

# NRW-Grundsatzprogramm

## 7. Service, Sicherheit & Sauberkeit



Wesentliche Bestandteile zur Steigerung der Nutzung und der Akzeptanz von Bus und Bahn sind Service, Sicherheit und Sauberkeit im ÖPNV und an seinen Einrichtungen. Hier gibt es für Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbünde und Aufgabenträger noch viel zu tun.

### 7.1. Bahnhöfe & Haltestellen

Bahnhöfe und Haltestellen müssen stets sauber und kundenfreundlich sein. Ruhebänke oder Sitzgelegenheiten müssen ebenso selbstverständlich sein wie Abfallbehälter sowie Wind- und Wetterschutzeinrichtungen in ausreichender und angemessener Dimension. Bushaltestellen und einsam gelegene Stationen müssen einsehbar sein, um das subjektive Sicherheitsgefühl wartender Fahrgäste zu erhöhen. Neue Stationen und Bahnhöfe sollen barrierefrei gestaltet sein.

Die DB AG und andere Bahnhofsbetreiber sollten explizit darauf achten, dass die Hausordnung an Bahnhöfen auch konsequent umgesetzt wird. Insbesondere bei Großveranstaltungen und Fußballspielen ist häufig zu beobachten, dass dies leider nicht der Fall ist.

Stationen sollten im Idealfall besetzt sein. Ist dies nicht der Fall, könnte das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auch gesteigert werden, indem z.B. Besitzer von Kiosken in Bahnhofsgebäuden Hausrecht über den Bahnhof erhalten (soziale Kontrolle). Ferner sollte über die großflächige Einführung von Bahnhofspaten-schaften nachgedacht werden. Ehrenamtliche Bahnhofspaten dienen dabei als direkte Schnittstelle zwischen Fahrgästen, Bundespolizei und Bahnhofsbetreiber.

Haltestellenschilder, Bahnhofsnamen, Linienbezeichnungen und Fahrziel müssen einfach und klar erkennbar sein. Bahnhofsnamen und Linienbeschilderungen dürfen nicht durch die Hinzufügung von Sponsoring-Firmennamen verfremdet werden. Negativbeispiele hierfür sind der „Telekom-Express“ der Stadtwerke Bonn sowie der Bahnhof „Linnich-SIG Combibloc“ der Rurtalbahn.

Fahrpläne, Tarifinformationen, Netzpläne und Umgebungskarten gehören zum Standard und müssen immer aktuell und vorhanden sein.

### 7.2. Personal

Immer wieder wird durch **PRO BAHN** festgestellt, dass das im Service eingesetzte Personal nicht über die nötige Fachkompetenz verfügt, selbst einfache Fragen zu beantworten oder entsprechende Auskünfte zu

geben. PRO BAHN fordert daher dringend eine wesentlich bessere Ausbildung des im Kundendienst eingesetzten Personals.

Ebenso mangelt es beim Servicepersonal häufig an Hilfsbereitschaft, Motivation und Freundlichkeit. Hier sind die Verkehrsunternehmen, aber auch die Aufgabenträger gefordert, über ein geeignetes Bonus-Malus-System für die erforderliche Kundenorientierung zu sorgen. Das Personal muss dabei Vorbildcharakter für den Kunden haben. Wo Fahrpersonal z.B. das Rauchverbot missachtet, ist es Rauchern unter den Fahrgästen nur schwer zu erklären, das Rauchverbot zu beachten.

### **7.3. Information**

Umfangreiche, klar formulierte und einfach verständliche Informationen sind das A und O für die Orientierung ortsfremder Fahrgäste. Viele Haltestellen, Stationen und Bahnhöfe in Nordrhein-Westfalen sind jedoch leider regelrechte Informationswüsten.

**PRO BAHN** fordert daher eine landesweite Reform der Informationspolitik. Haltestellen, Stationen, Bahnhöfe und andere Einrichtungen des ÖPNV müssen mit umfangreichen und sinnvollen Informationen ausgestattet sein. Hierzu gehören übersichtliche und leicht verständliche Liniennetzpläne, gültige Fahrpläne, Lagepläne der Haltestellen an Verknüpfungspunkten, Umgebungskarten mit den wichtigsten Einrichtungen in unmittelbarer Umgebung der Haltestelle usw. An touristisch interessanten Bahnhöfen sollten Ausflugs- und Wanderkarten eine Selbstverständlichkeit sein.

Wichtig ist hierbei auch und insbesondere eine regelmäßige Kontrolle, ob alle Pläne und Informationen noch vorhanden sind, um fehlende oder abhanden gekommene Informationen schnellstmöglich zu ersetzen. Haltestellen- und Stationspatenschaften können dabei ein erster Schritt in die richtige Richtung sein. Hinter die Forderungen der NRW Fahrgastcharta von 2001 sollte auf keinen Fall zurück gegangen werden.

Neben den sog. ständigen Informationen sind auch und vor allem die Informationen bei Betriebsstörungen oder sonstigen unvorhergesehenen Ereignissen oft mangelhaft. Besonders die Informationspolitik der Deutschen Bahn AG ist hier mehr als dürftig und dringend verbesserungsbedürftig. PRO BAHN fordert in diesem Punkt eine umgehende Verbesserung.

### **7.4. Zugbegleitung**

**PRO BAHN** fordert, grundsätzlich alle Züge mit Zugbegleitpersonal zu besetzen. Vor allem durch die Anwesenheit von Servicepersonal im Zug fühlen sich die Fahrgäste sicherer und wohler. Ebenso ist immer ein Ansprechpartner für Fragen und Auskünfte vorhanden. Auch die Schwarzfahrerquote könnte so drastisch gesenkt werden.

Ab 19.00 Uhr sollen in allen Zügen jeweils zwei Service- und Sicherheitskräfte eingesetzt werden. Die Aufgabenträger müssen hier verstärkt die Umsetzung dieser Forderung überwachen.

### **7.5. Fahrzeuge**

**PRO BAHN** erwartet, dass alle im ÖPNV eingesetzten Fahrzeuge stets in einem einwandfreien technischen Zustand und sauber sind. Ebenso sollen in allen Fahrzeugen akustische und optische Haltestellenhinweise erfolgen, die auch die Ausstiegsseite bekannt geben. Im grenznahen Raum sollten Ansagen mehrsprachig sein (französisch, niederländisch).

### **7.6. Reisezentren**

Die Reisezentren und Agenturen sind der erste Anlaufpunkt für Fahrgäste bei der Planung ihrer Reise. Sie

müssen daher großzügige Öffnungszeiten haben. Die Mitarbeiter müssen daher kompetent und serviceorientiert Auskunft geben können und dem Fahrgast immer die günstigste Fahrkarte anbieten. Hier gibt es noch erheblichen Optimierungsbedarf. **PRO BAHN** regt daher entsprechende Mitarbeiterschulungen an.

### 7.7. Gastronomie

Viele der RegionalExpress-Linien (RE) in Nordrhein-Westfalen durchqueren auf ihrer Fahrt vom Start- und Zielort nahezu das ganze Bundesland. Dabei sind Fahrzeiten von mehreren Stunden keine Seltenheit. **PRO BAHN** wünscht sich daher für diese langlaufenden RE-Linien einen gastronomischen Service an Bord der Züge. Dies kann z.B. in Form eines Café-Wagens oder aber auch als Minibar umgesetzt werden.

### 7.8. Service-Point

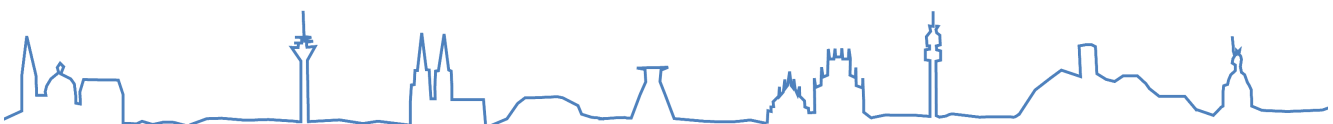
Der Service-Point an großen Knotenbahnhöfen ist eine gute und sinnvolle Einrichtung. Leider sind nicht alle wichtigen Bahnhöfe mit diesem Service ausgestattet. **PRO BAHN** fordert weitere Service-Points an folgenden Bahnhöfen:

- Mönchengladbach Hbf
- Krefeld Hbf
- Wuppertal Hbf
- Köln Messe/Deutz
- Paderborn Hbf
- Bochum Hbf
- Gelsenkirchen Hbf



### 7.9. Alkoholverbot im ÖPNV

**PRO BAHN** fordert ein generelles Alkohol-Verbot in allen Anlagen und Fahrzeugen des öffentlichen Nahverkehrs.



## Download



[NRW-Grundsatzprogramm](#) | 3,4 MiB

- [Nach oben](#)
- [8. Fahrzeuge >](#)