinen Fahrkartenautomat, doch lassen die im neuen Fahrgastunterstand aus dem Boden geführten Kabelrohre vermuten, dass das nur ein vorübergehender Zustand ist. Erfreulich war auch zu sehen, dass auf dem Bahnsteig von Lübeck-Travemünde Strand wieder ein zweiter Automat zur Verfügung stand. Hier waren im Sommer erhebliche Engpässe beobachtet worden.

Unerfreulich bleibt, dass die von den im Laufe des Jahres abgebauten Automaten an den Standorten verbliebenen Sockel bisher nur in Ausnahmen, z. B. in Itzehoe, zurückgebaut wurden. Besonders in Mölln, Meldorf und Thesdorf stören diese sehr das Erscheinungsbild und sind teilweise stark verschmutzt.

Bei den personalbedienten Fahrkartenverkaufsstellen gibt es in Büsum eine erfreuliche Veränderung. Die ehemaligen Räume der Tourismusinformation im Empfangsgebäude werden jetzt von einem Reisebüro genutzt, das neben der Beratung auch Fernverkehrs- und sonstige Fahrkarten anbietet. Der erst im Frühjahr eingerichtete Verkauf von Fahrkarten des SH-Tarifs im Tabakladen des benachbarten Supermarktes wird trotzdem aufrecht erhalten.

Ebenfalls positiv ist, dass in Lübeck das Reisezentrum jetzt wieder im Empfangsgebäude zur Verfügung steht. Dafür ist die Verkaufsstelle in Heide aus dem Gebäude in Container auf dem Vorplatz gewechselt. In Ahrensburg befand sich der Verkaufscontainer unverändert auf dem Vorplatz. Die Räume im Gebäude standen immer noch nicht zur Verfügung.

Ungewöhnlich hoch war in diesem Winter die Ausfallquote der Fahrkartenautomaten. Defekte DB-Automaten wurden in Krupunder, Tornesch, und Brokstedt registriert. Dazu kamen in Westerland, Langenhorn, Niebüll und Friedrichstadt noch defekte Automaten der NOB.

Der zweite NOB-Automat in Westerland akzeptierte keine Münzzahlung, während der DB-Automat in Krempe eine Zahlung in Geldscheinen verweigerte. Der AKN-Automat in Großenaspe hingegen informierte auf dem Bildschirm, dass gar keine Zahlung mit Bargeld möglich wäre.

Defekte Entwerter wurden in Kiel-Hassee CITTI-PARK, Suchsdorf und Lübeck-St. Jürgen vorgefunden.



Abbildung 43: Durch die Erneuerung beschädigter Glasbausteine und Graffitibeseitigung wurde der Zugang Quellental in Pinneberg deutlich aufgewertet.



Abbildung 44: An der Straße und auf den ersten Metern fehlt im Zugang zu Gleis 2 in Müssen jede Art von Beleuchtung.



Abbildung 45: Unverständlich ist, dass an der Rampe zum Gleis 3 in Schleswig nicht einmal die innere Verschmutzung der Einhausung beseitigt wurde.

Zugänge

Zum Zeitpunkt der Erhebungen dieser Kontrolle waren weiterhin die noch vorhandenen Gepäcktransportbänder in Itzehoe und Niebüll außer Betrieb. Die Bänder in Husum, Rendsburg, Neumünster und Flensburg waren schon abgebaut. An diesen Stationen wird es wegen vorhandener bzw. in Flensburg in Bau befindlicher Aufzüge auch keine entsprechenden Einrichtungen mehr geben.

In Flensburg ist der seit mehr als einem Jahr nicht mehr funktionierende Lastenaufzug an den Gleisen 4/5 gleich zu Beginn der Baumaßnahmen abgerissen worden. Damit wird dieser Bahnsteig nun endgültig bis zur im Mai 2010 geplanten Inbetriebnahme der neuen Aufzüge nicht barrierefrei erreichbar sein.

Ein defekter Aufzug wurde in Bredstedt angetroffen. Der Aufzug zum Mittelbahnsteig verweigerte den Betrieb, obwohl keine Störung angezeigt wurde. Im Tunnel in Bredstedt fanden dagegen Verschönerungsarbeiten statt. Während der Erhebung wurde gerade eine Metallabdeckung unter dem Gleistrog montiert, die das herabtropfende Wasser sammeln und gezielt ableiten soll.

Ebenfalls gearbeitet wurde im Tunnel von Flensburg. Fast die Hälfte des Tunnels war abgesperrt, da dort zum einen die neuen Aufzugsschächte geschaffen wurden und zum anderen Material gelagert wurde.

In Husum war zu erkennen, dass am vernachlässigten Vordach des Empfangsgebäudes Modernisierungsarbeiten angelaufen waren.

Erfreulich war, dass in Raisdorf sowohl der Tunnel als auch der Treppenaufgang äußerst sauber waren. Nur die Fliesen- und teilweise auch Glasschäden waren weiter vorhanden. Der Tunnel und die Treppeneinhausungen in Bad Schwartau waren ebenfalls sauber.

Nicht funktionierende Automatiktüren wurden an den Empfangsgebäuden von Eutin, Bad Schwartau, Rendsburg, Bad Malente-Gremsmühlen, Niebüll, Ahrensburg und Westerland registriert. In Westerland dauert dieser Zustand defekter Türen bereits seit mehr als 5 Jahren an.

Wegen defekter Beleuchtungen gab es teilweise unbeleuchtete Zugänge in Lübeck Hbf, Lauenburg, Timmendorfer Strand, Meldorf, Flintbek und Wilster.

Durch völlig fehlende Beleuchtung erschwert wird weiterhin der Zugang zu den Stationen in Harblek, Süderdeich, Tiebensee, Müssen (Gleis 2), Fresenburg und Rieseby (vom Bahnübergang aus).



Abbildung 46: Der Bahnsteigbereich vor dem ehemaligen Empfangsgebäude in Flintbek war ohne Beleuchtung. Alle am Vordach angebrachten Strahler waren aus.

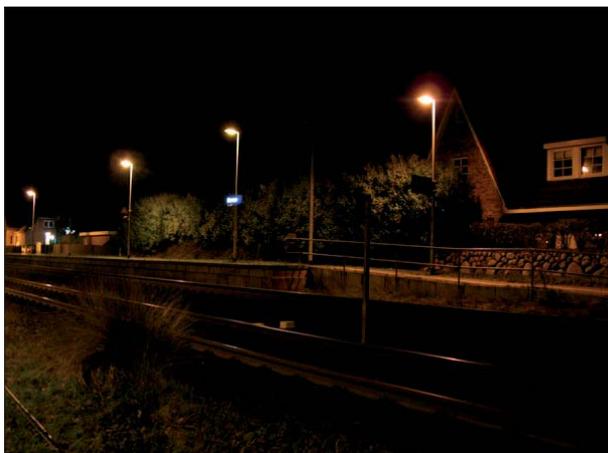


Abbildung 47: In Morsum funktionierten zwei Bahnsteiglampen am Gleis 1 nicht.

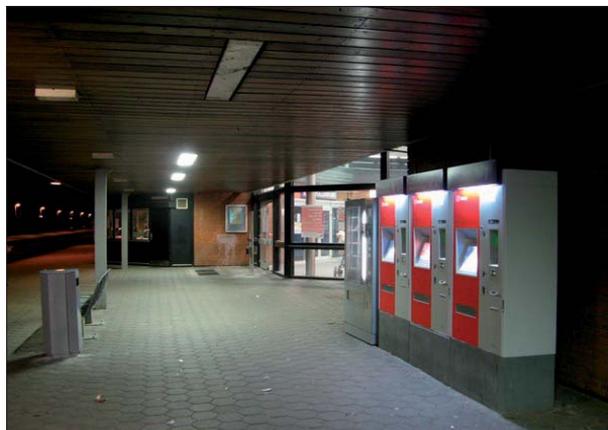


Abbildung 48: Unter dem Bahnsteigdach von Eckernförde waren insgesamt drei Lampenhauben beschädigt, und eine dieser Lampen leuchtete nicht.

Beleuchtung

Bei der Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Beleuchtung der Bahnsteige und Bahnsteigzugänge wurde gegenüber dem Winter 2008 erfreulicherweise ein deutlicher Rückgang der Defekte festgestellt.

An insgesamt 39 Stationen wurden defekte Lichtquellen registriert. Das entspricht einer Schadensquote von 23%. Vor einem Jahr lag diese Quote noch bei 31%, was 53 Stationen entsprach.

An 18 Stationen wurden defekte Lichtquellen in den Zugängen registriert. An 24 Stationen wurden auf den Bahnsteigen nicht funktionierende Lampen erfasst.

An der Verbesserung der Gesamtwerte sind fast alle Infrastrukturbetreiber beteiligt. Nur an den Stationen im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg wurden wie vor einem Jahr 2 defekte Lichtquellen entdeckt. Und bei der NEG gab es wie vor einem Jahr keine defekte Beleuchtung.

Im Bereich des Bahnhofsmanagements Kiel ging die Zahl der schadhafte Stationen von 31 auf 24 zurück. Im Bereich des Bahnhofsmanagements Lübeck sank die Zahl von 15 auf 12 und bei der AKN von 5 auf eine Station.

An den Stationen war meist nur eine Lampe ausgefallen. Ausnahmen gab es unter anderem in Horst, wo am Gleis 1 gleich 3 Lampen dunkel blieben, und in Westerland, wo im Dach mehrere Lampen ausgefallen waren. In Fahrenkrug und Morsum waren neben jeweils 2 Bahnsteiglampen noch weitere Lichtmasten an den jeweiligen Zugängen vom Bahnübergang defekt.

Nur in Flintbek gab es einen längeren Bahnsteigabschnitt ohne Beleuchtung. Alle am Vordach des Empfangsgebäudes angebrachten Strahler funktionierten nicht, so dass dieser Bereich sehr dunkel war.

Stark verbessert stellte sich auch die Sauberkeit der Lichtmasten dar. Im Sommer waren sehr viele beklebt oder bekritzelt. Jetzt war das nur noch vereinzelt der Fall. Nur in Kiel-Hassee CITTI-PARK wurden an mehreren Masten Aufkleber festgestellt.

Rostbildung an einzelnen Lichtmasten wurde erneut in Niebüll, Nortorf, Bad Oldesloe, Fresenburg, Rendsburg und Altengörs registriert. Unschön vermooste Lichtmasten gab es unter anderem auf den Bahnsteigen von Sierksdorf, Flensburg, Owschlag und Reinsbüttel.

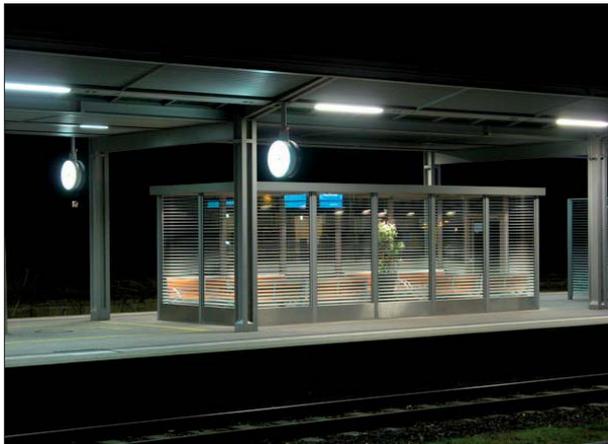


Abbildung 49: Ein bisher leider nicht kopiertes Vorbild stellen weiterhin die schon 2003 errichteten und gut gepflegten beheizbaren Warteräume auf den Bahnsteigen in Husum dar.



Abbildung 50: Hässlich ist der Anblick dieser Rückseite einer Werbetafel auf dem Hausbahnsteig von Bordesholm.



Abbildung 51: Gerade aufgestellt, noch ohne Beleuchtung und mit unbestückter Vitrine - aber schon bekrizelt: Der neue Unterstand in Reinsbüttel.

Gesamtbewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 29 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 17. Qualitätskontrolle. Es wird nach Wartekomfort, Information, Service und Gesamtbewertung differenziert. Die Bewertung erfolgt in den Stufen 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) nach dem seit der ersten Kontrolle verwendeten Bewertungsschema. Für die Übersicht erfolgt eine Einteilung der Stationen in die Bereiche der unterschiedlichen Infrastrukturbetreiber. Für die Bewertung spielt die Zuständigkeit im Detail keine Rolle. Auch in der Zuständigkeit Dritter liegende, aber der Funktion oder dem Erscheinungsbild der Stationen zuzuordnende Einrichtungen werden ihrem Zustand entsprechend in die Bewertung einbezogen.

Alle Noten beurteilen den Zustand der vorhandenen Anlagen, nicht aber die Ausstattung der Station. Die Ausstattung geht lediglich dann in die Noten ein, wenn elementare Ausstattungsmerkmale fehlen. Dies sind Bahnsteigbefestigung, Beleuchtung, Abfahrtsplan, Wetterschutz, Stationsschild und bei Stationen mit mehr als einem Bahnsteiggleis auch eine Orientierungsmöglichkeit über das Abfahrtsgleis.

Zum Vergleich der Entwicklung werden die Noten der Qualitätskontrolle aus dem Sommer 2009 (S) und dem Winter 2008 (W) in der Auflistung in Klammern angegeben.

Wartekomfort

In die Bewertung des Wartekomforts fließen die Zustände der Bahnsteige, der Sitzgelegenheiten, der Wetterschutzeinrichtungen, der Abfallbehälter und der nicht technischen Zugänge ein.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,63	(W: 1,57/S: 1,63)
DB BM Kiel:	3,03	(3,03 / 3,22)
DB BM Lübeck:	2,77	(2,89 / 2,81)
DB BM Hamburg:	2,75	(3,00 / 3,00)
NEG:	1,86	(1,57 / 1,86)

alle Stationen: 2,61 (2,63 / 2,72)

Die Qualität des Wartekomforts wurde im Durchschnitt besser bewertet als im Sommer und auch als vor einem Jahr. Im Vergleich mit den Werten vom Sommer gibt es für keinen Infrastrukturbereich eine Verschlechterung.

Mit mangelhaft wurde der Wartekomfort in Burg, Flintbek, Langenhorn, Pönitz und Krempe bewertet. Gegenüber dem Sommer neu in dieser Gruppe sind Burg, Langenhorn und Krempe, während Albersdorf, Nortorf, Prisdorf, Schwarzenbek und Halstenbek jetzt mindestens mit ausreichend bewertet wurden.



Abbildung 52: Zuverlässig informieren die Zugzielanzeiger an vielen Stationen der AKN über Verspätungen - auch wenn es wie hier in Quickborn Süd nur 4 Minuten sind.



Abbildung 53: Sehr ordentlich sind diese Vitrinen auf dem Bahnsteig von Travemünde Strand bestückt.



Abbildung 54: In Nortorf war pro Bahnsteig nur jeweils eine Vitrine bestückt, obwohl alle Scheiben intakt waren. Am Gleis 2 hing nur der Fahrplan.

Information

Die Bewertung der Information beinhaltet den Informationsgehalt der Fahrplanaushänge, die Aktualität aller Aushänge, Funktionsfähigkeit der Uhren, Zugzielanzeiger und Lautsprecher, Zustand und Vorhandensein von Stationsschildern und den Informationsgehalt des Wegeleitsystems.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,46	(W: 1,51/S: 1,46)
DB BM Kiel:	2,41	(2,26 / 2,25)
DB BM Lübeck:	2,20	(2,20 / 2,00)
DB BM Hamburg:	1,63	(2,13 / 2,13)
NEG:	1,14	(1,14 / 1,14)

alle Stationen: 2,07 (2,04 / 1,97)

Seit der Kontrolle im Sommer ist die Informationsqualität wieder zurückgegangen. Verbessert ist nur der Wert im Bereich des Bahnhofsmangements Hamburg. Mangelhaft waren die Informationen nur in Lübeck-Flughafen wegen der unzureichenden Angaben zum Schienenersatzverkehr und in Nortorf.

Service

Die Noten für den Service werden vergeben für den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten, der Entwerter, der Schließfächer, der Kofferkulis, der Aufzüge, Rolltreppen und Gepäcktransportbänder und den Zustand der Fahrkartenausgaben. Auch die Länge der Warteschlangen im Verhältnis zu den geöffneten Schaltern geht in die Bewertung ein, wenn mehr als drei Personen pro geöffnetem Schalter anstehen. Stationen, die über keine der vorgenannten Ausstattungen verfügen, werden in diesem Punkt nicht bewertet.

Da die NEG als einzige Serviceeinrichtung über die Fahrkartenverkaufsstelle in Niebüll verfügt, wird sie hier nicht mit aufgeführt.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,29	(W: 1,23/S: 1,26)
DB BM Kiel:	2,10	(1,94 / 1,92)
DB BM Lübeck:	1,42	(1,79 / 1,42)
DB BM Hamburg:	1,50	(1,75 / 1,50)

alle Stationen: 1,64 (1,69 / 1,57)

Die Qualität der Serviceeinrichtungen ist insgesamt ebenfalls leicht schlechter als bei der letzte Kontrolle im Sommer. Hauptsächlich liegt das an der höheren Ausfallquote der Fahrkartenautomaten. Allein deshalb wurde in Friedrichstadt, Langenhorn und Brokstedt der Service mit mangelhaft bewertet. In Flensburg und Bredstedt geschah dies wegen der defekten bzw. ausgebauten Aufzüge.



Abbildung 55: Durch mehrere Monate beschädigte und dann fehlende Abdeckung ist das elektrische Innenleben dieses Stationsschildes in St. Michaelisdonn angerostet.



Abbildung 56: Den Anblick dieses extrem verschmutzten Automatensockels mussten die Fahrgäste auf dem Bahnsteig in Mölln ertragen.



Abbildung 57: Im Unterstand von Tating wurden die kleinteiligen Fenster in zwei Segmenten nach Vandalismusschäden durch große Scheiben ersetzt.

Gesamtbewertung

Die Gesamtnote soll den Gesamtzustand der jeweiligen Station wiedergeben, wie diese sich den Bahnkunden präsentiert. Dafür wird nicht die Durchschnittsnote der drei Einzelbewertungen gebildet, sondern es wird neben der funktionalen Bewertung auch der subjektive optische Gesamteindruck berücksichtigt.

Außerdem können Stationen, bei denen mindestens ein Teilbereich mit der Note 5 bewertet wurde, keine bessere Gesamtnote als eine 4 erhalten.

In den Bereichen der Infrastrukturbetreiber ergeben sich folgende Durchschnittsnote für die Stationen:

AKN:	1,63	(W: 1,63/S: 1,63)
DB BM Kiel:	2,91	(2,83/ 2,96)
DB BM Lübeck:	2,57	(2,77 /2,67)
DB BM Hamburg:	2,50	(2,75 / 2,75)
NEG:	1,86	(1,43 / 1,71)
alle Stationen:	2,49	(2,50 / 2,55)

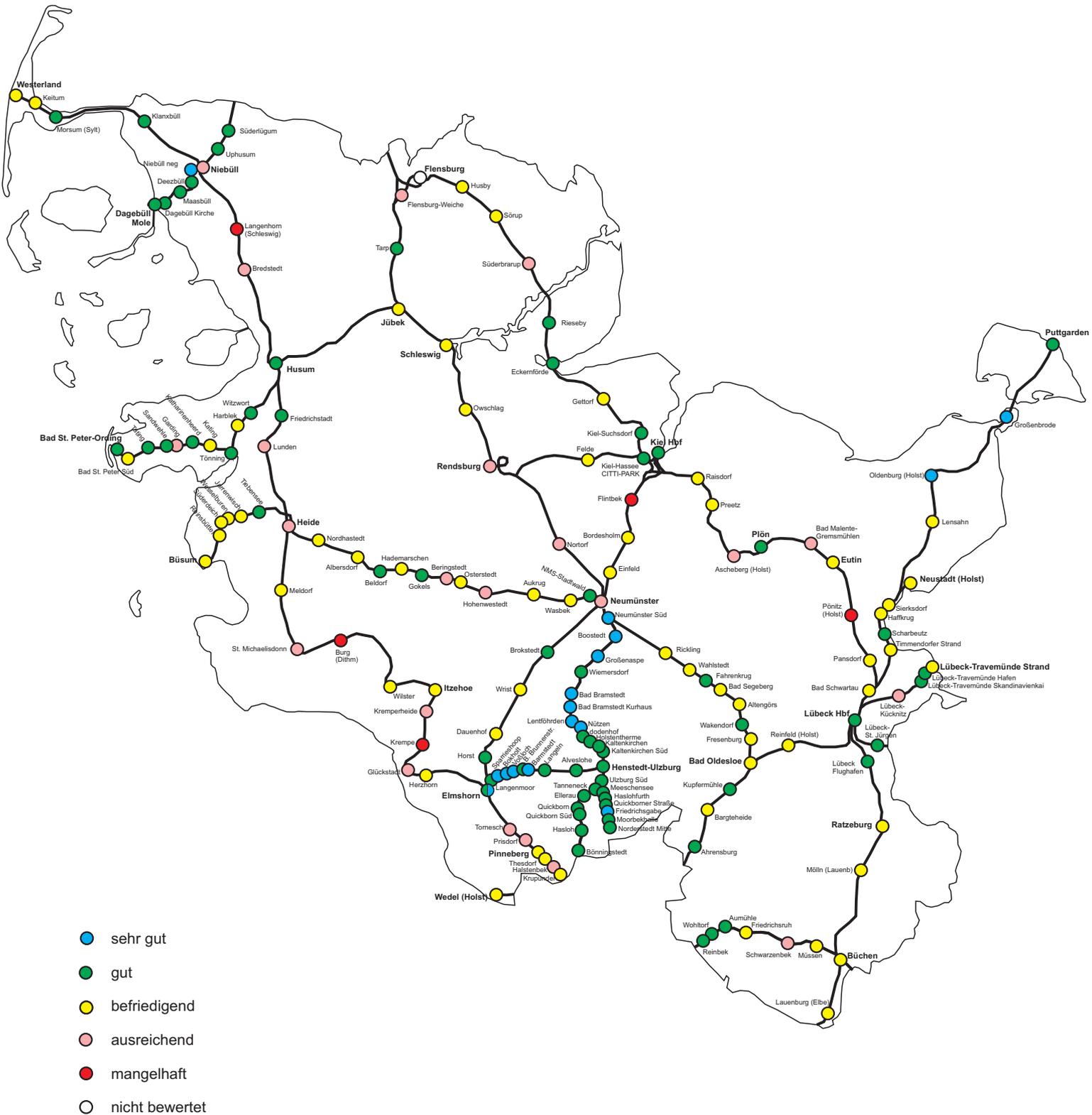
Sowohl seit dem Sommer als auch im Vergleich mit dem letzten Winter gab es eine leichte Verbesserung der Gesamtqualität.

Seit der Sommererhebung deutlich verbessert wurde der Zustand der Stationen in den Bereichen der drei Bahnhofsmanagements der DB. Das ist besonders auf die zahlreichen Erneuerungen und Reparaturen der Ausstattungseinrichtungen zurückzuführen. Der Zustand an den Stationen in den Bereichen der NEG und der AKN ist weiterhin besser als gut. Bei der NEG wirkt sich die schlechtere Bewertung von Süderlügum (jetzt eine 2) deutlich auf die Gesamtnote aus.

Während vor einem Jahr und auch im Sommer zwei Stationen mit mangelhaft bewertet werden mussten, ist es jetzt erfreulicherweise keine einzige mehr.

Mit sehr gut in allen Bereichen wurden in diesem Winter wie schon im Sommer 13 Stationen bewertet. Elf davon liegen im Bereich der AKN. Außerdem sind Oldenburg und Niebüll NEG dabei. An den Stationen Barmstedt, Bokholt, Boostedt, Elmshorn AKN, Niebüll NEG und Sparrieshoop gab es keine Mängel.

Im folgenden Kartenteil befindet sich auch eine Übersicht, aus der die Veränderung der Gesamtnote für jede einzelne Station im Vergleich zur Kontrolle aus dem letzten Sommer hervorgeht. Auf Seite 30 schließt das Diagramm mit der Entwicklung der Gesamtnote für die Stationen im Bereich der einzelnen Infrastrukturbetreiber seit der ersten Qualitätskontrolle im Winter 2001 den Ergebnisbericht ab. Neu ist ein Anhang, der einen Überblick der Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen gibt.



Karte 5: Qualität des Wartekomforts

(Qualitätskontrolle Winter 2009)

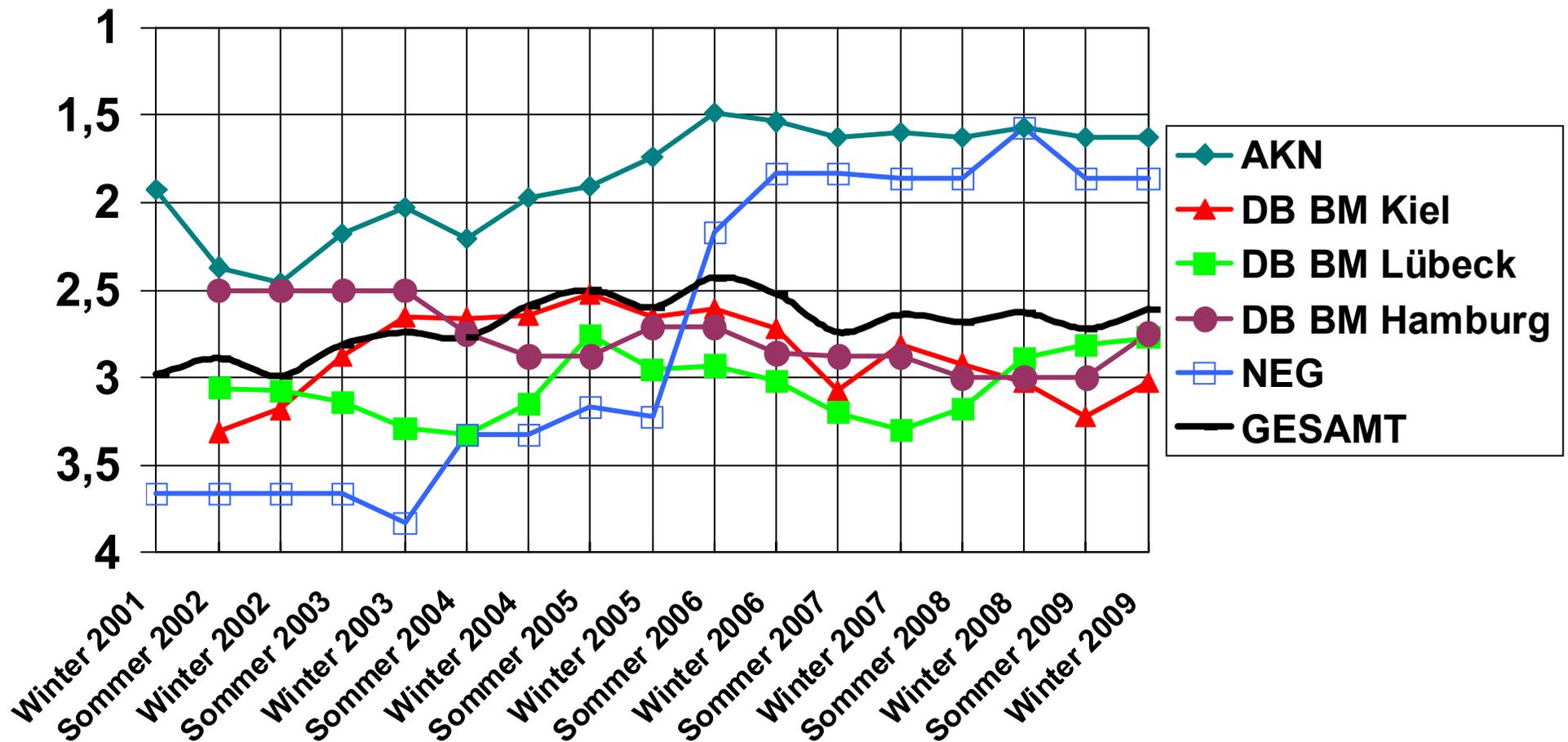
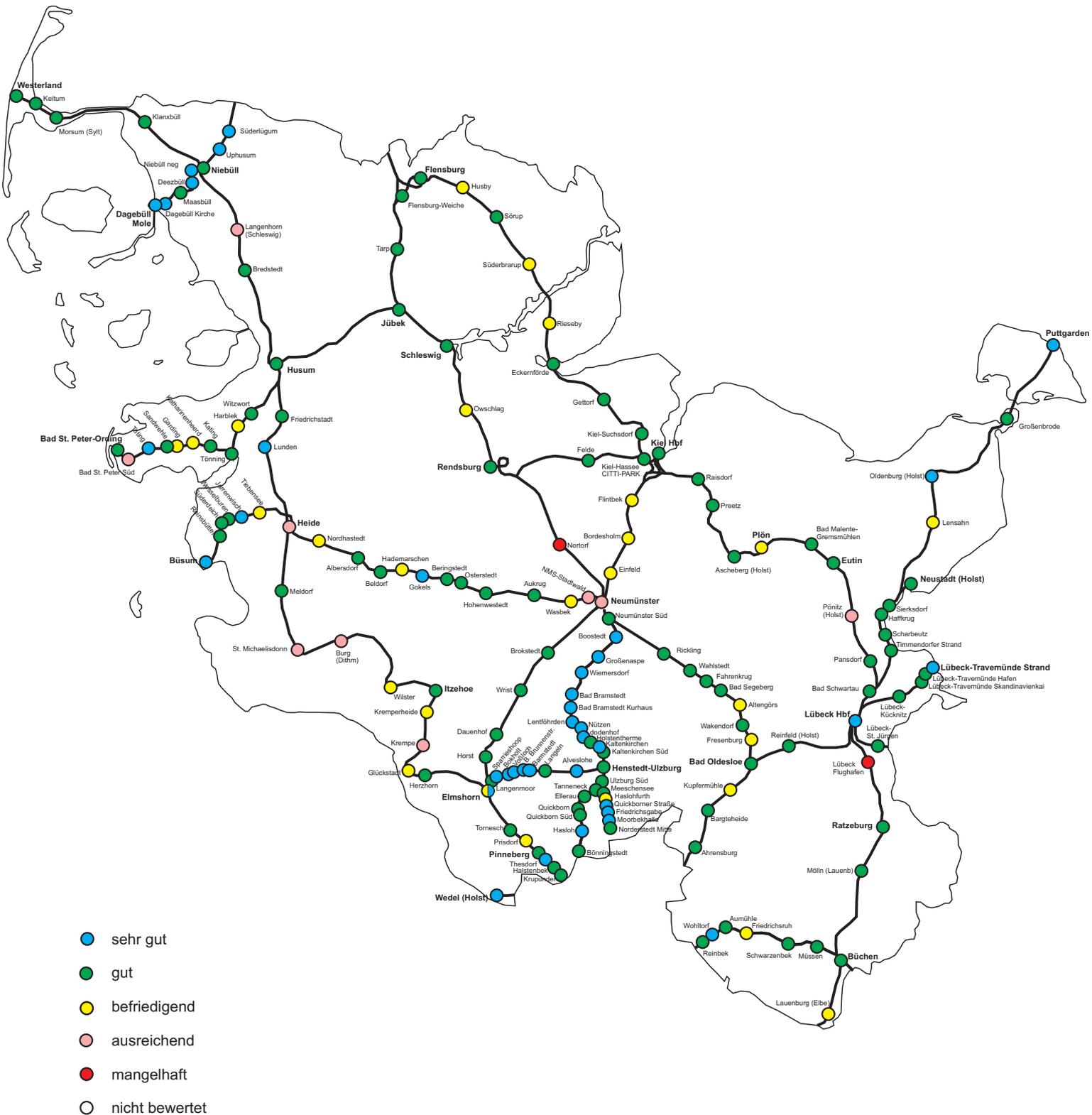


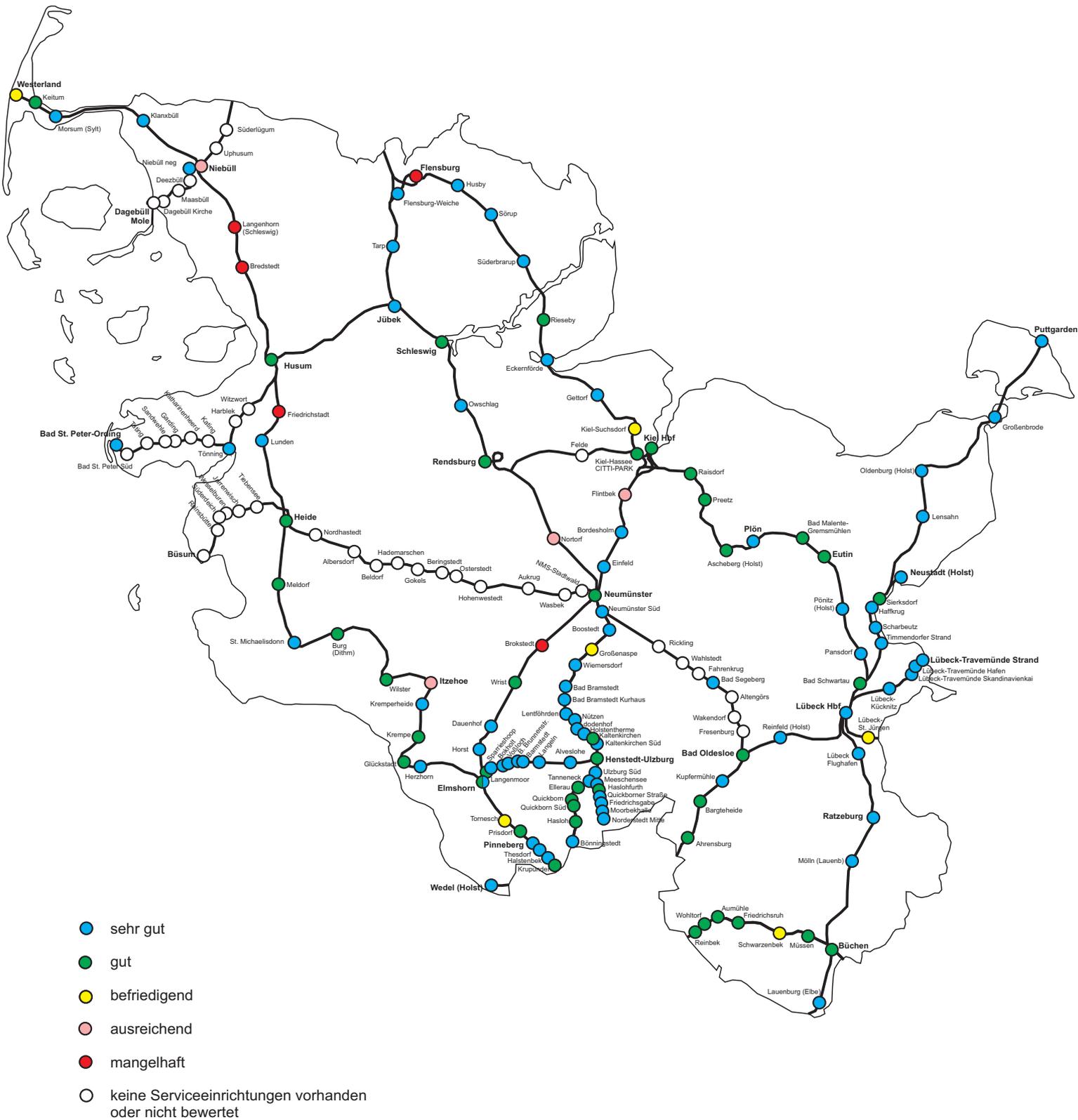
Diagramm 1:

Entwicklung der Durchschnittsnoten für den Wartekomfort seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001



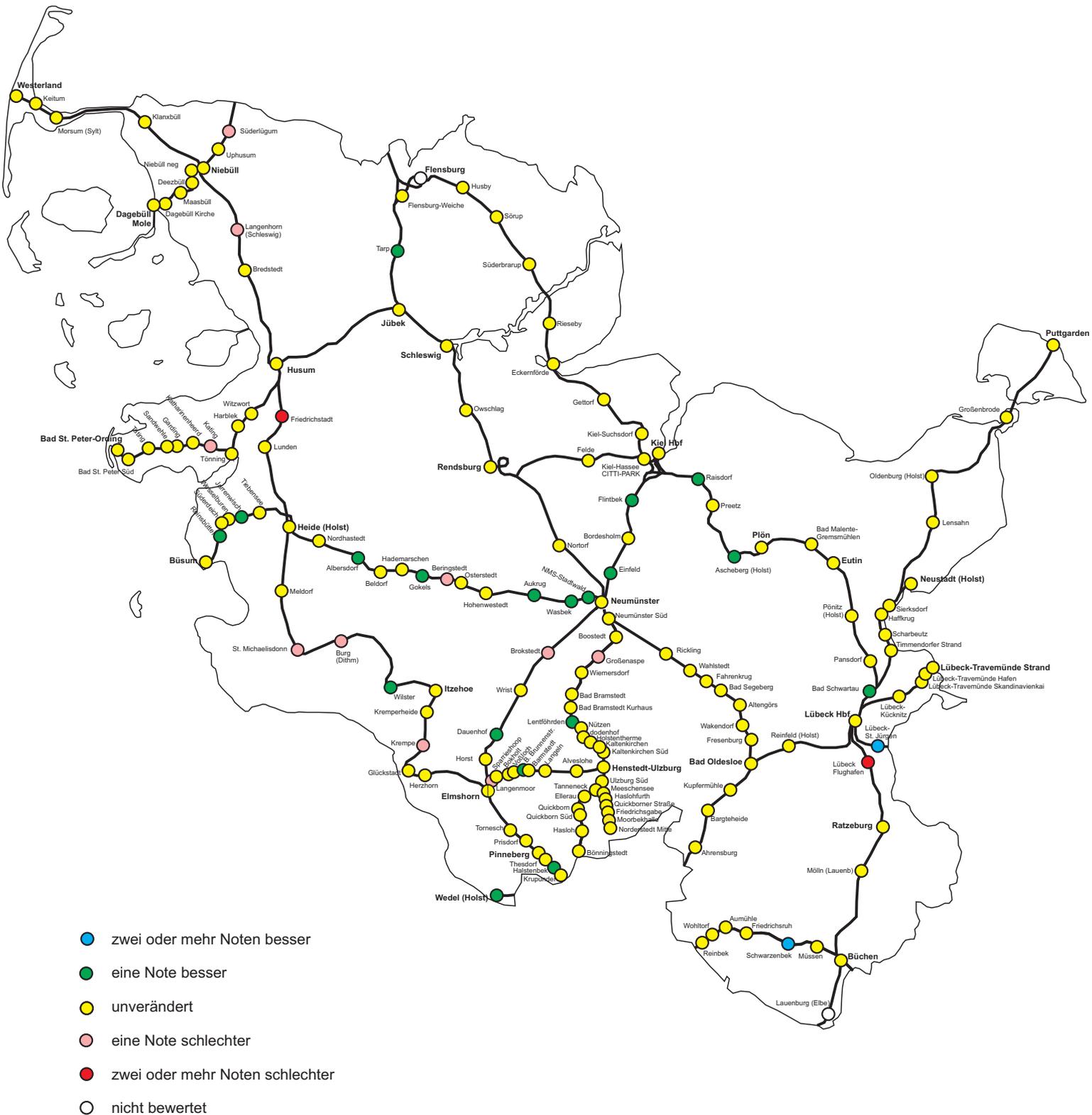
Karte 6: Qualität der Information

(Qualitätskontrolle Winter 2009)



Karte 7: Servicequalität

(Qualitätskontrolle Winter 2009)



**Karte 9: Veränderung der Gesamtnote
im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle**
(Qualitätskontrolle Winter 2009)

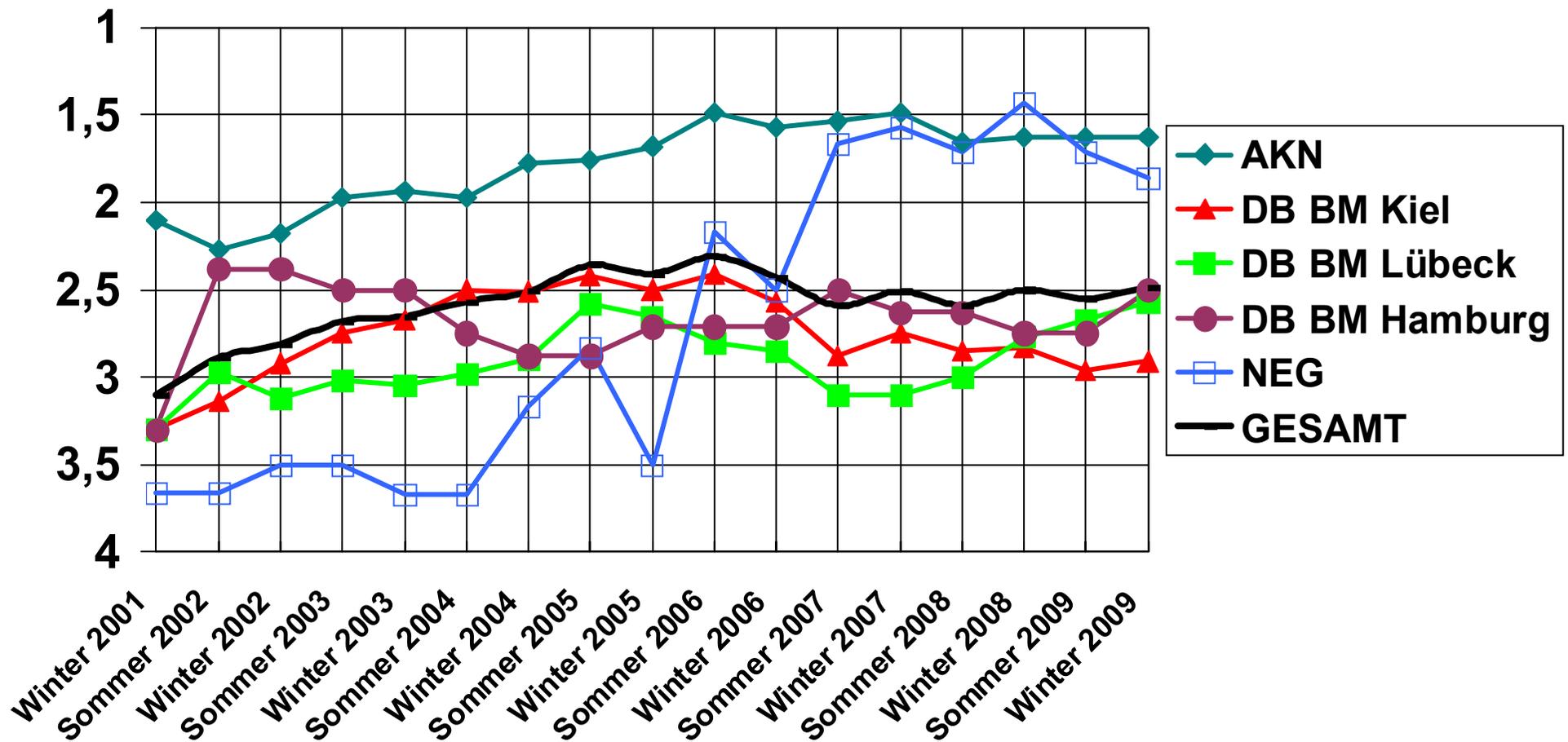


Diagramm 2:
Entwicklung der Gesamtdurchschnittsnoten seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001

Anhang

**zum Bericht der 17. Qualitätskontrolle
an den Stationen in Schleswig-Holstein
für den Winter 2009**

***Übersicht über die Stationen mit den besten
und den schlechtesten Bewertungen***

Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2009 wurden 13 Stationen mit „sehr gut“ in allen Bereichen bewertet.

An insgesamt sechs Bahnhöfen und Haltepunkten wurden keinerlei Mängel festgestellt. Es handelt sich um die Stationen Barmstedt, Bokholt, Boostedt, Elmshorn AKN und Sparrieshoop aus dem Bereich der AKN und um Niebüll NEG der NEG. In besserem Zustand können diese Stationen nicht sein.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Barmstedt	1	1	1	1
Bokholt	1	1	1	1
Boostedt	1	1	1	1
Elmshorn AKN	1	1	1	1
Niebüll NEG	1	1	1	1
Sparrieshoop	1	1	1	1

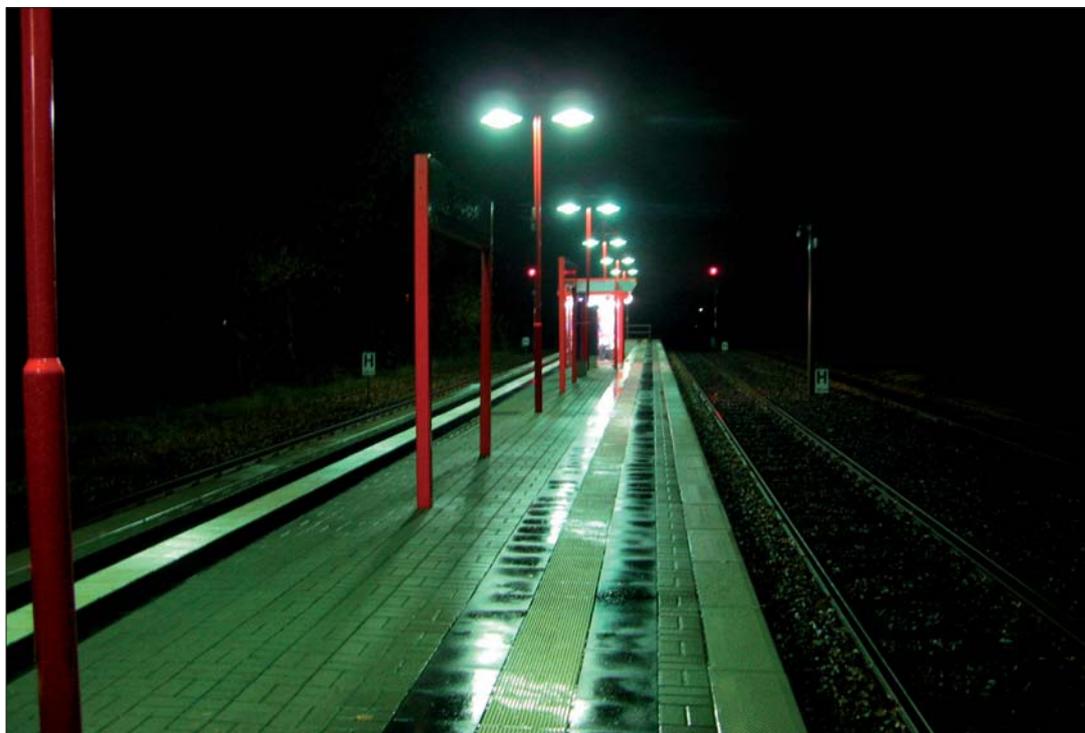
Es folgt die Vorstellung der Stationen jeweils mit einem Foto, das während der jeweiligen Erhebung aufgenommen wurde.



Barmstedt: Bahnhof an der Bahnstrecke Henstedt-Ulzburg - Elmshorn.



Bokholt: Haltepunkt an der Strecke Henstedt-Ulzburg - Elmshorn.



Boostedt: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Kaltenkirchen.



Elmshorn AKN: Endbahnhof der Strecke aus Henstedt-Ulzburg.



Niebüll NEG: Beginn der Strecke Niebüll - Dagebüll.



Sparrieshoop: Bahnhof an der Strecke Henstedt-Ulzburg - Elmshorn.

Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2009 wurden 18 Stationen mit „ausreichend“ bewertet. Mit dabei sind auch Bahnhöfe und Haltepunkte, die die Gesamtnote „ausreichend“ erhielten, weil einer der Teilbereiche mit „mangelhaft“ bewertet wurde. Das gilt zum Beispiel für Stationen wie Friedrichstadt und Lübeck Flughafen. Beide waren insgesamt in gutem Zustand, mussten aber aufgrund eines defekten Automaten bzw. unzureichender Informationen in den Teilbereichen Service bzw. Information mit „mangelhaft“ bewertet werden.

An einigen Bahnhöfen und Haltepunkten wurden in mehreren Teilbereichen größere Mängel festgestellt. Es handelt sich vor allem um die Stationen Langenhorn, Flintbek, Nortorf, Burg, Krempe und Pönitz.

Besonders der Wartekomfort wirkt sich meist verstärkt auf die Gesamtnote aus. In den genannten Stationen war die Bewertung für den Wartekomfort höchstens „ausreichend“.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Langenhorn	5	4	5	4
Nortorf	4	5	4	4
Flintbek	5	3	4	4
Burg (Dithm)	5	4	2	4
Krempe	5	4	2	4
Pönitz	5	4	1	4



Langenhorn: Haltepunkt an der Strecke Husum - Westerland. Wartebereich am Gleis 1 (Richtung Husum).



Nortorf: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Flensburg. Unterstand und Sockel des abgebauten Fahrkartenautomaten am Gleis 2 (Richtung Neumünster).



Flintbek: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Kiel. Der sogenannte PlusPunkt an Gleis 2 (Richtung Kiel).



Burg (Dithmarschen): Bahnhof an der Strecke Itzehoe - Heide. Ehemaliger und zukünftiger Vitrinenstandort an Gleis 1 (Richtung Itzehoe). Der Fahrplan klebt am Empfangsgebäude.



Krempe: Bahnhof an der Strecke Hamburg - Itzehoe. Stark beschädigter Unterstand an Gleis 1 (Richtung Elmshorn).



Pönitz: Bahnhof an der Strecke Kiel - Lübeck.