



Mitglied des   
Nahverkehr Westfalen-Lippe



# Qualitätsbericht 2017

## Busverkehr

### Kreis Gütersloh

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh
3. Qualitätskriterien und ihre Kontrolle durch Profitester
  - 3.1 Qualitätstester
  - 3.2 Pünktlichkeit
  - 3.3 Fahrgastinformationssysteme / Ausstattungsstandards
  - 3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge
4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards
  - 4.1 Pünktlichkeit
  - 4.2 Fahrgastinformationen am Fahrzeug
  - 4.3 Fahrgastinformationen im Fahrzeug
  - 4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge
  - 4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge
5. Ursachen
  - 5.1 Pünktlichkeit
  - 5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards
  - 5.3 Sauberkeit der Fahrzeuge
6. Lösungsmöglichkeiten
  - 6.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherung
  - 6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards
7. Hauptproblemfelder
8. Empfehlungen
9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2017 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

## 1. Einleitung

Das 8. Jahr in Folge erscheint der Qualitätsbericht für den Busverkehr im Kreis Gütersloh. Wie auch in den Vorjahren dient der Qualitätsbericht den politischen Entscheidungsträgern/-innen als Orientierungshilfe, um konkrete Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität im Busbereich zu entwickeln oder zumindest Niveauekonstanz zu erreichen. Der Bericht liegt sowohl in gedruckter Version als auch digital auf der Homepage des Kreises Gütersloh vor. ([http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr\\_seiten/artikel/112180100000039035.php](http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr_seiten/artikel/112180100000039035.php)<sup>1</sup>)

Die Grundlage für qualitative Vorgaben im Busbereich ist der Nahverkehrsplan (NVP), der regelmäßig fortgeschrieben wird. Die aktuelle Fortschreibung als 4. NVP wurde am 09. Oktober 2017 vom Kreistag des Kreises Gütersloh verabschiedet. Der 4. NVP enthält zeitgemäße Optimierungen zur Attraktivitätssteigerung des Busangebotes (z. B. Ausstattung der Busse mit GPS für Echtzeitinformationen über Pünktlichkeiten der Busse, WLAN-Ausstattung in Buslinien, etc.), die jeweils bei Neuausschreibungen als Vorgabe dienen, wie bei der Ausschreibung der Linienbündel Südost und Südwest in 2018.

Wie diese Anforderungen aktuell aussehen und umgesetzt werden, wird nachfolgend detailliert analysiert und bewertet. Als Datengrundlage werden von Profitestern erhobene Stichproben herangezogen. Die Profitester sind mehrmals im Monat, montags bis samstags, im Kreisgebiet Gütersloh unterwegs und erheben und bewerten nach einem festen Schema die Qualität der unterschiedlichen Regionalbuslinien. Dabei wird beispielsweise auf die Pünktlichkeit, die Sauberkeit sowie die Ausstattungsmerkmale der Buslinien geachtet. Von den Busunternehmen werden Daten in Form von Liefernachweisen bereitgestellt, die besonders für die Vertragsabrechnungen von Relevanz sind. Zusätzlich können seit 2016 auf Grundlage der Liefernachweise auch detaillierte Verspätungsgründe benannt werden.

Ein Fokus liegt auf der Analyse der Pünktlichkeitsentwicklungen je Buslinie von 2013 bis 2017, die vergleichend in einer Grafik abgebildet sind (vgl. Abschnitt 4.1). Ergänzt werden die Grafiken durch die tabellarische Auswertung der Profitesterstichproben hinsichtlich der als problematisch erachteten Tageszeiten je Linie.

---

<sup>1</sup> [www.kreis-guetersloh.de](http://www.kreis-guetersloh.de) → Bei der rot markierten Rubrik „Themen“ den Punkt Straßenverkehr anklicken → Dann die Rubrik „ÖPNV“ anklicken → Dann „Veröffentlichungen“ ganz unten auf der Seite

## 2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh

Im Kreis Gütersloh unterscheidet man zwischen Buslinien, die im sogenannten Grundnetz verkehren und Buslinien, die im sogenannten Schülernetz eingesetzt werden. Das Grundnetz verbindet die 13 Städte und Gemeinden des Kreises miteinander und stellt zum Teil auch eine Verknüpfung mit den umliegenden Städten und Kreisen her. Es gibt Buslinien, die sowohl teilweise als auch ausschließlich innerörtliche Erschließungsfunktionen übernehmen. Darüber hinaus übernehmen viele Linien eine Anschlussherstellung an den Schienenpersonennahverkehr (SPNV).

Das Schülernetz umfasst Schülerbuslinien, die speziell auf die Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler ausgerichtet sind und eine Zubringerfunktion zu den Schulen erfüllen. Aussagen zu diesen Linien werden im Qualitätsbericht nicht getroffen.

Vor allem als Vorbereitung von Ausschreibungen von Verkehrsleistungen wurden nahezu sämtliche in der Aufgabenträgerschaft des Kreises liegenden Linien in Linienbündel zusammengefasst. Derzeit existieren sechs Linienbündel, davon liegen fünf (Nord, Nordwest, Ost, Südost, Südwest) in der Aufgabenträgerschaft des Kreises. Die Stadtbuslinien der Stadtwerke Gütersloh befinden sich in der Aufgabenträgerschaft der Stadt Gütersloh und bilden das sechste Linienbündel.

In einigen Städten und Gemeinden bestehen zusätzliche ÖPNV-Systeme wie Anrufsammeltaxen (AST) und Taxibusse (z. B. in Harsewinkel). Diese ÖPNV-Bedienungsformen nehmen eine sehr kleinräumige Erschließungsfunktion wahr und sind kein Bestandteil der Linienbündel. Daher werden diese Angebotsformen, wie auch das von den Stadtwerken Gütersloh betriebene Stadtbusnetz, in diesem Bericht nicht näher betrachtet.

Die nachfolgende Tabelle 1 zeigt die wichtigsten Regionalbuslinien und deren Linienbündelzugehörigkeit auf.

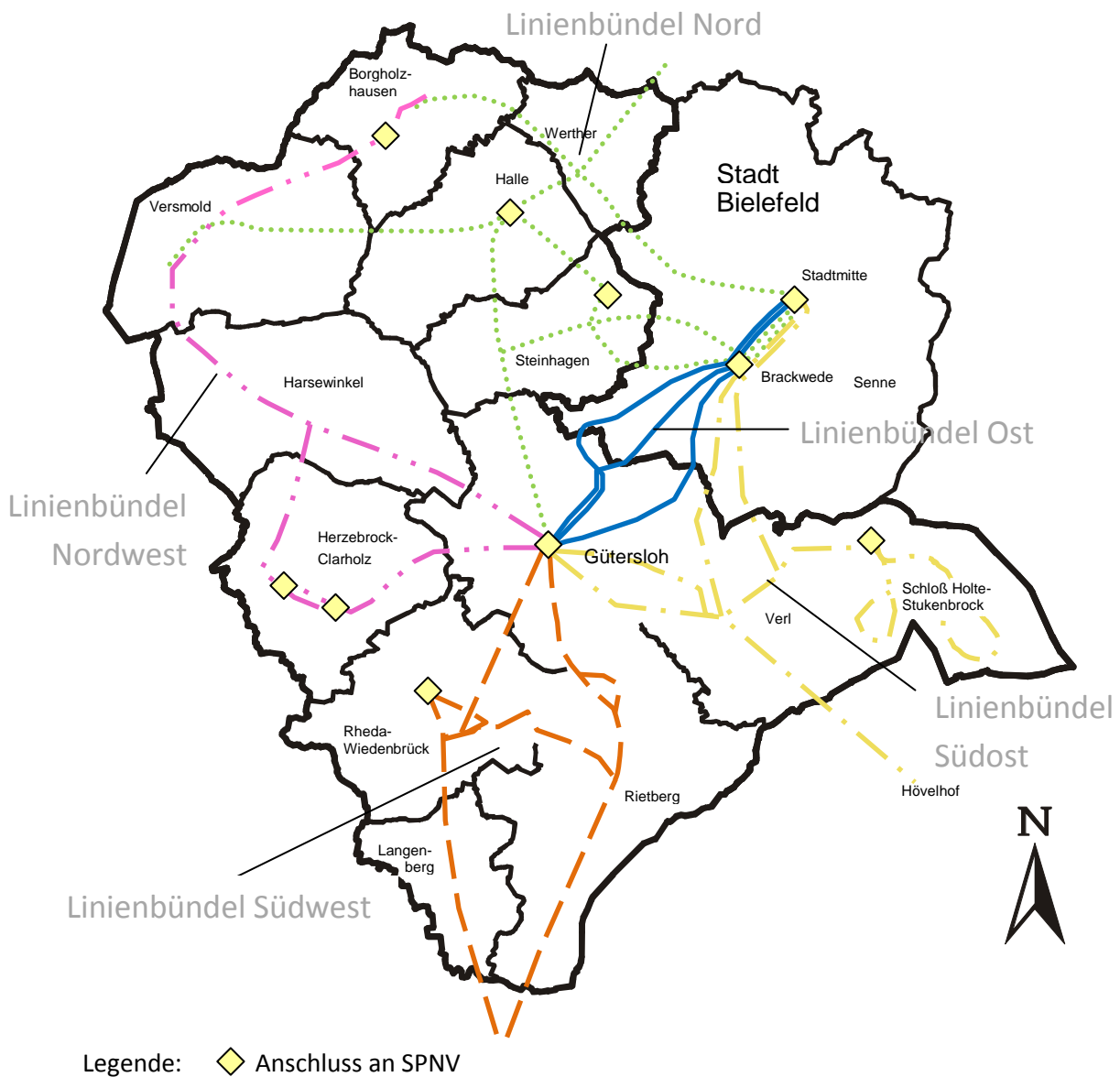
Tabelle 1: Übersicht der fünf Linienbündel und dazugehöriger Regionalbuslinien

Linienbündel	Betreiber im Jahr 2017	Regionalbuslinie	von PT <sup>1</sup> geprüft	Fahrstrecke
Nord	BVO	43	x	Gütersloh ↔ Halle
		48	x	Bielefeld ↔ Steinhagen (Brockhagen)
		59		Bielefeld ↔ W.-Häger ↔ Melle-Neuenkirchen
		60		Werther ↔ Melle-Neuenkirchen
		61	x	Bielefeld ↔ Werther ↔ Halle
		62	x	Bielefeld ↔ Werther ↔ Borgholzhausen
		66		Werther ↔ Spenge
		88	x	Bielefeld ↔ Steinhagen ↔ Halle
		89	x	Versmold ↔ Halle
Nordwest	BVO	71	x	Versmold ↔ Gütersloh
		72	x	Herzebrock ↔ Harsewinkel
		74		Clarholz ↔ Gütersloh
		90	x	Versmold ↔ Halle
		190		Ortsverkehr: Borgh. Bf. ↔ Borgholzhausen
Ost	moBiel	87	x	Bielefeld ↔ Gütersloh
		94	x	Bielefeld (Brackwede) ↔ Gütersloh
		95	x	Bielefeld ↔ Gütersloh
Südost	TWV	73	x	Gütersloh ↔ Verl ↔ Hövelhof
		80.2		Bielefeld ↔ Verl
		83		Bielefeld ↔ Schloß Holte
		84		Schloß Holte ↔ Augustdorf
		84.1		Ortsverkehr: Schloß Holte ↔ Stukenbrock-Senne
		84.2		Ortsverkehr: Schloß Holte ↔ Liemke
		85	x	Gütersloh ↔ Verl ↔ Schloß Holte
Südwest	TWV	70	x	Lippstadt ↔ Rheda
		76	x	Rheda ↔ Rietberg
		77	x	Gütersloh ↔ Rietberg
		78	x	Stadtverkehr: Rheda ↔ Wiedenbrück
		79	x	Gütersloh ↔ Rheda
		79.1		Wiedenbrück ↔ Rheda ↔ H.-C.-Pixel ↔ GT
		80.1	x	Lippstadt ↔ Rietberg

<sup>1</sup> Profitester

Nachfolgend werden die Linienbündel in einer Gesamtübersicht dargestellt, um eine räumliche Übersicht zu bekommen. Dazu werden die Verläufe der einzelnen Linien des Grundnetzes kartographisch visualisiert. Außerdem sind wichtige Umsteigepunkte zum Schienenpersonennahverkehr (SPNV) markiert.

Abbildung 1: Gesamtübersicht über den Streckenverlauf der fünf Linienbündel im Zuständigkeitsbereich des Kreises Gütersloh



### **3. Qualitätskriterien und die Kontrolle durch Profitester**

#### **3.1 Profitester**

Drei sogenannte Profitester sind im Kreisgebiet Gütersloh unterwegs und überprüfen und bewerten, inwieweit die verschiedenen Qualitätskriterien des Busverkehrs erfüllt werden. Diese Bewertungen werden mit einer standardisierten Erhebungsvorlage durchgeführt, um die Objektivität und Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten. Qualitätskriterien wie bspw. Pünktlichkeit, Fahrgastinformationssysteme (außen/innen), Ausstattungsstandards und Sauberkeit der Fahrzeuge werden dabei erfasst. Neben der Überprüfung der Qualitätskriterien durch Mitfahrten in den Bussen werden seit April 2016 an wichtigen Knotenpunkten die Pünktlichkeiten der Buslinien sowie die von außen sichtbare Qualität der Busse auch stationär geprüft. Die Arbeitszeiten der Profitester sind i.d.R. von Montag bis Samstag zwischen 7 und 19 Uhr. Diese Zeitspanne an den Werktagen umfasst die meisten Fahrtenangebote und ist auch der Zeitraum, in dem die meisten Fahrgäste das Angebot nutzen. Seltener werden auch außerhalb dieser Zeitspanne Stichproben erhoben.

#### **3.2 Pünktlichkeit**

Die Pünktlichkeit der einzelnen Buslinien ist für die Fahrgäste von besonderer Bedeutung. Im Falle von vereinzelt verspätungen werden diese toleriert und haben keine Auswirkungen auf die Inanspruchnahme des ÖPNV-Angebotes. Kommt es jedoch zu vermehrten Verspätungen, können sie als Qualitätseinschränkung wahrgenommen werden. In Folge dessen kann die ÖPNV-Nutzung zurückgehen und eine Umorientierung der Kunden auf andere Verkehrsmittel die Folge sein. Die Pünktlichkeiten der einzelnen Buslinien für 2017 werden im Verlauf des Berichtes analysiert (vgl. Abschnitt 4.1).

#### **3.3 Fahrgastinformationssysteme / Fahrzeugausstattungsstandards**

Die Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge sind weitreichend. Die Forderungen können in Verträgen festgelegt werden, bei bestehenden eigenwirtschaftlichen Verkehren gelten sie jedoch nur eingeschränkt.

Beispielsweise sollen die Busse Vollmatrixanzeigen besitzen, die die Liniennummer am Bug, am Heck, an der linken und rechten Fahrzeugseite anzeigen sowie das Fahrtziel am Bug und den Streckenverlauf an der rechten Fahrzeugseite. Darüber hinaus sollen Lautsprecher zur Linien- und Zieldurchsage vorhanden sein ebenso wie geeignete akustische und optische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle. Auch die optische Anzeige „Wagen hält“ und die dafür notwendigen Haltewunschtaasten sind Bestandteil der Qualitätsstandards. Eine Abstellfläche für Rollstühle / Kinderwagen, mindestens eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe, ein elektronischer Fahrscheindrucker und ein Fahrscheinentwerfer sind ebenfalls als Ausstattungsmerkmale festgesetzt.

### 3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge

Zur Ermittlung der Sauberkeit werden folgende Elemente des Fahrzeugs getrennt voneinander durch Sichtkontrollen bewertet: Scheiben (innen und außen), Sitze, Fußboden, Seitenwände, Türen und Karosserie.

Dabei wird jedem Element ein spezifischer Punktwert zugeordnet, der entsprechend der Priorität aus Kundensicht gewichtet ist. Abgeleitet aus der Summe erfolgt eine entsprechende Gesamtbewertung über die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards.

Für die Bewertung der Sauberkeit jedes einzelnen Elements existieren drei Abstufungen mit folgenden Prozentwerten:

- sauber: 100 % der maximal erreichbaren Punktzahl
- leicht verschmutzt: 70 % der maximal erreichbaren Punktzahl
- stark verschmutzt: 0 % der maximal erreichbaren Punktzahl.

### 4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Profitestern aufgenommenen Daten ausgewertet und vorgestellt. Im Jahr 2017 sind insgesamt 1066 Fahrten begleitet und 3536 Erhebungen an Haltestellen durchgeführt worden. Zum ersten Mal wurden auch die Daten aus den Pünktlichkeitserhebungen an den vier Messpunkten Gütersloh ZOB, Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof berücksichtigt. Die größere Stichprobenzahl, die sich daraus ergibt, bietet eine aussagekräftige Datengrundlage. Jeder gemessene Qualitätsstandard wird nachfolgend jeweils für jedes Linienbündel ausgewertet (vgl. Abschnitt 4.1 ff). Zu beachten ist, dass es sich bei den erfassten Daten lediglich um Stichproben handelt. Die Tabelle 2 stellt die Anzahl der kontrollierten Fahrten und Stationen je Linienbündel dar.

Tabelle 2: Anzahl der erhobenen Fahrten im Jahr 2017

Linienbündel	Begleitete Fahrten	An Haltestellen erhobene Fahrten	Begleitete Linien je Bündel
Nord	285	922	5
Nordwest	194	443	4
Ost	170	565	3
Südost	126	481	6
Südwest	291	1125	6
<b>Gesamt</b>	<b>1066</b>	<b>3536</b>	<b>24</b>



## 4.1 Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der Buslinien repräsentiert die Zuverlässigkeit des ÖPNV und ist das wichtigste Qualitätsmerkmal. Die Pünktlichkeiten werden an den vier bedeutendsten Knotenpunkten im Kreisgebiet erhoben – am Gütersloher ZOB sowie den Bahnhöfen Rheda-Wiedenbrück, Schloß Holte und Halle. An den genannten Knotenpunkten besteht Anschluss an den SPNV und/oder an andere Buslinien.

Die Datengrundlage für die Auswertungen je Knotenpunkt besteht aus den erhobenen Fahrten der Profitester sowie deren Pünktlichkeitsmessungen an den Stationen.

In Tabelle 3 sind die Ergebnisse für den Knotenpunkt Gütersloh ZOB dargestellt und in Tabelle 5 die Ergebnisse der übrigen drei Knotenpunkte. Diese Übersichten stellen zunächst nur die Ankunftsverspätungen über 3 bzw. 5 Minuten dar. Eine detaillierte Betrachtung über Verspätungen erfolgt im Laufe des Qualitätsberichtes. Die Pünktlichkeit wurde für den Knotenpunkt Gütersloh für jedes Linienbündel gesondert ausgewertet.

Ergänzt werden die beiden Tabellen durch eine tageszeitliche Analyse, um die Hauptverspätungszeiten aufzuzeigen. Dargestellt sind zum einen die geclusterten Verspätungsminuten (vertikal) und zum anderen die Uhrzeiten in Stunden (7-19 Uhr), in denen die Profitester die Messungen durchführen. Die Einfärbung der Daten zeigt die Anzahl der erhobenen Fahrten – je dunkler, desto mehr Stichproben liegen je Uhrzeit vor. Alle erhobenen Fahrten, die mehr als 5 Minuten zu früh am Messpunkt angekommen sind, wurden blau hinterlegt. Alle erhobenen Fahrten zwischen einer verfrühten Ankunft von 4 Minuten bis zu Verspätungen von 1 Minute gelten als pünktlich und wurden grün markiert. Fahrten zwischen 2 und 3 Minuten wurden gelb markiert und haben leichte Verspätungen vorzuweisen, gelten aber noch als pünktlich und sind in den meisten Fällen nicht kritisch. Alle Verspätungen ab 4 Minuten wurden hingegen orange bzw. rot markiert, da sie ggf. für Reisende problematisch werden können bspw. bei Umstiegen an Stationen.

### Knotenpunkt Gütersloh ZOB

Der Gütersloher ZOB bzw. Hbf. ist der wichtigste Knotenpunkt für den ÖPNV im Kreisgebiet, der durch das Zusammentreffen vieler Buslinien (alle Linien des Stadtverkehrs Gütersloh sowie die Regionalbuslinien 43, 71, 73, 77, 79, 85, 87, 94 und 95) und Zuganbindungen (RB 67, RB 69 sowie RE 6) gekennzeichnet ist.

Daher wirken Maßnahmen zur Verspätungsreduktion sowie zur Sicherung des Erreichens von Anschlüssen (z. B. durch Anpassung von Fahrplänen dahingehend, dass längere Umstiegszeiten ermöglicht werden) hier für die größte Anzahl von Fahrgästen.

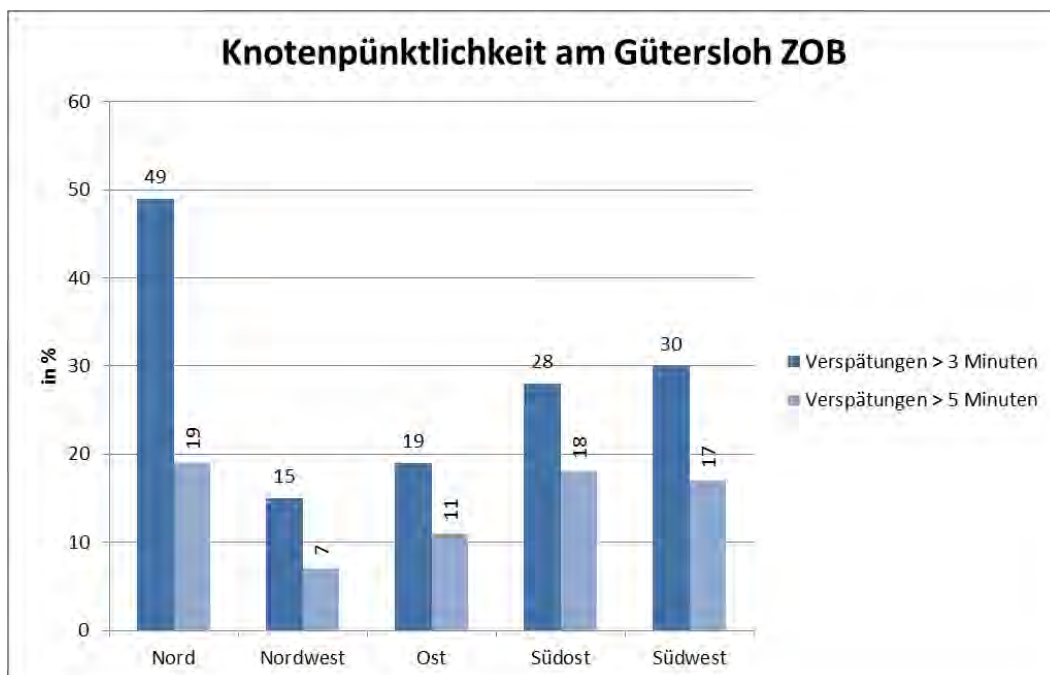
Neben dem Knotenpunkt Gütersloh ZOB gibt es noch drei weitere wichtige Knotenpunkte im Kreis Gütersloh: Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof sowie Schloß Holte Bahnhof. Die Ergebnisse für diese Messstellen sind in der Tabelle 5 dargestellt.

Tabelle 3: Ankunftsverspätungen am Messpunkt Gütersloh ZOB

Verspätungen am Gütersloh ZOB					
Linienbündel und erfasste Linien	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten >5 Minuten	
		absolut	absolut	%	absolut
Nord 43	134	66	49%	26	19%
Nordwest 71	230	35	15%	17	7%
Ost 87, 94, 95	429	82	19%	46	11%
Südost 73, 85	279	78	28%	51	18%
Südwest 77, 79	305	93	30%	51	17%
<b>Gesamt</b>	<b>1377</b>	<b>354</b>	<b>26%</b>	<b>191</b>	<b>14%</b>

Bei der Betrachtung der prozentualen Ergebnisse der Pünktlichkeitsauswertung in der nachfolgenden Abbildung 2 zeigen sich die unterschiedlichen Verspätungsproblematiken der einzelnen Bündel.

Abbildung 2: Knotenpünktlichkeiten am Gütersloher ZOB



Im Vergleich zum Jahr 2016 haben sich die Verspätungen im Linienbündel Nord (Linie 43) mehr als verdoppelt, während sie sich im Linienbündel Ost halbiert haben. Eine Zunahme an Verspätungen gab es in den Linienbündeln Nordwest und Südost, im Linienbündel Südwest gab es dagegen einen Rückgang.

Tabelle 4: Gütersloh ZOB – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten

Ankunft		Gütersloh ZOB												19	
		Uhrzeit (in Stunden)													
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-5 und mehr	25	2%	2,6%	0,0%	1,0%	0,7%	1,5%	0,7%	3,6%	2,0%	1,9%	0,0%	0,0%	5,9%	5,5%
-4 bis +1	702	50%	48,7%	35,2%	62,9%	59,0%	53,2%	60,4%	51,8%	34,7%	38,3%	31,9%	43,3%	46,1%	80,0%
2 und 3	310	22%	22,4%	23,9%	14,4%	22,2%	19,0%	20,8%	20,5%	25,5%	25,2%	29,7%	25,8%	26,5%	9,1%
4 und 5	161	11%	10,5%	23,9%	8,2%	7,6%	11,7%	10,7%	15,2%	15,3%	15,0%	7,7%	10,3%	10,8%	1,8%
6 bis 10	153	11%	13,2%	14,1%	11,3%	9,7%	11,2%	4,7%	8,0%	15,3%	15,0%	17,6%	16,5%	5,9%	0,0%
11 und größer	53	4%	2,6%	2,8%	2,1%	0,7%	3,4%	2,7%	0,9%	6,1%	4,7%	13,2%	4,1%	4,9%	3,6%
Fahrten	1404	n=	76	71	97	144	205	149	112	98	107	91	97	102	55

Tabelle 4 zeigt die Anzahl der erhobenen Stichproben je Tageszeit für die jeweils in sechs Gruppen eingeteilten Verspätungsminuten. Die Messungen in den Tagesrandlagen sind an diesem Messpunkt zu vernachlässigen, da die Anzahl der Stichproben in diesen Zeitlagen zu gering ist. Die Tabelle zeigt, dass Verspätungen (>3 Min.) besonders morgens im Berufsverkehr sowie im nachmittäglichen Verlauf auftreten und insgesamt bei 26 % der Fahrten auftreten.

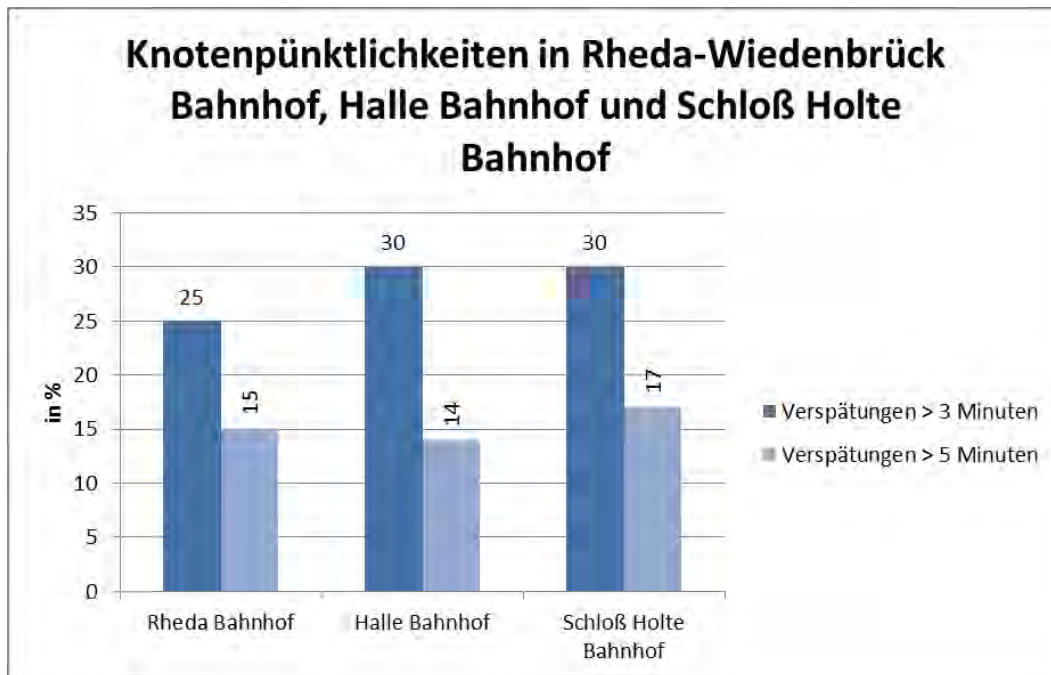
## Knotenpunkte Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte

Tabelle 5: Ankunftsverspätungen an den Messpunkten Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte

Verspätungen an den Messstellen Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte					
Messstelle und erfasste Linien	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten > 5 Minuten	
		absolut	%	absolut	%
Rheda Bahnhof 70, 76, 78, 79 (Bündel Südwest)	344	86	25%	53	15%
Halle ZOB 43, 61, 88, 89 (Bündel Nord)	362	108	30%	50	14%
Schloß Holte Bahnhof 85 (Bündel Südost)	30	12	30%	5	17%

Am Messpunkt Rheda-Wiedenbrück hat die Zahl der Verspätungen weiter zugenommen. Im Jahr 2016 lag der Anteil als verspätet gemessener Fahrten noch bei 19 % bei Verspätungen > 3 Minuten und bei Verspätungen > 5 Minuten bei 9 %. Am Messpunkt Halle Bahnhof sind die Werte im Vergleich zu 2016 kaum verändert, während am Messpunkt Schloß Holte Bahnhof sowohl die Verspätungen > 3 als auch > 5 Minuten zurückgegangen sind.

Abbildung 3: Ergebnisse der Knotenpünktlichkeit in Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte



An den drei Messpunkten Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof lässt sich jeweils ein ähnlich hohes Verspätungsniveau wie am Messpunkt Gütersloh ZOB ablesen. Als besonders problematisch herauszustellen sind die hohen Werte für unpünktliche Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung, da diese die Gefahr bergen, mögliche Anschlüsse zu verpassen.

Tabelle 6: Rheda Bahnhof – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten:

Ankunft		Rheda Bahnhof													
		Uhrzeit (in Stunden)													
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-5 und mehr	6	2%	0,0%	5,6%	3,7%	0,0%	0,0%	4,3%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%
-4 bis +1	191	56%	0,0%	88,9%	74,1%	67,6%	56,7%	60,9%	37,5%	44,4%	48,5%	38,5%	40,0%	65,4%	66,7%
2 und 3	61	18%	0,0%	0,0%	11,1%	20,6%	20,0%	13,0%	33,3%	25,9%	18,2%	15,4%	20,0%	15,4%	19,0%
4 und 5	33	10%	0,0%	0,0%	3,7%	8,8%	6,7%	8,7%	16,7%	29,6%	12,1%	10,3%	5,7%	7,7%	0,0%
6 bis 10	41	12%	0,0%	5,6%	3,7%	2,9%	10,0%	8,7%	4,2%	0,0%	18,2%	28,2%	28,6%	7,7%	4,8%
11 und größer	12	3%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	6,7%	4,3%	4,2%	0,0%	3,0%	7,7%	5,7%	3,8%	0,0%
Fahrten	344	n=	7	18	27	34	30	23	24	27	33	39	35	26	21

Die detailliertere Analyse über die Tageszeiten hinweg zeigt, dass am Messpunkt Rheda Bahnhof 76 % der Fahrten pünktlich (weniger als 3 Minuten Verspätung) sind (vgl. Tabelle 6). Höhere Verspätungen finden sich vor allem nachmittags.

Tabelle 7: Halle ZOB – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten:

Ankunft		Halle ZOB													
		Uhrzeit (in Stunden)													
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-5 und mehr	10	2,82%	0,0%	0,0%	4,5%	2,4%	9,4%	10,0%	0,0%	2,2%	3,6%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%
-4 bis +1	166	46,89%	0,0%	50,0%	54,5%	56,1%	59,4%	45,0%	57,6%	45,7%	32,1%	30,0%	33,3%	58,8%	0,0%
2 und 3	70	19,77%	0,0%	17,9%	22,7%	19,5%	25,0%	20,0%	15,2%	13,0%	21,4%	23,3%	14,3%	11,8%	0,0%
4 und 5	58	16,38%	0,0%	21,4%	4,5%	14,6%	6,3%	20,0%	18,2%	19,6%	21,4%	16,7%	19,0%	5,9%	0,0%
6 bis 10	45	12,71%	0,0%	10,7%	9,1%	7,3%	0,0%	5,0%	9,1%	19,6%	17,9%	26,7%	23,8%	17,6%	0,0%
11 und größer	5	1,41%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	3,3%	9,5%	0,0%	0,0%
Fahrten	354	n=	20	28	22	41	32	20	33	46	28	30	21	17	16

Am Messpunkt Halle zeigt sich im Überblick eine hohe Pünktlichkeit. Besonders zu den Uhrzeiten, die durch viele Stichproben hinterlegt sind, wird dies bestätigt. Hohe Unpünktlichkeitswerte sind nachmittags zu verzeichnen.



Tabelle 8: Schloß Holte Bahnhof – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten:

Ankunft		Schloß Holte Bhf													
		Uhrzeit (in Stunden)													
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-5 und mehr	0	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
-4 bis +1	16	53%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	60,0%	55,6%	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 und 3	5	17%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4 und 5	4	13%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	11,1%	16,7%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6 bis 10	2	7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
11 und größer	3	10%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fahrten	30	n=	0	0	0	0	2	5	9	6	0	3	4	1	0

Aufgrund relativ weniger Stichproben am Messpunkt Schloß Holte ist die Aussagekraft der Verspätungswerte eher gering. Die Erhebungen zwischen 10 und 13 Uhr zeigen eine hohe Pünktlichkeit, während nachmittags die Verspätungen stark zunehmen.

Als Fazit aus der Betrachtung der Verspätungen je Uhrzeit lässt sich über alle Messpunkte festhalten, dass an allen Messpunkten vor allem nachmittags Verspätungen vermehrt auftreten, am Gütersloher ZOB zusätzlich in der morgendlichen Verkehrsspitze. Dieses durchaus erwartbare Ergebnis lässt sich auf hohes Verkehrsaufkommen bedingt durch Berufs- und Ausbildungsverkehr auf den Straßen, die durch die Regionalbusse genutzt werden, zurückführen.

In den nachfolgenden Grafiken sind die Fahrplanabweichungen an den wichtigen Knotenpunkten je Buslinie dargestellt. Um die zeitlichen Entwicklungen zu verdeutlichen, sind die aktuellen Werte und die Vorjahreswerte abgebildet. Da die umfangreichen Pünktlichkeitskontrollen an den Messpunkten erst seit 2016 durchgeführt werden, sind die Daten der Jahre davor nicht dargestellt.

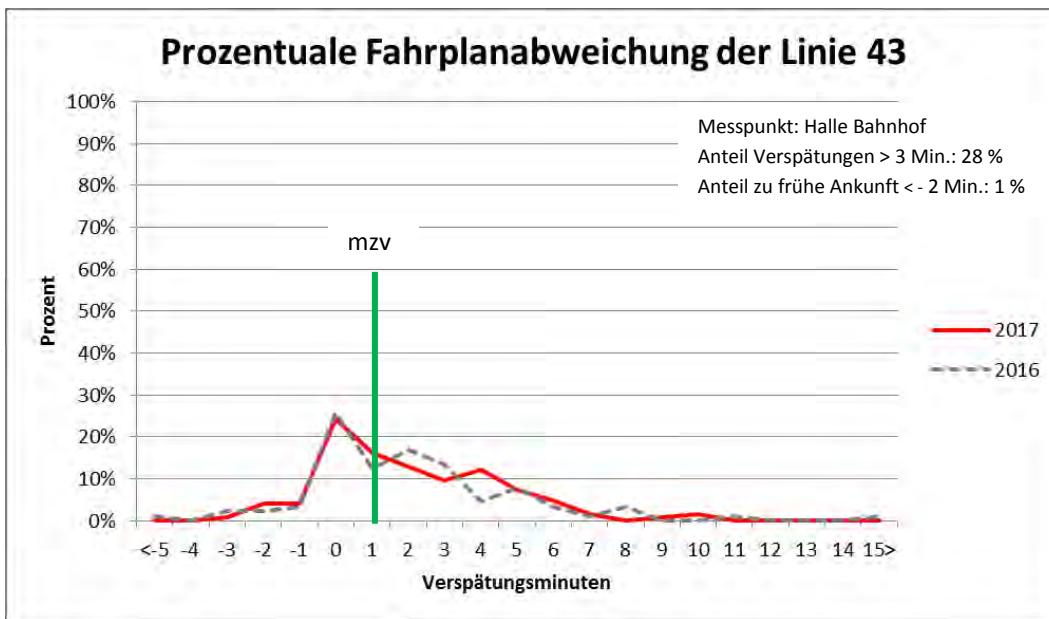
Die y-Achse (vertikal) zeigt die Prozentwerte der analysierten Fahrten und die x-Achse (horizontal) die erfassten Verspätungsminuten. Diese reichen von verfrühten Ankünften bis <-5 Minuten bis hin zu Verspätungen > 15 Minuten. Somit wird in Prozent angegeben, wie viele der durch die Profitester erhobenen Fahrten pünktlich waren (=Verspätungsminute „0“) oder aber vom Fahrplan abwichen.

Der senkrechte Strich (grün) zeigt die maximal zulässige Verspätungszeit (mzv) je Buslinie an. Diese ist abhängig von der notwendigen Zeit für Fahrgäste, um nach der Ankunft des Busses aus diesem auszusteigen und zum Anschlussbus bzw. -zug zu gehen und von der Differenz zwischen Ankunft des Busses und fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussbusses bzw. -zuges. Liegt zwischen Ankunft und Abfahrt der Busse genauso viel Zeit wie für den Weg zum Erreichen des Anschlussbusses notwendig ist, so führen selbst kleinere Verspätungen dazu, dass Fahrgäste ihren Anschluss nicht mehr erreichen können; die mzv betrüge in diesem Fall = 0 Minuten. Über die Gestaltung des Fahrplans (Vorverlegung von Ankunftszeiten an Verknüpfungspunkten) lässt sich die mzv beeinflussen.

Verspätete Ankünfte, die in den nachfolgenden Abbildungen rechts der mit „mzv“ markierten senkrechten Linie liegen, gefährden bei der entsprechenden Linie das Erreichen von Anschlüssen (sowohl von Bussen als auch von Zügen). Wurde die Linie bei einer Buslinie nicht eingezeichnet, so wurden dort keine Anschlüsse im NVP definiert.

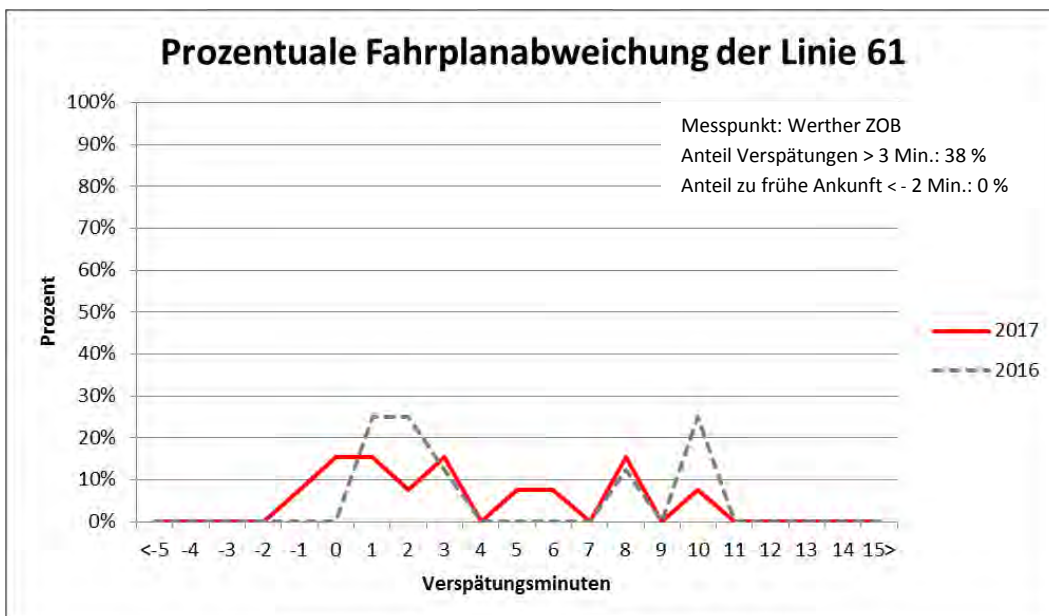
In der rechten oberen Ecke ist angegeben, an welchem Messpunkt die Daten erhoben wurden. Außerdem sind die Summen der verfrühten Fahrten (< -2 Minuten) sowie der verspäteten Fahrten (> 3 Minuten) angegeben.

Abbildung 4: Prozentuale Fahrplanabweichung Linie 43



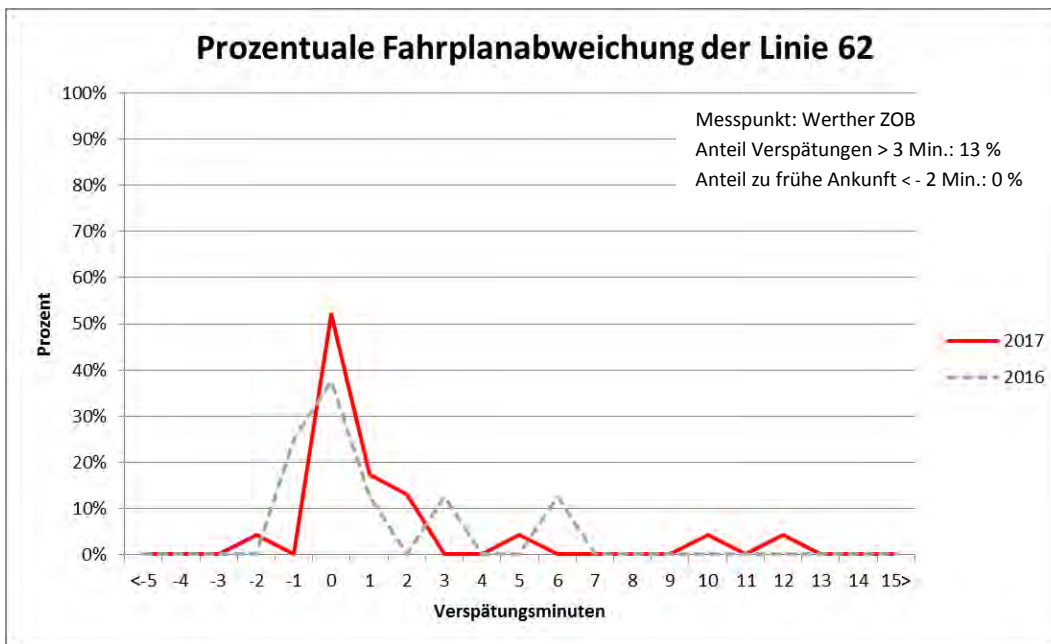
Gegenüber dem Jahr 2016 ergeben sich kaum Unterschiede. Die Zahl der verfrühten Ankünfte ist bei der Linie 43 als unproblematisch zu betrachten. Der Anteil von Verspätungen > 3 Minuten bleibt sehr hoch. Verspätungen von mehr als 7 Minuten bleiben die Ausnahme. Der Anteil der Fahrten mit der Gefahr, den Anschluss zu verpassen, ist recht hoch.

Abbildung 5: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 61



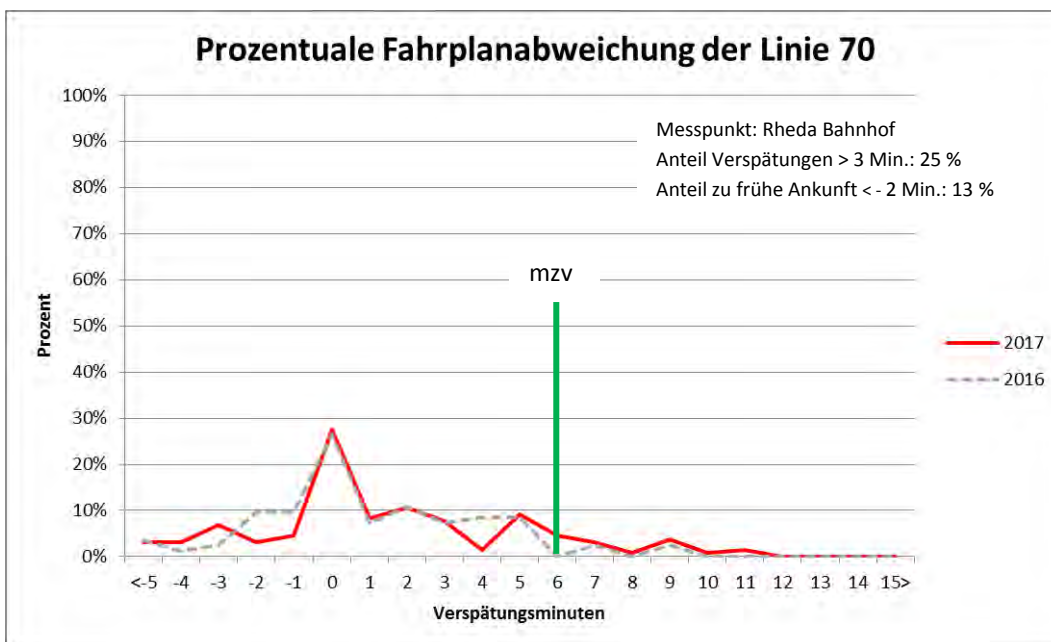
Sowohl für das Jahr 2016 als auch das Jahr 2017 zeigt sich, dass verfrühter Ankünfte keine Rolle spielen, es jedoch häufig verspätete Fahrten gibt. Da an der Haltestelle Werther ZOB keine Anschlussverbindungen berücksichtigt werden, haben die Verspätungen geringere Auswirkungen.

Abbildung 6: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 62



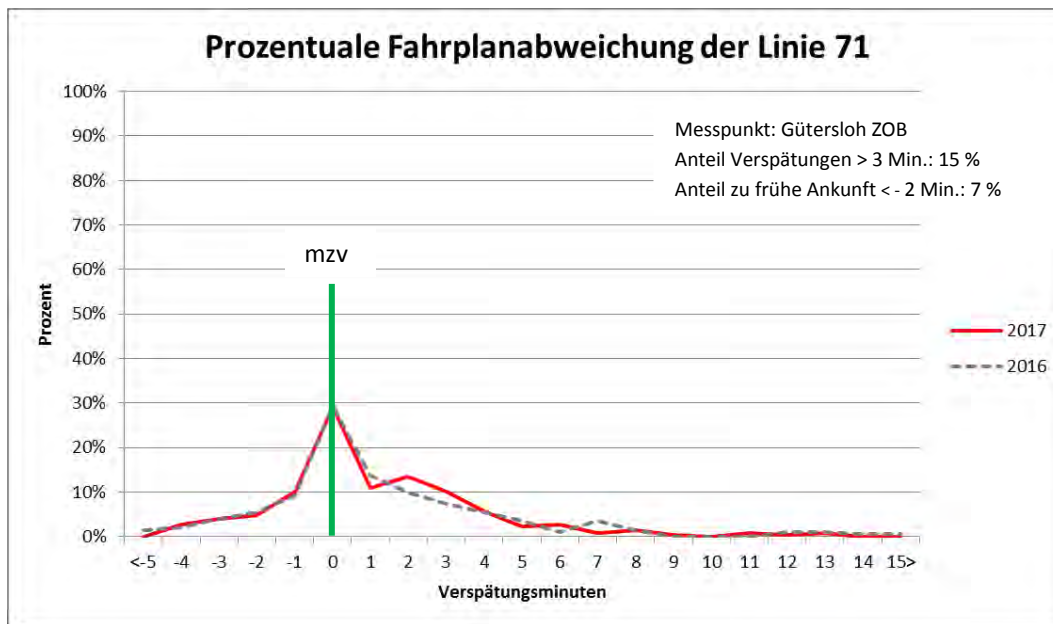
Die Linie 62 weist eine sehr hohe Pünktlichkeit auf. Verfrühte Ankünfte oder Verspätungen sind gering und können weitestgehend unberücksichtigt bleiben, da keine Anschlussverbindungen am Werther ZOB einzuhalten sind.

Abbildung 7: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 70



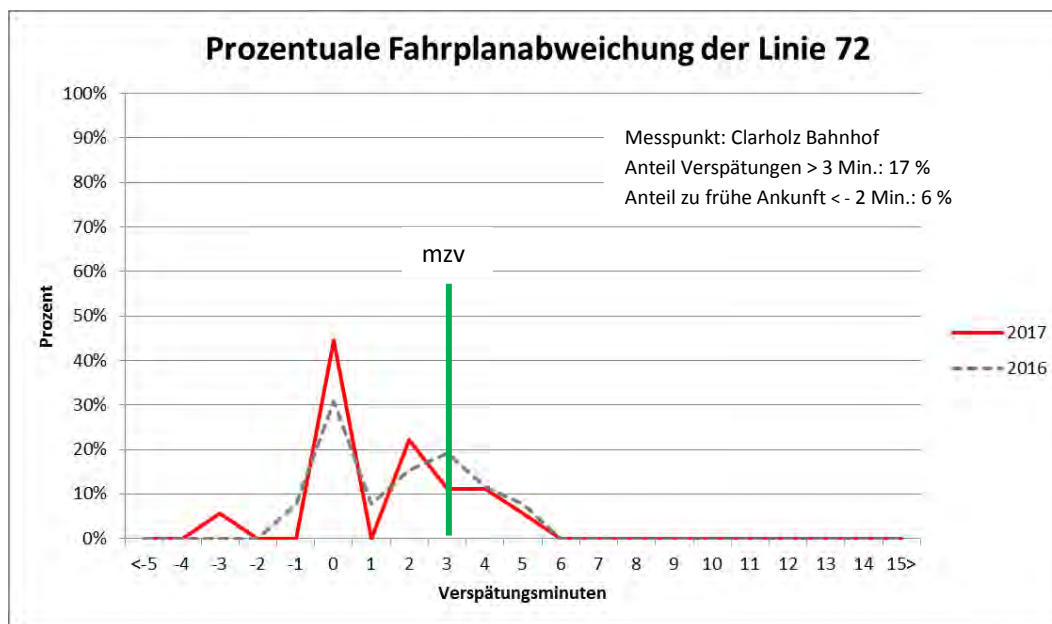
Die Fahrplanabweichungen auf der Linie 70 haben sich zum Vorjahr nur gering verändert. Trotz der hohen mvz sind Verspätungen zum Teil zu hoch, um Anschlüsse zu erreichen.

Abbildung 8: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 71



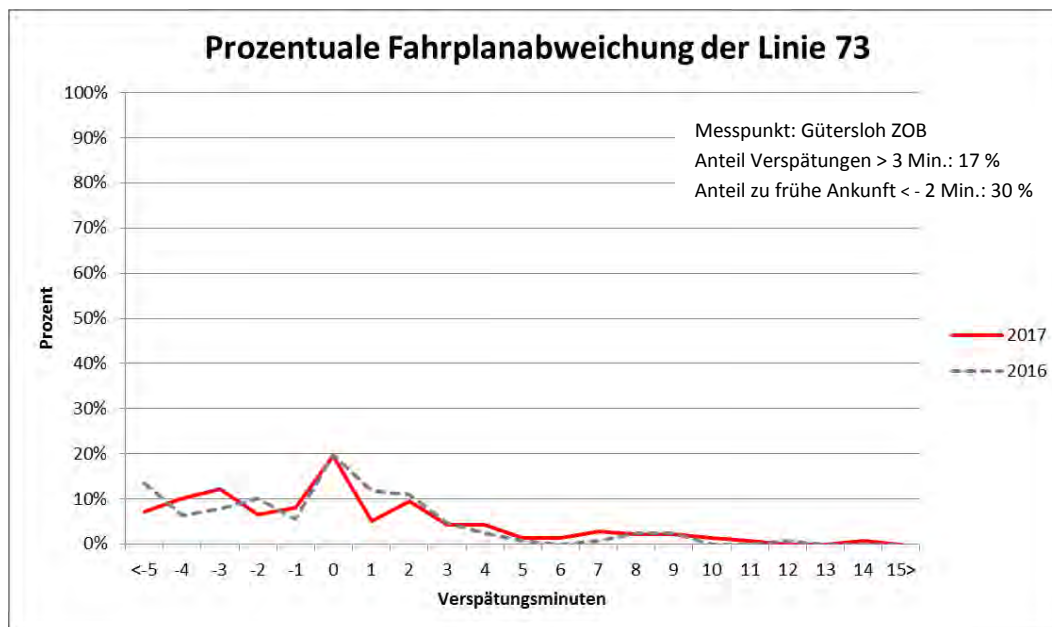
Die Werte für die zwei Jahre zeigen einen sehr ähnlichen Kurvenverlauf. Die passgenaue Ankunftspünktlichkeit (keine Abweichungen zum Fahrplan) ist im Vergleich zum Vorjahr bei rd. 30 % geblieben. Durch die Tatsache, dass selbst geringfügig verspätete Busse der Linie 71 zu Anschlussproblemen führen (mzv = 0 Minuten), waren bei dieser sehr wichtigen Linie auch im Jahr 2017 massive Anschlussprobleme festzustellen. Im Rahmen der Neuvergabe des Linienbündels Nordwest zum 01.01.2018 wurde der Fahrplan dahingehend angepasst, dass längere Umstiegszeiten eingeplant sind und geringe Verspätungen somit weniger Auswirkungen auf Anschlussverbindungen haben.

Abbildung 9: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 72



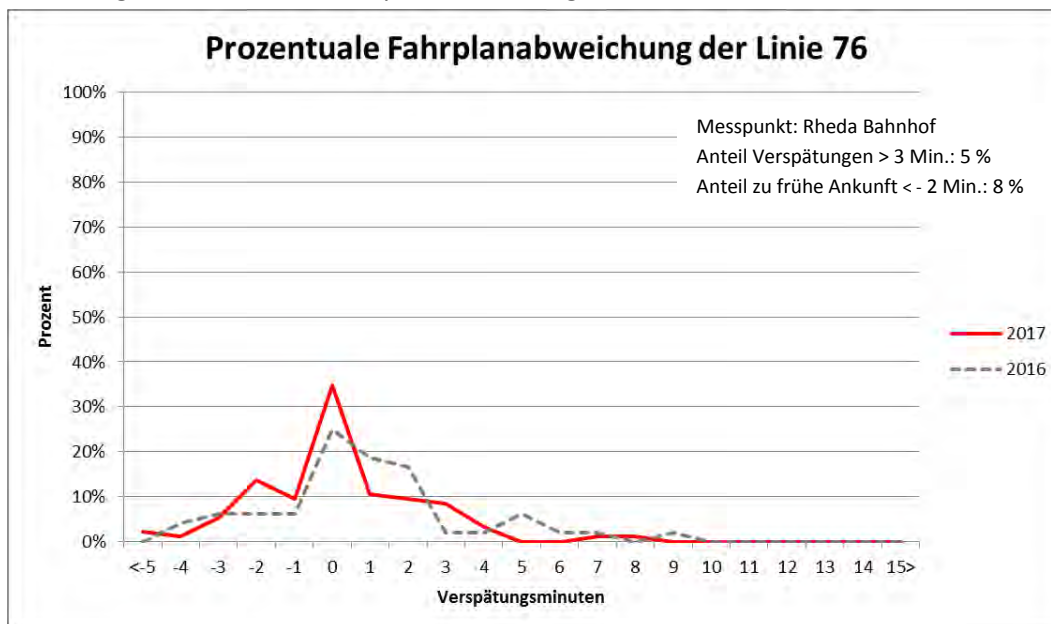
Die Fahrplanabweichungen der Linie 72 liegen 2017 auf etwa demselben Niveau wie 2016. Verfrühte Ankünfte sind kaum festzustellen, die Verspätungen über der maximal zulässigen Verspätung von 3 Minuten (bei der ein Anschluss an die Linie RB 67 noch erreicht wird) liegen dort weiterhin auf hohem Niveau.

Abbildung 10: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 73



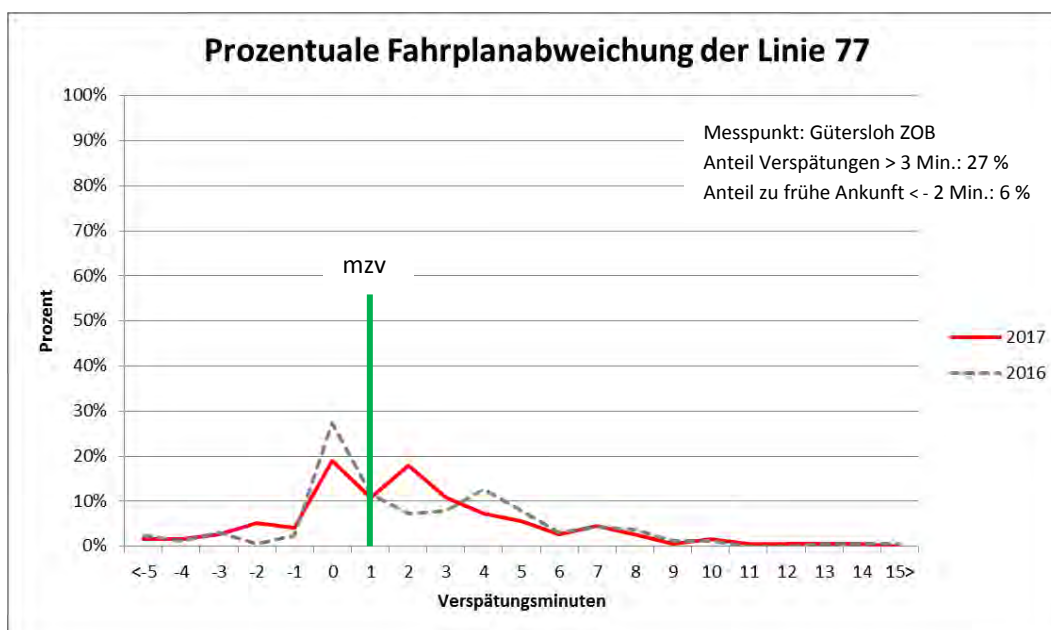
Die Fahrplanabweichungen der Linie 73 in 2017 haben sich im Vergleich zu 2016 nur leicht verändert. Auffällig ist weiterhin, dass der Anteil verfrühter Ankünfte bei 30 % liegt. Dies ist zwar für Anschlussverbindungen unwesentlich, birgt jedoch die Gefahr, dass Fahrgäste an vorherigen Haltestellen den Bus verpassen. Verspätungen bis zu 10 Minuten kommen nur vereinzelt vor.

Abbildung 11: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 76



Wie bereits 2016 weist die Linie 76 eine hohe Pünktlichkeit auf mit geringen Abweichungen durch verfrühte oder verspätete Fahrten. Insgesamt ist die Linie im Vergleich zum Vorjahr etwas pünktlicher geworden. Erfreulich ist, dass Verspätungen größer als 5 Minuten kaum mehr aufgetreten sind. Eine mzv ist für die Linie nicht definiert.

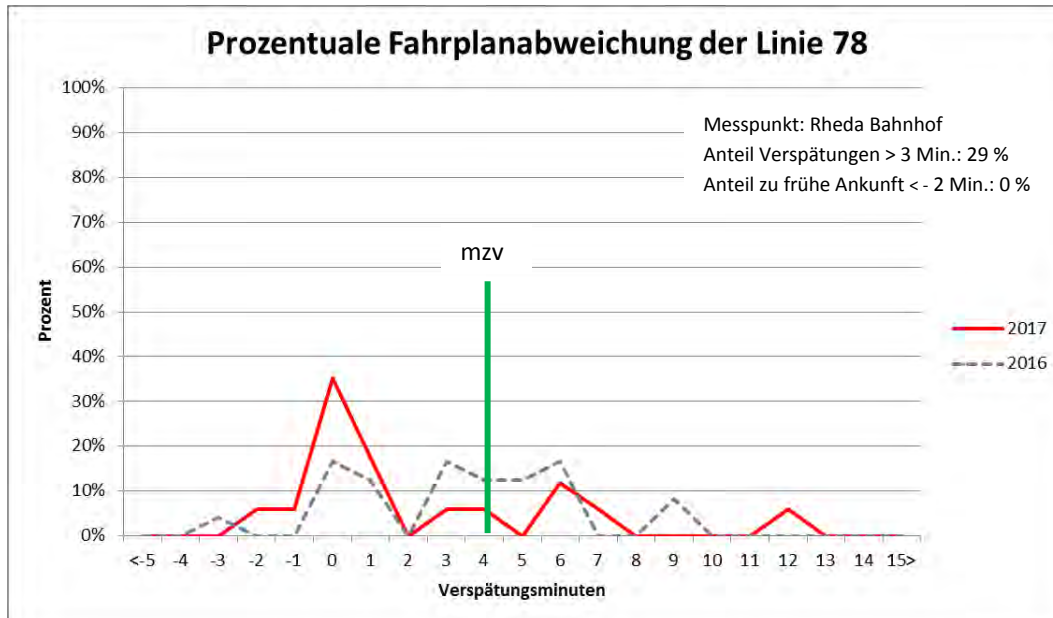
Abbildung 12: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 77



Bei der Linie 77 sind ein Rückgang der Fahrten ohne jegliche Verspätung zu beobachten sowie eine leichte Zunahme der Verspätungen ab 2 Minuten, wobei der Anteil der Verspätungen > 3 Minuten als hoch einzustufen ist. Als Problem zeigt sich hier, ähnlich wie bei der Linie 71, dass durch die Tatsache, dass selbst geringfügig verspätete Busse zu Anschlussproblemen führen (mzv = 1 Minute), auch bei dieser sehr wichtigen Linie massive

Anschlussprobleme festzustellen sind. Ohne eine Fahrplanänderung mit dem Ziel, die Ankunftszeit der Busse am Gütersloher ZOB nach vorn zu schieben, wird dieses Problem auch bei der Linie 77 kaum zu lösen sein.

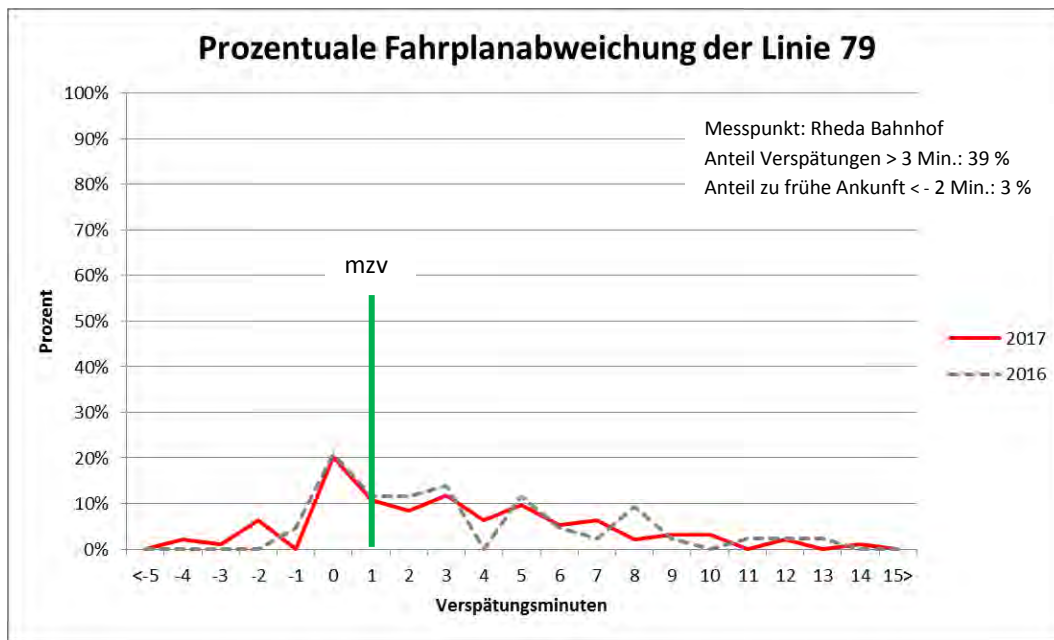
Abbildung 13: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 78



Die Gesamtzahl der Erhebungen für die Linie 78 am Knotenpunkt Rheda Bahnhof lag 2017 nur bei 17. Dies erklärt die starken Sprünge der Abweichungen. Aufgrund der wenigen Stichproben lassen sich nur vage Angaben über die Pünktlichkeit der Linie machen. Dies vorangestellt, lässt sich festhalten, dass die Linie insgesamt pünktlicher wurde. Ein Großteil der Fahrten liegt im pünktlichen Bereich zwischen - 2 und + 3 Minuten. Die recht hohe mzv von 4 Minuten lässt zudem kleinere Verspätungen zu, ohne mögliche Anschlussverbindungen zu gefährden.

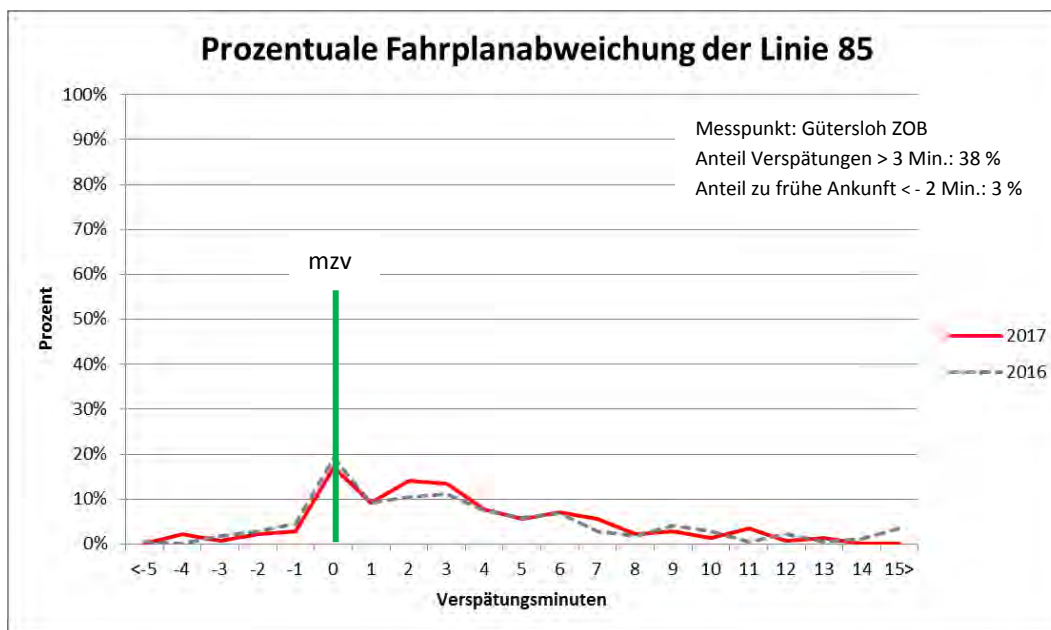


Abbildung 14: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 79



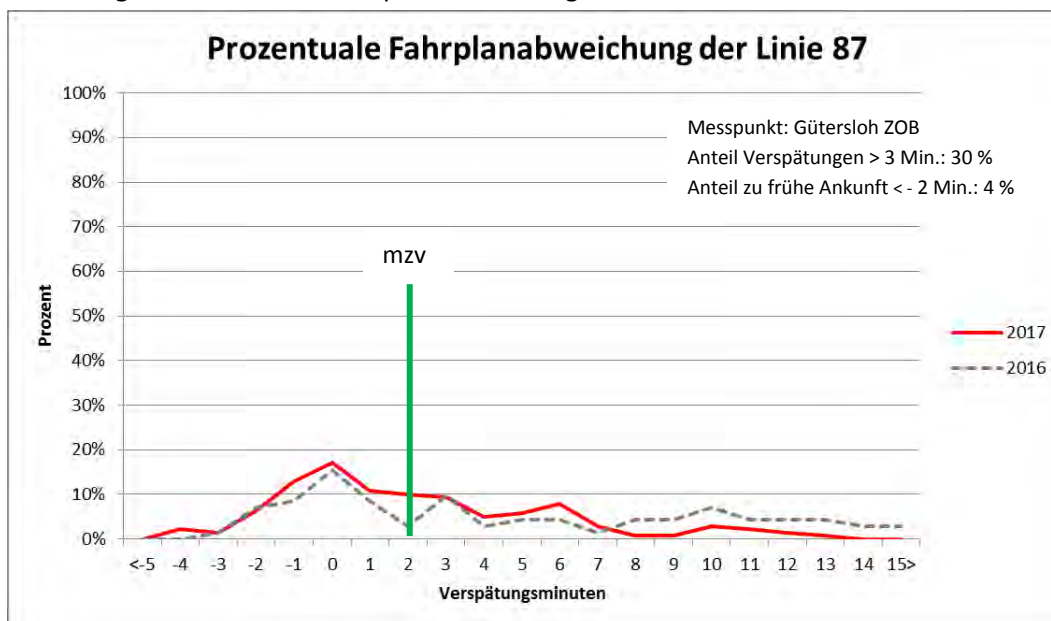
Die Fahrplanabweichungen sind im Vergleich zu 2016 ähnlich geblieben. Der Verspätungsanteil > 3 Minuten ist immer noch hoch, die sehr kurze mzv mit nur 1 Minute wird dadurch zu großen Teilen überschritten. Viel spricht dafür, den Fahrplan so zu verändern, dass die Ankünfte am Bahnhof Rheda leicht nach vorn verschoben werden, um bei geringfügigen Verspätungen dennoch eine Anschlusssicherheit garantieren zu können. Verfrühte Fahrten treten kaum auf.

Abbildung 14: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 855



Im Vergleich der Fahrplanabweichungen zwischen 2016 und 2017 sind nur minimale Veränderungen zu erkennen, die Verteilung der Ankunftszeiten bietet ein nahezu identisches Bild. Generell sind die Verspätungen > 3 Minuten mit knapp 40 % immer noch zu hoch. Da die vorhandenen Anschlüsse keine Verspätung zulassen, tragen bereits geringe Verspätungen zum Verlust der Anschlussmöglichkeit bei. Auch bei dieser Linie muss intensiv über eine Vorverlegung der Ankunftszeiten am Gütersloher Hauptbahnhof um einige Minuten nachgedacht werden.

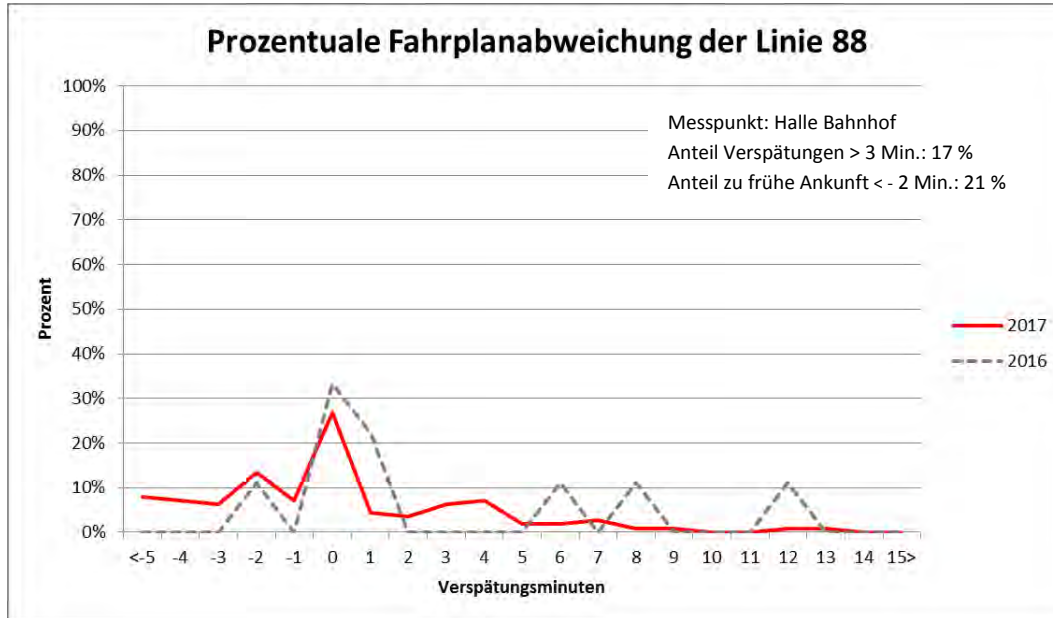
Abbildung 16: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 87



Die Auswertungen der Fahrplanabweichungen zeigt, dass es auch hier zwischen 2016 und 2017 nur geringe Veränderungen gibt, der Anteil der sehr hohen Verspätungen ist aber

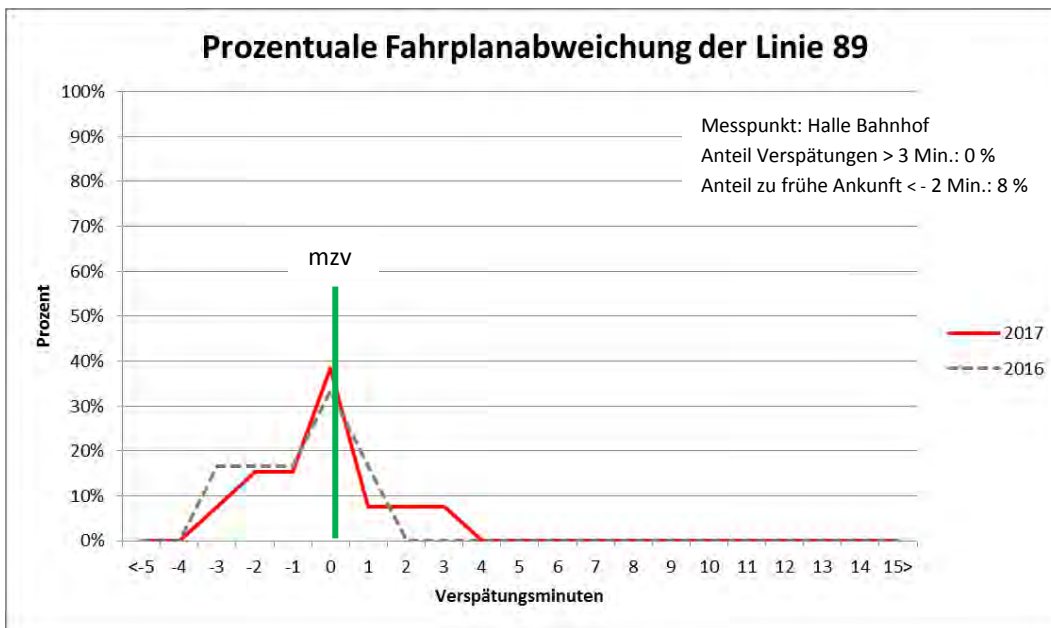
etwas zugunsten von etwas geringeren Verspätungen zurückgegangen. Ein hoher Anteil der ankommenden Fahrten überschreitet immer noch die mzv. Stark verfrühte Fahrten stellen kein Problem dar.

Abbildung 17: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 88



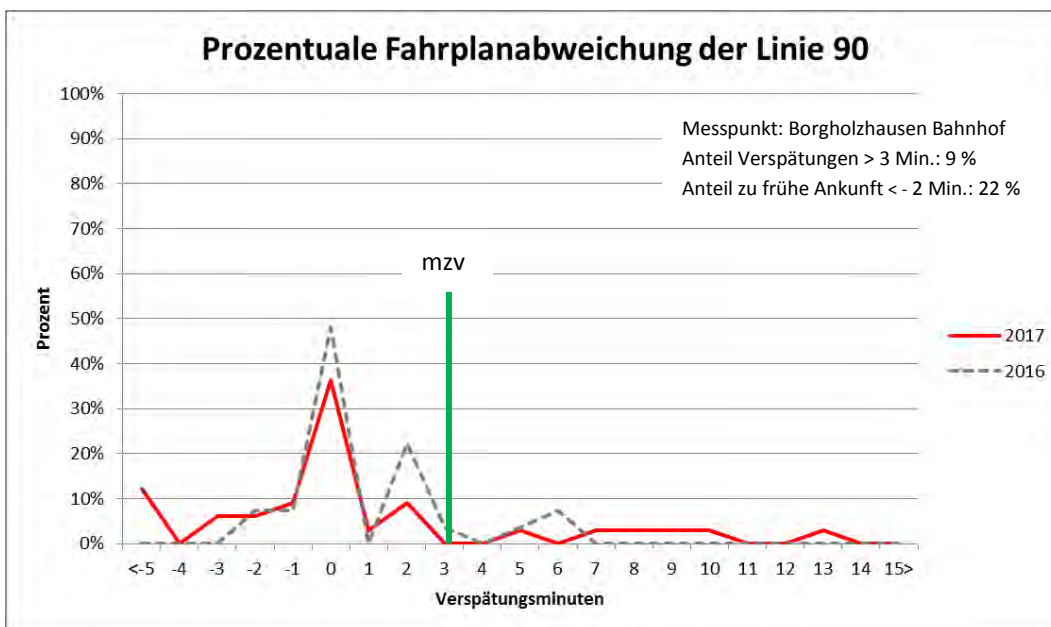
Die Linie 88 ist im Jahr 2017 weniger durch sehr hohe Verspätungswerte gekennzeichnet, dafür hat die Anzahl der verfrühten Ankünfte enorm zugenommen. Eine maximal zulässige Verspätung gibt es an dem Knotenpunkt nicht.

Abbildung 18: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 89



Auf der Linie 89 sind die Fahrplanabweichungen, auch im Vergleich mit dem Vorjahr, immer noch sehr gering und somit positiv zu bewerten. Die maximal gemessene Verspätung liegt 2017 bei 3 Minuten. Diese Situation ist auch deswegen positiv, da die mzv bei 0 Minuten liegt und der Bus, um Anschlussmöglichkeiten zu erreichen, pünktlich sein muss.

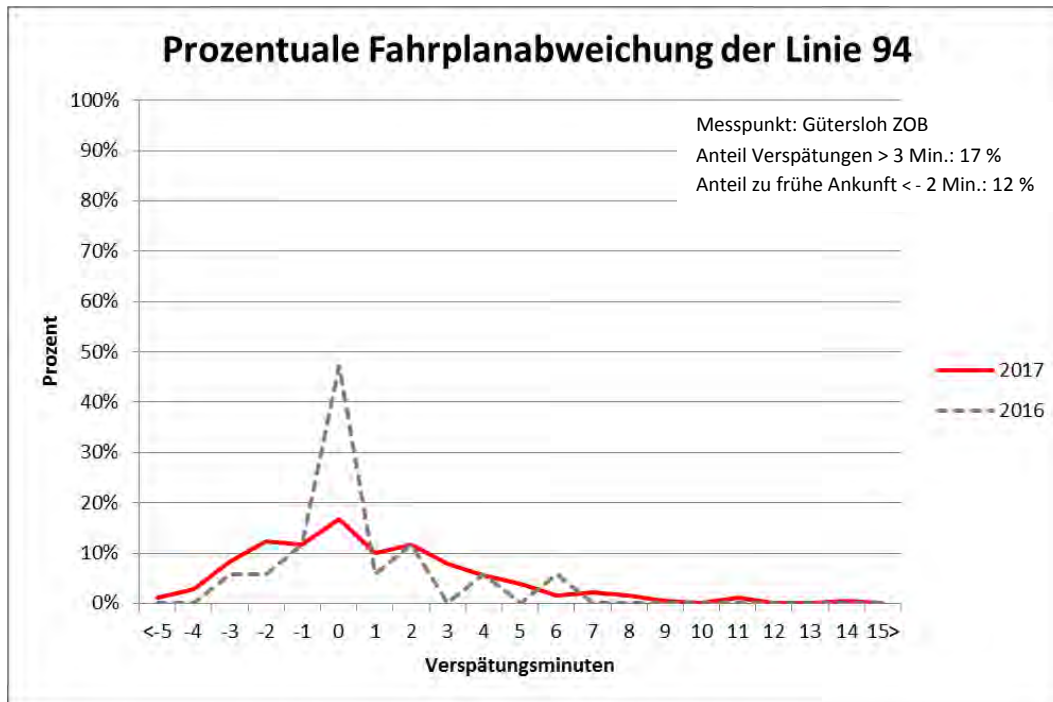
Abbildung 19: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 90



Für das Jahr 2017 zeigt sich, dass ein sehr großer Teil der Fahrten pünktlich ist. Die Linie erreicht eine fast 70prozentige Pünktlichkeit und wird auch dank einer mzv von 3 Minuten durch kleinere Verspätungen nicht so sehr belastet. Allerdings zeigt sich auch, dass höhere

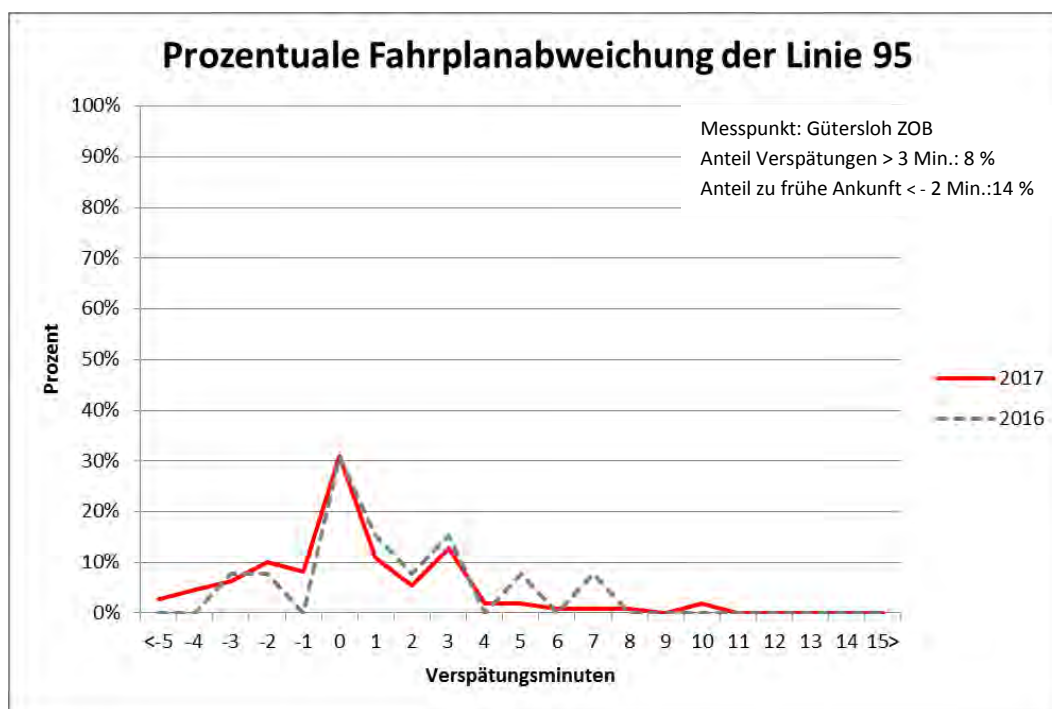
Verspätungen des öfteren vorkommen, die bei den Messungen im Jahr 2016 noch nicht festgestellt wurden.

Abbildung 20: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 94



Im Vergleich zum Vorjahr gibt es Zuwächse sowohl bei den verfrühten Ankünften als auch bei den Verspätungen bis 5 Minuten. Dafür sank der 2016 noch festgestellte Wert von fast 50 % passgenauer Ankünfte ohne Abweichungen vom Fahrplan jedoch auf unter 20 %. Da am ZOB Gütersloh keine direkten Umsteigeverbindungen vorgesehen sind, sind die Auswirkungen auf Anschlüsse gering.

Abbildung 21: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 95



Im Vergleich zum Vorjahr zeigen sich eine deutliche Zunahme der Pünktlichkeit, ein Rückgang verfrühter Fahrten sowie ein Anstieg von Fahrten mit geringen Verspätungen. Da es auf der Linie keine mzv gibt, haben geringe Verspätungen kaum eine Auswirkung.

## 4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug

Die Fahrgastinformationen außen am Fahrzeug sind wichtig für die Orientierung der Fahrgäste, besonders für diejenigen, die nicht regelmäßig den ÖPNV nutzen. Die angezeigten Fahrgastinformationen sollen sicherstellen, dass der Fahrgast die jeweilige Buslinie erkennt, die er nutzen möchte. Vor allem an großen Bushaltestellen, wie dem ZOBs im Kreisgebiet, ist die Rundum-Beschilderung von immenssem Vorteil und dient als Orientierungshilfe.

Alle Fahrzeuge sollen gemäß NVP an jeder Fahrzeugseite mit einer Außenanzeige (insgesamt vier Außenanzeigen) ausgestattet sein, an denen jeweils die Liniennummer angezeigt wird und zusätzlich in der Frontanzeige das Fahrtziel. Auf der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) ist zusätzlich der Fahrtverlauf mit wichtigen Zwischenhalten im Außendisplay anzuzeigen.

Jedoch gibt es vereinzelte Ausnahmen; statt normaler Linien- oder Gelenkbusse sind auch Kleinbusse unterwegs. Kleinbusse verfügen nur eingeschränkt über die technischen Möglichkeiten, die im NVP geforderten Standards umzusetzen. Der Einsatz dieser Fahrzeuge wurde im Vorhinein zwischen dem Aufgabenträger und dem verkehrenden Busunternehmen abgesprochen.

Abbildung 22: Fahrgastinformation am Fahrzeug



Bei diesem Fahrzeug, werden sowohl die Fahrtzielanzeige (vorne), der Linienverlauf auf der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) als auch die Liniennummer korrekt angezeigt.

Inwieweit die Fahrzeuge der einzelnen Linienbündel diesen Anforderungen gerecht werden, ist in Tabelle 9 dargestellt.

Tabelle 9: Ergebnisse der äußeren Fahrgastinformationen

Linienbündel	Fahrtzielanzeige vorne	Linienverlauf rechts	Liniennummer vorne	Liniennummer hinten	Liniennummer links	Liniennummer rechts
Nord	100%	100%	100%	100%	94%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+17	0
Nordwest	100%	95%	99%	96%	85%	97%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	+2	-1	-1	+5	+2
Ost	100%	100%	100%	100%	99%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+4	0
Südost	100%	99%	100%	100%	93%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	-1	0	0	+2	0
Südwest	100%	100%	100%	100%	99%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+1	0

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass es vor allem eine Verbesserung der linksseitigen Liniennummer-Anzeige gab. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Niveau im Vergleich zum Vorjahr auf sehr hohem Niveau stabil geblieben ist.

### 4.3 Fahrgastinformationen im Fahrzeug

Neben den außen am Fahrzeug erkennbaren Fahrgastinformationen sind ebenso die Fahrgastinformationen im Innenraum sehr wichtig wie beispielsweise die Angabe der nächsten Haltestelle. Das ist insbesondere für Fahrgäste von Bedeutung, die den Streckenverlauf nicht gut kennen und für alle Fahrgäste während der Dunkelheit.

Darüber hinaus stellen die Fahrgastinformationen ein Element der Barrierefreiheit dar. Die Haltestellenansagen und die Haltestellenanzeigen ermöglichen auch Fahrgästen, mit eingeschränktem Seh- oder Hörvermögen, die Busse im Kreis Gütersloh möglichst ohne Einschränkung nutzen zu können. Damit kann die visuelle und akustische Barrierefreiheit im ÖPNV einfach umgesetzt werden.

Weiterhin müssen die Fahrgäste die Möglichkeit haben, ihren Haltewunsch zum Ausdruck zu bringen. Das ist möglich mit ausreichend Stopptasten und der Anzeige „Wagen hält“.

Wie die angesprochenen Fahrgastinformationen im Innenraum in den jeweiligen Linienbündeln umgesetzt wurden, ist in der nachfolgenden Tabelle 10 dargestellt.

Tabelle 10: Ergebnisse der Fahrgastinformationen innen

Linienbündel	Haltestellen- anzeige	„Wagen hält“ - Anzeige	Akustische Ansage
Nord	88%	98%	98%
%-Abweichung zum Vorjahr	+6	-2	+7
Nordwest	79%	99%	96%
%-Abweichung zum Vorjahr	-1	-1	+10
Ost	58%	100%	99%
%-Abweichung zum Vorjahr	-23	+6	+5
Südost	90%	100%	26%
%-Abweichung zum Vorjahr	-7	0	+20
Südwest	81%	100%	48%
%-Abweichung zum Vorjahr	-4	0	+37

Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt eine unterschiedliche Entwicklung der Ausstattungsstandards.

Eine deutliche Verbesserung zeigt sich bei dem Merkmal „akustische Ansage“, wobei besonders bei den Bündeln Südost und Südwest noch starker Verbesserungsbedarf vorhanden ist. Bis auf das Linienbündel Nord gibt es in allen Linienbündeln eine negative Entwicklung bei der Betrachtung des Merkmals „Haltestellenanzeige“. Besonders auffällig ist diese Entwicklung im Linienbündel Ost. Ausschlaggebend für den schlechten Wert ist fast ausschließlich das Fehlen der Haltestellenanzeige in Bussen der Linie 87. Das Vorhandensein sowohl der Haltestellenanzeige als auch der akustischen Ansage ist besonders für Fahrgäste wichtig, die Probleme haben, optische oder akustische Informationen wahrzu-



nehmen. Zumeist befindet sich die Haltestellenanzeige im vorderen Teil des Busses, so dass diese besonders im hinteren Bereich schwer lesbar ist. In den südlichen Linienbündeln ist die Kombination beider Informationsquellen selten gegeben. Die Ergebnisse für die Ausstattungen der Busse mit der Anzeige „Wagen hält“ zeigen ein sehr positives Bild.

#### 4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

In dieser Rubrik werden Ausstattungsstandards der Fahrzeuge bewertet. Von den Profitestern wird z. B. festgehalten, ob es sich bei den eingesetzten Bussen um Fahrzeuge mit Niederflurstandard handelt. Niederflurstandard bedeutet, dass ein stufenloser Einstieg in das Fahrzeug möglich ist. Darüber hinaus lassen sich die meisten dieser Fahrzeuge in der Regel zusätzlich zur Einstiegsseite absenken. Ergänzt werden die Fahrzeugattribute durch das Vorhandensein einer Rampe, die bei Bedarf durch das Fahrpersonal ausgeklappt werden kann. Denn nicht jede Haltestelle bietet einen erhöhten Bussteig, der einen ebenen Ein- und Ausstieg ermöglicht.

Abbildung 23: Beispiel für eine ausklappbare Rampe im Fahrzeug



Des Weiteren muss in den Fahrzeugen eine Abstellfläche, beispielsweise für Kinderwagen oder Rollstühle, vorhanden sein. Die Fahrgäste müssen zudem im Bus die Möglichkeit haben, ein Ticket zu erwerben. Dementsprechend sind beim Fahrer ein Fahrscheindrucker und ein Fahrscheinentwerfer pro Fahrzeug vorzuhalten. Bei Fahrzeugen, die keine Entwerfer haben, kann der Fahrer die Fahrkarten per Handstempel entwerfen.

Im Linienbündel Nord, das durch die BVO eigenwirtschaftlich, also ohne finanzielle Zuschüsse, bedient wird, gibt es nach der endgültigen Liniengenehmigung seit August 2016 Qualitätsstandards, die das Unternehmen zugesagt und daher zu erfüllen hat. Dazu gehören der durchgehende Einsatz von Niederflurbussen, das Vorhandensein einer Haltestellenanzeige im Inneren der Busse sowie der Einsatz von Fahrzeugen, die nicht älter als zwölf Jahre sind. Durch die Festlegung dieser Qualitätsstandards, die im NVP vorgeschrieben sind, soll sichergestellt werden, dass die Fahrgäste sich auf einheitliche Ausstattungen in den Bussen verlassen können.

Tabelle 11: Ergebnisse der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

Linienbündel	Niederflurstandard	Abstellfläche	Rampe	Fahrscheinrunder	Entwerter
Nord	100%	100%	100%	100%	62%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	+8	0	+9
Nordwest	98%	100%	99%	99%	56%
%-Abweichung zum Vorjahr	+4	0	+1	-1	-2
Ost	100%	100%	100%	100%	99%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	+6	0	+11
Südost	100%	100%	97%	100%	7%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	+13	0	+6
Südwest	100%	100%	97%	100%	3%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	+11	0	-1

Die Auswertung der Daten ergibt, dass nahezu alle der eingesetzten Fahrzeuge den geforderten Ausstattungsstandards entsprechen. In allen Bündeln wurde eine flächendeckende Verfügbarkeit von Abstellflächen erhoben. Gleiches gilt für die Merkmale Niederflurstandard sowie Fahrscheinrunder, die nahezu durchgehend vorhanden sind. Eine positive Entwicklung gibt es zudem beim Merkmal „Rampe“.

Bei Betrachtung der Ausstattung der Busse mit Entwertern ergibt sich ein anderes Bild. Wie oben bereits beschrieben, werden in einigen Bussen die Fahrkarten durch Handstempel entwertet, diese Ersatzfunktion findet jedoch keinen Niederschlag in der Entwerter-Quote, die durch die Profitester erhoben wird. Demzufolge ist die Problematik fehlender Entwerter in der Praxis weniger gravierend, da auch die Busfahrer Fahrkarten entwerten können. Durch die persönliche Entwertung der Fahrkarten hat der Busfahrer zudem die Möglichkeit, auch die Richtigkeit der Fahrkarte zu überprüfen. Dies ist bei einem Entwerter kaum möglich.

## 4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Sauberkeit der Fahrzeuge ist ebenfalls ein sehr bedeutendes Qualitätsmerkmal im ÖPNV und besonders relevant für dessen Akzeptanz und Image in der Bevölkerung.

Die Profitester erheben in den Fahrzeugen die Sauberkeit folgender Merkmale: Scheiben, Fußboden, Sitze, Innengerüst und Außenhaut. Bei den Scheiben und dem Innengerüst wird zusätzlich das Merkmal Scratching (flächige Kratzspuren) erhoben. Auch Graffiti wird als eigenes Merkmal im Fahrzeuginneren bewertet. Außerdem wird im Linienbündel Nordwest

die Sauberkeit der Außentüren erfasst, da diese im Verkehrsvertrag Bestandteil der Qualitätsvorgaben ist. Nachdem die Profitester die Merkmale erhoben haben, geben sie eine Gesamtbewertung für das Fahrzeug ab. Damit erfolgt eine Einordnung, ob der Zustand des Fahrzeugs aus Sicht des Fahrgastes gut, noch akzeptabel oder inakzeptabel ist. Eine Sauberkeit von 100% ist im laufenden Betrieb nicht zu erwarten. Insbesondere wetterbedingte Verschmutzungen haben einen erheblichen Einfluss auf die Sauberkeit von Fußböden, Außenhaut oder Türen.

Für die Bewertung der Sauberkeit jedes einzelnen Elements existieren drei Abstufungen mit folgenden Prozentwerten:

- sauber: 100 % der maximal erreichbaren Punktzahl
- leicht verschmutzt: 70 % der maximal erreichbaren Punktzahl
- stark verschmutzt: 0 % der maximal erreichbaren Punktzahl

Die Ergebnisse der Erhebungen Sauberkeit der Fahrzeuge sind in der nachfolgenden Tabelle abgebildet.

Tabelle 12: Ergebnisse der Sauberkeit

Linienbündel	Scheiben	Kratzer Scheiben	Fußboden	Sitze	Türen	Innengerüst	Kratzer Innengerüst	Graffiti innen	Außenhaut	Gesamteindruck
Nord	96%	97%	98%	89%	100%	95%	97%	88%	97%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	-3	0	-5	0	-4	-3	-1	+6	+2
Nordwest	97%	100%	99%	89%	100%	97%	99%	91%	99%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+1	0	0	-8	+1	-2	-1	-3	+5	+1
Ost	94%	100%	98%	96%	100%	94%	99%	90%	98%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	-4	0	+5	-3	0	-5	-1	-4	+3	+2
Südost	98%	100%	100%	91%	100%	95%	100%	87%	95%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+1	0	+1	-3	+1	-3	+1	-8	-1	+2
Südwest	97%	99%	99%	94%	100%	93%	96%	90%	99%	98%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	-1	0	-2	-3	-1	+4	-1

Die Tabelle lässt sich in drei inhaltliche Bereiche einteilen: die Sauberkeit diverser Merkmale, Vandalismus-Schäden (Graffiti und Scratching) und der Gesamteindruck.

Durchweg weisen alle erhobenen Merkmale sehr gute Werte auf. Auch wenn diese das Gesamtbild kaum beeinträchtigen, sind im Vergleich zum Vorjahr einige negative Entwicklungen zu beobachten. Schlechter bewertet wurde die Sauberkeit u.a. bei den Merkmalen Sitze, Innengerüst, Scratching (Kratzer) und Graffiti.

Graffiti bzw. Schmierereien im Inneren befinden sich vor allem an der Rückseite von Sitzen sowie an großflächigen Stellen des Innengerüsts und können leicht, durch den Busfahrer unbemerkt, aufgemalt werden. Besonders wichtig für die Fahrgäste ist die Sauberkeit der Sitzflächen, die jedoch in allen Bündeln abgenommen hat.

Mit einer Spanne von 87 % bis 100 % (vgl. 2016: 89 - 100 %) sind die Bewertungen nah beieinander und können als positiv betrachtet werden. Der Gesamteindruck, als allgemeine Bewertung des Zustands der Fahrzeuge, wurde zumeist besser bewertet als im Vorjahr und ist mit 98 % bis 100 % sehr zufriedenstellend. Im Linienbündel Südwest wurde der Gesamteindruck der Fahrzeuge schlechter bewertet als im Vorjahr. Vor allem Schmierereien an den Sitzen und dem Innengerüst waren Grund dafür.

## **5. Ursachen**

### **5.1 Pünktlichkeit**

Verspätungen können zum einen durch Verzögerungen im Betriebsablauf (z. B. bei Schicht- oder Fahrerwechseln) hervorgerufen werden und zum anderen durch nicht einplanbare Verkehrsverhältnisse (wie Stau, Wartezeiten an Ampeln, Verkauf von Fahrscheinen, etc.) verschuldet sein. Fahrpläne können nicht so gestaltet werden, dass alle Störungen eingeplant und aufgefangen werden. Mitunter sind temporäre Baustellen ebenso verantwortlich wie das Warten auf Anschlusszüge im Verspätungsfall. Gelegentlich kann der Erwerb von Fahrkarten im Bus ebenso zu zeitlichen Verzögerungen führen wie Feuerwehr- oder Notarzteinsätze im Streckenverlauf. Verspätungen können neben dem verspäteten Eintreffen am Zielort auch dazu führen, dass Umsteigemöglichkeiten zu anderen Buslinien oder Zügen nicht gewährleistet werden.

### **5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards**

Die Ursachen für fehlende Informationen am Fahrzeug liegen entweder an fehlender oder defekter technischer Ausstattung oder daran, dass die Anzeigen selbst defekt bzw. ausgeschaltet sind. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit akustischen Haltestellenansagen ist größtenteils gegeben, vor allem jedoch im Regionalverkehr wird auf die Ansagen verzichtet - aus vermeintlicher Rücksicht auf die Fahrgäste, die die Strecken häufig fahren und es als störend empfinden. An dieser Stelle muss aber herausgestellt werden, dass diese Praxis kaum mit den Bestrebungen, barrierearmen ÖPNV durchzuführen, vereinbar ist. Daher ist die akustische Ankündigung der nächsten Haltestelle seit der Vergabe des Linienbündels Nordwest zum 01.01.2018 auch Vorgabe des Verkehrsvertrages.

Bis auf teilweise sehr häufig fehlende Entwerter sind die Ausstattungsstandards positiv zu bewerten. Die Entscheidung, in welcher Form die Fahrscheine entwertet werden, liegt bei den einzelnen Unternehmen. Wie bereits oben beschrieben (vgl. Abschnitt 4.4), bevorzugen einige Unternehmen die persönliche Kontrolle der Fahrkarten, die beim Entwerten durch den Busfahrer ermöglicht wird.

## 5.3 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die Sauberkeit der Fahrzeuge hängt nicht nur von den äußeren Einflüssen (Witterung), sondern auch vom Qualitätsmanagement (z. B. Reinigungsintervalle) der jeweiligen Verkehrsunternehmen ab. Die überprüften Fahrzeuge erreichen sehr zufriedenstellende Werte. Neben der tatsächlichen Sauberkeit der Fahrzeuge ist ebenso das Fahrzeugalter relevant.

Ältere Fahrzeuge weisen in der Regel stärkere Abnutzungserscheinungen auf und wirken daher mitunter etwas in die Jahre gekommen. Neufahrzeuge wirken hingegen in der Regel auf den Fahrgast hochwertiger.

## 6. Lösungsmöglichkeiten

### 6.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung

Sicherlich können in der Praxis nicht alle Umstände, die zu Verspätungen führen, gänzlich ausgeschlossen oder vermieden werden. Dennoch gibt es Ansatzpunkte, um die Pünktlichkeiten zu verbessern. Diese sollen im Folgenden erläutert werden.

Möglichkeiten, die Pünktlichkeiten zu verbessern, bestehen darin, Fahrpläne anzupassen, falls diese auf bestimmten Linien von den Unternehmen nicht eingehalten werden können. Weiterhin ist für jede Linie mit einem entsprechenden Anschluss von Zug zu Bus zu regeln, bis zu welcher Verspätungshöhe die Fahrer angehalten werden zu warten. Umgekehrt ist dies leider nicht möglich, da die Züge in einen NRW-weiten Taktfahrplan eingebunden sind und eine Abweichung der Züge vom regulären Fahrplan wiederum landesweite Auswirkungen nach sich ziehen würde.

Wichtig sind generell Fahrpläne, in denen die Umsteigezeiten nicht zu knapp bemessen sind. Bereits in vorherigen Qualitätsberichten wurden Linien aufgezeigt, bei denen die Umsteigezeit zu knapp war und dadurch ggf. Anschlüsse gefährdet waren. Diese Linien sollen, wenn möglich, zeitnah angepasst werden, spätestens aber bei ihrer jeweiligen Neuausschreibung.

Im Kreisgebiet können des Weiteren Maßnahmen für den ÖPNV-Vorrang getroffen werden. Dies kann durch eine Lichtsignalanlagen–Steuerung erreicht werden, indem Busse durch Grünanforderung Vorrang an Knotenpunkten vor dem PKW-Verkehr erhalten. Seit einiger Zeit werden für das Stadtgebiet Gütersloh zusammen mit den Stadtwerken Gütersloh Ideen für ein Konzept der LSA-Steuerung durch Regionalbusse diskutiert. Hierbei stehen aktuell zwei Ansätze im Fokus: 1. Busse erhalten immer „grün“, sobald sie sich einer Ampel nähern. Dieser Ansatz wird bereits in Bielefeld praktiziert. 2. Busse erhalten nur dann an einer Ampel „grün“, wenn sie bereits eine Verspätung aufweisen. Dieser Ansatz wird bereits in der Stadt Gütersloh praktiziert. Zu wann eine Realisierung einer LSA-Steuerung möglich wäre, kann derzeit nicht benannt werden. Als Pilotprojekt sind die Linien des Linienbündels Ost im Gespräch.

Im Rahmen von Verkehrsverträgen (Linienbündel Nordwest, Südost, Südwest) werden für Unternehmen Vorgaben getroffen, die ab einer bestimmten Verspätung Strafzahlungen vorsehen. Somit wird den Unternehmen ein Anreiz gegeben, Fahrpläne einzuhalten und betriebliche Abläufe zu optimieren. Bei den Linienbündeln Nord und Ost ist eine solche Vorgehensweise jedoch nicht möglich, da sie eigenwirtschaftlich verkehren und keine Pönale gefordert werden kann.

Des Weiteren soll beim Abschluss zukünftiger Verkehrsverträge ein finanzieller Anreiz für besonders pünktliche Linien ausgelobt werden. Mit einem solchen Bonussystem kann zumindest die Zahl selbst verursachter Verspätungen minimiert werden. Im Linienbündel Nordwest wurde dies im Zuge der Neuvergabe ab 01.01.2018 erstmals realisiert.

Es gibt einige Linien mit Problemen, die fahrplanmäßigen Ankunftszeiten einzuhalten. Jedoch handelt es sich nicht um ein generelles Problem, sondern nur dann, wenn dadurch bei Umstiegen auf andere Busse oder Züge Anschlüsse verpasst werden und längere Wartezeiten entstehen. Verspätungen sind nicht nur ärgerlich für die Fahrgäste, sondern sie können auch dazu führen, dass die Fahrgäste wegen fehlender Anschlusssicherheit den ÖPNV gänzlich meiden.

Ein zusätzliches Problem stellen die vielfach nicht vorhandenen Echtzeitinformationen dar. Die Lieferung solcher Echtzeitdaten in die Fahrplanauskunftssysteme sollte bei den zukünftigen Vergaben der Linienbündel eingefordert werden. Für die Linien, die von moBiel oder der BVO betrieben werden, sind Echtzeitinformationen online bereits verfügbar.

Eine andere Möglichkeit ist die Ausstattung der Busse mit Smartphones oder Tablet-PCs, so dass zumindest das Fahrpersonal der Anschlussbusse über Verspätungen der Zubringerlinien informiert wird und dann ggf. auf die Ankunft des Zubringers warten kann. Ein weiterer Vorschlag ist die Installation fester Abfahrtsmonitore an wichtigen Umsteigestationen (von Bus zu Bus oder Bus zum Zug und vice versa) mit entsprechenden Informationen.

## **6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards**

Im Nahverkehrsplan sowie in den bestehenden Verkehrsverträgen werden die entsprechenden Ausstattungen eingefordert. Mängel werden durch die Profitester fotografisch dokumentiert, so dass die Mängel-Fotos mit Hinweis zur Behebung an die Busunternehmen weitergeleitet werden können und die tatsächliche Behebung durch Abgleich der Fotos von verschiedenen Kontrollfahrten erfolgen kann.

## **7. Hauptproblemfelder**

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2017 einen Überblick über die erhobenen Qualitätsstandards, die Rückschlüsse auf die Situation vor Ort

zulassen. Auch wenn die Erhebungen nur stichprobenartig erfolgen, geben sie doch Anhaltspunkte, was bereits gut in der Praxis umgesetzt wird und sie zeigen, wo noch Handlungsbedarf besteht.

In Tabelle 13 sind die Hauptproblemfelder abschließend in einer Gesamtübersicht, aufgeteilt nach Linienbündeln, zusammengefasst.

Als Hauptprobleme wurden die Merkmale angesehen, bei denen die erreichten Werte im Durchschnitt unter 80 % liegen.

Tabelle 13: Hauptproblemfelder der Linienbündel

Linienbündel					
	Nord	Nordwest	Ost	Südost	Südwest
Pünktlichkeit (je Messpunkt)					
Gütersloh ZOB	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Halle ZOB	Ja	-	-	-	-
Rheda Bahnhof	-	-	-	-	Ja
Schloß-Holte	-	-	-	Ja	-
Fahrgastinformation am Fahrzeug					
Fahrtzielanzeige vorne	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Linienverlauf rechts	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Liniennummer vorne	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Liniennummer hinten	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Liniennummer links	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Liniennummer rechts	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fahrgastinformationen im Fahrzeug					
Haltestellenanzeige	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein
„Wagen hält“	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Akustische Ansage	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja
Ausstattungsstandards					
Niederflurstandard	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Abstellfläche	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Rampe	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fahrscheindrucker	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Entwerter	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Sauberkeit					
Scheiben	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Scheiben scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fußboden	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Sitze	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Türen	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Graffiti innen	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Außenhaut	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Gesamteindruck	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

Ja=Handlungsbedarf

Nein=Kein Handlungsbedarf



Bei Betrachtung der Hauptproblemfelder ist zunächst festzuhalten, dass es bei der Qualität neben einzelnen Verbesserungen auch Verschlechterungen gegenüber 2016 gegeben hat. Die Pünktlichkeit im Linienbündel Ost am Messpunkt Gütersloh stellt 2017 kein größeres Problemfeld als 2016 dar, dafür ist beim Linienbündel Südwest am Messpunkt Rheda zusätzlicher Handlungsbedarf festzustellen. Bei den Fahrgastinformationen am Fahrzeug gab es 2016 im Linienbündel Nord noch Verbesserungsbedarf. 2017 stellte die Information in keinem Linienbündel mehr ein Problem dar, so dass in diesem Bereich aktuell kein weiterer Handlungsbedarf besteht. Eine Verschlechterung gab es bei der Haltestellenanzeige in den Bündeln Nordwest und Ost. Bei beiden Bündeln gab es im Vorjahr keinen Handlungsbedarf. Das Fehlen der akustischen Ansage in den Bündeln Südost und Südwest war bereits 2016 ein Problemfeld, das 2017 bestehen geblieben ist.

Beim Vergleich der Ankunftspünktlichkeiten der einzelnen Linien über mehrere Jahre hinweg zeigt sich linien- und unternehmensübergreifend bei allen Linien, dass eine punktgenaue Ankunft von Bussen zur fahrplanmäßigen Ankunftszeit, anders als etwa im SPNV, realistischerweise nicht erwartet werden kann. Busse müssen sich – anders als Züge – ihren Verkehrsweg mit einer ganzen Reihe von anderen Verkehrsmitteln teilen. Störungen sind dabei Normalität und die Erhebungsergebnisse zeigen, dass selbst bei verhältnismäßig pünktlichen Buslinien Ankunftszeiten in einer Zeitspanne von 2 Minuten vor bis 3 Minuten nach der fahrplanmäßigen Ankunftszeit als normal einzustufen sind. Die Planung eines Fahrplanes, der alle Eventualitäten einbezieht, ist nicht möglich. Pünktliche Linien im Kreis Gütersloh mit wenigen Fahrten, die außerhalb der v. g. Zeitspanne ankommen, sind die Linien 62, 71, 76 und 89. Als eher problematisch in diesem Sinn müssen die Ergebnisse der Linien 61, 70, 73, 79, 85 und 88 eingestuft werden. Es zeigt sich jedoch, dass die als (un-)problematisch bezeichneten Linien nicht jedes Jahr identisch sind. Dies beruht zum einen auf den stichprobenartigen Erhebungen durch die Profitester sowie sich teils verändernden Bedingungen bei den einzelnen Linien.

Hinsichtlich der Sicherstellung von Anschlüssen muss die Situation auf den Linien 43, 71, 77, 79, 85 und 87 als verbesserungswürdig eingestuft werden. Vor dem Hintergrund der v. g. Feststellung, dass Verspätungen bis zu 3 Minuten als normal und damit dauerhaft kaum zu vermeiden eingestuft werden müssen, liegen die Gründe für die Anschlusssicherungsprobleme bei den genannten Linien auch in der Fahrplangestaltung. Ist der Fahrplan so gestaltet, dass der Fahrgast bereits bei geringfügigen Verspätungen keine Zeit mehr hat, den Weg zum Anschlussbus oder -zug zu erreichen, so ist ein oftmaliges Verpassen dieses Anschlusses quasi hausgemacht. Auf der Linie 71 ist seit dem 01.01.2018 die Umsteigezeit am Gütersloher ZOB aufgrund der bisherigen Problematik bereits ausgeweitet worden.

Hinsichtlich der zum Einsatz kommenden Fahrzeuge herrscht erfreulich wenig Handlungsbedarf. Information, Ausstattung und Sauberkeit bieten in den allermeisten Teilbereichen keinen grundsätzlichen Anlass, deutliche Kritik zu üben.

Die akustischen Ansagen der nächsten Haltestelle sowie die Haltestellenanzeigen in den Regionalbussen im Kreis Gütersloh zeigen teils noch leichten Handlungsbedarf. Problema-

tisch wird ein Fehlen dann, wenn die Ansagen nur sporadisch erfolgen, also eine Ansage weder durchgängig bei allen Halten erfolgt, noch eine solche Ansage durchgängig unterlassen wird. Sehbehinderte sowie ortsfremde Menschen können sich so nicht auf eine bestimmte Art der Informationsvermittlung verlassen. Auch für die Haltestellenanzeige gilt, dass sie zuverlässig und parallel zum Fahrtverlauf durchgeführt werden muss.

## 8. Empfehlungen

Zunächst werden die kontinuierlichen Qualitätskontrollen weiter als notwendig angesehen, um einerseits vertragliche Vereinbarungen zu kontrollieren und andererseits um festzustellen, wie sich die Qualität im ÖPNV im Kreis Gütersloh entwickelt.

Dabei sollte der Einsatz der Profitester wie schon im Jahr 2017 weiterhin zunächst vermehrt an den Verknüpfungspunkten stattfinden und weniger in den Fahrzeugen selbst. An den vier wichtigen Verknüpfungspunkten Gütersloh ZOB, Halle Bahnhof, Rheda Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof sollten die Profitester ganztägig zwischen 7 und 20 Uhr die Pünktlichkeiten aller ankommenden und abfahrenden Busse kontrollieren. Durch die so vorgenommene Erhöhung der Anzahl der Stichproben kann gezielter überprüft werden, ob es sich bei den Hauptverspätungszeiten, die bei der tageszeitlichen Analyse in diesem Qualitätsbericht bereits aufgezeigt wurden, um Einzelfälle handelt oder ob sich diese Uhrzeiten auch bei intensiverer Betrachtungsweise als die problematischen Tageszeiten herausstellen. Im Idealfall sollen im Anschluss an die Feststellung der Hauptverspätungszeiten auch die Verspätungsgründe ermittelt werden, soweit dies den Profitestern möglich ist. Dafür müssen dann wiederum vermehrt Fahrten in den Bussen durchgeführt werden.

Als Ansätze zur grundsätzlichen Erhöhung der Pünktlichkeit sollte für das verkehrsreiche und damit störanfällige innerstädtische Gebiet der Stadt Gütersloh eine Beeinflussung der Ampelanlagen durch die Regionalbusse in Betracht gezogen werden. Dies würde für den wichtigsten Verknüpfungspunkt des ÖPNV im Kreis Gütersloh – den Gütersloher ZOB – sicher positive Auswirkungen nach sich ziehen. (vgl. Abschnitt 6.1)

Um die Anschlusssicherheit zu verbessern, sollte vordringlich bei den Linien 43, 71, 77, 79, 85 und 87 an einer Anpassung der Fahrpläne gearbeitet werden, die spätestens mit der Neuvergabe der Linien realisiert wird. Bei der Linie 71 ist dies bspw. Bestandteil des seit 01.01.2018 geltenden Verkehrsvertrags.

Hinsichtlich der Ansagen der nächsten Haltstelle im Bus wird empfohlen, als Standard in jeder Regionalbuslinie jede Haltstelle konsequent ansagen zu lassen. Das Verzichtens auf solche Ansagen verunsichert Teile der Fahrgäste; es schließt zudem Menschen mit Sehbehinderungen von der selbständigen Nutzung des ÖPNV faktisch aus.

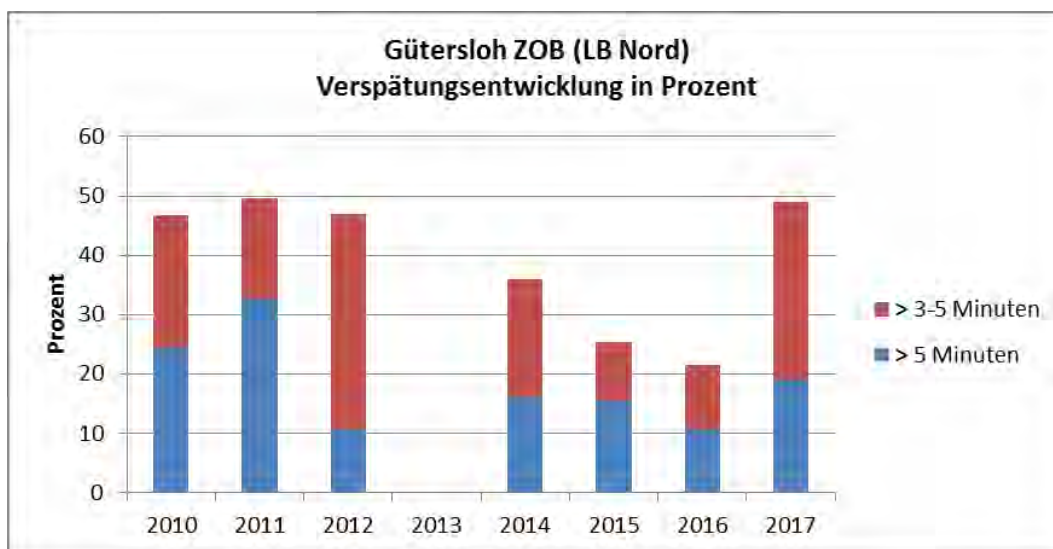
## 9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2017 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

Die vorherigen Kapitel haben das Betriebsjahr 2017 näher betrachtet und bewertet. Nachfolgend wird die zeitliche und prozentuale Entwicklung verspäteter Fahrten der unterschiedlichen Linienbündel an unterschiedlichen Messpunkten seit der Erstauflage des Qualitätsberichtes im Jahr 2010 betrachtet.

Die Auswertungen zeigen die Entwicklung der Verspätungen an den jeweiligen Messpunkten im Kreisgebiet. Am Messpunkt Gütersloh ZOB werden die zeitlichen Entwicklungen je nach Linienbündel in einzelnen Diagrammen dargestellt, beginnend beim Bündel Nord bis hin zum Bündel Südwest. Die weiteren Diagramme zeigen die Entwicklungen für die Messpunkte Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof.

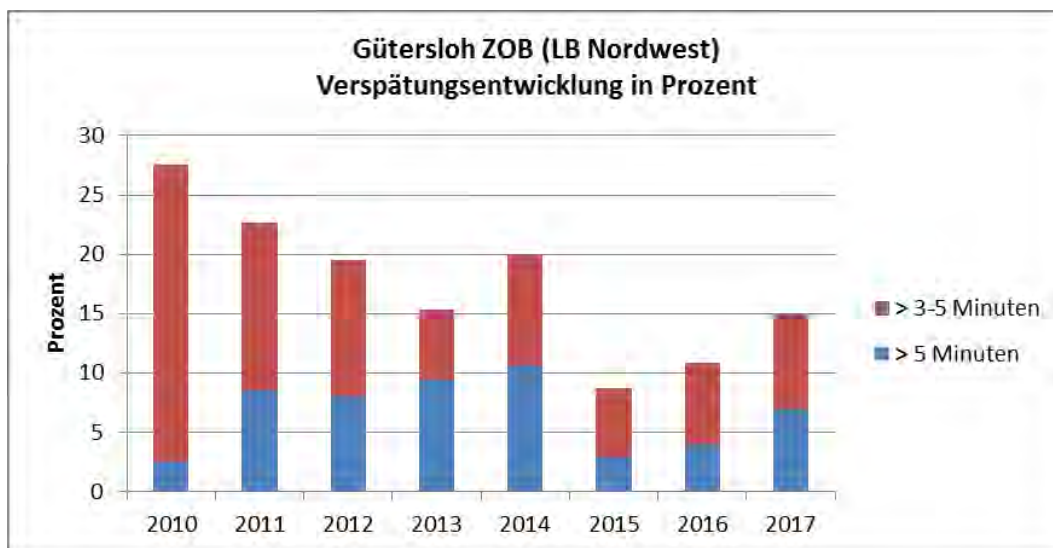
### Abbildungen 22 - 26: Verspätungsquoten an der Messstelle Gütersloh ZOB (2010 – 2017)

Abbildung 24



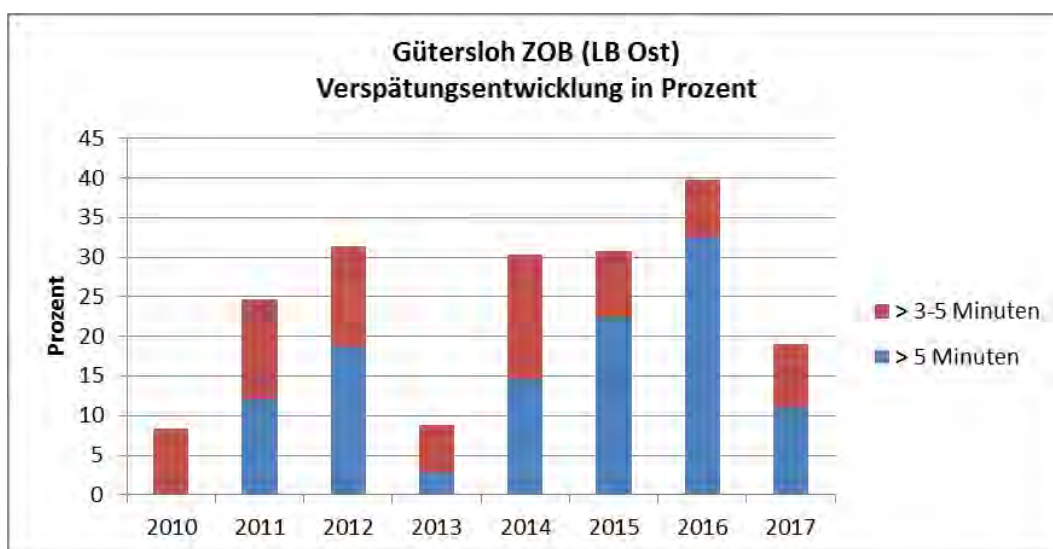
In der Abbildung 23 ist eine deutliche Zunahme der Verspätungen im Linienbündel Nord im Vergleich zu den Vorjahren zu erkennen. Auf der Linie 43 sind fast 50 % der Fahrten verspätet, davon fast 20 % der Fahrten mehr als 5 Minuten.

Abbildung 25



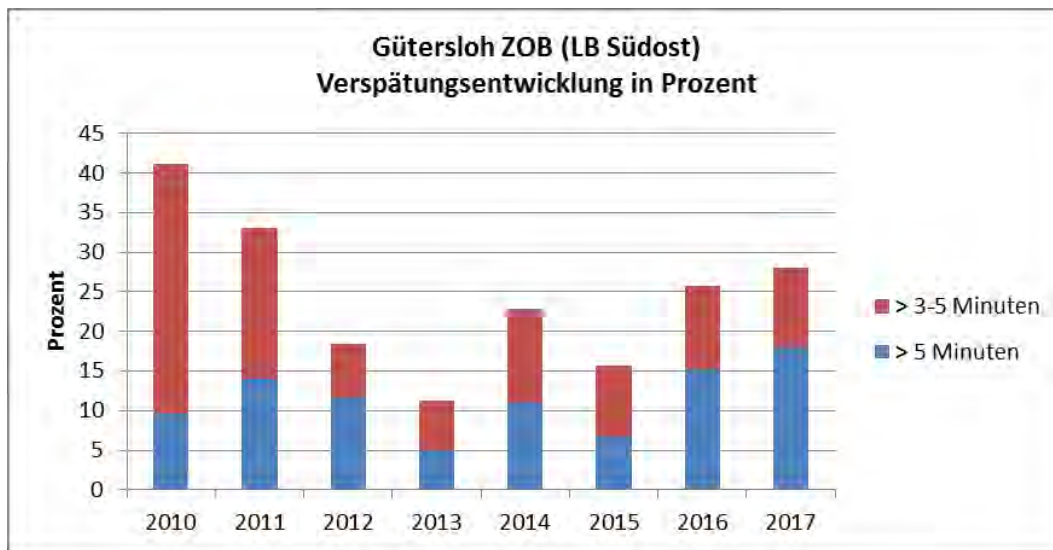
Im Linienbündel Nordwest ist die Anzahl der gemessenen Verspätungen weiter gestiegen. Im Vergleich liegen die Quoten jedoch noch unter dem Durchschnittsniveau der vergangenen Jahre.

Abbildung 26



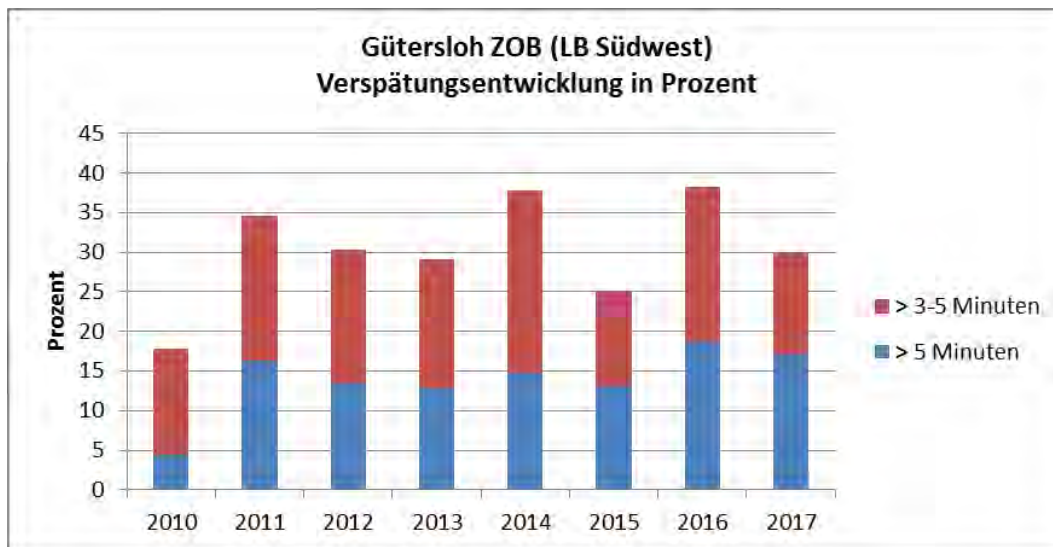
Im Linienbündel Ost ist zu sehen, dass die Verspätungen seit einem Einschnitt 2013 wieder zunahmen. 2017 war nun wieder ein Rückgang der Verspätungen zu verzeichnen, wobei über die Hälfte der Verspätungen immer noch > 5 Minuten sind.

Abbildung 27



Im Linienbündel Südost sind die Werte 2017 im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen. Besonders die hohen Zahl der Verspätungen > 5 Minuten ist hier auffällig.

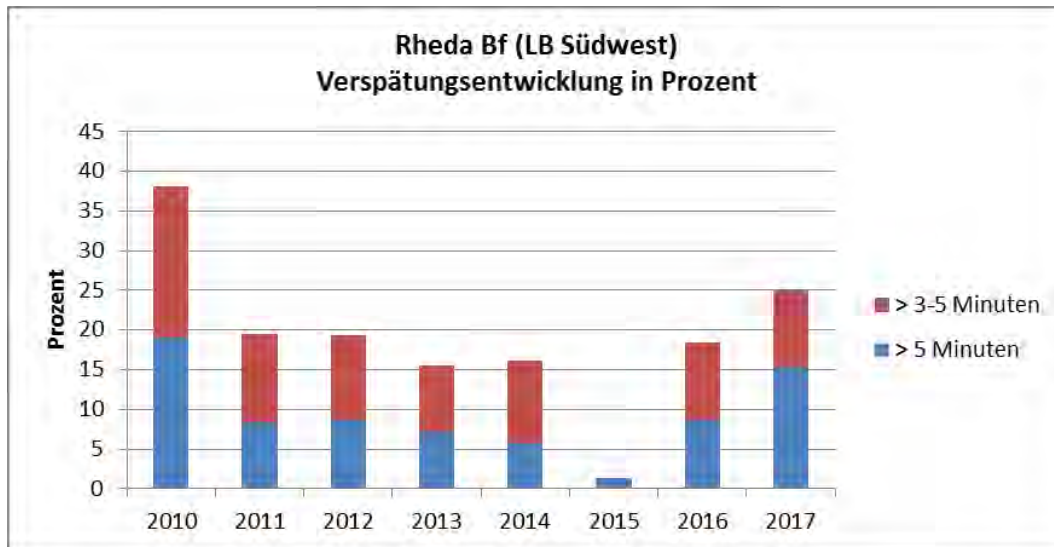
Abbildung 28



Im Linienbündel Südwest gibt es einen Rückgang der Verspätungen, wobei hier immer noch 30 % der Fahrten verspätet sind und über die Hälfte der Verspätungen höher als 5 Minuten ist.

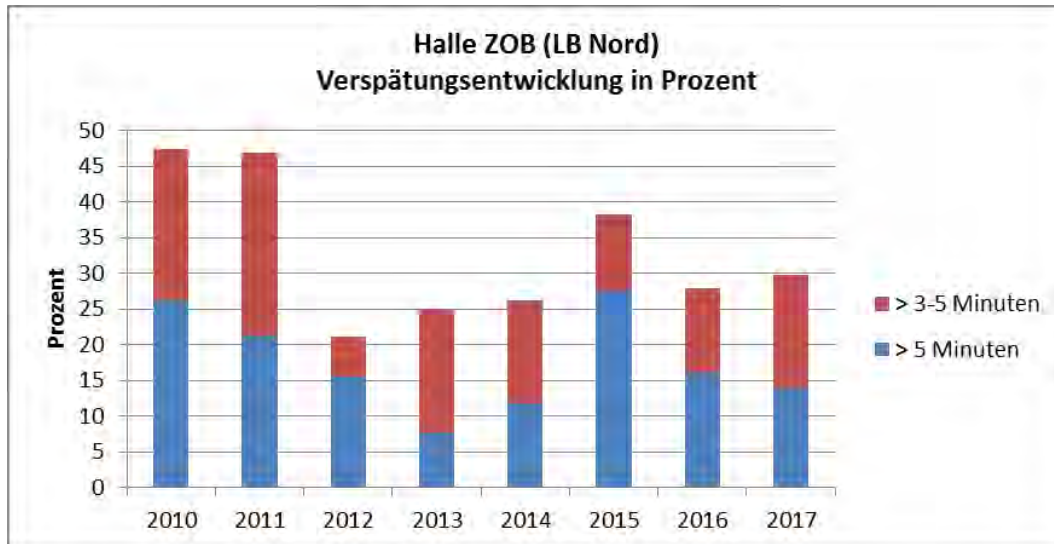
**Abbildungen 29 - 31: Verspätungsquoten an den Messstellen Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof (2010 – 2016)**

Abbildung 29



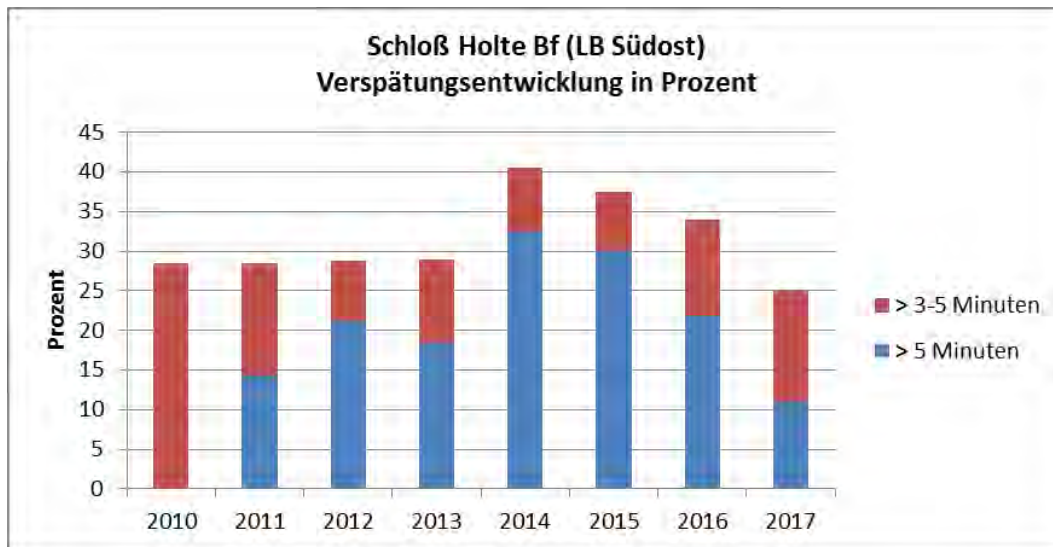
Wie bereits im Vorjahr haben die Verspätungen im Bündel Südwest weiter zugenommen.

Abbildung 30



Auch die Verspätungen im Linienbündel Nord haben weiter zugenommen.

Abbildung 31



Am Messpunkt Schloß Holte Bahnhof hat die Zahl der verspäteten Fahrten seit 2015 abgenommen und liegt mittlerweile bei ihrem niedrigsten Wert.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass hohe Verspätungen mit > 5 Minuten zum Teil die Verspätungen > 3 Minuten in ihrer Häufigkeit übersteigen. Die Quoten der Verspätungen > 3 Minuten haben eine Spannweite zwischen 15 % (Bündel Nordwest) und 49 % (Bündel Nord), bewegen sich aber überwiegend zwischen 20 % bis 30 %. Die Verspätungen > 5 Minuten liegen zwischen 7 % (Bündel Nordwest) und 19 % (Bündel Nord), weisen aber überwiegend Quoten über 10 % auf. Tendenziell ist eher eine Steigung der Verspätungsquote zu beobachten.

Herausgeber: Kreis Gütersloh  
Der Landrat  
Abteilung Tiefbau

Erstellt vom: Verkehrsverbund Ostwestfalen-Lippe  
Jahnplatz 5  
33602 Bielefeld  
[www.vvowl.de](http://www.vvowl.de)

Stand: März 2018