



Foto: DB AG/Befeschinski

Zukunft Bahn

Bahnhöfe: Tor zum System Bahn und Zentren der Mobilität

Ute Möbus, Vorstand Finanzen, DB Station&Service AG, Berlin



Die Bahnhöfe sind Visitenkarte von Städten und entwickeln sich zunehmend zu urbanen Einkaufs- und Dienstleistungszentren mit ausgewogenem Branchenmix. Nachhaltig, kundenfreundlich und umsatzstark – so präsentieren sich viele Bahnhöfe heute. Die DB Station&Service AG stellt die Weichen für diese Entwicklung und schafft Orte, die zum Verweilen einladen.

In ganz Deutschland betreibt die DB Station&Service AG rund 5.400 Bahnhöfe und verantwortet die kommerzielle Nutzung von zirka 1 Million Quadratmetern Mietfläche in rund 800 Empfangsgebäuden. Mit einem Umsatz von rund 1.250 Millionen Euro jährlich ist die DB Station&Service AG Europas führender Betreiber und Entwickler von Verkehrsmobilien. 150 Millionen Mal im Jahr halten Züge von zirka 120 Eisenbahnverkehrsunternehmen an den Bahnhöfen der DB Station&Service AG. 5.000 Mitarbeiter, davon rund 3.000 im operativen Bereich, sorgen dafür, dass unsere zirka 17 Millionen Reisenden täglich den Service bekommen, der den Aufenthalt auf den Bahnhöfen angenehm macht. Als Tochterunternehmen der Deutschen Bahn AG bietet die DB Station&Service AG den Kunden und Partnern das gesamte Produktportfolio rund um die Personenbahnhöfe aus einer Hand an.

Gleichwohl bleiben perspektivisch Herausforderungen, die kreative Ideen und Leidenschaft benötigen, um auch in Zukunft den Erfolg im Markt zu sichern, die Kunden mit Qualität zu begeistern und Strukturen und Prozesse zu haben, die den Markterfordernissen entsprechen. Im Folgenden werden die Punkte dargestellt, die aktuell im Fokus der Arbeit stehen.

5,5 Milliarden Euro für die Modernisierung und Instandhaltung

Für die Modernisierung der Bahnhofsinfrastruktur, insbesondere zur Verbesserung der Barrierefreiheit, stellen Bund und Länder erhebliche Fördermittel zur Verfügung. Insgesamt haben Bund, Länder und DB seit 2010 pro Jahr durchschnittlich 800 Millionen Euro für die Modernisierung und Instandhaltung von Bahnhöfen inklusive des barrierefreien Ausbaus ausgegeben. Im laufenden Jahr wird diese Summe erstmals deutlich überschritten und liegt bei bundesweit 900 Millionen Euro, in den Folgejahren steigen die Ausgaben sogar auf mehr als 1 Milliarde Euro pro Jahr.

Herausragende Projekte sind die Um- und Neugestaltungen der Hauptbahnhöfe (Hbf) Dortmund, Münster (Westf), Frankfurt am

Main, München und Stuttgart. Aber auch in zahlreiche kleinere und mittelgroße Bahnhöfe wird kräftig investiert, zum Beispiel in neue Rolltreppen, Aufzüge, Infotafeln für Reisende, Sitzbänke, Wegeleitsysteme, Fußböden und Rampen für barrierefreie Zugänge. Allein 2017 werden bundesweit rund 200 Bauprojekte an den Bahnhöfen begonnen; gleichzeitig werden über 200 Modernisierungsmaßnahmen fertiggestellt.

Mittlerweile sind 77 Prozent der 5.400 Personenbahnhöfe stufenfrei – damit werden bereits 82 Prozent der Reisenden erreicht. Pro Jahr wird an durchschnittlich 100 Stationen die Barrierefreiheit verbessert.

Digitalisierung und Innovationen

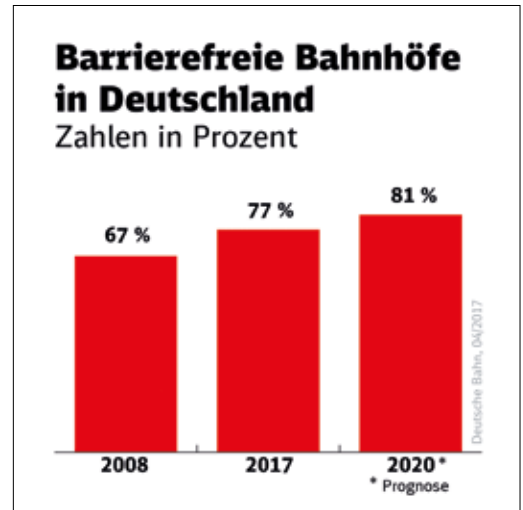
Für eine bessere Information der Reisenden an den großen Bahnhöfen soll die neue „DB Information“ sorgen. Ab Herbst dieses Jahres sollen in allen Hauptbahnhöfen moderne Empfangsschalter eingerichtet werden. Auf einem großen Monitor sind dann bereits aus der Ferne Informationen sichtbar, Kundenmonitore unterstützen die persönliche Beratung, und an Selbstbedienungsterminals können Kunden Online-Tickets und Bescheinigungen bei Verspätungen ausdrucken oder eine Mobilitätshilfe bestellen. Der Austausch der bestehenden DB Informationen bundesweit beginnt ab Herbst 2017 mit folgenden Hauptbahnhöfen: Nürnberg, Hannover, Leipzig, Köln, Hamburg, Frankfurt, Mannheim, Berlin sowie Berlin Ostbahnhof und soll bis Ende 2020 abgeschlossen sein (siehe den Link zum Video auf S. 9 unten).

Die App DB Bahnhof live (siehe den Link auf S. 9) bietet Informationen rund um die 5.400 Bahnhöfe. Angezeigt wird auch, ob ein Aufzug am Bahnhof einmal nicht funktioniert. Ein interaktiver Wagenreihungsplan rundet das Angebot ab. In Augsburg Hbf werden ab Mai in einem Pilotversuch die ersten digitalen Vitrienen getestet, die stets auf aktuellem Stand sein sollen und die üblichen Aushänge langfristig ersetzen könnten. Überzeugen die Testergebnisse, folgen weitere Bahnhöfe.



Wie werden Bahnhöfe finanziert?

Quelle: DB Station&Service AG



Die Anteile der barrierefreien Bahnhöfe steigen stetig

Mythen rund um die Bahnhöfe

1 Bahnhöfe sind Einkaufszentren mit Gleisanschluss

Sowohl in der Größe als auch in der Sortimentsvielfalt unterscheiden sich Bahnhöfe und Einkaufszentren deutlich. Während Einkaufszentren meist mehr als 40.000 Quadratmeter Verkaufsfläche haben, umfasst die Fläche beispielsweise im Berliner Hauptbahnhof – einem der größten Bahnhofsgebäude – rund 15.000 Quadratmeter. Und während es in Einkaufsbahnhöfen vielleicht eine Jeans-Marke gibt, werden in Einkaufszentren oft mehr als acht verschiedene angeboten. Stattdessen wird in der Vermietung in den Bahnhöfen auf einen ausgewogenen Branchenmix geachtet. Ziel ist ein kundengerechtes Spektrum international und national agierender Marken: von der klassischen Reisendenversorgung über verschiedenste Dienstleistungen bis zum Angebot weltweit bekannter und regionaler gastronomischer Spezialitäten.

2 Die Bahn gibt immer weniger Geld für Reinigung aus

Im Gegenteil: Das Budget ist in den letzten 10 Jahren um 10 Millionen Euro gestiegen. Jährlich gibt die DB einen hohen zweistelligen Millionenbetrag für Reinigungsleistungen aus. Um den Komfort für Kunden weiter zu steigern, führt die DB Station&Service AG 2017 ein neues Reinigungskonzept ein. Damit werden Reinigungsabläufe noch konsequenter auf die Kundensicht ausgerichtet, so dass Verschmutzungen schneller und zielgerichteter beseitigt werden können. Auch die Meinung der Reisenden und Besucher wird stärker einbezogen: Die Möglichkeit für Kunden, Verschmutzungen per WhatsApp zu melden, startete im März in Berlin und Hannover als Pilotprojekt und soll nach erfolgreicher Testphase an anderen großen Bahnhöfen geschaffen werden.

3 Bahnhofstoiletten sind Pflicht

Die Deutsche Bahn möchte ihren Kunden das Reisen in jeder Beziehung angenehm und problemlos gestalten. Dazu gehört selbstverständlich die Bereitstellung von Toiletten in den Zügen. Die DB ist jedoch nicht zur Vorhaltung öffentlicher Toiletten in den Bahnhöfen verpflichtet. An den 100 größten und meistfrequentierten Bahnhöfen gibt es aber trotzdem Sanitäranlagen. Diese Toilettenbereiche werden seit Mitte 2016 bis Anfang 2018 schrittweise saniert. Unterstützung erhält die DB von zwei Partnern: SANIFAIR mit dem gleichnamigen Sanitärkonzept und Hering Sanikonzert mit der Marke rail&fresh. Jede der Sanitäranlagen verfügt künftig über ein behindertengerechtes WC nach DIN-Norm. Zur neuen Ausstattung gehören zum Beispiel ein Wickeltisch sowohl im Damen- als auch im Herrenbereich, berührungslose Armaturen und Desinfektionsmittelspender. Für einige kleinere Stationen erarbeitet die DB Station&Service AG derzeit ein angepasstes Konzept.

4 Aufzüge funktionieren eher selten als oft

Die Verfügbarkeit von Aufzügen in Bahnhöfen liegt im Durchschnitt in der Zeit zwischen 6 und 22 Uhr bei über 97 Prozent. Falls ein Aufzug eine Störung hat, meldet er sie selbst: Ein Kommunikationsbaustein zur Fernüberwachung erfasst den Anlagenzustand permanent und übermittelt Störungen sofort. So können Servicetechniker schneller beauftragt und die Ausfälle schneller behoben werden. Durch diese Digitalisierung der Aufzüge wird auch die Information für Reisende verbessert: Über die Webseite www.bahnhof.de und die App „DB Bahnhof live“ erhalten Kunden Echtzeitinformationen über die Verfügbarkeit der Aufzüge an einem Bahnhof. Die App ist kostenfrei im Google Play Store und im Apple App Store verfügbar.

5 Die DB verkauft alle ihre Bahnhofsgebäude

Zurzeit betreibt die DB rund 800 Empfangsgebäude. Ein großer Teil dieser Immobilien, die im Schnitt 80 bis 100 Jahre alt sind, stammt aus der Gründerzeit der Bahn mit Dampfbetrieb. Viele dieser Empfangsgebäude haben die eisenbahnbetriebliche Funktion von einst nicht mehr und sind aus heutiger Sicht überdimensioniert und oft nicht wirtschaftlich zu betreiben. Daher werden diese Immobilien seit einigen Jahren nach und nach veräußert. Das Ziel: Über 500 Objekte sollen im Bestand der DB bleiben, die übrigen stehen zum Verkauf oder werden abgerissen. Die von der DB verkauften Gebäude werden übrigens ganz unterschiedlich genutzt. Deutschlandweit zeigen zahlreiche Beispiele, dass mit dem Verkauf neues Leben in die alten Gebäude einziehen kann, etwa mit einem Reisebüro, einem Standesamt, einem Restaurant oder einem Museum.

6 Die Bahn baut nur ihre großen Bahnhöfe um

Die großen Bahnhöfe sind bereits umfangreich modernisiert oder befinden sich in der Planungs- oder Bauphase. Insgesamt sind 77 Prozent der deutschlandweit 5.400 Personenbahnhöfe stufenfrei ausgebaut – damit werden 82 Prozent der Reisenden bereits erreicht. Der barrierefreie Ausbau wird kontinuierlich fortgesetzt. Pro Jahr verbessert die Deutsche Bahn die Barrierefreiheit an rund 100 Bahnhöfen. Insgesamt stellen Bund, Länder und DB seit 2010 pro Jahr durchschnittlich 800 Millionen Euro für die Modernisierung und Instandhaltung von Bahnhöfen inklusive des barrierefreien Ausbaus bereit. Ab 2017 wird dieser Wert erstmals deutlich überschritten: 2017 liegt er bei bundesweit 900 Millionen Euro, in den Folgejahren bei über 1 Milliarde Euro.



Wird im Jahr 2017 eröffnet: Neubau des Hauptbahnhofes Münster (Westf.)



Zukunft Bahn – erste Erfolge 2016

Quelle: DB Station&Service AG

Innovativ sind die neuen DB BahnhofsBoxen. Die intelligenten Schließfächer werden seit Ende März in Stuttgart Hbf und in Kürze in Berlin Ostbahnhof zur Lieferung von Lebensmitteln und anderen Produkten erprobt: Der Kunde bestellt im Internet Ware, die dann abholbereit für ihn im Schließfach am Bahnhof lagert. Weitere Bahnhöfe sollen folgen.

Service und Komfort

Um den Kunden die Wartezeit am Bahnsteig möglichst angenehm zu gestalten, entsteht in Berlin zurzeit der Prototyp eines neuen Aufenthaltspavillons, der heller, eleganter und einladender ist als die Vorgängermodelle. Er verfügt unter anderem über einen Infobildschirm für Uhrzeit und Fahrpläne und eine USB-Ladebuchse.

Hbf Karlsruhe: Aufenthaltsqualität auch in den Gastronomiebereichen



Der erste neue Wartepavillon wird als Pilotprojekt ab Juni in Wolfsburg Hbf stehen.

Ab Juli wird durch ein neues Reinigungskonzept die Sauberkeit an Bahnhöfen verbessert. Verschmutzungen sollen dann schneller und zielgerichteter beseitigt werden. Darüber hinaus wird die Meinung der Reisenden und Besucher stärker einbezogen. Die Möglichkeit für Kunden, Verschmutzungen per WhatsApp zu melden, ist im März in Berlin und Hannover als Pilotprojekt gestartet und soll nach erfolgreicher Testphase an über 80 großen Bahnhöfen bundesweit angeboten werden. Frischer und einladender sollen auch die Sanitäranlagen an hochfrequentierten Bahnhöfen werden. Durch Modernisierung oder Neubau in Kooperation mit Partnern werden bis Anfang 2018 die rund 100 größten Bahnhöfe mit behindertengerechten Sanitäranlagen ausgestattet sein. Bis Mitte 2017 werden über 80 Standorte saniert sein.

Mit dem Programm „Zukunft Bahn“ in die richtige Richtung

Mit dem 2016 gestarteten Qualitätsprogramm „Zukunft Bahn“ wird die DB Qualität, Pünktlichkeit und Kundenorientierung nachhaltig verbessern. Ihre Kunden will die DB mit Sauberkeit und Komfort in den Bahnhöfen, pünktlicheren Zügen, zuverlässiger Kundeninformation und komfortablen Fahrzeugen als sympathischer Dienstleister überzeugen.

<p>Video Entwicklung der DB Information 4.0</p> <p>https://youtu.be/P2HewMlpA_4</p>	<p>Die App DB Bahnhof live</p> <p>www.bahnhof.de/bahnhof-de/ueberuns/db_bahnhof_live.html</p>
---	---