

Protokoll: Begehung des Bahnhofs Ostkreuz mit dem VBB Fahrgastdialog  
Mit Antworten von DB Station und Service

Thema: Stimmungsbild von Fahrgästen zum neuen Bahnhof Ostkreuz

Datum: 13.08.2019

Teilnehmer: Patrick Schardien (Leitung) sowie 12 Mitglieder aus dem VBB-Gremium „VBB im Fahrgastdialog“

## TOP 1: Fahrgastinformation

### Gleis 1/2

1. Markierung des Haltes des Fahrradwaggons analog Gesundbrunnen wird gewünscht

Stellungnahme VBB: Aktuell weist in Berlin nur der Bahnhof Gesundbrunnen eine solche Markierung auf, da hier ein hoher Anteil an Einsteigern mit Fahrrad für Ausflugsverkehr stattfindet. Am Ostkreuz ist dies jedoch zum einen weniger stark ausgeprägt zum anderen fahren dort überwiegend Linien, für die das Rad Im Regio Konzept noch nicht umgesetzt wird.

2. Der Bahnsteig hat überhaupt keine Abschnitte E, F, G, die Anzeige hilft kaum weiter



Derzeitiges Softwareproblem. Die Anzeiger zeigen immer A bis G an. Mit der Umsetzung IRIS+ Ende 2020/Anfang 2021 können die Anzeiger das flexibel anzeigen.

### Gleis 8 (Regio, unten, Nordseite)

3. Woher weiß ich, dass hier die RB26 fährt?

Mittlerweile wurden hier dynamische Fahrgastinformationsanlagen nachinstalliert.

4. Es existiert kein dynamischer Voranzeiger für Gleis 13 und 14,

Mittlerweile wurden auch hier dynamische Fahrgastinformationsanlagen nachinstalliert.

5. Es fehlt eine Gleisangabe auf dem Voranzeiger für Ringbahnsteig S-Bahn

Vom Format der Anzeige nicht möglich, da an dieser Stelle die Angabe „in x min“ steht.

6. man sieht nicht wo der Zug zum Halten kommen wird

Abschnittsangabe wird künftig in den Anzeiger aufgenommen.

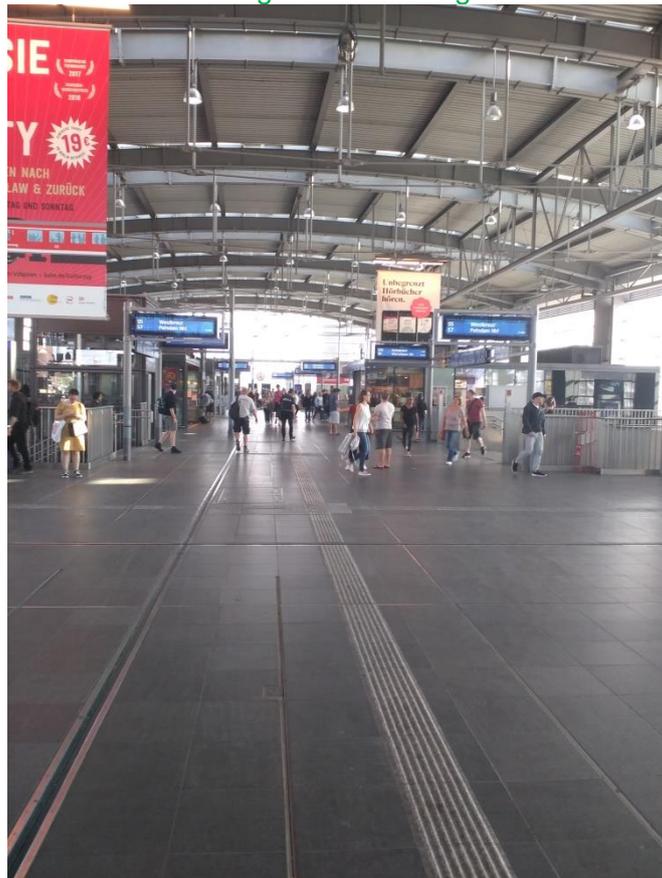
#### Gleis 11/12 (S-Bahn, Ringbahn)

7. Vermisst wird eine Anzeige auf der alle Züge drauf stehen analog der großen Tafeln in Bahnhofsgebäuden

Aktuell lässt ein Großteil der Bahn-Anlagen keine gleichzeitige Anzeige von S-Bahn- und Regionalbahnanzeigen zu □ Abhilfe in 1 bis 1,5 Jahren

8. auf die Voranzeiger im Mittelgang sollte draufstehen auf welches Gleis diese sich beziehen (Foto)

Nachrüstung eines Aufklebers am Anzeiger mit Gleisangabe in Vorbereitung.



9. es fehlen im Mittelgang Anzeiger zu den Ringbahnsteigkanten. Welche S-Bahn aus der Ringbahnhalle abfährt kann man im Mittelgang nicht erkennen, erst an den Bahnsteigkanten

Lösung ist hier, nicht zuletzt auf Grund der hohen Anzahl von bereits installierten Voranzeigern schwierig.

Gleis 13/14 (Regio, oben)



10. Anzeige "bitte nicht einsteigen" bei wendenden Zügen ist falsch,

Anzeige wird aus dem System automatisch bedient. Technisch gesehen zeigt der Anzeiger immer nur die Information zur nächsten Zugfahrt an, das ist die Zugfahrt die dort in Kürze endet. Ggf. Info via Laufband möglich.

11. Info Schalter an der Stele wurde gedrückt, es meldet sich niemand

Infosteile ursprünglich gedacht als Informationsansage. Dies wurde so nicht umgesetzt. Das Erreichen einer besetzten Stelle war hier nicht vorgesehen. Der Rufknopf wird deaktiviert um hier Irritationen auszuschließen.

12. Auf der Stele könnten auch S-Bahnen angezeigt werden. Dafür könnten Abfahrten, die erst in mehr als 60 Minuten stattfinden entfallen (Foto)

Aktuell gibt die Datenstruktur kein gleichzeitiges Anzeigen von S-Bahn und Regionalverkehr auf einer Anzeige her.



13. Info zur Halteposition wird auch für Regios gewünscht analog S-Bahn („Kurzzug Anfang, Kurzzug Ende“)

14. Abschnittsmarkierung ist auf dem Bahnsteig zwar vorhanden, aber keine Anzeige der Position auf den DFI

Zu 13. Und 14. Wird angezeigt über die Markierung der Abschnittsangabe in der Anzeige am Bahnhof. Bei wendenden Zügen besteht jedoch das Problem siehe Punkt 10.

#### Allgemein:

15. Sicherheitsansagen zur subjektiven Sicherheit werden gewünscht (z.B. Hinweis auf Taschendiebe)

Sicherheitsansagen werden nur an Schwerpunktbahnhöfen und zu entsprechenden Sicherheitslagen in Abstimmung mit DB Sicherheit/Bundespolizei durchgeführt.

16. Ansagen sollen nicht auf benachbarten Bahnsteigen nicht gleichzeitig kommen, da dann nicht mehr verständlich

Da die Zugansagen automatisch nach definierten Vorgaben erzeugt werden, lässt sich das leider nicht ganz ausschließen. Bei Tests vor Ort ist die Verständlichkeit der Ansagen aber als gut bewertet worden.

#### **Infovitritinen**

17. „Fahrplanänderungen finden sie auf der anderen Seite der Vitrine“ Vitrine hat keine andere Seite (siehe Foto)



Irreführender Magnet wird entfernt

## TOP 2: Wegeleitsystem

Alle Gleise/ Bahnsteige

18. Schriftgrößen zu klein

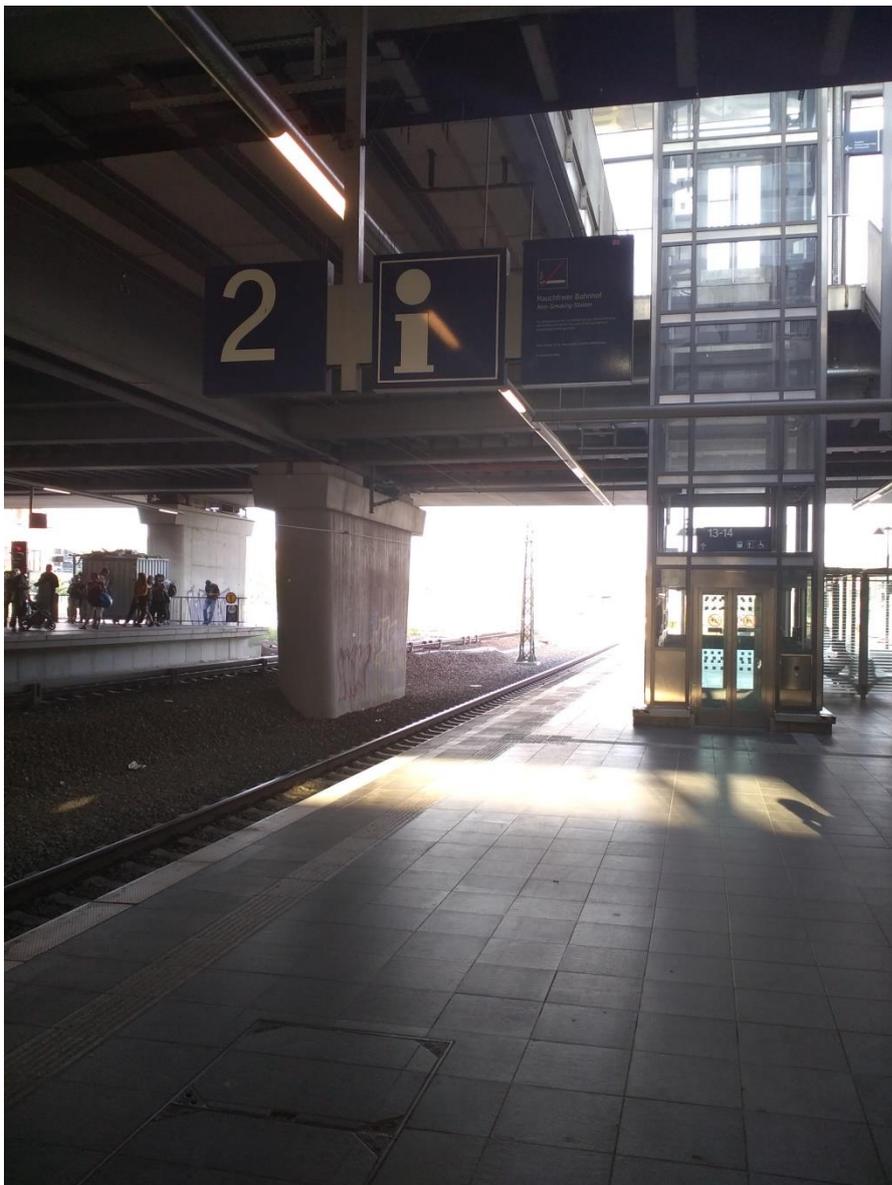
Schriftgröße ist durch Richtlinien einheitlich geregelt.

19. es fehlt ein Hinweis auf Hilfeinrichtungen (Notrufsäule oder die vorhandene S-Bahnwache),

Es wird geprüft. Die Hilfeinrichtungen/S-Bahn-Wache in das Wegeleitsystem zu implementieren? Die Wache ist allerdings nicht ständig besetzt, da Wachpersonal auf Streife im Bahnhof unterwegs ist. S3-Zentrale telefonisch ansprechbar, Telefonnummern sind ausgehängen.

Gleis 2:

20. Das I hat keinen Sinn, es gibt dort keine Informationen (Foto)



Wird bei der bevorstehenden Anpassung der Wegeleitung behoben.

### Gleise S-Bahn unten

21. Gleis 4 ist an nur wenigen Punkten überhaupt als Gleis 4 ausgeschildert. Es steht nur sehr klein an den DFI Anzeigen (Foto)



Wird bei der bevorstehenden Anpassung der Wegeleitung behoben.

Gleis 8:

22. Hinweis auf Gleis 13 und 14 ist zu klein

Hinweis auf Gleis 13/14 wird nachgerüstet.

23. Standortplan sollte am Eingang Sonntagstr aufgestellt werden,

Wird als Anregung aufgenommen.

24. es fehlt ein Hinweis darauf wo der Ausgang Sonntagstraße ist

Wird mit Inbetriebnahme der neuen Zugangsbauwerkes behoben.

Gleis 11/12 (S-Bahn, Ringbahn)

25. wenn ich vom Ausgang Sonntagstraße auf Ringbahnsteig hochkomme würde ich ein Übersichtsplan zur Orientierung erwarten

Wird als Anregung aufgenommen.

26. Gleis 13/14 findet man von diesem Bahnsteig nicht ausreichend Ausschilderung

Die Beschilderung zu Gleis 13/14 wird noch grundsätzlich im Bahnhof angepasst.

27. Schilder Fluchtwege sind sehr klein und nicht wahrzunehmen

Wird aktuell angepasst.

28. Es fehlt ein Hinweis zu Gleis 7 und 8 (Foto)



Wird bei der bevorstehenden Anpassung der Wegeleitung nachgerüstet

Gleis 13/14 (Regio oben)



29. Wegeleitesystem steht immer hinter den Säulen, das Wegeleitsystem sollte auf der Bahnsteigkantenseite der Säulen.

Anregung wird aufgenommen.

TOP 3: Sauberkeit

30. Entweder man verbaut weißen Beton und sorgt dafür, dass er weiß bleibt oder man macht ihn professionell selbst bunt (Foto)



Graffiti bekämpfung: Mauerwerk gehört zur DB Netz. Hier werden gerade gemeinsam Ideen entwickelt, zum Beispiel Folierung oder bunte Motive.

31. Urinierecken verhindern, schlimmste Stelle S-Bahnsteige unter Ringbahnhalle:



Hier handelt es sich vor allem um ein gesellschaftliches Problem. Die neue Bahnhofstoilette kommt Mitte 2020.

TOP 4: weitere Ausstattung

32. Warum keine Sitzgelegenheiten auf den S-Bahnsteigen unten:



an derselben Stelle auf dem Regiobahnsteig (Fernbahn, unten, Süd) gibt es Sitzgelegenheiten im Windfang.

Hier wurde und wird noch nachgerüstet.

VBB/  
12.02.2020