

# Konzeption / Arbeitsplatzbeschreibung Bahnhofspaten am Bahnhof Coesfeld

## Ziele der Einrichtung der Funktion „Bahnhofspaten“

Mit Bahnhofspaten am Bahnhof Coesfeld soll eine erhebliche Verbesserung der Information und des Services für Bahnreisende entstehen. Bahnhofspaten sind als zentrale Anlaufstation im Bahnhof vorgesehen, die sowohl bahnbezogene Informationen z. B. zur Zugabfahrt als auch Information zur Stadt Coesfeld und ihrer Umgebung weitergibt. Mit der Einrichtung dieser Anlaufstelle soll für Ortsfremde oder auch für ältere Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit zur persönlichen Information geschaffen werden, die in der Vergangenheit häufig fehlte und viele Bahnnutzer vor Schwierigkeiten stellte. Insgesamt soll durch das Angebot der Bahnhofspaten das „Ankommen“ in Coesfeld wieder ein Stück persönlicher und damit angenehmer werden. Touristen sollen sich willkommen und Einheimische unterstützt fühlen, wenn Hilfe und Information gebraucht werden. Insbesondere älteren Menschen bietet ein Bahnhofspate darüber hinaus wichtige Unterstützungsleistungen z. B. beim Einstieg, dem Gepäcktransport oder beim Fahrkartenkauf.

Auch das Ziel der Stadt Coesfeld, den Bahnhof als Visitenkarte der Stadt zu pflegen, wird von den Bahnhofspaten unterstützt. Durch die personelle Präsenz der Bahnhofspaten im Bahnhof und seinem Umfeld soll die „Soziale Kontrolle“ verbessert und damit auch Vandalismus und Sachbeschädigung vermindert werden. Die Bahnhofspaten tragen durch Schadensmeldungen an die zuständigen Mitarbeiter der Deutschen Bahn sowie kleinere Reinigungsarbeiten dazu bei, den Bahnhof sicher und sauber zu halten, damit er für alle Reisenden zu einem attraktiven Abfahrts- und Ankunftsort wird.

## Aufgaben von Bahnhofspaten

Folgende Aufgaben könnten von den Bahnhofspaten am Bahnhof Coesfeld übernommen werden:

- Anlauf- und Informationsstelle für alle Bahnreisenden
- Weitergabe von bahnbezogenen Informationen und Unterstützung von Reisenden z. B. beim Fahrkartenkauf, der Fahrplanauskunft, der Suche nach Umsteigemöglichkeiten
- Weitergabe von Informationen z. B. zum lokalen Radverkehrsnetz, zu Zielen innerhalb von Coesfeld (z.B. Innenstadt, lokale Sehenswürdigkeiten) oder anderen lokalen Angeboten (z. B. Radverleih, -service, Gastronomie)
- Persönliche Unterstützung von hilfsbedürftigen Personen z. B. beim Einstieg in den Zug mit Kinderwagen oder Rollstuhl
- Kontrolle des Bahnhofs und seines Umfelds auf Verunreinigungen oder Schäden; ggf. Entsorgung von Müll oder Unrat
- Information der Deutschen Bahn bei Schäden am Bahnhof

Weitere ergänzende Aufgaben könnten sein:

- Aufsichts- und Ausgabe- sowie Annahmestelle für Leihfahrräder z. B. in Kooperation mit einem lokalen Fahrradhändler oder einem Beschäftigungsträger
- Übernahme von Koordinierungsfunktionen für ein Regionales Fahrradverleihsystem in Kooperation mit anderen Partnern aus der Region
- Unterstützung von, insbesondere älteren, Menschen bei der Nutzung des ÖPNV in Coesfeld und Umgebung (z. B. Beratung zu Buslinien, Fahrplänen oder Anschlussmöglichkeiten)

- Übernahme einer Leitstellenfunktion für einen bedarfsgesteuerten Bürgerbus nach dem System Olfen

### **Zeitliche Präsenz der Bahnhofspaten vor Ort**

Die Bahnhofspaten sollen Ansprechpartner und Unterstützer insbesondere für Ortsfremde und hilfebedürftige einheimische Bahnnutzer sein. Daher sollte eine möglichst lange Öffnungszeit, auch an Wochenenden, sichergestellt werden. Die Nutzerzeiten der genannten Zielgruppen sollten daher Grundlage für eine Festlegung der Vor-Ort-Präsenz der Bahnhofspaten sein.

Der erste Zug verlässt Coesfeld wochentags um 05.05 Uhr. Der letzte Zug verlässt Coesfeld um 22.05 Uhr in Richtung Münster. In der Regel fahren wochentags vier Züge pro Stunde in Coesfeld ab, wobei das Angebot ab 20.00 Uhr um einen abfahrenden Zug pro Stunde weniger wird. Diese Abfahrten finden innerhalb einer Viertelstunde statt (jeweils zwischen der vollen Stunde und 15 Minuten danach). Sechsmal pro Tag fährt ein zusätzlicher Zug in Richtung Münster, der überwiegend als Entlastungszug für Berufs- und Bildungspendler bereitgestellt wird. Der erste ankommende Zug erreicht Coesfeld in der Woche um 05:58 Uhr. Der letzte Zug kommt um 22.53 Uhr aus Richtung Dortmund, wobei das Angebot ab 21 Uhr nur noch zwei Züge pro Stunde umfasst. In der Regel kommen vier Züge pro Stunde in Coesfeld an. Die Ankunft der Züge erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 17 Minuten (jeweils zwischen 40 und 57 Minuten nach der vollen Stunde). Achtmal pro Tag kommt ein zusätzlicher Zug aus Richtung Münster, der überwiegend als Entlastungszug für Berufs- und Bildungspendler bereitgestellt wird.

Damit ergibt sich für die Bahnhofspaten ein Zeitfenster von insgesamt einer halben Stunde, in der eine Präsenz am Gleis sinnvoll wäre. Die Entlastungszüge müssen nicht zwingend abgedeckt werden, da diese Züge in der Regel von Berufs- oder Bildungspendlern genutzt werden. Diese benötigen in der Regel keine Unterstützung am Bahnhof, da sie sich als regelmäßige Nutzer der Bahn bereits gut am Bahnhof und mit dem Fahrplan auskennen. Zur Unterstützung der Zielgruppen Senioren und Touristen sollte daher sowohl wochentags als auch am Wochenende eine Vor-Ort-Präsenz in der Zeit zwischen 10.00 und 18.00 Uhr abgedeckt werden. Außerhalb dieser Zeiten ist mit keinem großen Fahrgastaufkommen der Zielgruppen der Bahnhofspaten zu rechnen. In den Sommermonaten könnten die Präsenzzeiten, insbesondere am Wochenende, zur Unterstützung von Tages- oder Radtouristen ggf. verlängert werden.

Um die Präsenzzeit von acht Stunden personell abzudecken, empfiehlt sich ein „Schichtsystem“ von jeweils vier Stunden. Abhängig von der Anzahl der zur Verfügung stehenden Bahnhofspaten sowie der Unterstützungsnachfrage vor Ort sind die Präsenzzeiten regelmäßig zu überprüfen und ggf. an die personellen Kapazitäten bzw. die Bedarfe anzupassen.

Die Koordinierung der Schichtbesetzung müsste über das Seniorennetzwerk übernommen werden. Hier sollten mindestens zwei Personen finden, die Ansprechpartner für die Bahnhofspaten sind und auch als Ansprechpartner gegenüber der Stadt Coesfeld bzw. der Deutschen Bahn fungieren.

## **Anzahl benötigter Bahnhofspaten**

Um eine Vor-Ort-Präsenz an sieben Tagen pro Woche im „Zwei-Schicht-System“ gewährleisten zu können, ist eine Mindestanzahl von 14 Bahnhofspaten notwendig. Auch wenn manche Bahnhofspaten zwei Schichten pro Woche übernehmen würden, sollte für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen sowie eine mögliche Erhöhung der Vor-Ort-Präsenz auf zwei Bahnhofspaten pro Schicht von einer benötigten Anzahl von Bahnhofspaten von 25-30 Personen ausgegangen werden.

## **Idealtypischer Auszug des „Schicht-Ablaufs“ eines Bahnhofspaten**

- 10.00 – 10.15 Uhr Präsenz am Gleis für die abfahrenden Züge (Einstiegshilfe, Unterstützung bei der Wahl des richtigen Zuges)
- 10.15 – 10.40 Uhr Rundgang über das Bahnhofsgelände und durch den Bahnhof (Prüfung der Sauberkeitssituation, evtl. Entsorgung von Unrat; Prüfung auf mögliche Sachbeschädigungen; Abstimmung mit den Mitarbeitern des Reisezentrums)
- 10.40 – 11.15 Uhr Präsenz am Gleis für die ankommenden und abfahrenden Züge (Einstiegshilfe, Unterstützung bei der Wahl des richtigen Zuges)
- 11.15 – 11.40 Uhr Präsenz im Empfangsschalter im Bahnhofsgebäude als Ansprechpartner für unterstützungsbedürftige Reisende
- 11.40 – 12.15 Uhr Präsenz am Gleis für die ankommenden und abfahrenden Züge (Einstiegshilfe, Unterstützung bei der Wahl des richtigen Zuges)

## **Warum sollte ich Bahnhofspate werden?**

Ein Bahnhofspate am Bahnhof Coesfeld übernimmt sowohl für die Stadt als auch die Region eine wichtige Funktion. Er ist erster Ansprechpartner für Touristen in der Region. Damit ist der Kontakt der Touristen mit den Bahnhofspaten auch ein Argument, wie sich Ortsfremde in Coesfeld aufgenommen fühlen. Dieser erste Eindruck entscheidet häufig darüber, ob man sich in einer Stadt / Region wohl fühlt. Darüber hinaus ist der Bahnhofspate für Ortsfremde eine wichtige Unterstützung bei der Orientierung in der Stadt / Region. Für die Touristen beginnt der Urlaub meist damit, dass die erste „Hürde“ zur geplanten Fahrradrouten oder dem Hotel geschafft ist. Der Bahnhofspate ist somit ein wichtiges „Gesicht“ seiner Stadt und übernimmt eine „Repräsentationsfunktion“ der Stadt am Bahnhof. Von Vorteil wäre es hierbei natürlich, möglichst viele Informationen über die Stadt Coesfeld, seine Sehenswürdigkeiten, seine Angebote und wichtige Routen in die Region zu kennen.

Die Übernahme der Funktion eines Bahnhofspaten beschert der jeweiligen Person daher eine Vielzahl an neuen, interessanten und abwechslungsreichen Kontakten. Man lernt jeden Tag neue Leute, mit eigenen Geschichten und individuellen Unterstützungsbedarfen kennen und kann den Bahnkunden bei der Bahnfahrt oder der Orientierung in die Region behilflich sein.

Mit der Übernahme der Funktion des Bahnhofspaten leistet die jeweilige Person außerdem einen wichtigen Dienst für die Gemeinschaft, denn sie unterstützt die Stadt Coesfeld und die Deutsche Bahn dabei, dass der neue Coesfelder Bahnhof in einem attraktiven, sauberen und sicheren Zustand verbleibt. Soziale Kontrolle und die gezielte Ansprache von bestimmten Personen / Personengruppen reichen

erfahrungsgemäß schon aus, um eine erhebliche Verbesserung der Situation zu erzeugen. Sie vermitteln durch ihre Anwesenheit und Ansprache ein Sicherheitsgefühl und leisten so Beiträge zum Abbau von Angsträumen. Gerade ältere Leute meiden unsaubere und unsichere Orte, so dass eine Nutzung des ÖPNV, z. B. in den Abendstunden, nicht mehr möglich ist. Durch eine personelle Präsenz am Bahnhof könnte diese Situation verbessert werden und auch ältere Menschen wieder eine Verbesserung ihrer persönlichen Mobilität erfahren.

#### Wichtige Eigenschaften eines Bahnhofspaten:

- Kontaktfreudigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Hilfsbereitschaft
- Körperliche und geistige Fitness
- Kenntnisse über die Stadt Coesfeld und die Region
- Kenntnisse über Anschlussmöglichkeiten des ÖPNV
- Kenntnisse über das Radverkehrsnetz in der Region

#### **Ausrüstung für Bahnhofspaten**

- Einheitliche Westen / Jacken / Mützen, die sie eindeutig als Bahnhofspaten kennzeichnen und damit die Ansprache durch Hilfesuchende erleichtern
- Kleine Übersichtspläne zur Orientierung für Ortsfremde (evtl. Stellung über Stadtmarketingverein Coesfeld)
- „Dienst-Smartphone“ für die Möglichkeit des direkten Kontakts zur DB (erleichtert Problembeschreibung vor Ort), zur Information der Polizei oder zur Überprüfung von möglichen Verspätungen über das DB-App
- Erste Hilfe-Set für kleine Notfälle

#### **Integration von weiteren Angeboten / Nutzungen im Bahnhof**

Zur Erhöhung der Kundenkontakte sowie als zusätzliche Möglichkeit Einnahmen für das Seniorennetzwerk bzw. die beteiligten Vereine zu erzielen, könnte das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Bahnhofspaten um den Verkauf von Kioskartikeln erweitert werden. Dieser Verkauf sollte sich allerdings auf den Bereich Süßigkeiten und Getränke beschränken, um nicht zu stark in Konkurrenz zu Braun's Caféhaus auf dem Bahnhofsvorplatz zu treten.

Zur weiteren Nutzungsintensivierung der Räumlichkeiten als auch zur Belebung des Bahnhofsgebäudes in den Abendstunden erscheint es sinnvoll, weitere Nutzungen bzw. Angebote mit der Einrichtung der Bahnhofspaten zu kombinieren. Hierzu könnte die Nutzung der Räumlichkeiten durch weitere Vereine aus Coesfeld zählen (z. B. Bürgerbusverein, kulturelle Vereine, Sportvereine). Diese könnten die Räumlichkeiten beispielsweise als Geschäftsstelle oder auch als Versammlungs- bzw. Veranstaltungsraum nutzen. Darüber hinaus sind beispielsweise auch kulturelle Nutzungen (z. B. Lesungen, Theater, Ausstellungen) denkbar.

#### **Anforderungen Räumlichkeiten im Bahnhofsgebäude**

Die Anforderungen an die Räumlichkeiten der Bahnhofspaten im Bahnhof Coesfeld sind in starkem Maße abhängig von ihren zukünftigen Nutzungen und ggf. ergänzenden Angeboten. Zwingend erforderlich ist ein im Bahnhofsgebäude sichtbarer Anlaufpunkt, möglicherweise mit einer Art „Empfangsschalter“. Dieser sollte über einen Thekenbereich verfügen, der für persönliche Gespräche sowie die Auslage von Informationsmaterialien genutzt werden kann. Im hinteren Bereich

dieses „Empfangsraumes“ muss Platz für einen Schreibtisch sowie Ablageflächen für entsprechende Informations- bzw. Kartenmaterialien sein. Eine Größe von 15-20 m<sup>2</sup> sollte hierfür ausreichen.

Darüber hinaus sollten die Räumlichkeiten der Bahnhofspaten über einen separaten Aufenthalts-, Arbeits- bzw. Besprechungsraum verfügen, in dem ungestört vom „Kundenverkehr“ gearbeitet werden kann und kleinere (Dienst-)Besprechungen oder Versammlungen durchgeführt werden können. 20-30 m<sup>2</sup> sollten hierfür eingeplant werden.

Ergänzend zu diesen Räumlichkeiten sind nach Geschlechtern getrennte Sanitäreinrichtungen sowie ein kleiner Küchenbereich notwendig. In Abstimmung mit der Deutschen Bahn könnten diese Räumlichkeiten, die nur von den Bahnhofspaten sowie weiteren vor Ort tätigen Vereinen genutzt werden, als gemeinsames Angebot auch für die Mitarbeiter des Reisezentrums der DB eingerichtet werden.

Größere Veranstaltungen der beteiligten Vereine könnten in einem multifunktional nutzbaren Raum durchgeführt werden, der außerhalb von Veranstaltungen als Warte- und Aufenthaltsraum für Bahnreisende zur Verfügung steht. Bei der Gestaltung dieses Raums ist darauf zu achten, dass ein Teil des Raums abtrennbar ist, so dass bewegliches Mobiliar (Stühle, Tische), welches nur für Veranstaltungen benötigt wird, sicher verschlossen untergebracht werden kann. Hierzu würden sich verschieb- und abschließbare Wandelemente eignen. Eine Raumgröße von 30 m<sup>2</sup> (Mindestgröße) bis 50 m<sup>2</sup> sollte für diesen Raum eingeplant werden.

Bei der Übernahme von Aufsichtsfunktionen für Leihfahräder sind weitere Räumlichkeiten im Bahnhofsgebäude bzw. im Außenbereich des Bahnhofs einzuplanen, in denen die Leihfahräder sicher abgestellt werden können. Die Größe dieser Räumlichkeiten ist abhängig von der geplanten Anzahl der Leihfahräder. Bei ebenerdiger Aufstellung werden inklusive Verkehrsfläche je nach Ständertyp 1,5 bis 2 m<sup>2</sup> pro Rad benötigt, bei doppelstöckigen Anlagen ca. 1,2 m<sup>2</sup> pro Stellplatz.

### Übersicht Raumbedarf

<b>Nutzung</b>	<b>Raumgröße</b>
„Empfangsraum“ (inkl. Thekenbereich)	15-20 m <sup>2</sup>
Büro- und Besprechungsraum	20-30 m <sup>2</sup>
Sanitäranlagen und Küchenbereich	10-15 m <sup>2</sup>
Veranstaltungsraum (kein separater Raum, sondern integriert in den Wartebereich für Bahnreisende; dieser muss dann entsprechend multifunktional für eine Nutzung z.B. durch örtliche Vereine gestaltet werden)	30-50 m <sup>2</sup>
Abstellraum Leihfahräder (ca. 10 Fahrräder)	15-20 m <sup>2</sup>

### **Ausstattung der Räumlichkeiten für Bahnhofspaten**

- Thekenbereich
- Büroausstattung (Schreibtisch, abschließbarer Schrank, Regale)
- Telefonanlage
- Computer bzw. Laptop inkl. Internetanschluss
- Küchenausstattung (Kochzeile, Kühlschrank, Geschirr, Besteck, Kaffeemaschine, Wasserkocher etc.)