

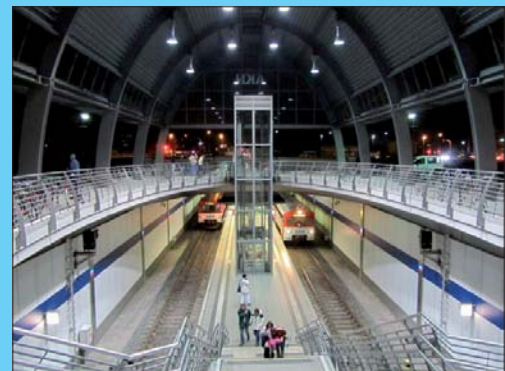
## 21. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

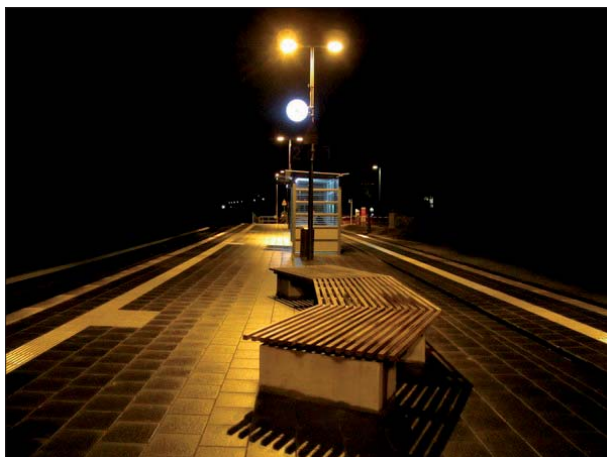
### Ergebnisbericht

Winter 2011

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn  
[jagdhuhn@bahnstadt.de](mailto:jagdhuhn@bahnstadt.de)

Auftraggeber:  
LVS Schleswig-Holstein GmbH  
Raiffeisenstraße 1  
24103 Kiel  
[www.nah.sh](http://www.nah.sh)

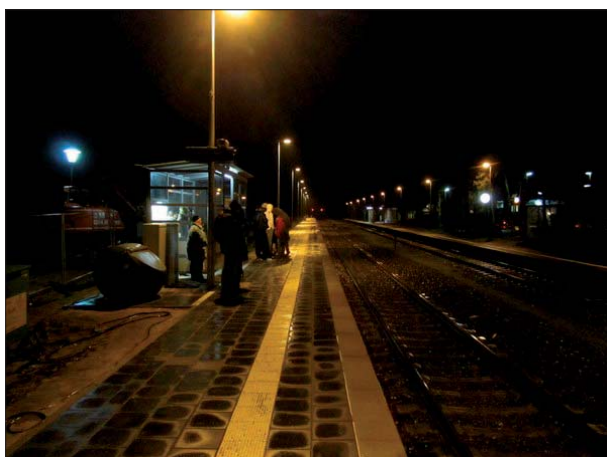




**Abbildung 1:** Der neue Mittelbahnsteig in Lauenburg ist fertig und wurde mit einer ungewöhnlich großen Sitzbank im Außenbereich ausgestattet.



**Abbildung 2:** Auf vielen Bahnsteigen waren die Sitzbänke für eine Aufarbeitung abgebaut - so wie hier in Itzehoe.



**Abbildung 3:** In Meldorf wurde der Außenbahnsteig im November in Betrieb genommen. Er war nur mit einem provisorischen Bahnstufenschild gekennzeichnet.

## Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen an allen betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Die Erhebungen für die 21. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein vom 15. November bis zum 21. Dezember 2011 vorgenommen. Die Bereisungen der 172 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte in Schleswig-Holstein wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt und fanden alle bei Dunkelheit statt.

Die Bahnhöfe Niebüll, Heide und Büchen wurden wegen laufender Bauarbeiten nur teilweise bewertet.

Die Qualität der Stationen wurde gegenüber dem Sommer 2011 weiter gesteigert. Nur im Sommer 2006 sind die Stationen im Durchschnitt bisher besser bewertet worden.

Zur besseren Bewertung haben besonders die positiven Entwicklungen im Bereich des Wartekomforts beigetragen. Während die Zahl der registrierten Schäden in etwa gleich geblieben ist, konnte die Sauberkeit weiter verbessert werden.

Gegenüber dem letzten Winter deutlich verbessert wurde die Funktionsfähigkeit der Bahnsteig- und Zugangsbeleuchtungen.

Weiterhin unbefriedigend ist die Situation dagegen bei den Bahnhofsuhren. Trotz geringer Verbesserungen liegt die Zahl defekter Uhren noch im unbefriedigenden Bereich. Mit dazu bei tragen auch Uhren, die an einigen Stationen seit dem Sommer abgebaut wurden. Die Informationsqualität ist auch deshalb als einziger Bereich gegenüber dem Sommer 2011 schlechter bewertet worden.

Um zwei Noten schlechter bewertet als im Sommer wurde der angetroffene Zustand der Stationen Rickling, Brokstedt und Bad Bramstedt Kurhaus. Während in Rickling grobe Verschmutzungen ursächlich dafür waren, sind die Verschlechterungen in Brokstedt und Bad Bramstedt Kurhaus auf defekte Fahrkartenautomaten zurückzuführen.

Um zwei Noten besser bewertet als im Sommer wurden die Stationen Reinbek, Aumühle, Lübeck-Travemünde Hafen und Kiel-Hassee CITTI-PARK. In Reinbek und Aumühle funktionierten die Aufzüge wieder, in Travemünde Hafen stand der Fahrkartenautomat zur Verfügung, und in Kiel-Hassee waren sowohl alle aushängenden Fahrpläne aktuell als auch die Sauberkeit verbessert.



**Abbildung 4:** Wie hier in Kremperheide sind an vielen Bahnsteigen die Pflastersteine vor der Bahnsteigkante abgesackt, so dass Stufen entstehen.



**Abbildung 5:** In Rendsburg wurde der schmale Bahnsteigbereich durch das Aufstellen eines eigenen Mastes für die Engstellenbeschilderung noch kleiner.



**Abbildung 6:** Zum Beseitigen der Unebenheiten wurde der Bahnsteig in Nützen neu gepflastert. Dabei wurde auch ein Blindenleitstreifen eingerichtet.

## Bahnsteige

Die Qualität der Bahnsteige ist seit dem Sommer verbessert worden. Während in Lauenburg und Travemünde Strand die Bahnsteige neu gebaut wurden, sind in Reinfeld, Aukrug und Nützen die Unebenheiten durch eine neue Pflasterung beseitigt worden. Dabei wurde jeweils auch ein Blindenleitstreifen angelegt. Ebenfalls verbessert wurden Bahnsteige durch die Bauarbeiten in Büchen und Niebüll. Die Arbeiten dort sind aber noch nicht abgeschlossen. Ein neuer Außenbahnsteig wurde in Meldorf als Ersatz für den Zwischenbahnsteig Richtung Heide in Betrieb genommen. Auf dem Bahnsteig in Halstenbek wurden Blindenleitstreifen aufgetragen.

Die im Sommer stark beschädigten Bahnsteigoberflächen in Schleswig, St. Michelsdorn und Bredstedt wurden nur teilweise ausgebessert. Dort sind größere Bereiche der Blindenleit- und Kontraststreifen zerbröckelt. Ähnliche Schäden gibt es in geringerem Umfang auch weiterhin in Krempe, Kremperheide, Ahrensburg und Eutin.

Außer in Reinfeld wurde der im Sommer bemängelte schlechte Zustand der auf den Bahnsteigen markierten Warnstreifen an keiner Station verbessert. Teilweise erhebliche Mängel bis hin zur Unsichtbarkeit wurden in Bargtheide, Bad St. Peter Süd, Flensburg-Weiche, Friedrichstadt, Husum, Nortorf, Westerland, Wedel, Owschlag und Tornesch registriert.

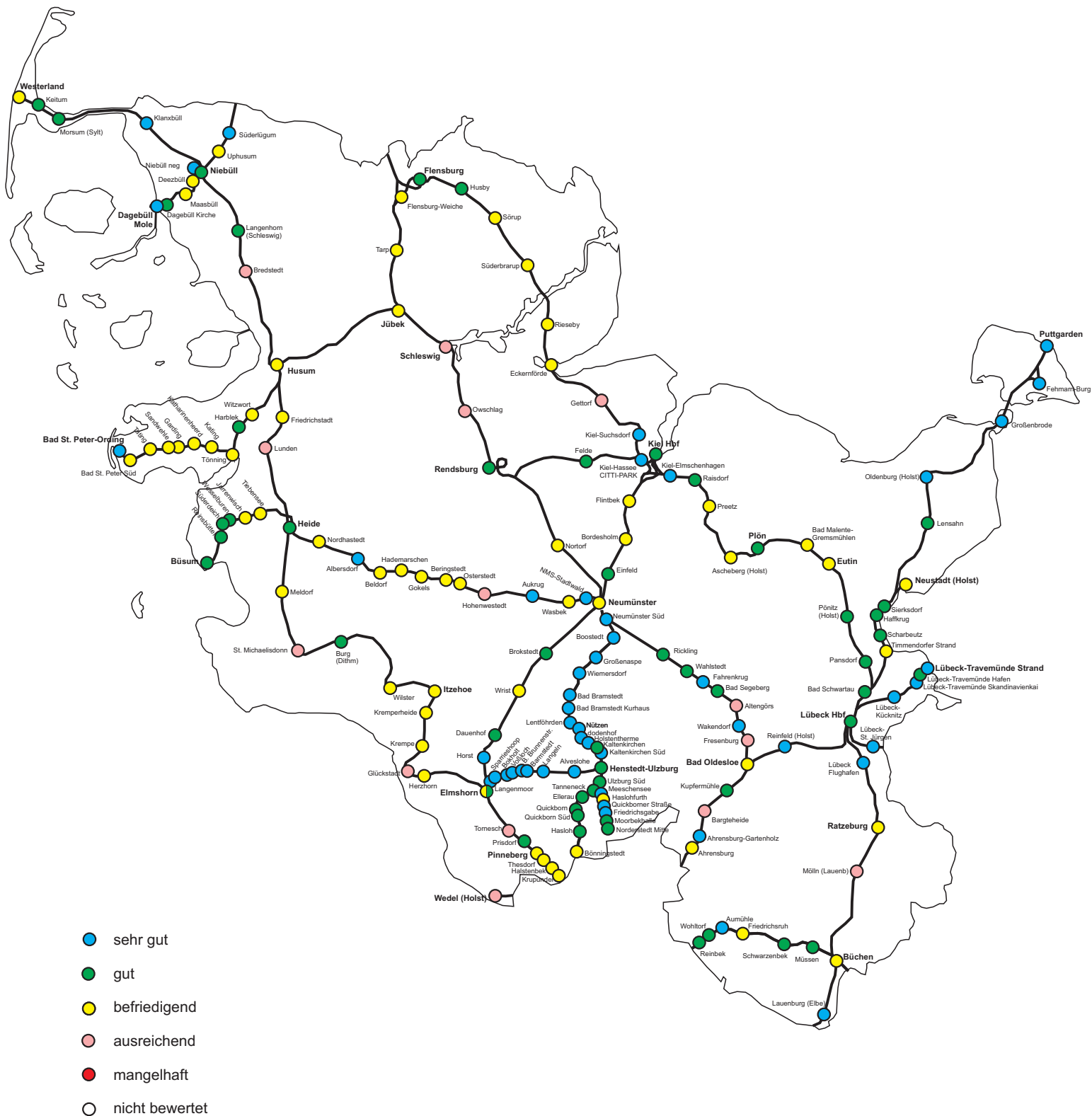
Nach wie vor gibt es auf vielen Bahnsteigen Bereiche mit abgesackten Pflastersteinen oder -platten vor den Bahnsteigkanten. Solche wurden zum Beispiel in Beldorf, Glückstadt, Gokels, Hademarschen, Neumünster, Nordhastedt, Wasbek, Kremperheide, Ratzeburg und Witzwort erfasst.

Durch kleine Ausbesserungen wurden die Bahnsteige in Boostedt, Neumünster Süd und Wiemersdorf wieder in einwandfreien Zustand versetzt. Kleine Maßnahmen in Ascheberg und Glückstadt führten dagegen nur zu einer Beseitigung der größten Mängel.

Ärgerlich ist auf vielen Bahnsteigen die Pfützenbildung durch Unebenheiten oder unzureichende Entwässerung. Am stärksten davon betroffen sind Mölln, Timmendorfer Strand, Thesdorf, Halstenbek, Fresenburg, Tönning, Beringstedt, Husum und Uphusum. Erstaunlicherweise treten solche Mängel aber auch auf den neuen Bahnsteigen in Plön und Lübeck Hbf auf. Ärgerlich ist auch die Pfützenbildung in den Zugangsbereichen der Bahnsteige von Bad Malente-Gremsmühlen, Ratzeburg, Beringstedt, Pönitz und Hohenwestedt.

Besonders auffällige Verschmutzungen wurden auf den Bahnsteigen in Neumünster, Hohenwestedt und Lübeck Hbf registriert.





## Karte 1: Qualität der Bahnsteigoberflächen

(Qualitätskontrolle Winter 2011)



**Abbildung 7:** Durch eine Vergrößerung des Dachüberstands konnte die Funktion dieses Wetterschutzes in Krempe deutlich verbessert werden.



**Abbildung 8:** Der Wartebereich am Gleis 3 in Bad Oldesloe war erneut stark verschmutzt und unbeleuchtet. Er liegt direkt am angrenzenden Busbahnhof und fällt in die Zuständigkeit der Stadt.



**Abbildung 9:** Sehr erfreulich ist, dass in den Unterständen in Thesdorf nachträglich Beleuchtungen installiert wurden.

## Wetterschutz

Bei den Wetterschutzeinrichtungen auf den Bahnsteigen gibt es seit dem Sommer eine positive Entwicklung. Das ist auch auf das Aufstellen neuer Fahrgastunterstände auf den neuen Bahnsteigen in Lauenburg und Meldorf sowie die Errichtung neuer Bahnsteigdächer in Niebüll zurückzuführen. Die neuen Dächer in Niebüll bieten aufgrund der großen Höhe allerdings weniger Wetterschutz als die alten Bahnsteigüberdachungen.

Zusätzliche Unterstände wurden in Elmshorn, Tönning, Langenhorn, Kiel, Bad Malente und Heide errichtet.

Uphusum und Lunden bleiben die beiden einzigen Stationen ohne Wetterschutzeinrichtungen.

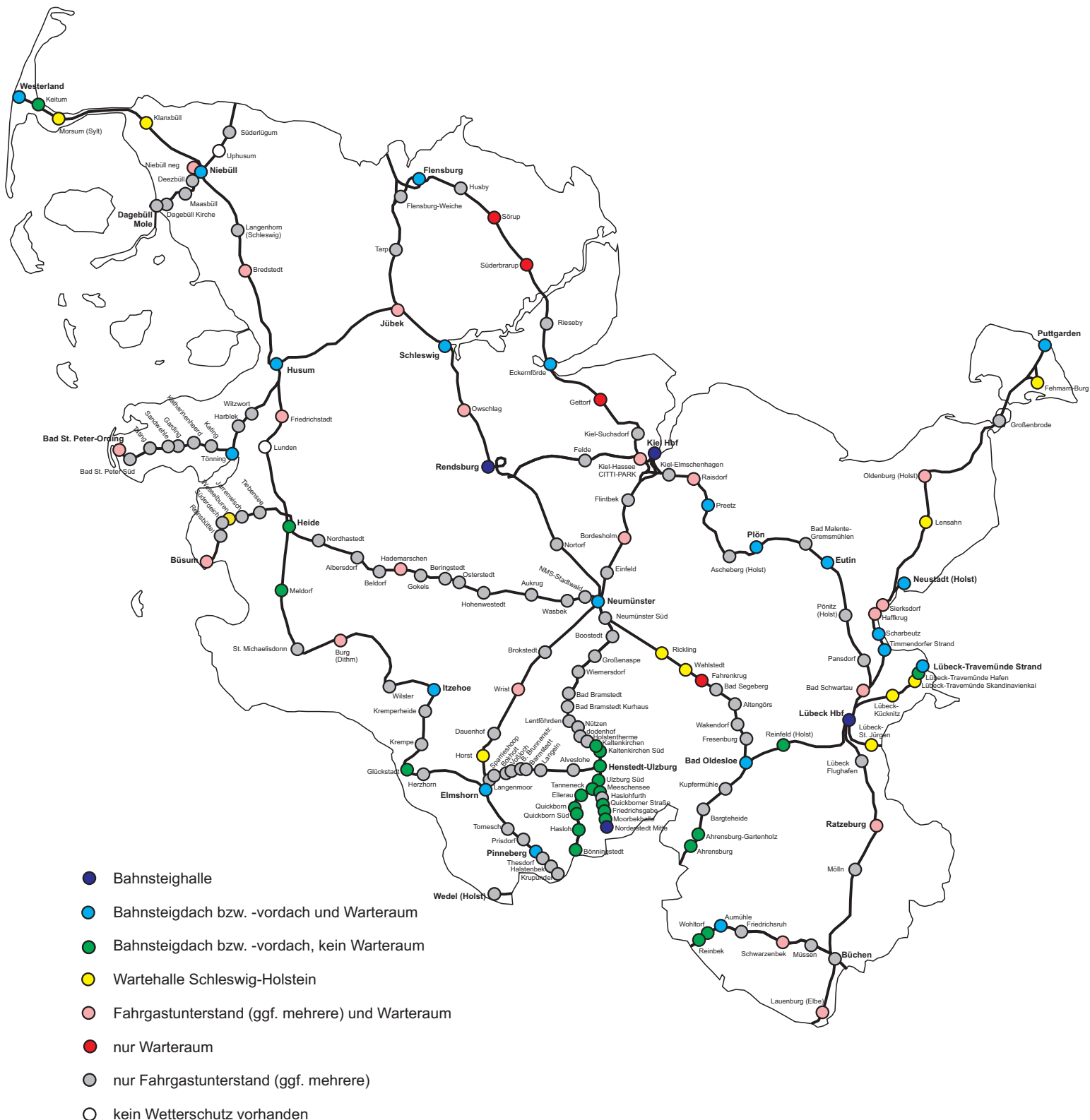
Wie schon im Sommer war festzustellen, dass die neuen Fahrgastunterstände in Albersdorf, Aukrug und Wasbek nicht ganz wasserdicht sind. Gleiches gilt stellenweise für die Wartehallen in Wahlstedt und Rickling, die Bahnsteigdächer in Neumünster und Preetz sowie das Vordach in Bordesholm.

Die Schäden an den Unterständen und Wartehallen haben in der Summe abgenommen. Die meisten der im Sommer festgestellten Schäden wurden repariert, doch gibt es einige neue. Bei den Erhebungen wurden nun 24 fehlende oder zerstörte Scheiben gezählt, während es im Sommer noch 28 waren. Von den 24 Scheiben dieses Winters entfallen alleine 8 auf die Wartehalle in Lensahn. An den Stationen in den Bereichen der NEG und der AKN wurden keine schwer beschädigten oder fehlenden Scheiben verzeichnet.

Die Zahl der Stationen, an denen die Beleuchtungen in den Fahrgastunterständen nicht funktionierten, ist gegenüber dem Winter 2010 von 13 auf 10 zurückgegangen. Betroffen waren in diesem Winter die neuen Unterstände in Tönning und Bad Malente-Gremsmühlen sowie die älteren in Elmshorn, Hademarschen, Kiel Hbf, Oldenburg, Morsum, Niebüll, Friedrichsruh und Ratzeburg.

Außer der Beleuchtung der Unterstände in Thesdorf wurden keine weiteren Nachrüstungen vorgenommen. Daher ist es in den Wetterschutzhäuschen der Stationen Bargtheide, Bordesholm, Katharinenheerd, Tiebensee und Harblek weiterhin sehr dunkel.

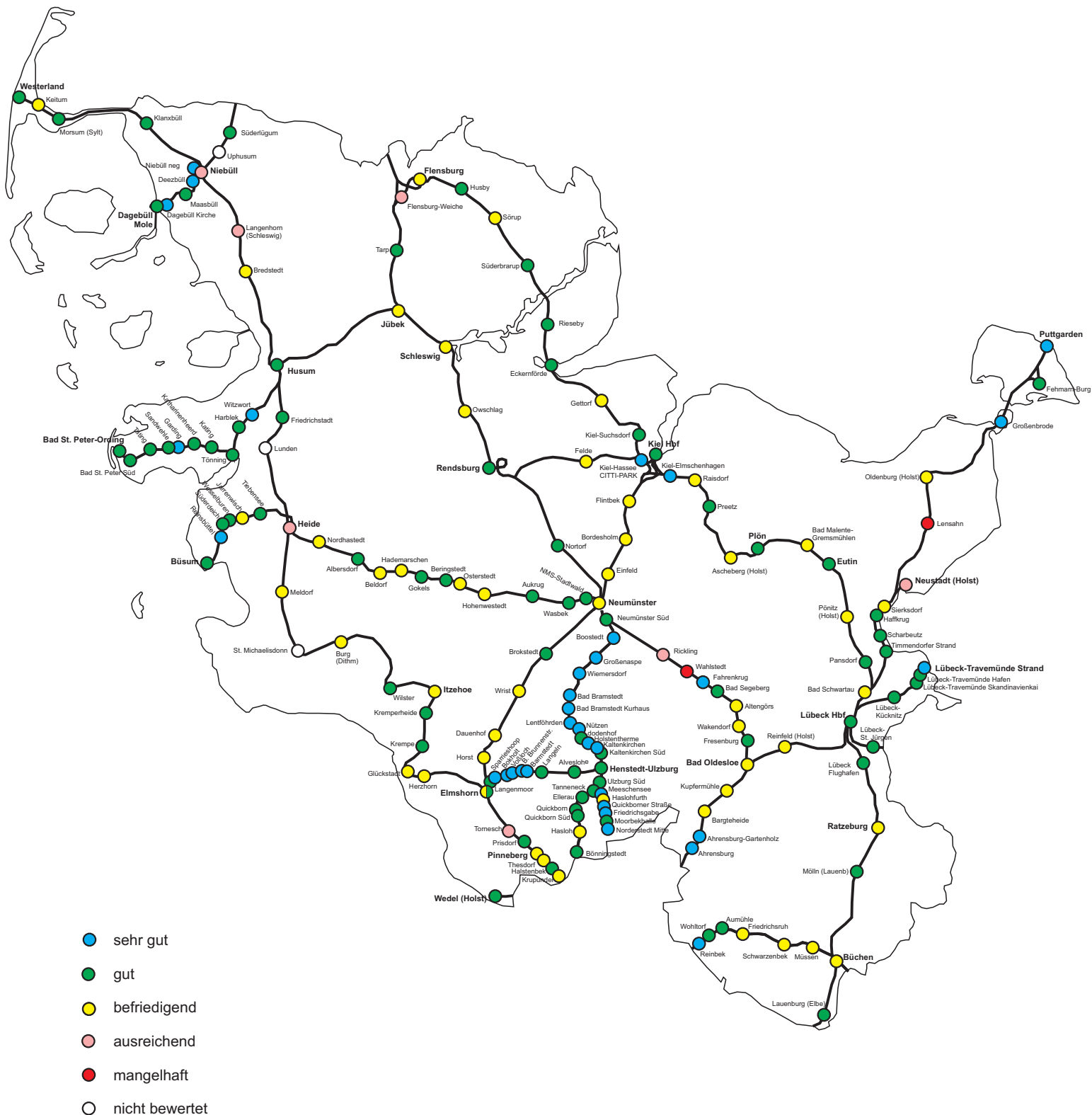
Unbefriedigend ist auch der Zustand der Warteräume auf den Bahnsteigen in Flensburg und Neumünster. Während in Flensburg die Dächer und Fensterrahmen zunehmend marode sind, mussten in Neumünster fehlende Beheizung und hohe Feuchtigkeit bemängelt werden. Der Warteraum in Heide hat zum Winter immerhin wieder eine Eingangstür bekommen.



## Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

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

(Qualitätskontrolle Winter 2011)



## Karte 3: Zustand des Wetterschutzes

(Qualitätskontrolle Winter 2011)





**Abbildung 10:** Wie hier in Wakendorf wurden die Fahrgäste meistens mit einem Aushang auf die vorübergehende Demontage der Sitzbänke hingewiesen.



**Abbildung 11:** Von den Rückenlehnen der vier Sitzplätze vor dem Bahnhofsgebäude von Sörup sind zwei verbogen.



**Abbildung 12:** Rund 10 cm niedriger als die geforderten 45 cm sind die Sitzbänke im Unterstand von Bad St. Peter-Ording installiert worden.

## Sitzgelegenheiten

Durch ein flächendeckendes Sanierungsprogramm in den Bereichen der DB Bahnhofsmanagements fehlten im Erhebungszeitraum an einigen Stationen die meisten oder alle Sitzbänke. Diese wurden für einige Wochen zur Aufarbeitung abmontiert. Negativ bewertet wurde das Fehlen im Rahmen dieser Qualitätserhebung nur, wenn alle Sitzgelegenheiten verschwunden waren und die Fahrgäste nicht über den Grund informiert wurden. Betroffen davon waren Pansdorf, Einfeld und Kremperheide.

Wie schon im Sommer fehlte die Bank im Fahrgastunterstand von Kiel-Elmschenhagen - unabhängig von dem Aufarbeitungsprogramm.

Ein besonderes Augenmerk wurde bei den Erhebungen in diesem Winter auf die Höhe der Bänke und Einzelsitze auf den Bahnsteigen gelegt. Gemäß der gültigen Richtlinie soll die Vorderkante der Sitzflächen eine Höhe von 45 cm über dem Bahnsteig haben.

Mehr als 48 cm über dem Bahnsteig und damit mindestens 4 cm zu hoch waren die Sitze in Ahrensburg, Bönningstedt, Kaltenkirchen Süd, Krupunder, Quickborn Süd und Tating installiert. Mindestens 4 cm zu wenig wurden für die Bänke in Fahrgastunterständen von Bad St. Peter-Ording, Heide, Langenhorn, Lübeck Hbf, Niebüll, Reinsbüttel und Tönning gemessen.

Besonders stark bekritzelte Bänke gab es in Rickling, Langenhorn und vor dem Empfangsgebäude in Bad St. Peter-Ording. Ärgerlich war auch eine Hakenkreuzschmiererei auf einer Bank in Niebüll.

Bänke in Wrist und Neumünster Stadtwald sowie Einzelsitze in Sörup, Bredstedt und Moorbekhalle waren verbogen. Das ist eine ungewöhnlich hohe Anzahl.

Durch das Aufarbeitungsprogramm wurden nur noch einzelne Sitzgelegenheiten mit Roststellen registriert. Das war in Bad St. Peter Süd, Garding, Gokels, Husby und Hohenwestedt der Fall.





**Abbildung 13:** Der Mülleimer am Haltepunkt Osterstedt war schmutzig und wies Lackschäden auf.



**Abbildung 14:** Häufig sind die direkt in den Eingangsbereichen stehenden Aschenbecher durch anderen Müll überfüllt, wie hier in Henstedt-Ulzburg.



**Abbildung 15:** Auch in Ascheberg fehlt die Abdeckung des ehemaligen Aschenbeckers auf diesem ursprünglich für Mülltrennung vorgesehenen Behälter.

## Abfallentsorgung

Seit dem Sommer gab es im Bereich der Abfallentsorgung qualitativ kaum Veränderungen. Insgesamt ist die Situation hier durchaus zufriedenstellend. Negativ fiel auf, dass im Empfangsgebäude von Rendsburg kein Mülleimer mehr zur Verfügung stand.

Die Zahl der vollen und überfüllten Müllbehälter ist gegenüber dem Sommer halbiert worden. Diese wurden erneut auf den Bahnsteigen von Beldorf und Beringstedt sowie neu in Niebüll NEG angetroffen. Dazu kamen überfüllte Aschenbecher in Itzehoe, Henstedt-Ulzburg und Rendsburg.

Weiter zugenommen hat die Zahl der auf den älteren Müllbehältern fehlenden Abdeckungen der ursprünglich für Aschenbechereinsätze vorgesehenen Bereiche. Solche Abdeckungen fehlten in Ascheberg, Ralsdorf, Bad Oldesloe, Heide, Husum, Klanxbüll, Niebüll und Schleswig.

Die Zahl der nicht schließenden Behälterdeckel wurde dagegen leicht reduziert. Während diese im Sommer noch an 5 Stationen auffielen, war das dieses Mal nur in Brokstedt, Eutin, Kremperheide und Gettorf der Fall.

Größere Schäden gab es an einzelnen Mülleimern auf den Bahnsteigen von Niebüll und Westerland. Leichte Schäden wie Roststellen oder kleine Verformungen wurden an Behältern in Ralsdorf, Pönitz, Pansdorf und Westerland festgestellt.

Verschmutzte Behälter wurden in Büchen, Meldorf, Osterstedt und Owschlag registriert.

Die ungepflegten Pflanzkübel auf den Bahnsteigen in Heide wurden hauptsächlich zur Entsorgung von Zigarettenkippen und Kleinmüll benutzt.

Seit dem Sommer hat sich die Sauberkeit der Gleisbereiche verbessert. Müll zwischen und neben den Schienen beeinträchtigte das Erscheinungsbild nur in den Bahnhöfen Pinneberg, Kaltenkirchen und Ellerau. Im Sommer wurden noch an 11 Stationen deutlich verschmutzte Gleisbereiche notiert.



**Abbildung 16:** In Rendsburg verdecken die überflüssigen Gleisnummernschilder an den Dachstützen die neuen Wegeleitungsschilder über den Treppenabgängen.



**Abbildung 17:** In den Anzeigebereichen der Zugzielanzeiger in Westerland haben sich schwarze Flecken gebildet.



**Abbildung 18:** An der Abfahrtsanzeige am Turm des Bahnhofs Travemünde Strand mussten Mängel bei der Stundenanzeige und bei der Beleuchtung der Buchstaben notiert werden.

## Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Bei den Gleisnummernschildern gibt es keine positiven Entwicklungen. Der neue Außenbahnsteig am Gleis 2 in Meldorf war noch nicht mit einem Gleisnummernschild gekennzeichnet. In Rendsburg verdecken die im Frühjahr an den Dachstützen installierten aber nicht notwendigen Gleisnummern die neuen Wegeleitungsschilder über den Treppenabgängen. Ebenfalls überflüssig sind die Gleisabschnittskennzeichnungen an den Gleisen 3 und 4 in Heide. An diesen Bahnsteigen halten nur Triebwagen im Nahverkehr. In Puttgarden fiel auf, dass die auf den Wagenreihungsplänen dargestellten Haltepositionen nicht zu den Gleisabschnittskennzeichnungen auf dem Bahnsteig passen.

Die Ausstattung von Stationen mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) wurde auch im zweiten Halbjahr 2011 fortgesetzt. Neue Geräte wurden an den Stationen von Aumühle, Raisdorf, Bad Schwartau, Lauenburg, Ratzeburg, Einfeld, Bordesholm, Flintbek, Kremperheide, Glückstadt, Büsum, Klanxbüll, Keitum, Morsum und Tönning installiert. An den ungünstigen Standorten der DSA in Tarp und Owschlag hat sich weiterhin nichts geändert.

Defekte DSA-Geräte wurden in Einfeld, Langenhorn und Meldorf registriert. In Burg (Dithmarschen) war ein DSA innen beschlagen. Im Anzeiger in Lunden wurde eine 5-Minuten-Verspätung nicht angezeigt.

In Niebüll wurden mittlerweile wieder Zugzielanzeiger installiert. Dazu gibt es einen Abfahrtsmonitor über dem Treppenabgang im Empfangsbäude. Allerdings leuchtete auf allen Geräten in Niebüll zum Zeitpunkt der Erhebung „Bitte Ansage beachten!“.

Während die neuen Anzeiger in Heide jetzt vorbildlich funktionierten, waren in Lübeck Hbf zwei Zugzielanzeiger gestört. In Tornesch war an Gleis 2 erneut ein Anzeigefeld defekt.

In Bad Oldesloe war das Glas des Abfahrtsmonitors schwer beschädigt. Die Informationen waren aber noch lesbar. Kleine Glasschäden wiesen einzelne Anzeiger in Rendsburg und Schwarzenbek auf.

In Flensburg wurden einseitig am Gleis 5 falsche Ankunftszeiten ausgewiesen. Vermutlich waren die Fallblätter verhakt.

Auffällig und etwas störend waren die deutlich erkennbaren stationären schwarzen Flecken, die sich in den Bildschirmen der Anzeiger in Schleswig und Westerland zeigten. Bei der Sauberkeit der Anzeiger wurden keine Mängel festgestellt.





**Abbildung 19:** Die Bahnsteiguhr in Wedel war defekt.



**Abbildung 20:** Verschmutzt war die Uhr am Haltepunkt Lübeck Flughafen.



**Abbildung 21:** Allein 10 unbeleuchtete Stationsnamensschilder wurden in Neumünster gezählt.

## Uhren

Nur geringe Verbesserungen wurden seit dem Sommer im Bereich der Bahnhofsuhrn erzielt. Die Zahl der Stationen mit mindestens einer bemängelten Uhr stieg von 32 auf 40 an. Dieser Unterschied lässt sich aber allein damit erklären, dass Beleuchtungsmängel im Sommer nicht erkannt werden können. Aussagekräftiger ist dagegen die Zahl der defekten oder fehlenden Uhren. Im Sommer wurde dafür mit 26 ein Spitzenwert seit Beginn der Erfassungen im Jahr 2004 ermittelt. In diesem Winter konnte der Wert immerhin auf 20 Uhren reduziert werden. Im Winter 2010 lag die Zahl mit 18 defekten oder fehlenden Uhren aber noch niedriger.

Angesichts der großen Bedeutung der genauen Uhrzeit für den Eisenbahnverkehr ist die Situation weiterhin unakzeptabel.

Besonders auffällig ist die Anzahl der im 2. Halbjahr 2011 abgebauten Uhren. Dies wurde in Langenhorn, Bad St. Peter-Ording, Bad St. Peter Süd, Prisdorf und Garding festgestellt. In den Empfangsgebäuden von Gettorf und Aumühle gab es ebenfalls keine Uhren mehr. Dies ist jedoch auf Diebstähle zurückzuführen. In allen Fällen wurde dadurch die Informationsqualität verschlechtert.

Gegenüber dem letzten Winter leicht reduziert wurde die Zahl der Uhren mit defekter Beleuchtung. Während im Winter 2010 noch an 22 Stationen unbeleuchtete Uhren registriert wurden, war das in diesem Winter an 19 Stationen der Fall.

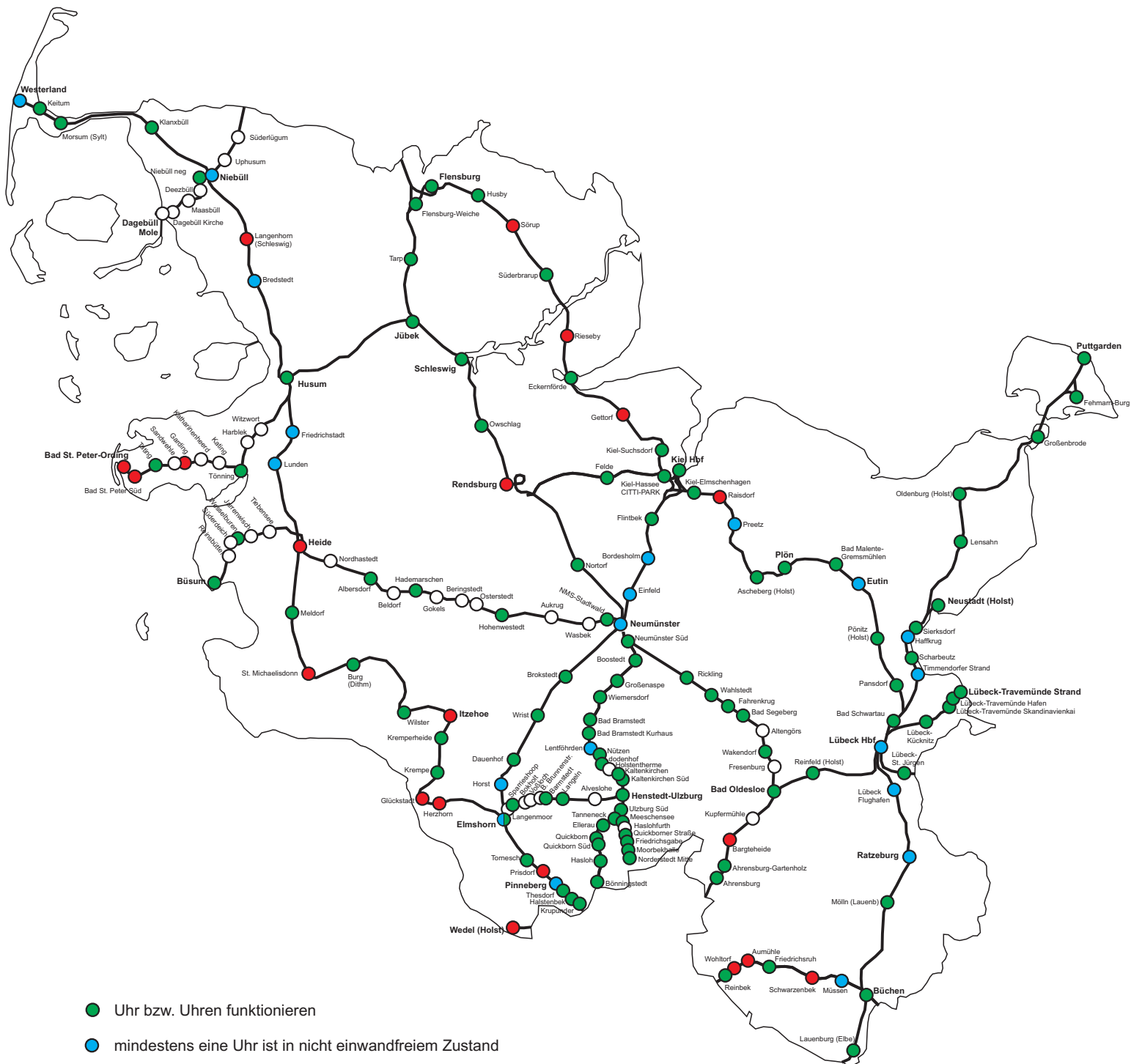
## Stationsschilder

In Rendsburg wurden mittlerweile alle alten Schilder entfernt. Von den im Sommer fehlenden 7 neuen Schildern fehlte dort zur Winterbegehung nur noch eines. Das schon im Sommer beschädigte Stationschilder in Einfeld wurde dagegen nicht repariert oder ersetzt. Neu hinzugekommen sind eine fehlende Schilderhaube in Klanxbüll und ein beschädigtes Schild in Bad Segeberg.

Zahlreiche Mängel wurden wieder bei den Hinterleuchtungen der Stationsschilder festgestellt. Gegenüber dem Winter 2010 gab es aber eine geringe Verbesserung. An 26 Stationen wurde mindestens ein Defekt an der Schilderbeleuchtung festgestellt. Im Winter 2010 waren es 32 Stationen - im Jahr 2009 aber nur 18.

Keine einzige Hinterleuchtung der Bahnhofnamensschilder funktionierte in Kiel Hbf, Rendsburg, Rieseby, Neumünster Stadtwald, Langenhorn, Tönning, Travemünde Strand und Lübeck-St. Jürgen.





## Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren

(Qualitätskontrolle Winter 2011)



**Abbildung 22:** In Büchen war die gesamte Tunnelbeleuchtung im Bereich des östlichen Zugangs (Bahnhofstraße) abmontiert worden.



**Abbildung 23:** Die größten Vandalismusschäden wurden in der Wartehalle von Lensahn registriert. Hier fehlten 6 Scheiben, und 5 Scheiben waren beschädigt.



**Abbildung 24:** Zerkratzte Scheiben, wie hier in Quickborn, gibt es an vielen Stationen an den Unterständen.

## Vandalismus

Zerstörungen und Verschmutzungen durch Vandalismus beeinträchtigen das Erscheinungsbild und die Funktionalität vieler Stationen. Obwohl die Beseitigung von Schäden und die Reinigung von Schmierereien in den letzten drei Jahren deutlich verbessert worden ist, war die Situation auch in diesem Winter wieder an einigen Stationen unbefriedigend.

In den Bereichen der AKN und der NEG wurden erfreulicherweise keine großen Schäden registriert.

Die Bestandsaufnahme bei den Begehungen dieser Qualitätskontrolle ergab insgesamt 24 fehlende oder schwer beschädigte Scheiben an Wetterschutzeinrichtungen von Stationen in den Bereichen der DB Station&Service AG. Das ist eine mehr als im Sommer und eine weniger als im Winter 2010.

Der mit Abstand größte Schaden wurde an der Wartehalle in Lensahn aufgenommen. Für die Instandhaltung ist dort die Gemeinde verantwortlich. Auch in Rickling und Wahlstedt sind die jeweiligen Kommunen für die Reinigung und Instandhaltung der Wartehallen zuständig. An diesen gab es ebenfalls deutliche Spuren von Vandalismus. Beide Hallen waren stark verschmutzt, und in Wahlstedt fehlten zusätzlich zwei Scheiben.

Auch bei den fehlenden oder zerstörten Vitrinenscheiben wurde gegenüber dem Sommer nun eine mehr gezählt. Die Zahl liegt mit insgesamt 5 Scheiben aber noch in einer akzeptablen Größenordnung. Vor einem Jahr wurden mit 20 zerstörten Vitrinenscheiben deutlich größere Mängel festgestellt.

Bis auf den Bereich am Gleis 3 in Bad Oldesloe (siehe Abbildung 8) und die Lärmschutzwand in Lübeck Flughafen gab es an den Bahnsteigen keine größeren mutwilligen Verschmutzungen.

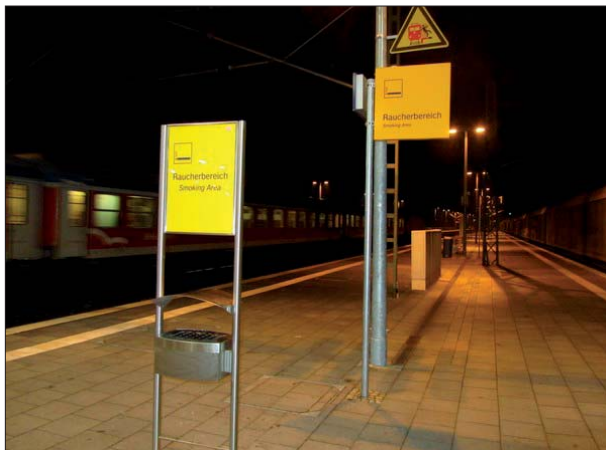
Negativ fielen umfangreiche Schmierereien hauptsächlich an Einrichtungen der DB Netz AG und an kommunalen Unterführungen auf. Bei der DB Netz AG betrifft dies sowohl Stellwerkshäuser als auch kleinere Technik-Häuschen. Beispiele hierfür finden sich in Pönitz, Elmshorn, Wahlstedt, Lübeck-St. Jürgen, Suchsdorf und Bordesholm.

Auffällig mit Graffiti verunstaltete Unterführungen gibt es beispielsweise an den Stationen Bordesholm, Flintbek, Moorbekhalle, Schleswig, Burg (Dithmarschen) und Keitum. Zudem war eine Wand des noch nicht einmal fertiggestellten neuen Bahnhofstunnels in Heide großflächig beschmiert.

In Bönningstedt, Hasloh, Krupunder und Mölln waren einzelne Werbeplakate abgerissen.



**Abbildung 25:** Eine sinnvolle Ergänzung der Wegeleitung gab es in Glückstadt durch die Installation von Hinweisschildern am Bahnübergang.



**Abbildung 26:** Doppelt gekennzeichnet wurden die Rauherbereiche der Bahnsteige in Rendsburg.



**Abbildung 27:** Stark verschmutzt waren einige Lautsprecher in Keitum.

## Wegeleitsystem

Das im Sommer noch fehlende Schild am Stationsmast in Bordesholm wurde montiert. Neue Schäden gab es in Sandwehle, Lauenburg und Keitum, so dass in diesem Winter mit 4 fehlenden Abdeckungen zwei mehr als im Sommer gezählt wurden. Im Winter 2010 fehlten allerdings noch 19 Schilder an den Stationsmasten.

Unerfreulich ist die erneut große Zahl von Stationsmasten mit defekter Hinterleuchtung. Diese wurden in Lübeck-St. Jürgen, Lübeck-Kücknitz, Ratzeburg, Bordesholm, Elmshorn, Flintbek, Horst, Morsum, Rieseby, Sandwehle, Tornesch und Lauenburg registriert. Das ist eine Station mehr als im Winter 2010.

Sehr erfreulich ist hingegen die Montage zusätzlicher Richtungsschilder am Bahnübergang in Glückstadt. Gerade für Ortsunkundige ist eine Information an dieser Stelle sehr hilfreich. Ähnlich sinnvolle Ergänzungen der Wegeleitung in Ahrensburg-Gartenholz und Klanxbüll sind noch nicht erfolgt. Auch in Büsum gibt es an der Straße noch keinen Stationsmast, der das Auffinden des Bahnhofs erleichtern würde.

Der Weg zum neuen Außenbahnsteig in Meldorf ist durchgängig provisorisch beschildert.

In Rendsburg werden die neu installierten Wegeleitungsschilder über den Treppenabgängen teilweise durch Gleisnummernschilder verdeckt (siehe Abbildung 16).

Beschädigte Wegeleitungsschilder wurden erneut in Elmshorn und Norderstedt Mitte notiert. In Neumünster waren einzelne Schilder im Posttunnel beklebt und Schilder unter den Bahnsteigdächern durch Taubenkot verschmutzt.

## Lautsprecher

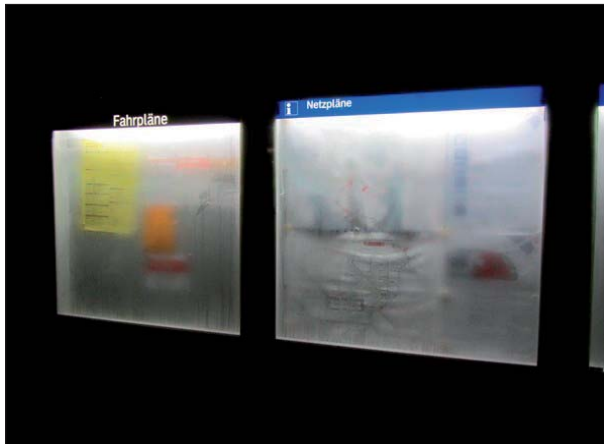
Der in die Stele integrierte Lautsprecher in Neumünster Stadtwald ist nun schon seit mehr als 2 Jahren defekt. Noch ein halbes Jahr länger fehlt in Nortorf ein Lautsprecher an Gleis 1. Neu sind drei fehlende Geräte an Gleis 2 in Krempe.

Zum wiederholten Mal gab es in Owschlag keine Lautsprecherdurchsage, obwohl auf dem DSA eine Verspätung angezeigt wurde. Die Ansagen in Niebüll waren unter dem Dach an Gleis 3/4 nicht zu verstehen, da die Lautsprecher in diesem Bereich provisorisch quer zum Bahnsteig ausgerichtet waren.

Erneut wurden an sechs Stationen verschmutzte Lautsprecher registriert. Dies trifft auf Klanxbüll, Keitum, Pönitz, Husby, Pansdorf und Westerland zu.



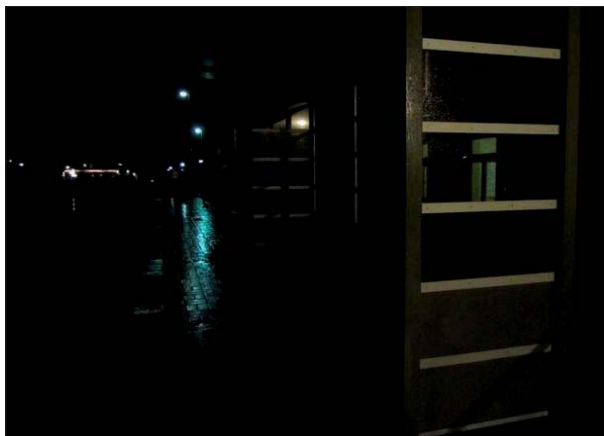
## Fahrplanaushänge



**Abbildung 28:** Nicht zu lesen waren die Aushänge in Bad Segeberg, da die Vitrinenscheiben innen stark beschlagen waren.



**Abbildung 29:** Der rechte Bereich der Bahnsteigvitrine in Halstenbek war zwar beleuchtet. Durch verrutschte Tafeln im Innenbereich war der Fahrplan im Dunkeln aber nicht lesbar.



**Abbildung 30:** Ohne funktionierende Beleuchtung sind die Aushänge im neuen Unterstand von Hademarschen bei Dunkelheit nicht zu erkennen.

Erfreulicherweise standen wie schon im Sommer an allen Bahnstationen aktuelle Fahrplaninformationen zur Verfügung. Nur in Haslohrfurth gibt es weiterhin keinen Aushang. Die Auskünfte müssen dort über die Notruf- und Informationssäulen abgefragt werden.

An keiner Station waren ungültige Fahrpläne ausgehängt.

In Flensburg standen im Empfangsgebäude wieder Abfahrtsinformationen zur Verfügung. Auch die Beschriftung der Vitrinen entsprechend ihrer Nutzung wurde im Bahnhof Flensburg verbessert.

Erstmals funktionierte die Beleuchtung des sechs Jahre alten Infopunktes in Rieseby. Auch die beleuchteten Vitrinen in den neuen Unterständen von Langenhorn stellen eine deutliche Verbesserung der Informationsqualität dar.

An den Stationen Beldorf, Brokstedt, Dagebüll Mole, Barmstedt, Glückstadt, Flensburg-Weiche, Hademarschen und Hohenwestedt war die Beleuchtung in Vitrinen mit Fahrplanaushängen defekt. In Halstenbek und Krupunder waren einzelne Fahrpläne so verrutscht, dass sie trotz Vitrinenbeleuchtung nicht lesbar waren.

In Klanxbüll, Krempe, Kremperheide, Altengörs, Sandwehle, Hademarschen und Kupfermühle sind einige Fahrplanaushänge kaum oder gar nicht bei Dunkelheit lesbar, weil die Vitrinen nicht beleuchtet sind.

Die Fahrplanvitrinen in Bad Segeberg und in Einfeld waren von innen stark beschlagen. Dort waren die meisten Abfahrtszeiten nicht mehr zu lesen.

In Horst wurde der mit „Station“ beschriftete Reiter der Fahrplanvitrine durch einen mit der Beschriftung „Fahrplan“ ersetzt. Die Vitrine mit Fahrplan und Liniennetz neben dem Fahrkartenautomat am Gleis 1 in Ratzeburg ist dagegen weiterhin unpassend mit „Fahrziele/Preistasten“ beschriftet.

In den Vitrinen der Fahrgastunterstände in Jübek, Tarp und Owschlag wurden innen erneut Verschmutzungen durch Insekten registriert. Im Sommer sind diese Vitrinen alle innen gereinigt worden.



**Abbildung 31:** Der Bereich vor dem im Jahr 2010 errichteten Infopunkt in Sierksdorf wurde gepflastert, so dass sich dort keine Pfützen mehr bilden.



**Abbildung 32:** Auch ohne eigene Beleuchtung sind die Aushänge in den Vitrinen von Neumünster Stadtwald bei Dunkelheit lesbar.



**Abbildung 33:** Einen Bahnhof- und Stadtplan für Blinde gibt es jetzt im Tunnel des Bahnhofs Flensburg.

## Sonstige Aushänge

Wie schon im Sommer wurden erfreulicherweise keine veralteten oder falschen Aushänge für Tarifinformationen und Liniennetze in den Vitrinen angetroffen. In Nützen stand allerdings ein SH-Liniennetzplan auf dem Kopf.

Informationsdefizite gab es vor allem an der Strecke Heide - Büsum. Dort waren an den Zwischenstationen keine Hinweise auf die Bedarfshalte und die Fahrkartenautomaten in den Zügen ausgehängt. Im Sommer fehlten solche Informationen an einigen Stationen der Strecke Husum - Bad St. Peter-Ording. Hier wurden dieses Mal keine Mängel festgestellt.

Auffällig ist an einigen Stationen, dass vorhandene Ortsinfo-Vitrinen nicht mit entsprechenden Aushängen bestückt sind. Beispiele hierfür sind in Preetz und Pönitz (siehe Abbildung 53) zu finden.

Die Vitrinen der im Frühjahr 2011 errichteten Infopunkte in Ascheberg, Eutin und Glückstadt sind weiterhin alle mit „Information“ beschriftet. Nur in Tornesch wurden die Beschriftungen spezifiziert.

In Rendsburg stehen jetzt auf den Bahnsteigen jeweils zwei doppelseitige Vitrinen als Infopunkte zur Verfügung. Diese sind jedoch ebenfalls alle mit „Information“ beschriftet. Großzügig ergänzt werden diese Infopunkte noch durch zwei doppelseitige Vitrinen pro Bahnsteig, die alle mit „Wagenstandanzeiger“ beschriftet sind. Am Erhebungstag waren diese unbestückt. Die Wagenreihungspläne waren in den Infopunkten platziert.

Mit 5 fehlenden Scheiben liegt die Zahl der mutwillig beschädigten Vitrinen um eine höher als im Sommer. Vor einem Jahr lag diese Zahl noch bei 20.

Vitrinen mit nicht funktionierender Beleuchtung wurden an 23 Stationen festgestellt. Meistens waren nur einzelne Vitrinen betroffen, und in der Regel waren die Informationen trotzdem noch lesbar. In Krempe, Kremperheide und Hademarschen waren die Aushänge in den betroffenen Vitrinen bei Dunkelheit allerdings nicht mehr zu entziffern.

Aufgrund fehlender Beleuchtung sind die meisten Informationen in den Vitrinen von Fresenburg, Müsen, Kupfermühle, Altengörs, Herzhorn und in Klanxbüll an Gleis 2 nicht zu erkennen. Hier ist eine Installation von Beleuchtungen wünschenswert.

Die Sauberkeit der Vitrinen ist weiterhin gut. Einzelne stärker verschmutzte Vitrinen wurden in Elmshorn, Bad Oldesloe und Aukrug registriert.



**Abbildung 34:** Der Eingangsbereich zum Bahnhofsgelände in Pinneberg war unbeleuchtet. Gleiches gilt für einen großen Teil der Eingangsbeschriftung.



**Abbildung 35:** Auch im Warteraum von Eckernförde waren die Sitzbänke für die Aufarbeitung demontiert worden.



**Abbildung 36:** Eine Bank und reichlich Informationsmaterial finden die Fahrgäste im Warteraum der NEG in Niebüll.

## Empfangsgebäude

Seit dem Sommer gibt es bei den Empfangsgebäuden einige positive Entwicklungen. Das Gebäude in Bargteheide wurde mit einem neu eingerichteten ServiceStore wieder eröffnet. Es steht dort zwar kein Warteraum mehr zur Verfügung, dafür werden Reisebedarf, Fahrkarten und Informationen angeboten.

Auch in Lauenburg war das Bahnhofsgebäude wieder geöffnet. Im Warteraum war ein kleiner Kiosk eingerichtet, und es standen Sitzbänke zur Verfügung. Eine Wand des Raums war allerdings beschädigt - dort war der Fahrkartenautomat abgebaut worden.

Die im Sommer registrierten deutlichen Spuren eines Wasserschadens im Gebäude von Burg (Dithmarschen) waren beseitigt worden. Auch das Gebäude von Oldenburg präsentierte sich in gutem Zustand. Hier wurden im Sommer noch umfangreiche Glasschäden erfasst.

Die Warteräume in den Gebäuden von Lunden, Pönitz und Mölln bleiben wegen der wiederholt aufgetretenen Vandalismusschäden geschlossen. Ebenfalls nicht zur Verfügung stand der Pavillon in Ascheberg. Hier liefen umfangreiche Renovierungsarbeiten. In Heide und Büchen gibt es noch keine neuen Empfangsgebäude. Diese sollen im Jahr 2012 errichtet werden.

In manchen Warteräumen wurden wieder Kritzeleien an den Wänden registriert. Dazu gehören die Aufenthaltsbereiche in Bad Schwartau, Burg (Dithmarschen), Niebüll, Sörup und Bordesholm. Stellenweise verschmutzte Wände waren in Jübek, Neustadt, Bad Oldesloe und Kiel Hbf zu beobachten.

Im Kieler Hauptbahnhof waren außerdem die Scheiben an der Ostseite von innen erheblich verschmutzt. Auch in den Warteräumen von Eckernförde und Aumühle beeinträchtigten verschmutzte Scheiben das Erscheinungsbild.

An der Fassade des Bahnhofsgebäudes in Elmshorn waren Schäden an einigen Steinen zu erkennen.

Die Beleuchtung der Warteräume funktionierte meist einwandfrei. Defekte einzelner Lampen traten in Bordesholm und Eckernförde auf. In Pinneberg war nur eine Hälfte des Gebäudes beleuchtet, und in Burg (Dithmarschen) funktionierte keine Lampe der Warteraumbeleuchtung. Der einzige Lichtschein kam dort von der beleuchteten Vitrine.

In Timmendorfer Strand, Haffkrug und Pinneberg war die Beleuchtung des jeweiligen Eingangsbereichs von der Straßenseite aus defekt.





**Abbildung 37:** Wegen der Umbaumaßnahmen im Bahnhof Niebüll waren die Toiletten im Gebäude nicht nutzbar. Es standen auf dem Vorplatz Dixi-Klos zur Verfügung.



**Abbildung 38:** Das Herren-WC in Bad Schwartau war erneut stark beschmier.



**Abbildung 39:** In der kommunalen Toilette am Bahnhof Quickborn fehlte ein Waschbecken im Herren-WC. Eines ist dort aber durchaus noch ausreichend.

## 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.

Eine größere Zahl an Toilettenanlagen konnte während der Erhebungen nicht begutachtet werden, da diese nur noch tagsüber geöffnet sind. Damit soll Vandalismusschäden vorgebeugt werden. Das gilt zum Beispiel für die Standorte Preetz, Scharbeutz, Klanxbüll, Bad St. Peter-Ording und Tornesch.

Die Anlagen in Bargteheide, Itzehoe und Raisdorf waren wegen der Schäden weiterhin geschlossen. Die Toiletten am Bahnhof Ascheberg konnten, wie der ganze Pavillon, wegen der Renovierungsarbeiten nicht genutzt werden. Weitgehend fertiggestellt aber noch nicht eröffnet war die neue WC-Anlage in Nortorf.

In St. Michaelisdonn ist die Schlüsselausgabe für das WC auf dem Vorplatz vom Kiosk auf das Reisebüro gewechselt, da der Kiosk geschlossen wurde. Das Reisebüro hatte zur Erhebungszeit allerdings nicht mehr geöffnet.

Mit der Wiedereröffnung des Gebäudes in Lauenburg stehen dort für die Fahrgäste erfreulicherweise auch wieder die Toiletten zur Verfügung. In Heide waren die Toiletten weiterhin in einem Container untergebracht. In Niebüll waren auf dem Vorplatz drei Dixi-Klos aufgestellt, weil die Toiletten im Gebäude vorübergehend gesperrt waren.

Einige der geöffneten WC-Anlagen wiesen Schäden auf. So fehlten in Reinbek, Bad Oldesloe, Bad Schwartau, Puttgarden und Rendsburg einzelne Klobrillen. In Sörup fehlte sogar die Tür des Herren-WC. In Jübek und Bad Oldesloe klemmten Toilettentüren, und in Plön wurde festgestellt, dass die Automatiktür unmittelbar nach dem Öffnen, und damit zu schnell, wieder schließt. In Haffkrug war erneut kein Licht im Herren-WC, und in Bad Oldesloe war der Vorraum des Herren-WC unbeleuchtet.

In den WC-Anlagen von Aumühle, Reinbek, Haffkrug, Büsum und Jübek fehlte Toilettenpapier.

Schmierereien mit Hakenkreuzen und übler Geruch trübten die Benutzung des Herren-WC in Bad Malente. Kritzeleien gab es auch in den Toiletten von Bredstedt, Burg (Dithmarschen), Hademarschen, Schleswig, Eutin, Plön, Mölln, Puttgarden, Bad Oldesloe, Sierksdorf und Gettorf.



**Abbildung 40:** Durch die Einrichtung eines ServiceStores in Bargteheide steht dort jetzt statt eines Warteraums wieder ein Fahrkartenverkauf zur Verfügung.



**Abbildung 41:** Der Fahrkartenkauf in Wilster war nur mit einer Geldkarte möglich.



**Abbildung 42:** Für den Einbau eines Fahrkartenautomats wurde aus dem Fahrgastunterstand in Felde eine Scheibe entfernt. Der Wetterschutz wurde dadurch schlechter.

## Vertrieb

Wie schon vor einem Jahr wurden auch in diesem Winter vier defekte Fahrkartenautomaten registriert. Das ist einer mehr als im letzten Sommer. Die defekten Automaten wurden in Wedel, Krupunder, Reinbek und Brokstedt erfasst, wobei in Brokstedt damit überhaupt kein funktionierender Fahrkartenautomat zur Verfügung stand.

Die Zahl der Automaten, die „passend zahlen“ verlangten, konnte seit dem Sommer von fünf auf zwei reduziert werden. Es betraf jetzt die Automaten in St. Michaelisdonn und Burg (Dithmarschen).

Der Automat in Wilster akzeptierte weder Münzen noch Geldscheine.

In Bad Oldesloe und in Bad Segeberg hat die NBE nordbahn Eisenbahngesellschaft neue Fahrkartenautomaten aufgestellt. Diese waren jedoch für den HVV-Bereich falsch programmiert, so dass falsche Fahrpreise bzw. falsche Fahrscheine angezeigt wurden.

In Bad Bramstedt Kurhaus gab es dagegen eine Software-Störung für den Verkauf des SH-Tarifs. Somit konnten dort nur für den HVV-Bereich Fahrscheine erworben werden.

Etwas zurückgegangen ist die Zahl der zerkratzten Bildschirme. Solche wurden in Quickborn, Ascheberg, Haffkrug, Eckernförde, Flensburg-Weiche und Nortorf notiert. In Jübek war der Bildschirm mit einem senkrechten Sprung beschädigt. In Tarp war die Bildschirmanzeige unsauber.

Der Fahrkartenautomat in Lunden sowie jeweils einer in Heide und Krempe waren unbeleuchtet.

Defekte Entwerter wurden in Lübeck Hbf und Kiel-Elmschenhagen angetroffen. In Lübeck-Kücknitz war der Entwerter ganz verschwunden. Im Sommer belief sich die Zahl nicht nutzbarer Entwerter auf fünf.

In Bargteheide steht seit der Eröffnung des ServiceStores im September erfreulicherweise wieder eine personalbediente Fahrkartenverkaufsstelle zur Verfügung. Der alte Fahrkartenschalter war im Jahr 2008 geschlossen worden.

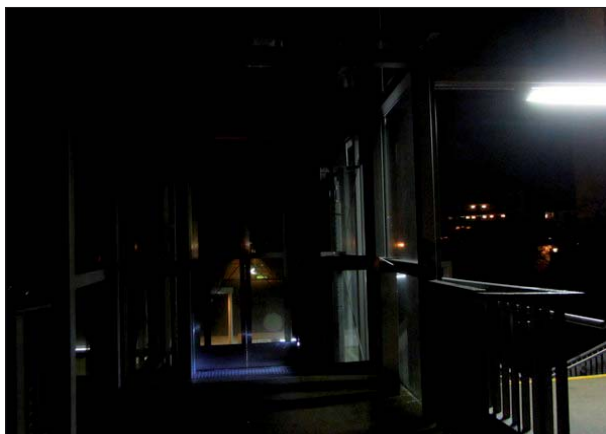
Bei den Öffnungszeiten gab es außer den saisonüblichen Änderungen gegenüber dem Sommer keine nennenswerten Abweichungen. In Puttgarden war allerdings zum 12.12.2011 eine Einstellung des Bahn-Fahrkartenverkaufs angekündigt. In Schwarzenbek wies ein Aushang auf erweiterte Öffnungszeiten ab 1.1.2012 hin.



**Abbildung 43:** Alle Laternen des Bahnhofsvorplatzes und des Weges zum Bahnsteigzugang in Lauenburg waren aus. Dieser Bereich liegt in der Zuständigkeit der Stadt.



**Abbildung 44:** Schon mit der Hälfte der installierten Beleuchtung war es auf der städtischen Brücke über die Gleise in Tornesch ausreichend hell. Ärgerlich war die Pfützenbildung auf dem quasi noch neuen Bauwerk.



**Abbildung 45:** Der obere Eingangsbereich des neuen Aufzugs in Thesdorf ist leider unbeleuchtet.

## Zugänge

Im Bereich der Zugänge gibt es gegenüber dem Sommer sowohl Verbesserungen als auch einige Verschlechterungen zu verzeichnen.

Während im Sommer noch 5 defekte Aufzüge registriert wurden, war in diesem Winter nur der Aufzug an der Bahnhofsrückseite in Schwarzenbek außer Betrieb.

Eine große Verbesserung stellt die durch die Gemeinde Müssen installierte Zugangsbeleuchtung zum Gleis 2 dar. Erfreulich ist auch die Erneuerung der Treppe zum Bahnsteig Richtung Norden in Friedrichsgabe durch die Stadt Norderstedt. Diese wies noch im Sommer erhebliche Schäden durch die beiden vergangenen Winter auf.

Ebenfalls abgeschlossen ist die Neugestaltung des Bahnhofsvorplatzes einschließlich des Zugangs zum Gleis 1 in Nortorf. Die Beleuchtung im dort platzierten neuen Wartebereich fällt aber etwas spärlich aus (siehe Abbildung 56).

In Fresenburg wurde der Bahnsteigzugang im Zusammenhang mit der Erneuerung des Bahnübergangs ebenfalls neu gestaltet. Eine Beleuchtung wurde dabei leider nicht installiert (siehe Abbildung 52).

In Ahrensburg sind die Treppen des städtischen Zugangs „Hagener Allee“ eingehaust worden. Die Schmierereien wurden dabei aber nicht beseitigt.

Trotz geringfügiger Verbesserungen wurde in Rendsburg das Problem des an den Tunnelwänden herablaufenden Wassers noch nicht gelöst. Die seit Jahren defekten Automatiktüren im Rendsburger Tunnel wurden inzwischen ausgebaut. Der Zugang vom Friedrich-Rogge-Platz bleibt durch Schmierereien sehr unansehnlich.

Ebenfalls nicht beseitigt worden sind die Graffiti an der Tunnelrampe in Bad Schwartau. Neue Schmierereien wurden in Pinneberg registriert. Auch das dort neu installierte Graffitischutzboard war betroffen. In Friedrichsruh waren eine Wand und der Handlauf der Rampe zum Gleis 2 mit nassem Laub bedeckt.

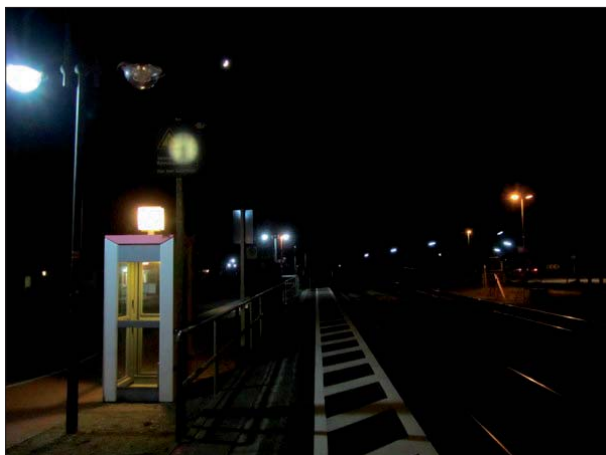
Verschmutzte Scheiben der Treppenaufgänge beeinträchtigten das Erscheinungsbild in Neumünster und Husum.

In Wohltorf ist an der Überdachung des Zugangs „Am Tonteich“ seit längerer Zeit eine Regenrinne defekt. Dadurch läuft Wasser auf die Tunnelwand, die in diesem Bereich dadurch unschön vermoost ist.

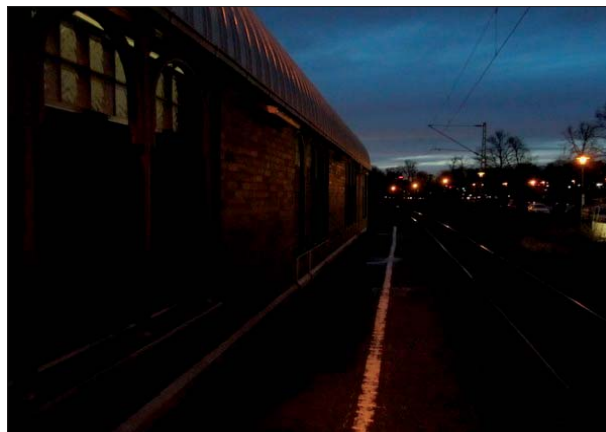




**Abbildung 46:** Die neue Bahnsteigbeleuchtung am Vordach des Gebäudes in Flintbek hat zu einer deutlichen Verbesserung der Situation geführt.



**Abbildung 47:** Die defekte Lampe der kommunalen Beleuchtung am Bahnsteigzugang in Wrist wirkte sich besonders negativ aus, da in diesem Bereich keine eigene Bahnsteigbeleuchtung existiert.



**Abbildung 48:** Am Treppenaufgang in Schwarzenbek war die Außenbeleuchtung für den Bahnsteig ausgefallen.

## Beleuchtung

Bei der Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Bahnsteigs- und Zugangsbeleuchtungen an den Stationen wurde gegenüber dem Winter vor einem Jahr eine deutliche Verbesserung registriert.

Während im Winter 2010 an 68 Stationen Beleuchtungsmängel notiert wurden, war das im Winter 2011 an 51 Stationen der Fall. Das entspricht einer Quote von 29% gegenüber 39% vor einem Jahr. Die Quote von 23% aus dem Winter 2009, was 39 bemängelten Stationen entsprach, lag jedoch deutlich darunter.

Interessant ist die getrennte Entwicklung der Zahl der Defekte an den Zugängen und an den Bahnsteigen gegenüber dem letzten Jahr. Mit 17 Stationen wurden in diesem Winter ebenso viele defekte Zugangsbeleuchtungen wie 2010 erfasst. Bei den Bahnsteigbeleuchtungen konnte dagegen die Zahl der Stationen mit mindestens einer defekten Lichtquelle von 56 auf 31 reduziert werden.

Der Ausfall von meistens nur einzelnen Lampen führte in der Regel nicht zu einer unzureichenden Beleuchtung der Bahnsteige. Ausnahmen stellen die Stationen Schwarzenbek und Wrist dar. Während in Schwarzenbek alle Bahnsteiglampen an der Treppeneinhausung des Mittelbahnsteigs ausgefallen waren, genügte in Wrist schon eine defekte Lampe im Zugang, um einen größeren unbeleuchteten Bereich entstehen zu lassen. Immerhin wurde in Wrist der vor einem Jahr fehlende Lichtmast am Gleis 1 ersetzt.

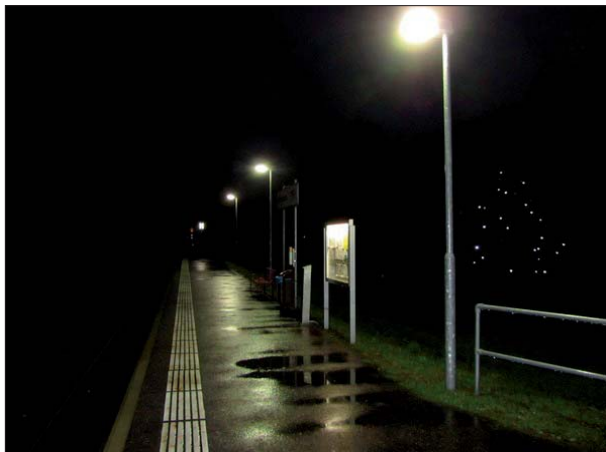
Gänzlich unbeleuchtet war der Vorplatz am Bahnhof Lauenburg. An der Bushaltestelle vor dem Empfangsgebäude und am Parkplatz neben dem Gebäude funktionierte keine einzige Laterne. Immerhin wurde mit dem Bahnsteigneubau der Weg von diesem Parkplatz zum Bahnsteig mit einer neuen funktionierenden Beleuchtung ausgestattet. Ebenfalls unbeleuchtet war der Bereich an der Straße vor dem Bahnhofsgebäude in Klanxbüll.

In den Tunneln an den Bahnhöfen von Moorbekhalle, Bad Malente und Flintbek leuchtete jeweils nur eine Lampe. Im Tunnel in Büchen fehlten einige Lampen im östlichen Zugang (siehe Abbildung 22). In Elmsborn waren auf dem Weg vom Empfangsgebäude zum Bahnhofstunnel vier Lampen hintereinander defekt. In Lunden war, wie schon im letzten Jahr, eine Außenlampe des EG für die Vorplatzbeleuchtung defekt, so dass es auch dort relativ dunkel war.

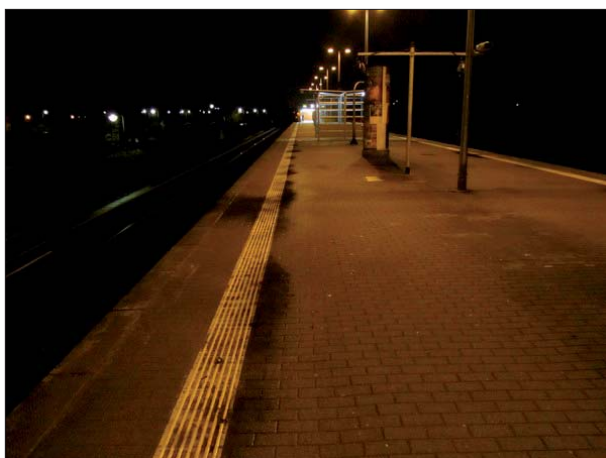
Weiterhin unbeleuchtet bleiben die Zugänge in Harblek, am Bahnübergang in Rieseby und nördlich des Empfangsgebäudes zum Bahnsteig in Mölln.



**Abbildung 49:** Die Bauarbeiten für die Modernisierung des Bahnhofs Flensburg sind immer noch nicht abgeschlossen.



**Abbildung 50:** Auf dem Bahnsteig in Uphusum bilden sich einige Pfützen.



**Abbildung 51:** Beim Auftragen der Blindenleitstreifen auf dem Bahnsteig von Halstenbek wurden die Unebenheiten nicht beseitigt.

## Bewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 29 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 21. Qualitätskontrolle. Es wird nach Wartekomfort, Information, Service und Gesamtbewertung differenziert. Die Bewertung erfolgt in den Stufen 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) nach dem seit der ersten Kontrolle verwendeten Bewertungsschema. Für die Übersicht erfolgt eine Einteilung der Stationen in die Bereiche der unterschiedlichen Infrastrukturbetreiber. Für die Bewertung spielt die Zuständigkeit im Detail keine Rolle. Auch in der Zuständigkeit Dritter liegende, aber der Funktion oder dem Erscheinungsbild der Stationen zuzuordnende Einrichtungen werden ihrem Zustand entsprechend in die Bewertung einbezogen.

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

Zum Vergleich der Entwicklung werden die Noten der Qualitätskontrolle aus dem Sommer 2011 (S) und dem Winter 2010 (W) in der Auflistung in Klammern angegeben.

### Wartekomfort

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,64	(W: 1,61 / S: 1,72)
DB BM Kiel:	2,65	(2,85 / 2,71)
DB BM Lübeck:	2,57	(2,82 / 2,74)
DB BM Hamburg:	2,75	(3,00 / 2,63)
NEG:	1,71	(1,86 / 1,86)

**alle Stationen: 2,38 (2,55 / 2,47)**

Die Qualität des Wartekomforts wurde im Durchschnitt noch besser bewertet als im letzten Sommer. Innerhalb eines Jahres gab es in den Bereichen der drei DB-Bahnhofsmanagements erfreuliche Verbesserungen. Der aktuelle Durchschnittswert für den Wartekomfort ist der beste seit Beginn der systematischen Qualitätserhebungen im Jahr 2001.

Der Wartekomfort musste in diesem Winter nur in Lensahn mit „mangelhaft“ bewertet werden. Zuletzt war das vor einem Jahr in Pinneberg und Ratzeburg der Fall.



**Abbildung 52:** Der Bahnsteigzugang in Fresenburg wurde neu angelegt. Eine Beleuchtung gibt es dort aber weiterhin nicht.



**Abbildung 53:** An einigen Stationen, hier in Pönitz, werden die Ortsinfovitriken nicht mit der Bezeichnung entsprechenden Informationen bestückt.



**Abbildung 54:** Werbetafeln beeinträchtigen durch abgerissene Plakate oft das Erscheinungsbild der Stationen, wie hier in Bönningstedt.

### Information

Die Bewertung der Information beinhaltet den Zustand der Vitriken, 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:	1,50	(W: 1,58 / S: 1,53)
DB BM Kiel:	2,23	(2,32 / 2,03)
DB BM Lübeck:	1,96	(2,07 / 1,87)
DB BM Hamburg:	2,13	(2,38 / 1,50)
NEG:	1,43	(2,14 / 1,29)

**alle Stationen: 1,97 (2,10 / 1,83)**

Die Informationsqualität stellt sich gegenüber dem letzten Sommer wieder etwas verschlechtert dar. Sie ist aber weiterhin auf einem hohen Niveau. Mit „mangelhaft“ musste in diesem Bereich erneut keine Station bewertet werden.

### Service

Die Noten für den Service werden vergeben für den Zustand und die Funktionsfähigkeit der Fahrkartenautomaten, der Entwerter, der Schließfächer, der Automattüren, 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 vorgenannten Ausstattungen verfügen, werden in diesem Punkt nicht bewertet.

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,33	(W: 1,19 / S: 1,25)
DB BM Kiel:	1,66	(1,79 / 1,58)
DB BM Lübeck:	1,56	(1,69 / 1,62)
DB BM Hamburg:	2,13	(1,75 / 2,75)

**alle Stationen: 1,57 (1,60 / 1,57)**

Für die Qualität der Serviceeinrichtungen wurde exakt der selbe Wert wie bei der Kontrolle im Sommer ermittelt. Verbesserungen im Bereich der Aufzüge stehen einige kleine Verschlechterungen bei den Automaten gegenüber.

Mit „mangelhaft“ wurde der Service in Brokstedt aufgrund des defekten Fahrkartenautomats bewertet. Im Sommer mussten noch fünf Stationen mit „mangelhaft“ bewertet werden.

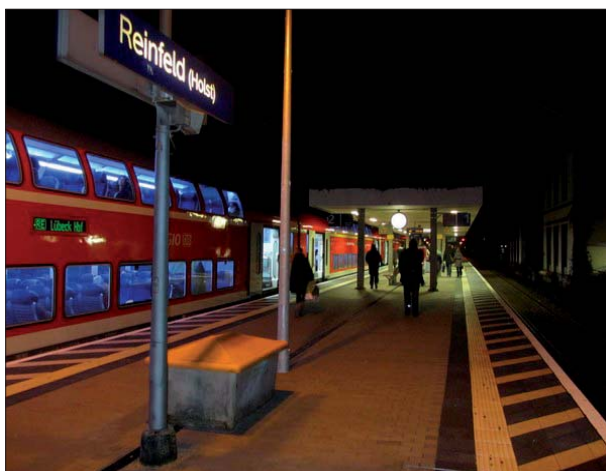




**Abbildung 55:** Der Höhenunterschied zwischen dem neuen Bahnsteig in Niebüll und dem zukünftigen Warteraum im neuen Container wird mit dem Bau einer Rampe ausgeglichen.



**Abbildung 56:** Die Neugestaltung des Zugangs zu Gleis 1 in Nortorf wurde abgeschlossen. Im Wartebereich mit dem Fahrkartenautomaten fehlt etwas Licht. Immerhin sind die Vitrinen beleuchtet.



**Abbildung 57:** In Reinfeld ist jetzt der gesamte Bahnsteig gepflastert und mit einem Blindenleitsystem ausgestattet.

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

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

AKN:	1,72	(W: 1,61 / S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,59	(2,75 / 2,55)
DB BM Lübeck:	2,50	(2,73 / 2,60)
DB BM Hamburg:	2,63	(2,88 / 3,25)
NEG:	1,71	(2,00 / 1,86)

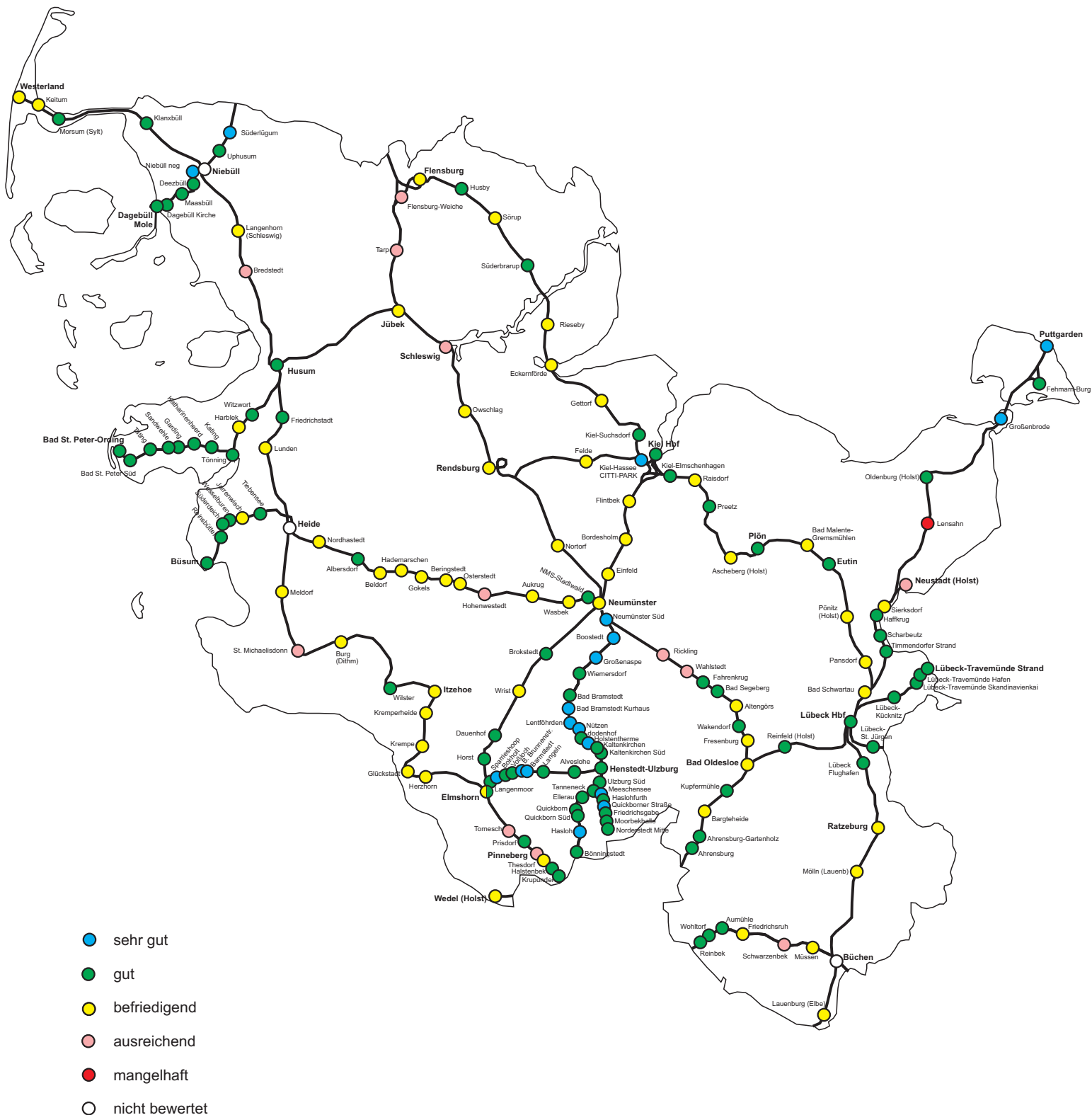
**alle Stationen:** **2,35** (2,48 / 2,38)

Mit der Verbesserung in einigen Bereichen wurde die Qualität der Stationen gegenüber dem Sommer noch weiter gesteigert. Dies ist die beste Gesamtdurchschnittsnote seit dem Sommer 2006 als ein Wert von 2,32 ermittelt wurde.

Sehr gut ist weiterhin die Qualität der Stationen im Bereich der AKN. Durch kleine Verbesserungen werden die Stationen im Bereich der NEG in diesem Winter sogar noch minimal besser bewertet. Einen großen Teil zur Gesamtbewertung trägt auch die Verbesserung im Bereich des Bahnstationsmanagements Hamburg bei, weil im Gegensatz zum Sommer alle Aufzüge funktionierten.

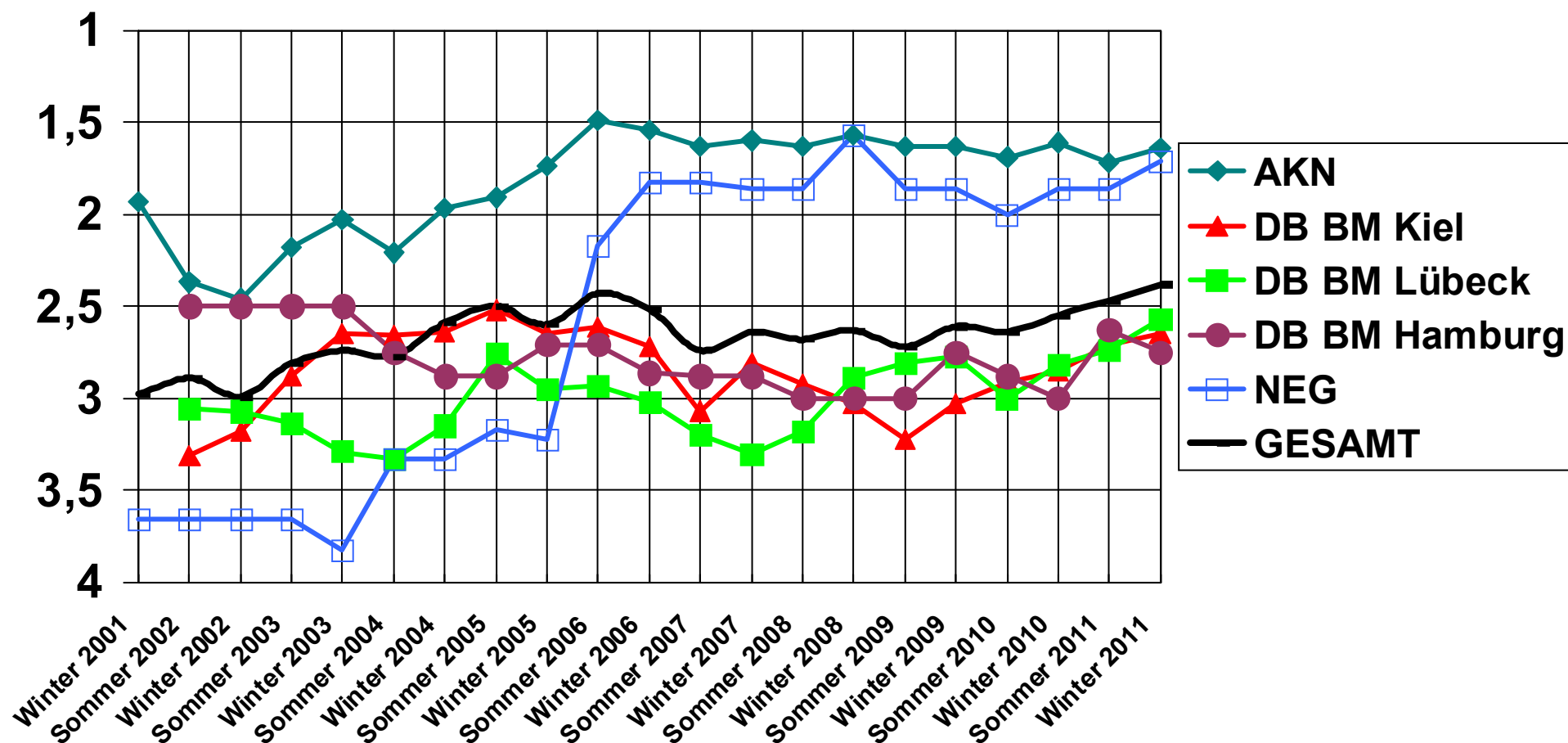
Mit „sehr gut“ in allen Bereichen wurden in diesem Winter sechs Stationen bewertet. Dies sind Barmstedt Brunnenstraße, Großenaspe, Holstentherme und Sparrieshoop aus dem Bereich der AKN, Süderlügum aus dem Bereich der NEG und Großenbrode aus dem Bereich des DB Bahnstationsmanagements Lübeck. Mit „mangelhaft“ musste erneut keine Station bewertet werden.

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.



## Karte 5: Qualität des Wartekomforts

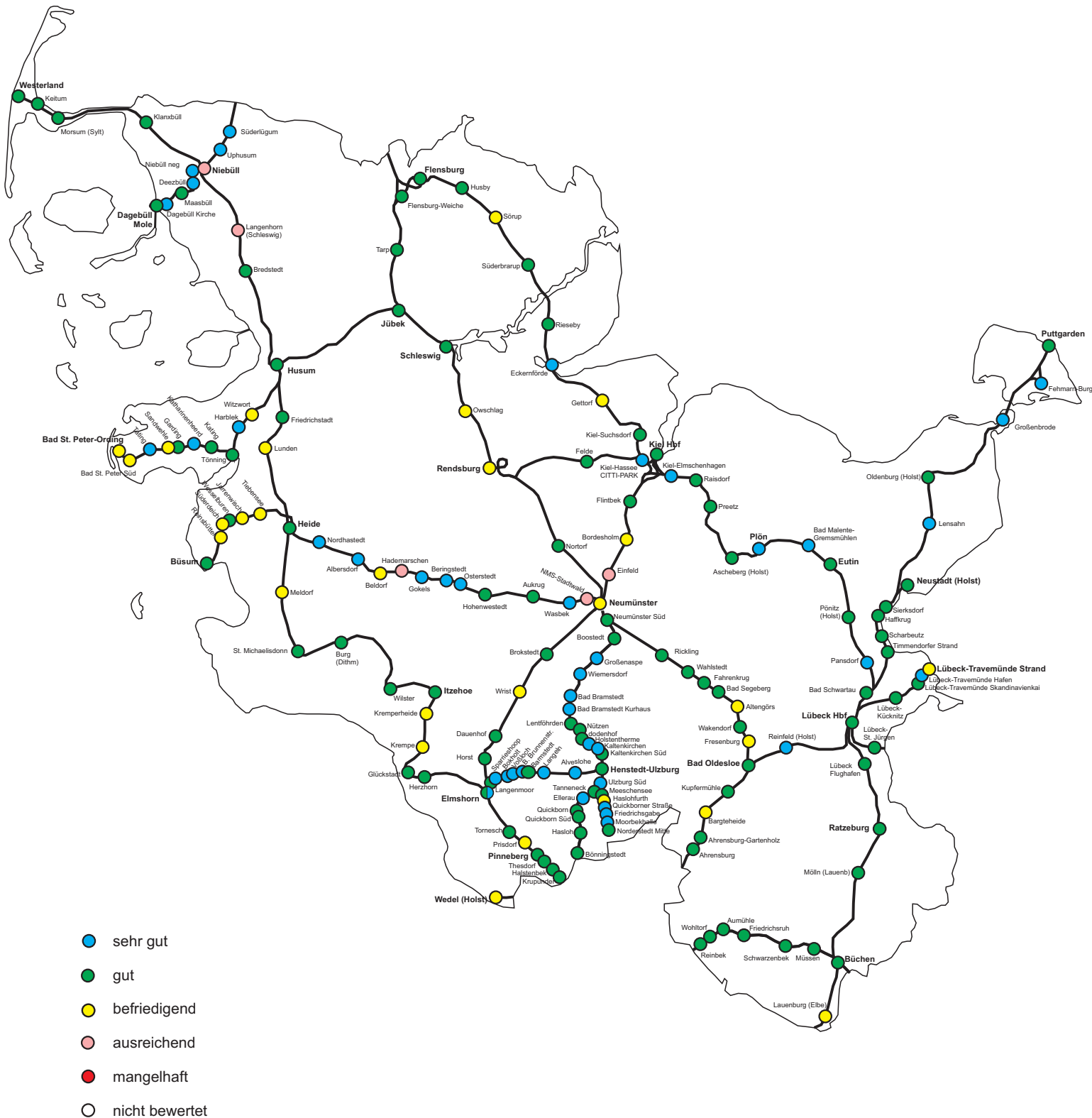
(Qualitätskontrolle Winter 2011)



**Diagramm 1:**

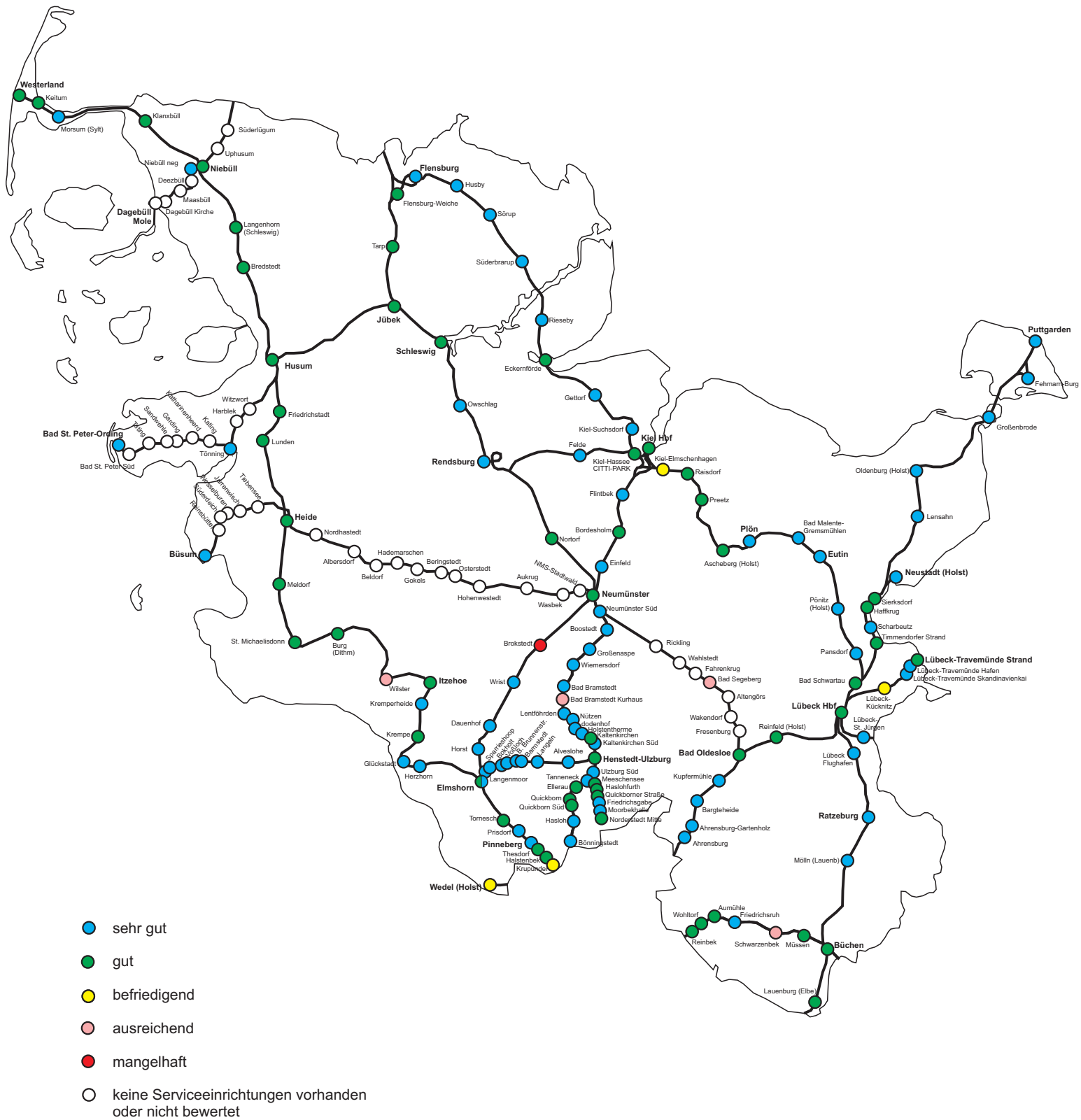
Entwicklung der Durchschnittsnoten für den Wartekomfort seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001





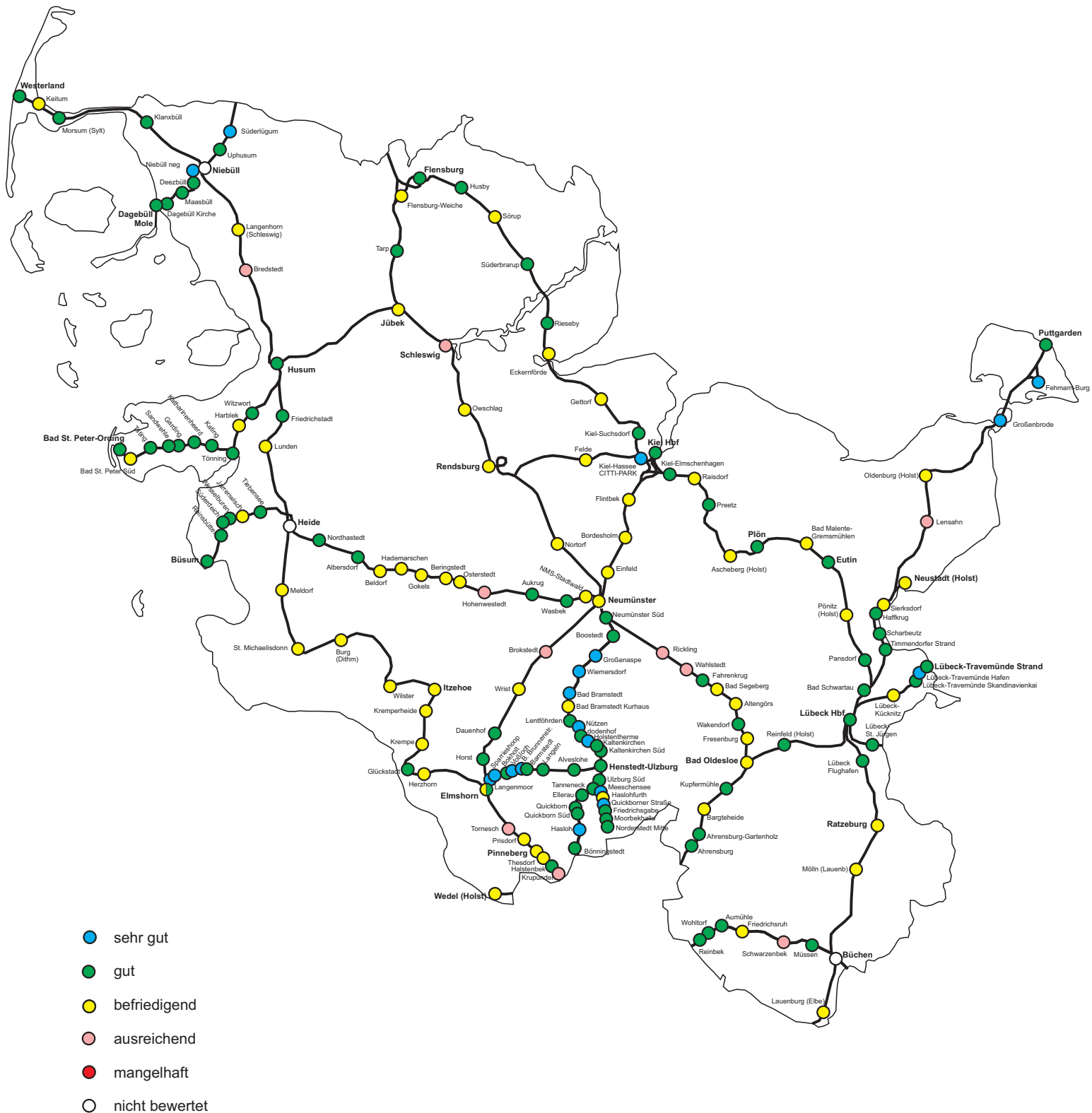
## Karte 6: Qualität der Information

(Qualitätskontrolle Winter 2011)



## Karte 7: Servicequalität

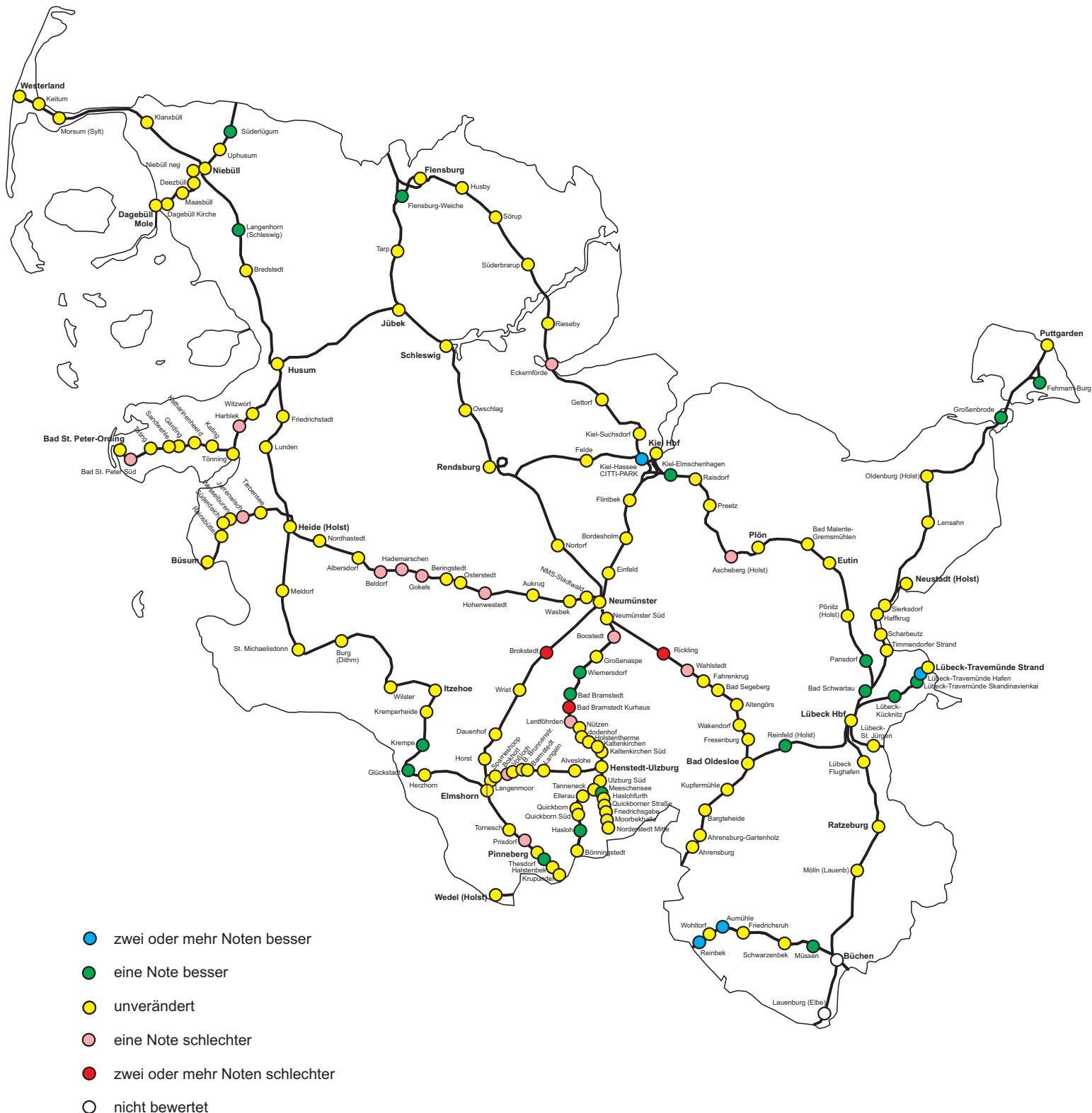
(Qualitätskontrolle Winter 2011)



## Karte 8: Gesamtbewertung der Stationen

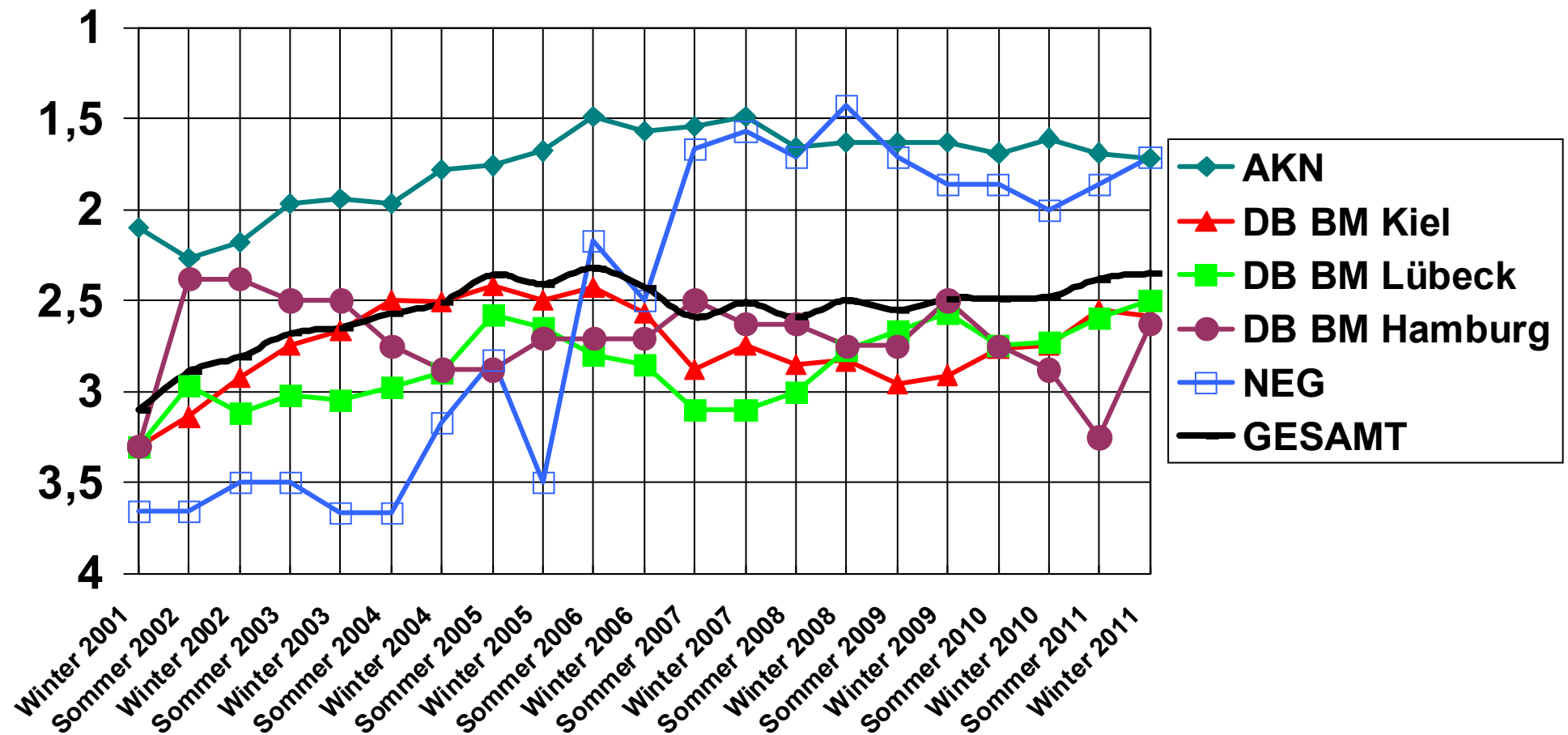
(Qualitätskontrolle Winter 2011)





## Karte 9: Veränderung der Gesamtnote im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle

(Qualitätskontrolle Winter 2011)



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

# Anhang

**zum Bericht der 21. Qualitätskontrolle  
an den Stationen in Schleswig-Holstein  
für den Winter 2011**

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



### Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2011 wurden 6 Stationen in allen Bereichen mit „sehr gut“ bewertet.

Dies gilt für Barmstedt Brunnenstraße, Großenaspe, Holstentherme und Sparrieshoop aus dem Bereich der AKN sowie für Süderlügum aus dem Bereich der NEG und Großenbrode aus dem Bereich des Bahnhofsmanagements Lübeck.

An den Stationen Süderlügum, Großenbrode und Sparrieshoop wurden nur minimale Mängel festgestellt. In Süderlügum war die Haltewunschsäule leicht zerkratzt, in Großenbrode wurde ein leicht angerostetes Geländer registriert, und in Sparrieshoop war eine Scheibe leicht zerkratzt.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Süderlügum	1	1	1	1
Großenbrode	1	1	1	1
Sparrieshoop	1	1	1	1

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



**Süderlügum:** Haltepunkt an der Strecke Niebüll - Tønder. Frisch geputzt sieht der 6 Jahre alte Unterstand aus wie neu.



**Großenbrode:** Bahnhof mit einem Bahnsteig an der Strecke Lübeck - Puttgarden.



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

### Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Winter 2011 wurden 10 Stationen mit „ausreichend“ bewertet. Mit dabei ist auch der Bahnhof Brokstedt. Der Bahnhof war in gutem Zustand, musste aber aufgrund des defekten Fahrkartenautomats im Bereich „Service“ mit „mangelhaft“ bewertet werden. Damit konnte die Gesamtbewertung nicht besser als „ausreichend“ ausfallen.

Der Bahnhof Lensahn war von den großen Schäden im Wartebereich geprägt, obwohl Information und Service einwandfrei waren. Am Bahnhof Schwarzenbek wurde neben größeren Mängeln beim Wartekomfort auch ein defekter Aufzug registriert. In Krupunder war neben dem unbefriedigenden Zustand des Eingangsbereichs noch ein defekter Fahrkartenautomat für die relativ schlechte Bewertung ausschlaggebend.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Lensahn	5	1	1	4
Schwarzenbek	4	2	4	4
Krupunder	4	2	3	4

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



**Lensahn:** Haltepunkt an der Strecke Lübeck - Puttgarden: Die meisten Scheiben des Wartebereichs fehlten oder waren schwer beschädigt.





**Schwarzenbek:** Bahnhof an der Strecke Hamburg - Büchen: Trotz sanierter Treppenhäuser überwogen die negativen Eindrücke. Neben einem defekten Aufzug führten defekte Beleuchtungen, eine fehlende Scheibe im Unterstand und Schäden im Warteraum zur schlechten Bewertung.



**Krupunder:** Bahnhof an der S-Bahnstrecke Hamburg - Pinneberg: Der Eingangsbereich ist seit Jahren sanierungsbedürftig. Neben einem defekten Fahrkartenautomaten waren auf dem Bahnsteig einige Plakate abgerissen und die Scheiben der Unterstände teilweise stark zerkratzt.