

Kiel, 30. Januar 2024

Medieninformation

Qualitätserhebungen an Bahnstationen neu aufgelegt

Verfahren verbessert und digitalisiert.

Neues Monitoring eingerichtet.

Überprüfungen finden quartalsweise statt.

Wie sicher sind Fahrgäste an den Bahnhöfen in Schleswig-Holstein unterwegs? Funktionieren Beleuchtungen und Wegeleitsysteme? Sind Wartehäuschen, Informationsvitrinen und Sitzmöbel intakt? Ist die Station tatsächlich barrierefrei erreichbar? – Um solche Fragen geht es bei den Stationserhebungen der Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH). Die NAH.SH hat die Qualitätskontrollen mit einer Ausschreibung neu aufgelegt.

Den Prozess für die Erhebungen und für das Datenmanagement hat NAH.SH grundlegend modernisiert. Die BahnStadt Planungsgesellschaft für Bahnhofsentwicklung mbH hat bei der Ausschreibung das wirtschaftlichste Angebot abgegeben und führt die Begutachtungen in den nächsten vier Jahren durch. Die Mitarbeitenden kontrollieren dabei in jedem Quartal alle 183 Bahnstationen und Bahnhöfe in ganz Schleswig-Holstein und zusätzlich die vom schleswig-holsteinischen Nahverkehr bedienten Hamburger Stationen. Wartekomfort, Fahrgastinformation, die Sauberkeit der Anlagen und die Instandhaltung nehmen die Qualitätstester*innen unter die Lupe. Zusätzlich begutachtet BahnStadt auch B+R-Stellplätze und deren Auslastung sowie SEV-Haltestellen. Die erste Erhebung lief bereits.

Die Erhebungen finden dabei nun digitalisiert statt: Die Tester*innen pflegen die erhobenen Mängel in eine interne Datenbank ein. Die Daten werden kontinuierlich aufbereitet und sind damit auch besser über einen längeren Zeitraum vergleichbar. Damit ist ein umfassendes Monitoring durch NAH.SH und ihre Partnerunternehmen möglich: Alle beteiligten Akteure können künftig verfolgen, ob und wann die Schäden beseitigt wurden. In der Datenbank sind auch die Ergebnisse des Qualitätsmanagements der NAH.SH hinterlegt – also von den Erhebungen und Befragungen von Fahrgästen in den Zügen zu Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service.

Gegenwärtig laufen Abstimmungen zwischen der NAH.SH, BahnStadt und den beteiligten Partnern – wie Eisenbahnverkehrsunternehmen, DB InfraGo (ehemals Station&Service) und AKN – um Synergien zu schaffen, den Prozess für die Kontrollen und zur Mängelbehebung möglichst gut aufzustellen. Die Ergebnisse der Stationserhebungen werden einmal im Jahr in einem Bericht zusammengefasst und veröffentlicht.

Mehr zum Nahverkehr in Schleswig-Holstein gibt's unter www.nah.sh