



# Stationsbericht

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2021



**Abkürzungsverzeichnis**

<b>AT</b>	Aufgabenträger
<b>Bf</b>	Bahnhof
<b>BMVI</b>	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
<b>DB</b>	Deutsche Bahn
<b>DSA</b>	Dynamischer Schriftanzeiger
<b>EIU</b>	Eisenbahninfrastrukturunternehmen
<b>EVU</b>	Eisenbahnverkehrsunternehmen
<b>FABB</b>	Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen
<b>FIA</b>	Fahrgastinformationsanlage
<b>Hbf</b>	Hauptbahnhof
<b>HOAI</b>	Honorarordnung für Architekten und Ingenieure
<b>KC ITF</b>	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan
<b>MOF</b>	Modernisierungsoffensive
<b>NFC</b>	Near Field Communication
<b>NRW</b>	Nordrhein-Westfalen
<b>NVR</b>	Nahverkehr Rheinland
<b>NWL</b>	Nahverkehr Westfalen-Lippe
<b>ÖPNV</b>	Öffentlicher Personennahverkehr
<b>ÖPNVG NRW</b>	Gesetz über den Öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen
<b>P+R</b>	Park+Ride
<b>RRX</b>	Rhein-Ruhr-Express
<b>SEV</b>	Schienenersatzverkehr
<b>SPNV</b>	Schienenpersonennahverkehr
<b>VRR</b>	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

<b>1. Überblick</b>	<b>4</b>
<b>2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet</b>	<b>5</b>
2.1 Ausgangslage und Zielsetzung	5
2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas	7
2.3 Datenerhebung	8
2.4 Datenauswertung	10
2.5 Bewertung	11
2.6 Ergebnisdarstellung	13
2.7 Vorjahresvergleich / Entwicklung	18
<b>3. Beleuchtung von Stationen</b>	<b>20</b>
<b>4. Bahnhofsgebäude</b>	<b>21</b>
<b>5. Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen</b>	<b>22</b>
<b>6. Fahrgastbefragungen</b>	<b>23</b>
<b>7. Fahrgastinformation</b>	<b>24</b>
<b>8. Vertrieb</b>	<b>24</b>
<b>9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau</b>	<b>25</b>
<b>10. Zusammenfassung</b>	<b>30</b>

**Anlagen zum Stationsbericht 2021 befinden sich im Anlagenband**

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

# 1. Überblick

Mit dem Stationsbericht 2021 geht der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) in die mittlerweile 15. Auflage. Im Fokus steht dabei erneut die qualitative Bewertung der Zustände an den Verkehrsstationen im Zuständigkeitsbereich des VRR, die durch den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) angefahren und bedient werden.

In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass der VRR als Aufgabenträger kein unmittelbares Vertragsverhältnis mit den Eigentümern und Betreibern der Stationen unterhält. Die entsprechenden Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU), im VRR-Gebiet sind dies die DB Station&Service AG sowie die Regiobahn GmbH, schließen stattdessen Stationsnutzungsverträge mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), welche die entsprechenden SPNV-Linien betreiben. Die hier vertraglich vereinbarten Stationsnutzungsentgelte werden wiederum durch die Verkehrsverträge zwischen EVU und Aufgabenträger an den VRR durchgereicht. Im Fahrplanjahr 2021 sind auf diese Art Stationsnutzungsentgelte in Höhe von ca. 68,3 Millionen Euro im gesamten VRR-Gebiet angefallen. Dies bedeutet ein Plus von 1,9 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr. Aufgrund seiner verkehrlichen Aufgaben und trotz der beschriebenen vertraglichen Situation strebt der VRR eine gewisse Einflussnahme auf die Situation an den SPNV-Stationen an, um den Zustand der Stationen hinsichtlich Ausstattung, Schadensfreiheit, Sauberkeit, baulichem Zustand, Fahrgastinformation und der barrierefreien Erschließung zu verbessern. Daher erfassen die VRR-Profitester\*innen bereits seit 2003 neben ihren verkehrsvertraglich vereinbarten Stichproben in den Zügen (die Ergebnisse hierzu werden jährlich mit dem SPNV-Qualitätsbericht veröffentlicht) auch die Qualität an den Verkehrsstationen.

In diesem Zusammenhang wurde im Jahr 2020 erstmals eine vollständig neue Erhebungs- und Bewertungssystematik eingeführt, welche die Erwartungshaltung des Fahrgastes vermehrt in den Mittelpunkt der Betrachtung rücken sollte. Auch im Stationsbericht 2021 bildet diese Methodik wieder die zentrale Grundlage. Die wesentlichen Fakten zur Bewertungssystematik sind in der nachfolgenden Infobox nochmals dargestellt:



Im weiteren Verlauf des Berichtes werden die Bewertungssystematik ausführlich beschrieben und die Ergebnisse entsprechend dargestellt. Dabei wird es auch einen Vergleich mit den Vorjahresergebnissen geben, um darzustellen, wie sich die Qualitätsstandards im VRR entwickelt haben. Dies war im vergangenen Stationsbericht aufgrund der dort erstmals angewandten neuen Bewertungssystematik noch nicht möglich.

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.

# 2. Stationsbewertungen im VRR-Gebiet

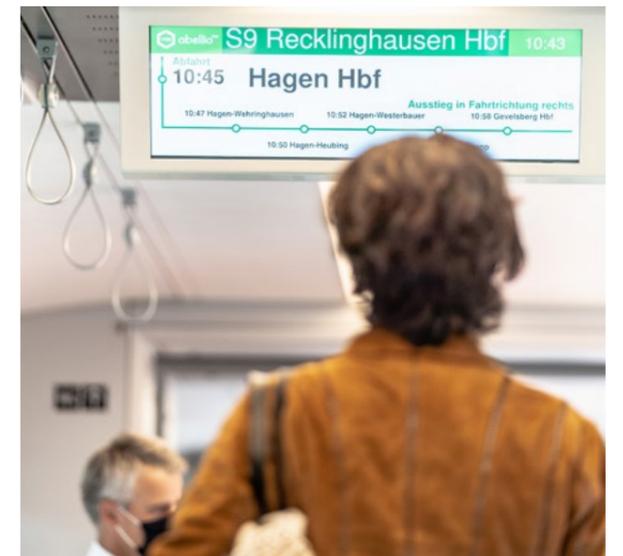
Grundlegendes Ziel des VRR ist es, die Attraktivität des SPNV kontinuierlich zu steigern. Neben dem Fahrplanangebot, der Pünktlichkeit der Züge und dem Einsatz moderner Fahrzeuge mit ausreichendem Platzangebot spielt hier auch die Situation an den jeweiligen Verkehrsstationen eine wichtige Rolle. Da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



## 2.1 Ausgangslage und Zielsetzung

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

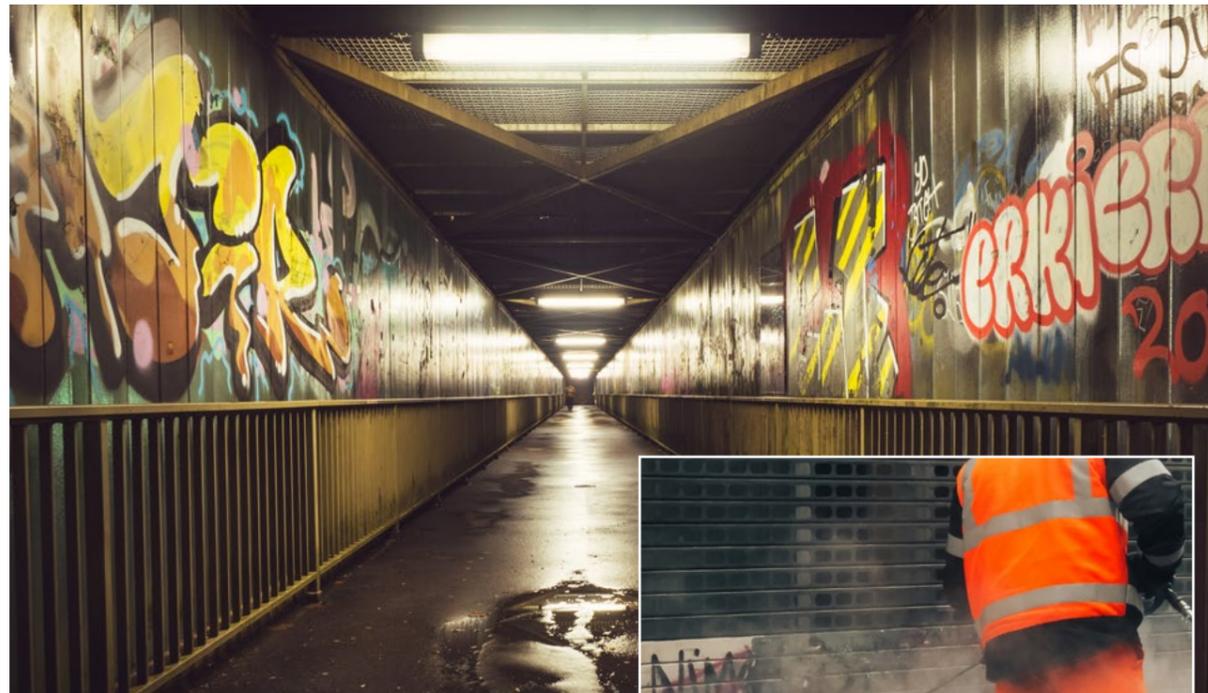
Beispielsweise wurde die Graffiti-problematik in der Vergangenheit sehr hoch priorisiert; meist in einem so hohen Maße, dass eine Station allein durch Graffiti-Schäden eine sehr schlechte Gesamtbewertung erhielt, selbst wenn sie unter Berücksichtigung aller anderen Kriterien sehr gut abgeschnitten hätte. Das Thema Graffiti stellt zwar auch im neuen Bewertungssystem einen wichtigen Faktor dar, bestimmt das Ergebnis jedoch nicht mehr allein. Um dennoch einen wirksamen Beitrag zur Bekämpfung von Graffiti-Schäden zu leisten, wurde im Oktober 2020 durch den Verwaltungsrat



### 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



des VRR eine Richtlinie zur Förderung der Entfernung von graffiti bedingten Verschmutzungen an Zuwegungen zu SPNV-Stationen beschlossen. Der VRR gewährt hiernach finanzielle Zuschüsse, um illegale Graffiti beseitigen und sogenannte Anti-Graffiti-Schutzanstriche in Zugangsbereichen zu SPNV-Stationen und zu SPNV-Bahnsteigen aufbringen zu können. Diese Anti-Graffiti-Richtlinie bietet zunächst kommunalen Trägern eine finanzielle Unterstützung im Kampf gegen Graffiti-Verunreinigungen an Wandflächen öffentlicher Zugangsbereiche. Die Höhe der insgesamt bereitgestellten Fördermittel beträgt 200.000 Euro. Dieses Förderprogramm hat noch eine Laufzeit bis zum 31.12.2022. Darüber hinaus arbeiten die DB Station&Service AG und der VRR momentan gemeinsam an einem ersten Baustein zur Neuauflage der Graffiti-Offensive. Bereits im Zeitraum von 2010 bis 2018 trug das damals vom Land NRW geförderte Programm dazu bei, Graffiti-Schäden an SPNV-Stationen zu beseitigen. Mit einem Abschluss ist im Jahr 2022 zu rechnen.

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

Die neue Bewertungsmethodik orientiert sich grundsätzlich stärker am Bedarf der Nahverkehrskund\*innen und betrachtet die Stationen im VRR als Gesamteinheiten. Außerdem ist es für die Bewertung der Stationen unbedeutend, in welchen Zuständigkeitsbereich auftretende Mängel fallen. Egal ob ein fehlender Wetterschutz, für den das EIU zuständig ist, defekte Fahrkartenautomaten in der Verantwortung des Vertriebspartners oder beschädigte Bauwerke, die sich im Eigentum von Kommunen, Privatpersonen oder sonstigen Dritten befinden: die Stationen werden ganzheitlich bewertet. Für detailliertere Informationen steht jedoch auch weiterhin die gewohnte Übersicht über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen (vgl. **Kapitel 5 – Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen**) zur Verfügung.

Da sich in der Bewertungsmethodik für das Jahr 2021 keine Änderungen ergeben haben, ist in diesem Jahr erstmalig auch ein Vergleich der Ergebnisse mit den Vorjahreswerten möglich, wodurch eine entsprechende Entwicklung abgeleitet werden kann. Dies war aufgrund der komplett neuen Datengrundlage und fehlender plausibler Vergleichswerte im vergangenen Jahr noch nicht möglich.

## 2.2 Grundlagen des Bewertungsschemas

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

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

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

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

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

2.3 Datenerhebung

Grundlage einer aussagekräftigen Bewertung der Stationsinfrastruktur bildet eine entsprechend fundierte Datenerhebung. Hierzu setzt der VRR, wie bereits in der Vergangenheit, auf seine Profitester\*innen. In insgesamt vier Erhebungswellen pro Jahr bereisen sie jeweils jede der 295 Stationen in Verbundgebiet und erheben in diesem Zusammenhang quartalsweise alle bewertungsrelevanten Daten. Im Jahresergebnis werden diese Quartalswerte dann gemittelt.

An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass es im vergangenen Jahr noch 294 Stationen im VRR-Verbundraum gab. Seit der Inbetriebnahme der Station Wuppertal-Hahnenfurth/Düssel entlang der Linie S 28 im Dezember 2020 sind es 295 Bahnhöfe und Haltepunkte.

Nicht alle Stationen konnten in sämtlichen Quartalen erhoben werden. Langfristige unwitter- oder baubedingte Streckensperrungen führten im Jahr 2021 dazu, dass einige Stationen vorübergehend nicht angefahren werden konnten und entsprechende Schienenersatzverkehre (SEV) eingerichtet werden mussten. Eine Erhebung durch die Profitester\*innen war demnach nicht möglich, wodurch die Jahresergebnisse der betreffenden Stationen über die restlichen Quartale gemittelt werden mussten. Folgende Stationen waren zeitweise ohne SPNV-Angebot und teilweise sogar abgesperrt und nicht zugänglich:



Station Wuppertal-Hahnenfurth/Düssel

**Streckensperrung aufgrund von Unwetterfolgen auf den Linien S 9 und RE 49 zwischen Essen-Steele und Wuppertal-Vohwinkel im 3. Quartal 2021:**

- Essen-Überruhr (konnte im 3. Quartal vor dem Unwetter noch erhoben werden)
- Essen-Holthausen
- Essen-Kupferdreh
- Velbert-Nierenhof
- Velbert-Langenberg
- Velbert-Neviges
- Velbert-Rosenhügel
- Wülfrath-Aprath

**Streckensperrung aufgrund von Unwetterfolgen auf den Linien RE 16 und RB 91 zwischen Hagen und Werdohl im 3. Quartal 2021:**

- Hohenlimburg

**Streckensperrung aufgrund von Unwetterfolgen auf der Linie RB 52 zwischen Hagen und Lüdenscheid im 3. Quartal 2021:**

- Hagen-Oberhagen
- Dahl
- Rummenohl

**Streckensperrung aufgrund der Elektrifizierungsarbeiten auf der Linie RE 19a zwischen Wesel und Bocholt im 3. und 4. Quartal 2021:**

- Blumenkamp
- Hamminkeln
- Dingden

**Streckensperrung aufgrund von Bauarbeiten auf der Linie S 4 zwischen Dortmund Stadthaus und Dortmund-Brackel im 3. Quartal 2021:**

- Dortmund Knappschaftskrankenhaus
- Dortmund-Körne West
- Dortmund-Körne

Die im Kapitel 2.2 dargestellten Kriterien werden durch die Profitester\*innen erhoben, unterteilt in die drei Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit. Die Datenerhebung erfolgt nach dem folgenden Schema:

Aufenthaltsqualität

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

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

Fahrgastinformation

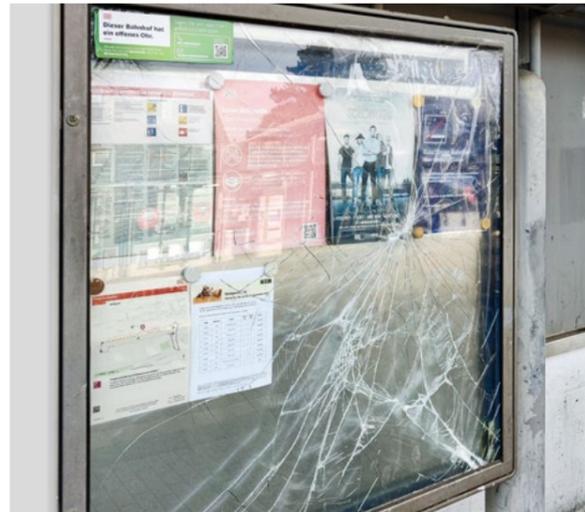
statische Fahrgastinformation	Ausstattungsmerkmal vorhanden?	Ausstattungsmerkmal beschädigt / defekt / nicht aktuell?
Stationsnamenschilder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrplanaushang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Barrierefreiheit

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

Neben den oben dargestellten Kriterien erfassen die Profitester\*innen zusätzlich auch sicherheitsrelevante Mängel, wie beispielsweise Stolperkanten, Glasschäden oder defekte Notrufsäulen. Diese Mängel werden dann unmittelbar an die Infrastrukturbetreiber weitergegeben. Darüber hinaus haben insgesamt 45 Stationen eine Bahnhofspatin bzw. einen Bahnhofspaten, 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 nun in einem nächsten Schritt ausgewertet werden. Wie bereits erwähnt, erfolgt dies nach dem Prinzip der prozentualen Abwertung. Dabei erreicht jede der drei Kategorien (Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit) ein Ergebnis von 100 %, wenn keine Mängel vorliegen („Ideal“-Station). Für jeden Mangel wird in unterschiedlicher Höhe abgewertet. Die Höhe der einzelnen Abwertungen richtet sich dabei nach der Wichtigkeit des entsprechenden Merkmals. Erhält eine Kategorie bei sämtlichen Merkmalen die maximale Abwertung, bedeutet dies in Summe Abwertungen von 100 %. Die Stationen hätten folglich 0 % der „Ideal“-Station erreicht. Die Einzelabwertungen sind nachfolgend dargestellt:

**Aufenthaltsqualität**

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

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

**Fahrgastinformation**

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

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

**Barrierefreiheit**

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

**2.5 Bewertung**

Um final Aussagen über den Zustand der Stationen treffen zu können, müssen die ausgewerteten Ergebnisse nun einer abschließenden Bewertung zugeordnet werden. Hierzu wurden für die drei Kategorien Cluster gebildet:

**Aufenthaltsqualität**

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

**Fahrgastinformation**

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

Barrierefreiheit

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

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

Gesamtergebnis

Summe Abwertungen	Bewertung	Symboldarstellung
100 % bis $\geq 92,5$ %	ausgezeichnet	
$< 92,5$ % bis $\geq 85$ %	ordentlich	
$< 85$ % bis $\geq 70$ %	entwicklungsbedürftig	
$< 70$ %	nicht tolerierbar	



2.6 Ergebnisdarstellung

Auf Basis des Bewertungsschemas, welches in den vorherigen Kapiteln detailliert dargestellt wurde, ist jede der 295 Stationen im Verbundgebiet für das Jahr 2021 bewertet worden. Insgesamt kamen die Profitester\*innen zu folgendem Ergebnis:

„ausgezeichnet“	24 Stationen (8,14 %)
„ordentlich“	123 Stationen (41,69 %)
„entwicklungsbedürftig“	141 Stationen (47,80 %)
„nicht tolerierbar“	7 Stationen (2,37 %)

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

Insgesamt 24 Bahnhöfe und Haltepunkte bewerteten die Profitester\*innen mit dem Prädikat „ausgezeichnet“, weitere 123 haben eine „ordentliche“ Gesamtbewertung erreicht. Diese Stationen bilden in Summe einen Anteil von 49,83 % aller Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR und haben in diesem Zusammenhang einen positiven Eindruck vermittelt.

Dem entgegen stehen im Gesamtergebnis 141 Stationen, die im Jahr 2021 als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden. Hinzu kommen 7 Stationen, die laut Datenauswertung „nicht tolerierbar“ sind. In Summe repräsentieren somit diese beiden Bewertungsbereiche etwas mehr als die andere Hälfte (50,17 %) aller Stationen im VRR-Gebiet und bescheinigen diesen damit eine eher negative Außenwahrnehmung.

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

Aufenthaltsqualität

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

„hervorragend“	21 Stationen (7,12 %)
„zufriedenstellend“	95 Stationen (32,20 %)
„verbesserungswürdig“	160 Stationen (54,24 %)
„unzureichend“	19 Stationen (6,44 %)

Insgesamt erreichten in diesem Jahr 21 Stationen die Spitzenplatzierung „hervorragend“. Sie bieten SPNV-Kund\*innen eine weit überdurchschnittliche Aufenthaltsqualität. Bei 95 Stationen identifizierten die Profitester\*innen lediglich geringfügige Mängel, sodass diese Stationen insgesamt „zufriedenstellend“ bewertet wurden. Dem gegenüber waren mit 160 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 im letzten Jahr hauptsächlich Müll, Graffiti und anderweitige Verschmutzungen sowie bauliche Mängel. Geruchsbelästigungen, Feuchtigkeitsmängel sowie Beeinträchtigungen durch Grünbewuchs bzw.



Bahnhofsgebäude in Dahl

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 bleibt daher weiterhin 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. Weiterhin bleibt aber auch jede und jeder Einzelne in der Verantwortung, einen Beitrag für eine ordentliche Verkehrsstationen zu leisten: Fahrgäste sollten Müll möglichst vermeiden bzw. ordnungsgemäß entsorgen und Beschädigungen jeglicher Art unterlassen. Eventuelle Mängel können Nahverkehrskund\*innen bei den zuständigen Stellen (z. B. den 3-S-Zentralen) melden.

**Fahrgastinformation**

In der Kategorie Fahrgastinformation wurden folgende Ergebnisse erreicht:

„hervorragend“	244 Stationen (82,71 %)
„zufriedenstellend“	39 Stationen (13,22 %)
„verbesserungswürdig“	11 Stationen (3,73 %)
„unzureichend“	1 Station (0,34 %)

Im Bereich der Fahrgastinformation konnten 244 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 39 Stationen wiesen lediglich geringfügige Mängel auf und erreichten dadurch eine „zufriedenstellende“ Bewertung. Bei insgesamt 11 Stationen haben die vorhandenen Beeinträchtigungen bei der Fahrgastinformation eine Qualität erreicht, die nur eine „verbesserungswürdige“ Bewertung zuließ. Lediglich eine Station wurden in Folge massiver Mängel und fehlender Informationsmedien als „unzureichend“ eingestuft.

In Summe sind die Bahnhöfe und Haltepunkte im VRR mit qualitativ hochwertigen Fahrgastinformationssystemen ausgestattet. Fehlende Fahrpläne oder defekte Auskunftsmidien waren eher die Ausnahme. Zudem stellten die Profitester\*innen fest, dass technische Mängel, die bei den Ortsbegehungen bemerkt wurden, im nächsten Quartal häufig bereits behoben waren. Dies lässt grundsätzlich auf eine schnelle Reaktionszeit der zuständigen Stellen schließen und ist positiv zu bewerten.

Trotzdem waren bei einigen, wenn auch nur verhältnismäßig wenigen Stationen, Mängel vorhanden, die teilweise auch über mehrere Erhebungswellen Bestand hatten. Beispielhaft zu nennen sind hier fehlende elektronische Anzeigetafeln in Düsseldorf-Benrath sowie in Schwelm. Auch hier sollten die Mängel zeitnah behoben werden.

**Barrierefreiheit**

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

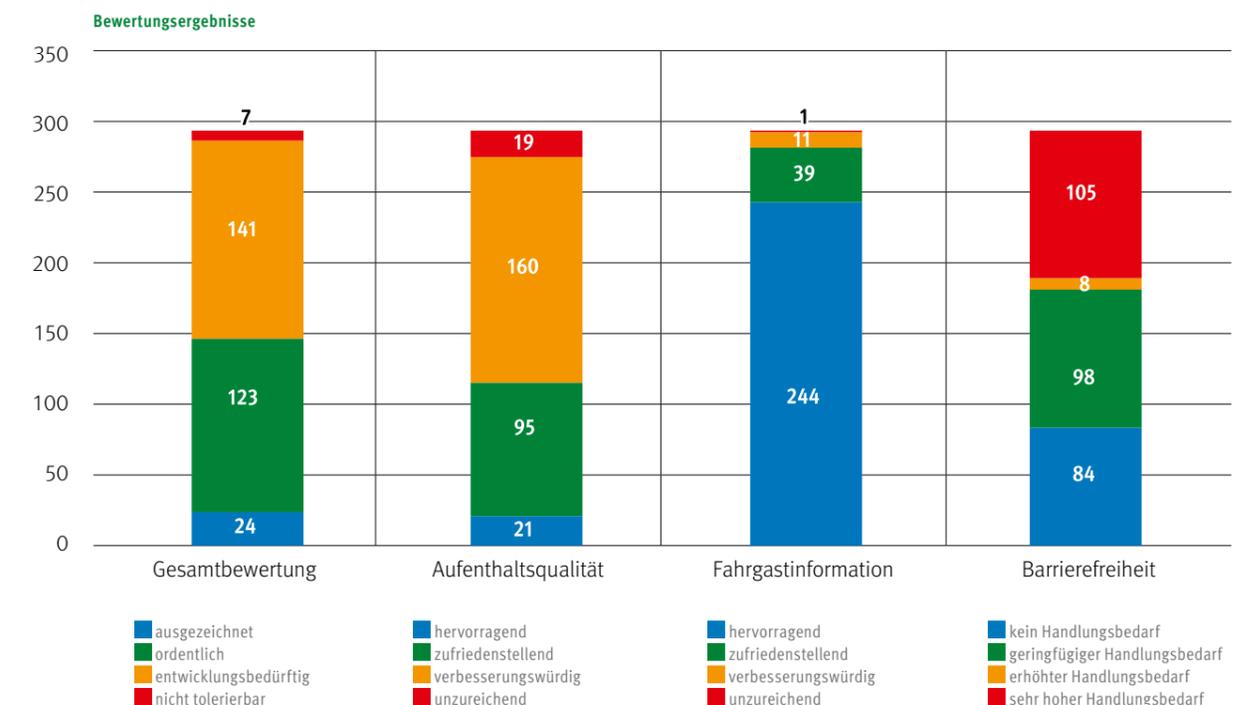
„kein Handlungsbedarf“	84 Stationen (28,48 %)
„geringfügiger Handlungsbedarf“	98 Stationen (33,22 %)
„erhöhter Handlungsbedarf“	8 Stationen (2,71 %)
„sehr hoher Handlungsbedarf“	105 Stationen (35,59 %)

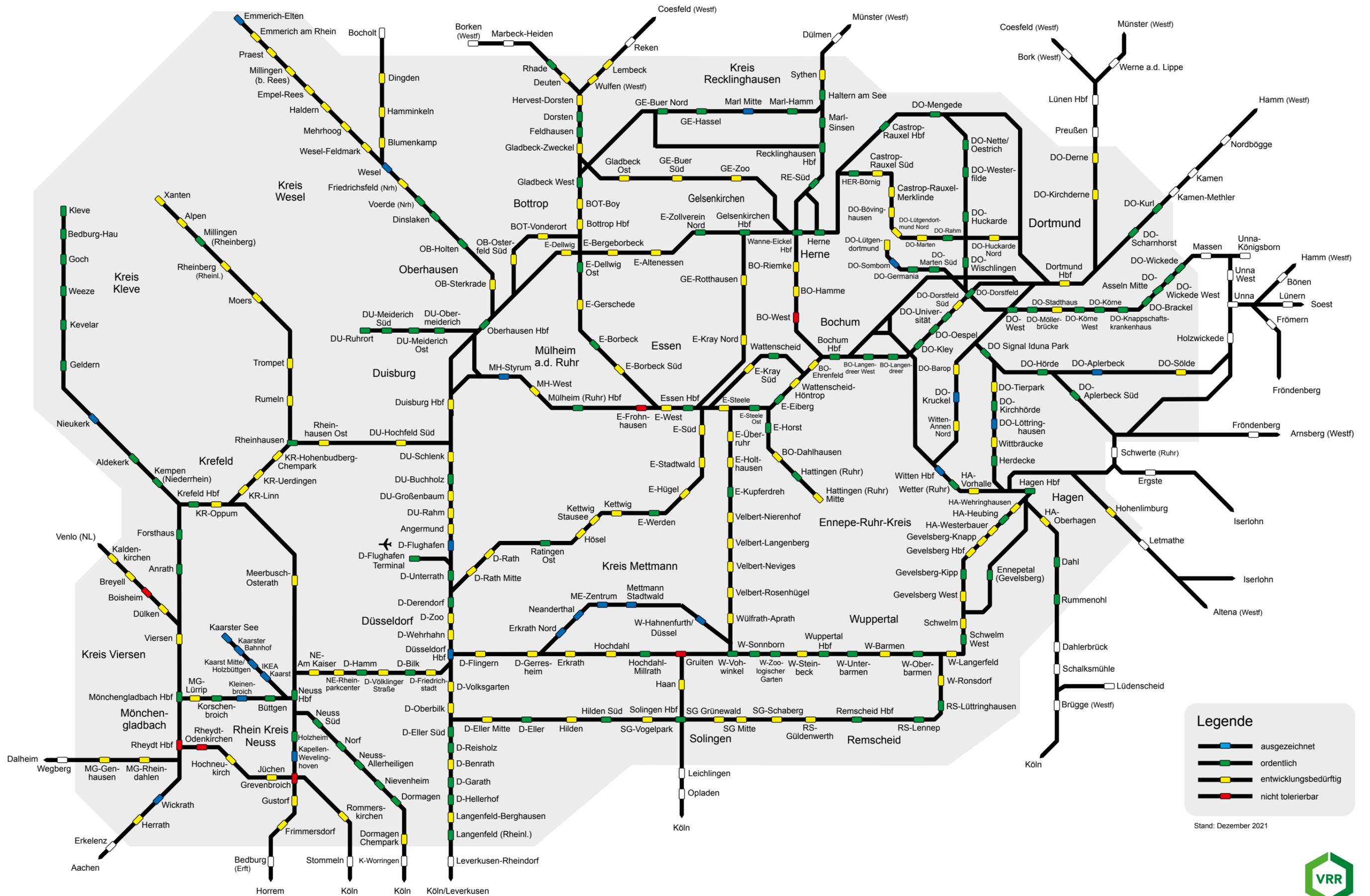
Bei der Betrachtung der Barrierefreiheit im VRR-Gebiet lässt sich weiterhin ein sehr differenziertes Bild erkennen. Insgesamt 84 Stationen weisen eine stufenfreie Zuwegung zum Bahnsteig, eine Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienenoberkante sowie ein ausreichendes taktiles Leitsystem auf und erfordern somit „keinen Handlungsbedarf“. Bei 98 Stationen sind die taktilen Leitsysteme entweder gar nicht vorhanden, nicht vollständig oder sie fehlen in den Zugangsbereichen. Für diese Stationen wurde ein „geringfügiger Handlungsbedarf“ abgeleitet. Stationen mit „erhöhtem Handlungsbedarf“ verfügen zwar über ein ausreichendes taktiles Leitsystem, haben jedoch keinen stufenfreien Zugang und/oder die Bahnsteighöhe ist niedriger als 76 Zentimeter über Schienenoberkante. Diese Bewertung haben in Summe 8 Stationen erhalten. Stationen, die weder eine stufenfreie Zuwegung und/oder eine ausreichende Bahnsteighöhe aufweisen noch über ein taktiles Leitsystem verfügen, wurde ein „sehr hoher Handlungsbedarf“ bescheinigt. Im gesamten Verbundraum trifft dies auf 105 Stationen zu.

Die Ergebnisse zeigen, dass die SPNV-Stationeninfrastruktur momentan immer noch ein ganzes Stück von einer vollständigen Barrierefreiheit entfernt ist. Immerhin verfügt mit gut 60 % die Mehrheit 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 weiterhin knapp 40 % der Stationen hinsichtlich der Barrierefreiheit modernisierungsbedürftig sind. In diesem Zusammenhang setzt sich der VRR zusammen mit den weiteren SPNV-Aufgabenträgern in Nordrhein-Westfalen, dem Nahverkehr Rheinland (NVR) sowie dem Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL), der Landesregierung NRW sowie den EIU für einen barrierefreien Ausbau der SPNV-Stationeninfrastruktur ein. Im Fokus stehen hierbei vordergründig die Stationen, die bisher keine stufenfreie Zuwegung haben bzw. bei denen die Bahnsteige nicht ausreichend hoch sind. Detaillierte Informationen über die entsprechenden Modernisierungsmaßnahmen und den damit verbundenen barrierefreien Ausbau der Stationen sind im **Kapitel 9** „Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau“ nachzulesen.



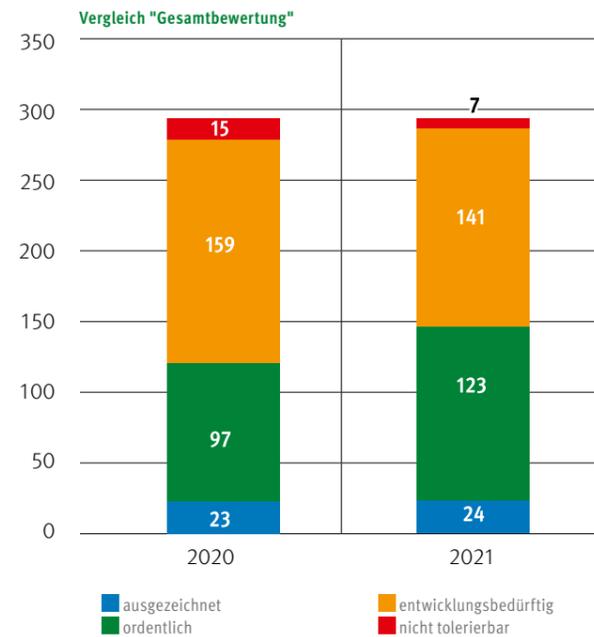
Abschließend geben die nachfolgenden Säulengrafiken nochmals einen zusammenfassenden Überblick über die Bewertungsergebnisse aus dem Jahr 2021:





### 2.7 Vorjahresvergleich / Entwicklung

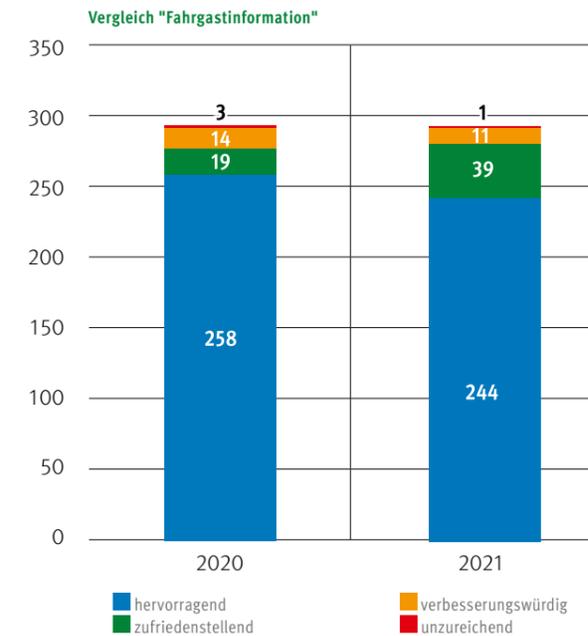
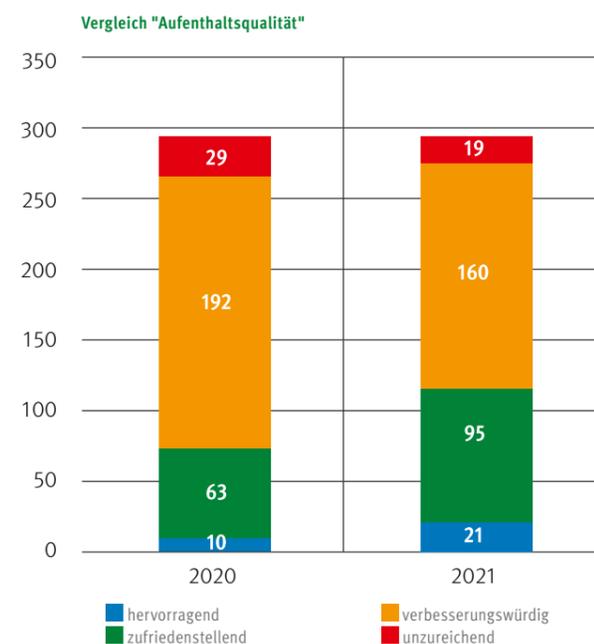
Die in **Kapitel 2.6** dargestellten Bewertungen aus dem Jahr 2021 können nun mit den Vorjahresergebnissen verglichen werden. Bei der Gesamtbewertung ist die nachfolgende Entwicklung erkennbar:



Die Anzahl der als „ausgezeichnet“ bewerteten Stationen ist geringfügig von 23 auf 24 gestiegen. Das entspricht einem Plus von 0,34 %. Auch die Anzahl der Stationen mit einem „ordentlichen“ Gesamtergebnis hat sich erhöht, hier sogar deutlich von 97 auf 123 (+ 8,70 %). Der Anteil der Stationen, die als „entwicklungsbedürftig“ eingestuft wurden, verringerte sich hingegen um 6,29 % von 159 auf 141. Bei den „nicht tolerierbaren“ Stationen ist erfreulicherweise ebenfalls ein Rückgang von 15 auf nun nur noch 7 zu beobachten. Das macht ein Minus von 2,73 %. Zusammenfassend kann somit eine doch spürbare Verbesserung der Gesamtbewertung festgehalten werden. Welchen Einfluss die betrachteten Kategorien Aufenthaltsqualität, Fahrgastinformation und Barrierefreiheit auf die Entwicklung der Gesamtergebnisse haben, darauf wird in den nachfolgenden Abschnitten eingegangen.

#### Aufenthaltsqualität:

Bei der Aufenthaltsqualität ist der Anteil der als „hervorragend“ bewerteten Stationen um 3,72 Prozentpunkte von 10 auf 21 gestiegen. Auch der Anteil der Stationen mit einer „zufriedenstellenden“ Bewertung hat deutlich zugenommen, um 10,77 % von 63 auf 95. Dem gegenüber ist die Anzahl „verbesserungswürdiger“ Stationen im Vergleich zum Vorjahr von 192 auf 160 gesunken. Das macht ein Minus von 11,07 %. Auch bei den als „unzureichend“ bewerteten Stationen konnte ein Rückgang verzeichnet werden, von 29 Stationen im Vorjahr auf nun noch 19. Dies bedeutet einen Rückgang von 3,42 %. Bei der Aufenthaltsqualität kann somit ein durchaus positiver Trend beobachtet werden, der sich maßgeblich in der verbesserten Entwicklung der Gesamtergebnisse widerspiegelt. Wurden 2020 lediglich ca. 25 % aller Stationen im VRR positiv wahrgenommen („hervorragende“ sowie „zufriedenstellende“ Bewertung), so konnte dieser Anteil in diesem Jahr auf knapp 40 % gesteigert werden. Trotz dieser erfreulichen Entwicklung ist dennoch festzuhalten, dass die Aufenthaltsqualität bei ca. 60 % aller Bahnhöfe und Haltepunkte weiterhin unbefriedigend ist.



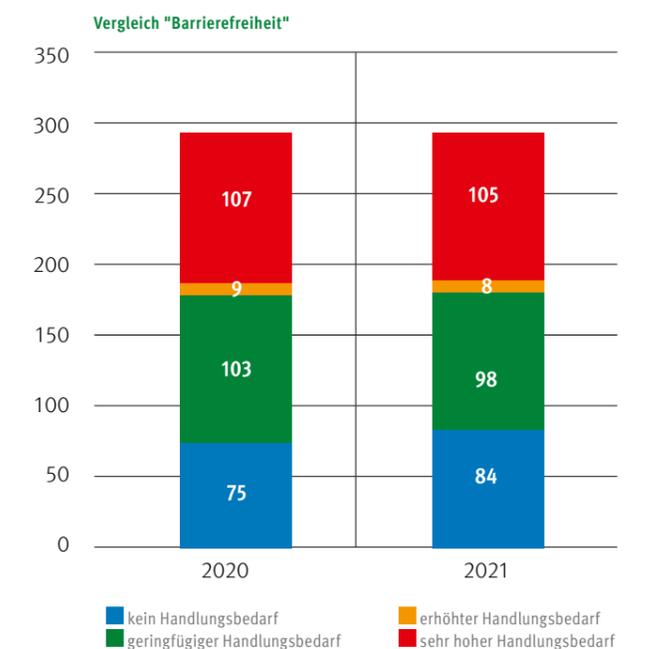
#### Fahrgastinformation:

Die Situation hinsichtlich der Fahrgastinformation an den Stationen im VRR-Gebiet gestaltete sich auch im Jahr 2021 wieder erfreulich gut, auch wenn die Anzahl der als „hervorragend“ bewerteten Stationen von 258 auf 244 zurückging. Das macht ein Minus von 5,04 %. Bei den „zufriedenstellenden“ Stationen konnte stattdessen ein Anstieg von 19 auf 39 verbucht werden, was eine Steigerung um 6,76 % bedeutet. Die Stationen mit einer „verbesserungswürdigen“ Bewertung nahmen anteilig leicht um 1,03 % von 14 auf 11 ab. Der Anteil der als „unzureichend“ eingestufte Stationen ging um 0,68 % zurück, von 3 auf jetzt nur noch eine Station. Der Anteil der mit Blick auf die Fahrgastinformation als „hervorragend“ bzw. „zufriedenstellend“ bewerteten Stationen konnte somit in diesem Jahr die 95 %-Marke überspringen (2020: 94,2 % || 2021: 95,9 %) und somit das Gesamtergebnis wieder positiv beeinflussen.

#### Barrierefreiheit:

Die Situation hinsichtlich der Barrierefreiheit an den SPNV-Stationen im Verbundraum verbesserte sich im Jahr 2021 an einigen Stellen durch den Abschluss örtlicher Modernisierungsarbeiten. Beispielsweise konnte in Haltern am See u. a. die neue Personenunterführung mit integrierter Aufzugsanlage in Betrieb genommen werden. Gleichzeitig mussten allerdings auch fehlerhafte Bestandsdaten aktualisiert werden. Hierdurch ist es beispielsweise in Dortmund-Derne und Dortmund-Kirchderne formal zu Verschlechterungen gekommen, da hier bisher teils falsche Bahnsteighöhen hinterlegt waren. Verbesserungen gab es in diesem Zusammenhang beispielsweise am Kaarster Bahnhof da hier im vergangenen Jahr fälschlicherweise kein taktiles Leitsystem berücksichtigt wurde.

Insgesamt hat sich die Anzahl der Stationen „ohne Handlungsbedarf“ von 75 auf 84 erhöht. Das macht ein Plus von 2,96 %. Der Anteil der Stationen mit einem „geringfügigen Handlungsbedarf“ ist hingegen um 1,81 % von 103 auf 98 gesunken. Von 9 auf 8 Stationen und somit um 0,35 % hat sich der Anteil der Stationen mit einem „erhöhten Handlungsbedarf“ reduziert. Ein „sehr hoher Handlungsbedarf“ konnte im Jahr 2021 noch bei 105 Stationen identifiziert werden. Bei 107 Stationen im Vorjahr macht das ein Minus von 0,80 %. Insgesamt hat sich die Situation hinsichtlich der Barrierefreiheit folglich leicht verbessert.



### 3. Beleuchtung von Stationen



Seit 2005 informiert der Stationsbericht des VRR über die Beleuchtungssituation an ausgewählten Stationen im Verbundgebiet. Eine ausreichende Stationsbeleuchtung ist ein wichtiger Faktor für die Attraktivität des SPNV, denn sie hilft, Gefahren vorzubeugen und das Sicherheitsempfinden der Nahverkehrskund\*innen zu stärken. Speziell in den Wintermonaten, wenn 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 Wetterschutzeinrichtungen 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 2021 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 wurde bei der Erfassung auf große, gut beleuchtete Stationen sowie auf Bahnhöfe und Haltepunkte, die kürzlich erst modernisiert und in diesem Zusammenhang mit ausreichend Licht ausgestattet wurden, verzichtet. Die in **Anlage 2** dargestellte Übersicht konzentriert sich daher auf festgestellte Mängel an insgesamt 113 mittelgroßen bis kleineren Stationen.

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

Bei insgesamt 77 Stationen machten die VRR-Profitester defekte Beleuchtungskörper aus. Das entspricht einem Anteil von etwa zwei Dritteln (68,14 %) aller betrachteten Stationen. Allerdings handelte es sich in den meisten Fällen um den Ausfall einiger weniger Leuchten, die sich dann auch häufig über die gesamte Station verteilen. Somit waren die betreffenden Stationen insgesamt weitestgehend ausreichend beleuchtet.

Bei 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.



Wetterschutzhäuschen aus Beton in Dortmund-Körne West

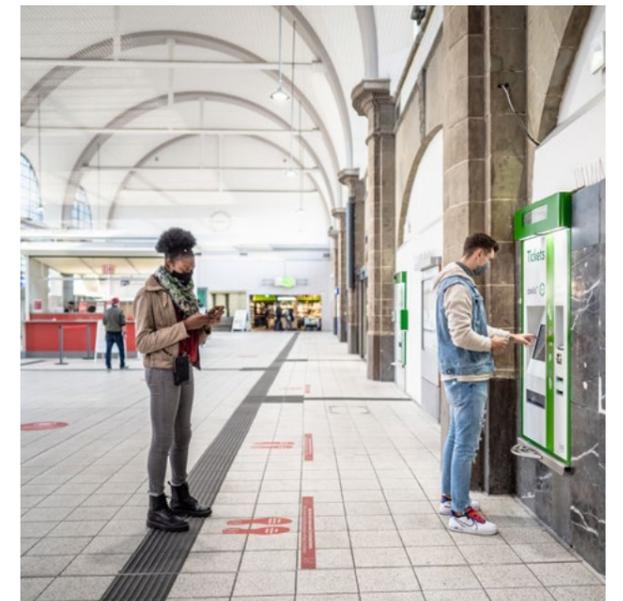
### 4. Bahnhofsgebäude

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 werden Bahnhofsgebäude überhaupt nicht mehr genutzt und enden im schlimmsten Fall sogar als Bauruinen.

Das Bahnhofsgebäude in Rheydt wurde mittlerweile vollständig abgerissen. Hier soll ab dem Frühjahr 2022 ein komplett neues Bahnhofsgebäude entstehen, in dem sowohl die Polizei als auch diverse Einzelhandels- und Gastronomiebetriebe Platz finden sollen. Die Fertigstellung ist derzeit für 2024 geplant.

Insgesamt gibt es aktuell 114 Bahnhofsgebäude im VRR-Gebiet, die allesamt in **Anlage 3** aufgeführt sind. Dabei wird neben den Eigentumsverhältnissen auch dargestellt, ob eine private oder öffentliche Nutzung (beispielsweise in Form von Geschäften) vorliegt und ob Fahrgäste durch das Bahnhofsgebäude zu den Bahnsteigen gelangen.

Dabei befinden sich insgesamt 31 Bahnhofsgebäude im Eigentum der EIU, bei 16 liegt der Inhaber im kommunalen Bereich, eine Immobilie gehört zum Bundeseisenbahnvermögen und 66 sind mittlerweile in den Besitz von privaten Dritten übergegangen. Folglich ist die Mehrheit der Bahnhofsgebäude im Verbundraum mittlerweile in privatem Besitz. Zudem liegt bei 97 Stationen und somit bei rund 85 % aller Bahnhofsgebäude eine verkehrliche, kommerzielle oder private Nutzung vor. Der Zugang zu den Bahnsteigen erfolgt in 50 Fällen und damit nur noch bei knapp 45 % der Stationen durch das jeweilige Bahnhofsgebäude.



## 5. Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen

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

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

Aus diesem Grund bietet der Stationsbericht des VRR auch für das Jahr 2021 wieder einen detaillierten Überblick über die Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen von insgesamt 261 Stationen im Verbundraum. Alle Informationen hierzu bietet **Anlage 4**.

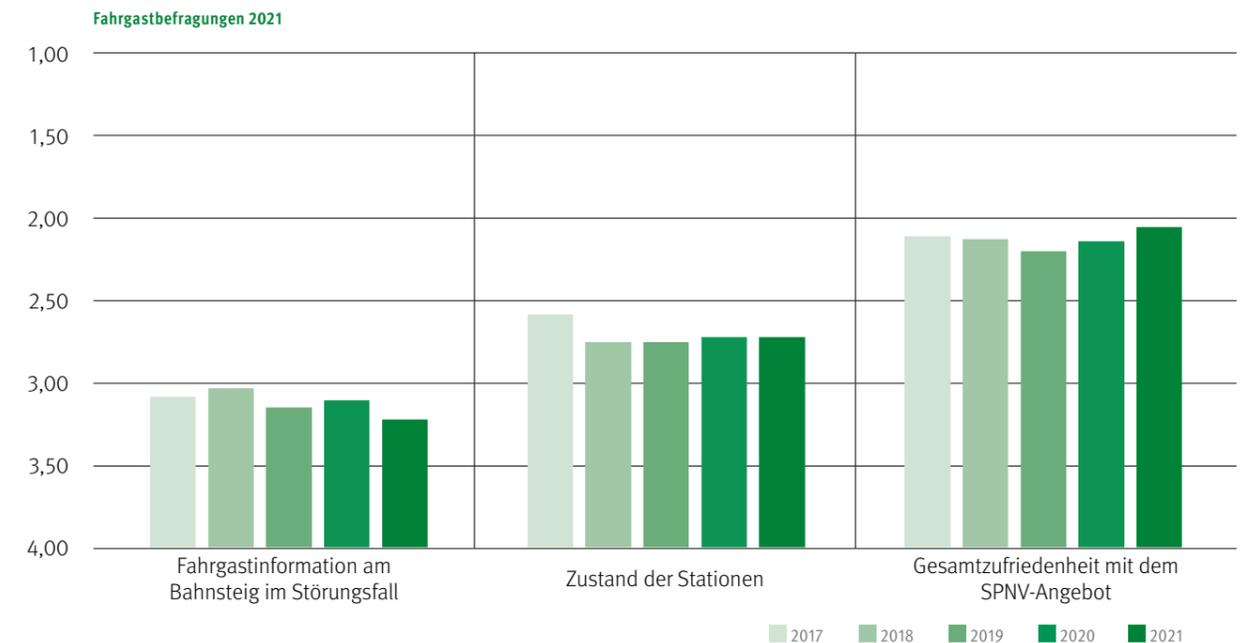


## 6. Fahrgastbefragungen

Im Rahmen seines Qualitätscontrollings lässt der VRR zur Überprüfung der von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erbrachten Verkehrsleistungen und zur Berechnung eventueller Pönalzahlungen seit 2004 regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen durch externe Gutachter durchführen – so auch wieder im Jahr 2021. Die Fahrgäste werden nach ihrer Zufriedenheit mit typischen Leistungsmerkmalen einer Linie bzw. zu Bahnhöfen und Haltepunkten befragt. Die Interviewten geben das Maß ihrer Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mittels einer an das gängige Schulnotensystem angelehnten 6-stufigen Skala mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) ab.

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

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



Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV im VRR hat sich seit 2004 insgesamt verbessert. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Note hier um 0,08 Notenpunkte auf eine 2,13 gestiegen. Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den beiden stationsbezogenen Qualitätsstandards ist hingegen leicht zurückgegangen bzw. stagniert auf dem Vorjahreswert: Bei der Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall sehen die Kund\*innen weiterhin Verbesserungspotenzial und benoten diese lediglich mit einer 3,25 (Verschlechterung um 0,11 Notenpunkte). Die Beurteilung der Fahrgäste für die Zustände der Stationen ist auf dem Vorjahresniveau geblieben: Die Fahrgäste geben hier die Durchschnittsnote 2,77.

## 7. Fahrgastinformation



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

Die DB Station&Service AG hat im Jahr 2021 begonnen, auch in Nordrhein-Westfalen die Datenwelt auf das neue Hintergrundsystem IRIS+ zu migrieren. Die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen übermittelten Prognosen und Ausfallinformationen werden über das neue System unmittelbar ausgegeben und nicht mehr über zwischengeschaltete Systeme an den Stationen. Die regionalen Anszagezentren der DB Station & Service AG müssen die Daten nicht mehr bearbeiten, um sie an den Stationen zur Fahrgastinformation ausgeben zu können. Die Informationen an den Stationen sind damit konsistent zu den Online-Medien. Mit der Umstellung gehen auch veränderte Layouts auf den Monitoren und eine Umstellung auf eine Text-to-Speech-Sprachausgabe einher. Im Bereich des VRR wurden zunächst die Stationen in den Bereichen Düsseldorf und Wuppertal umgestellt. SPNV-Haltepunkte, die nur über einen einzelnen dynamischen Schriftanzeiger als Anzeigeelement verfügen, sind von der Umstellung nicht betroffen.

Insbesondere im Störfungsfall ist es wichtig, dass Fahrgäste übergreifend und umfassend informiert werden. Die SPNV-Aufgabenträger in NRW haben 2018 im Rahmen der sogenannten Vernetzungsinitiative die organisatorischen und technischen Voraussetzungen für eine betreiberneutrale und übergreifende Störungskommunikation getroffen und eine sogenannte SPNV-Steuerungszentrale etabliert. Ziel ist es, Fahrgästen Zusatzinformationen zur Verfügung zu stellen, sobald Störungen auftreten. Hierzu gehören Informationen zur Ursache, den Auswirkungen und der geschätzten Dauer einer Störung sowie Hinweise zu verbleibenden Reisealternativen. Zentrale Elemente sind die Website <https://zuginfo.nrw> sowie der Export der Meldungen in die Auskunftssysteme. Störungsinformationen an Stationen werden hingegen direkt über das Reisendeninformationszentrum der DB Station&Service AG bereitgestellt. Über das Hintergrundsystem IRIS+ können im Störfungsfall Tickertexte auf den Monitoren angezeigt und Text-to-Speech-Freitexte im Bahnhof ausgegeben werden.

Gegenwärtig werden die Störungsinformationen parallel in die beiden Systeme zuginfo.nrw und IRIS+ eingegeben. Dies kann dazu führen, dass sich die Auskunftssysteme online und an den Stationen widersprechen oder Informationen in einem der Systeme fehlen. Damit eine widerspruchsfreie und zeitgleiche Kommunikation an den Stationen gelingen kann, müssen die betreiberübergreifenden Informationen von zuginfo.nrw noch automatisiert in die Hintergrundsysteme der DB Station & Service AG übernommen und in die Anzeige- und Anszagesysteme von Stationen mit IRIS+-Hintergrundsystem transportiert werden.

## 8. Vertrieb



Seit Mitte Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und Haltepunkten im gesamten VRR-Gebiet übernommen. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb jeweils 445 Ticketautomaten und Entwerter. Hinzu kommen noch 50 personenbediente Verkaufsstellen, wo sich die Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden können. Die Automaten bieten neben einer modernen Menüführung auch einen besseren Schutz vor Vandalismus und Aufbrüche durch ein widerstandsfähiges Gehäuse. Des Weiteren erfüllen sie die aktuell gültigen europäischen Anforderungen an die Bedienung für Menschen mit eingeschränkter Mobilität.

Die Verfügbarkeit der Ticketautomaten im gesamten Verbundraum lag im Jahr 2021 bei 97,7 %. Das Erscheinungsbild war leider vielfach durch Graffiti, Scratching oder weitere Beschädigungen beeinträchtigt. Diese Mängel wurden im Rahmen der Stationsbewertungen entsprechend berücksichtigt. Im Jahr 2021 wurden an den Automaten verbundweit insgesamt 6.098.114 Tickets verkauft. Bei den Entwertern treten ebenso wie bei den Automaten oftmals Beeinträchtigungen vor allem beim Erscheinungsbild auf. Die Verfügbarkeit der Ticketentwerter im VRR-Gebiet lag im Jahr 2021 bei 98,5%.

## 9. Modernisierung von Stationen / barrierefreier Ausbau



Ein zentrales Anliegen des VRR ist es, den Zustand der SPNV-Stationen im eigenen Verbundgebiet zu verbessern. Aus den regelmäßigen Bestandsaufnahmen der Profitester\*innen leiten die zuständigen Akteur\*innen kurzfristige Maßnahmen ab: Sie bessern kleinere Mängel aus, beseitigen Graffiti und setzen beschädigte Infrastruktur instand. Außerdem treibt der VRR die Modernisierung von Haltepunkten und Bahnhöfen des SPNV voran. Dabei übernimmt er zum einen die Rolle des Zuwendungsgebers für Maßnahmen, die nach § 12 des ÖPNV-Gesetzes Nordrhein-Westfalen (ÖPNVG NRW) bezuschusst werden können, und zum anderen die der Bewilligungsbehörde im Auftrag der Landesregierung für ÖPNV-Vorhaben nach § 13 ÖPNVG NRW.

Im Rahmen der § 12-Förderung, der sogenannten „Pauschalisierten Investitionsförderung“, wurden im Jahr 2021 zahlreiche Stationsmaßnahmen umgesetzt. Das vom Land NRW zugewiesene Zuwendungsvolumen betrug im Jahr 2021 rund 86 Millionen Euro. Neben der Bewilligung von Fördermitteln für den kommunalen Bereich, wie z. B. dem barrierefreien Ausbau zahlreicher Bushaltestellen (in Summe ca. 26 Millionen Euro) oder dem Bau von P+R-Anlagen und Mobilstationen (in Summe ca. 10 Millionen Euro), werden aus § 12-Mitteln rund 20 Millionen Euro für die Modernisierung von SPNV-Stationen genutzt. Diese werden im Folgenden näher betrachtet.

Für den § 12-Förderkatalog 2021 wurden etwa der Stationsneu- bzw. -ausbau in Hertener-Westerholt und Gelsenkirchen-Buer Nord im Zusammenhang mit der Reaktivierung der Hertener Bahn angemeldet, ebenso Elektrifizierungsmaßnahmen an der Strecke Wesel – Bocholt und der damit verbundene barrierefreie Stationsausbau in Hamminkeln, Blumenkamp und Dingden. Die Elektrifizierung der Strecke Wesel – Bocholt, der sogenannten Bocholter Bahn, ist ein Gemeinschaftsprojekt der DB Netz AG, des VRR und des NWL. Die 22 Kilometer lange Strecke wird derzeit elektrifiziert und mit elektronischer Stellwerkstechnik ausgerüstet. Neben dem damit möglich werdenden Einsatz umweltfreundlicherer Elektrotriebzüge profitieren die Fahrgäste von verbesserten SPNV-Verbindungen. Die Linie RE 19 soll nach baulicher Realisierung über Wesel hinaus bis nach Hamminkeln und Bocholt verkehren und schafft somit eine Direktverbindung zwischen Düsseldorf und dem Ruhrgebiet bis ins westliche Münsterland. Im Zuge des infrastrukturell sehr aufwendigen Projektes werden alle Stationen entlang der Strecke (Blumenkamp, Hamminkeln, Dingden und Bocholt) ausgebaut und modernisiert, sodass ein niveaugleicher Zugang zu den Zügen möglich ist.

Zur Steigerung der Aufenthaltsqualität werden die Bahnsteige mit Sitzmöglichkeiten, Wetterschutzhäusern, neuer Beleuchtung und Lautsprechern zur Fahrgastinformation ausgerüstet.

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

Einen großen Anteil im Rahmen der Förderung nach § 13 ÖPNVG NRW haben die Modernisierungsoffensiven (MOF) 2 und 3. Diese zwischen der DB Station&Service AG, dem Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes NRW und den drei Aufgabenträgern in NRW geschlossene Finanzierungsvereinbarung dient dem barrierefreien Ausbau und der kundenfreundlichen Neugestaltung kleiner und mittlerer Bahnhöfe im Verbundraum. Im Zuge der Modernisierungsmaßnahmen werden Bahnsteige und die dazugehörigen Zugangsbereiche barrierefrei umgebaut, die Aufenthaltsqualität verbessert und die Kundeninformation optimiert.

Die MOF 2 umfasst 53 Stationen im VRR (insgesamt 117 Stationen in NRW) und hat ein Gesamtvolumen von rund 415,6 Millionen Euro. Bis zum Redaktionsschluss dieses Stationsberichtes wurde der Großteil (39 SPNV-Stationen) bereits baulich realisiert und in Betrieb genommen. Zehn weitere SPNV-Haltestellen befanden sich in der Realisierung. Beispielhaft sei die Station Haltern am See genannt, welche am 05.11.2021 feierlich eröffnet wurde. Die neue Personenunterführung dort wurde bereits Ende 2020 für den Kundenverkehr freigegeben, der Bahnsteig wurde inzwischen verlängert und ein neues Bahnsteigdach errichtet. Mobilitätseingeschränkte Personen gelangen seit Juni 2021 über Aufzüge barrierefrei zu den Fahrzeugen. Diese Arbeiten hatten sich wegen unvorhersehbarer Probleme mit dem Grundwasserpegel und verengter Platzverhältnisse verzögert.



Station Haltern am See

Die seit dem Jahr 2016 laufende MOF 3 umfasst Modernisierungsmaßnahmen an insgesamt 52 Stationen in NRW, davon 21 im VRR mit einem Gesamtvolumen von ca. 101 Millionen Euro. Elf Projekte dieses Programms befinden sich bereits in der sogenannten Entwurfs-/Genehmigungsplanung, ein Projekt (Marl-Sinsen) wird realisiert. 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.

# MOF 3

## 52 Stationen

in Nordrhein-Westfalen

Ministerium für Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen

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

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



Auch im Zuge der zwischen dem Verkehrsministerium NRW, der DB Station&Service AG und den drei SPNV-Zweckverbänden in NRW geschlossenen Finanzierungsvereinbarung zum Umbau der Bahnhöfe der sogenannten RRX-Außenäste wurden im vergangenen Jahr weitere Stationen fertiggestellt. Das Programm wurde aufgelegt, um im RRX-Vorlaufbetrieb die Stationen, welche auf den Zulaufstrecken von den RRX-Fahrzeugen angefahren werden, auf eine ausreichende Bahnsteignutzlänge (215 Meter) und -höhe (76 Zentimeter) zu bringen. In ganz NRW sind rund 50 Stationen Bestandteil des RRX-Außenäste-Programms. Es hat ein Volumen von 210 Millionen Euro. Die Baumaßnahmen an den betreffenden Stationen sind größtenteils abgeschlossen, seit 2021 beispielsweise in Wuppertal-Vohwinkel, Wetter (Ruhr) und Dormagen.

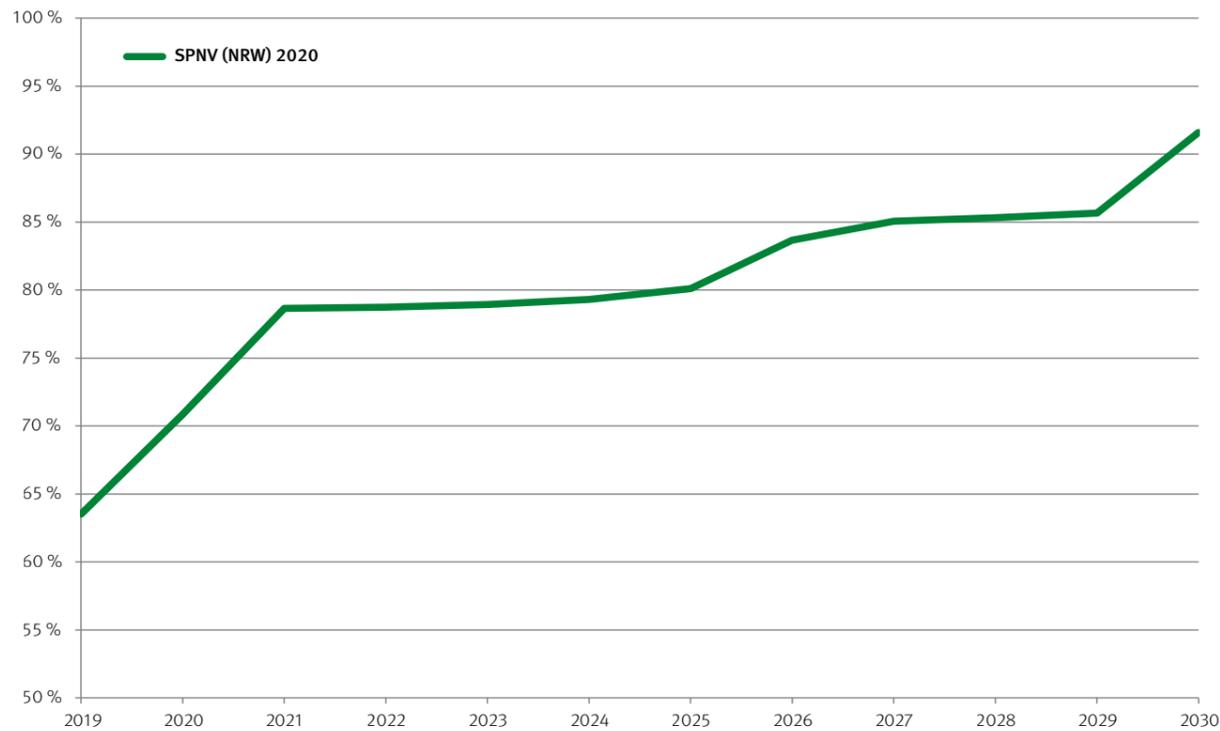
Damit auch kleinere und mittlere Stationen mit 1.000 bis 4.000 Reisenden pro Tag bei der Modernisierung und dem barrierefreien Umbau berücksichtigt werden, hat das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) die Förderinitiative zur Attraktivitätssteigerung und Barrierefreiheit von Bahnhöfen (FABB) aufgesetzt. Das Land übernimmt dabei mit 50 % die Komplementärfinanzierung und hat in enger Abstimmung mit den Aufgabenträgern die Stationen

vorgeschlagen, die davon profitieren sollen. Als Bestandteil der Säule 2 der FABB wurde 2021 vertraglich vereinbart, die Stationen Essen-Borbeck, Wuppertal-Steinbeck, Düsseldorf-Eller Mitte, Dormagen Chempark, Rheinhausen Ost, Xanten und Essen-Borbeck Süd aufzunehmen. Im Rahmen des Modernisierungsprogramms werden barrierefreie Bahnsteigzüge durch Aufzüge bzw. Rampen, taktile Handlaufschilder und Wegeleitsysteme auf und zu den Bahnsteigen, Stufenmarkierungen an Treppen und Reisendeninformationssysteme realisiert. Außerdem werden zu niedrige Bahnsteige erhöht und auf die betrieblich erforderliche Länge gebracht.

Um langfristig einen möglichst niveaugleichen und weitestgehend restspaltfreien Ein- und Ausstieg an allen SPNV-Stationen sicherzustellen, haben das Land NRW, die drei Zweckverbände, die DB Station&Service AG sowie die Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e. V. Ende 2019 die Grundsatzerklärung zur Herstellung der Barrierefreiheit abgeschlossen. Diese dient als „kooperationsraumübergreifendes Umsetzungskonzept zur Harmonisierung der Bahnsteig- und Fahrzeugeinstiegshöhen“. Ziel ist ein barrierefreier Ein- und Ausstieg für 90 % der SPNV-Kund\*innen in NRW bis zum Jahr 2030. Der jährlich stattfindende Arbeitskreis aller Beteiligten dokumentiert den Fortschritt des Vorhabens. Der Anteil der barrierefrei ausgebauten Stationen stieg bis zum Jahr 2021 insbesondere durch den Einsatz der RRX-Fahrzeuge auf vielen Hauptachsen stark an. In den Jahren 2022 bis 2026 wird dieser Anteil insbesondere durch den Infrastrukturausbau im Rahmen der MOF 3 und der FABB (Säule 2) weiter steigen. Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht die geplante Entwicklung:



Anteil des stufenfreien Ein- und Ausstiegs der Fahrgäste im SPNV in NRW- gesicherte, erwartete und angestrebte Finanzierung (Stand: November 2020)



Insbesondere an den S-Bahn-Stationen im VRR ist die Vereinheitlichung der Bahnsteighöhe ein komplexes Vorhaben, denn die S-Bahn-Systeme in NRW sind auf unterschiedliche Ausgangssituationen zurückzuführen, vor allem aufgrund von Fahrzeugen mit unterschiedlicher Einstiegshöhe. Die zunehmend ausgelastete, aber begrenzte Schieneninfrastruktur lässt eine ursprünglich geplante separate Trassenführung für S-Bahnen nicht zu, sodass es immer häufiger zu sogenannten Mischverkehren mit Regionalexpressen und Regionalbahnen, Güter- und Fernverkehrszügen kommt. Der VRR verfolgt in diesem Zusammenhang für die Stationen in seinem Verbundraum den Ansatz einer einheitlichen Einstiegshöhe von 76 Zentimetern und beschafft in Ausschreibungsverfahren entsprechend neue, niveaugleiche SPNV-Fahrzeuge. Der NVR hingegen plant, aufgrund seines weitestgehend in sich geschlossenen S-Bahn-Netzes und des möglichen übergangsweisen Einsatzes von Altfahrzeugen bei der S-Bahn Köln, auch längerfristig eine Bahnsteig- und Fahrzeugfußbodenhöhe von 96 Zentimetern beizubehalten. Für VRR-Stationen, die von Kölner S-Bahn-Linien angefahren werden, muss es daher technische Lösungen geben, um einen barrierefreien Fahrgastwechsel bei Fahrzeugen mit 76 Zentimetern sowie bei Fahrzeugen mit 96 Zentimetern Einstiegshöhe zu ermöglichen. In enger Abstimmung mit der DB Station&Service AG hat der VRR im vergangenen Jahr die Planungen von Stationen mit sogenannten Kombibahnsteigen (Bahnsteige mit Teilerhöhung) konkretisiert. Partielle Erhöhungen am Anfang und am Ende eines Bahnsteigs auf 96 Zentimeter sollen einen niveaugleichen Ein- und Ausstieg für S-Bahnen des NVR ermöglichen, während der mittlere und überwiegende Bahnsteigbereich passend zur Positionierung der Mehrzweckbereiche in den Fahrzeugen mit einer Einstiegshöhe von 76 Zentimetern ausgestaltet sein wird. Für die beiden in der MOF 3 enthaltenen Stationen Erkrath und Gruiten wurden im Rahmen der Planungen der Leistungsphasen 1 und 2 nach HOAI erste konkrete Entwürfe zur baulichen Umsetzung der Kombibahnsteige erstellt. Die genannten Stationen werden sowohl von Fahrzeugen der Linie S 8 als auch der Linie S 68 angefahren. Darüber hinaus gibt es weitere in Planung befindliche S-Bahn-Stationen zwischen Düsseldorf und Neuss, die im Zuge der MOF 3 erneuert werden und einen Kombibahnsteig erhalten sollen.

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.

## 10. Zusammenfassung



Der Stationsbericht ist trotz fehlender Vertragsverhältnisse mit den EIU – oder vielleicht auch genau deshalb – ein wichtiges Instrument, um einen fortlaufenden Überblick über die SPNV-Stationsinfrastruktur im Verbundraum des VRR zu geben. Die qualitative Bewertung der Stationen bildet in diesem Zusammenhang den Kern des Berichtes und wird darüber hinaus um vielfältige Informationen rund um das Thema Bahnhöfe und Haltepunkte ergänzt. Die Stationsbewertungen basieren dabei seit 2020 auf einem neuen 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 2021 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. 50 % zu 50 %. Im Vergleich zum Vorjahr (40 % zu 60 %) ist bei den Stationen im VRR-Gebiet somit ein positiver Trend erkennbar. Insbesondere in der Kategorie Aufenthaltsqualität konnte das Vorjahresergebnis deutlich verbessert werden. Befanden sich 2020 rund 75 % der Stationen in einem verbesserungswürdigen bzw. unzureichenden Zustand, so waren es in diesem Jahr nur noch ca. 60 %. Die Fahrgastinformation an den Bahnhöfen und Haltepunkten wurde erneut sehr gut bewertet. Etwas über 95 % der Stationen erreichten eine zufriedenstellende bis hervorragende Bewertung. Bereits im Jahr 2020 war dieser Wert erfreulich hoch, lag allerdings noch knapp unter 95 %. Die Kategorie der Barrierefreiheit wiederum ist erneut sehr differenziert zu betrachten. Zwar besitzen weiterhin ca. 60 % aller Stationen einen stufenfreien Zugang zu den Bahnsteigen über Aufzüge oder Rampen sowie eine ausreichende Bahnsteighöhe von mindestens 76 Zentimetern über Schienoberkante, dennoch bleibt bei ca. 40 % der Stationen ein erhöhter bis sehr hoher Handlungsbedarf. An ausgewählten Stationen nahmen die VRR-Profitester\*innen wie bereits in den Vorjahren die Beleuchtung genauer unter die Lupe.



Diese Erhebungen finden gewöhnlich in den dunklen Wintermonaten November und Dezember statt, um Schwachstellen insbesondere hinsichtlich der Gefahrenvorbeugung und bezogen auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu identifizieren. Im Ergebnis konnten zwar an vielen Stationen defekte Leuchten festgestellt werden, allerdings war die Anzahl meist gering bzw. sie verteilten sich über die gesamte Station. Hierdurch waren die betrachteten Bahnhöfe und Haltepunkte dennoch meist ausreichend beleuchtet.

Weitere Informationen liefert der Stationsbericht auch zu den 114 Bahnhofsgebäuden im Verbundraum. In diesem Zusammenhang ist erwähnenswert, dass sich mittlerweile über die Hälfte aller Immobilien im Besitz von Privatpersonen oder privaten Unternehmen befindet. Trotzdem übernehmen diese Gebäude teilweise eine Funktion für den Fahrgast, meist zur Versorgung durch Einzelhandelsgeschäfte. Im Trend ist aber eher erkennbar, dass immer mehr Bahnhofsgebäude, die sich im privaten Besitz befinden, keinen Nutzen mehr für SPNV-Kund\*innen aufweisen und stattdessen für Restaurants, Geschäftsräume, Wohnflächen oder kulturelle Einrichtungen genutzt werden. Positiv festzuhalten ist dabei allerdings die Tatsache, dass immerhin rund 85 % aller Bauten überhaupt noch einen privaten, öffentlichen, kommerziellen oder verkehrlichen Nutzen aufweisen und somit nur 16 Immobilien leer stehen. Wünschenswert wäre an dieser Stelle natürlich, wenn auch

diese Gebäude zukünftig wieder einer (verkehrlichen) Nutzung zugeführt werden könnten. Auch die unterschiedlichen Zuständigkeiten in den Zugangsbereichen der Stationen werden im Stationsbericht dokumentiert. Bei den Stationsbewertungen wurden diese zwar nicht berücksichtigt, insbesondere als Nachschlagewerk macht eine entsprechende Übersicht aber durchaus Sinn. Weiterhin gibt der Bericht einen Überblick über relevante Ergebnisse der Fahrgastbefragungen im Jahr 2021. Trotz der Corona-Situation verbesserte sich die Gesamtzufriedenheit der Nahverkehrskund\*innen mit dem SPNV-Angebot im VRR minimal. Die stationsrelevanten Qualitätsstandards „Fahrgastinformation am Bahnsteig im Störfall“ sowie „Zustand der Stationen“ wurden hingegen leicht schlechter beurteilt als 2020 bzw. stagnieren auf dem Vorjahreswert. Auch zur Fahrgastinformation gibt der Stationsbericht zusätzliche Auskünfte. In diesem Zusammenhang sind die derzeit laufende Umstellung auf das neue Datenhintergrundsystem „IRIS+“ bei der DB Station&Service AG sowie die neuen technischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine betreiberübergreifende Störungskommunikation durch die SPNV-Steuerungszentrale zu erwähnen.

Die Transdev Vertrieb GmbH ist seit Dezember 2019 Vertriebspartner des VRR im gesamten Verbundraum. Die insgesamt 445 Ticketautomaten hatten im Jahr 2021 eine Verfügbarkeit von 97,7 %. Die Entwerter, die an jeden Automaten angeschlossen sind, waren in 98,5 % der Fälle funktionsfähig. Neben den Ticketautomaten und -entwertern stehen den Kund\*innen auch noch 50 personenbediente Verkaufsstellen zur Verfügung, an denen eine persönliche Beratung möglich ist.

Der VRR wird sich auch zukünftig weiter für die Modernisierung und Weiterentwicklung der Stationsinfrastruktur einsetzen. Eines der Hauptziele wird dabei insbesondere der barrierefreie Ausbau sein. Dies wurde auch in der „Grundsatzvereinbarung zur Herstellung der Barrierefreiheit an allen SPNV-Stationen in NRW“ festgehalten. Zusammen mit den Partnern aus Politik und Wirtschaft werden identifizierte 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](http://www.vrr.de)

