

Ergebnisse der Fahrgastbefragung

**bezüglich der Stationen der Bahnstrecke Osnabrück – Bielefeld
(„Haller Willem“) im September 2005**

**Eine Aktion der Initiative Haller Willem
mit freundlicher Unterstützung der NordWestBahn
sowie dem Fahrgastverband PRO BAHN**

Zur Befragung

Durch die Reaktivierung des Teilabschnittes Osnabrück – Dissen-Bad Rothenfelde der Bahnstrecke Osnabrück – Bielefeld am 12.06.2005 bestand der Lückenschluss Mitte September 2005 genau 100 Tage. Grund genug für die Initiative Haller Willem, im Zuge eines Fahrgastberatungstages in den Zügen dieser Strecke die Fahrgäste nach deren Meinung zur Bahnhofsinfrastruktur zu befragen. Denn zu einer modernen Eisenbahn gehören zeitgemäße Stationen. Da Gutes bekanntlich nur noch besser werden kann, waren wir neugierig auf die Meinung der Benutzer.

Die Befragung fand am Samstag, den 17.09.2005 in Zusammenarbeit mit dem Fahrgastverband PRO BAHN und der NordWestBahn in den Zügen der Gesamtstrecke statt. Zur Befragung wurden Karten mit gezielten Fragen zu Start- bzw. Zielbahnhof benutzt. Der Rücklauf betrug 404 Stück.

Zu jeder Frage sollten Bewertungen angekreuzt werden. Die Bewertungsmöglichkeiten waren:

- ▶ „zufrieden“,
- ▶ „neutral“ und
- ▶ „unzufrieden“.

Im Anschluss enthielten die Karten ein weiteres Feld für individuelle Anmerkungen.

Die Fragen (jeweils für Start- und Zielbahnhof) lauteten:

- 1 Erreichbarkeit des Bahnsteiges
- 2 Sauberkeit der Station
- 3 Information am Haltepunkt
- 4 Wetterschutz am Bahnsteig
- 5 Bahnhofsumfeld
- 6 Busanbindungen (sofern vorhanden)
- 7 Fahrradabstellplätze
- 8 Parkmöglichkeiten

Auswertung der Fragekarten

Die Antworten wurden jeweils bewertet:

- ▶ „zufrieden“ mit 100 Punkten (= 100% Zufriedenheit),
- ▶ „neutral“ mit 50 Punkten (= 50% Zufriedenheit) und
- ▶ „unzufrieden“ mit 0 Punkten (= 0% Zufriedenheit).

Für jeden Bahnhof wurde Frage für Frage die Gesamtpunktzahl ermittelt und durch die für die jeweilige Station abgegebenen Karten geteilt: Der ermittelte Wert stellt die Kundenzufriedenheit in Prozent dar.

Für jede Station wurde aus der Summe der Einzelergebnisse ein Gesamtwert der Kundenzufriedenheit ermittelt. Somit ist ein Vergleich möglich, wie die Bahnhöfe in ihrer Gesamtheit von den Fahrgästen wahrgenommen werden.

Tabelle : Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Stationen am Haller Willem (in Prozent)

Bahnhof	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4	Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8	Gesamtergebnis
Osnabrück Hbf.	89.76	72.83	84.65	92.13	75.20	87.40	74.02	66.54	80.31
<i>Osnabrück-Sutthsn.</i>	<i>86.76</i>	<i>97.06</i>	<i>76.47</i>	<i>80.88</i>	<i>69.12</i>	<i>80.88</i>	<i>63.24</i>	<i>61.76</i>	<i>77.02</i>
Oesede	92.19	93.75	84.38	76.56	70.31	82.81	85.94	76.56	82.81
<i>Kloster Oesede</i>	<i>83.33</i>	<i>100.00</i>	<i>83.33</i>	<i>83.33</i>	<i>66.67</i>	33.33	<i>100.00</i>	<i>66.67</i>	<i>77.08</i>
<i>Wellendorf</i>	<i>95.24</i>	<i>90.48</i>	<i>80.95</i>	<i>88.10</i>	<i>76.19</i>	<i>69.05</i>	<i>83.33</i>	<i>78.57</i>	82.74
<i>Hilter</i>	<i>68.00</i>	<i>90.00</i>	<i>90.00</i>	<i>78.00</i>	<i>70.00</i>	<i>58.00</i>	<i>92.00</i>	<i>74.00</i>	<i>77.50</i>
Dissen-Bad Rothenf.	87.90	75.81	60.48	58.87	62.90	74.19	75.81	68.55	70.56
Westbarthausen	57.14	78.57	78.57	78.57	71.43	28.57	92.86	85.71	71.43
Borgholzhausen	89.29	85.71	67.86	58.93	64.29	69.64	82,14	75.00	74.10
Hesseln	87.50	68.75	75.00	75.00	87.50	37.50	81.25	87.50	75.00
Halle G.-W.-Stadion	100.00	100.00	50.00	70.00	80.00	40.00	40.00	50.00	66.25
Halle (Westf.)	92.54	67.16	78.36	81.34	71.64	74.63	70.15	76.87	76.59
Künsebeck	96.15	84.62	65.38	80.77	73.08	53.85	92.31	61.54	75.96
Steinhagen (Westf.)	76.09	73.91	45.65	58.70	47.83	26.09	76.09	69.57	59.24
Steinh. Bielef. Str.	63.63	54.55	77.27	63.63	59.09	63.63	86.36	86.36	62.32
Quelle	83.33	83.33	41.67	66.67	66.67	33.33	83.33	25.00	60.42
Quelle Kupferheide	91.67	75.00	58.33	83.33	83.33	50.00	83.33	8.33	66.67
Brackwede	73.81	54.76	54.76	71.43	40.48	57.14	57.14	69.05	59.82
Bielefeld Hbf.	52.40	45.50	67.54	51.90	45.97	74.41	62.32	49.76	56.23

Die Stationen werden von DB Station & Service betrieben, die kursiv gekennzeichneten von der VLO.

Folgende Ergebnisse sind besonders hervorgehoben:

- ▶ **Rot und fett gesetzt** sind Fragen, die nicht von der Mehrheit der Benutzer einer Station mit zufrieden bewertet wurden.
- ▶ **Schwarz und fett gesetzt** sind Stationen, die in ihrer Gesamtbewertung besonders positiv oder negativ auffallen.

Weitere Anmerkungen der Fahrgäste

Bei etwa zwei Drittel der zurückerhaltenen Karten (134 von 404) wurden im Feld „Weitere Anmerkungen“ zusätzliche individuelle Eintragungen vorgenommen. Dieses Feld wurde sowohl als „Kummerkasten“ als auch für lobende Einträge (z.B. über die Reaktivierung) rege benutzt.

Zu Strecke und Bahnhöfen:

- ▶ Lob für Reaktivierung: 4x
- ▶ Gute Parkmöglichkeiten am HW lobend erwähnt: 1x

- ▶ Gute Haltepunktgestaltung und deren Sauberkeit lobend erwähnt: 8x
- ▶ Zu wenige Sitzmöglichkeiten bemängelt: 1x
- ▶ Bahngleise im DB-Bereich sind verkrautet: 2x
- ▶ DB-Service Points: Personal oft unfreundlich: 1x
- ▶ Bielefeld Hbf. ist schmutzig: 2x
- ▶ Bielefeld Hbf.: Mangelnde Infos (z. B. Lautsprecher durchsagen) bemängelt: 4x
- ▶ Bielefeld Hbf.: Wetterschutz am Bahnsteig ist schlecht: 4x
- ▶ Die Baustelle in Bielefeld Hbf. wird bemängelt: 18x
- ▶ Bahnhof Brackwede macht einen schlechten Eindruck: 3x
- ▶ Der Wetterschutz in Westbarthausen ist mies: 1x
- ▶ Der Wetterschutz in Oesede ist zu klein: 2x
- ▶ Die Kunst am Bahnhof Sutthausen wird bemängelt: 1x
- ▶ Öffnung der Bahnhofshalle in Halle (Westf.) zum ersten Zug wird gefordert: 1x
- ▶ Vandalismus an abgestellten Fahrrädern in Hesseln und Steinhagen: 1x

Zum Zugbetrieb:

- ▶ Defekte Getränkeautomaten bemängelt: 4x
- ▶ Defekte Fahrkartenautomaten bemängelt: 3x
- ▶ Langsamkeit der Fahrkartenautomaten bemängelt: 2x
- ▶ Fahrkartenautomat zu kompliziert: 4x
- ▶ Tarifschunzel bemängelt: 2x
- ▶ Problem 50 € Scheine am Automaten bemängelt: 1x
- ▶ Zu teuer: 2x
- ▶ Kurzstrecken zu teuer: 1x
- ▶ Defekte WC bemängelt: 9x
- ▶ WC dreckig: 2x
- ▶ Klimaanlage verteilt WC-Duft: 1x
- ▶ Alles bestens: 10x
- ▶ Ausstattung NWB-Talent ist hervorragend: 2x
- ▶ Die Qualität des NWB-Talent sei schlecht: 1x
- ▶ Studentakt okay: 1x
- ▶ Forderung nach Spätverbindungen: 16x
- ▶ Forderung nach Frühverbindungen: 6x
- ▶ Schlechte Übergänge in Bielefeld auf andere Züge bemängelt: 3x
- ▶ Schlechte Übergänge in Osnabrück auf andere Züge bemängelt: 1x
- ▶ Anschlussprobleme auf Buslinie 88 bemängelt: „Bus fährt vor der Nase weg“: 1x
- ▶ Forderung eines Haltepunktes zwischen Halle u. Künsebeck: 1x
- ▶ Forderung eines Haltepunktes zwischen Hilter u. Wellendorf: 2x
- ▶ Zu selten Zugbegleitpersonal: 2x
- ▶ Personal ist freundlich: 4x
- ▶ Forderung eines Kopfhörer-/Musikverbotes im Zug: 1x
- ▶ Kritik am Busparallelverkehr der Linie 467 und dessen Zeitlagen: 1x

Erstes Resümee der Ergebnisse

Auffallend ist zunächst, dass die Zufriedenheit mit den Stationen im niedersächsischen VLO-Teilstück der Strecke weitaus höher ist als mit denen im Ostwestfälischen. Dieses gilt durchaus genauso bei Einzelfragen wie auch in der Gesamtbeurteilung.

Angesichts des „Premierfaktors“ (die Inbetriebnahme des niedersächsischen Teilstücks liegt nur 100 Tage zurück) erscheinen diese Stationen den Kunden offenbar als besonders positiv. Darüber hinaus ist hier der allgemeine Zustand der Anlagen noch durchweg besser als derjenige der fünf Jahre älteren in Ostwestfalen. Es ist anzunehmen, dass sich dort bereits erste Verschleißerscheinungen zeigen, denen durch einen entsprechenden Unterhaltungsaufwand entgegen gewirkt werden kann.

Eine sehr gute Bewertung erreicht neben den VLO-Stationen auch Osnabrück Hbf, eine Station von DB Station & Service. Dies steht in krassem Gegensatz zur schlechten Bewertung von Bielefeld Hbf., wo sicherlich die derzeitige Großbaustelle zu berücksichtigen ist.

Die Zahl der zurückerhaltenen Karten von über 400 Stück und die positive Resonanz der Befragten erlauben es durchaus, die Umfrage als repräsentativ einzustufen. Insofern sollten festgestellte Verbesserungspotenziale bei Bahninfrastrukturunternehmen bzw. Kommunen gezielt angesprochen werden.

Unser Dank

Die Initiative Haller Willem bedankt sich für die Unterstützung dieser Umfrage insbesondere bei der NordWestBahn sowie dem Fahrgastverband PRO BAHN.