



Willkommen am Bahnhof

Ralf Thieme, Vorstand Personenbahnhöfe, und **Dr. Inga Schlichting**, Leiterin Produkt-/Portfoliomanagement, Kompetenzstelle Bahnhofsvorplatz & Strategische Steuerung Personenbahnhöfe, beide DB InfraGO AG, Berlin



Rund 20 Millionen Menschen begrüßen wir täglich bei der DB InfraGO als Gäste in unseren rund 5.700 Bahnhöfen in Deutschland.^[1] Die allermeisten davon – rund 90 Prozent – kommen zu uns, weil die Bahn einen festen Baustein in ihrer Alltagsmobilität darstellt. Sie steigen am Bahnhof in Regional- und S-Bahnzüge ein, um und aus, um zur Arbeit zu gelangen, zur Schule oder zu ihrer Ausbildungsstätte. Oder sie fahren Bahn, um Freizeitaktivitäten nachzukommen, ihre Freunde, Familie oder Bekannte zu treffen.

Knapp jeder zehnte Gast ist auf längeren Strecken im Fernverkehr unterwegs. Davon sind unter der Woche viele Geschäftsreisende, an Wochenenden und zur Ferienzeit dagegen viele Privatreisende und Urlaubende aus dem In- und Ausland. Und nicht nur das Reisen bringt die Menschen zu uns in die Bahnhöfe. Für jeden Zehnten wirken sie auch als Anziehungspunkt im Quartier zum Einkaufen beim Bäcker, Blumenladen oder bei der Apotheke. Damit sind Bahnhöfe jeden Tag millionenfach dem Gemeinwohl verpflichtet.

Kundenzufriedenheit als Richtschnur

Damit wir unsere Bahnhöfe optimal auf die Bedürfnisse der Menschen ausrichten können, müssen wir verstehen, was ihnen wichtig ist. Seit mehr als 20 Jahren befragen wir deshalb ca. 80.000 Nutzer*innen jedes Jahr^[2] an einer repräsentativen Auswahl von rund 300 Bahnhöfen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Bahnhofserlebnis.

Die Ergebnisse zeigen, dass ein breites Set an Faktoren die Wahrnehmung der Menschen beeinflusst: Vom Erhaltungszustand über die Sauberkeit und Sicherheit bis zur Ausstattung und der Qualität der Wartebereiche fällt alles ins Gewicht. Aber auch betriebliche Faktoren wie das Personenaufkommen und die Pünktlichkeit der Züge beeinflussen die Zufriedenheit der Menschen (ca. 14 Prozent).

Gleichzeitig wirkt der Bahnhof über seine räumlichen Grenzen hinaus: Auch das Umfeld und das Angebot der Anschlussmobilität im Quartier entscheiden mit darüber, ob die Gäste den Bahnhof zufrieden verlassen – oder nicht. Im Jahr 2024 haben wir eine Zufriedenheit von 2,6 als Schulnote erzielt. Unser Ziel für 2025 ist eine 2,5.

360-Grad-Betrachtung der Kundenbedürfnisse

So wichtig jeder einzelne Kundenzufriedenheitsfaktor ist: Es sind nicht die einzelnen Hebel, durch die wir die Kundenzufriedenheit verbessern – sondern es kommt auf das Zusammenwirken der Faktoren und das ganzheitliche Bespielen der Kundenbedürfnisse an. Das zeigen die Befragungsdaten deutlich: Wenn wir die Bahnhöfe etwa besonders intensiv reinigen, das Mobiliar jedoch veraltet ist und der Putz an der Fassade bröckelt, verpufft der Effekt der Sauberkeit.

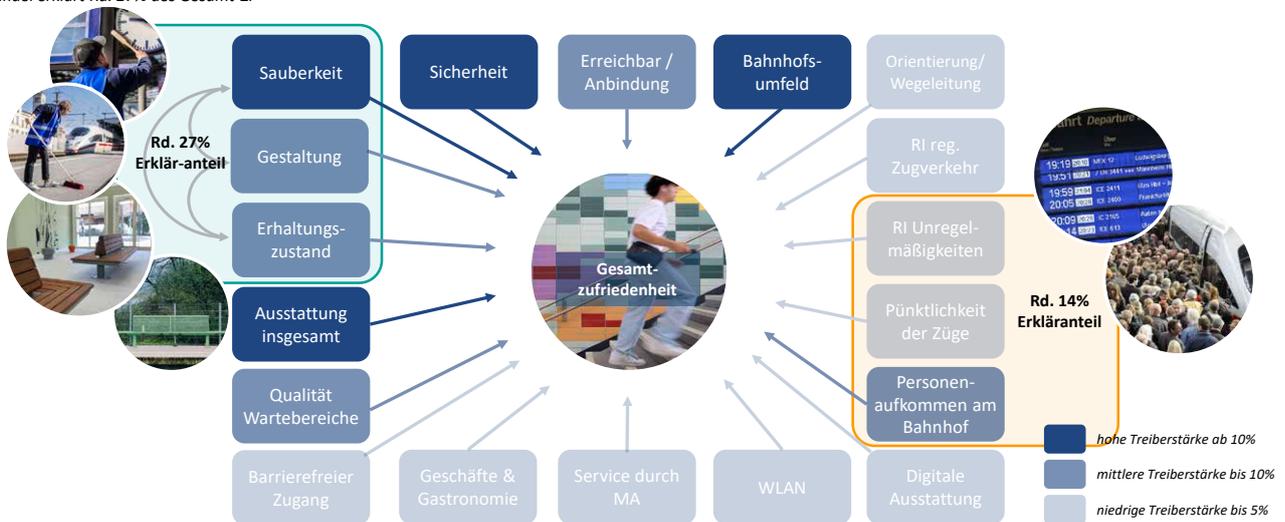
Entsprechende Wechselwirkungen zeigen sich in den Kundenzufriedenheitsanalysen zwischen Erhaltungszustand, Gestaltung und Sauberkeit. Gemeinsam erklären sie rund ein Drittel der Zufriedenheit. Ein Beispiel dafür, dass wir die Bedürfnisse der Menschen in ihrer Ganzheitlichkeit in den Blick nehmen müssen, um mit unseren Bahnhöfen bei ihnen zu punkten.

Einflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit am Bahnhof

Kundenzufriedenheit an den Bahnhöfen: Vom Zusammenspiel vieler Faktoren hängt ab, ob die Reisenden sich wohl- und gut versorgt fühlen



Bündel aus Sauberkeit, Erhaltungszustand und Gestaltung bildet Top-Treiber für ganzheitliche Entwicklung der Bahnhöfe – Bündel erklärt Rd. 27% des Gesamt-Zi



Quelle: Treiberstärke Stand Q2/2025, abgeleitet aus KuZu-Hauptstudie (IPSOs)

Wir haben ein breites Sortiment an Wartekonfigurationen für Empfangsgebäude abrufbereit entwickelt

DB InfraGO

Calidum Light | Sitzbank
Varianten: Belattet, Stahl perforiert oder Ultra (Stahl Rundrohr)

Calidum Light | Anlehner
Varianten: Belattet, Stahl perforiert oder Ultra (Stahl Rundrohr)

Calidum Light | Hocker Stahl

Großzügig & raumgreifend: Für große Wartebereiche

Calidum Light | Hocker Beton

Großzügig & abgeschirmt: Sitzbänke in Kombination mit raumtrennenden Elementen für große Wartebereiche

Quelle: DB InfraGO AG

Zukunftsbahnhöfe als ganzheitlicher Modernisierungsansatz

Deshalb haben wir 2023 gemeinsam mit dem Bundesministerium für Verkehr (BMV) und dem Eisenbahn-Bundesamt (EBA) das Zielbild der Zukunftsbahnhöfe (ZKB) entwickelt. Wir haben einen holistischen Blick auf die Bahnhöfe eingenommen und über Verkehrsstation, Empfangsgebäude und Vorplatz in allen Leistungsbereichen Standards definiert, die für die zukunftsgerichtete Entwicklung entscheidend sind.

Ende 2024 haben wir das Zielbild abgeschlossen und die Umsetzung des Zielbildes gestartet. Während Verkehrsstation und Empfangsgebäude darin als Teil der Schieneninfrastruktur entwickelt werden, fußt die Verbesserung von Vorplatzsituation und Anschlussmobilität auf der Zusammenarbeit mit Kommunen und Aufgabenträgern.

Alle unsere Bahnhöfe wollen wir perspektivisch zu Zukunftsbahnhöfen entwickeln. Die ersten 113 ZKB haben wir 2024 geschafft und damit den Beweis erbracht, dass sich Bahnhöfe entlang fester Standards in Serie modernisieren lassen. 2025 fließen rund 2,5 Milliarden Euro in Bau- und Modernisierungsarbeiten an über 950 Bahnhöfen bundesweit. Mindestens 100 davon werden wir auch 2025 als Zukunftsbahnhöfe nach neuem Zielbild fertigstellen.

Zustandsnote erstmals verbessert

Dass sich die Investitionen in die Bahnhöfe lohnen, zeigt auch der Zustandsbericht 2024 für die Personenbahnhöfe. Im Vergleich von 2023 zu 2024 hat sich der Zustand aller Anlagen über die Kriterien Alter, Qualität und Verfügbarkeit von der Schulnote 3,09 auf 3,03 leicht verbessert. Immer noch eine „3“ und damit „mittelmäßig“ – aber das erste Mal verbessert und damit Beweis und Ansporn zugleich.

Moderne Wartebereiche und großzügiges Sitzmobiliar für mehr Aufenthaltsqualität

Ein besonderes Augenmerk bei der Modernisierung der Bahnhofsausstattung liegt auf dem Warten. Denn viele Menschen melden uns zurück, dass sie sich mehr Warteangebote wünschen, komfortablere Sitzgelegenheiten und vor allem auch wettergeschützte Wartesituationen und mehr Sitzbereiche in den Empfangsgebäuden. Auch Menschen, die bisher noch gar nicht mit der Bahn fahren, haben wir gefragt: Auch sie wünschen sich vor allem bessere und sichere Wartesituationen am Bahnhof.

In den vergangenen zwei Jahren haben wir daher systematisch neue Wartekonzepte für den Innen- und Außenbereich entwickelt und ein breites Repertoire an Sitzmobiliar in unterschiedlichen Formen, Materialien und Farben in unserem Ausstattungskatalog gebracht. Während ein ausreichendes Angebot an Sitzplätzen, eine gute Ausleuchtung und offene Sichtachsen am Bahnsteig entscheidend sind, setzen wir in den Empfangsgebäuden auf klimatisierte und wettergeschützte Rückzugsräume ohne Verzwehzwang.

Mit der Umsetzung geht es schrittweise voran: Unsere ersten ZKB haben wir konsequent mit volltransparenten Wetterschutzhäusern ausgestattet, farbiges Mobiliar installiert und um neue Elemente wie Lehnmöbel und Hocker ergänzt. Und auch in den ersten – meist kleineren – Empfangsgebäuden haben wir das Angebot ausgebaut.

Den Bahnhof Zwiesel beispielsweise haben wir mit einem neuen Farb- und Materialkonzept zu neuem Leben erweckt. Großzügige Bänke laden hier zum Verweilen ein. Oder der Bahnhof Ansbach nahe Nürnberg: Hier haben wir das Empfangsgebäude mit einer



ZKB Melsungen Bartenwetterbrücke mit neuem Wartemobiliar

Foto: DB AG/Alex Hartmann/Photografie

verspielten Wartelandschaft ausgestattet und mithilfe von Stoffpaneelen ein tolles Akustikklima geschaffen. So kann das Licht offen einströmen, während wir gleichzeitig den Geräuschpegel kontrollieren. Eine ähnliche Wartesituation haben wir in Sachsen im neuen Empfangsgebäude am Bahnhof Bitterfeld eingerichtet: Üppige Bänke schaffen ein großzügiges Warteangebot. Holzlamellen an der Decke sorgen für eine angenehme Raumakustik (siehe Beitrag ab Seite 20).

An Metropolbahnhöfen hingegen – wo der Eingangsbereich im Empfangsgebäude hoch frequentiert ist – schaffen wir abseits der Hauptlaufwege Raum für ein besseres Warteerlebnis. So laufen an den Hauptbahnhöfen Berlin, Hamburg und Mainz die Planungen für geschlossene Wartebereiche angrenzend an die Ladenzeilen. Teilweise grenzen diese auch offen an eine Mikro-Gastronomie an. Das verbessert die soziale Kontrolle und bringt gleichzeitig mehr Versorgungskomfort für die Wartenden. Dabei achten wir auf Sitzangebote für alle Bedürfnisgruppen und denken auch an sichere Rückzugsorte für Reisende mit Kindern.

Neue Wegeleitung für bessere Orientierung

2025 haben wir zudem unsere Wegeleitung komplett modernisiert und überarbeitet. Denn entscheidend für ein entspanntes Reisen mit der Bahn ist eine gute Orientierung in unseren Bahnhöfen. Reismuster und Services verändern sich, auch die Piktografie entwickelt sich weiter. Deshalb haben wir einen neuen, barrierefreien Schrifttyp eingeführt, der die Lesbarkeit verbessert. Die Piktogramme haben wir vereinheitlicht und die Schildinhalte neu und übersichtlicher angeordnet.

Informationen sind nun inhaltlich klarer getrennt und in drei Ebenen 1. Gleise und Anschlussverkehrsmittel innerhalb des Bahnhofs, 2. Serviceeinrichtungen

innerhalb des Bahnhofes sowie 3. Ausgänge, Serviceeinrichtungen und Anschlussmobilität außerhalb des Bahnhofs gliedert. Zudem kennzeichnen neue Pfeile die Ausgänge. Bei mehreren Ausgängen kommen zusätzlich Großbuchstaben zur Kennzeichnung zum Einsatz. Ein System, das auch andere Verkehrsunternehmen einführen. Wenn Fahrgäste nach einer möglichen Route in den Auskunftsmitteln suchen, wird ihnen künftig auch angezeigt, welchen Ausgang sie nehmen müssen, um schnellstmöglich an ihr Ziel zu kommen.

Bündelung von Reinigungsmaßnahmen für mehr Kundenwirkung

Einer der wichtigsten Hebel für mehr Kundenzufriedenheit ist die Sauberkeit am Bahnhof. Seit Jahren messen wir hier eine starke Wirkung. Gerade wenn sehr viele Menschen an den Bahnsteigen und im Empfangsgebäude unterwegs sind, fällt der Faktor stark ins Gewicht. Jedoch haben wir auch gelernt, dass Sauberkeit starke Wechselwirkungen mit dem Erhaltungszustand aufweist. Daher haben wir in diesem Jahr erstmals eine große Frühjahrsputzaktion gestartet, bei der wir klassische (Intensiv-)Reinigung mit Kleininstandsetzungen kombiniert haben: also Nass- und Hochdruckreinigungen von Boden, Wand und Fassadenflächen etwa mit kleineren Ausbesserungs- und Malerarbeiten (siehe Beitrag ab Seite 39).

Gleichzeitig wollten wir durch die Aktion das Thema Sauberkeit im öffentlichen Raum stärker in das Bewusstsein der Menschen rücken und haben die Putzaktion dazu mit einer Kommunikationskampagne begleitet. Die Erkenntnis: Wenn wir Reinigung und Ausbesserungsarbeiten geschickt kombinieren, fallen sie bei den Reisenden positiver ins Gewicht. Und mit Augenzwinkern und sympathischer Ansprache konnten wir viele Menschen auch emotional für das Thema begeistern.

Sicherheit erhöhen durch mehr Personalpräsenz und Videotechnik

All jene Konflikte, die auch auf Plätzen, in Parkanlagen, in öffentlichen Einrichtungen und auf Straßen überall in Deutschland ausgetragen werden, treten auch bei uns in den Bahnhöfen auf. Das persönliche Sicherheitsempfinden stellt daher für unsere Gäste einen weiteren Top-Einflussfaktor auf ihre Kundenzufriedenheit dar – auch wenn das Risiko, an den Bahnhöfen Opfer einer Straftat zu werden, gemessen an der Zahl der Reisenden sehr gering ist.

Wichtigster Hebel, um die Sicherheit zu gewährleisten, ist die persönliche Präsenz der Sicherheitsmitarbeitenden. Deshalb haben wir die Anzahl der 24/7-Doppelstreifen in den Metropolbahnhöfen erhöht. In Hamburg und Bremen sind mittlerweile sogenannte Quatro-Streifen aus Bundes- und Landespolizei mit den Sicherheitskräften der Deutschen Bahn im Einsatz.

Zweiter wesentlicher Hebel ist die Videotechnik, die wir schrittweise weiter ausbauen. Mittlerweile sind insgesamt 11.000 Kameras an rund 600 Bahnhöfen installiert. Gemeinsam mit der Bundespolizei haben wir beim Forschungsvorhaben Sicherheitsbahnhof erste Schritte mit KI-gestützter Videoanalyse erprobt. Dabei geht es darum, Sicherheitslagen wie unbegleitete Gepäck, lokale Überfüllungssituationen, aber auch Tumult- oder Gefahrensituationen am Bahnsteig frühzeitig identifizieren zu können (siehe Beitrag ab Seite 32).

Vorplätze gemeinsam mit Kommunen entwickeln

Das Bahnhofsumfeld hat zuletzt weiter an Bedeutung für die Reisenden gewonnen und zählt mittlerweile zu den Top-Treibern für die Kundenzufriedenheit. Eine große Gemeinschaftsaufgabe für die DB InfraGO, die Kommunen und Aufgabenträger. Hier gilt es, die Anschlussmobilität auszubauen, dem Fuß- und Radverkehr eine prominente Funktion zu sichern, neue Sharing-Angebote zu ergänzen, aber auch insgesamt die Flächen gut zu sortieren, um Übersichtlichkeit und Aufenthaltsqualität zu schaffen. Und nicht zuletzt agieren im Bahnhofsumfeld die vielfach



Foto: DB AG/Oliver Lang

Neue Wegeleitung im Bahnhof

ehrenamtlichen Mitarbeitenden der Bahnhofsmissionen und sind für hilfesuchende Mitmenschen ansprechbar.

Wir haben in den letzten Jahren zahlreiche Aktivitäten gestartet, um ein guter Partner für die Umfeldentwicklung zu sein. Neu dazugekommen ist 2024 die Kompetenzstelle Vorplatz und Anschlussmobilität. Sie berät und begleitet Kommunen bei ihren Anliegen und Vorhaben. In der von uns gestarteten Bike+Ride-Offensive mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE) haben sich mittlerweile über 1.000 Kommunen registriert, um gemeinsam mit uns das Angebot an Radabstellanlagen auszubauen.

In Leuchtturmprojekten wollen wir gemeinsam neue Maßstäbe setzen: So begleiten wir die Freie und Hansestadt Hamburg beim Ausbau des Vorplatzes am Bahnhof Hamburg Harburg als klimaresiliente Mobilitätsdrehschreibe, die den Menschen gleichzeitig auch mehr Aufenthaltsqualität bietet.

Willkommen am Bahnhof!

Alle unsere Maßnahmen zielen darauf, dass sich unsere Gäste und Besucher*innen an den Bahnhöfen in ganz Deutschland wohler fühlen. Das ist nach Jahrzehnten der Unterfinanzierung ein langer Weg, aber Schritt für Schritt, Projekt für Projekt, wird auf ein großes Ziel hingearbeitet: immer mehr moderne Bahnhöfe für Deutschland, an denen sich alle willkommen fühlen und die ihren wichtigen Teil für unser Gemeinwohl leisten. ■

Fußnoten

- [1] Davon rund 5.400 Bahnhöfe des Geschäftsbereichs Personenbahnhöfe, sowie 270 der RNI GmbH.
- [2] Repräsentative Befragung 1x/Quartal an 294 Bahnhöfen aller Produktlinien bundesweit, darunter 9 Prozent Metropolbahnhöfe, 45 Prozent Knotenbahnhöfe, 39 Prozent S-Bahnhöfe und 7 Prozent Zubringerbahnhöfe, Befragung mittels Tablet vor Ort am Bahnhof auf Basis eines strukturierten Fragebogens.

Lesen Sie auch

Mit Zielbild und neuen Rahmenbedingungen zu zukunftsfähigen Bahnhöfen

Beratung von Kommunen bei der Entwicklung von Bahnhofsumfeldern

Chance zur Verbesserung der Personenbahnhöfe ergreifen

Alle in Deine Bahn 8/2024