

18. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

Ergebnisbericht

Sommer 2010

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn
jagdhuhn@bahnstadt.de

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





Abbildung 1: Am 13. Juni 2010 wurde mit Kiel-Elmschenhagen die 170. Station für den SPNV in SH in Betrieb genommen. Am 15. Juni gab es noch keinen Wetterschutz und keine Sitzbank, und die Uhr stand auf 12.



Abbildung 2: In Plön wurden der Hausbahnsteig erhöht und ein neuer Zwischenbahnsteig mit ebenerdiger Gleisquerung und Rampenzugängen errichtet.



Abbildung 3: Ungenügenden Wetterschutz bietet der als Ersatz für den Pluspunkt gedachte neue kleine Unterstand am Gleis 1 in Krempe.

Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen aller betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Die Erhebungen für die 18. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein vom 3. Mai bis zum 30. Juni 2010 vorgenommen. Die Bereisungen der zu dieser Zeit 170 dem Personennahverkehr dienenden Bahnhöfe und Haltepunkte in Schleswig-Holstein wurden wieder gemeinsam mit Vertretern der Infrastrukturunternehmen durchgeführt und fanden alle tagsüber statt.

Die Bahnhöfe Flensburg, Niebüll und Kiel-Elmschenhagen wurde wegen laufender Bauarbeiten nur teilweise bewertet.

In der Gesamtbewertung liegt die durchschnittliche Qualität der Stationen auf dem selben Niveau wie im letzten Winter. Im Vergleich mit den Benotungen aus dem Sommer 2009 war das Gesamtergebnis damit verbessert.

Erfreulich ist, dass die Qualität der Bahnhöfe und Haltepunkte im Bereich des Bahnhofsmanagements Kiel der DB Station&Service AG seit dem Winter erheblich gesteigert wurde. Zahlreiche Schäden, die teilweise schon seit Jahren erfasst worden sind, wurden im ersten Halbjahr 2010 beseitigt.

Auch die meisten der im Rahmen des Konjunkturprogramms realisierten Maßnahmen haben an den Stationen zu Verbesserungen geführt. Zum wiederholten Mal wurde allerdings festgestellt, dass es auch bei einigen größeren Bauarbeiten keinerlei Informationen für die Fahrgäste über die auftretenden Beeinträchtigungen gab. Das gilt besonders für Niebüll und Rendsburg.

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

Um zwei Noten schlechter bewertet als im Winter wurde der angetroffene Zustand der Station Henstedt-Ulzburg. Dort waren beide von der Gemeinde betriebenen Aufzüge außer Betrieb, da der Notruf nicht funktionierte.

Um zwei Noten besser bewertet als im Winter wurden die Stationen Beringstedt, Brokstedt, Friedrichstadt, Garding und Lübeck Flughafen.

Positiv fiel auf, dass die Gepäcktransportbänder in Niebüll und Itzehoe nach rund eineinhalb Jahren Stillstand noch vor der Hauptreisezeit wieder in Betrieb genommen werden konnten.



Abbildung 4: An der Bahnsteigkante am Gleis 3 in Bargteheide gab es einige kleine Stufen und Unebenheiten.



Abbildung 5: Auf dem Mittelbahnsteig in Wrist war die nutzbare Breite stellenweise durch herausragende Äste etwas eingeschränkt.



Abbildung 6: Außergewöhnlich unruhig verlief die neue Kennzeichnung des Gefahrenbereichs am Gleis 3 in Elmshorn.

Bahnsteigoberfläche

Die Entwicklung im Bereich der Bahnsteigoberflächen verläuft weiter positiv. Abgesehen von den laufenden Erneuerungen in Niebüll, Flensburg und Rendsburg sind auch punktuell Mängel beseitigt worden. Dabei wurden die teilweise bis zu 5 cm tiefen Absackungen am Bahnsteig des Gleises 2 in Wilster alle beseitigt. In Pönitz wurde die kleine Stufe am Zugang zum Gleis 2 abgeflacht. Um Unebenheiten zu beseitigen und Schäden auszubessern wurden die Platten des Bahnsteigs Quickborner Straße neu verlegt. An anderen Stationen, wie zum Beispiel Elmshorn, wurden einzelne Absackungen entfernt.

Allerdings bestehen einige Mängel weiterhin, und es sind auch neue Schäden erfasst worden. So gibt es am Gleis 2 in Dauenhof auf gut zwei Metern Länge fehlende Platten im Blindenleitstreifen. Die Schäden an den Blindenleitstreifen in Haffkrug und Raisdorf sind größer geworden. Gleiches gilt für Schäden an den Bahnsteigkanten in Mölln und Flintbek.

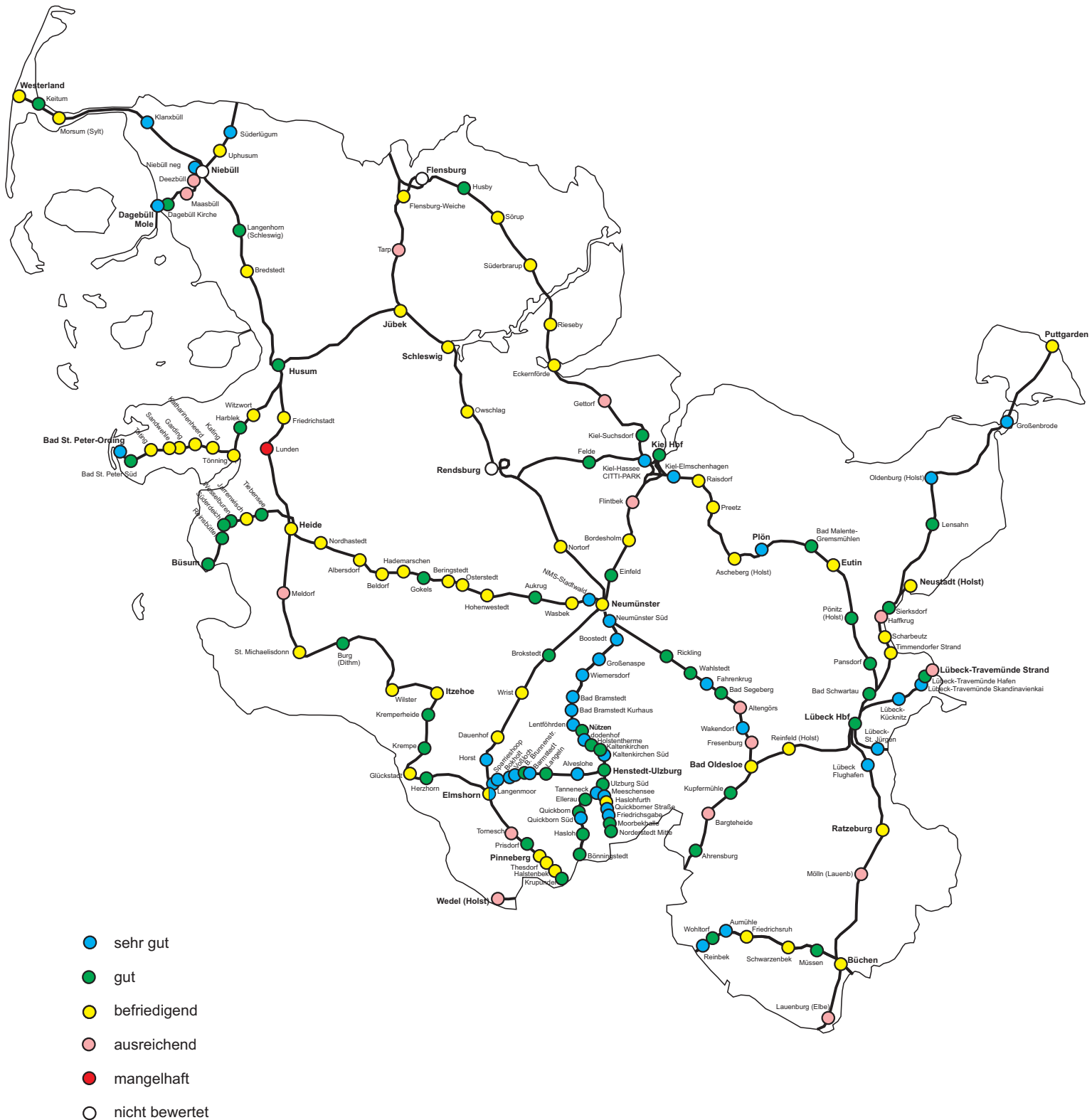
Weiterhin bestehen die Schäden an der Hausbahnsteigkante von Lunden und an den Blindenleiststreifen in Nemünster, Schleswig, Kremperheide, Eutin und Pönitz.

Abgesackte Steine, die direkt vor den Bahnsteigkanten zur Bildung kleiner Stufen führen, wurden in Bredstedt, Bargteheide, Eckernförde, Hademarschen, Husum, Neumünster, Osterstedt, Albersdorf, Aukrug, Bad St. Peter Süd, Beldorf, Glückstadt, Hohenwestedt und Wasbek registriert.

Eine gegenüber dem Winter schlechtere Bewertung im Bereich der Sauberkeit erhielten wegen stärkerer Verkrautung der Bahnsteige die Stationen Scharbeutz, Burg (Dithm), Elmshorn, Itzehoe, Keitum, Meldorf, St. Michaelisdonn und Wilster. Verschmutzte oder versandete Wasserablauffrinnen wurden in Meldorf, Bad Segeberg, Herzhorn, Reinfeld, St. Michaelisdonn und Pansdorf vorgefunden. In Puttgarden war der Bahnsteig wie schon im letzten Sommer wieder erheblich durch Vogelkot verschmutzt. In Lauenburg lagen Scherben auf dem Bahnsteig an Gleis 2.

Ungepflegte Pflanzkübel fielen vor allem in Bad Oldesloe, Eutin und Mölln negativ auf. Abgerissene Plakate oder beschmierte Werbewände beeinträchtigten dieses Mal nur in Krupunder, Pinneberg, Tornesch und Elmshorn das Erscheinungsbild.

In Haffkrug, Lübeck-Kücknitz und Reinfeld fehlten die Deckel von Streugutboxen. In Bad St. Peter Süd, Glückstadt, Herzhorn, Lunden, Altengörs und Timmendorfer Strand waren die Behälter beschädigt.



Karte 1: Qualität der Bahnsteigoberflächen
(Qualitätskontrolle Sommer 2010)



Abbildung 7: Immer wieder neu beschmiert werden die Betonunterstände in Halstenbek.



Abbildung 8: An der Dachunterseite der Wartehalle in Klanxbüll hatte sich die Tropfschutzfolie gelöst.



Abbildung 9: Der einzige geöffnete Warterraum in Neumünster bot keine Aufenthaltsqualität.

Wetterschutz

Seit der Erhebung im letzten Winter gab es im Bereich der Wetterschutzeinrichtungen einige Veränderungen durch Reparaturen, Abbau und neue Zerstörungen. Neu errichtet worden sind Unterstände in Burg (Dithm) und St. Michaelisdonn. Dort gab es im Winter am Tag der Qualitätserhebung keinen Wetterschutz auf den Bahnsteigen. In Garding, Pönitz und Krempe wurden die sogenannten Pluspunkte durch einfache Fahrgastunterstände ersetzt.

Vorerst ersatzlos abgebaut wurde der so gut wie gar nicht genutzte Holz-Unterstand am südlichen Bahnsteigende in Lunden. Dort besteht jetzt nur in der B+R-Anlage am Bahnsteigzugang eine Unterstellmöglichkeit. Noch keinen Unterstand gab es bei der Erhebung in Kiel-Elmschenhagen. Mittlerweile wurde dort aber ein Unterstand errichtet. Neben Lunden bleibt damit nur noch Uphusum ohne Wetterschutteinrichtung.

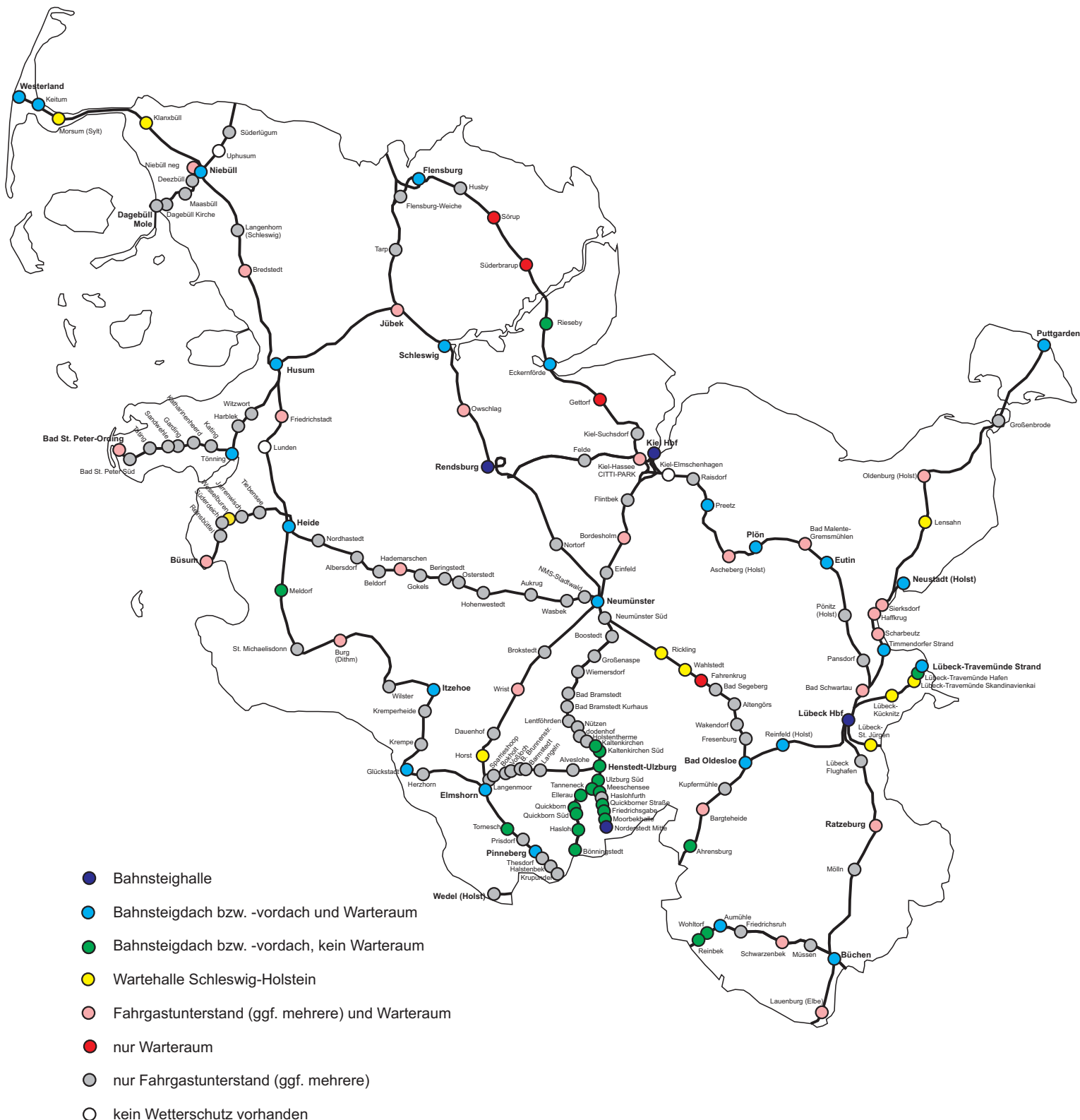
Die Zahl zerstörter oder fehlender Wetterschutzscheiben wurde seit dem Winter von 39 auf 32 reduziert. Auffällig dabei ist, dass im Bereich des Bahnhofsmagements Lübeck die Zahl der zerstörten Scheiben von einer auf jetzt 17 gestiegen ist. Im Bereich des Bahnhofsmagements Kiel wurde dagegen die Zahl von 37 auf 14 reduziert.

Erneut war in Lübeck-Kücknitz die Wartehalle undicht. Die weiter vorhandenen Spuren an den Unterseiten der Dächer in Wahlstedt und Rickling lassen vermuten, dass auch dort Wasser in die Hallen tropft. Undichte Stellen wurden ebenfalls bei den Bahnsteigdächern von Neumünster und Preetz registriert.

Verbessert war besonders die Sauberkeit der oberen Scheiben in den Wartehallen vom Typ Schleswig-Holstein. Diese waren jetzt nur noch in Wesselburen und in Horst schmutzig. Stark verschmutzt sind weiterhin die Dachunterseiten in Preetz, Glückstadt, Eckernförde und Büchen sowie die der großen Fahrgastunterstände von Raisdorf.

In Sierksdorf, Einfeld, Scharbeutz und Halstenbek waren einzelne Unterstände stark beschmiert.

Weiterhin in schlechtem Zustand präsentierten sich die Warteräume auf den Bahnsteigen in Heide und Niebüll. Neben einigen Beschädigungen wurden dort auch größere Verschmutzungen erfasst. In Neumünster waren die beiden Warteräume im Außenbereich der Bahnsteige gesperrt. Der verbliebene Warteraum neben dem Aufzug auf dem Bahnsteig der Gleise 5 und 6 war durch Schimmelbildung praktisch unbenutzbar. Zudem gab es dort weitere Verschmutzungen und eine beschädigte Tür.



Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

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

(Qualitätskontrolle Sommer 2010)

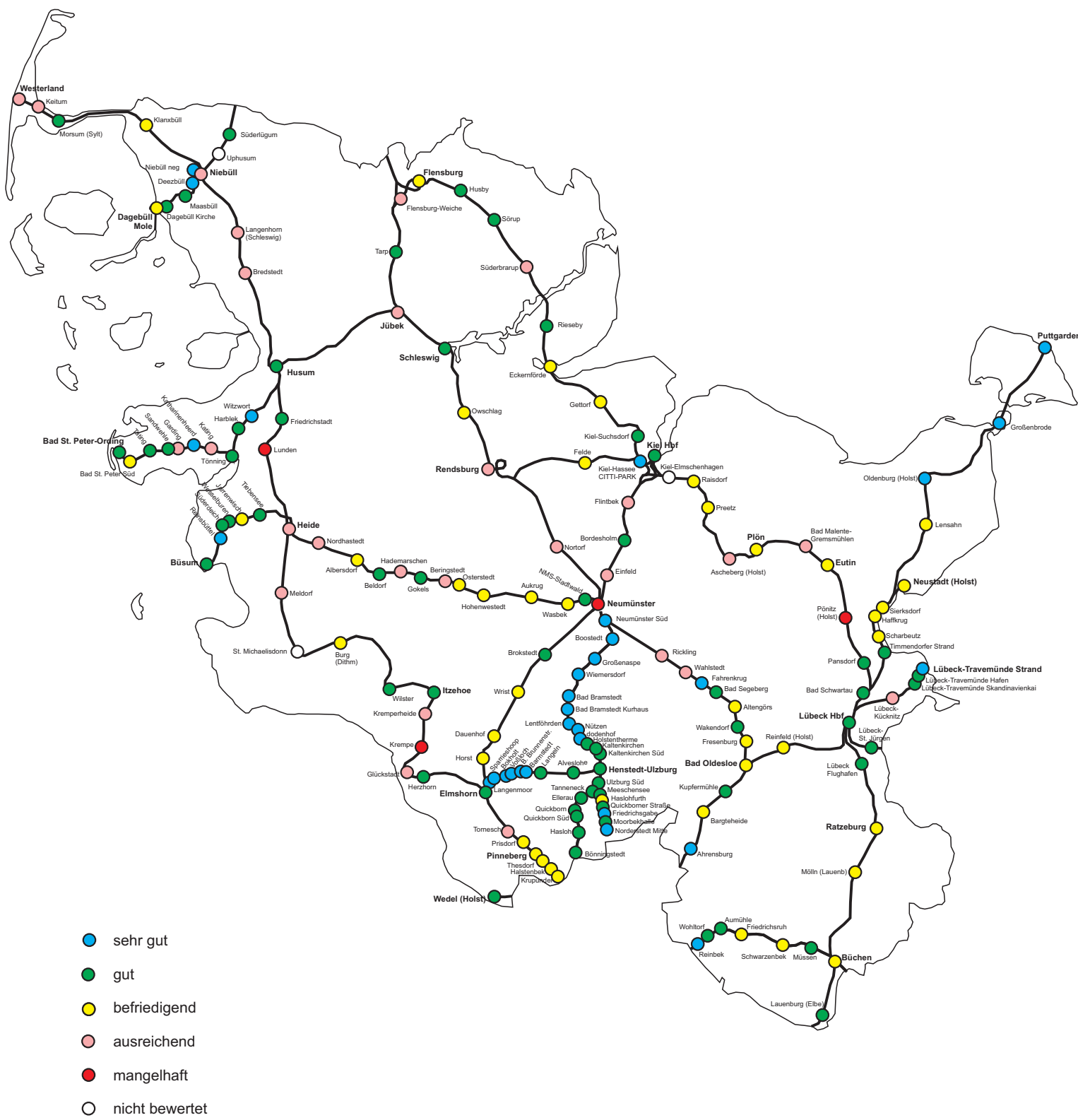




Abbildung 10: Das Fehlen von drei Latten macht diese Bank in Einfeld unbenutzbar.



Abbildung 11: Im Gegensatz zum Bahnsteig wurden im Warteraum fehlende Sitze in Heide nicht erneuert. Zudem lag einiger Müll auf dem Fußboden.



Abbildung 12: In Neumünster wurden in den neuen Windschutzeinrichtungen immer noch nicht alle Bänke installiert, so dass es dort erneut ein Sitzplatzdefizit gab.

Sitzgelegenheiten

Erstmalig gab es bei dieser Qualitätskontrolle an allen Stationen Sitzmöglichkeiten an den Bahnsteigen. Dennoch sind teilweise erhebliche Angebotsdefizite zu verzeichnen. So waren in Neumünster seit dem Winter zwar einzelne Sitzbänke in die neuen Windschutzeinrichtungen eingebaut worden, doch wurden auch noch zahlreiche unbestückte Halterungen vorgefunden. Auf dem Bahnsteig der Gleise 5 und 6, wo die RE-Züge nach Hamburg, die RB nach Flensburg und die SHB verkehren, standen nur ganze sechs Sitzplätze unter dem Bahnsteigdach zur Verfügung.

Positiv ist, dass in Heide die fehlenden Sitze auf dem Bahnsteig der Gleise 102/103 wieder installiert wurden. In Meldorf wurde unter dem Vordach eine zweite Bank aufgestellt, so dass das Angebot verdoppelt wurde und jetzt 6 Sitzplätze zur Verfügung stehen.

In Albersdorf fehlten dagegen wieder zwei Sitze im Fahrgastunterstand. Einer von ihnen konnte im Gleisbereich liegend entdeckt werden. Unverändert fehlen die einzelnen Sitze in den Warteräumen von Heide und Niebüll, sowie im Pluspunkt von Glückstadt.

Die Sitzbänke in den Windschutzwänden auf den Bahnsteigen von Bad Oldesloe und Lübeck-Travemünde Hafen sind nach wie vor zu niedrig installiert. Gleiches gilt für die Bänke in den Unterständen von Reinsbüttel und Bad St. Peter-Ording.

Aufgrund abgeplatzter Beschichtungen angerostete Sitze gibt es unverändert unter anderem in Felde, Osterstedt, Bad St. Peter Süd, Beringstedt, Einfeld, Gokels, Herzhorn, Husby, Itzehoe, Tornesch, Kremperheide, Kiel Hbf, Suchsdorf, Krupunder, Pansdorf und Westerland.

In Bad St. Peter-Ording, Bad St. Peter Süd, Brokstedt, Neumünster Stadtwald und Kremperheide waren die Drahtgitterbänke stellenweise angekorkelt, so dass die Nutzbarkeit etwas eingeschränkt war.

Ein Drahtgittersitz in Hohenwestedt musste während der Erhebung wegen einzelner gebrochener und hervorstehender Drähte gesperrt werden.

Bei einer Holzbank in Lensahn fehlten zwei Latten, und in Einfeld waren es gleich drei Bretter einer Bank. Die im Herbst neu aufgetragene Farbe auf den Bänken von Pönitz begann schon wieder abzublättern.

Beschmierte Sitze oder Bänke wurden unter anderem in Wohltorf, Halstenbek, Büsum, Krempe, Langenhorn, Rickling, Wahlstedt, Scharbeutz, Sierksdorf und Lübeck-St. Jürgen registriert.



Abbildung 13: In Norderstedt Mitte lag am Ende der Strecke aus Ulzburg neben vielen Zigarettenkippen auch einiger größerer Müll im Gleis.



Abbildung 14: Neben diesem überfüllten städtischen Müllbehälter am Bahnsteigrand von Eutin lag weiterer Abfall, der das Erscheinungsbild beeinträchtigte.



Abbildung 15: Der Bereich zwischen dem Bahnsteig und der Lärmschutzwand der Station Lübeck Flughafen wurde erstmals seit zwei Jahren vom Müll befreit.

Abfallentsorgung

Nur in Hademarschen gab es bei den Erhebungen keinen Müllbehälter auf dem Bahnsteig. Dort wurde lediglich die leere Halterung vorgefunden. Zwei Masten ohne Müllbehälter stehen mittlerweile auch in Sörup. Jedoch gibt es hier noch einen Abfalleimer, der vor dem Empfangsgebäude platziert ist. Einzelne Mülleimer fehlen neu in Bordesholm und wie schon im Winter in Aukrug.

An zahlreichen Stationen gab es dagegen neue Abfallbehälter, die überwiegend im Rahmen des Konjunkturprogramms angeschafft worden sind. Das gilt zum Beispiel für die Stationen Bredstedt, Dauenhof, Bad St. Peter Süd, Bad Malente und Bad Segeberg.

Insgesamt hat sich die Situation bei den Abfallbehältern dadurch verbessert. Zugenommen hat seit dem Winter allerdings wieder die Zahl fehlender Aschenbecherabdeckungen. Dies wurde zum Beispiel in Bad Oldesloe, Raisdorf, Heide und Niebüll erfasst.

Andere Beschädigungen einzelner Abfalleimer gab es auf den Bahnsteigen von Tornesch, Eutin, Kupfermühle, Preetz und Elmshorn. Fehlende oder nicht schließende Mülleimerdeckel wurden in Eutin, Lensahn, Ratzeburg, Dauenhof, Aukrug und Felde notiert.

Volle und überfüllte Behälter wurden in Beldorf, Ahrensburg, Eutin, Schleswig und Tarp registriert. An den genannten Stationen waren ausschließlich Mülleimer aus dem Verantwortungsbereich der jeweiligen Kommune betroffen.

In Osterstedt war der im Fahrgastunterstand platzierte Müllbehälter zwar ebenfalls voll, wirkte sich aber vor allem durch deutlichen Verwesungsgeruch negativ auf den Wartekomfort aus.

Überfüllte oder verschmutzte Aschenbecher gab es in Albersdorf, Heide, Neumünster und Pönitz. Schmutzige oder beschmierte Abfallbehälter wurden in Bad Oldesloe, Büchen, Lensahn, Oldenburg, Pansdorf, Ratzeburg, Beldorf, Hohenwestedt, Meldorf, Prisdorf, Wasbek und Wilster registriert.

Müll neben den Bahnsteigen fiel in Bordesholm, Prisdorf, Schleswig, Wesselburen und Heide negativ auf.

Müll in den Gleisbereichen beeinträchtigte das Erscheinungsbild in Pinneberg, Bad St. Peter Süd, Norderstedt Mitte, Reinbek, Aukrug, Bad Oldesloe und Mölln. In Reinsbüttel, Ellerau und Kaltenkirchen lagen vor allem Zigarettenkippen in den Gleisen.



Abbildung 16: Erfreulicherweise gibt es in Neumünster wieder Abfahrtsinformationen im Hauptzugang. Leider wurden die Monitore nicht in der Mitte sondern an den Seiten hinter der Deckenbeleuchtung installiert.



Abbildung 17: Die neuen Dynamischen Schriftanzeiger in Owschlag wurden beide schlecht platziert. Das Gerät am Gleis 2 wurde genau in den vom Dach des Unterstands abgedeckten Bereich auf einen neuen (!) Mast gesetzt.



Abbildung 18: Auch der neue Schriftanzeiger in Wahlstedt hat im Gehäuse offensichtlich zu viel Feuchtigkeit.

Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Im Bereich der Gleisnummernschilder gab es seit dem Winter nur wenige Veränderungen. Am Gleis 1 in Wilster wurden beide Schilder zerstört. In Klanxbüll ist das Gleis 1 nicht bezeichnet.

Eine erfreuliche Verbesserung gibt es bei den Richtungsschildern in Lübeck-Travemünde Hafen. Hier wurden endlich auch die Rückseiten beschriftet, so dass die Informationen schon vom Zugang aus zu lesen sind. Ebenfalls eine Verbesserung stellt das nun korrekte Richtungsschild in Garding mit dem Hinweis auf das Zugziel Bad St. Peter-Ording dar.

Bei den dynamischen Zugzielanzeigern gibt es zahlreiche Veränderungen. Sowohl im Bereich der AKN als auch an den Stationen aus den Bereichen der DB Station&Service AG wurden einige Anlagen erneuert. Die neuen Zugzielanzeiger in Neumünster funktionierten jetzt einwandfrei, und es wurden auch wieder Abfahrtsmonitore im Tunnel installiert. Diese wurden jedoch so ungünstig platziert, dass es bei den Reisenden oft Irritationen gibt. Ebenfalls erneuert wurden die Anzeiger in Itzehoe. Hier gab es jedoch auf einem Gerät an Gleis 3 eine gestörte Anzeige.

Erfreulicherweise wurden in Rendsburg am Tag der Erhebung auch Zugdurchfahrten auf den Anzeigern angekündigt. Ärgerlich stellte sich dagegen die Situation in Kiel Hbf dar: Neben der ausgeschalteten Hauptanzeigetafel funktionierte auch der Abfahrtsmonitor im Warteraum nicht. Zudem wurden an einzelnen Zugzielanzeigern falsche oder gar keine Zwischenstationen angezeigt.

Sehr ärgerlich war die Beobachtung in Schleswig, als eine achtminütige Zugverspätung nicht angezeigt wurde. Der Zug verschwand sogar zur plangemäßen Abfahrtszeit von den Abfahrtsmonitoren, obwohl er noch gar nicht im Bahnhof eingetroffen war.

Zahlreiche Stationen wurden neu mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) ausgestattet. In Eckernförde wurde damit der alte Zugzielanzeiger ersetzt. An den übrigen Stationen gab es vorher keine optische dynamische Abfahrtsinformation. Erkennbar waren allerdings auch hier einige Mängel. So wurde in Wahlstedt, Jübek und Prisdorf kein Testsignal angezeigt, und die Geräte in Kupfermühle, Rickling, Wahlstedt und Friedrichstadt waren innen beschlagen.

In Owschlag wurden die DSA so ungünstig platziert, dass sie jeweils einseitig nur zu erkennen sind, wenn man direkt davor steht. In Prisdorf und Bad Segeberg waren die neuen Geräte teilweise zugewachsen.



Abbildung 19: Das Zifferblatt dieser Uhr in Hasloh war etwas verdreht.



Abbildung 20: Die Uhr auf der Vorplatzseite am Turm von Travemünde Strand ging genau 2 Minuten nach.



Abbildung 21: Die neuen Uhren in Itzehoe wurden ungünstig in der Mitte der Dächer platziert. Dadurch sind sie hinter den Dachstützen und Oberleitungsmasten nicht zu erkennen, wenn man den Bahnsteig erreicht.

Uhren

Bei der Funktionsfähigkeit der Uhren gibt es eine leicht negative Entwicklung. Die Zahl der Stationen mit mindestens einer bemängelten Uhr wurde zwar von 41 auf 38 reduziert. Dies entspricht einer Quote von 28% gegenüber einer Quote von 30% im Winter und 36% im Sommer 2009. Die Zahl der Stationen mit defekten bzw. fehlenden oder zerstörten Uhren ist mit 22 seit dem Winter und vor einem Jahr (jeweils 19) allerdings um drei gestiegen.

Erfreulich ist, dass nun auch in Friedrichsruh wieder eine Uhr zur Verfügung steht. Von den anderen fehlenden Uhren auf einzelnen Bahnsteigen wurde allerdings keine ersetzt. Dazu kam durch den Abbau der Uhr am Gleis 1 in Krempe ein weiteres als fehlend gewertetes Gerät.

Die Zahl der Uhren mit mindestens einem defekten Sekundenzeiger ist seit dem Winter von 15 auf 11 reduziert worden.

In Itzehoe mussten im Zuge der Erneuerung der Zugzielanzeiger neue Uhren installiert werden. Die alten waren in die Zugzielanzeiger integriert. Leider wurde dafür keine geeignete Lösung gewählt. Anstatt wie vorher an jedem Bahnsteig eine Uhr unter dem Dach zu platzieren wurden die neuen Geräte in der Mitte des Daches platziert. An diesen Stellen sind sie hinter den neuen Zugzielanzeigern, Snackautomaten, den Dachstützen und Oberleitungsmasten jedoch oftmals kaum mehr zu sehen.

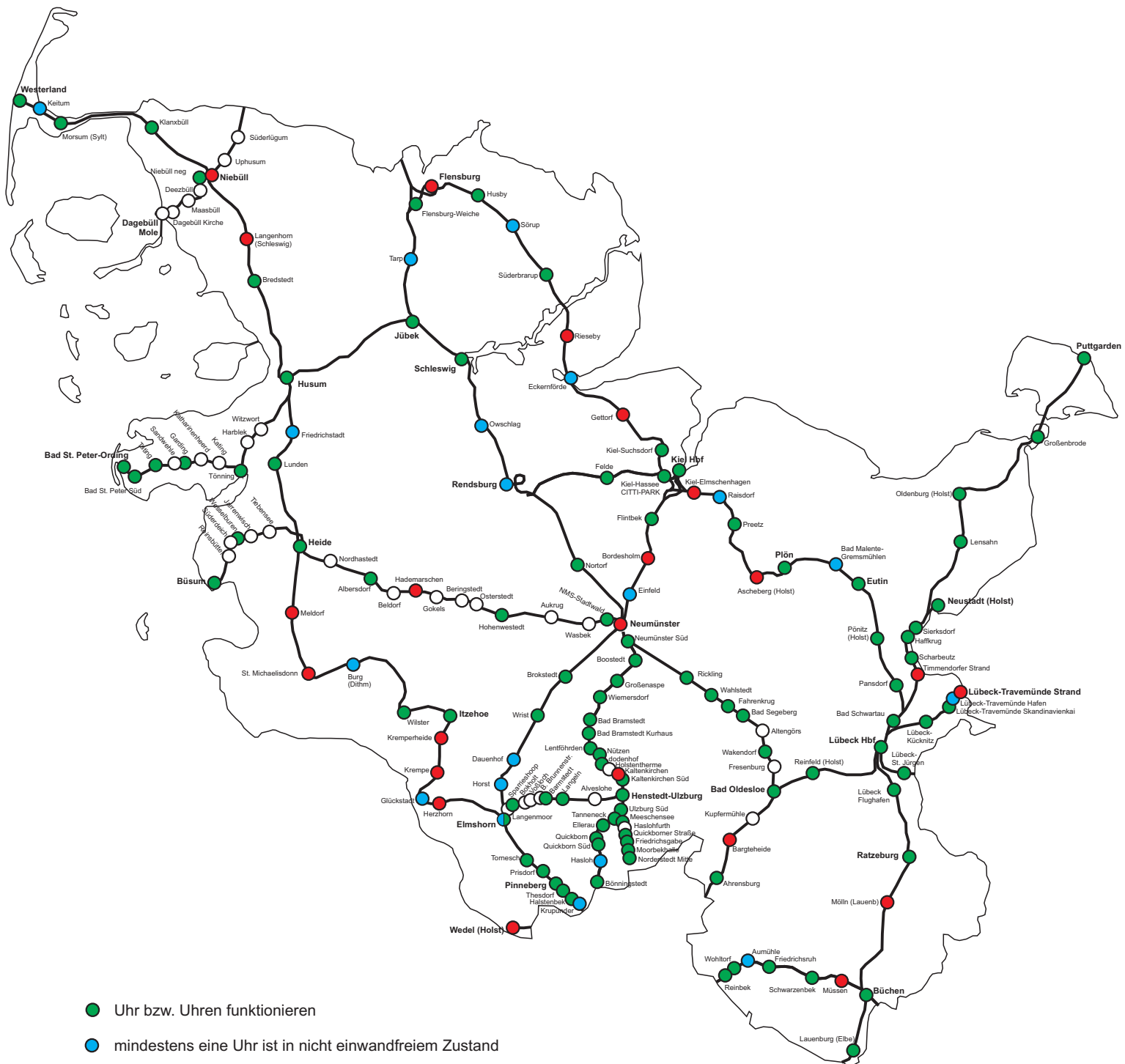
Stationsschilder

Die Zahl der stark beschädigten und fehlenden Stationsnamensschilder konnte seit der Winter-Erhebung insgesamt um genau eins reduziert werden und liegt nun bei 14.

In Nortorf fehlten noch drei der sechs Schilder an den Bahnsteigen, nachdem offenbar zwei Schilder erneuert worden sind. In Flensburg-Weiche waren wie schon im Winter zwei Schilder zerstört. Einzelne zerstörte Schilder gab es in Heide, Bad Segeberg, Lübeck-Kücknitz, Neustadt, Einfeld, Neumünster Stadtwald, Preetz, Neumünster und Bredstedt.

Beklebte Schilder wurden in Bad Odesloe, Bargteheide, Lauenburg, Plön, Lübeck-Travemünde Strand, Sierksdorf, Itzehoe und Kiel Hbf registriert. In Puttgarden waren einige Schilder durch Vogelkot verschmutzt.

Von Korrosion betroffen waren einzelne Schilder im Bahnhof Westerland.



Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren an den Stationen
(Qualitätskontrolle Sommer 2010)



Abbildung 22: Dieser Müllbehälter in Preetz war zwar verkohlt aber noch nutzbar.



Abbildung 23: Die zerstörte Seite der Uhr in Rieseby wurde mit dieser Information abgedeckt.



Abbildung 24: Am Gleis 1 in Wilster sind die zerstörten Gleisnummernschilder mit dünner Folie abgedeckt.

Vandalismus

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

Besonders die Stationen der DB Station&Service AG sind von Schäden gekennzeichnet. In den Bereichen der AKN und der NEG gab es keine größeren Schäden.

Bei der Beseitigung von Zerstörungen gibt es insgesamt weiter eine erfreuliche Entwicklung. Die Bestandsaufnahme bei den Begehungen dieser Qualitätskontrolle ergab insgesamt noch 32 fehlende oder schwer beschädigte Scheiben an Wetterschutzeinrichtungen von Stationen der DB Station&Service AG. Das sind genau 6 weniger als im Winter und sogar 62 weniger als vor einem Jahr. Zusätzlich wurden noch 27 zerstörte Vitrinenscheiben an den Stationen gezählt. Im Winter waren es 31, vor einem Jahr 40.

In Nortorf und Lensahn waren jeweils 3 Vitrinenscheiben zerstört. Bei den Wetterschutzscheiben gab es in Eutin mit 7 und in Bargteheide mit 4 zerstörten Scheiben die größten Schäden.

Wie schon im Winter wurden an keiner Station nennenswerte Beeinträchtigungen durch herumliegende Glasscherben beschädigter Vitrinen oder Wetterschutzscheiben festgestellt.

Vandalismusschäden anderer Arten wurden ebenfalls erfasst. Zum Beispiel waren in Ascheberg und Altenhörs die Lampen der Fahrgastunterstände beschädigt. In Rieseby wurde die Uhr zerstört, und in Bad Malente-Gremsmühlen war das Glas einer Uhr beschädigt.

In Bad Schwartau waren beide Treppeneinhausungen mit großflächigem Graffiti versehen. Ansonsten waren die festgestellten Beeinträchtigungen durch größere Schmierereien aber erfreulich gering. Davon in größerem Umfang betroffen sind weiterhin jedoch Technik-Häuschen und -Kästen der DB Netz AG, die sich oft an oder auch auf den Bahnsteigen befinden. Das gilt zum Beispiel für die Stellwerkshäuser in Bad Malente-Gremsmühlen, Pönitz, Ratzeburg, Bordesholm, Burg und Elmshorn.

Verbesserungen gibt es aber punktuell auch hier. So wurde das Stellwerkshaus am Bahnhof Ascheberg neu gestrichen.



Abbildung 25: Die an den Stationsmasten von Tornesch verbliebenen DB-Logos erfüllen ihren ursprünglichen Zweck nicht mehr, da sie stark verblichen sind.

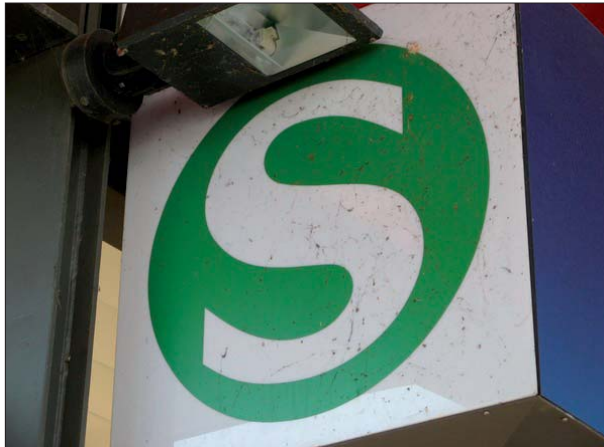


Abbildung 26: Die Beschilderung im Haupteingang des Bahnhofs Reinbek war relativ stark von Spinnweben verschmutzt.



Abbildung 27: Bei der Ausstattung mit den DSA wurden meist auch zusätzliche Lautsprecher installiert. Das sieht teilweise nicht sehr durchdacht aus, wie hier in Burg (Dithm).

Wegeleitsystem

Erfreulicherweise wurden die Stationsmasten in Keitum, Morsum und Einfeld nach mehrjährigem Abwarten nun endlich repariert. Eine weitere Verbesserung stellt die Beseitigung der noch im Winter vorgefundenen falschen Hinweise auf Notrufmöglichkeiten in Glückstadt und Krempe dar.

Andere der im Winter erfassten Mängel bestehen allerdings weiterhin. Allen voran sind hierbei die seit fast drei Jahren fehlende Beschilderung am mittlerweile zugewachsenen Stationsmast in Suchsdorf und die noch länger fehlenden Schilder in Flintbek, Lübeck-St. Jürgen und Lübeck-Kücknitz zu nennen.

Die Schäden an den Stationsmasten in Witzwort, Sandwehle, Kating und Harblek wurden ebenfalls schon im Winter erfasst. Neu sind fehlende oder zerstörte Schilder an den Stationsmasten von Thesdorf, Bordesholm und Husby. Insgesamt reduzierte sich die Zahl fehlender Stationsmastschilder von 26 im Winter auf nun 22. Vor einem Jahr lag der Wert bei 24.

Einzelne beschädigte Schilder gab es im Bereich der Wegeleitung in Elmshorn, Büchen und Neumünster.

Die Sauberkeit der Schilder war wieder gut. Nennenswerte Verschmutzungen einiger Schilder wurden nur in Halstenbek, Reinbek, Horst, Elmshorn, Neumünster und Tornesch vorgefunden.

Falsch sind nach wie vor die Hinweise auf einen Entwurfer in Gettorf und auf einen Raucherbereich in Bad Oldesloe, den es an der beschilderten Stelle nicht mehr gibt.

Lautsprecher

Der schon im Winter fehlende Lautsprecher in Nortorf wurde noch nicht ersetzt. Neu hinzugekommen ist ein fehlendes Gerät in Felde. Neue Beschädigungen wurden in Pönitz und Lübeck-Travemünde Hafen festgestellt, wo jeweils ein Lautsprecher aus der Halterung herausgebrochen war.

Die Zahl der Stationen, an denen teilweise stark verschmutzte Lautsprecher das Erscheinungsbild beeinträchtigten, wurde seit dem Winter von 21 auf 17 verringert. Hervorzuheben sind dabei die erfolgten Reinigungsarbeiten in Bordesholm, Brokstedt, Burg (Dithm), Einfeld und Flensburg-Weiche. Die Bahnsteige im Bahnhof Flensburg wurden im Zuge der Modernisierung mit neuen Lautsprechern ausgestattet.

Einzelne zusätzliche Lautsprecher wurden jeweils im Zusammenhang mit der Installation der Dynamischen Schriftanzeiger (DSA) angebracht.



Abbildung 28: Unverständlich ist, dass der Fahrplan an Gleis 1 in Nortorf in der beschädigten Ortsinfo-Vitrine hängt und nicht in der Fahrplanvitrine. Diese enthält die Tarifinformation.

14.12.2008 – 12.12.2009				Abfahrt Departure Altenhörs			
Zeit	Zug	Richtung	Gleis	Zeit	Zug	Richtung	Gleis
Time	Train	Destination	Track	Time	Train	Destination	Track
0:00 – 6:00							
0:11	NBE 81048	R 11 Bad Segeberg 0:16 – Fahrenkrug 0:19 – Wahlstedt 0:22 – Rickling 0:27 – Neumünster Süd AKN 0:37 – Neumünster 0:40		11:53	NBE 81024	R 11 Fahrt Wahl Neu	
*nicht 25. Dez. 1. Jan.							
5:08	NBE 81011	R 11 Wakendorf 5:11 – Fresenburg 5:15 – Bad Oldesloe 5:20		12:08	NBE 81025	R 11 Fahrt Wahl Neu	
*nicht 25., 26. Dez., 1. Jan., 10., 13. Apr., 1., 21. Mai, 1. Jun., 3. Okt.							
				12:53	NBE 81026	R 11 Fahrt Wahl Neu	

Abbildung 29: In Altenhörs wurde am Bahnsteig Richtung Bad Oldesloe ein Fahrplan vom vergangenen Jahr vorgefunden. Am Bahnsteig nach Neumünster hing der aktuelle Plan.



Abbildung 30: Die neue Farbe an der durchgerosteten Vitrine am Gleis 2 von Herzhorn zeigt, dass das Problem erkannt wurde. Sie löst es aber nicht.

Fahrplanaushänge

Insgesamt erfreulich waren die Ergebnisse der Erhebungen im Bereich der Fahrplanaushänge. Nach wie vor gibt es an der Station Haslohfurth zwar aufgrund von immer wieder auftretendem Vandalismus keinen Aushang, aber weiterhin funktionieren dort die Informationssäulen.

Ein gravierender Mangel wurde allerdings in Altenhörs entdeckt. In der Vitrine am Bahnsteig Richtung Bad Oldesloe hing ein Fahrplan mit der Gültigkeit für die Abfahrtszeiten aus dem letzten Jahr. Der Aushang am Bahnsteig für die Züge Richtung Neumünster war auch an dieser Station korrekt.

Etwas ärgerlich war auch das Fehlen eines Abfahrtsplans in Einfeld am Gleis 1. Hier gab es nur einen Fahrplan in der Vitrine am Gleis 2, obwohl dort im Gegensatz zur Vitrine am Gleis 1 die Scheibe fehlte.

Die übrigen festgestellten Mängel waren mit weniger Auswirkungen für die Fahrgäste verbunden. So war in Bordesholm die Scheibe der Fahrplanvitrine des Infopunkts an Gleis 1 beschädigt und mit blauer Folie großflächig beklebt. Der Fahrplan hing jedoch in der unbeschädigten Ortsinfo-Vitrine. In Nortorf hing der Fahrplan auch in der Ortsinfo-Vitrine des Infopunkts an Gleis 1. Im Unterschied zu Bordesholm war es aber hier genau diese, die beschädigt war, während die Scheibe der Fahrplanvitrine ohne Schäden war.

Im ersten Halbjahr 2010 wurden an einigen Stationen die Vitrinen erneuert. Meist wurden dabei ältere Modelle durch aus jeweils vier Vitrinen bestehende Infopunkte ersetzt. Das geschah zum Beispiel in Preetz, Bad Malente-Gremsmühlen, Pönitz, Sierksdorf und Timmendorfer Strand. Dabei wurde für die Schaukästen jeweils das großzügige Format DIN A0-quadrat gewählt. Dadurch besteht jetzt zwar sehr viel Platz für Aushänge zu Fahrplanänderungen, für das Erscheinungsbild und die Platzverhältnisse auf den Bahnsteigen scheint diese Lösung jedoch nicht immer passend. Besonders gilt dies für die unter den Dächern platzierten Vitrinen in Preetz und Timmendorfer Strand.

Installiert wurden auch wieder Vitrinen im Fahrgastunterstand von Tiebensee. Außerhalb des Wetterschutzes wurde dort noch eine zusätzliche Vitrine aufgestellt. Darin wurde der Fahrplan platziert. Dieser sollte damit auch bei Dunkelheit zu erkennen sein.

Ärgerlich sind die schon im Winter erfassten und weiter vorhandenen Verschmutzungen im Inneren der Vitrinen von Owschlag, Tarp und Jübek.

In Albersdorf und Einfeld gab es Kratzeilen an bzw. in den Vitrinen.



Abbildung 31: Diese HVV-Vitrine ist seit längerer Zeit größtenteils unbestückt, und es fehlt eine Scheibe.



Abbildung 32: Die innenliegende Verschmutzung der Vitrinen in Jübek wurde seit dem Winter nicht beseitigt.



Abbildung 33: Die neuen Vitrinen in Preetz haben leider das große HVV-Format und auch die Beschriftung von HVV-Vitrinen.

Sonstige Aushänge

Etwas nachgelassen hat die Qualität der neben den Fahrplänen zur Verfügung stehenden Informationen. Diese ist weiterhin gut, doch es wurden einige Mängel mehr festgestellt als im Winter. Defizite gab es erneut bei der Fahrgastinformation über an den Stationen stattfindende Bauarbeiten mit den daraus resultierenden Einschränkungen. Besonders zu erwähnen sind hier Niebüll und Rendsburg.

In Rendsburg war aktuell das Gleis 1 wegen der Bahnsteigbauarbeiten gesperrt. Im Bahnhof fanden sich keinerlei Hinweise darauf, dass die laut Fahrplanausgang auf Gleis 1 verkehrenden Züge während der Bauarbeiten auf Gleis 2 fahren. Dadurch waren einige Reisende teilweise erheblich irritiert. Ein entsprechender Hinweis an geeigneten Stellen im Bahnhof sollte selbstverständlich sein.

Gleich an vier Stationen - Fahrenkrug, Ahrensburg, Kupfermühle und Bordesholm - hingen für andere Stationen vorgesehene Informationen über den SH-Tarif. Da diese Aushänge Preisbeispiele enthalten, ist neben der Aktualität auch der richtige Standort entscheidend.

Die Aktualität der Aushänge war dagegen in Mölln nicht gegeben. Dort betraf es aber nicht die Tarifinformation sondern den SH-Linienplan, der aus dem Jahr 2007 war. Die ältesten der mit Datum versehenen Aushänge gibt es nach wie vor in den Empfangsgebäuden von Neustadt und Oldenburg. Dort hängen jeweils Buslinienpläne aus dem Jahr 1998. Diese sind mit Sicherheit nicht mehr aktuell.

Kurios ist, dass in Lauenburg von den vor der Modernisierung des Empfangsgebäudes durch den neuen Eigentümer vorhandenen vier Vitrinen in dem Gebäude nur noch die Fahrplanvitrine übrig ist. Von den anderen Schaukästen fehlt jede Spur.

Insgesamt wurden bei den Erhebungen 27 fehlende oder zerstörte Vitrinenscheiben gezählt. Gegenüber dem Winter ist das ein Rückgang um genau vier Scheiben. In Lensahn und Nortorf wurden mit jeweils drei zerstörten Scheiben die größten Schäden erfasst.

Die Sauberkeit der Vitrinen war gut. Es wurden nur wenige Verschmutzungen festgestellt. So lagen in Büchen und Nortorf Scherben in einzelnen Vitrinen, und in Beringstedt, Bordesholm, Bad Malente und Bad Oldesloe gab es andere Verschmutzungen.

Ärgerlich ist, dass für die Beschriftung der neuen Vitrinen in Preetz, Sierksdorf und Timmendorfer Strand die nur für den HVV-Bereich üblichen Bezeichnungen gewählt wurden.



Abbildung 34: In der Eingangshalle des Lübecker Hauptbahnhofs wurden endlich Sitzgelegenheiten eingerichtet.



Abbildung 35: Sehr schmutzig waren die Scheiben des Empfangsgebäudes in Eckernförde.



Abbildung 36: Neben dem Geschäft mit Reinigungsmitteln bietet der neue Betreiber im Bahnhofsgelände von Scharbeutz vormittags auch Kaffee, belegte Brötchen, Süßigkeiten und Zeitungen an.

Empfangsgebäude

Bei den Empfangsgebäuden gibt es seit dem Winter sowohl positive als auch negative Entwicklungen. Leider überwiegen die Verschlechterungen, und insgesamt ist der Zustand in diesem Bereich weiterhin unbefriedigend.

Erfreulich ist, dass die Warteräume in Büsum, Eutin und Schwarzenbek neu gestrichen wurden. In Wilster wurde die beschädigte Scheibe der Eingangstür ersetzt. Eine positive Entwicklung gibt es auch in Scharbeutz, wo ein neuer Betreiber für den Verkaufsraum gefunden werden konnte.

Eine negative Entwicklung gibt es in Glückstadt. Hier war der Warteraum verschlossen, und an der Tür klebte der Hinweis, dass es kein WC mehr gibt. Auch die Tage des Warteraums in Bad Malente scheinen gezählt. Der Automat wurde bereits auf den Bahnsteig versetzt, die Vitrine war leer, der Zustand weiter verschlechtert. Der Pavillon in Jübek war wegen eines im Schloss abgebrochenen Schlüssels zumindest am Tag der Erhebung nicht geöffnet.

Im Warteraum des Empfangsgebäudes von Bredstedt sind mittlerweile die letzten beiden Sitze entfernt worden. Das hat immerhin bewirkt, dass dort während der Erhebung im Unterschied zu den letzten Jahren keine Personen angetroffen wurden, die den Eindruck erweckten, sich die meiste Zeit des Tages in dem Warteraum aufzuhalten. Angesichts dessen hat die Verschlechterung der Aufenthaltsqualität in diesem Fall durchaus auch einen positiven Effekt.

Erheblich verschmutzt war am Tag der Erhebung der Warteraum im Empfangsgebäude von Keitum. Hier war unter anderem Urin auf dem Fußboden. Der prägende Geruch war äußerst unangenehm. Seit dem Kauf des Gebäudes trägt in Keitum die Gemeinde Sylt die Verantwortung für den Zustand.

Verschmutzt waren die Warteräume auf dem Fußboden oder an den Wänden auch in Ascheberg, Neustadt, Burg, Hademarschen, Niebüll, Sörup, Süderbrarup, Bad Schwartau, Raisdorf und Ratzeburg. In Eckernförde, Aumühle und Timmendorfer Strand waren die Fensterscheiben stärker verschmutzt.

Schäden an Wänden oder Türen in den Warteräumen wurden in Burg, Hademarschen, Süderbrarup und Itzehoe registriert. Größere Außenschäden wiesen die Gebäude in Süderbrarup, Bad Malente, Pönitz, Heide und Sörup auf. Schmierereien an den Fassaden in größerem Ausmaß wurden neu auf den Bahnhofsgeländen in Sierksdorf erfasst. Unverändert dauerhaft geschlossen waren die Warteräume in Lunden, Mölln und Pönitz.



Abbildung 37: Die WC-Anlagen wurden in Friedrichstadt ebenso wie der Pavillon renoviert und waren in gutem Zustand.



Abbildung 38: Durch automatisches Spülen und Verschmutzung des Urinals mit Papierhandtüchern stand das Wasser im Herren-WC von Haffkrug zentimeterhoch.



Abbildung 39: Sehr schmutzig war das Herren-WC in Aumühle.

Toiletten

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

Seit dem Winter gab es nur wenige Verbesserungen bei den WC-Anlagen. Dem stehen leider viele Verschlechterungen gegenüber. Nicht nutzbar waren die Toiletten in Jübek, weil der Pavillon verschlossen war, das Herren-WC in Itzehoe wegen einer Sperrung aufgrund von Vandalismus und die WC-Anlage in Reinbek. Dort waren beide Toiletten während der rund 20-minütigen Erhebung aus unbekannten Gründen verschlossen. In Glückstadt scheint zudem das WC dauerhaft nicht mehr zur Verfügung zu stehen.

Neu gegenüber dem Winter waren auch einige festgestellte Mängel. So fehlten gleich in vier Herren-Toiletten die Klobrillen. Das war bei den WC in Bad Oldesloe, Bad Schwartau, Ralsdorf und Rendsburg der Fall. In Scharbeutz war die Damen-Toilette verstopft, und in Schleswig lief die Spülung des Herren-WC andauernd.

Ein größerer Mangel trat auch in Wilster an der vor weniger als einem Jahr neu eingerichteten Toilette zu Tage: Dort war die WC-Tür nicht abschließbar. Außerdem hatte sich auf dem Haltebügel für mobilitätseingeschränkte Nutzer Rost gebildet.

In Hademarschen, Owschlag und Bordesholm fehlte die Kennzeichnung der Toiletten.

Fehlendes Toilettenpapier war dieses Mal in den Einrichtungen von Ascheberg, Süderbrarup, Bordesholm, Hademarschen und Itzehoe zu bemängeln. Fehlende Seife oder Handtücher wurden an zahlreichen Stationen erfasst. Etwas unangenehmer Geruch prägte die Luft in den Räumen der Herren-WC von Bredstedt, Büsum, Niebüll und Bad Malente-Gremsmühlen.

An zahlreichen Stationen gab es wieder Schmiereien und Kritzeleien in den Toilettenanlagen. Das war zum Beispiel in Pinneberg, Burg (Dithm), Flensburg, Gettorf, Itzehoe, Schleswig, Ascheberg, Bad Schwartau, Süderbrarup, Bargteheide, Eutin, Preetz und Ralsdorf der Fall.

Gegenüber dem Winter wurde die Benutzungsgebühr der neuen Toiletten in Lauenburg von 50 ct auf 20 ct reduziert. In Fahrenkrug wird für die WC-Benutzung jetzt durch den Kiosk-Betreiber auch eine Abgabe von 20 ct verlangt. Vorher war die Nutzung kostenlos.



Abbildung 40: Mindestens 6 Personen warteten am einzigen geöffneten Fahrkartenschalter in Pinneberg. Das wirkte sich auch negativ auf die Service-Note der Station aus.



Abbildung 41: Auf dem Fahrkartenschild in Mölln hatte sich viel Vogelkot angesammelt.



Abbildung 42: Der Bildschirm des Automaten am Gleis 2 in Krempe war so stark zerkratzt, dass die Touch-Screen-Funktion zerstört war.

Vertrieb

Einer gegenüber dem Winter deutlich erhöhten Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten steht eine erstaunlich hohe Ausfallquote der Entwerter gegenüber. Wurden im Winter noch sieben defekte und drei gestörte Fahrkartenautomaten gezählt, so waren es jetzt noch drei defekte. Diese standen in Krempe, Westerland und Lübeck Hbf. Dabei gab es in Krempe noch einen und in Lübeck und Westerland noch mehrere Automaten, die funktionierten. Erfreulich sind die neuen Hinweise auf die Standorte der Automaten in Friedrichsruh und Ralsdorf. In Bad Malente und in Reinfeld wurden die Automaten aus den Warteräumen auf die Bahnsteige versetzt.

Die Anzeige auf den Bildschirmen war in Wilster und Tarp besonders schwer lesbar. Leider lässt sich nicht klären, ob dies an einer zu geringen Helligkeit der Darstellung oder an ungünstig einstrahlender Sonne liegt. Insgesamt entsteht aber der Eindruck, dass die Bildschirmanzeigen der DB-Automaten der neuesten Generation gegenüber den im letzten Jahr abgebauten Geräten tagsüber schlechter zu erkennen sind.

An zahlreichen Automaten waren wieder die Bildschirme zerkratzt. Das gilt zum Beispiel für Rodenkirchen, Bad Bramstedt, Ellerau, Großenaspe, Quickborn, Ulzburg Süd, Pinneberg, Bordesholm, Einfeld, Elmsborn, Rieseby, Tornesch und Travemünde Hafen.

Verbessert war der Zustand der nach dem Abbau von Automaten verbliebenen Sockel. Diese erhielten größtenteils neue Holzabdeckungen und waren bei weitem nicht mehr so stark verschmutzt wie im Winter.

Gleich an fünf Stationen wurden defekte Entwerter erfasst. Diese Zahl lag im Winter bei drei. In Lübeck-Kücknitz, Travemünde Hafen, Flintbek und Suchsdorf gab es damit keine Möglichkeit zur Entwertung von Fahrscheinen. Nur in Ralsdorf standen neben dem defekten noch zwei funktionierende Geräte zur Verfügung - allerdings auf dem anderen Bahnsteig.

Bei den personalbedienten Fahrkartenverkaufsstellen gibt es nur wenige Veränderungen. In Eckernförde, Glückstadt und Mölln wurden die Öffnungszeiten verkürzt. Dem gegenüber stehen die überwiegend saisonbedingten Erweiterungen in Plön, Niebüll und Oldenburg. Ebenfalls erweitert wurden die Öffnungszeiten am Sonntag in Lauenburg.

In Pinneberg wurden sechs und in Rendsburg sogar acht wartende Bahnkunden vor jeweils nur einem geöffneten Schalter gezählt.

Unverändert waren in Heide und Ahrensburg die Reisezentren in Containern auf den Vorplätzen.



Abbildung 43: Im Eingang des Bahnhofs Krupunder war das Dach undicht. Einige Teile der Deckenverkleidung wurden bereits entfernt.



Abbildung 44: Mitten in den neuen Zugang zum Gleis 2 wurde in Plön der neue Elektro-Schaltschrank gebaut.

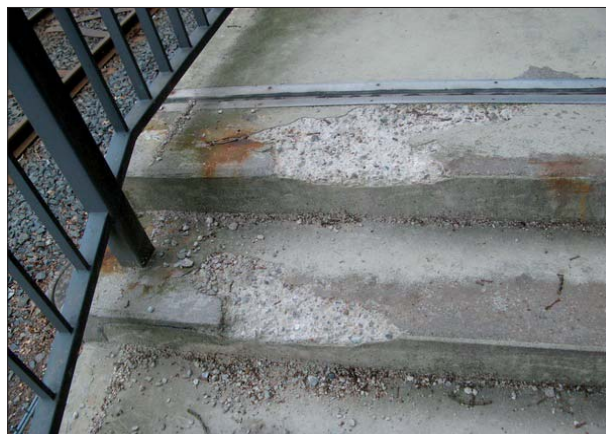


Abbildung 45: Einige Stufen des kommunalen Zugangs von der Brücke zum Gleis 1 in Friedrichsgabe waren beschädigt.

Zugänge

Im Bereich der Zugänge gab es erneut zahlreiche Mängel. Insgesamt ist die Situation an den Stationen dabei seit dem Winter etwas schlechter geworden. Diese Entwicklung trifft dabei alle Bereiche.

Immerhin stehen bei den technischen Zugangseinrichtungen den defekten Aufzügen in Henstedt-Ulzburg und Ahrensburg sowie der nicht funktionierenden Rolltreppe in Pinneberg die wieder in Betrieb genommenen Gepäcktransportbänder in Niebüll und Itzehoe gegenüber. Leider war aber in Niebüll das Gepäcktransportband vom Empfangsgebäude in den Tunnel schon wieder defekt.

Die neuen Aufzüge in Flensburg und Lübeck Flughafen waren am jeweiligen Erhebungstag noch nicht in Betrieb.

Außer den schon jahrelang nicht funktionierenden Automatiktüren wie in Westerland und Schleswig war nun auch die Tür zum Bahnsteig in Travemünde Strand defekt. Zudem war dort eine Scheibe beschädigt.

Neue bauliche Mängel gab es an einigen Treppenanlagen. Vermutlich überwiegend Frostschäden oder nicht fachgerechter Winterdienst ließen Treppenstufen in Büchen, Flensburg-Weiche, Halstenbek und Friedrichsgabe bröckeln. In Bordesholm war sogar die Treppe aus dem Tunnel zu Gleis 2 wegen größerer Schäden vollständig gesperrt.

Größere Mengen Wasser tropften durch das Dach der Treppeneinhausung in Halstenbek. Auch die Zugangsbereiche in Krupunder, Rendsburg und einzelne Oberlichter in St. Michaelisdonn und Neumünster waren nicht wasserdicht. Schimmelbildung an der Deckenverkleidung des Tunnels in Rendsburg zeigte noch einen weiteren Problembereich auf.

Trotz neuer Deckenverkleidung und Wasserableitung war der Fußboden im Tunnel von Bredstedt wieder sehr schmutzig. Im Tunnel von Ahrensburg gab es viele Kritzeleien auf dem Graffitischutzboard. Verschmutzt waren die Tunnelwände in Elmshorn, und in Ascheberg waren die Wände an der Treppe zum Bahnsteig vermoost. In Bad Schwartau waren beide Treppeneinhausungen großflächig mit Graffiti besprüht.

Versandete oder zugewachsene Wasserabläufe wurden in den Zugangsbereichen von Flensburg-Weiche, Glückstadt, Prisdorf und Bad Schwartau registriert.

Völlig unverständlich ist, warum ein neuer Elektro-Schaltschrank in Plön genau in den Zugang zur Gleisquerung zum Zwischenbahnsteig platziert wurde.



Abbildung 46: Die Beschädigungen und Verschmutzungen an den Lampen des Bahnsteigdachs in Eckernförde sind seit dem Winter nicht beseitigt worden.



Abbildung 47: Der Lampenkopf am einzigen Lichtmast am Bahnsteig in Maasbüll ist schon seit längerem verschmutzt.



Abbildung 48: Völlig zugewachsen ist diese Bahnsteiglampe in Burg (Dithm).

Beleuchtung

Die Funktionsfähigkeit der Beleuchtungen konnte nicht überprüft werden, da alle Erhebungen, wie im Sommer üblich, tagsüber durchgeführt wurden. Die Erhebungen der Winterkontrolle finden wieder bei Dunkelheit statt.

Einige Schäden und Mängel an den Beleuchtungseinrichtungen konnten dennoch festgestellt werden. So waren in Altengörs und Burg (Dithm) einzelne Lichtköpfe derart zugewachsen, dass die bei Dunkelheit an den Bahnsteigen ankommende Lichtstärke erheblich reduziert sein dürfte.

Deutlich waren auch Beschädigungen einzelner Lampenabdeckungen zu erkennen. Dies war unter dem Bahnsteigdach in Eckernförde und vor dem Empfangsgebäude in Elmshorn der Fall.

Stärker verschmutzte bzw. vermooste Lampenköpfe wurden an den Bahnsteigen von Maasbüll, Eckernförde, Owschlag und Rendsburg registriert.

Rostbildung an den Lichtmasten wurde in Fresenburg, Niebüll, Nortorf, Rendsburg und Süderdeich erfasst.

In Mölln, Ratzeburg, Hademarschen, Jarrenwisch, Hohenwestedt und Jübek waren deutliche Lackschäden an den Lichtmasten zu erkennen. Meist blätterte die Farbe ab.

Flächenhafte Moosbildung auf einigen Masten wurde in Sierksdorf, Reinfeld, Flensburg, Katharinenheerd, Lunden und Reinsbüttel notiert.



Abbildung 49: Wegen der Modernisierungsarbeiten war der Tunnel in Flensburg halbseitig gesperrt.



Abbildung 50: Zwischen dem Zugzielanzeiger und der Vandalismus-Schutzscheibe hat sich in Schwarzenbek stellenweise Wasser angesammelt.



Abbildung 51: Erfreulich ist der neue Hinweis am Gleis 2 in Friedrichsruh auf den Standort des Fahrkartenautomaten.

Gesamtbewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 29 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 18. Qualitätskontrolle. Es wird nach Wartekomfort, Information, Service und Gesamtbewertung differenziert. Die Bewertung erfolgt in den Stufen 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) nach dem seit der ersten Kontrolle verwendeten Bewertungsschema. Für die Übersicht erfolgt eine Einteilung der Stationen in die Bereiche der unterschiedlichen Infrastrukturbetreiber. Für die Bewertung spielt die Zuständigkeit im Detail keine Rolle. Auch in der Zuständigkeit Dritter liegende, aber der Funktion oder dem Erscheinungsbild der Stationen zuzuordnende Einrichtungen werden ihrem Zustand entsprechend in die Bewertung einbezogen.

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

Zum Vergleich der Entwicklung werden die Noten der Qualitätskontrolle aus dem Sommer 2009 (S) und dem Winter 2009 (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:	1,69	(W: 1,63 / S: 1,63)
DB BM Kiel:	2,91	(3,03 / 3,22)
DB BM Lübeck:	3,00	(2,77 / 2,81)
DB BM Hamburg:	2,88	(2,75 / 3,00)
NEG:	2,00	(1,86 / 1,86)

alle Stationen: 2,64 (2,61 / 2,72)

Die Qualität des Wartekomforts wurde im Durchschnitt besser bewertet als im letzten Sommer aber etwas schlechter als vor einem halben Jahr. Im Vergleich mit den Werten vom Winter wurde nur für den Bereich des Bahnhofsmangements Kiel eine Verbesserung ermittelt.

Mit mangelhaft wurde der Wartekomfort aufgrund umfangreicher Schäden und Verschmutzungen in Eutin, Lensahn und Lübeck-Kücknitz bewertet. Die Qualität dieser drei Stationen hat sich damit seit dem Winter verschlechtert.



Abbildung 52: An der verkleideten Tunneldecke in Rendsburg hat sich stellenweise Schimmel gebildet.



Abbildung 53: Die Stadt Bad Oldesloe hat im Wartebereich an der Bahnhofsrückseite offenbar den Einsatz gegen Schmierereien und Vogelkot aufgegeben.



Abbildung 54: In den Bahnsteigzugängen in Meesensee lehnten Fahrräder an den Zäunen. Die B+R-Anlage war voll ausgelastet.

Information

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,49	(W: 1,46 /S: 1,46)
DB BM Kiel:	2,25	(2,41 / 2,25)
DB BM Lübeck:	2,27	(2,20 / 2,00)
DB BM Hamburg:	1,75	(1,63 / 2,13)
NEG:	1,14	(1,14 / 1,14)

alle Stationen: 2,03 (2,07 / 1,97)

Gegenüber dem letzten Winter ist die Informationsqualität leicht verbessert worden. Der Wert aus dem letzten Sommer konnte aber noch nicht wieder erreicht werden. Mangelhaft waren die Informationen nur in Schleswig aufgrund fehlender Aktualität der dynamischen Abfahrtsinformationen.

Service

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

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

Es ergeben sich folgende Durchschnittsnoten:

AKN:	1,37	(W: 1,29 /S: 1,26)
DB BM Kiel:	1,75	(2,10 / 1,92)
DB BM Lübeck:	1,58	(1,42 / 1,42)
DB BM Hamburg:	1,63	(1,50 / 1,50)

alle Stationen: 1,59 (1,64 / 1,57)

Die Qualität der Serviceeinrichtungen ist insgesamt etwas besser als bei der letzten Kontrolle und fast auf dem selben Niveau wie vor einem Jahr. Vor allem liegt das an der deutlich verbesserten Qualität im Bereich des Bahnstationsmanagements Kiel. Mit mangelhaft bewertet wurde der Zustand der Serviceeinrichtungen nur in Flensburg und Henstedt-Ulzburg aufgrund nicht zur Verfügung stehender Aufzüge.

Zeit Über	Ziel	Gleis
11:22 NOB 80517	Hamburg-Altona	3
11:56 Hamburg Hbf IC 2181 SH-Tarif nicht gültig	Göttingen	1
12:22 NOB 80519	Hamburg-Altona	2
12:52 Niebüll*Husum NOB 80521	Hamburg-Altona	4
13:26 Hamburg Hbf IC 2316	Frankfurt (Main)	1
14:22 NOB 80523	Hamburg-Altona	2
15:22 NOB 80521	Hamburg-Altona	1
15:52 Niebüll*Husum IC 2072 bis Niebüll als RE	Dresden Hbf	1
16:22 Niebüll*Husum NOB 80537	Hamburg-Altona	2
16:52 Keitum*Niebüll NOB 80501	Bredstedt	2
17:22	Hamburg-Altona	3

Abbildung 55: Die Anzeige der Zwischenstationen erfolgte in Westerland erneut nicht einheitlich. Zudem ist die erste Ziffer der Abfahrtszeit etwas abgeschnitten.



Abbildung 56: Neben der nicht funktionierenden Anzeigetafel blieb in Kiel leider auch dieser Monitor im Warteraum ohne Abfahrtsinformationen.



Abbildung 57: In Rieseby wurde erfreulicherweise auf das Aufstellen eines zusätzlichen Masts verzichtet. Für den DSA gab es stattdessen eine Spezialkonstruktion.

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 optische Gesamteindruck berücksichtigt.

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

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

AKN:	1,69	(W: 1,63 / S: 1,63)
DB BM Kiel:	2,76	(2,91 / 2,96)
DB BM Lübeck:	2,75	(2,57 / 2,67)
DB BM Hamburg:	2,75	(2,50 / 2,75)
NEG:	1,86	(1,86 / 1,71)

alle Stationen: **2,49** (2,49 / 2,55)

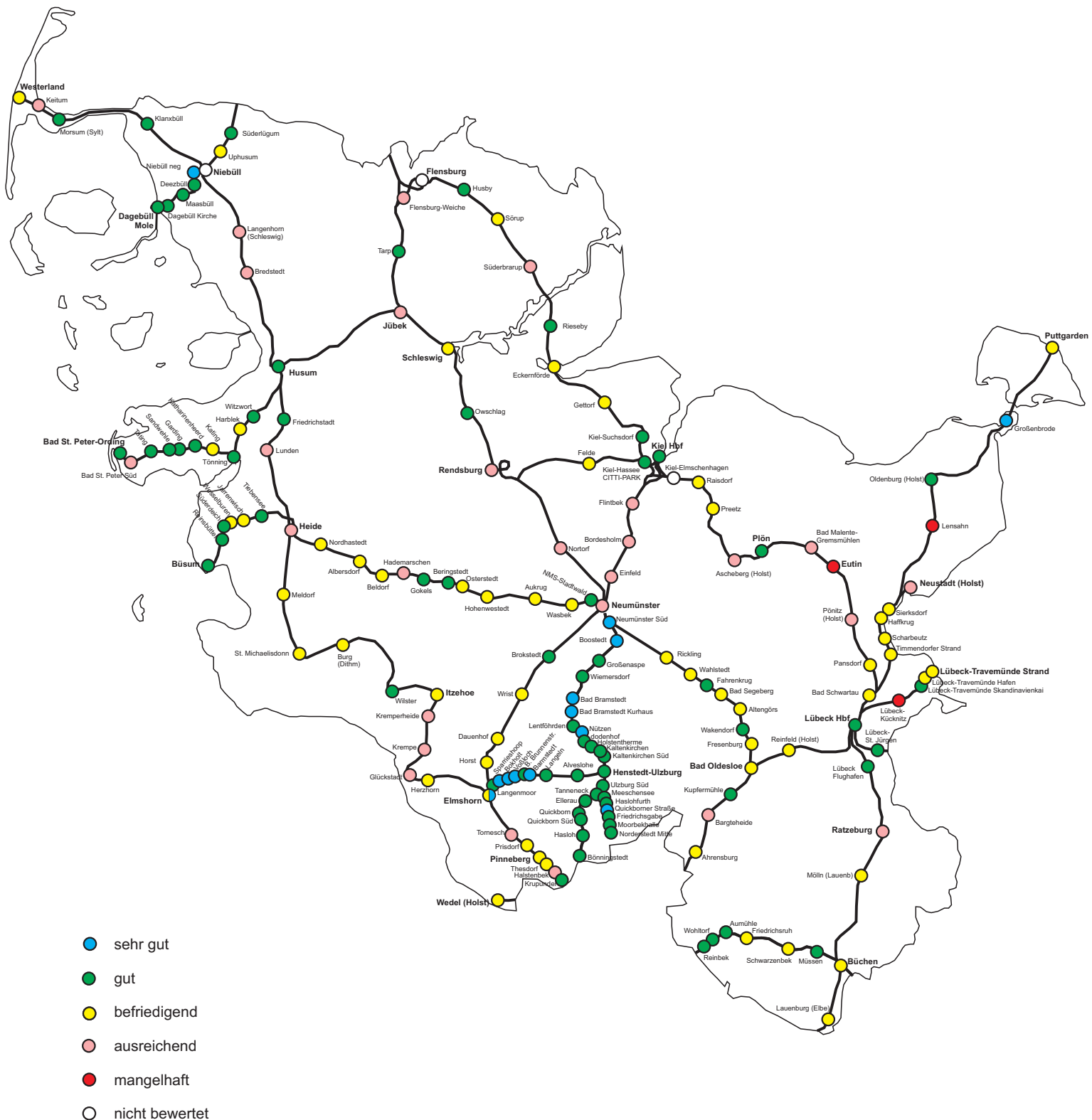
Mit der Verbesserung der Bewertung im Bereich des Bahnhofsmanagements Kiel wurde trotz schlechterer oder gleichbleibender Werte in den übrigen Infrastrukturbereichen für die Gesamtqualität exakt der selbe Wert wie im Winter ermittelt.

Erfreulich gut ist weiterhin die Qualität der Stationen in den Bereichen der AKN und der NEG. In den Bereichen der Bahnhofsmanagements Lübeck und Hamburg konnte die positive Tendenz der letzten Bewertungen leider nicht fortgesetzt werden. Insgesamt liegen die Durchschnittswerte in den Bereichen der DB-Bahnhofsmanagements nun sehr dicht zusammen - allerdings auf einem nur befriedigenden Niveau.

Während im letzten Sommer noch zwei Stationen mit mangelhaft bewertet werden mussten, war es schon im Winter keine mehr. Dabei ist es geblieben.

Mit sehr gut in allen Bereichen wurden in diesem Sommer elf Stationen bewertet. Neun davon liegen im Bereich der AKN. Außerdem sind Großenbrode und Niebüll NEG dabei. An den Stationen Barmstedt, Boostedt und Elmshorn AKN gab es keine Mängel.

Im folgenden Kartenteil befindet sich auch eine Übersicht, aus der die Veränderung der Gesamtnote für jede einzelne Station im Vergleich zur Kontrolle aus dem letzten Sommer hervorgeht. Auf Seite 30 schließt das Diagramm mit der Entwicklung der 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 Sommer 2010)

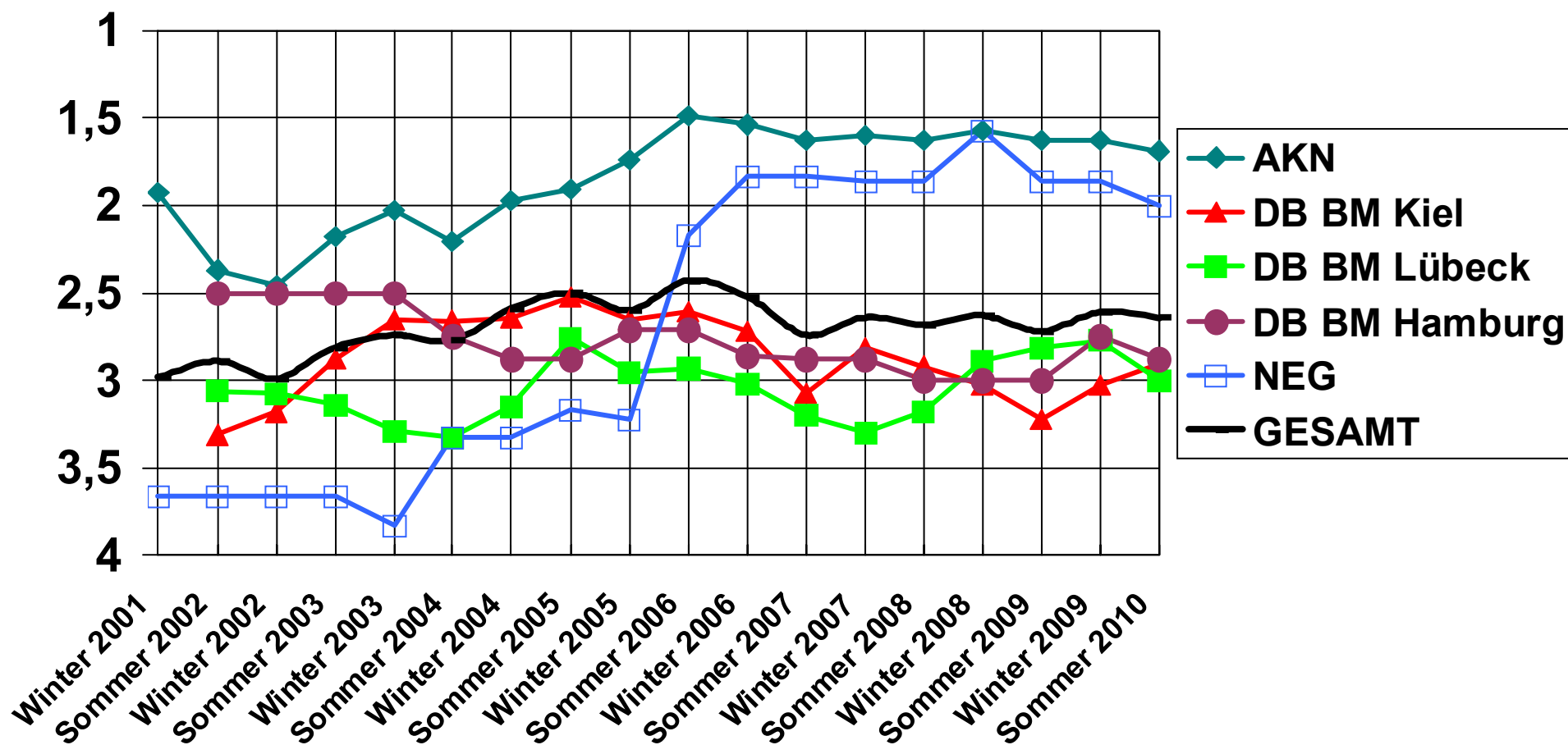
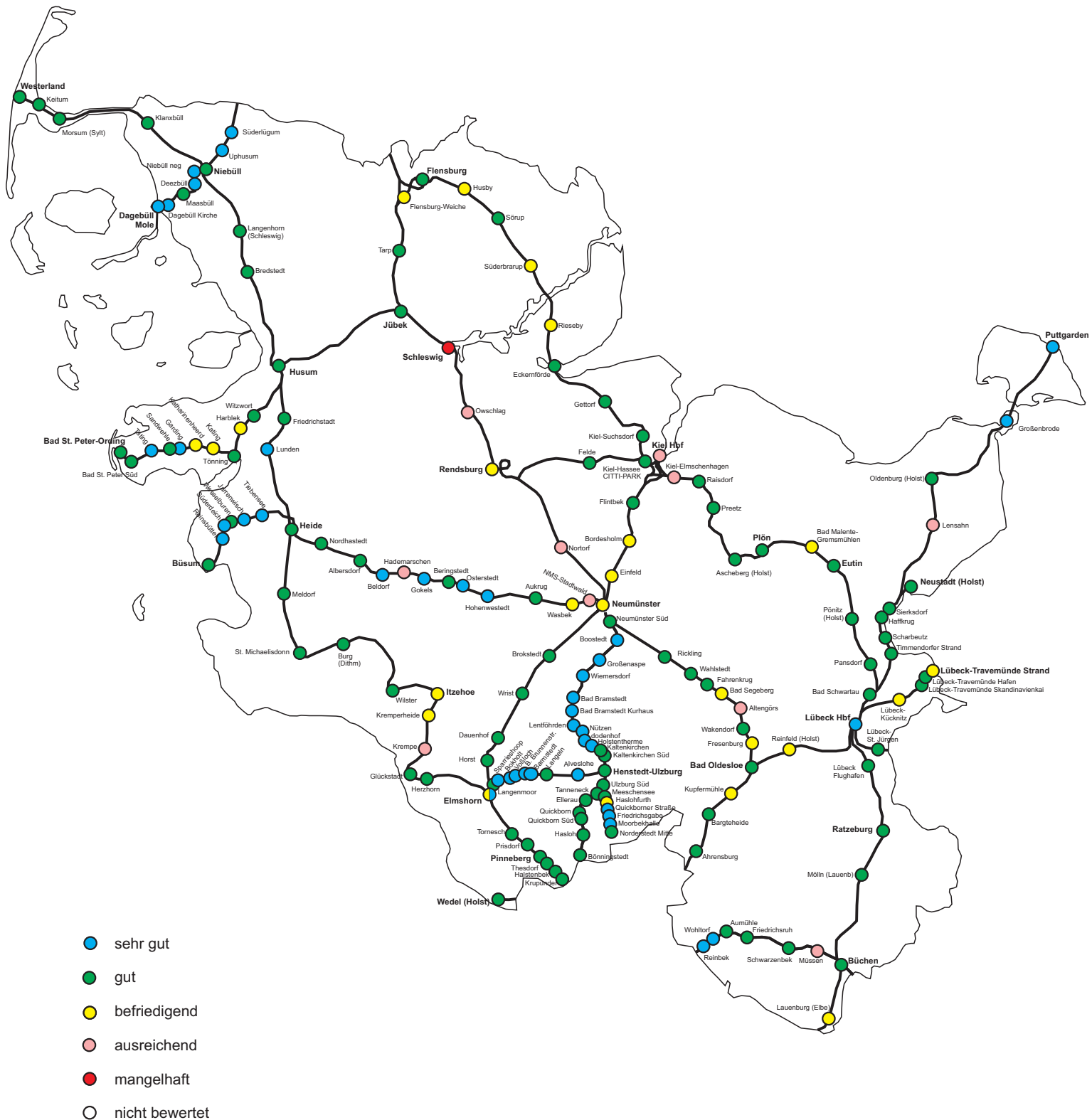


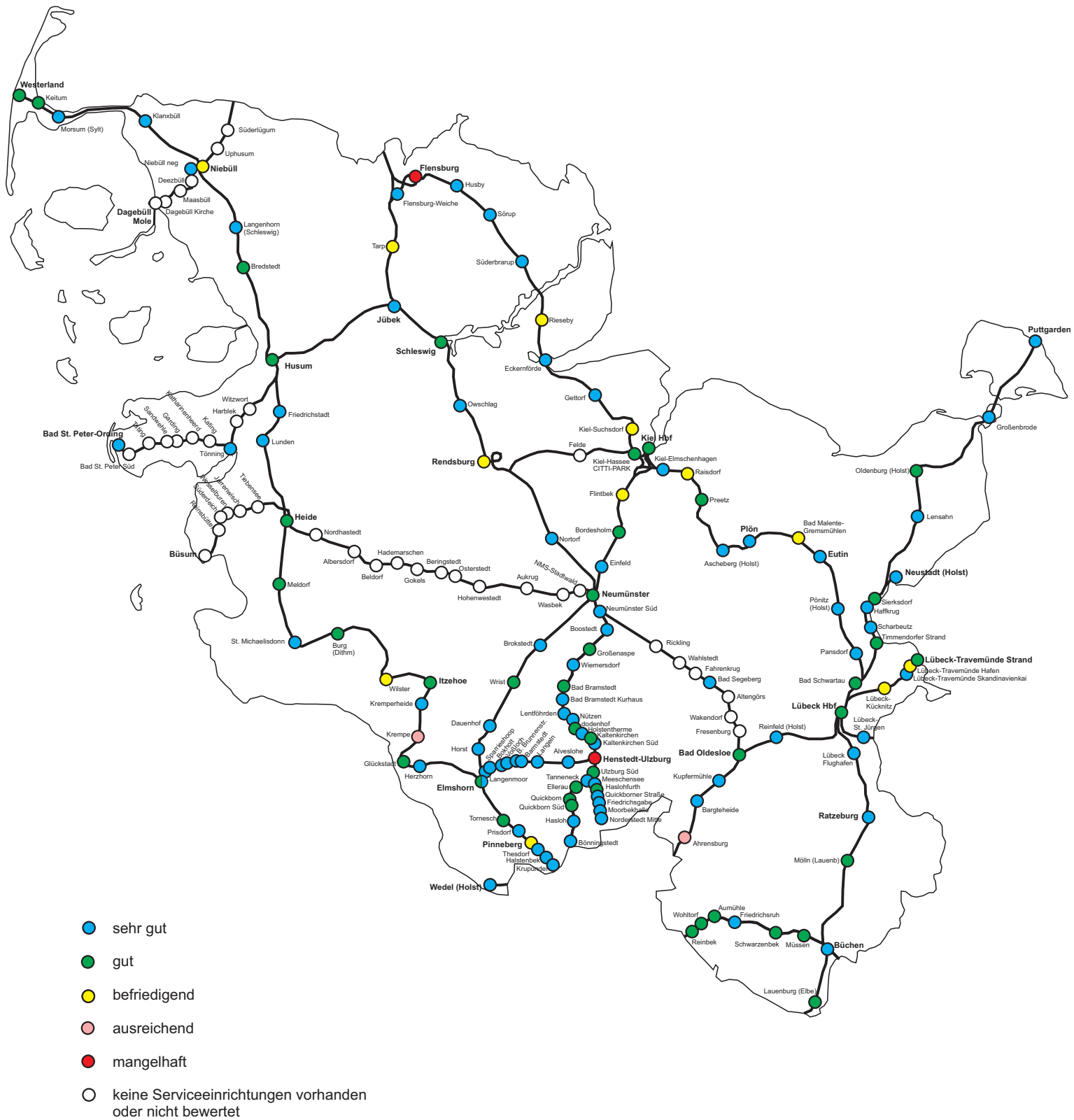
Diagramm 1:

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

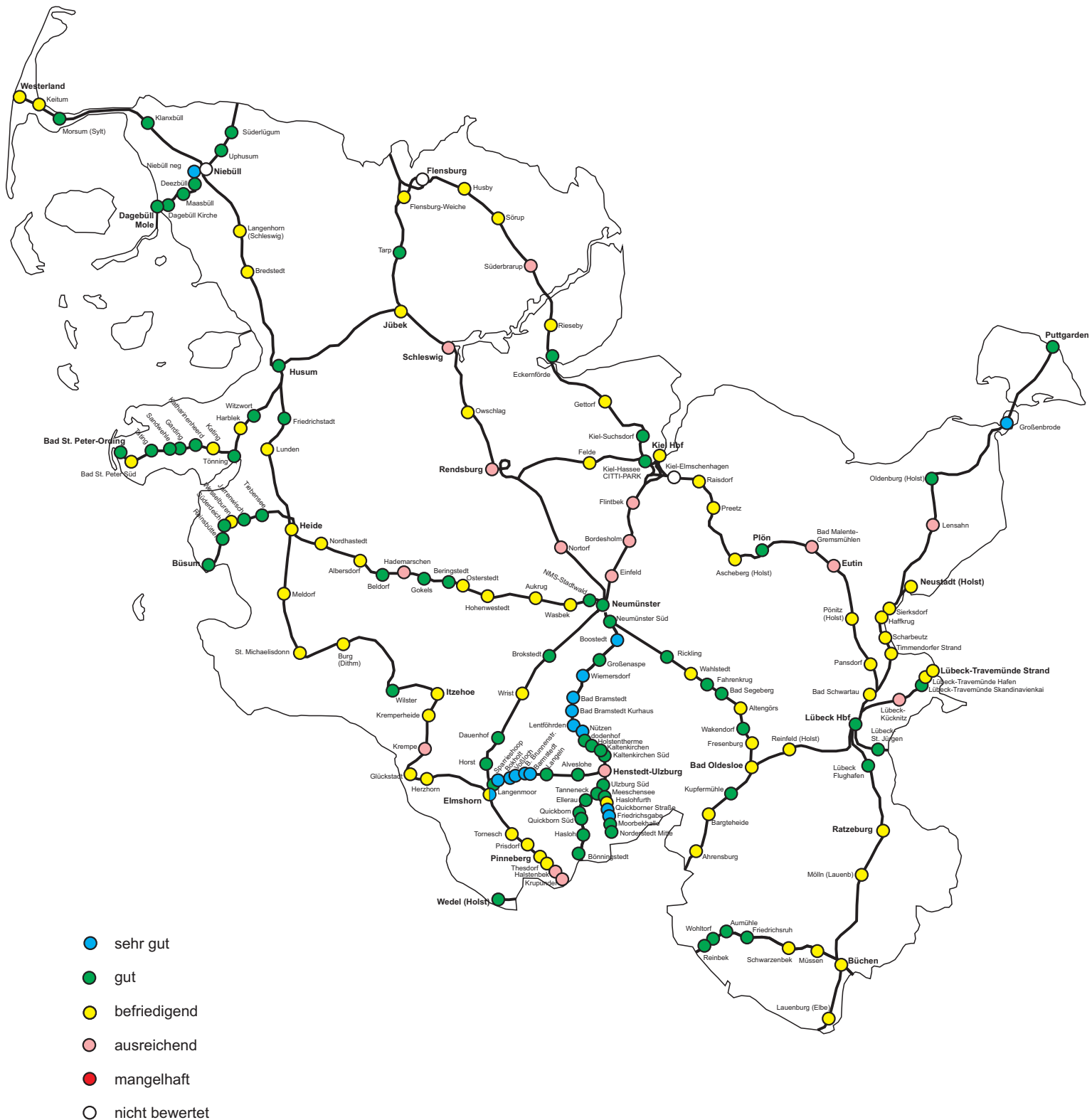


Karte 6: Qualität der Information

(Qualitätskontrolle Sommer 2010)

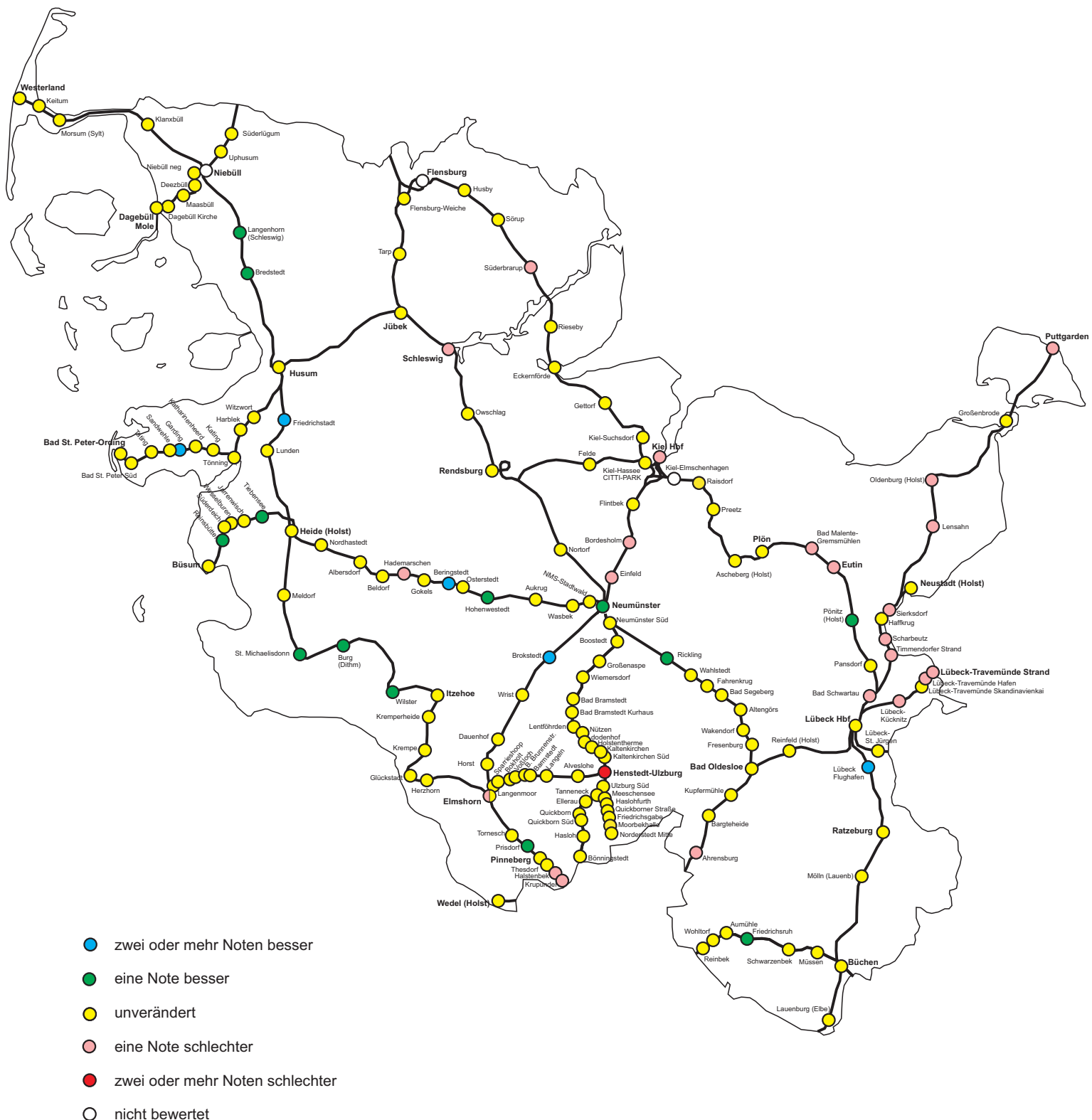


Karte 7: Servicequalität
(Qualitätskontrolle Sommer 2010)



Karte 8: Gesamtbewertung der Stationen

(Qualitätskontrolle Sommer 2010)



**Karte 9: Veränderung der Gesamtnote
im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle**
(Qualitätskontrolle Sommer 2010)

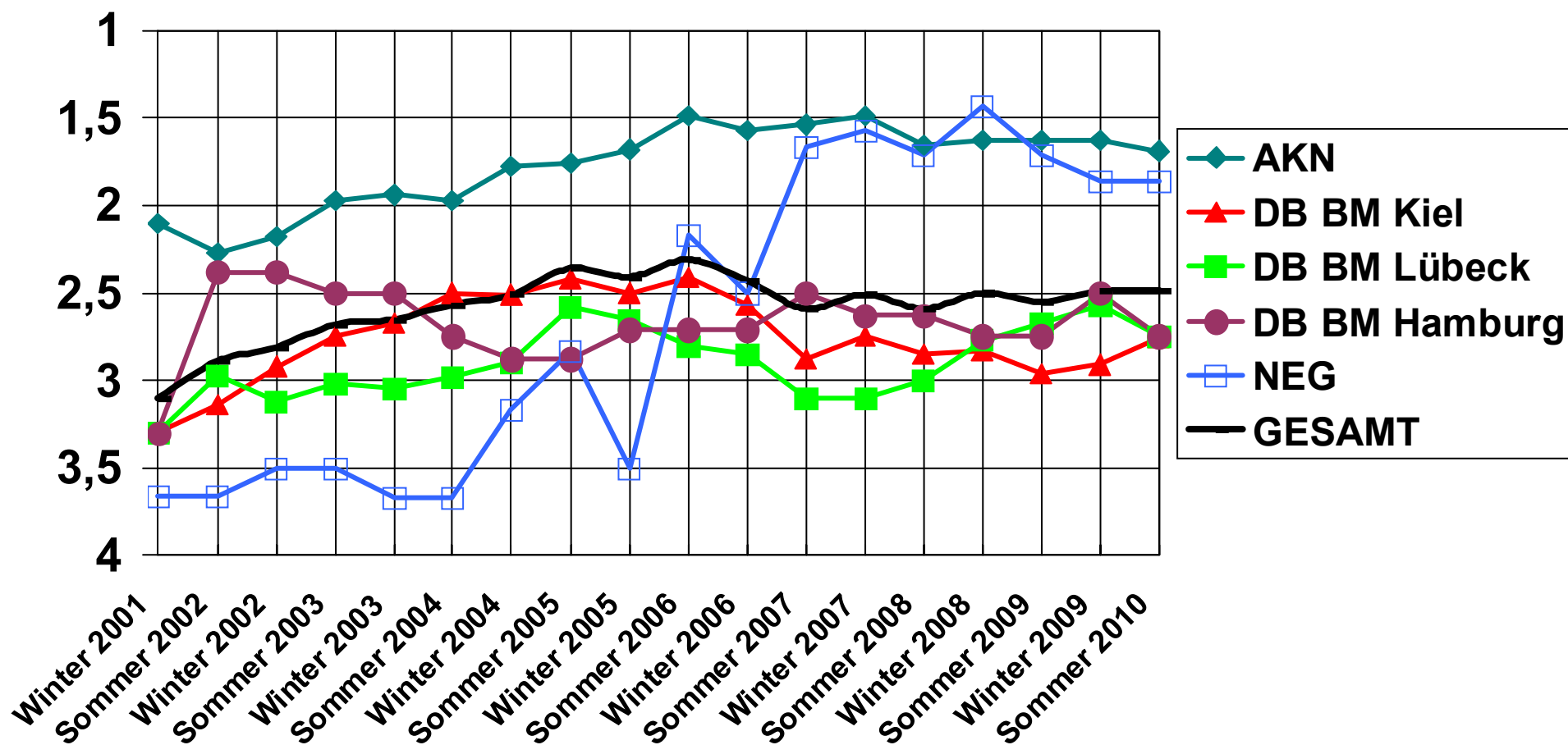


Diagramm 2:
Entwicklung der Gesamtdurchschnittsnoten seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001

Anhang

**zum Bericht der 18. Qualitätskontrolle
an den Stationen in Schleswig-Holstein
für den Sommer 2010**

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

Stationen mit den besten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Sommer 2010 wurden 11 Stationen mit „sehr gut“ in allen Bereichen bewertet.

An drei Bahnhöfen und Haltepunkten wurden keinerlei Mängel festgestellt. Es handelt sich um die Stationen Barmstedt, Boostedt und Elmshorn AKN.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Barmstedt	1	1	1	1
Boostedt	1	1	1	1
Elmshorn AKN	1	1	1	1

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



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



Boostedt: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Kaltenkirchen.



Elmshorn AKN: Endbahnhof der Strecke aus Henstedt-Ulzburg.

Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Sommer 2010 wurden 17 Stationen mit „ausreichend“ bewertet. Mit dabei sind auch Bahnhöfe und Haltepunkte, die die Gesamtnote „ausreichend“ erhielten, weil einer der Teilbereiche mit „mangelhaft“ bewertet wurde. Das gilt zum Beispiel für Stationen wie Henstedt-Ulzburg und Schleswig. Beide waren insgesamt in gutem Zustand, mussten aber aufgrund defekter Aufzüge bzw. falscher Informationen in den Teilbereichen Service bzw. Information mit „mangelhaft“ bewertet werden.

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

Besonders der Wartekomfort wirkt sich meist verstärkt auf die Gesamtnote aus. In den genannten Stationen war die Bewertung für den Wartekomfort höchstens „ausreichend“. Alle drei Stationen wiesen zudem auch im Bereich „Information“ größere Mängel auf.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Lensahn	5	4	1	4
Krempe	4	4	4	4
Nortorf	4	4	1	4



Lensahn: Haltepunkt an der Strecke Lübeck - Puttgarden: Im geschützten Wartebereich. Beschädigungen und grobe Verschmutzungen betrafen sowohl den Wartebereich als auch die Informationsvitrinen.



Krempe: Bahnhof an der Strecke Hamburg - Itzehoe: Der Bahnsteig Richtung Itzehoe. In Krempe gab es Glasschäden an der Lärmschutzwand und Verschmutzungen auch am Dach und an den Sitzbänken. Am Gleis 1 war zudem die Uhr verschwunden.



Nortorf: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Flensburg: Unterstand Gleis 1, Richtung Rendsburg. Nur die Fahrkartenautomaten waren einwandfrei. Sowohl am Wetterschutz als auch bei den Informationsvitritten und Stationsschildern gab es größere Mängel.