

20. Qualitätskontrolle an den Bahnstationen in Schleswig-Holstein

Ergebnisbericht

Sommer 2011

Bearbeiter: Sven Jagdhuhn
jagdhuhn@bahnstadt.de

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





Abbildung 1: In gutem Zustand präsentierte sich die im Winter eröffnete Station Ahrensburg-Gartenholz.



Abbildung 2: Das historische Wartehäuschen in Prisdorf ist von einem eigens dafür gegründeten Verein saniert worden.



Abbildung 3: Während der Erneuerung des Mittelbahnsteigs hielten die Züge in Lauenburg am nördlichen Bahnsteigende fern des Wetterschutzes am Empfangsgebäude.

Einleitung

Seit dem Herbst 2001 werden in Schleswig-Holstein halbjährlich Qualitätskontrollen aller betriebenen Bahnstationen durchgeführt. Die Erhebungen für die 20. Qualitätskontrolle hat die Agentur BahnStadt im Auftrag der LVS Schleswig-Holstein vom 9. Mai bis zum 4. Juli 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 tagsüber statt.

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

In der Gesamtbewertung hat sich die durchschnittliche Qualität der Stationen gegenüber dem Sommer 2010 und dem Winter 2010 deutlich verbessert. Diese Bewertung ist die beste seit dem Sommer 2006.

Zur verbesserten Gesamtbewertung haben besonders die positiven Entwicklungen im Bereich des Wartekomforts bei den DB-Bahnhofsmanagements Hamburg, Kiel und Lübeck beigetragen. Die Zahl der Schäden wurde besonders an den Informationsvitruinen und den Bahnhofsbeschilderungen weiter reduziert. Erfreulich ist neben der Beseitigung von Schäden auch die verbesserte Sauberkeit an vielen Stationen.

Die Qualität der Stationen im Bereich der AKN und der NEG ist ohnehin weiter auf einem sehr hohen Niveau.

Eine weitere Steigerung des Qualitätsniveaus wurde besonders durch die ungewöhnlich hohe Zahl von nicht betriebsbereiten Aufzügen im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg verhindert.

Auffällig erhöht war ebenfalls die Zahl der defekten oder fehlenden Uhren an den Bahnstationen. Gegenüber dem Winter 2010 betrug die Zunahme der festgestellten Mängel in diesem Bereich fast 45 %.

Um zwei Noten schlechter bewertet als im Winter wurde der angetroffene Zustand der Stationen Aumühle und Reinbek. An beiden Stationen waren die Aufzüge zu den Bahnsteigen defekt.

Um zwei Noten besser bewertet als im Winter wurde die Station Prisdorf. Neben der Verbesserung des Wartekomforts fielen dort besonders die wieder einwandfrei funktionierenden Fahrkartenautomaten positiv ins Gewicht.



Abbildung 4: In Bredstedt zerbröseln zunehmend viele Steine des Kontraststreifens.



Abbildung 5: Der Bahnsteig in Wedel weist besonders an den Kanten weitere Schäden auf.



Abbildung 6: Einzelne Platten des im letzten Jahr erneuerten Blindenleitstreifens in Haffkrug waren offenbar aufgrund fehlender Dehnungsfugen angehoben.

Bahnsteige

Die Qualität der Bahnsteige ist seit dem Winter etwas zurückgegangen. Hervorzuheben sind dabei die Schäden an den Bahnsteigen in Bredstedt, Schleswig und St. Michaelisdonn, wo viele Platten besonders der Blindenleit- und Kontraststreifen zerbröckelt sind. Ähnliche Schäden wurden auch in Krempe, Kremperheide, Ahrensburg und Raisdorf registriert, dort jedoch nur in geringem Umfang.

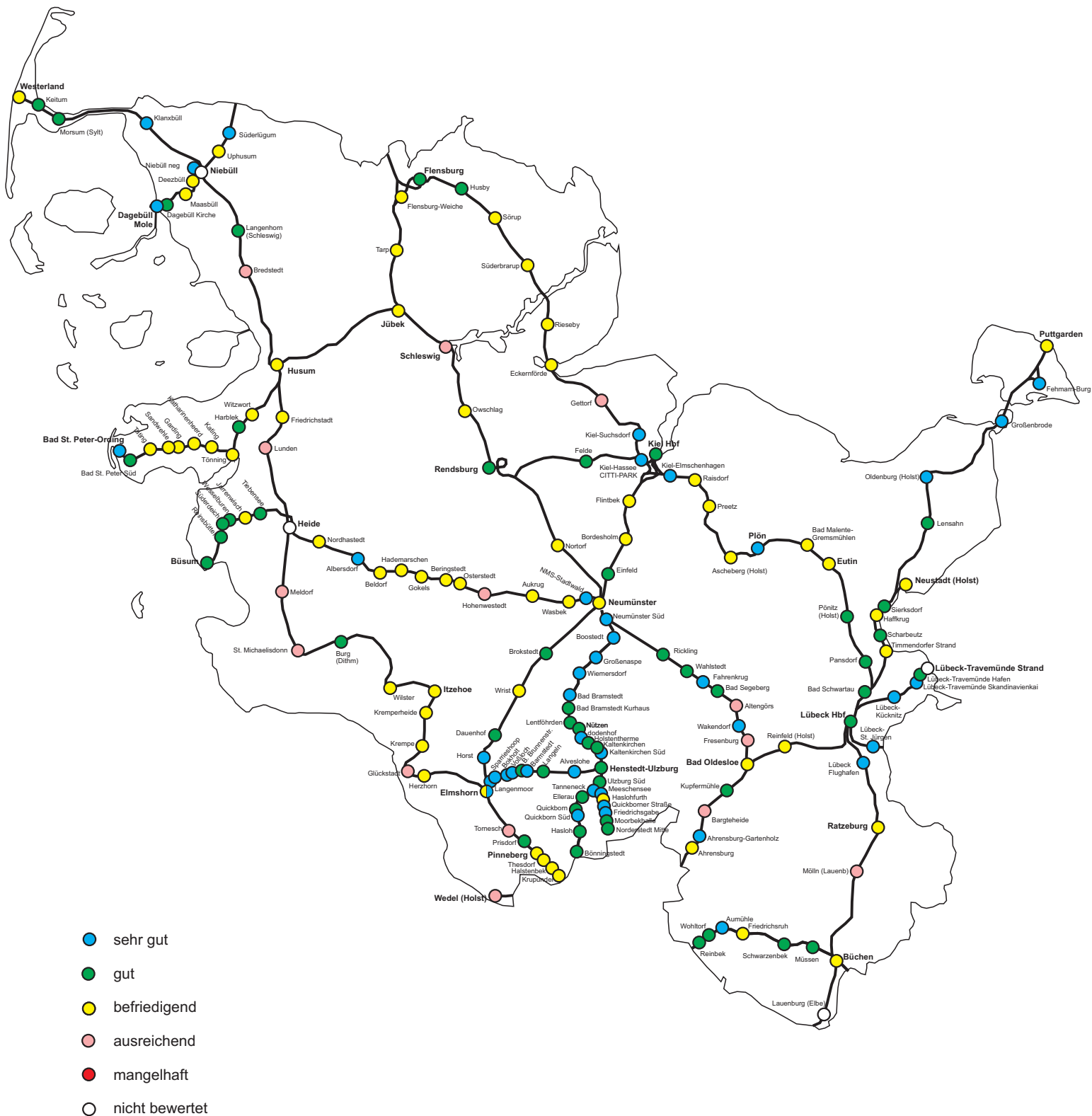
Auffällig war an einigen Stationen der schlechte Zustand der auf den Bahnsteigen markierten Warnstreifen. Neben den schon länger zerbröselnden Streifen in Owschlag war eine teilweise völlige Verblässung der Markierungen in Wedel, Husum, Nortorf, Westerland, Bargteheide und Reinfeld festzustellen. In Tornesch waren die auf die Schotteroberfläche aufgesetzten Markierungspunkte teilweise erheblich beschädigt. Verbessert wurde dagegen die Markierung der Gefahrenbereiche einiger Bahnsteige durch neue großflächige Schraffierungen.

Ebenfalls zugenommen haben die Bereiche mit abgeackten Pflastersteinen oder -platten vor den Bahnsteigkanten. Solche wurden in Aukrug, Beldorf, Eckernförde, Glückstadt, Gokels, Hohenwestedt, Husum, Itzehoe, Neumünster, Nordhastedt, Osterstedt, Wasbek, Wilster und Ascheberg erfasst. Positiv ist dagegen, dass die Pflasterung der Bahnsteige der Station Kupfermühle um jeweils in paar Meter verlängert wurde. In Reinfeld liefen während der Erhebung die Bauarbeiten zur Pflasterung der Außenbereiche. Die Erneuerung des Bahnsteigs in Travemünde Strand war fast fertiggestellt.

Die Sauberkeit der Bahnsteige entwickelte sich gegenüber dem Sommer 2010 positiv. Verschmutzungen gab es überwiegend nur noch an Stationen mit schwer zu reinigenden Oberflächen. Neben Lübeck Hbf gehören dazu unter anderem auch Reinbek, Wohltorf, Ahrensburg, Kiel Hbf, Henstedt-Ulzburg und offenbar auch die neuen Bahnsteigbeläge in Rendsburg und Travemünde Strand. Während in Glückstadt und Rendsburg Scherben auf den Bahnsteigen negativ bewertet werden mussten, beeinträchtigte in Puttgarden wie auch schon in den letzten Sommern eine erhebliche Menge Vogelkot den Wartekomfort auf dem Bahnsteig. Negativ fiel direkt neben den Bahnsteigen liegender Müll in Elmshorn, Klanxbüll, Wrist und Bad Schwartau auf.

Positiv zu bewerten ist, dass in diesem Sommer nur auf den Bahnsteigen in Beringstedt und Westerland nennenswerte Verkrautungen auftraten.

Ebenfalls erfreulich ist die Entwicklung bei den Streutgutboxen. Nur in Bad Oldesloe wurde ein fehlender Deckel registriert.



Karte 1: Qualität der Bahnsteigoberflächen
(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



Abbildung 7: Die neuen Fahrgastunterstände in Halstenbek wurden von der Gemeinde individuell beklebt, um Vandalismus vorzubeugen.



Abbildung 8: Der neue Fahrgastunterstand am Gleis 2 in Krempe wurde schon beschmier.



Abbildung 9: Die Tauben im Bahnhof Lübeck haben unter anderem einzelne Stützen der Hallenkonstruktion stark verschmutzt.

Wetterschutz

Bei den Wetterschutzeinrichtungen auf den Bahnsteigen gibt es seit dem Winter eine positive Entwicklung. An einigen Bahnhöfen wurden die Fahrgastunterstände erneuert, und an anderen wurden Mängel beseitigt.

Einen oder mehrere neue Unterstände sind in Albersdorf, Aukrug, Glückstadt, Nordhastedt, Nortorf, Wasbek, Westerland, Elmshorn, Krempe, Wilster, Hademarschen, Halstenbek und Bordesholm errichtet worden. Erstmals steht damit in Hademarschen auch auf dem Bahnsteig ein Wetterschutz zur Verfügung.

Leider war festzustellen, dass die neuen Fahrgastunterstände in Albersdorf, Aukrug und Wasbek nicht ganz wasserdicht waren. Gleiches gilt für die etwas älteren Einrichtungen in Jübek, Kiel Hbf, Niebüll und Bad Segeberg. Auch die Bahnsteigdächer in Neumünster sind weiterhin an mehreren Stellen undicht.

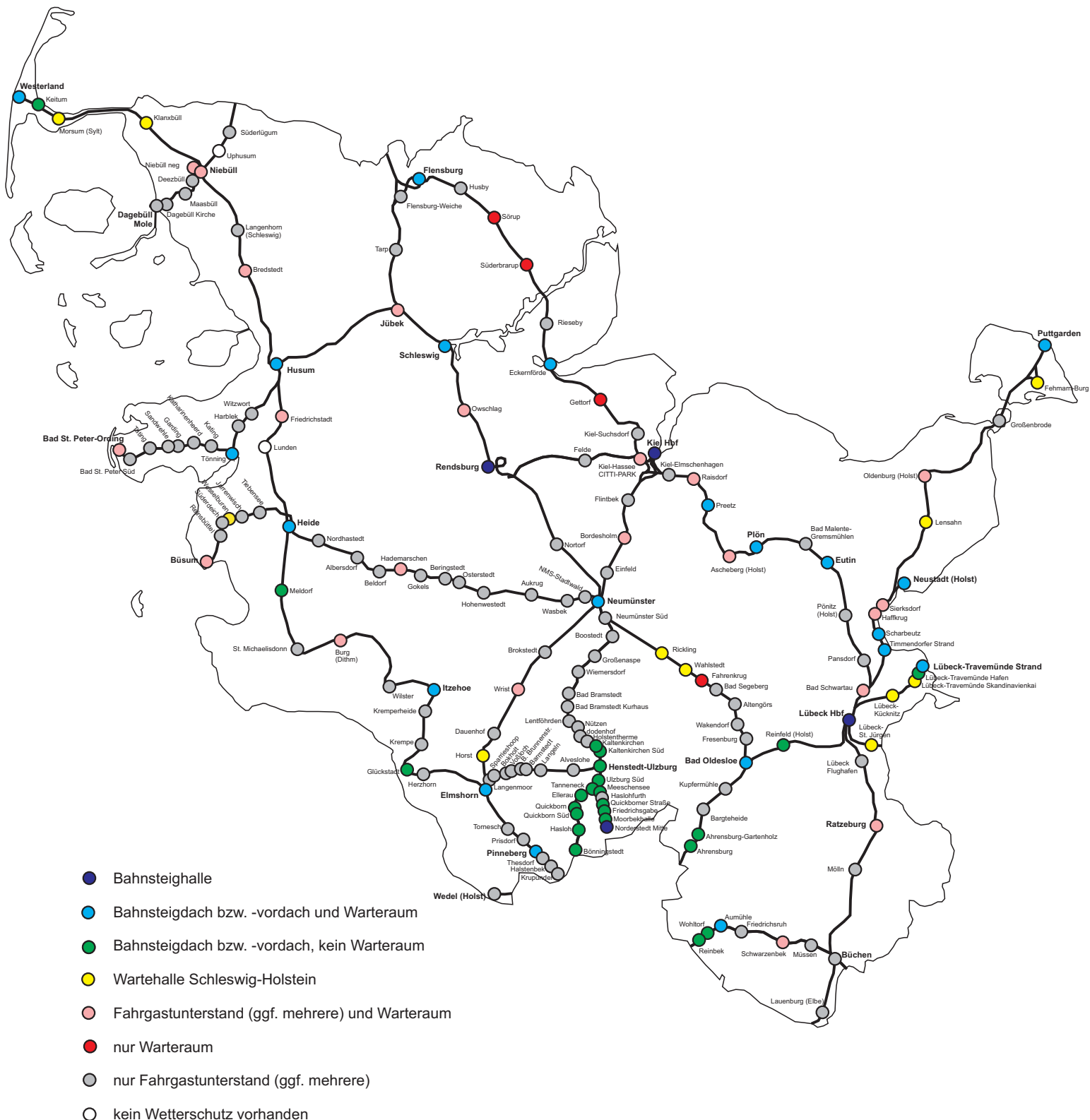
Die Schäden an den Unterständen und Wartehallen haben gegenüber dem Winter leicht zugenommen. Zwar wurden die meisten der im Winter festgestellten Schäden repariert, doch gibt es einige neue. Bei den Erhebungen wurden nun 28 fehlende oder zerstörte Scheiben gezählt, während es im Winter noch 25 waren.

Die Entwicklung in den einzelnen Bereichen der Infrastrukturbetreiber ist dabei unterschiedlich. Während im Bereich des Bahnhofsmanagements Lübeck die Zahl der zerstörten Scheiben von 2 auf 8 stieg, ist die Zahl im Bereich des Bahnhofsmanagements Kiel von 21 auf 15 reduziert worden. Im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg gab es keine großen Glasschäden, während es im Winter noch 2 zerstörte Scheiben gewesen waren. Erstmals wurde im Bereich der AKN am Bahnhof Hasloh mit 5 fehlenden Windschutzscheiben ein nennenswerter Schaden registriert. An den Stationen der NEG gab es erneut keine zerstörten oder fehlenden Scheiben.

Die beschädigten Tropfschutzfolien der Wartehallen in Klanxbüll und Morsum sind repariert worden. In Kaltenkirchen wurden die im Winter noch stark verschmutzten Scheiben des Bahnsteigdachs gereinigt. Ebenfalls positiv wirkt sich die Erneuerung der Dächer der Unterstände in Pinneberg aus.

Verschmutzte Scheiben wurden an den Wetterschutzeinrichtungen der Stationen Beringstedt, Herzhorn, Hohenwestedt, Krempe, Bad Segeberg, Pönitz, Wahlstedt und dodehof verzeichnet.

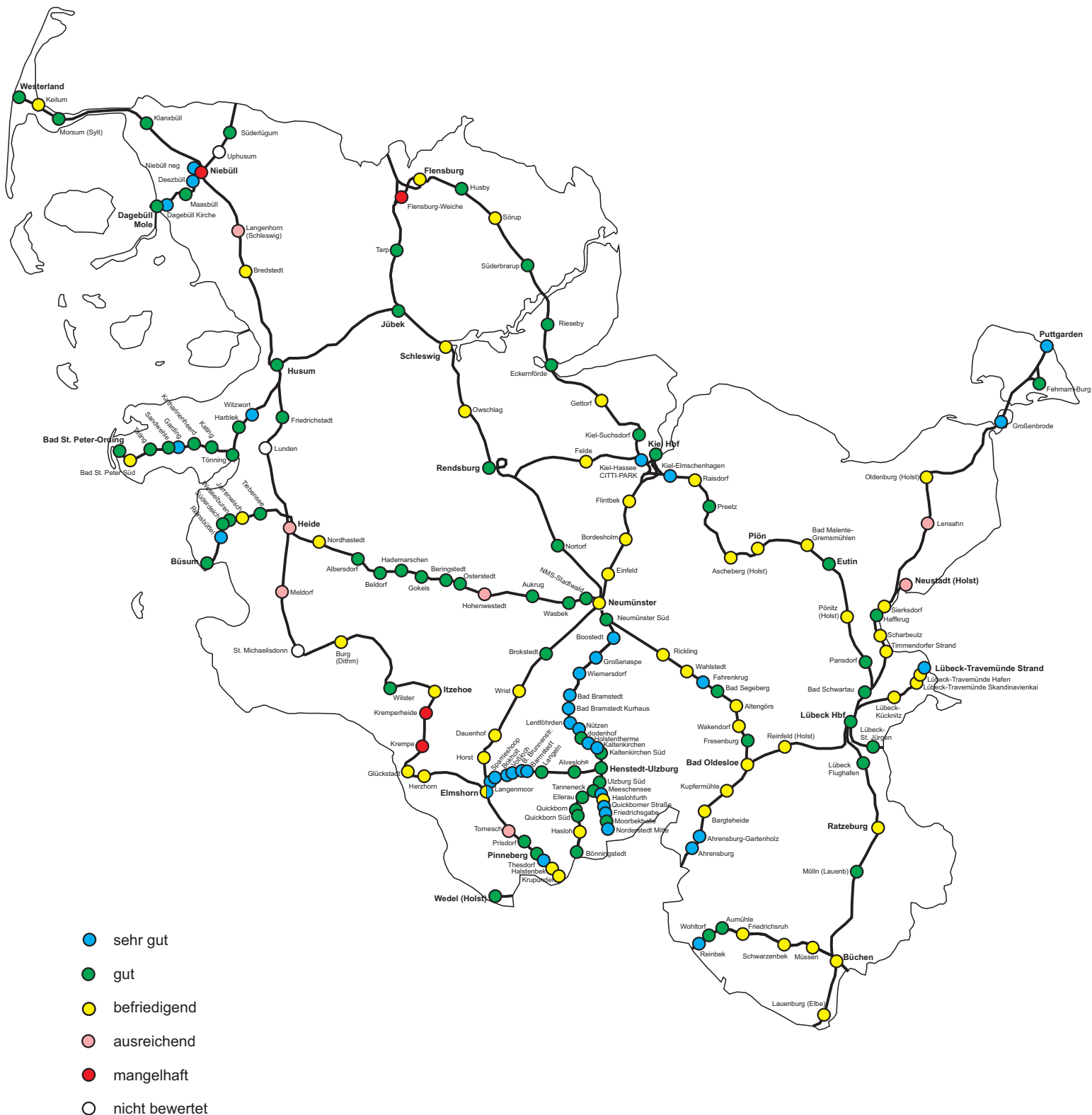
Uphusum und Lunden bleiben die beiden einzigen Stationen ohne Wetterschutzeinrichtungen.



Karte 2: Art des Wetterschutzes an den Stationen

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

(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



Karte 3: Zustand des Wetterschutzes
(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



Abbildung 10: Individuell gestaltet sind diese Steine, die auf Initiative der Gemeinde auf dem Bahnsteig in Halstenbek das Angebot der Sitzgelegenheiten ergänzen.



Abbildung 11: Ein Sitz in Kupfermühle war beschädigt.



Abbildung 12: Die meisten der in Rendsburg neu installierten Sitzbänke sind rund 5 cm zu hoch montiert worden. Die Sollhöhe beträgt 45 bis 46 cm.

Sitzgelegenheiten

Im Rahmen der Erneuerung von Fahrgastunterständen wurden die betroffenen Stationen jeweils mit neuen Sitzbänken in den Unterständen ausgestattet. Das stellt an allen Bahnhöfen eine Verbesserung dar, denn an Stationen wie zum Beispiel Aukrug, Albersdorf, Westerland, Hademarschen und Wasbek waren die alten Sitzgelegenheiten abgenutzt und angerostet. An anderen Stationen, wie zum Beispiel Elmshorn und Bordesholm, wurde das Sitzplatzangebot durch das Aufstellen zusätzlicher Unterstände erhöht. Einen großen Komfortsprung gab es in Halstenbek zu verzeichnen. Dort wurde das Angebot der wettergeschützten Sitzbänke in den neuen Unterständen durch individuell gestaltete Sitzsteine in den Außenbereichen ergänzt.

Verschwunden war dagegen die Bank aus dem Fahrgastunterstand in Kiel-Elmschenhagen. Nur noch die ungenutzten Montagelöcher deuteten auf die ehemalige Existenz hin.

Baustellenbedingt gab es auf dem genutzten Bahnsteigbereich in Lauenburg keine Sitzgelegenheit.

Während in Rendsburg die neu installierten Sitzbänke fast alle rund 5 cm zu hoch montiert wurden, wurde an den neuen Bänken in Travemünde Strand eine Höhe von nur 40 cm gemessen. Das bedeutet, dass diese Bänke rund 5 cm zu niedrig waren. Gleiches gilt für die Bänke in den neuen Fahrgastunterständen in Heide.

Weitere zu niedrige Sitzbänke fanden sich in den Unterständen von Bad St. Peter-Ording, Niebüll und Reinsbüttel sowie vereinzelt in Bargeheide, Ahrensburg und Lübeck Hbf.

In Bad St. Peter Süd, Bad St. Peter-Ording und Pansdorf wurden die angerosteten Sitzbänke ausgebessert und neu gestrichen, so dass diese einen guten Eindruck hinterließen. Weiterhin gibt es jedoch an zahlreichen Stationen teilweise erheblich angerostete Sitzgelegenheiten. Dazu zählen vor allem Tornesch, Herzhorn, Kremperheide, Einfeld und Hohenwestedt.

Leichte Schäden an den Sitzgelegenheiten wurden unter anderem in Moorbekhalle, Kupfermühle, Langenhorn, Neumünster Stadtwald, Thesdorf, Krupunder und Rickling notiert. Stärker beschädigte Bänke gab es wieder in Lensahn und in Einfeld. Dort fehlten weiterhin jeweils an einer Bank zwei Latten.

Verschmutzte Sitzgelegenheiten wurden in Beringstedt, Harblek, Schleswig und vor dem Empfangsgebäude von Bad St. Peter-Ording registriert.



Abbildung 13: Der Mülleimer an Gleis 1 in Herzhorn war überfüllt.



Abbildung 14: Der neue Abfallbehälter in Wasbek war bereits bekritzelt.



Abbildung 15: Nach erfolgtem radikalen Grünschnitt beeinträchtigte der nicht beseitigte Kleinmüll in Eckernförde das Erscheinungsbild.

Abfallentsorgung

Seit dem Winter gab es durch die Erneuerung von Behältern weitere Verbesserungen bei der Abfallentsorgung. Auch der Bahnsteig in Hademarschen ist nun wieder mit einem Müllbehälter ausgestattet. Meistens sind die neuen Abfallbehälter größer als ihre Vorgängermodelle. Das ist zum Beispiel in Albersdorf, und Aukrug der Fall. Die beiden neuen Behälter im Empfangsgebäude von Eckernförde wirken dabei allerdings etwas überdimensioniert.

Fehlende Abdeckungen auf den Müllbehältern wurden dieses Mal wieder häufiger registriert als noch im Winter und im Sommer 2010. Alleine in Bad Oldesloe fehlten davon vier, und in Raisdorf waren es drei. Dazu kamen einzelne fehlende Abdeckungen in Niebüll, Heide und Ascheberg.

Nur in Ratzeburg fehlte der Deckel eines Abfalleimers. Nicht schließende Deckel gab es in Lensahn, Ratzeburg, Brokstedt, Flintbek und Herzhorn.

Leichte Schäden wie Roststellen oder kleine Verformungen wiesen Behälter in Altengörs, Pansdorf, Pönitz, Raisdorf, Sierksdorf und Westerland auf.

Die Zahl der vollen und überfüllten Müllbehälter hat gegenüber dem Winter etwas zugenommen. Diese wurden auf den Bahnsteigen von Beldorf, Glückstadt, Herzhorn, Beringstedt, Gokels und Wilster angetroffen. Dazu kamen überfüllte Aschenbecher in Albersdorf und Rendsburg sowie ein städtischer Abfallbehälter an der Rampe zum Tunnel des Bahnhofs Schleswig.

Die Sauberkeit der Müllbehälter auf den Bahnsteigen und in den Bahnhofsgebäuden hat sich seit dem Winter etwas verbessert. Bekritzelte, beklebte oder durch Müll verschmutzte Behälter wurden allerdings noch in Bad Segeberg, Büchen, Eutin, Lensahn, Bredstedt, Bordesholm, Heide, Meldorf, Morsum, Osterstedt, Owschlag, Tönning, Elmshorn und Wasbek notiert.

Müll in den Gleisbereichen beeinträchtigte das Erscheinungsbild erneut in Norderstedt Mitte, Pinneberg und Wedel sowie neu in Reinbek, Albersdorf, Aukrug, Hademarschen und Hohenwestedt. Zigarettenkippen in größeren Mengen fielen in den Gleisen von Kaltenkirchen, Lentföhrden und Elmshorn AKN negativ auf.

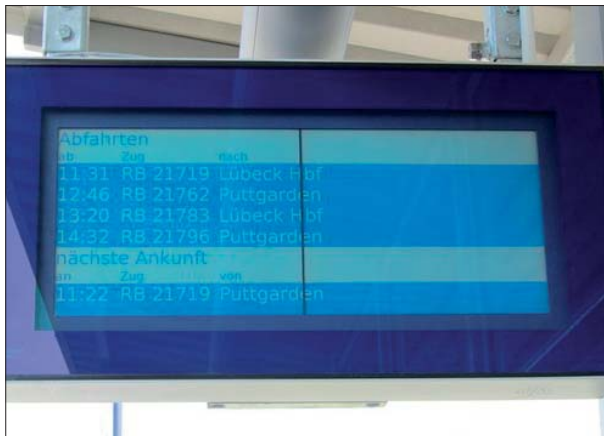


Abbildung 16: Der neue Zugzielanzeiger in Fehmarn-Burg dient auch als Abfahrts- und Ankunftsmonitor.



Abbildung 17: In Flensburg wurden im Tunnel ein Abfahrts- und ein Ankunftsmonitor installiert, wodurch die Fahrgastinformation sehr sinnvoll ergänzt wird.



Abbildung 18: Der Hinweis auf „Gleis 32“ half den Fahrgästen in Bad Segeberg nicht, denn es gibt dort nur die Gleise 1 und 2. Erst bei der Zugeinfahrt war zu erkennen, dass Gleis 2 gemeint war.

Gleisnummernschilder und Zugzielanzeiger

Bei den Gleisnummernschildern gibt es positive Entwicklungen. So wurden die etwas verblassten Schilder in Sparrieshoop erneuert. In Klanxbüll gibt es jetzt wieder ein Hinweisschild auf Gleis 1, und in Niebüll wurden die im Zuge der Baumaßnahmen versetzten Schilder an den Gleisen 3 und 4 besser platziert.

Bei der Beschilderung der neuen Bahnsteige in Heide wurden an den Gleisen 3 und 4 auch Gleisabschnittsbezeichnungen installiert. Das scheint dort überflüssig zu sein, da diese Gleise nur von Triebwagen im Nahverkehr genutzt werden.

Die Ausstattung von Stationen mit Dynamischen Schriftanzeigern (DSA) wurde auch im ersten Halbjahr 2011 weiter fortgesetzt. Neue Geräte wurden an den Stationen von Lübeck-Kücknitz bis Lübeck-Travemünde Strand installiert. Daneben wurden an einigen Stationen die schon nach kurzer Zeit defekten Geräte ausgetauscht. An den ungünstigen Standorten der DSA in Tarp und Owschlag hat sich bisher nichts geändert.

Defekte DSA-Geräte wurden in Kiel-Elmschenhagen, an Gleis 2 in Langenhorn und auf dem Mittelbahnsteig in Wrist registriert.

Weiterhin ohne Zugzielanzeiger sind die Bahnsteige in Niebüll gewesen. In Heide waren die neuen Geräte zwar schon installiert, sie funktionierten jedoch noch nicht. In Kiel Hbf wurden zusätzliche Abfahrtsmonitore in das Wegeleitsystem an den Zugängen integriert. Die Positionierung der Abfahrtsmonitore im Bahnsteigtunnel von Neumünster wurde erfreulicherweise optimiert.

Mit einem neuen Zugzielanzeiger wurde das Informationsangebot am Bahnsteig von Fehmarn-Burg deutlich verbessert. Dieser dient gleichzeitig auch als Ankunfts- und Abfahrtsmonitor.

Während die Zugzielanzeiger in Thesdorf wieder einwandfrei funktionierten, kam in Tornesch zum schon im Winter defekten Anzeigefeld an Gleis 2 ein weiteres hinzu. In Rendsburg war auf dem Zugzielanzeiger an Gleis 3 die Anzeige einseitig gestört, so dass die Information nicht mehr lesbar war. Am Gleis 1 in Bad Bramstedt war der Zugzielanzeiger beidseitig defekt.

Die Sauberkeit der Zugzielanzeiger war allgemein gut. Nur in Westerland und Lübeck Hbf waren einzelne Geräte verschmutzt. In Reinfeld war der DSA beklebt.



Abbildung 19: Diese Uhr in Neumünster weist zunehmende Korrosionsschäden auf.



Abbildung 20: Ein verdrehtes Zifferblatt wurde in Hasloh registriert.



Abbildung 21: Dieses Schild am Gleis 1 in Pinneberg war nur teilweise zu sehen.

Uhren

Die Bahnhofsuhrn sind seit dem Winter ganz offensichtlich weiter vernachlässigt worden. Zwar wurde die Zahl der Stationen mit mindestens einer bemängelten Uhr von 45 auf 32 reduziert. Dieser Unterschied zwischen Sommer und Winter ist jedoch nicht ungewöhnlich, da Beleuchtungsmängel im Sommer nicht erkannt werden können. Aussagekräftig ist dagegen die Zahl der defekten oder fehlenden Uhren. Diese erreichte diesen Sommer mit 26 einen Spitzenwert seit Beginn der Erfassungen im Jahr 2001. Die bisherigen Spitzenwerte aus dem Sommer 2010 und dem Winter 2007 mit jeweils 22 defekten Uhren wurde deutlich übertroffen.

Angesichts der großen Bedeutung der genauen Uhrzeit für den Eisenbahnverkehr ist diese Entwicklung absolut unakzeptabel. Beim Betrachten der einzelnen Bereiche der Infrastrukturbetreiber lassen sich jedoch unterschiedliche Tendenzen feststellen.

Während an den Stationen im Bereich der AKN die Zahl der defekten Uhren weiterhin bei einer liegt, erhöhte sie sich im Bereich des Bahnhofsmangements Kiel von 9 auf 17. Im Bereich des Bahnhofsmangements Lübeck wurde mit 7 genau eine defekte Uhr mehr als im Winter erfasst, während im Bereich des Bahnhofsmangements Hamburg die Zahl von 2 auf 1 reduziert wurde.

Stationsschilder

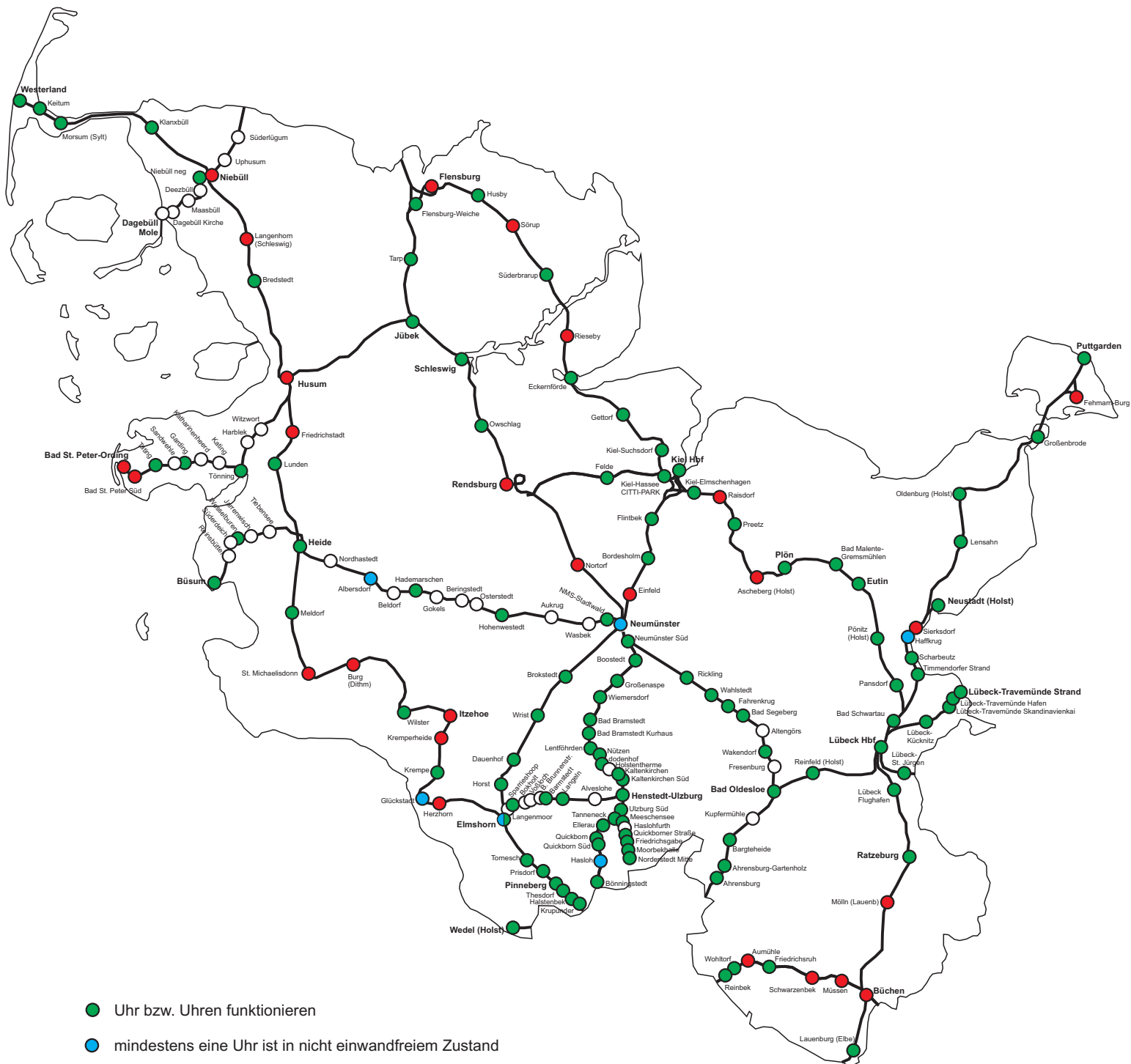
Alle fünf noch im Winter fehlenden oder stark beschädigten Stationsnamensschilder sind erfreulicherweise ersetzt worden.

Leider konnten jetzt alleine in Rendsburg sieben fehlende Schilder der erst im Winter neu angebrachten Beschilderung gezählt werden. Hier scheint ein Montagefehler vorzuliegen. Da die alten Schilder in Rendsburg jedoch noch nicht entfernt worden sind, ergab sich durch diese Mängel kein Informationsdefizit für die Fahrgäste.

Zusammen mit einem in Einfeld neu beschädigten Stationsschild muss in der Summe eine Steigerung der Schäden registriert werden. Durch die Konzentration der Schäden in Rendsburg ist dies dennoch eine Verbesserung gegenüber der Situation im Winter.

Je ein leicht beschädigtes Schild gab es in Wakendorf und Einfeld. Weiterhin nicht an den Strom angeschlossen waren die Hinterleuchtungen der Bahnhofnamensschilder in Kiel Hbf.

Einzelne durch Aufkleber oder Klebereste verschmutzte Schilder wurden in Bad Oldesloe, Kupfermühle, Horst, Husum und Meldorf registriert.



Karte 4: Funktionsfähigkeit der Uhren an den Stationen
(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



Abbildung 22: Ein neuer Vandalismusschaden musste in Tornesch beseitigt werden.

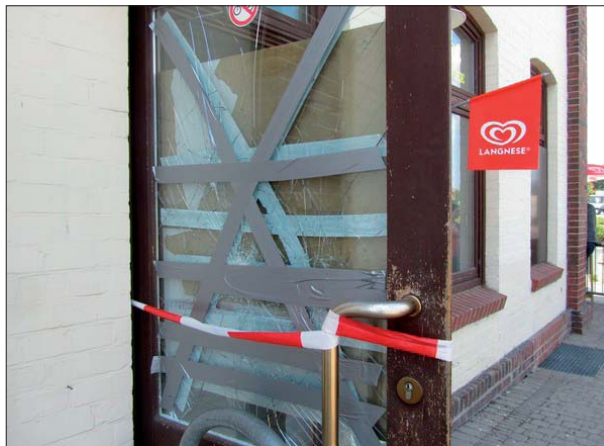


Abbildung 23: Im Empfangsgebäude von Oldenburg waren zwei Türscheiben und ein Fenster beschädigt.



Abbildung 24: Um dem Zerkratzen und Beschmieren der Scheiben vorzubeugen, wurden die Treppeneinhausungen in Bad Schwartau mit Stadtwappen-Folien beklebt.

Vandalismus

Zerstörungen und Verschmutzungen durch Vandalismus beeinträchtigen das Erscheinungsbild und die Funktionalität vieler Stationen. Besonders einige Stationen der DB Station&Service AG sind von Schäden oder Schmierereien gekennzeichnet. Es ist jedoch festzustellen, dass die Beseitigung von Schäden und die Reinigung von Schmierereien in den letzten beiden Jahren deutlich verbessert worden ist.

Im Bereich der AKN wurden nur in Hasloh fünf fehlende Windschutzscheiben registriert. Im Bereich der NEG wurden keine größeren Schäden festgestellt.

Bei der Beseitigung von Zerstörungen gibt es weiter eine positive Entwicklung. Die Bestandsaufnahme bei den Begehungen dieser Qualitätskontrolle ergab insgesamt noch 23 fehlende oder schwer beschädigte Scheiben an Wetterschutzeinrichtungen von Stationen der DB Station&Service AG. Das sind zwei weniger als im Winter und neun weniger als vor einem Jahr.

Im Fahrgastunterstand am Gleis 2 in Kremperheide wurden mit 6 fehlenden Scheiben die größten Schäden notiert.

Noch erfreulicher verläuft die Entwicklung bei den Vitrinenscheiben. Während bei dieser Erhebung insgesamt nur noch vier fehlende oder zerstörte Scheiben registriert wurden, waren es im Winter noch 20 und vor einem Jahr sogar 27.

Mit dazu beigetragen hat auch der Abbau einiger bisher häufig beschädigter Vitrinen. So wurden zum Beispiel alleine in Nortorf fünf Vitrinen entfernt. In den verbliebenen Vitrinen ist weiterhin ausreichend Platz für die grundlegenden Fahrgastinformationen.

In Burg (Ditmarschen) wurde die beschädigte verglaste Sichtschutzwand am Bahnsteig des Gleises 2 durch eine stabile Lochblech-Makrolon-Konstruktion ersetzt. Weiterhin durch Vandalismus schwer beschädigt bleibt die Glaswand am Gleis 2 in Krempe.

Bis auf den Fahrgastunterstand am Gleis 2 in Krempe (siehe Seite 4) gab es an den Bahnsteigausstattungen keine größeren mutwilligen Verschmutzungen. Negativ fielen umfangreiche Schmierereien hauptsächlich an Einrichtungen der DB Netz AG auf. Dies betrifft zum Beispiel Stellwerkshäuser in Pönitz, Elmshorn und Eutin, sowie kleinere Technik-Häuschen in Wahlstedt, Bargeheide, Lübeck-St. Jürgen, Suchsdorf, Bordesholm und Herzhorn.

Positiv sind die Beseitigungen von Schmierereien an den Gebäuden am Bahnsteig von Mölln und die weiterhin graffitifreien Stellwerkshäuser in Ascheberg und Bad Malente-Gremsmühlen.



Abbildung 25: Von diesem Schild im Empfangsgebäude von Schleswig wurden außer Schmierereien auch die Informationen beseitigt.



Abbildung 26: Eine provisorische Wegeleitung gab es aufgrund der Hafen-Bauarbeiten in Dagebüll Mole.



Abbildung 27: Eine individuelle Befestigung hatten die Bauarbeiter für diesen Lautsprecher in Niebüll gebastelt.

Wegeleitsystem

Die teilweise schon seit Jahren fehlenden oder beschädigten Stationsmasten wurden weitgehend erneuert. Das geschah in Felde, Flintbek, Kating, Harblek, Husby, Lübeck-St. Jürgen, Sandwehle, Suchsdorf und Witzwort. Damit fehlte nur noch das Schild des Stationsmasts in Bordesholm an Gleis 2.

Erneuert wurde auch das Wegeleitsystem im sogenannten Posttunnel von Neumünster. Erfreulich ist auch, dass in Itzehoe jetzt mit Aushängen im Empfangsgebäude und im Tunnel auf das örtliche Service-Personal hingewiesen wird.

Die Wegeleitung zum neuen Reisezentrum in Ahrensburg ist bisher nur provisorisch. An der Station Ahrensburg-Gartenholz fehlt weiterhin eine Wegeleitung am Treppenzugang zum Gleis 1 Richtung Hamburg.

Während in Gettorf, Jübek und Owschlag Hinweise zu den vorhandenen Toiletten fehlten, ist die Beschilderung zu den längst geschlossenen Toiletten in Reinfeld auf dem Bahnsteig noch vorhanden.

Beschädigte Wegeleitungsschilder wurden in Elmsborn, Henstedt-Ulzburg und Norderstedt Mitte notiert. Ausgeblichene Schilder gab es außer in Schleswig auch wieder in Süderbrarup, Tornesch und Neustadt.

An den Bahnübergängen in Klanxbüll und Glückstadt wäre eine Wegeleitung zu den Bahnsteigen mit Richtungsangaben sinnvoll. In Büsum würde ein an der Straße stehender Stationsmast das Auffinden des Bahnhofs erleichtern.

Lautsprecher

Defekt war zum wiederholten Mal der in die Stele integrierte Lautsprecher in Neumünster Stadtwald. Eine größere Störung wurde auch am Bahnhof Neumünster festgestellt: In einem größeren Abschnitt des Bahnsteigs an den Gleisen 5/6 waren die Lautsprecher ausgefallen. In Glückstadt war das Kabel eines Lautsprechers abgerissen, und in Nortorf fehlte weiterhin ein Gerät.

In Kupfermühle, Owschlag und Bad Segeberg gab es keine Lautsprecherdurchsagen, obwohl auf den DSA jeweils Verspätungen angezeigt wurden.

Wie schon im Winter wurden sechs Stationen mit teilweise verschmutzten Lautsprechern gezählt. Erfolgten Reinigungsarbeiten in Ahrensburg, Herzhorn, Morsum und Dauenhof stehen neue Verschmutzungen in Fahrenkrug, Rickling, Wahlstedt, Wilster und Husby gegenüber.

Fahrplanaushänge



Abbildung 28: In die Vitrine eines Fahrgastunterstandes in Elmshorn drang trotz der Überdachung Wasser ein.

Erfreulicherweise standen an allen Bahnstationen aktuelle Fahrplaninformationen zur Verfügung. Allein in Haslohrfurth gibt es weiterhin keine Aushänge, aber dort können die Informations- und Notrufsäulen genutzt werden.

Im Eingang zum CITTI-Park in Kiel an gleichnamiger Bahnstation wurde ein Fahrplanaushang aus dem Jahr 2010 vorgefunden. Die Aushänge auf den Bahnsteigen waren jedoch auch dort aktuell.

Verbessert wurde die Situation für die Fahrpläne und andere Aushänge in Elmshorn, Eutin, Ascheberg und Tornesch durch die Einrichtung neuer Infopunkte. Eine Verbesserung stellt auch die Ausstattung des Fahrgastunterstands in Kupfermühle auf dem Bahnsteig Richtung Hamburg mit einer Fahrplanvitrine dar.

Niebüll - Süderlügum / Süderlügum - Tønder / Tønder - Esbjerg	
Zug - Tog	
neg - ARRIVA	
Niebüll	
(Uphusum) (Süderlügum) Tønder Weiter nach Esbjerg	
(Zug hält nur bei Bedarf, bitte Haltestelle am Bahnsteig bzw. STOP-Taste im Zug drücken)	
Tag - Tog	
ab	an
07:01	07:07
08:06	08:12
10:06	10:12
12:06	12:12
13:06	13:12
14:06	14:12
15:06	15:12
16:06	16:12
18:06	18:12
20:06	20:12

Abbildung 29: Gut ist die zweisprachige Darstellung des Fahrplans mit dem Schienenersatzverkehr in Süderlügum. Nicht so eindeutig sind die Informationen zur SEV-Haltestelle gewesen.

In Rendsburg wurden je Bahnsteig eine doppelseitige Vitrine neu aufgestellt, die auch für Fahrplanaushänge genutzt werden. Die Beschriftung dieser insgesamt vier Vitrinen ist allerdings so, als ob es ein zusammenhängender Infopunkt wäre.

Im Empfangsgebäude von Flensburg gab es am Erhebungstag keine Fahrplanaushänge, weil die alten Vitrinen abgerissen wurden und die neuen noch nicht aufgestellt waren. Im übrigen Bahnhofsbereich von Flensburg wurden die Informationsreiter in den vorhandenen Vitrinen mit individueller Beschriftung versehen. Jedoch stimmt diese oft nicht mit der tatsächlichen Nutzung der Vitrine überein.

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



Abbildung 30: Besonders häufig stimmten bei den Vitrinen in Flensburg die Beschriftung und die Bestückung nicht überein.

Von innen beschlagen waren die Fahrplanvitrinen in Bad Segeberg und teilweise in Elmshorn. Zudem hatte sich in einer Vitrine in Elmshorn Wasser angesammelt.

Positiv fiel auf, dass die Vitrinen in Jübek, Tarp und Owschlag innen gereinigt wurden.

Zerkratzte Fahrplanvitrinen wurden unter anderem in Meeschensee, Henstedt-Ulzburg, Quickborn, Böningstedt, Raisdorf und Einfeld registriert.



Abbildung 31: Ein neuer Infopunkt wurde in Ascheberg auf dem Bahnsteig eingerichtet.



Abbildung 32: Positiv ist der neue Hinweis in Herzhorn an Gleis 1 zum Automatenstandort an Gleis 2.



Abbildung 33: Zwar nicht falsch aber ein wenig unverschämte Werbung bestückte rechte Vitrine in Itzehoe mit „Information“ zu beschriften.

Sonstige Aushänge

Gegenüber dem Winter deutlich verbessert stellte sich die Situation bei den sonstigen Informationen an den Stationen dar. Es wurden keine veralteten oder falschen Aushänge für Tarifinformationen und Liniennetze in den Vitrinen angetroffen.

Defizite wurden erneut bei der Baustelleninformation festgestellt. Das Bauschild in Rendsburg verkündete weiterhin den Fertigstellungstermin „Ende 2010“. Zufriedenstellende über ein Bauschild hinausreichende aktuelle Informationen zu den Bauarbeiten gab es lediglich in Heide und Büchen. Besonders in Niebüll aber auch in Lauenburg wäre wie in Rendsburg mehr Information für die Fahrgäste über den aktuellen Bauablauf wünschenswert gewesen.

Hinweise auf Fahrkartenautomaten im Zug wurden in Bad St. Peter Süd, Tating, Kating und Sandwehle vermisst. In Kating und Sandwehle fehlten darüber hinaus auch die Informationen zum Bedarfshalt.

Positiv sind dagegen die neuen Hinweise auf die Standorte der Fahrkartenautomaten in Herzhorn und Kremperheide.

Die Vitrinen der neuen Infopunkte in Tornesch, Ascheberg, Eutin und Glückstadt sind alle mit „Information“ beschriftet. In Nortorf und Flensburg sind einige Vitrinen nicht entsprechend ihrer Bestückung beschriftet.

Einzelne fehlende Reiter wurden in Vitrinen an den Stationen von Prisdorf, Lensahn, Kremperheide, Tarp und Elmshorn registriert. Meistens sind diese bei einer neuen Verglasung nicht wieder eingesetzt worden.

Erfreulich ist die weitere Reduzierung der mutwillig beschädigten Vitrinen. Insgesamt wurden bei den Erhebungen noch vier fehlende oder zerstörte Vitrinenscheiben gezählt. Im Winter lag diese Zahl noch bei 20.

Zerkratzte Vitrinen wurden erneut an vielen Stationen festgestellt. Die betrifft zum Beispiel Quickborn, Quickborn Süd, Ahrensburg, Bad Schwartau, Ratzeburg, Scharbeutz, Bad St. Peter-Ording und Felde. In keinem Fall waren jedoch die Schäden so stark, dass die Aushänge nicht mehr lesbar waren.

In Sierksdorf fehlt immer noch eine Pflasterung vor dem 2010 eingerichteten Infopunkt. Dort kommt es weiterhin zu Pfützenbildung.

Die Sauberkeit der Vitrinen ist weiter verbessert worden. Einzelne stärker verschmutzte Vitrinen wurden nur noch in Elmshorn und Krempe registriert.



Abbildung 34: In Flensburg wurden die Scheiben der verschlossenen Telefonzellen jetzt abgeklebt. Die Beschilderung wurde bei dieser Aktion leider nicht demontiert.



Abbildung 35: Der Warteraum in Fahrenkrug war geöffnet, er dient aber offensichtlich auch als Abstellraum.



Abbildung 36: Der Warteraum im Pavillon von Owschlag stand zur Verfügung. Die beschädigten Türscheiben waren provisorisch durch Spanplatten ersetzt worden.

Empfangsgebäude

Bei den Empfangsgebäuden überwiegen seit dem Winter die negativen Entwicklungen. Neben den dauerhaft aufgrund wiederholten Vandalismus geschlossenen Warteräumen in den Gebäuden von Lunden, Pönitz und Mölln steht nun auch in Bad Malente-Gremsmühlen dauerhaft kein Warteraum mehr zur Verfügung. Ebenfalls wegen wiederholten Missbrauchs bleibt der Warteraum in Glückstadt wie schon im letzten Jahr während des Sommers verschlossen. Hinzu kommt vorübergehend der erfolgte Abriss der Gebäude in Büchen und Heide. Dort sollen aber bis zum Jahr 2012 neue Gebäude mit Wartemöglichkeiten errichtet werden.

Weiterhin verschlossen war auch das Bahnhofsgebäude in Lauenburg wegen der Insolvenz des Eigentümers. Nicht zur Verfügung stand außerdem der Warteraum in Bargtheide. Dort fanden Umbauarbeiten zur Einrichtung eines ServiceStores statt, was insgesamt erfreulich ist.

An anderen Stationen hat sich die Situation seit dem Winter verschlechtert. So gibt es im Warteraum des Bahnhofsgebäudes in Burg (Dithm.) an einer Wand deutliche Spuren eines größeren Wasserschadens mit Schimmelbildung. Im Kieler Hauptbahnhof gab es kleine Wasserflecken an der Decke des Warteraums. Außerdem waren dort zwei Scheiben des Haupteingangs zum Gebäude beschädigt.

Im Empfangsgebäude von Oldenburg waren zwei Türscheiben und eine Fensterscheibe stark beschädigt. In Schleswig war die Scheibe der Tür des ehemaligen Internet-Cafés gesprungen, und es fehlte der Türschließer einer Tür zum Bahnsteig. Dafür waren immerhin die fehlenden Scheiben der Eingangstüren wieder eingesetzt worden.

In Niebüll und Neustadt waren die Wände stärker verschmutzt. Weiter zugenommen haben auch die Kritzeleien in den Gebäuden. Größere Schmierereien gab es in den Gebäuden von Niebüll, Gettorf, Ratzeburg und Raisdorf. Einzelne Kritzeleien wurden in Wedel, Bordschholm, Burg (Dithm.), Sörup, Wrist, Scharbeutz und Bad Schwartau erfasst. Zusätzlich gab es neue Schmierereien an den Fassaden der Gebäude von Kiel Hbf, Eckernförde, St. Michaelisdonn, Plön, Tönning und Ratzeburg.

Während in Westerland immerhin einzelne Automatikturen wieder funktionierten, waren diese an anderen Stationen weiter außer Betrieb. Beispiele hierfür sind Schleswig, Rendsburg, Bad Schwartau, Trave-münde Strand, Timmendorfer Strand und Niebüll. In Niebüll fehlte sogar die südliche Eingangstür vollständig.



Abbildung 37: Die Bedienung des neuen Kassenautomats für die Toiletten in Westerland ist nicht auf einen Blick zu überschauen.



Abbildung 38: Im Damen-WC von Travemünde Strand war die Klobrille beschädigt.



Abbildung 39: Mit sorgfältig handgemalten Piktogrammen sind die Toiletten in Pinneberg gekennzeichnet.

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.

Auch wenn es vereinzelt erfreuliche Verbesserungen zu verzeichnen gibt, stellt sich die Situation bei den an den Bahnhöfen zur Verfügung stehenden Toiletteinrichtungen im Vergleich zum Winter verschlechtert dar.

Nicht begutachtet werden konnte die Toilette in Wilster, da der Pavillon zum Zeitpunkt der Erhebung verschlossen war.

In Heide standen provisorische Toiletten in einem Container zur Verfügung, da das Empfangsgebäude abgerissen wurde.

Erfreulich ist, dass die Wände der Toiletten in Reinbek im Gegensatz zu den letzten Erhebungen frei von Graffiti und Kritzeleien waren. Als Verbesserung ist auch die erfolgte Erneuerung der WC-Anlage im Bahnhof Westerland anzusehen. Allerdings wurde damit zusammenhängend die Nutzungsgebühr gegenüber dem letzten Jahr von 50 Cent auf einen Euro verdoppelt. In Quickborn wurden Beschädigungen an der Anlage repariert, so dass sich die Qualität auch dort verbessert hat.

In Itzehoe waren zum wiederholten Mal beide Toiletten gesperrt. Die im Winter in Aussicht gestellte Instandsetzung hat offenbar nicht stattgefunden. Ebenfalls war auch weiterhin die Toilettenanlage in Bargtheide „wegen eines Vandalismusschadens vorläufig geschlossen.“

Nicht zur Verfügung standen zudem die WC-Anlagen in Aumühle und Raisdorf. Während in Raisdorf Vandalismus als Grund ausgewiesen wurde, waren die Toilettentüren in Aumühle mit „defekt“ beschriftet.

Die Sauberkeit der nutzbaren Toiletten ist außer in Reinbek leider nicht nennenswert verbessert worden. Unangenehme Gerüche prägten die Anlagen von Gettorf, Tornesch, Bad Oldesloe, Niebüll und Travemünde Strand.

Häufig fehlte erneut auch Toilettenpapier in den WC-Anlagen. Das wurde in Büsum, Gettorf, Hademarschen, Jübek, Süderbrarup, Reinbek, Ascheberg und Bad Schwartau festgestellt. Gleiches gilt für das nur im Sommer aufgestellte Dixi-Klo in Großenbrode.



Abbildung 40: Die Beschilderung zum in die Bäckerei integrierten Reisezentrum in Ahrensburg ist noch provisorisch.



Abbildung 41: Der Fahrkartenverkauf durch das Stellwerkpersonal in Sörup ist Ende Januar 2011 eingestellt worden. Mittlerweile war auch die Uhr über dem Schalter stehen geblieben.



Abbildung 42: Eine fahrgastfreundliche Lösung wurde in Nortorf am Gleis 1 für die Bauzeit ohne Fahrkartenautomat gefunden und vorbildlich kommuniziert.

Vertrieb

Gegenüber dem Winter hat sich die gute Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten noch etwas verbessert. Mit drei defekten Fahrkartenautomaten lag die Zahl genau auf dem Niveau des Sommers 2010 und um einen Automaten besser als im Winter. Die defekten Automaten wurden in Halstenbek, Lübeck-Kücknitz und Elmshorn registriert, wobei in Lübeck-Kücknitz damit kein funktionierender Fahrkartenautomat zur Verfügung stand.

Dazu kam noch eine erhöhte Zahl von Automaten die „passend zahlen“ verlangten. Solche wurden in Tornesch, Husum, Klanxbüll, Niebüll und St. Michaelisdonn angetroffen. Ein Automat in Neumünster akzeptierte keine Geldscheine als Zahlungsmittel.

Die Anzeige des Automaten in Langenhorn war unscharf, und das Verkaufsgerät in Morsum reagierte sehr träge auf die Berührungen.

Zerkratzte Bildschirme waren erneut an zahlreichen Stationen zu registrieren. Beispiele hierfür sind Quickborner Straße, Haslohrfurth, Meeschensee, Ulzburg Süd, Quickborn, Bad Bramstedt, Plön, Pönitz, Schwarzenbek, Sierksdorf, Bordesholm, Eckernförde und Schleswig. Bekritzelte Automatengehäuse wurden in Tornesch, Bredstedt, Westerland, Burg (Dithm.) und Meldorf festgestellt.

Defekte Entwerter wurden erheblich mehr als im Winter gezählt, als nur ein Gerät nicht funktionierte. Jetzt waren Entwerter in Travemünde Hafen, Travemünde Skandinavienkai, Raisdorf, Kiel Hbf und Kiel-Hassee CITTI-PARK ausgefallen.

Bei den personalbedienten Fahrkartenverkaufsstellen gibt es die Schließung in Sörup zu verzeichnen. Dafür ist in Bargtheide im Zusammenhang mit der Einrichtung eines ServiceStores wieder ein Fahrkartenschalter geplant.

In Ahrensburg ist die Einrichtung des neuen Reisezentrums abgeschlossen, so dass der Umzug aus dem Container vom Vorplatz erfolgen konnte. In Heide ist die Zeit des Reisezentrums im Container ebenfalls vorbei. Bis zur Neuerrichtung eines Bahnhofsgebäudes befindet sich die Verkaufsstelle in der Bahnhofstraße 6 ca. 300 m vom Bahnhof entfernt.

Bei den Öffnungszeiten gab es außer den saisonüblichen Änderungen nur eine Verschiebung der Mittagspause in Rendsburg und durch den neuen Betreiber geänderte Zeiten in Schwarzenbek.

Zu längeren Wartezeiten kam es an den Fahrkartenschaltern von Bad Oldesloe und Schleswig.



Abbildung 43: Direkt in den Weg von der Empfangshalle in den Bahnsteigtunnel wurde in Flensburg eine Werbestele gestellt.



Abbildung 44: Freundlich begrüßt werden ankommende Fahrgäste seit dem Aufzugseinbau in Halstenbek.



Abbildung 45: Die Schäden an dieser kommunalen Treppe zum Bahnsteig in Friedrichsgabe sind seit einem Jahr noch umfangreicher geworden.

Zugänge

Im Bereich der Zugänge gibt es gegenüber dem Winter nur wenige Verbesserungen zu verzeichnen. Diesen stehen einige Verschlechterungen gegenüber.

Zu den Verbesserungen zählen die Inbetriebnahmen der Aufzüge in Halstenbek und Thesdorf. Ungewöhnlich hoch war allerdings die Ausfallquote der Fahrstühle insgesamt. Während im Winter nur in Schwarzenbek und Neumünster Aufzüge außer Betrieb waren, standen diese nun in Aumühle, Reinbek, Bredstedt und auch in Thesdorf nicht zur Verfügung. In Schwarzenbek war neben dem erneut defekten Aufzug zum Gleis 1 der Fahrstuhl zur Rückseite des Bahnhofes gestört.

Rost an den Aufzugseingängen beeinträchtigt das Erscheinungsbild besonders in Husum, Keitum und Kaltenkirchen. In Tornesch sind die Wandverkleidungen der Aufzugskabinen beschädigt, und die zugehörigen Treppentürme waren dort verschmutzt.

Zu den festgestellten Verbesserungen zählen noch die Reinigung des Vordachs vom Empfangsgebäude in Neumünster und die Markierung der Stufe zur ehemaligen Bushaltestelle am Bahnsteig von Wahlstedt. Repariert worden sind die Schäden am Handlauf der Rampe zum Gleis 2 in Bad Schwartau.

Freundlicher gestaltet wurde durch das Engagement der Gemeinde nach dem südlichen nun auch der nördliche Zugang des Bahnhofes Halstenbek.

Durch größere Graffiti sind dagegen die kommunalen Unterführungen an den Bahnhöfen Moorbekhalle, Bordesholm, Burg (Dithm.), Keitum und Flintbek geprägt. Im Tunnel von Flintbek lagen zudem noch Scherben und Hundekot. In Prisdorf fällt eine beschmierte Lärmschutzwand negativ ins Auge.

Positiv ist zu bewerten, dass alle an Bahnsteigzugängen aufgestellten roten Säulen neu gestrichen wurden, nachdem die Farbe in den letzten Jahren stark verblasst war. Beispiele dafür sind Dauenhof, Kremperheide, Herzhorn, Husby und Altengörs.

Durch Unebenheiten kommt es weiterhin zu Pfützenbildung in den Zugängen von Wedel, Hohenwestedt, Bad Segeberg und auf der neuen Fußgängerbrücke in Tornesch. In Rieseby sind die Bahnsteigzugänge weiterhin ungepflastert.

Unverändert fehlt in Krupunder ein großer Teil des Vordachs am Vorplatz, und in Rendsburg sind im Tunnel die Spuren an der Wand herunterlaufenden Wassers nicht zu übersehen.



Abbildung 46: Weiterhin fehlte in Wrist ein Lichtmast auf dem Bahnsteig an Gleis 1.

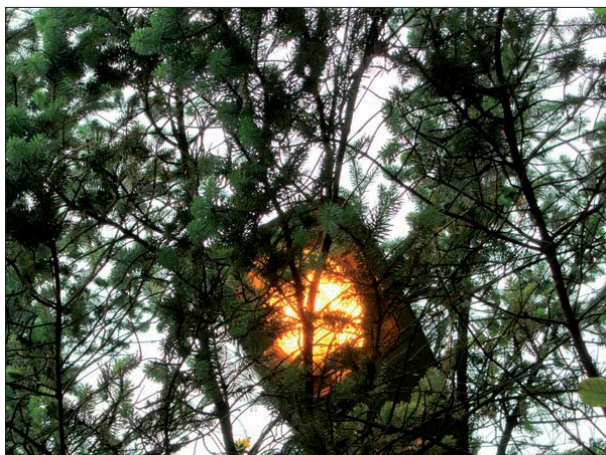


Abbildung 47: Diese Lampe am Gleis 1 in Prisdorf war zugewachsen, so dass der Lichtschein nur reduziert auf den Bahnsteig treffen konnte.

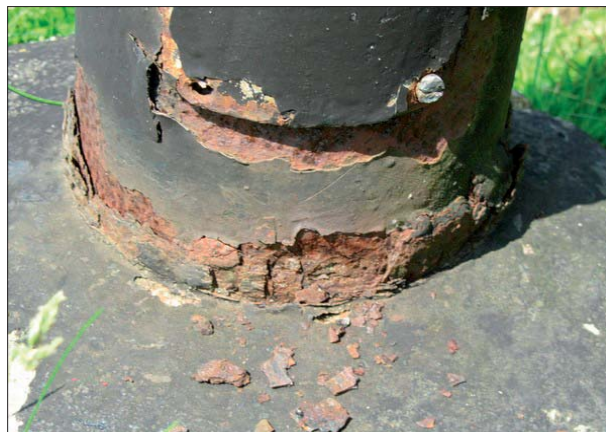


Abbildung 48: Deutliche Rostschäden gab es an den Lichtmasten in Süderdeich.

Beleuchtung

Die Funktionsfähigkeit der Bahnsteigs- und Zugangsbeleuchtungen konnte nicht überprüft werden, da alle Erhebungen, wie im Sommer üblich, tagsüber durchgeführt wurden. Die Begehungen der Winterkontrolle werden wieder bei Dunkelheit stattfinden.

An den Beleuchtungseinrichtungen konnten dennoch einige Schäden festgestellt werden. Am auffälligsten war dabei in Wrist der schon im Winter fehlende Lichtmast an Gleis 1.

In Kremperheide und Prisdorf waren einzelne Lichtköpfe zugewachsen, so dass die Beleuchtungsintensität auf den betroffenen Bahnsteigen spürbar reduziert gewesen sein dürfte.

Verschmutzt waren unverändert einige Lampen an den Bahnsteigdächern von Reinfeld und Eckernförde. Beschädigte Lampenabdeckungen wurden ebenfalls zum wiederholten Mal am Bahnsteigdach in Eckernförde und im Zugang zum Empfangsgebäude von Elmshorn registriert.

Angerostete Lichtmasten wurden in Süderdeich, Tarp, Friedrichsruh, Nortorf, Wrist und Süderdeich erfasst.

An einigen Lichtmasten von Bad Oldesloe, Sierksdorf, Hademarschen, Hohenwestedt, Jarrenwisch, Jübek, Ratzeburg und Fresenburg beeinträchtigten Lackschäden das Erscheinungsbild.



Abbildung 49: Das Erscheinungsbild des Bahnhofs Heide hat sich deutlich verändert. Die Bauarbeiten werden aber erst im Jahr 2012 abgeschlossen sein.



Abbildung 50: Der Beachtung der Rauchverbote auf den Bahnsteigen nicht dienlich ist die zunehmende Platzierung von Zigarettenautomaten an Bahnsteigzugängen.



Abbildung 51: Durch die Erweiterung der gepflasterten Bereiche der Bahnsteige in Kupfermühle wurde eine Verbesserung des Wartekomforts erreicht.

Gesamtbewertung

Die Karten auf den Seiten 24 bis 29 geben einen Überblick über die Bewertung der Zustände an den Stationen bei der 20. 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 2010 (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:	1,72	(W: 1,61 / S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,71	(2,85 / 2,91)
DB BM Lübeck:	2,74	(2,82 / 3,00)
DB BM Hamburg:	2,63	(3,00 / 2,88)
NEG:	1,86	(1,86 / 2,00)

alle Stationen: 2,47 (2,55 / 2,64)

Die Qualität des Wartekomforts wurde im Durchschnitt deutlich besser bewertet als im letzten Sommer und auch als im Winter vor einem halben Jahr. Innerhalb eines Jahres gab es in den Bereichen der drei DB-Bahnhofsmanagements erfreuliche Verbesserungen.

Erstmals musste an keiner Station der Wartekomfort mit „mangelhaft“ bewertet werden. Seit Beginn der systematischen Qualitätserhebungen war der Wartekomfort nur im Sommer 2006 besser als in diesem Jahr. Damals lag der Wert bei 2,43.



Abbildung 52: Die Stadt Norderstedt ist für die Beseitigung der Schmierereien in der Unterführung an der Station Moorbekhalle zuständig.



Abbildung 53: Die Anhäufung von Ziegelsteinen neben dem Bahnsteig Richtung Westerland in Klanxbüll ist nach wie vor unschön.



Abbildung 54: Schon seit zwei Jahren wird die Verschmutzung einzelner Lampen unter dem Bahnsteigdach in Reinfeld bemängelt.

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:	1,53	(W: 1,58 / S: 1,49)
DB BM Kiel:	2,03	(2,32 / 2,25)
DB BM Lübeck:	1,87	(2,07 / 2,27)
DB BM Hamburg:	1,50	(2,38 / 1,75)
NEG:	1,29	(2,14 / 1,14)

alle Stationen: 1,83 (2,10 / 2,03)

Die Informationsqualität stellte sich sowohl gegenüber dem letzten Winter als auch seit dem Sommer 2010 erfreulich verbessert dar. Im Durchschnitt befindet sie sich jetzt sogar auf dem höchsten Niveau seit Beginn der Qualitätsprüfungen. Der bisher beste Wert lag in den Sommern 2005 und 2006 bei 1,87.

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 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:	1,25	(W: 1,19 / S: 1,37)
DB BM Kiel:	1,58	(1,79 / 1,75)
DB BM Lübeck:	1,62	(1,69 / 1,58)
DB BM Hamburg:	2,75	(1,75 / 1,63)

alle Stationen: 1,57 (1,60 / 1,59)

Die Qualität der Serviceeinrichtungen ist wieder etwas besser als bei der letzten Kontrolle im Winter. Mit „mangelhaft“ wurde der Zustand der Serviceeinrichtung in Lübeck-Kücknitz aufgrund des defekten Fahrkartenautomaten bewertet. In Bredstedt, Thesdorf, Aumühle und Reinbek waren nicht betriebsbereite Aufzüge die Ursache für eine Bewertung mit „mangelhaft“ im Bereich der Serviceeinrichtungen.



Abbildung 55: Dieser Zugsicherungsmagnet ist funktionslos am Geländer des Bahnsteigs an Gleis 3 in Itzehoe befestigt.



Abbildung 56: Erfreulich ist die neue Platzierung der Abfahrtsmonitore in Neumünster in der Mitte des Tunnels.

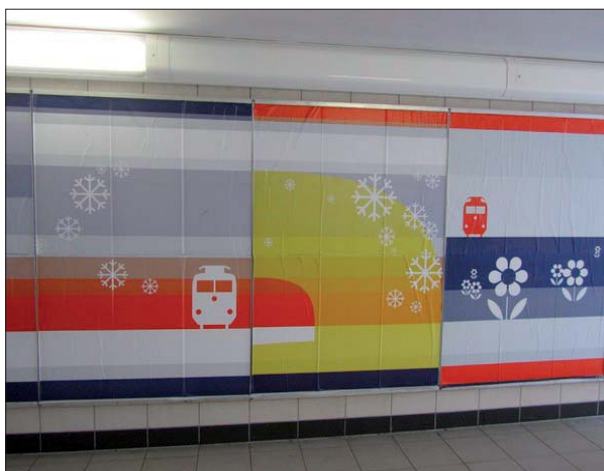


Abbildung 57: Neue Motive wurden auf dem Graffiti-Schutz-Board in Ahrensburg geklebt.

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: 1,61 / S: 1,69)
DB BM Kiel:	2,55	(2,75 / 2,76)
DB BM Lübeck:	2,60	(2,73 / 2,75)
DB BM Hamburg:	3,25	(2,88 / 2,75)
NEG:	1,86	(2,00 / 1,86)

alle Stationen: 2,38 (2,48 / 2,49)

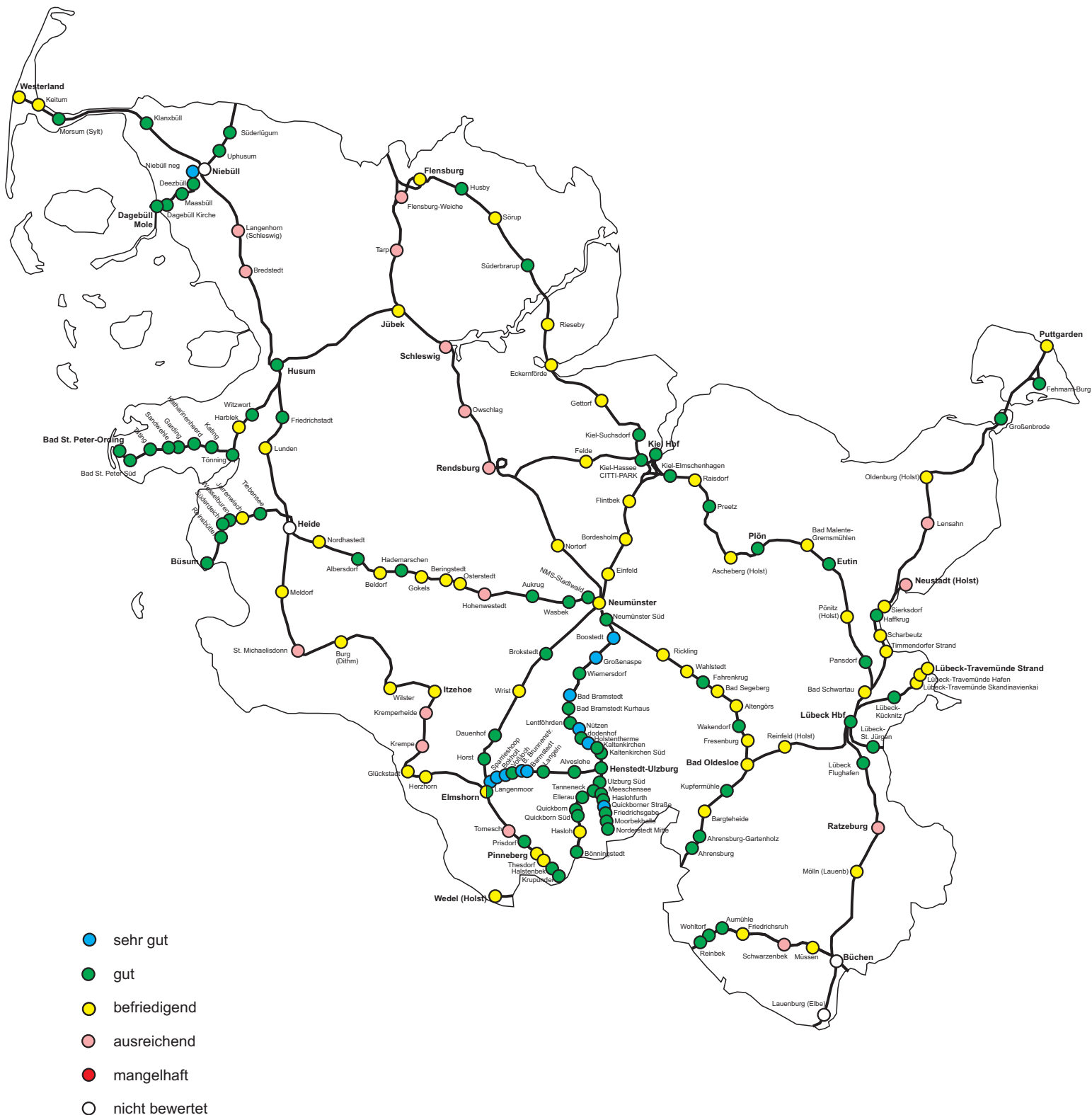
Mit der erheblichen Verbesserung der Bewertung in den Bereichen der Bahnhofsmanagements Kiel und Lübeck sowie der NEG wurde für die Gesamtqualität ein gegenüber den Kontrollen im Winter und im Sommer 2010 deutlich verbesserter Wert ermittelt.

Dies ist die beste Gesamtdurchschnittsnote seit fünf Jahren. Im Sommer 2006 wurde ein Wert von 2,32 ermittelt.

Erfreulich gut ist weiterhin die Qualität der Stationen im Bereich der AKN. Im Bereich des Bahnhofsmanagements Hamburg fiel der Wert aufgrund der schlechten Bewertung im Bereich Service durch die defekten Aufzüge auf einen Tiefstwert ab. Trotz guter Bewertungen in den Bereichen Wartekomfort und Informationsqualität konnten die Stationen Reinbek, Aumühle und Thesdorf nur mit der Gesamtnote „ausreichend“ bewertet werden.

Mit sehr gut in allen Bereichen wurden in diesem Sommer neun Stationen bewertet, die bis auf Niebüll NEG alle im Bereich der AKN liegen. 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 Winter 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 2011)

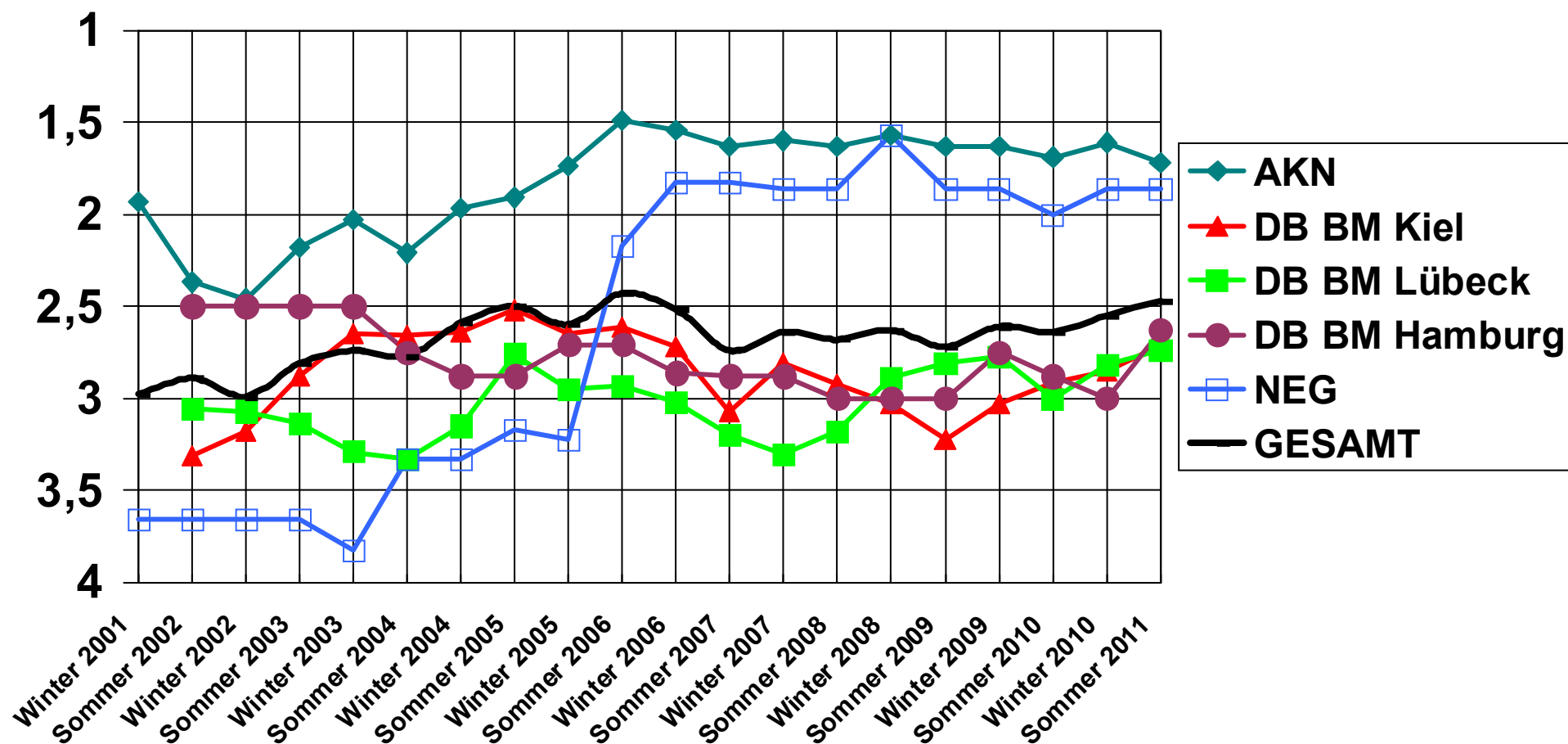
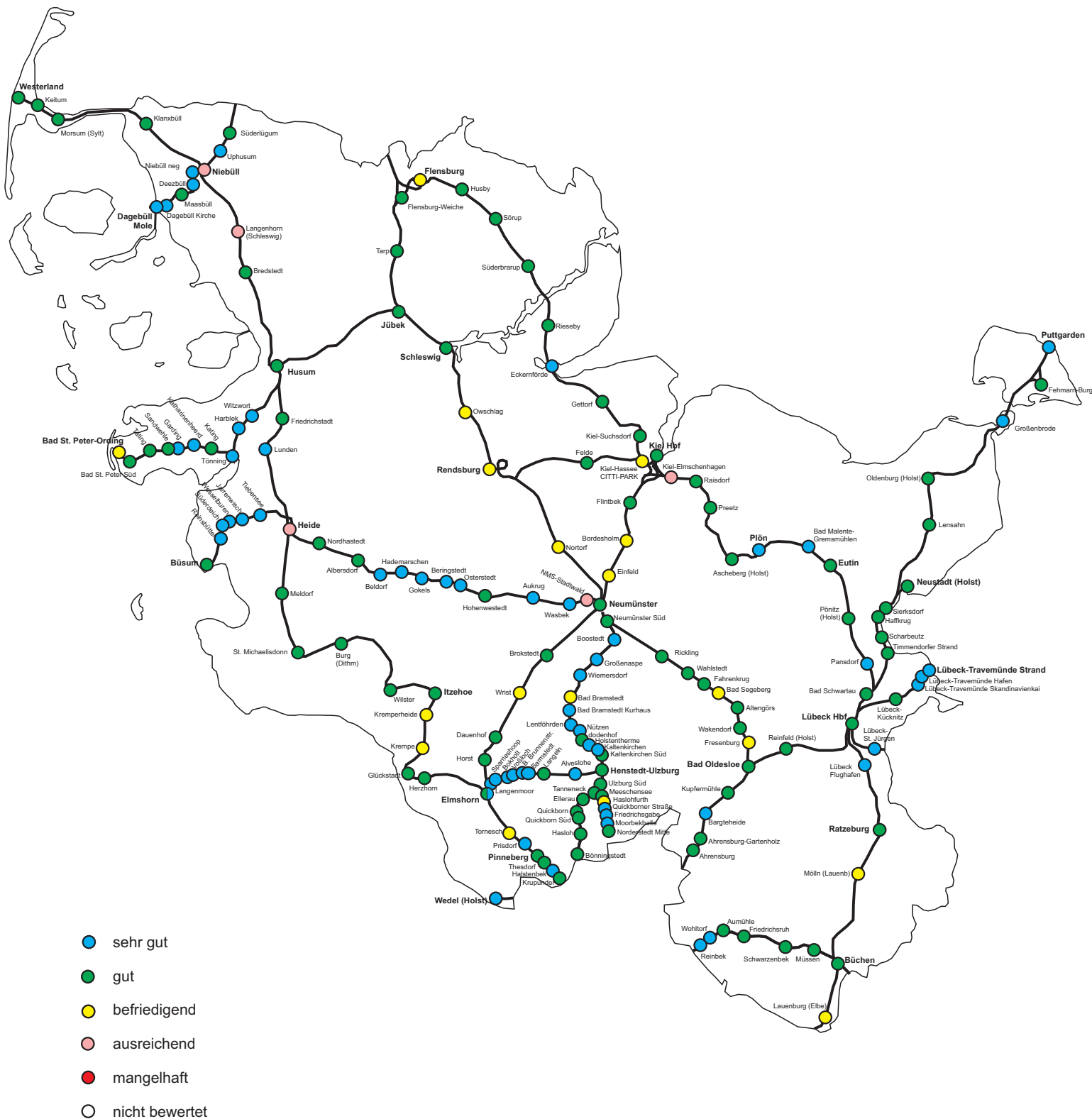


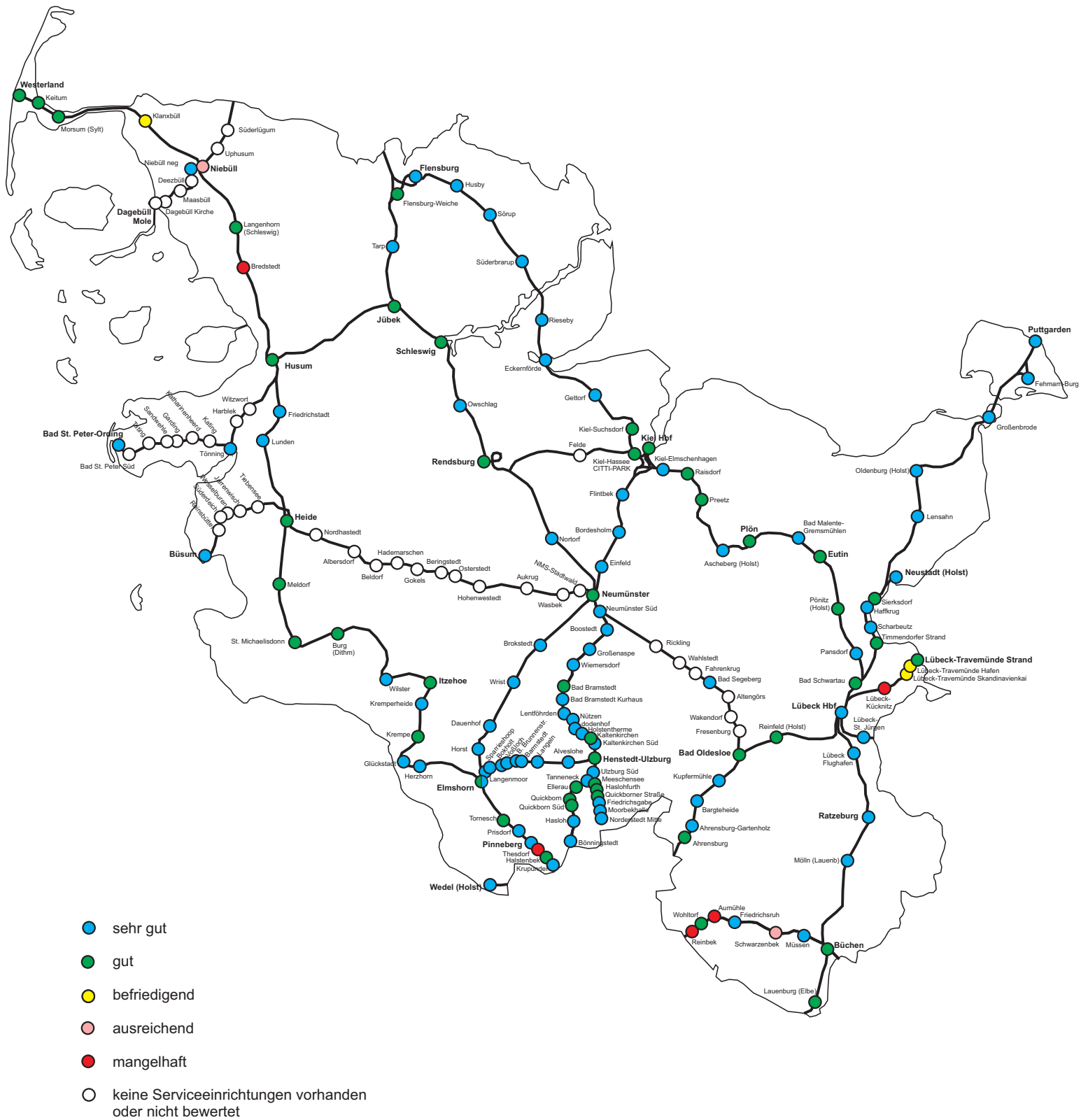
Diagramm 1:

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

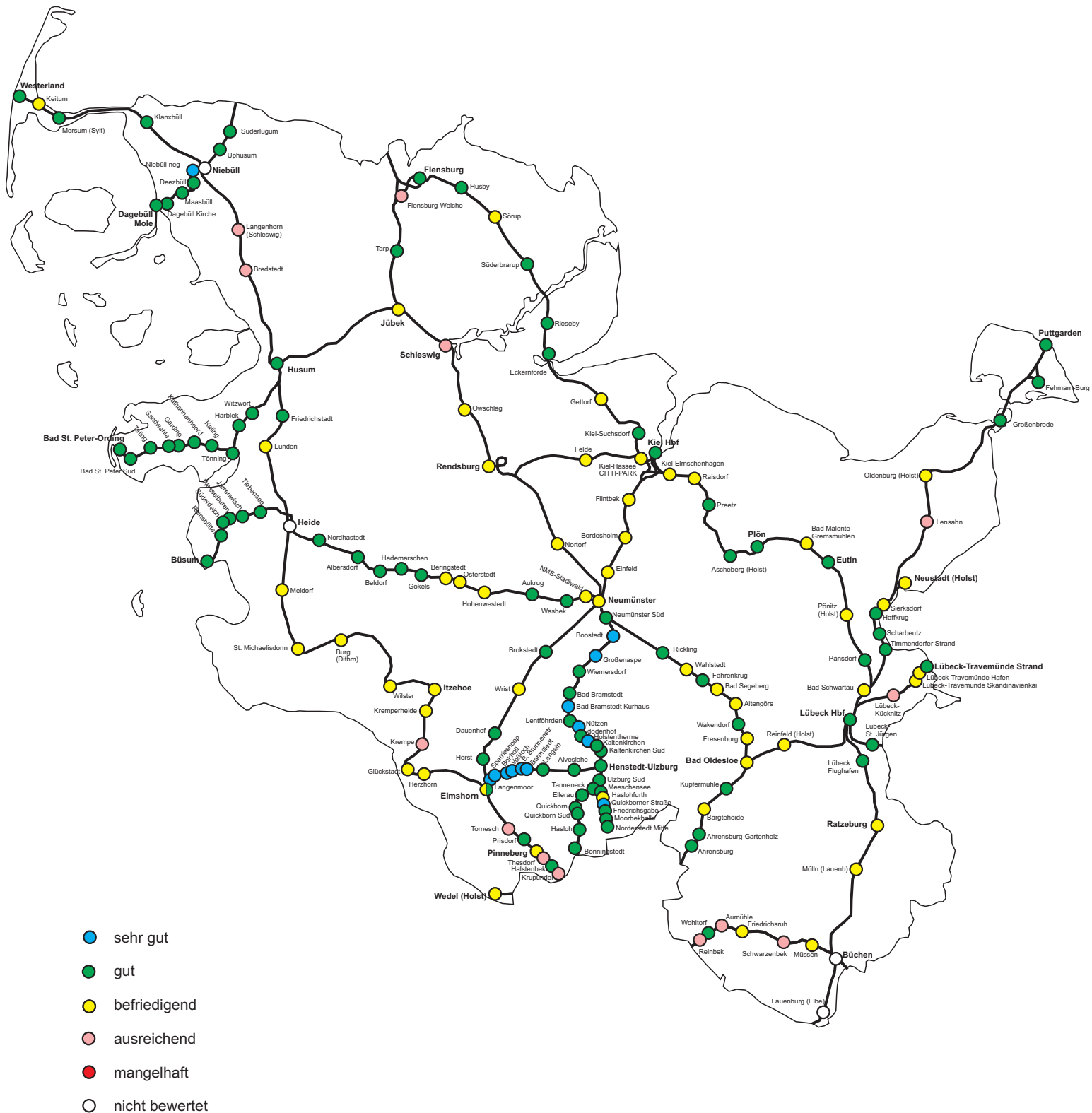


Karte 6: Qualität der Information

(Qualitätskontrolle Sommer 2011)

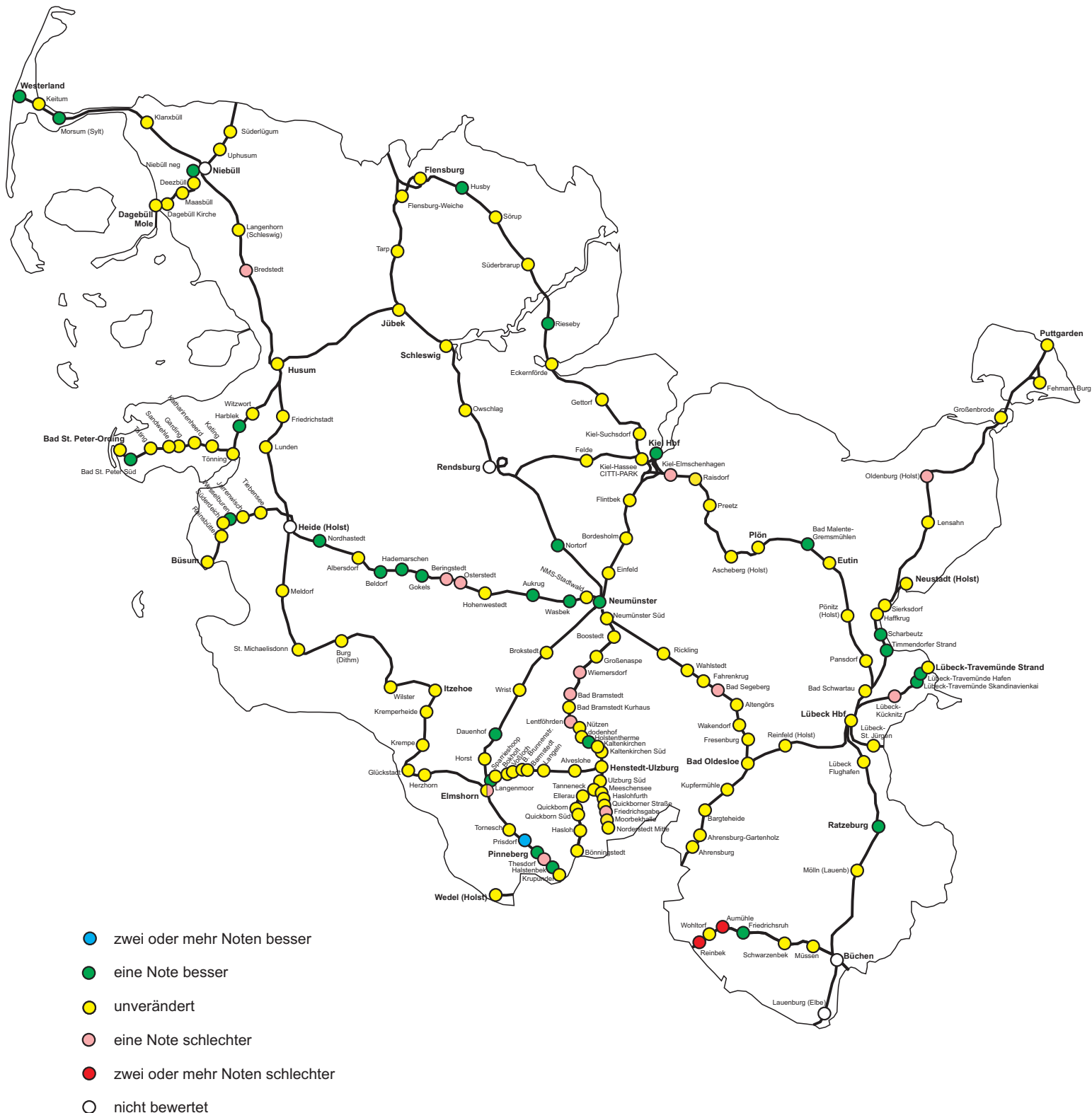


Karte 7: Servicequalität
(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



Karte 8: Gesamtbewertung der Stationen

(Qualitätskontrolle Sommer 2011)



**Karte 9: Veränderung der Gesamtnote
im Vergleich zur letzten Qualitätskontrolle**
(Qualitätskontrolle Sommer 2011)

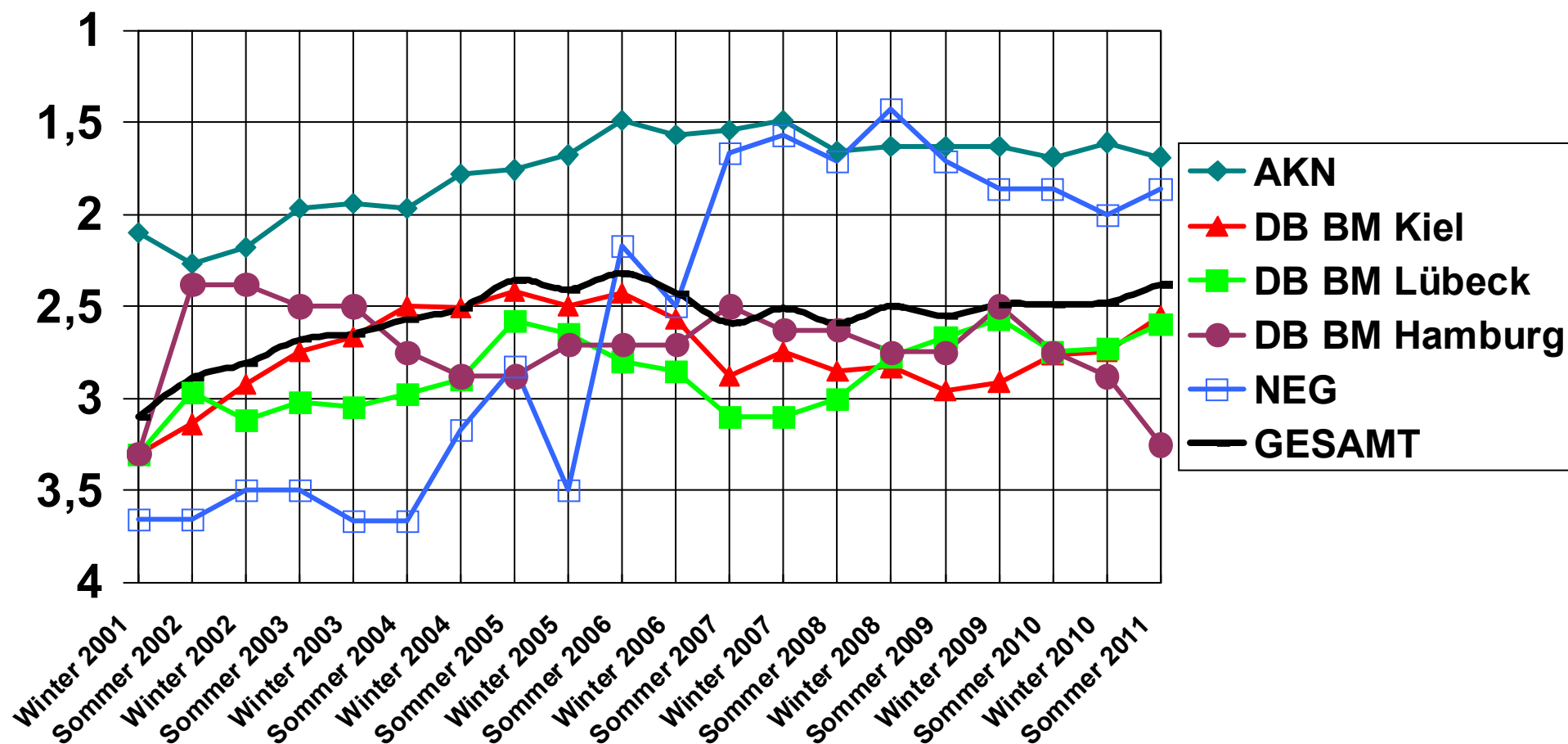


Diagramm 2:
Entwicklung der Gesamtdurchschnittsnoten seit Beginn der Qualitätskontrolle im Jahr 2001

Anhang

**zum Bericht der 20. Qualitätskontrolle
an den Stationen in Schleswig-Holstein
für den Sommer 2011**

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

Stationen mit den besten Bewertungen

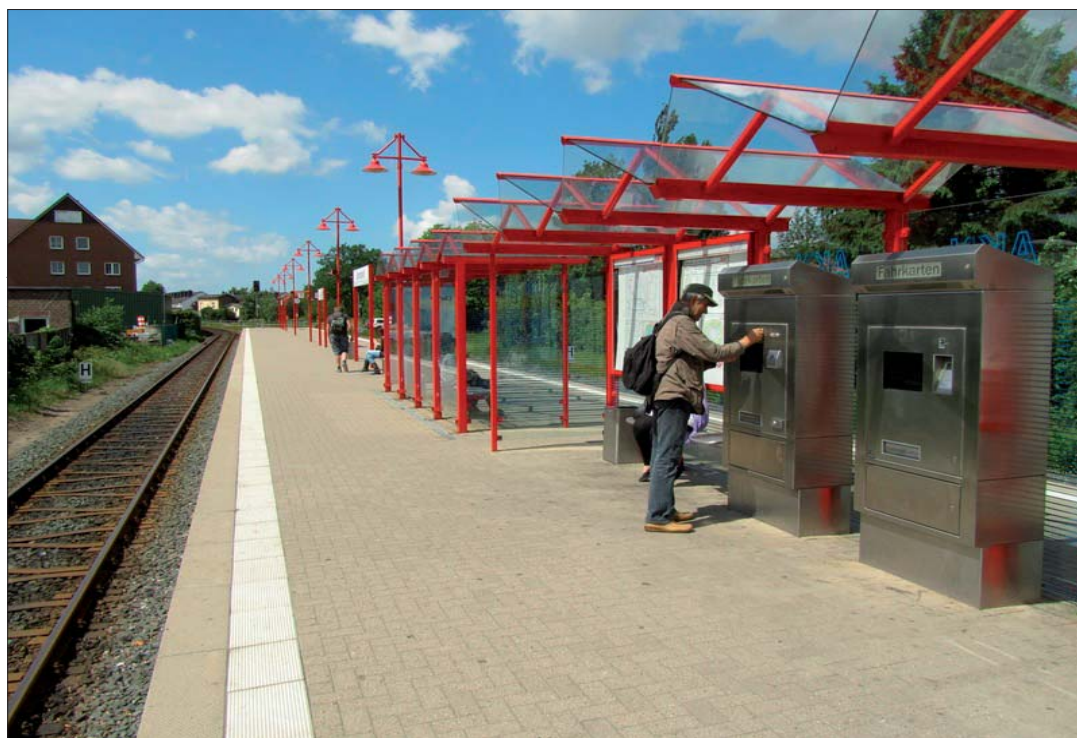
Bei den Erhebungen im Sommer 2011 wurden 9 Stationen mit „sehr gut“ in allen Bereichen bewertet.

Dies gilt für die acht Stationen Barmstedt, Barmstedt Brunnenstraße, Bokholt, Boostedt, Großenaspe, Langenmoor, Nützen und Sparrieshoop aus dem Bereich der AKN sowie für Niebüll NEG.

An den Bahnhöfen Barmstedt, Großenaspe und Niebüll NEG wurden nur minimale Mängel festgestellt. In Barmstedt war eine Vitrine leicht zerkratzt, in Großenaspe wurden leichte Kratzer in zwei Wetterschutzscheiben registriert, und in Niebüll NEG war ein Abfallbehälter leicht verschmutzt.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Barmstedt	1	1	1	1
Großenaspe	1	1	1	1
Niebüll NEG	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 Strecke Elmshorn - Henstedt-Ulzburg.



Großenaspe: Bahnhof an der Strecke Neumünster - Hamburg-Eidelstedt.



Niebüll NEG: Bahnhof der Strecke Niebüll - Dagebüll.

Stationen mit den schlechtesten Bewertungen

Bei den Erhebungen im Sommer 2011 wurden 13 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 Reinbek, Aumühle und Lübeck-Kücknitz. Alle drei waren insgesamt in gutem Zustand, mussten aber aufgrund defekter Aufzüge bzw. eines defekten Fahrkartenautomaten im Bereich „Service“ mit „mangelhaft“ bewertet werden.

An einigen Bahnhöfen wurden in mehreren Teilbereichen größere Mängel festgestellt. Es handelt sich vor allem um die Stationen Bredstedt, Schwarzenbek und Langenhorn.

Besonders der Wartekomfort wirkt sich meist verstärkt auf die Gesamtnote aus. An den genannten Stationen war die Bewertung für den Wartekomfort nur „ausreichend“. Die drei Stationen wiesen zudem auch in den Bereichen „Service“ oder „Information“ größere Mängel auf.

Station	Wartekomfort	Information	Service	Gesamtnote
Bredstedt	4	2	5	4
Schwarzenbek	4	2	4	4
Langenhorn	4	4	2	4



Bredstedt: Bahnhof an der Strecke Hamburg - Westerland: Im Tunnel fehlte ein Fallrohr der Zwischendeckenentwässerung, um das durch den Gleistrog sickende Wasser abzuleiten. Zudem war der Aufzug zum Bahnsteig defekt, und die Bahnsteigoberfläche war großflächig beschädigt.



Schwarzenbek: Bahnhof an der Strecke Hamburg - Büchen: Der abgebildete Aufzug zur Bahnhofsrückseite war in Betrieb aber beschädigt. Die untere Aufzugstür schloss mit einem lauten Knall. Der Aufzug zum Gleis 1 war defekt, und davor stand Wasser im Tunnel.



Langenhorn: Bahnhof an der Strecke Hamburg - Westerland: Der geschützte Wartebereich an Gleis 1 war erneut stark bekritzelt und etwas verschmutzt. Am Gleis 1 fehlte weiterhin die Bahnhofsuhr, und die Uhr an Gleis 2 war einseitig defekt. Der Dynamische Schriftanzeiger an Gleis 2 war nicht in Betrieb.