

24. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

Ergebnisbericht

Sommer 2013

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn
jagdhuhn@bahnstadt.de

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



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Analyse	2
2.1	Bahnsteige	2
2.2	Wetterschutz	4
2.3	Sitzgelegenheiten	7
2.4	Abfallentsorgung	8
2.5	Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger	9
2.6	Uhren	10
2.7	Stationsschilder	10
2.8	Vandalismus	12
2.9	Wegeleitsystem	13
2.10	Lautsprecher	13
2.11	Fahrplanaushänge	14
2.12	Sonstige Aushänge	15
2.13	Empfangsgebäude	16
2.14	Toiletten	17
2.15	Vertrieb	18
2.16	Zugänge	19
2.17	Beleuchtung	20
3	Bewertung	21
3.1	Wartekomfort	21
3.2	Information	22
3.3	Service	22
3.4	Gesamtbewertung	23

Kartenverzeichnis

Karte 1: Zustand der Bahnsteigoberflächen	3
Karte 2: Art des Wetterschutzes	5
Karte 3: Zustand des Wetterschutzes	6
Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren	11
Karte 5: Bewertung Wartekomfort	24
Diagramm 1: Entwicklung Wartekomfort	25
Karte 6: Bewertung Information	26
Karte 7: Bewertung Serviceeinrichtungen	27
Karte 8: Gesamtbewertung	28
Karte 9: Veränderung der Gesamtnote	29
Diagramm 2: Entwicklung Gesamtbewertung	30

Anhang

Übersicht über die Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen



Abbildung 1: In Sörup wurde der neue Mittelbahnsteig in Betrieb genommen.



Abbildung 2: Umfangreiche Schäden waren an der Bahnsteigkante des Gleis 1 in Flintbek zu verzeichnen.



Abbildung 3: Es gibt nicht viele Sitzplätze im neuen Empfangsgebäude von Heide, so dass auch die Heizungen zum Warten genutzt werden.

1 Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen an allen betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Die Erhebungen für die 24. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein vom 14. Mai bis zum 25. Juni 2013 vorgenommen. Die Bereisungen der 172 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte in Schleswig-Holstein wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt. Alle fanden tagsüber statt.

Die Stationen Beldorf, Büchen und Krupunder wurden wegen laufender Bauarbeiten nur teilweise bewertet.

Die Qualität der Stationen war in diesem Sommer besser als im Winter. Die Durchschnittsnote für die Gesamtbewertung entspricht genau dem im Sommer 2012 ermittelten Wert.

Besonders großen Anteil am besseren Zustand der Stationen hat die gegenüber dem Winter erheblich verbesserte Informationsqualität. In diesem Bereich wurde die beste Bewertung seit Beginn der systematischen Qualitätsprüfungen erzielt. Als großes Problemfeld im Informationsbereich erweist sich jedoch weiterhin die Funktionsfähigkeit der Uhren.

Zwar wurde die Zahl der defekten Uhren gegenüber dem Winter, als die bisher höchste Störungsquote ermittelt wurde, leicht reduziert. Die Anzahl der an den Uhren registrierten Mängel liegt aber weiterhin deutlich über dem Niveau des Sommers 2012. Angesichts der großen Bedeutung der genauen Uhrzeit für den Eisenbahnverkehr bleibt der Zustand in diesem Bereich ärgerlich.

Die Qualität des Wartekomforts lag wie schon im Winter unter dem im Sommer 2012 ermittelten Wert. Während im Winter vorwiegend unzureichender Winterdienst und defekte Beleuchtungen bemängelt wurden, spielten in diesem Sommer Verschmutzungen und ungewöhnlich große Schäden an einzelnen Bahnsteigkanten und Bahnsteigoberflächen eine Rolle.

Insgesamt wurde gegenüber dem Winter der Zustand von 28 Stationen besser bewertet. An 20 Stationen wurde eine seit dem Winter schlechtere Qualität festgestellt.

Um zwei Noten besser bewertet als im Winter wurde der angetroffene Zustand der Stationen Büsum, Hademarschen, Hohenwestedt und Katharinenheerd. In Katharinenheerd und Büsum funktionierten im Gegensatz zum Winter die Fahrkartenautomaten. Die Erneuerung der Bahnsteigoberflächen führte zu den Verbesserungen in Hohenwestedt und Hademarschen.



Abbildung 4: In Thesdorf bilden sich besonders in der Nähe der Bahnsteigkanten große Pfützen.



Abbildung 5: Während der Bahnsteig an Gleis 1 in Tornesch erneuert wurde, ist der Zustand des Bahnsteigs an Gleis 2 weiterhin mangelhaft.



Abbildung 6: Auf dem Bahnsteig in Wiemersdorf waren einige Platten des Kontraststreifens beschädigt.

2 Analyse

2.1 Bahnsteige

In Beldorf, Gokels, Hademarschen und Hohenwestedt wurden die Bahnsteigoberflächen seit dem Winter erneuert. Damit wurde der Wartekomfort an diesen Stationen deutlich verbessert, auch wenn auf dem Mittelbahnsteig in Hohenwestedt Scherben lagen. In Sörup und Krupunder wurde der Bahnsteig-neubau fertiggestellt. Die Erneuerung des Bahnsteigs an Gleis 1 in Tornesch war noch nicht vollständig abgeschlossen. In Nordhastedt wurde am Tag der Erhebung mit Arbeiten am Bahnsteig begonnen.

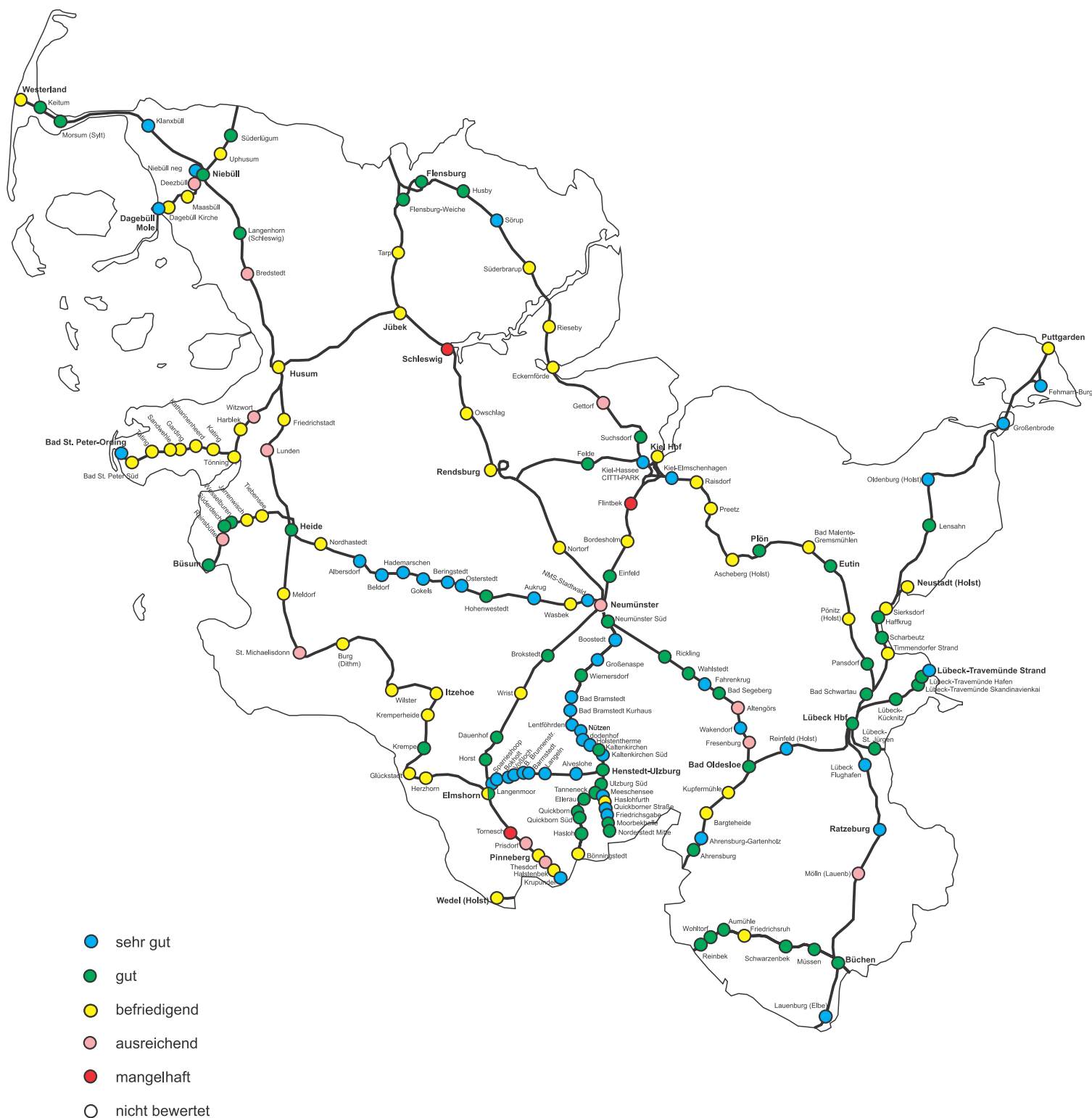
Dennoch haben insgesamt die sichtbaren Schäden an den Bahnsteigen gegenüber dem Winter deutlich zugenommen. In Flintbek an Gleis 1, in Prisdorf an Gleis 2 und in Reinsbüttel wurden umfangreiche Schäden an den Bahnsteigkanten festgestellt. In geringerem Maße waren Bahnsteigkanten in Jübek, Sandwehle, Tating, Tiebensee, Altengörs, Bargteheide, Mölln und Fresenburg beschädigt.

Weiter zugenommen haben die Oberflächenschäden auf den schon im Winter mangelhaften Bahnsteigen von Schleswig. Auch der Zerfall der Kontraststreifenplatten in Bredstedt und St. Michaelisdonn setzt sich fort. Neu erfasst wurden Schäden an mehreren Platten der Kontraststreifen in Wiemersdorf und Wilster sowie an einzelnen Platten bzw. Pflastersteinen in Lübeck-Kücknitz, Kremperheide, Neumünster Süd und Tarp. Schäden an der Oberfläche von Schachtdeckeln gab es in Quickborn Süd, Bad Segeberg, Travemünde Skandinavienkai und Einfeld.

Auf den Bahnsteigen von Bredstedt, Burg (Dithm.), Glückstadt, Herzhorn, Kiel Hbf, Kremperheide, Langenhorn, Neumünster, Neumünster Stadtwald, Schleswig, Ahrensburg, Bad Segeberg, Eutin, Pönitz, Preetz und Ralsdorf waren Platten der Blindenleitstreifen beschädigt. Absackungen mit Stufenbildung an den Bahnsteigkanten wurden an 24 Stationen registriert.

Teilweise erhebliche Pfützenbildung wurde auf den Bahnsteigen in Thesdorf, Tornesch, Uphusum, Quickborn Süd, Halstenbek und im Zugang des Bahnsteigs von Witzwort notiert.

Stark durch Vogelkot verschmutzt war der Bahnsteig in Puttgarden. Auch in Neumünster, Lübeck Hbf, Flensburg, Niebüll und Bargteheide waren die Bahnsteige stellenweise durch Vogelkot verschmutzt. Sonstige größere Verschmutzungen wurden unter anderem in Rendsburg, Kiel Hbf, Bönningstedt, Wohltorf, Glückstadt, Elmshorn, Horst, Plön und Prisdorf erfasst. Abgerissene Werbeplakate beeinträchtigten das Erscheinungsbild in Quickborn Süd, Ulzburg Süd, Pinneberg und Thesdorf.



Karte 1: Zustand der Bahnsteige

Oberflächen und Kanten

(Qualitätskontrolle Sommer 2013)



Abbildung 7: Die Scheiben in der Wartehalle von Wahlstedt waren erfreulich sauber.



Abbildung 8: Ein Blick auf das Dach des Unterstands an Gleis 2 in Jübek lässt erkennen, dass der Wasserablauf verstopft ist. Folge davon sind in den Unterstand tropfendes Wasser und eine vermooste Regenrinne.



Abbildung 9: Die Träger des Unterstands am Bahnhof Dagebüll Mole weisen Lackschäden auf.

2.2 Wetterschutz

Bei den Wetterschutzeinrichtungen auf den Bahnsteigen wurden die Glasschäden seit dem Winter deutlich reduziert. Mit insgesamt 14 fehlenden oder zerstörten Scheiben wurde 10 weniger als im Winter und eine weniger als vor einem Jahr erreicht. Das ist der bisher beste ermittelte Wert. An den Stationen in den Bereichen der NEG und der AKN wurden erneut keine schwer beschädigten oder fehlenden Scheiben verzeichnet.

Zum einen wurde die Reduzierung der Glasschäden durch Reparaturen erzielt. Es spielt aber auch der Abbau eines der beiden Unterstände in Flensburg-Weiche eine Rolle. Alleine dadurch entfallen vier stark beschädigte Scheiben in der Statistik.

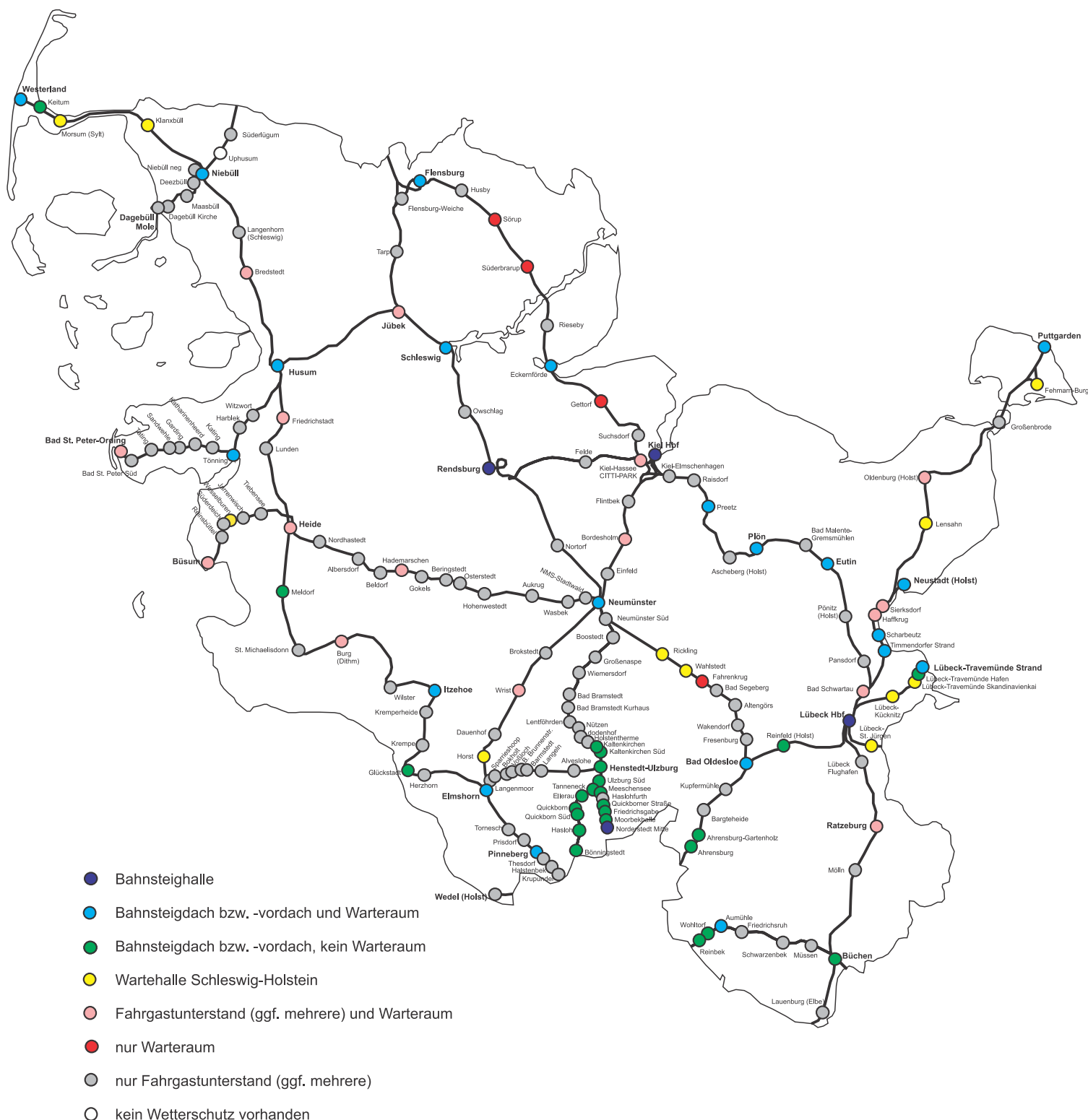
Der in Sörup neu gebaute Mittelbahnsteig lässt aufgrund der geringen Breite keine Ausstattung mit Wetterschutz und Sitzgelegenheiten zu. Neben neuen Sitzbänken am Bahnsteigzugang steht dort weiterhin der Warteraum im Empfangsgebäude zur Verfügung.

Während in Heide neben den Fahrgastunterständen wieder ein Warteraum im neuen Empfangsgebäude zur Verfügung steht, ist das in Büchen nicht der Fall. Dafür wurde ein großzügiges Bahnsteigdach zwischen den Gleisen 1 und 140 errichtet. Weiterhin ist in Heide der Fahrgastunterstand an Gleis 3 ungünstig zum Zughalteplatz positioniert.

Im Gegensatz zum Winter war der Warteraum an den Gleisen 3/4 in Niebüll nicht zu kalt sondern zu warm. Das eine Thermostat stand auf über 30° C. In Neumünster war das Dach an Gleis 1/2 bereits abgerissen und soll erneuert werden. Unverändert schadhafte sind die beiden übrigen Bahnsteigdächer in Neumünster. Das Dach an Gleis 1 in Preetz wurde dagegen repariert und weist nur noch Farbschäden und Verschmutzungen an der Unterseite auf. Ebenfalls verschmutzt ist die Dachunterseite in Plön.

Auffällig ist die zunehmende Zahl von vermoosten Regenrinnen in Fahrgastunterständen. Offensichtlich werden dort die Abflüsse zu selten gereinigt. Zu beobachten ist dies unter anderem in Jübek, Tarp, Klanxbüll und Bad Segeberg. Ähnliches gilt für die Wartehallen in Rickling, Wahlstedt, Wesselburen und Lensahn.

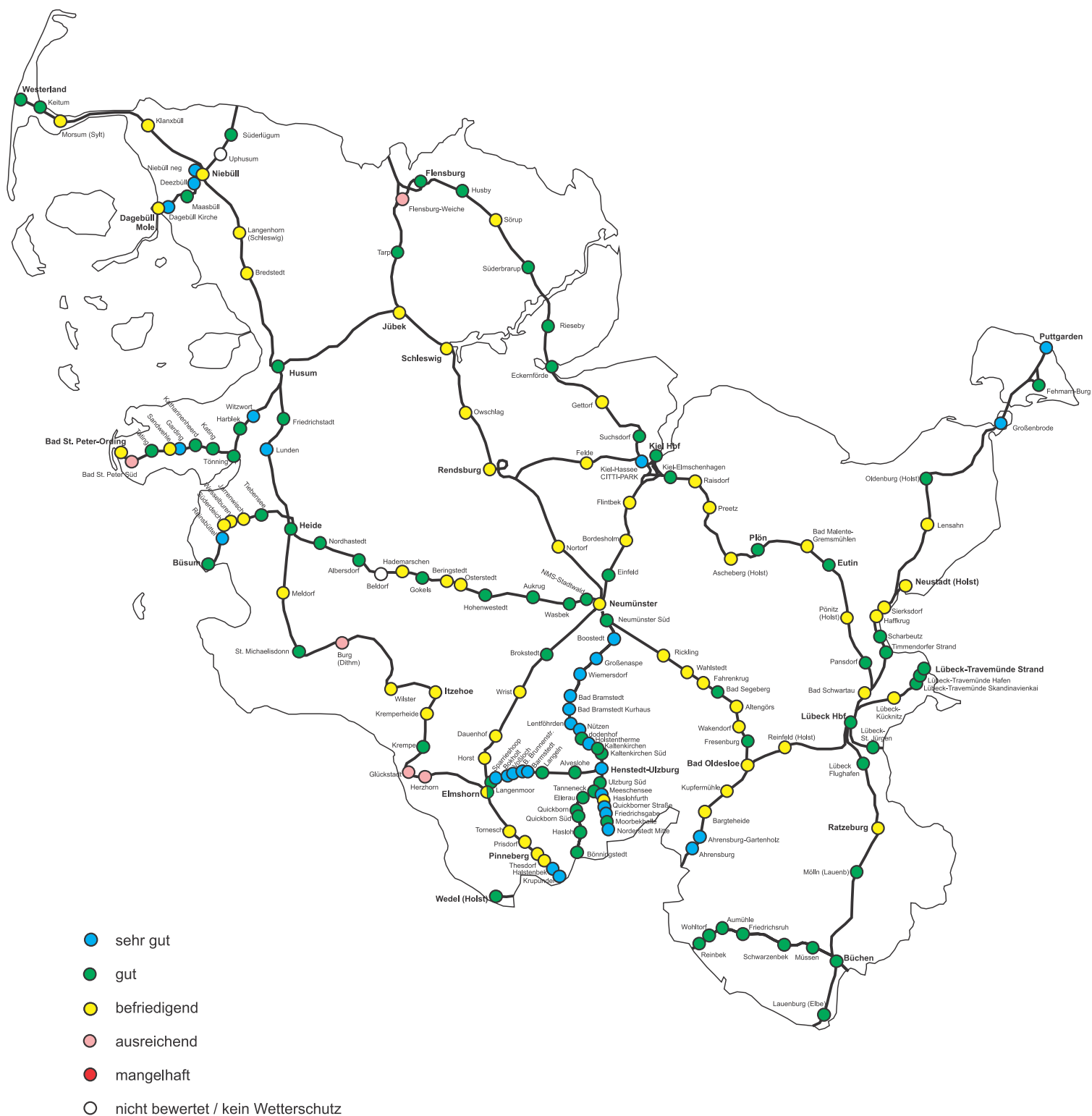
An 13 Stationen waren die Fußböden in den Unterständen oder Warteräumen schmutzig. Neben verschmutzten Scheiben der Bahnsteigdächer in Kaltenkirchen, Westerland und Husum waren erneut Glasdächer in Unterständen verunreinigt. Mehrere schmutzige Seiten- und Rückwandscheiben wurden in Dauenhof, Elmshorn, Flintbek, Rendsburg, Horst, Prisdorf und Neumünster registriert.



Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

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

(Qualitätskontrolle Sommer 2013)



Karte 3: Zustand des Wetterschutzes

(Qualitätskontrolle Sommer 2013)



Abbildung 10: Die Bänke an den Außenseiten der Wartebäume in Flensburg warten weiterhin auf einen Neuanstrich.



Abbildung 11: Seit fast 2 Jahren stehen die Stützen einer ehemaligen Bank ungenutzt auf dem Bahnsteig an Gleis 2 in Herzhorn und stellen eine Unfallgefahr dar.



Abbildung 12: Da der neue Bahnsteig in Sörup relativ schmal ist, mussten die Sitzgelegenheiten am Zugang platziert werden.

2.3 Sitzgelegenheiten

Im Vergleich zu früheren Jahren ist der Zustand der Sitzgelegenheiten an den Bahnhöfen weiterhin gut. Bei den Schäden ist jedoch eine leicht zunehmende Tendenz zu erkennen.

Im Zusammenhang mit der Bahnsteigerneuerung wurde das Angebot an Sitzgelegenheiten auf dem Mittelbahnsteig in Hohenwestedt von 16 auf drei reduziert. Die beiden alten Unterstände sind durch einen neuen ersetzt worden. In diesem befindet sich lediglich eine Bank, freistehende Sitze gibt es nicht mehr. Auf dem Hausbahnsteig stehen weiterhin sechs Sitze ohne Wetterschutz zur Verfügung.

In den im Winter neu errichteten Unterständen von Büsum und Harblek wurden inzwischen auch Sitzbänke installiert. Abgebaut wurden dagegen die selten genutzten, vermoosten und beschädigten Holzbänke in Husum. Die verbogenen Sitze in Bredstedt wurden instand gesetzt.

Mangelhaft ist weiterhin der Zustand der Sitze in Bad St. Peter Süd. Durch abgeplatzte Beschichtungen sind diese großflächig angerostet, teilweise verschmutzt und angekokelt. Ähnliches gilt für die Bänke im Fahrgastunterstand von Bad St. Peter-Ording. Angekokelte Bänke wurden ebenfalls in Burg, Hademarschen, Tating, Neumünster Stadtwald, Lensahn, Wahlstedt, Wasbek, Meldorf, Wesselburen, Wilster, Ascheberg, Neustadt und Schwarzenbek registriert.

Nicht nur in St. Peter-Ording haben die Lackschäden an den Bänken zugenommen. Angerostete Sitzgelegenheiten wurden noch in Dagebüll Mole, Aumühle, Beringstedt, Bordesholm, Garding, Gettorf, Gokels, Horst, Jübek, Klanxbüll, Morsum, Neumünster Stadtwald, Niebüll, Sandwehle, Tating, Büchen, Kupfermühle, Mölln, Reinfeld und Timmendorfer Strand verzeichnet. Unverändert fehlen Bänke in Horst und Lensahn einzelne Latten.

Bekritzelte Bänke wurden in Rickling, Wahlstedt, Scharbeutz, Langenhorn, Raisdorf, Lensahn und Bad St. Peter-Ording registriert. Verschmutzt waren einzelne Bänke in Rieseby, Schleswig und Kiel-Hassee CITTI-PARK.

Erfreulicherweise wurden die bisher zu hoch installierten Sitze in Kaltenkirchen Süd, Quickborn Süd und Tanneneck auf die Sollhöhe von 45 cm gebracht. Weiterhin sind dagegen in Wakendorf, Dauenhof, Ahrensburg und Meldorf einige Sitze deutlich zu hoch installiert. Einige Sitzhöhen in Fahrenkrug, Lentförden, Bad St. Peter-Ording, Heide, Reinsbüttel, Einfeld, Tönnig, Wrist und Garding unterschreiten die Regelhöhe um mehrere Zentimeter.



Abbildung 13: Der städtische Behälter im Bahnhofstunnel von Elmshorn wird täglich stark strapaziert. Er war beklebt, beklebt und verschmutzt.



Abbildung 14: Beschädigt aber noch nutzbar war dieser Müllimer in Bad Segeberg.



Abbildung 15: An Gleis 1 in Bad Schwartau waren die Türen der Müllbehälter nicht korrekt geschlossen.

2.4 Abfallentsorgung

Der Zustand der Abfallbehälter war in diesem Sommer an den meisten Stationen gut. Erfreulicherweise waren außer je einem Aschenbecher in Glückstadt und Ratzeburg keine Müllbehälter an den Stationen voll oder überfüllt.

Erneut wurden an den Bahnhöfen Ascheberg, Heide, Husum, Klanxbüll und Raisdorf fehlende Abdeckungen der ursprünglich für Aschenbechereinsätze vorgesehenen Bereiche erfasst.

Auffällig war, dass in Bad Schwartau und Bordesholm einige Türen der Müllbehälter nicht vollständig geschlossen waren. In Pinneberg war das bei einem Mülleimer der Fall. Behälter mit nicht schließenden Deckeln wurden wieder in Lensahn und Eutin angetroffen. Im Empfangsgebäude von Eutin war zudem einer der Behälter nicht in der Halterung verankert sondern stand davor auf dem Fußboden.

Verbeult waren einzelne Abfalleimer in Ascheberg, Bad Segeberg, Lübeck-Kücknitz, Lübeck-St. Jürgen, Travemünde Skandinavienkai und Pönitz. Lackschäden oder Rost wurde an Behältern in Jübek, Nortorf, Lensahn, Pinneberg und Pansdorf festgestellt. Zerkratzt waren die Deckel einzelner Behälter in Eckernförde, Wakendorf und Einfeld.

Die Zahl der verschmutzten Müllbehälter lag wieder etwas höher. Solche wurden auf den Bahnsteigen in Fehmarn-Burg, Bordesholm, Heide, Jübek, Morsum, Tarp, Bad Segeberg, Bargteheide und Lensahn sowie in den Zugängen von Reinbek, Wohltorf, Schleswig, und Elmshorn registriert. Dazu kommen beklebte Behälter in Einfeld, Bordesholm und Owschlag.

Negativ fiel erneut neben dem Bahnsteig an Gleis 2 in Ahrensburg-Gartenholz liegender Müll auf.

Bis auf eine größere Zahl von Zigarettenkippen in den Gleisen von Ellerau und Kaltenkirchen wurden keine nennenswert verschmutzten Gleisbereiche an den Stationen verzeichnet.



Abbildung 16: An den Zugängen des Bahnhofs Heide wurden Abfahrtsanzeigen installiert.



Abbildung 17: Auf den Abfahrtstafeln im Bahnhof Elmshorn wurde eine Regionalbahn doppelt angezeigt.



Abbildung 18: Der Bahnhof Ellerau wurde mit modernen Zugzielanzeigern ausgestattet.

2.5 Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Nur kleine Veränderungen gibt es seit dem Sommer bei den Gleisnummernschildern. Das alte Gleisnummernschild „2“ im seit Jahren nicht mehr nutzbaren Außenbereich des Bahnsteigs in Flensburg ist endlich zurückgebaut worden. Das beschädigte Schild „3“ in Kiel Hbf ist erneuert worden.

In Rendsburg fehlen jetzt nicht nur die Schilder „1E“ und „3B“ sondern auch „3C“. Leicht beschädigt ist weiterhin ein Schild „2“ in Wilster. In Büchen war ein Abschnittsschild „E“ an Gleis 4 zugewachsen.

Größere erfreuliche Veränderungen gab es seit dem Winter im Bereich der Zugzielanzeiger. Neue Zugzielanzeiger wurden auf den Bahnsteigen von Ellerau und an Gleis 1 in Tanneneck installiert. Die störungsanfälligen Anzeiger in Flensburg wurden erneuert. In Heide wurden an den Bahnsteigzugängen Abfahrtsmonitore installiert. In Wohltorf und Reinbek stehen nun dynamische Abfahrtsanzeiger auch für die Züge Richtung Aumühle zur Verfügung.

Zudem wurden weitere Stationen mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) ausgerüstet. Diese Anzeigergeräte für Betriebsstörungen stehen jetzt auch in Brokstedt, Dauenhof, Herzhorn, Süderbrarup, Friedrichsruh und an Gleis 2 in Müssen zur Verfügung. Die Anzeiger in Friedrichsruh waren jedoch noch nicht in Betrieb.

Während der Erhebung gerade installiert aber noch nicht in Betrieb waren die Zugzielanzeiger in Krupunder. Für den Bahnsteigdachbau abgebaut war dagegen das Anzeigergerät an Gleis 4 in Büchen.

Während die im Winter nicht angeschlossenen DSA an Gleis 1 in Meldorf und an Gleis 2 in Langenhorn nun funktionierten, wurden Defekte der Schriftanzeiger an Gleis 2 in Meldorf und an Gleis 1 in Bad Malente-Gremsmühlen registriert.

Nicht betriebsbereit waren auch ein Zugzielanzeiger an Gleis 9 in Lübeck Hbf und die Abfahrtsanzeige im Turm von Lübeck-Travemünde Strand. Etwas gestört war die Informationsdarstellung im Zugzielanzeiger an Gleis 1 in Tornesch. Wie schon im Winter waren weiterhin ein Abfahrtsmonitor in Neumünster und der Ankunftsmonitor in Westerland defekt. Dass diese Schäden innerhalb von sechs Monaten nicht behoben wurden, ist unakzeptabel.

Abgeschaltet wurden die DSA in den Informationsvittrinen der Unterstände von Kiel-Hasse CITTI-PARK. Dort stehen auf den Bahnsteigen neue Geräte zur Verfügung. Ein Hinweis auf die Abschaltung fand sich nicht. Er wäre für die Fahrgäste dennoch sinnvoll.



Abbildung 19: Die Abklebung der defekten Bahnsteiguhr in Ascheberg hatte sich weitgehend abgelöst.



Abbildung 20: Unvollständig entfernt wurde die Abklebung der wieder einwandfrei funktionierenden Uhr in Haffkrug.



Abbildung 21: Ein Bahnhofnamensschild der Station Fehmarn-Burg war mehrfach beklebt.

2.6 Uhren

Die Zahl der Stationen mit defekten und fehlenden Uhren war auch in diesem Sommer unerfreulich groß. Nachdem im Winter mit 29 solcher Stationen die bisher größte Zahl festgestellt wurde, liegt dieser Sommer mit 25 defekten oder fehlenden Bahnhofsuhrn zusammen mit dem Sommer 2011 auf Platz zwei dieser Negativliste. Während an 18 Stationen defekte Uhren notiert wurden, fehlten Uhren an insgesamt sieben Stationen. Dieses Ergebnis ist weiterhin unakzeptabel.

An fünf Bahnhöfen wurden Uhren mit defekten Sekundenzeigern angetroffen. Das ist einer mehr als im Winter. In Wrist ist weiterhin das Zifferblatt der Uhr auf dem Mittelbahnsteig verdreht. Beschädigte Uhrengläser wurden in Hademarschen und Krempe notiert. In Jübek war die Uhr an Gleis 1 einseitig zugewachsen, und in Flensburg-Weiche sowie Meldorf waren Uhren verschmutzt.

Insgesamt wurde an 31 Stationen das Fehlen oder ein technischer Mangel an mindestens einer Uhr notiert. Das entspricht einer Quote von 22% der Stationen mit mindestens einer Uhr. Aufgrund der nicht möglichen Beurteilung funktionierender Beleuchtung ist ein Vergleich mit dem Winter nicht sinnvoll. Im Sommer 2012 lag die Quote mit 20% jedoch noch unter dem diesjährigen Wert.

2.7 Stationsschilder

Ein größeres Defizit wurde bei den Bahnhofnamensschildern in Heide festgestellt: Am Bahnsteig für das Gleis 5 gab es kein Schild mit der Information über den Namen der Station. Auch bei einer Baustellensituation sollte diese Grundausstattung gewährleistet sein.

An den übrigen Bahnhöfen und Haltepunkten war der Zustand der Schilder jedoch gut und sogar noch besser als im Winter. Das fehlende Bahnhofnamensschild in Klanxbüll und die beschädigte Haube in Bredstedt wurden ersetzt. In Raisdorf wurde ein zerstörtes Schild am nur selten genutzten Gleis 2 ersatzlos abgebaut. Mit nur einem fehlenden Schild in Reinfeld und leicht beschädigten Bahnhofnamensschildern in Wakendorf, Wrist, Kating und Tönning ist die Schadensfreiheit in diesem Bereich so gut wie noch nie seit Beginn der regelmäßigen Erhebungen.

Weitere leichte Mängel wurden mit einem verdrehten Schild in Bad St. Peter Süd und einzelnen beklebten Schildern in Fehmarn-Burg, Husum und Keitum verzeichnet. Auch die Platzierung der beiden Schilder an den Bahnsteigenden in Nordhastedt und Albersdorf wurde noch nicht verbessert.

- ☒ Uhr bzw. Uhren funktionieren
- ☐ mindestens eine Uhr ist in nicht einwandfreiem Zustand
- ☒ mindestens eine Uhr defekt
- ☐ mindestens eine Uhr fehlt
- ☐ keine Uhr an der Station vorhanden

(Qualitätskontrolle Sommer 2013)



Abbildung 22: Die Kritzeleien im Tunnel am Bahnhof Burg (Dithm.) sind schon seit vier Jahren nicht mehr beseitigt worden.



Abbildung 23: An der Lärmschutzwand an der Station Lübeck Flughafen befinden sich seit einigen Jahren größere Schmierereien.



Abbildung 24: In Krempe war die Vitrinenscheibe eines Unterstands an Gleis 1 mutwillig beschädigt.

2.8 Vandalismus

Die Beeinträchtigungen durch mutwillige Zerstörungen und Verschmutzungen sind an den Stationen in den letzten vier Jahren kontinuierlich zurück gegangen. In erster Linie bedeutet dies nicht, dass weniger Vandalismusschäden entstehen, sondern dass die auftretenden Schäden systematisch und schneller als früher beseitigt werden.

In den Bereichen der AKN und der NEG wurden erfreulicherweise auch in der Vergangenheit keine großen Schäden bei den Erhebungen registriert. An den Stationen aus den Bereichen der DB Bahnstationsmanagements wurde dagegen im Sommer 2008 mit 135 fehlenden oder zerstörten Wetterschutzscheiben ein Spitzenwert gezählt. Vor einem Jahr lag diese Zahl bei 15. Im letzten Winter wurden jedoch wieder 24 schwere Schäden an den Wetterschutzscheiben erfasst. Erfreulicherweise konnte in diesem Sommer mit 14 Scheiben der geringste Schadbestand in diesem Bereich ermittelt werden.

Auch bei den Vitrinen konnte mit je einer zerstörten Scheibe in Krempe und Langenhorn sowie zwei fehlenden Vitrinenscheiben in Müssen und einer in Raisdorf ein erfreulicher Wert festgestellt werden.

Schmierereien beeinträchtigen das Erscheinungsbild einiger Stationen auch in diesem Sommer. Da die Beseitigung von Schmierereien auf den Bahnsteigeinrichtungen in den letzten Jahren ebenfalls deutlich verbessert worden ist, sind oft Bereiche betroffen, die in kommunaler Verantwortung liegen oder in den Zuständigkeitsbereich der DB Netz AG fallen.

Zu den mit Schmierereien verunstalteten Unterführungen in kommunaler Verantwortung zählen Bordes-
holm, Burg (Dithm.), Flintbek, Keitum, Schleswig, Ahrensburg, Bad Malente-Gremsmühlen und Moor-
bekhalle. An den Brücken der Bahnhöfe Scharbeutz, Bredstedt und Ahrensburg-Gartenholz wurden Schmierereien in kleinerem Umfang verzeichnet. Während in Gartenholz mittlerweile zwei Scheiben auf der Brücke stark beschädigt sind, wurde in Scharbeutz auf der Brücke eine zerstörte Lampe notiert.

Graffiti an Lärmschutzwänden gibt es weiterhin in Reinbek, Wohltorf, Lübeck Flughafen, Prisdorf und Friedrichsruh.

Beschmierte Schalt- und Technikhäuser wurden in Herzhorn, Krempe, Burg (Dithm.), Elmshorn, Prisdorf, Felde, Kiel-Elmschenhagen, Nortorf, Wilster, Bad Schwartau, Eutin, Pönitz, Preetz, Raisdorf und Kupfermühle registriert.



Abbildung 25: Die Schilder im südlichen Tunnel in Halstenbek sind durch häufiges Reinigen nicht mehr lesbar.



Abbildung 26: Seit zwei Jahren fehlt eine Haube des Stationsmastes in Lauenburg.



Abbildung 27: In Glückstadt fehlte an Gleis 1 ein Lautsprecher.

2.9 Wegeleitsystem

Die Beschilderungen an den Stationen sind insgesamt seit dem Winter verbessert worden. So sind in Flintbek die nicht mehr gültigen Notruffhinweise überklebt worden. Die identischen und damit nicht hilfreichen Richtungsschilder an den Gleisen 1 und 2 in Eckernförde wurden abgebaut.

Am Stationsmast in Sandwehle wurde wieder ein Schild installiert. Nicht repariert wurden dagegen die Masten in Kating und Lauenburg. Der Stationsmast in Keitum wurde abgebaut, da die Schilder immer wieder nach relativ kurzer Zeit vom Wind abgebrochen wurden. Da keine neuen Schäden an den Stationsmasten verzeichnet wurden ist damit in der Summe die Zahl der fehlenden Hauben seit dem Winter von 7 auf 3 reduziert worden.

In Thesdorf wurde das Fehlen eines Schildes „Kurzzug Ende“ festgestellt. Schäden wurden an Schildern in Schleswig, Norderstedt Mitte, Elmshorn, Preetz und Garding registriert. Beklebte Schilder gab es in Halstenbek, Wohltorf, Elmshorn, Flensburg-Weiche, Friedrichstadt, Schleswig, Tornesch und Westerland.

In Lunden fehlt am Bahnübergang weiterhin ein Hinweis zum Zugang zu Gleis 1. Ebenso sinnvoll wäre die Errichtung eines Stationsmastes in Büsum, um den Bahnhofszugang an der Straße zu kennzeichnen.

2.10 Lautsprecher

Der neue DSA in Süderbrarup ist wie die Geräte in Rieseby, Eckernförde und Sörup nicht mit einem Lautsprecher für akustische Informationen ausgestattet. In Sörup wurden zudem auch auf dem neuen Bahnsteig keine Lautsprecher installiert.

Erfreulich ist, dass über die Lautsprecherstele in Neumünster Stadtwald nach mehreren Jahren wieder Durchsagen möglich sind. Allerdings sind diese noch deutlich zu leise, so dass eine weitere Verbesserung erforderlich ist.

In Burg (Dithm.), Glückstadt und Nortorf fehlte jeweils ein Lautsprecher. Trotz vorhandener Lautsprecher gab es in Bordesholm, Krempe, Bargteheide, Kupfermühle und Raisdorf keine Ansagen zu den aufgetretenen Betriebsstörungen. In Büchen waren die Ansagen an Gleis 4 abgehakt und in Preetz an Gleis 2 zu leise.

Stärker verschmutzte Lautsprecher wurden in Felde, Glückstadt, Herzhorn, Klanxbüll, Krempe, Kremperheide und Westerland notiert. Unverbessert ist die Programmierung der automatischen Durchsagen. Diese erfolgen weiterhin mit ausgesprochenem „e“ in „Oldeslo-e“ und „Itzeho-e“.



Abbildung 28: In Haslohfurth gibt es auf den Bahnsteigen keine Aushänge sondern nur Info- und Notrufsäulen.



Abbildung 29: Im Empfangsgebäude von Flensburg stand nur ein Anfahrtsplan zur Verfügung. Abfahrtspläne befanden sich im Tunnel und auf den Bahnsteigen.



Abbildung 30: Entgegen der Information auf dieser Werbetafel fahren die Züge von Gleis 6 in Kiel Hbf meistens nach Hamburg statt nach Eckernförde.

2.11 Fahrplanaushänge

In diesem Sommer standen nicht an allen Bahnstationen aktuelle Fahrplaninformationen zur Verfügung. Die Ausnahme war Haslohfurth. Dort gibt es weiterhin wegen wiederholter Vandalismusschäden keinen Aushang, und die Auskünfte müssen über die Notruf- und Informationssäulen abgefragt werden. Während der Erhebung kam jedoch keine Verbindung zustande.

An keiner Station waren ungültige Fahrpläne ausgehängt. Weiterhin gab es aber im Hauptbahnhof von Kiel und in Eckernförde noch die Werbetafeln des Citti-Parks mit eingeschränkten Verkehrstagen. In Kiel Hbf fiel zudem an einer anderen Werbetafel der ungünstige Hinweis auf ein Abfahrtsgleis für Züge nach Eckernförde auf.

Beim Umbau des Bahnübergangs in Altengörs wurde die Vitrine am Bahnsteigzugang Richtung Bad Oldesloe abgebaut. Dieser Bahnsteig soll jedoch noch in diesem Jahr außer Betrieb genommen werden. Weiterhin gibt es auch am Zugang vom Bahnübergang in Lunden keine Vitrine und damit auch keine Abfahrtsinformationen. In Flensburg fehlte ein Abfahrtsplan in der Eingangshalle.

Verbesserungswürdig sind die Hinweise in Altengörs und Fresenburg auf die Tatsache, dass es sich um Bedarfshalte handelt. Dies ist lediglich an einem kleinen schwarzen Dreieck im Abfahrtsplan unter den Zugnummern zu erkennen. Dessen Bedeutung wird in der Legende erklärt. Hilfreich wäre ein zusätzlicher Aushang, wie er an anderen Bedarfshalten im Land längst zum Standard gehört.

Verbessert werden könnte auch die Übersichtlichkeit der Abfahrtsinformationen in Neumünster Süd durch das Aushängen eines Abfahrtsplans, der alle Züge enthält. Bisher gibt es dort jeweils eigene Abfahrtspläne für die AKN und die Nordbahn.

Die Scheibe einer Vitrine mit Abfahrtsplan in Krempe war beschädigt. Die Aushänge blieben aber lesbar. Kleine Sprünge in den Scheiben wiesen Fahrplanvitrinen in Westerland und Haffkrug auf.

In Nortorf hängt der Abfahrtsplan an Gleis 2 als einziger Aushang in einer Vitrine, die unpassend mit „Tarife“ beschriftet ist.

Die Sauberkeit der Fahrplanvitrinen war fast überall sehr gut. Die Lesbarkeit der Aushänge wurde weder durch die Kritzelei auf einer Vitrine in Büchen noch durch andere Verschmutzungen beeinträchtigt.



Abbildung 31: Die Vitrine mit dem Stadtplan war in Norderstedt Mitte stark bekritzelt.



Abbildung 32: In Owschlag versammelten sich unzählige Insekten auf dem Vitrinenrahmen im Unterstand an Gleis 2.



Abbildung 33: Die Verlegung des Stromanschlusses dieser Vitrine in Aumühle sieht unprofessionell aus.

2.12 Sonstige Aushänge

Die Situation bei den Informationsaushängen ist noch besser als im Winter. Zum einen liegt das natürlich an der fehlenden Möglichkeit, Beleuchtungsmängel zu erkennen. Jedoch war im Gegensatz zum Winter keine Vitrine innen beschlagen, und keiner der Aushänge war nennenswert ausgeblieben.

Ärgerlich bleibt allerdings, dass die Fahrgäste an den Stationen nach wie vor gar nicht oder nur minimal über Baumaßnahmen informiert werden. Gar keine Informationen zu den laufenden Bauarbeiten gab es in Beldorf, Nordhastedt, Neumünster und Krupunder. In Büchen war immerhin ein Bauschild mit dem angepassten Fertigstellungstermin „Sommer 2013“ vorhanden.

Unverändert besteht Optimierungsbedarf für die Auswahl der Preisbeispiele auf einigen Informationsaushängen zum SH-Tarif. Während die alten Busfahrpläne in Gettorf entfernt und in Rendsburg aktualisiert wurden, hingen in Preetz immer noch Busfahrpläne älteren Datums.

Neben der im Kapitel zum Vandalismus bereits erwähnten starken Beschädigung einer Vitrine in Langenhorn wurden einige kleine Mängel verzeichnet. Dazu zählen angekockelte Vitrinenscheiben in den Empfangsgebäuden bzw. Pavillons von Burg (Dithm.), Jübek, Owschlag, Eutin, Haffkrug, Neustadt und Sierksdorf.

Einzelne etwas stärker zerkratzte Vitrinen wurden in dodenhof, Kaltenkirchen Süd, Langeln, Tanneneck, Thesdorf, Bad Schwartau, Bredstedt, Bad St. Peter-Ording, Eckernförde, Flensburg, Jübek, Tarp, Owschlag, Neustadt und Oldenburg registriert.

Die Sauberkeit der Vitrinen ist weiterhin insgesamt gut. Neben bekritzelten Vitrinen in Norderstedt Mitte wurden noch eine beklebte Vitrine in Tornesch und eine verschmutzte Vitrinenscheibe in Fehmarn-Burg erfasst. Etwas schmutzige Rückwände wurden in Beringstedt und Husby notiert.

An einzelnen Vitrinen in Husby und Schwarzenbek fehlen weiterhin Beschriftungsreiter bzw. wenigstens Abdeckungen der Leuchtstoffröhren. Die nicht benötigten Wagenstandanzeiger-Vitrinen auf den Bahnsteigen in Rendsburg werden sinnvollerweise für sonstige Aushänge genutzt. Die Beschriftung lautet aber weiterhin „Wagenstandanzeiger“.



Abbildung 34: Der neue Warteraum im Empfangsgebäude der NEG in Niebüll bietet eine angenehme Atmosphäre für den Aufenthalt.



Abbildung 35: Die Aufenthaltsqualität in der Eingangshalle des Bahnhofs Pinneberg wurde durch historische Fotos an den Wänden und eine Bestuhlung deutlich gesteigert.



Abbildung 36: Im neu eröffneten Bahnhofspavillon in Büchen sind ein Reisezentrum, ein Bäcker und Toiletten untergebracht. Einen Warteraum gibt es nicht.

2.13 Empfangsgebäude

Im Bereich der Empfangsgebäude gibt es seit dem Winter mit der Eröffnung der neuen Bahnhofsgebäude in Heide und Büchen sowie der Modernisierung und der Erweiterung des Wartebereichs bei der NEG in Niebüll weitere positive Entwicklungen. Seit fast drei Jahren war auch der Pavillon in Wilster wieder an einem Erhebungstag zugänglich.

Mit dem offenbar dauerhaften Schließen der Empfangsgebäude in Raisdorf und Schwarzenbek wurden jedoch auch deutliche Verschlechterungen des Wartekomforts festgestellt. Besonders in Raisdorf aber auch in Schwarzenbek stellten die Warteräume das hauptsächliche Wetterschutzangebot auf den Hausbahnsteigen dar. Bisher gibt es kein Ersatzangebot auf den Bahnsteigen.

Während das neue Gebäude in Heide zwischen dem ServiceStore und dem Reisezentrum einen kleinen Wartebereich mit sechs Sitzplätzen und einem großen Müllbehälter hat (siehe Abbildung 3), stehen in Büchen keine Wartemöglichkeiten im Gebäude zur Verfügung. In einem gemeinsamen Raum sind die Verkaufstresen der Bäckerei und des Reisezentrums platziert. Daneben gibt es noch einen kleinen Tisch mit vier Stühlen, der zur Bäckerei gehört.

Erfreulich ist, dass in Pinneberg die Eingangshalle mit Fotos und Stühlen mehr zum Verweilen einlädt. Auch der Warteraum in Bordesholm wurde aufgewertet. Die im Winter noch stark bekritzelten Wände wurden mit neuen Motiven freundlich gestaltet (siehe Abbildung 57). Dagegen sind in Fahrenkrug die Stühle aus dem Warteraum verschwunden, so dass es keine Sitzgelegenheiten mehr gibt. Weiterhin wird der Warteraum als Abstellbereich genutzt. Das gilt auch für die große Halle in Bad St. Peter-Ording. Die Modernisierung des Empfangsgebäudes von Flensburg ist immer noch nicht abgeschlossen. Es fehlte ein Fensterbrett, und einige Kabel waren noch nicht ordentlich verlegt.

Feuchtigkeitsschäden in den Wänden wurden nach wie vor in den Gebäuden von Burg (Dithm.) und Neustadt registriert. An den Decken in den Warteräumen von Gettorf und Kiel Hbf sind weiterhin Wasserflecken. Während die fehlenden Scheiben in der Empfangshalle von Husum erneuert wurden, war eine Scheibe in Schleswig noch zerstört. In Burg (Dithm.), Sörup und Schleswig waren Türscheiben beschädigt.

Die Halle in Travemünde Strand war an den Wänden und auf dem Fußboden durch Vogelkot verschmutzt. Einige Kritzeleien oder verschmutzte Wände wurden in den Warteräumen von Bad Schwartau, Ratzeburg, Burg (Dithm.), Jübek, Preetz, Haffkrug, Wilster, Owschlag und Scharbeutz registriert.



Abbildung 37: Die Benutzung der neuen Toiletten in Heide ist per Münzeinwurf rund um die Uhr möglich und kostet 50 ct.



Abbildung 38: Im Herren-WC des Bahnhofs Bad Schwartau waren erneut einige Schmierereien an den Wänden.



Abbildung 39: Von der Kennzeichnung der Toiletten im Bahnhof Eutin sind nur noch Reste vorhanden.

2.14 Toiletten

Den Betrieb vieler Toiletten an den Bahnhöfen haben die Kommunen von der DB übernommen, um eine Schließung zu verhindern. Für die Fahrgäste 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.

In den neuen Bahnhofsgebäuden von Heide und Büchen wurden auch von außen durch eigene Türen erreichbare WC-Anlagen eingerichtet. Während die beiden Toiletten in Heide durch ein automatisches Zugangssystem rund um die Uhr zur Verfügung stehen, sind die Toiletten in Büchen nur während der Öffnungszeiten der Bäckerei zugänglich. Bei dieser ist der Schlüssel erhältlich. In Heide war allerdings die behindertengerecht eingerichtete Toilette nicht nutzbar, da die Münzen nicht angenommen wurden.

Verschlossen waren erneut beide Toiletten in Itzehoe. Die WC-Anlage in Rendsburg ist aufgrund der großen Schäden noch im Winter gesperrt worden. Auch die sanitären Einrichtungen in Bargteheide stehen weiterhin nicht zur Verfügung.

Eine Damentoilette und das Behinderten-WC in Hademarschen waren erneut nicht abschließbar. In Flensburg waren ein Herren- und ein Damen-WC defekt. In Schleswig war ein Urinal verstopft. Beleuchtung fehlte zum wiederholten Mal in den Toiletten des Bahnhofspavillons in Ascheberg sowie in Haffkrug.

Jeweils eine fehlende Klobrille wurde in den Damen-WC von Reinbek und Schleswig notiert. Die Haltebügel für Behinderte sind in Haffkrug und im Herren-WC von Travemünde Strand abgebrochen.

Von unangenehmem Geruch geprägt waren Toilettenräume in Pinneberg, Hademarschen, Haffkrug, Lauenburg, Schleswig, Lübeck-Travemünde Strand, Niebüll und Gettorf. In den Toiletten von Reinbek, Aumühle, Sörup, Ascheberg, Bad Schwartau, Raisdorf, Preetz, Großenbrode und Lauenburg fehlte Toilettenpapier.

Stark beschmiert waren die Wände und Einrichtungen der Anlagen in Bad Schwartau und Jübek. Kritzeleien gab es in Bad St. Peter-Ording, Plön, Bad Malente-Gremsmühlen, Bordesholm, Bredstedt, Flensburg, Burg (Dithm.), Owschlag, Schleswig, Sörup, Tornesch, Pinneberg, Wilster, Mölln, Oldenburg und Puttgarden.

Während die Kennzeichnung der WC-Anlagen in Jübek und Owschlag wieder hergestellt wurde, fehlen diese noch ganz in Sörup, Wilster, Eutin und Bredstedt sowie teilweise in Hademarschen und Scharbeutz.



Abbildung 40: Die Anzeigen auf den Bildschirmen der Fahrkartenautomaten sind tagsüber oft nur schwer zu erkennen. Hier ist der Automat in Herzhorn zu sehen.



Abbildung 41: Der Fahrkartenschalter im neuen Bahnhofspavillon in Büchen wurde mit minimalem Platzbedarf eingerichtet.



Abbildung 42: Großzügig wurde der neue Eingangsbereich zum Fahrkartenschalter und Warteraum im Bahnhofspavillon der NEG in Niebüll gestaltet.

2.15 Vertrieb

In den neuen Empfangsgebäuden in Heide und Büchen sind kleine Reisezentren eingebaut worden, so dass der personenbediente Fahrkartenverkauf und ein Auskunftsservice wieder direkt an den Bahnsteigen zur Verfügung stehen. Im NEG-Bahnhof von Niebüll ist die Fahrkartenverkaufsstelle im Zuge der Modernisierung einladend gestaltet worden. Geöffnet hat der Schalter nun durchgehend ohne Mittagspause.

Die DB-Agentur im Bahnhof Schwarzenbek wurde dagegen geschlossen. Immerhin besteht noch die Möglichkeit, im Kiosk am Zugang Fahrkarten für den HVV-Bereich zu erwerben. Keine Alternative mehr zu den Fahrkartenautomaten gibt es in Raisdorf. Das Reisebüro am Bahnhof hat den Bahnfahrkartenverkauf aus wirtschaftlichen Gründen eingestellt. Auch in Süderbrarup gibt es keinen personenbedienten Fahrkartenverkauf mehr. Der neue Betreiber des Cafés hat im Gegensatz zu seinem Vorgänger keinen Fahrkartenschalter eingerichtet.

Aufgrund einer „Betriebsstörung“ war der Fahrkartenschalter in Wrist geschlossen. Gegenüber dem Winter verkürzt wurden die Öffnungszeiten der Reisezentren in Eckernförde, Husum, Heide, Schleswig und Westerland.

Mit vier defekten Fahrkartenautomaten wurden zwei weniger registriert als im Winter. In Pönitz und Lauenburg stand kein funktionierender Fahrkartenautomat zur Verfügung. In Wedel und Schwarzenbek gab es jeweils noch eine Alternative.

Neben den nicht funktionierenden wurden wie im Winter drei gestörte Automaten registriert. Diese standen in Burg (Dithm.) (keine Bargeldannahme), Itzehoe (passend zahlen) und Bad Oldesloe (keine Geldscheinannahme). In Lübeck Hbf und in Kiel Hbf wurde jeweils ein defekter Entwerter notiert.

An zwölf Stationen waren Bildschirme stärker zerkratzt. In Norderstedt Mitte und Krupunder waren Fahrkartenautomaten bekritzelt. Beschädigte Beklebungen wurden an Automaten in Flintbek, Garding, Kiel Hbf, Ahrensburg, Friedrichsruh und Reinfeld erfasst.

Nicht zufriedenstellend ist die Auffindbarkeit der Fahrkartenautomaten in Sörup und Sierksdorf. Der Automat in Sörup steht weiterhin im Empfangsgebäude, und weder am neuen Bahnsteigzugang noch in der neuen Vitrine auf dem Vorplatz gibt es einen Hinweis darauf. Das Verkaufsgerät in Sierksdorf steht zwar außen am Pavillon, doch ist er dort nicht zu erkennen, wenn der Zugang vom Hansa-Park genutzt wird. Ein Hinweis auf den Standort in der Tarifvitrine des Infopunkts wäre sinnvoll.



Abbildung 43: Neue Schäden wurden am Übergang des Tunnels zur Rampe zu Gleis 2 in Bad Schwartau verzeichnet.



Abbildung 44: Rund drei Viertel der Treppe auf dem Bahnhofsvorplatz in Flensburg waren aufgrund von Baumängeln abgesperrt.



Abbildung 45: Wie hier in Meeschensee waren auch in Aukrug und Elmshorn (AKN) Fahrräder auf den Zugangsrampen abgestellt.

2.16 Zugänge

Mitte Mai ist der Aufzug an den Gleisen 1/140 in Büchen in Betrieb genommen worden. Damit sind die Bahnsteige alle stufenfrei vom Bahnsteigtunnel aus erreichbar. Ende Juni erfolgte die Inbetriebnahme des Aufzugs in Krupunder. Die Erhebung an dieser Station fand jedoch früher statt. Fertiggestellt war vorher aber schon das neue Treppenhaus.

Der einzige defekte Aufzug wurde bei den Erhebungen in diesem Sommer in Kaltenkirchen registriert. Erfreulicherweise stand den Reisenden ersatzweise Hilfspersonal zur Verfügung, um Gepäck, Kinderwagen oder ähnliches über die Bahnsteigtreppe zu tragen. Die automatischen Ansagen in den Aufzügen von Heide und Büchen vermelden weiterhin bei Erreichen der Bahnsteige „Erdgeschoss“. In Itzehoe wurden die Ansagen dagegen seit dem Winter angepasst. Im Aufzug zu den Gleisen 6/7 in Bad Oldesloe gab es gar keine Ansagen, und am Aufzug zu den Gleisen 4/5 war die untere Türöffnung etwas gestört. Zudem waren Scheiben der Aufzugseinhausung zu den Gleisen 6/7 beschädigt. Zwei beschädigte Scheiben der Aufzugseinhausung wurden auch in Heide an Gleis 1 registriert. Eine Türscheibe des Aufzugs der Gleise 3/4 in Ahrensburg war ebenfalls beschädigt.

Noch in vollem Gange waren die Modernisierungsarbeiten im Bahnhofstunnel von Büchen. Dieser war daher halbseitig abgesperrt. Neben den bereits im Kapitel Vandalismus erwähnten Schmierereien in den Unterführungen waren solche auch an den Treppeneinhausungen und auf dem Handlauf der Rolltreppe in Norderstedt Mitte sowie auf Treppeneinhausungen in Schwarzenbek, Elmshorn, Halstenbek und Neumünster zu finden. In Elmshorn waren zudem die Wände im Tunnel verschmutzt.

Im Bahnhofstunnel von Reinfeld stand Wasser, und die Tunneldecke war bereichsweise vermoost. Letzteres trifft auch auf die Unterführungen in Wohltorf, Burg (Dithm.) und Keitum zu. In Bad Malente-Gremsmühlen war die Wasserablauftrinne im Tunnel nicht vollständig abgedeckt, so dass Stolpergefahr bestand. Neben Rost an den Gleiströgen fielen dort vor allem in den Zugängen nasse und vermooste Wände auf.

Auf dem Bahnhofsvorplatz von Flensburg war ein Großteil der Treppe zum Bahnhof gesperrt. Je eine Treppe an Tunnelausgängen in Bordesholm und Eutin war ebenfalls wegen Bauschäden gesperrt. An den Stufen der Fußgängerbrücken in Scharbeutz, Tornesch und Kiel-Hassee CITTIPARK ist fortschreitende Rostbildung zu erkennen. In Husum und Rendsburg fielen schmutzige Brüstungen in den Treppenhäusern auf. In Rendsburg waren die Überdachungen der Treppenhäuser zudem nicht wasserdicht.



Abbildung 46: In Husum ist ein Lichtmast auf dem Bahnsteig der Gleise 1/3 abgebrochen.



Abbildung 47: Die Bahnsteigbeleuchtung in Suchsdorf war tagsüber eingeschaltet.



Abbildung 48: Einige Lichtmasten in Nortorf sind deutlich angerostet.

2.17 Beleuchtung

Die Funktionsfähigkeit der Bahnsteigs- und Zugangsbeleuchtungen an den Stationen konnte nicht systematisch überprüft werden, da alle Erhebungen, wie im Sommer üblich, tagsüber durchgeführt wurden. Die Begehungen für die Qualitätskontrolle im Winter werden wieder bei Dunkelheit stattfinden.

An den Beleuchtungseinrichtungen wurden dennoch einzelne Schäden registriert.

Zum einen fielen die auch tagsüber eingeschalteten Bahnsteigbeleuchtungen auf. Während vor einem Jahr die Beleuchtung an drei Stationen auch tagsüber vollständig eingeschaltet war, wurde dies nun an sieben Stationen festgestellt. Betroffen sind Büsum, Elmshorn, Horst, Rendsburg, Suchsdorf, Wesselburen und Wohltorf. Hinzu kommen wie schon vor einem Jahr der Bahnsteig an den Gleisen 4/5 in Flensburg, jede zweite Lampe an Gleis 1 in Klanxbüll und einzelne angeschaltete Bahnsteigleuchten in Keitum und Lübeck-Travemünde Hafen.

An den Stationen mit vollständig eingeschalteter Beleuchtung wurden Defekte einer Lampe in Wohltorf und mehrerer Lampen in Horst und Elmshorn festgestellt.

In Husum war zwar die Beleuchtung nicht eingeschaltet, doch war unübersehbar, dass ein Lichtmast abgebrochen war. In Friedrichsruh sind einzelne der alten Lichtmasten beschädigt, und es fehlen zwei Lampenköpfe. Angerostete Lichtmasten wurden in Tarp, Nortorf, Bad Oldesloe, Fresenburg, Friedrichstadt und Wrist verzeichnet. Auffällig vermoooste Lichtmasten gibt es in Lunden, Reinsbüttel und Fresenburg. In Aukrug, Burg (Dithm.), Elmshorn und Glückstadt waren Lichtmasten beklebt. An den Lichtmasten in Hademarschen, Jarrenwisch, Hohenwestedt, Owschlag und Jübek gibt es unverändert Lackschäden.

In Beldorf, Gokels, Nordhastedt, Kupfermühle und Pinneberg waren Lampenhauben beschädigt. In Brokstedt waren Lampenköpfe teilweise zugewachsen. Am Vordach des Empfangsgebäudes in Eckernförde installierte Bahnsteiglampen waren stark verschmutzt.

Erfreulich ist, dass der Bahnsteig in Rieseby mit einer neuen Beleuchtungsanlage ausgestattet wurde und dabei auch der Zugang zum Bahnübergang berücksichtigt ist. Unverändert ohne Beleuchtungseinrichtungen sind die Bahnsteigzugänge in Harblek, Fresenburg und Tiebensee. In Klanxbüll ist die Straße vor dem Bahnhofsgebäude ohne Lichtquelle.



Abbildung 49: In Kiel waren die Oberflächen der Zugänge und Bahnsteige am Hauptbahnhof ungewöhnlich schmutzig.



Abbildung 50: Der direkte Zugang vom Parkplatz zum Bahnsteig in Quickborn Süd ist nach Regen kaum trockenen Fußes zu benutzen.



Abbildung 51: Abgerissene Tapeten und umfangreiche Schmierereien prägten den Tunnel unter den Gleisen in Flintbek.

3 Bewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 30 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 24. 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 Abfahrtsplan, Bahnhofnamensschild, Wetterschutz, Beleuchtung 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 2012 (S) und dem Winter 2012 (W) in der Auflistung in Klammern angegeben.

3.1 Wartekomfort

In die Bewertung des Wartekomforts fließen die Zustände der Bahnsteige, der Sitzgelegenheiten, der Wetterschutzeinrichtungen, der Abfallbehälter und der Zugänge (außer Aufzüge und Rolltreppen) ein.

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,83	(W: 1,78 / S: 1,64)
DB BM Kiel:	2,95	(2,97 / 2,86)
DB BM Lübeck:	2,75	(2,70 / 2,59)
DB BM Hamburg:	2,71	(2,71 / 2,57)
NEG:	2,29	(2,29 / 1,86)
alle Stationen:	2,62	(2,61 / 2,48)

Gegenüber dem Winter ist der Wartekomfort sogar noch etwas schlechter bewertet worden. Die Qualität liegt deutlich unter dem vor einem Jahr ermittelten Wert. Zum einen liegt das an der Zunahme der Schäden an den Bahnsteigen, zum anderen aber auch an stärkerer Verschmutzung einzelner Wartebereiche.

Der Wartekomfort musste in diesem Sommer in Schleswig und Flintbek aufgrund der umfangreichen Schäden an den Bahnsteigen mit „mangelhaft“ bewertet werden.



Abbildung 52: Die funktionierende Uhr und die Inbetriebnahme des DSA an Gleis 2 in Langenhorn führten zu einer besseren Bewertung der Informationsqualität.



Abbildung 53: Im Bahnhofsturm von Lübeck-Travemünde Strand war die Anzeige der Abfahrtszeit des nächsten Zuges defekt.



Abbildung 54: Seit der Inbetriebnahme des Aufzugs an Gleis 1 sind in Büchen alle Bahnsteige stufenlos vom Bahnhofstunnel aus erreichbar.

3.2 Information

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,47	(W: 1,39 / S: 1,47)
DB BM Kiel:	2,00	(2,40 / 2,31)
DB BM Lübeck:	1,84	(2,04 / 1,82)
DB BM Hamburg:	1,88	(1,88 / 1,63)
NEG:	1,43	(1,14 / 1,29)

alle Stationen: 1,82 (2,02 / 1,94)

Trotz weiterhin vieler Mängel an den Bahnhofsuhrn ist dies für die Informationsqualität der beste Wert, der seit dem Beginn der systematischen Qualitätserhebungen ermittelt wurde. Mit „mangelhaft“ wurde in diesem Bereich der Bahnhof Haslohfurth bewertet, da keine Fahrplaninformationen verfügbar waren.

3.3 Service

Die Noten für den Service werden vergeben für den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten, der Entwerter, der Schließfächer, der Automatikturen, der Aufzüge und Rolltreppen und den Zustand der Fahrkartenschalter. 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 genannten Ausstattungen verfügen, werden in diesem Punkt nicht bewertet.

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,50	(W: 1,33 / S: 1,42)
DB BM Kiel:	1,54	(1,88 / 1,69)
DB BM Lübeck:	1,74	(1,85 / 1,59)
DB BM Hamburg:	1,88	(1,63 / 1,88)

alle Stationen: 1,60 (1,71 / 1,60)

Für die Qualität der Serviceeinrichtungen wurde gegenüber dem Winter durch die höhere Verfügbarkeit von Fahrkartenautomaten und Aufzügen eine Verbesserung ermittelt. Die Servicequalität wird damit exakt so bewertet wie im Sommer 2012. Mit „mangelhaft“ wurde der Service in Pönitz und Lauenburg aufgrund der defekten Fahrkartenautomaten benotet.



Abbildung 55: Der schadhafte Mittelbahnsteig in Hohenwestedt ist erneuert worden. Die Zahl der Sitzgelegenheiten wurde dabei allerdings deutlich reduziert.



Abbildung 56: Die Neuordnung der Beschilderung in den Eingangsbereichen des Bahnhofs Wedel wirkt sich positiv auf das Erscheinungsbild aus.



Abbildung 57: Mit lokalen Motiven wurden die Wände des Warteraums in Bordesholm neu gestaltet.

3.4 Gesamtbewertung

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

Außerdem können Stationen insgesamt höchstens eine Note besser bewertet werden als der schlechteste Teilbereich.

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

AKN:	1,81	(W: 1,81 / S: 1,67)
DB BM Kiel:	2,63	(2,79 / 2,72)
DB BM Lübeck:	2,52	(2,64 / 2,50)
DB BM Hamburg:	2,43	(2,43 / 2,57)
NEG:	2,00	(1,86 / 1,71)

alle Stationen: **2,39** (2,49 / 2,39)

Mit der deutlichen Verbesserung der Informationsqualität wurde auch die Qualität der Stationen insgesamt gesteigert. Die Stationsqualität ist damit im Durchschnitt wieder gut.

Die Verbesserung resultiert vor allem aus Qualitätssteigerungen in den Bereichen Information und Service an den Stationen der Bahnhofsmanagements Kiel und Lübeck. Das hohe Niveau des Zustands der Stationen in den Bereichen der AKN und der NEG blieb erhalten.

In diesem Sommer wurde an allen Stationen mindestens ein Mangel verzeichnet. Dennoch konnten fünf Stationen in allen Teilbereichen mit „sehr gut“ bewertet werden. Dies sind die AKN-Stationen Barmstedt, Barmstedt Brunnenstraße, Holstentherme, Nützen und Quickborner Straße.

Mit der Gesamtnote „mangelhaft“ musste erneut keine Station bewertet werden. Elf Stationen wurden mit „ausreichend“ benotet.

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 Gesamtnoten für die Stationen im Bereich der einzelnen Infrastrukturbetreiber seit der ersten Qualitätskontrolle im Herbst 2001 den Ergebnisbericht ab. Der Anhang gibt einen Überblick über die Stationen mit den besten und den schlechtesten Bewertungen.

Anhang

**zum Bericht der 24. Qualitätskontrolle
an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein
für den Sommer 2013**

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

Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Sommer 2013 wurden 5 Stationen in allen Bereichen mit „sehr gut“ bewertet.

Das gilt für Barmstedt, Barmstedt Brunnenstraße, Holstentherme, Nützen und Quickborner Straße, die alle im Bereich der AKN liegen.

Am Haltepunkt Holstentherme wurde lediglich ein etwas abgerissenes Werbeplakat registriert. An den Stationen Barmstedt und Nützen waren Vitrinenscheiben leicht zerkratzt.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Holstentherme	1	1	1	1
Barmstedt	1	1	1	1
Nützen	1	1	1	1

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



Holstentherme: Haltepunkt an der Strecke Kaltenkirchen - Neumünster.



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



Nützen: Haltepunkt an der Strecke Kaltenkirchen - Neumünster.

Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Sommer 2013 wurden 11 Stationen mit der Gesamtnote „ausreichend“ bewertet. Mit dabei ist auch der Bahnhof Lauenburg. Diese Station war in gutem Zustand, musste aber aufgrund des defekten Fahrkartenautomaten im Bereich „Service“ mit „mangelhaft“ bewertet werden. Damit konnte die Gesamtbewertung nicht besser als „ausreichend“ ausfallen.

Der Bahnhof Pönitz wies neben dem defekten Fahrkartenautomaten noch Schäden am Blindenleitstreifen an Gleis 2 und eine defekte Uhr auf. Dazu beeinträchtigt das beschmierte ehemalige Empfangsgebäude das Erscheinungsbild. Am Bahnhof Flintbek geben die umfangreichen Schäden an der Bahnsteigkante, Schmierereien im Tunnel und eine defekte Uhr den Ausschlag für die schlechte Bewertung. Am Bahnhof Burg (Dithmarschen) waren neben Schäden und Kritzeleien im Empfangsgebäude auch Schäden an den Bahnsteigen und Schmierereien im Tunnel zu bemängeln. Zudem akzeptierte der Fahrkartenautomat kein Bargeld als Zahlungsmittel.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Pönitz	3	3	5	4
Flintbek	5	3	2	4
Burg (Dithm)	4	2	4	4

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



Pönitz: Bahnhof an der Strecke Kiel - Lübeck: Besonders der ehemalige Arbeitsplatz des Fahrdienstleiters ist mit Graffiti verunstaltet. An Gleis 2 ist der Blindenleitstreifen beschädigt, und die Uhr an Gleis 1 ist defekt.



Flintbek: Bahnhof an der Strecke Kiel - Hamburg: Umfangreich sind vor allem die Schäden an der Bahnsteigkante des Hausbahnsteigs. Im mit Graffiti-schutzboard gestalteten Tunnel waren Tapeten abgerissen und es gab umfangreiche Schmierereien. Zusätzlich war die Bahnsteiguhr defekt.



Burg (Dithmarschen): Bahnhof an der Strecke Hamburg - Westerland: Neben Schäden und Kritzeleien im Empfangsgebäude beeinträchtigen vor allem die Schmierereien im Tunnel den Wartekomfort. Zudem gab es Schäden am Blindenleittreifen an Gleis 2 und Absackungen an Gleis 1. Auch der Fahrkartenautomat war gestört.