

# Bahnhöfe in Baden-Württemberg in den Augen der Fahrgäste

## Der ideale Bahnhof/Haltepunkt ...

- ... ist von weitem schon als Bahnhof/Haltepunkt erkennbar.
- ... hat ein einladendes Erscheinungsbild.
- ... verfügt über Wegweiser, die an gut wahrnehmbaren Stellen angebracht sind.
- ... ist barrierefrei.

## Erscheinungsbild

- ✓ Sauberkeit (v.a. Aufzüge oft schmutzig und nach Urin riechend)
- ✓ Allgemeine Sauberkeit im Bahnhof/Haltepunkt (Bahnsteige, Treppen, Unterführungen)
- ✓ ordentliche Bausubstanz
- ✓ gute Beleuchtung

## Fahrgastinformationen

- ✓ Abfahrtstafel, gerne auch elektronisch (DFI (dynamische Fahrplaninformation) anstelle von Dynamischen Schriftanzeigern (DSA). Diese sind ungenügend, normalerweise wird nur die Zeit angezeigt, nicht aber die planmäßigen Abfahrten, nicht mehr Stand der Technik).
- ✓ Wagenstandsanzeiger (z.B. mit Anzeige der Rollstuhlplätze/Fahrradstellplätze im Zug), auch über mobile Apps anbieten
- ✓ Freundlichkeit und Höflichkeit des Bahnhofspersonals
- ✓ Mehrfache Ansage der Anschlusszüge nach Einfahren des Zugs
- ✓ Deutlichere Durchsagen (Wiederholung bei durchfahrendem Zug)
- ✓ Bessere Beschilderung (v.a. für WC)
- ✓ Hinweis beim Einfahren der Züge: „Erst Aussteigen, dann Einsteigen!“
- ✓ Warnung bei durchfahrenden Zügen (wichtig z. B. für Blinde)

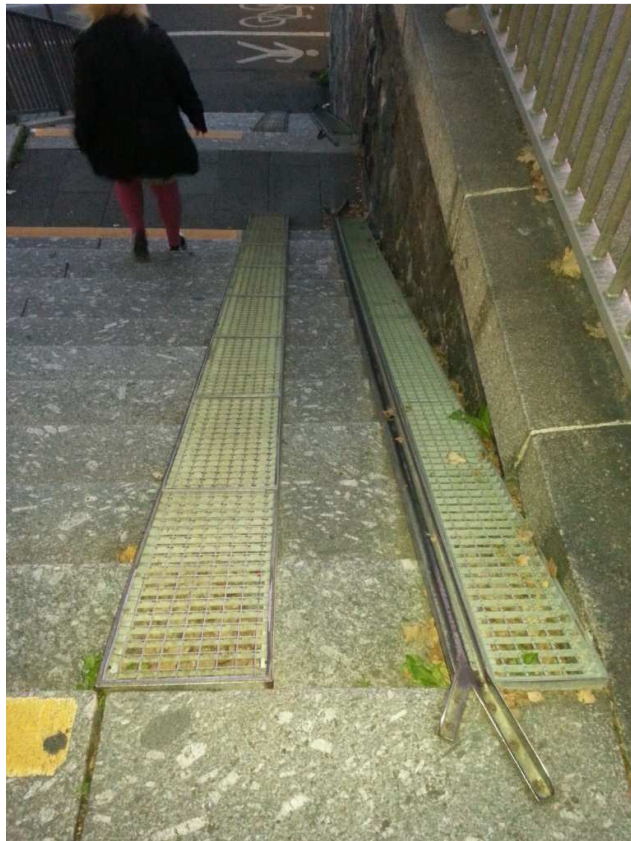


**Wagenreihungsplan Gleis 12**

Zeit	Zug	Hinweis	Richtung
	RE 1	Rhein-Express	Eschm Hbf Büchtem Hbf Duisburg Hbf Hamm (Westf) Ennigerich
	RE 5	Rhein-Express	Eschm Hbf Büchtem Hbf Duisburg Hbf Hamm (Westf) Ennigerich

## Barrierefreiheit

- ✓ Aufzüge UND Rampen anstelle von Treppen (Redundanz)  
(Rampen sind zu reinigen und erleichtern den Zugang mit Reinigungsgerät zu den Bahnsteigen)
- ✓ Schieberampen für Radfahrer (ohne behinderndes Geländer)
- ✓ Aufzüge müssen ausreichend lang und breit sein, damit wenigstens zwei Fahrräder und ihrer Fahrer Platz finden)
- ✓ Wartung und Reparatur von Aufzügen ist oft sehr zeitaufwendig: Besseres Ausfallmanagement (automatische Benachrichtigung des Reparaturtrupps und möglichst schnelle Beseitigung des Fehlers, dazu Vereinheitlichung der Aufzugtechnik wegen vereinfachter Vorhaltung von Ersatzteilen)
- ✓ Bahnsteighöhe UND Einstiegshöhe sollten gleich sein
- ✓ Blindenleitsysteme



Schieberampe

## Service

- ✓ Toiletten (funktionsbereit und sauber)
- ✓ Fahrkartenschalter und freundliches, hilfsbereites Personal
- ✓ Blendfrei aufgestellte Fahrkartenautomaten (Möglichkeit zur Verstellung des Kontrasts)
- ✓ Freies WLAN im Bahnhof
- ✓ Alternativ Videoreisezentrum (Versuch auf der Schwarzwaldbahn)
- ✓ Wasserspender
- ✓ Laden für Waren des täglichen Bedarfs, mindestens Warenautomat
- ✓ Stadtplan
- ✓ Mehr und bequemere Sitzgelegenheiten in den Reisezentren (bei der Modernisierung des Bahnhofs Aalen fiel die Hälfte der Sitzgelegenheiten weg ...)
- ✓ Markierte Sitzgelegenheiten für Gebrechliche/Behinderte
- ✓ Besserer Wetterschutz der Sitzgelegenheiten auf den Bahnsteigen (Warteräume, im Winter beheizt?)
- ✓ Videoüberwachung (v.a. in Bereichen mit Automaten)
- ✓ Gepäckträgerservice? Oder Gepäckwagen (Kofferkulis)
- ✓ Mobilitätsservice (Hilfe durch Personal, Vorbild Radolfzell)
- ✓ Funktionierende Gepäckförderbänder
- ✓ Schließfächer, vor allem an Bahnhöfen mit touristischen Attraktionen (alternativ: Gepäckaufbewahrung)

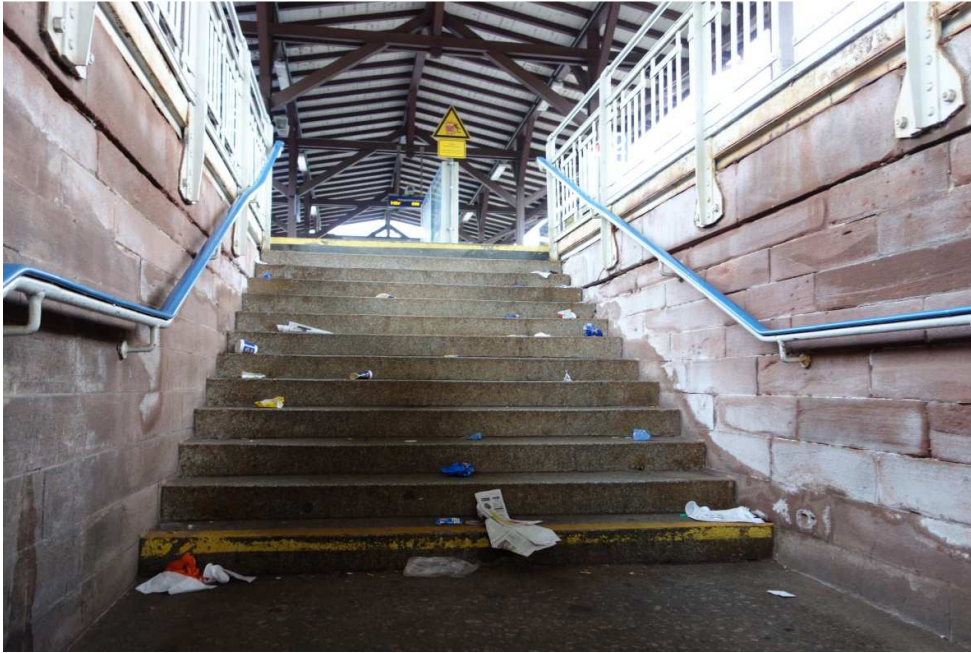
## Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln:

- ✓ Fahrrad: Abstellanlagen mit Box für teure Räder/E-Bikes (Lademöglichkeit inbegriffen)
- ✓ Abstellanlagen für Räder in ausreichender Kapazität und Qualität an möglichst jedem Bahnhofszugang.
- ✓ Leihräder und Car-Sharing
- ✓ Bushaltestelle in der Nähe (kurze Wege, barrierefrei, Anschlusssicherung)
- ✓ Taxi
- ✓ Park&Ride



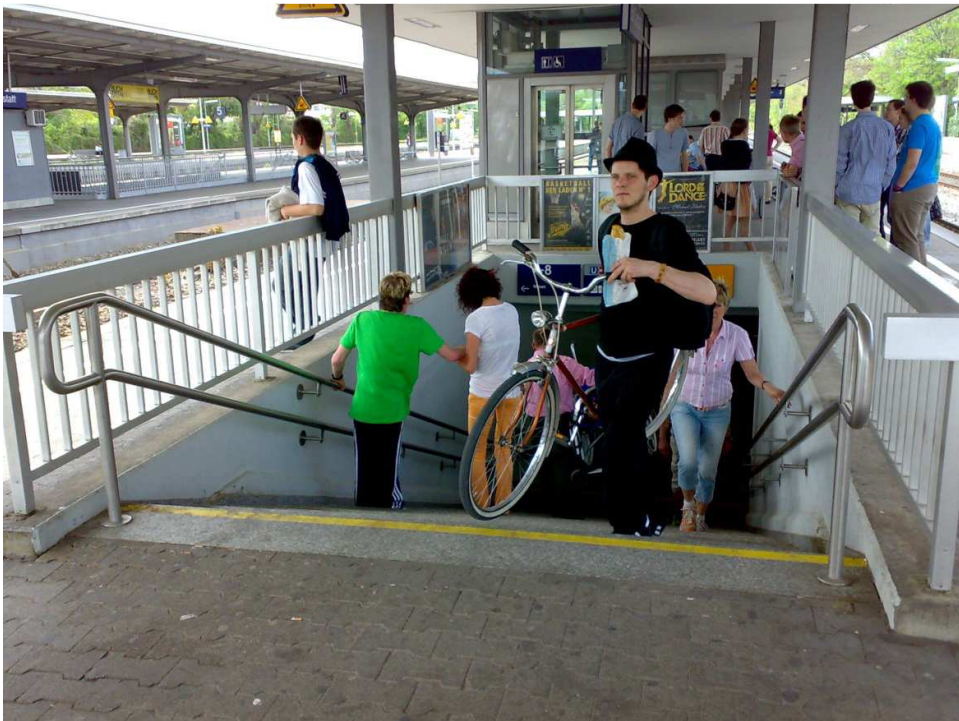
DSA

Die Bahnhofsuhr ist vorzuziehen!



Treppe am Bahnhof in Müllheim/Baden.

- Handläufe sollen aus ergonomischen Gründen rund ausgeführt werden.



Bad Cannstatt – Aufzug defekt...



Wartehäuschen mit fehlenden Fensterscheiben. Welchen Zweck erfüllt ein solches Häuschen?


**weitere Fragen:**

- Werden bei den zu modernisierenden Bahnhöfen Toiletten eingerichtet? Werden diese Toiletten barrierefrei gestaltet?
- Wie sollen die Fahrgäste ihre Bedürfnisse außerhalb der regulären Geschäftszeiten (8-18 Uhr) verrichten, wenn die Toiletten dann geschlossen sind?
- Wird im Zuge der Modernisierung der Bahnhöfe die Anzahl der Sitzplätze reduziert?
- Welche Vorteile hat ein offener Bereich anstelle eines verglasten Wartesaals?
- Wie will die Bahn AG sicher stellen, dass beim Ausfall von Aufzügen die Wiederinbetriebnahme zügig von statten geht? Wie lange dauern die Störungen im Durchschnitt? Gibt es Zielvorgaben und wie sehen diese aus?
- Werden Aufzugstörungen automatisch gemeldet? Ist geplant, diese per mobiler Applikation für Reisende abrufbar zu machen?
- Wann werden die DSA durch DFI ersetzt?
- Was ist der Hintergrund der Absage zahlreicher Maßnahmen im Bahnhofsmodernisierungsprogramm (z.B. Allgäubahn, Renchtalbahn)?

**bei  
Störung**



**0711-2092 1055**

Die Bahn 

Sehr geehrte Reisende!

Diese Anlage ist aus technischen Gründen

**Außer Betrieb.**

Leider wird die erforderliche Instandsetzung längere Zeit  
in Anspruch nehmen.  
Daher bitten wir um Verständnis.

DB Station&Service AG  
Bahnhofmanagement Stuttgart Hbf

Störungen-Muster 3

Diese „Information“ ist vollkommen nutzlos. Es muss zumindest ein ungefährender Termin der Wiederinbetriebnahme angegeben werden.