



Mitglied des   
Nahverkehr Westfalen-Lippe



# Qualitätsbericht 2011

## Busverkehr

## Kreis Gütersloh

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	2
1. Einleitung.....	3
2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh .....	4
2.1 Linienbündel Nord.....	6
2.2 Linienbündel Nordwest .....	8
2.3 Linienbündel Ost .....	9
2.4 Linienbündel Südost.....	10
2.5 Linienbündel Südwest .....	11
3. Qualitätstester .....	13
4. Ergebnisse Qualitätsstandards - Auswertung .....	13
4.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherheit.....	14
4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug.....	20
4.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug.....	23
4.4 Ausstattungsstandards Fahrzeuge .....	25
4.5 Sauberkeit Fahrzeuge.....	27
5. Hauptproblemfelder.....	29
6. Exkurs: Entwicklung der Fahrgastzahlen auf der Linie 71 .....	34
7. Fazit .....	35

### **Abkürzungsverzeichnis**

AST	Anruf Sammeltaxi
BBH	BahnBus Hochstift GmbH (DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus)
Bhf	Bahnhof
BVO	Busverkehr Ostwestfalen GmbH (DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus)
MP	Messpunkt
NRW	Nordrhein - Westfalen
NVP	Nahverkehrsplan
NWL	Zweckverband Nahverkehr Westfalen – Lippe
ÖPNV	öffentlicher Personennahverkehr
Scr	Scratching
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SWG	Stadtwerke Gütersloh GmbH
VVOWL	Zweckverband Verkehrsverbund Ostwestfalen – Lippe
Westf.	Westfalen

## 1. Einleitung

Nachdem der Qualitätsbericht für den Busverkehr des Kreises Gütersloh erstmalig in 2011 für das Jahr 2010 erarbeitet wurde, stellt der hier vorliegende Qualitätsbericht Busverkehr 2011 zum zweiten Mal in Folge eine Übersicht über die Qualität des in der Aufgabenträgerschaft des Kreises Gütersloh stehenden ÖPNV dar. Die nachfolgenden Ausführungen sollen wie im Vorjahr in erster Linie dazu dienen, politischen Entscheidungsträgerinnen und -trägern einige wesentliche Merkmale und aktuelle Ausprägungen des ÖPNV im Kreis Gütersloh in kompakter Form darzustellen. Der Bericht steht unter [www.vvowl.de](http://www.vvowl.de) sowie [www.kreis-guetersloh.de/straßenverkehr](http://www.kreis-guetersloh.de/straßenverkehr) als Download für alle Bürger zur Verfügung.

Wesentliche Neuerungen im Jahr 2011 bestanden in der Betriebsaufnahme des Linienbündels Nordwest durch die BVO. Die BVO hatte sich 2010 im Rahmen eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens als Betreiber für das Linienbündel Nordwest durchgesetzt. Damit hat der Kreis Gütersloh erstmals einen „größeren“ Vertrag<sup>1</sup> mit einem Unternehmen im Busverkehr abgeschlossen, in dem Qualitätsstandards vertraglich vorgegeben wurden.

Die Überprüfung der Qualitätsvorgaben des Vertrages mit der BVO erfolgt im Wesentlichen über die Erbringung von Liefernachweisen an den VVOWL<sup>2</sup>. Zusätzlich überprüfen Qualitätstester die Einhaltung der Qualitätsvorgaben. Als Grundlage für die Qualitätsüberprüfung der anderen Linienbündel, die 2011 auf kommerzieller Basis ohne Vertrag mit dem Kreis Gütersloh betrieben wurden, dient der Nahverkehrsplan des Kreises Gütersloh. Qualitätstester liefern regelmäßig Informationen sowohl über die Pünktlichkeit und Sauberkeit als auch über die Ausstattungsstandards der zum Einsatz kommenden Fahrzeuge. Für das Jahr 2011 wurde bei der Auswertung der Pünktlichkeit der Fokus auf die Auswertung der Anschlussicherheit an den wichtigsten Knotenpunkten des Kreises gelegt.

Ein wichtiges Merkmal für die Attraktivität des ÖPNV-Angebotes ist neben der Bedienungshäufigkeit auch die Bedienungsqualität. Eine gute Qualität des Angebotes erhöht die Akzeptanz der Nutzung in der Bevölkerung. Die Qualität wird durch verschiedene Kriterien bestimmt. Ein einzelnes Merkmal gibt in der Regel nicht den alleinigen Ausschlag für dessen Nutzung oder Nichtnutzung. Vielmehr ergibt sich diese durch eine Kombination unterschiedlicher Faktoren. Diese Faktoren sind beispielsweise Linienführungen, Fahrthäufigkeiten, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Sauberkeit sowie Ausstattung der Linienbusse. Diese Kriterien werden im vorliegenden Bericht betrachtet. Nachrichtlich werden Linienführungen und Fahrtenhäufigkeiten der einzelnen im Kreis verkehrenden Regionalbuslinien dargestellt. Die wesentlichen Vorgaben für Fahrpläne und Linienführungen (quantitative Merkmale) sowie die Ausprägung verschiedener

---

<sup>1</sup> „Größer“ meint hier ein ganzes Linienbündel. Verträge mit Festlegung von Qualitätsstandards gab es für einzelne Linien bereits vorher.

<sup>2</sup> Der VVOWL ist im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages für die Wahrnehmung der verwaltungsseitigen ÖPNV-Aufgaben des Kreises Gütersloh tätig.

Qualitätsmerkmale sind im Nahverkehrsplan (NVP) des Kreises Gütersloh festgesetzt und finden sich in Verkehrsverträgen zwischen Verkehrsunternehmen und Kreis Gütersloh wieder. Der NVP wurde zuletzt 2007 als Dritter NVP komplett neu aufgestellt und letztmalig 2011 fortgeschrieben. Er enthält Aussagen darüber, welche ÖPNV-Standards über einen mittel- bis langfristigen Zeitraum im Kreis Gütersloh erreicht werden sollen.

Der vorliegende Bericht liefert eine wichtige Grundlage, um festzustellen, welche qualitativen Nahverkehrsplanvorgaben bereits gut in der Praxis umgesetzt werden und bei welchen Punkten Verbesserungsbedarf besteht. Weiterhin ermöglicht der Bericht sowohl einen Vergleich der Qualität der einzelnen Linienbündel als auch ein Vergleich gegenüber den Vorjahresergebnissen. Mit Hilfe der Daten kann außerdem geprüft werden, ob sich aufgrund der Ausschreibung des Linienbündels Nordwest gegenüber 2010 Änderungen der Qualität ergeben haben.

Zunächst wird im folgenden Kapitel das Liniennetz der Regionalbuslinien und die jeweiligen Linienbündel des Kreises vorgestellt. Anschließend werden die Ergebnisse der Erhebungen aus 2011 ausgewertet und präsentiert. Ergänzend wird exemplarisch an der Buslinie 71 die Entwicklung der Fahrgastzahlen der vergangenen 10 Jahre aufgezeigt. Der Bericht schließt mit einem Fazit ab, in welchem die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst werden.

## **2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh**

Der Nahverkehrsplan unterscheidet bei den Buslinien ein sog. Grundnetz von einem sog. Schülernetz, die die 13 Städte und Gemeinden des Kreises miteinander verbinden und z.T. eine Verknüpfung mit den umliegenden Städten und Kreisen herstellen, insbesondere nach Bielefeld. Viele Linien übernehmen zum Teil auch innerörtliche Erschließungsfunktionen. Einige, wie z.B. die Linien 78, 84.1., 84.2 oder 190, erfüllen hingegen ausschließlich innerörtliche Erschließungsfunktionen innerhalb der jeweiligen Stadt bzw. Gemeinde. Weiterhin übernehmen viele Linien eine Anschlussherstellung an den SPNV. Das Schülernetz umfasst etliche reine Schülerbuslinien, deren Nutzung auf die Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern ausgerichtet ist.

Vor allem als Vorbereitung von Ausschreibungen von Verkehrsleistungen wurden nahezu sämtliche in der Aufgabenträgerschaft des Kreises liegenden Linien in Linienbündeln zusammengefasst. Derzeit existieren sechs Linienbündel, davon liegen fünf in der Aufgabenträgerschaft des Kreises. Das Linienbündel Süd wurde im Vorfeld eines Ausschreibungsverfahrens ab 01.01.2012 in zwei Linienbündel aufgeteilt (Linienbündel Südost + Südwest). Die Aufspaltung in zwei Linienbündeln wurde gewählt, um eine mittelstandsfreundliche Vergabe zu gewährleisten. Obwohl das Linienbündel Süd erst ab Anfang des Jahres 2012 offiziell in zwei Linienbündel aufgeteilt wurde, wird es im vorliegenden Bericht für das Jahr 2011, wie bereits in 2010, getrennt betrachtet. Damit soll in den Folgejahren eine bessere Vergleichbarkeit mit den heutigen Daten gewährleistet werden.

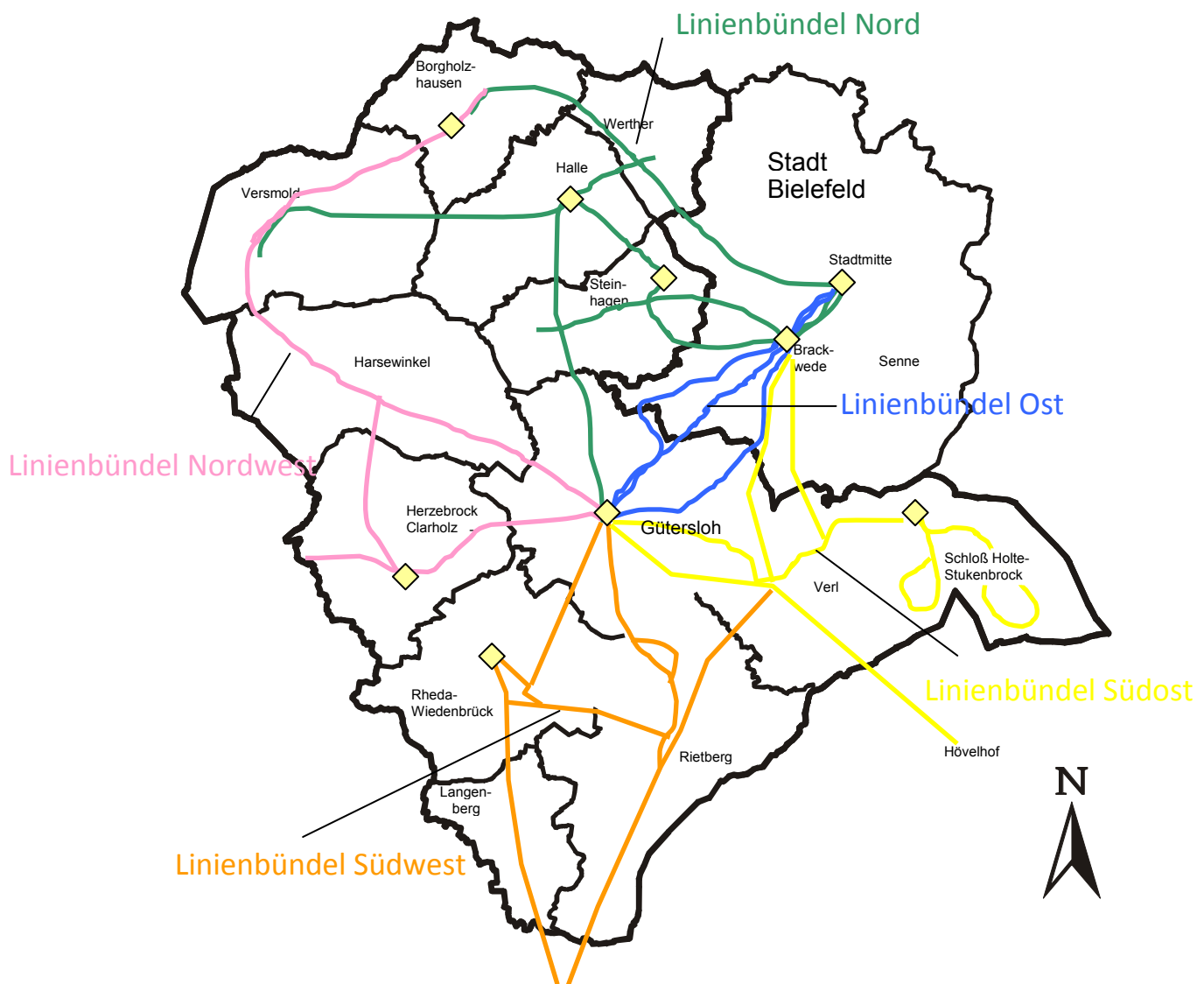
Die Stadtbuslinien der Stadtwerke Gütersloh befinden sich in der Aufgabenträgerschaft der Stadt Gütersloh und bilden ein eigenes Linienbündel. In einigen Städten und Gemeinden bestehen zusätzliche ÖPNV-Systeme wie Anrufsammeltaxen (AST) und Taxibusse (z.B. in Steinhagen). Diese ÖPNV-Bedienungsformen nehmen eine sehr kleinräumige Erschließungsfunktion wahr und sind kein Bestandteil der Linienbündel. Daher werden diese Angebotsformen, als auch das von den Stadtwerken Gütersloh betriebene Stadtbusnetz, in diesem Bericht nicht näher betrachtet. In der Tabelle 1 sind die wichtigsten Regionalbuslinien und deren Linienbündelzugehörigkeit dargestellt.

Linienbündel	Linien
Nord	43(e), 48, 62(e), 88(e), 89(e)
Nordwest	71(e), 72(e), 74, 90(e)
Ost	87(e), 94(e), 95(e)
Südost	73(e), 80, 83, 84.1(e), 84.2(e), 85(e)
Südwest	77(e), 78(e), 79(e), 80, 442, R12(e)

**Tabelle 1: Übersicht Linienbündel und zugehörige Regionalbuslinien Kreis Gütersloh**

(e) = von Qualitätstestern erhobene Linien

Im Folgenden werden die Linienbündel jeweils kurz vorgestellt. Dazu werden die Verläufe und die Fahrtenfrequenzen der einzelnen Linien des Grundnetzes in der Zeit wochentags tagsüber auf einer Karte dargestellt. Auf eine Darstellung des Schülerverkehrs wird verzichtet. Weiterhin sind wichtige Umsteigepunkte zum SPNV mit einem Symbol gekennzeichnet. In der Abbildung 1 sind die wichtigsten Buslinien mit ihren jeweiligen Streckenverläufen des Kreises in einer Gesamtübersicht auf der nachfolgenden Seite aufgeführt.



**Abbildung 1: Linienverlaufsübersicht über die wichtigsten Buslinien im Zuständigkeitsbereich des Kreises Gütersloh**

◆ Anschluss an SPNV

### 2.1 Linienbündel Nord

Das Linienbündel Nord wird seit 2009 von go.on betrieben. Go.on ist ein Zusammenschluss von mehreren mittelständischen Busunternehmen der Region.

Die zum Linienbündel gehörigen Buslinien verbinden die im nördlichen Kreisgebiet gelegenen Kommunen Steinhausen, Werther, Halle, Borgholzhausen z.T. sowohl miteinander als auch mit Bielefeld und/oder der Kreisstadt Gütersloh. Die Linien 48, 62 und 88 bieten Anschluss an den Nah- und Fernverkehr in Bielefeld. Die Linien 43, 88, 89 bieten in Halle (Westf.) Anschluss an den Haller Willem in Richtung Bielefeld und

Osnabrück. Die Linie 88 bietet zusätzlich am Haltepunkt Steinhagen Bielefelder Str. Anschluss an den SPNV.

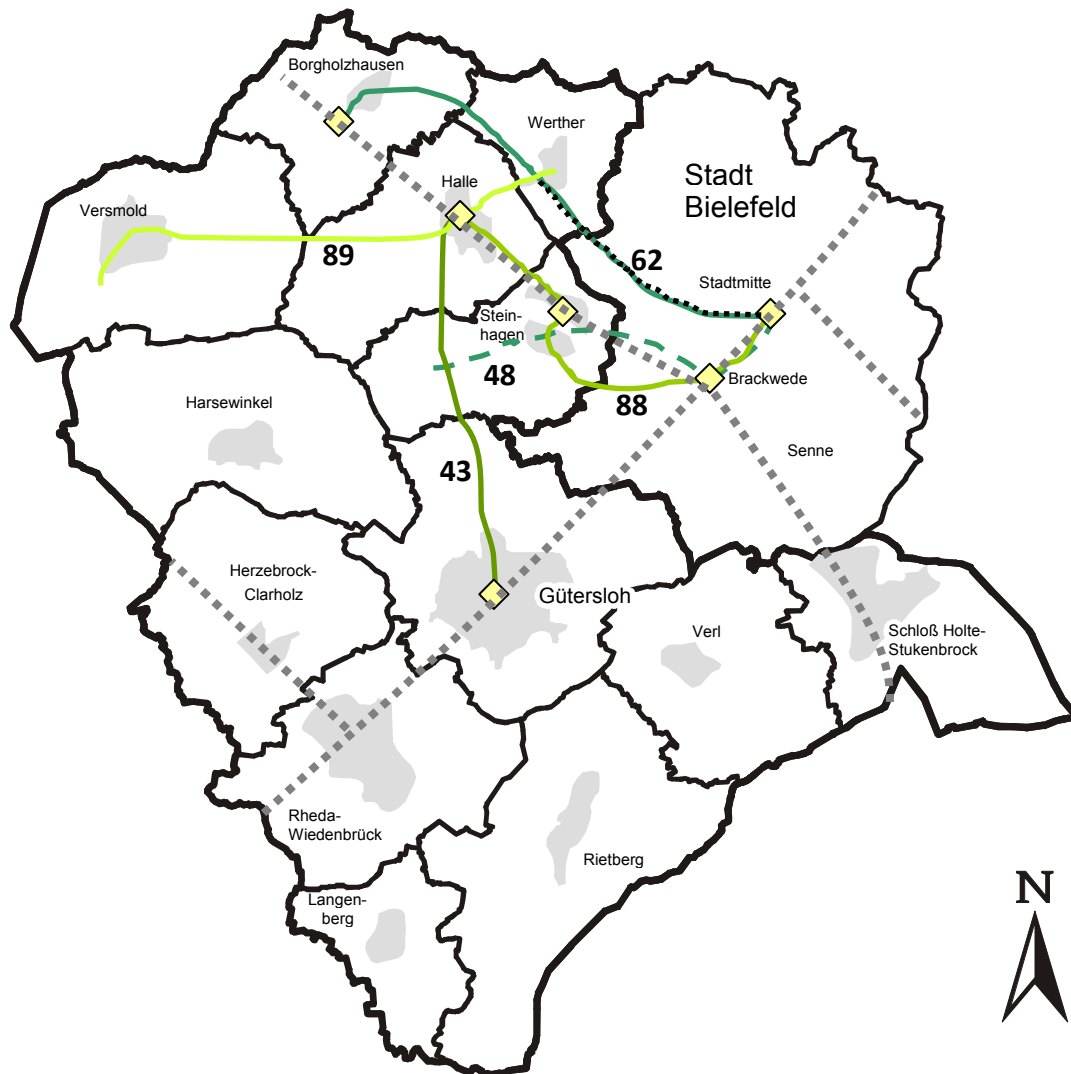
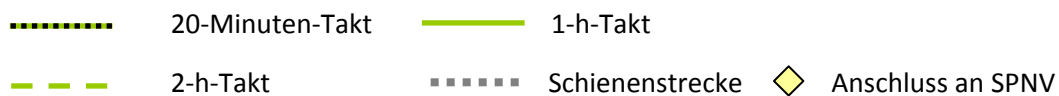


Abbildung 2: Linienbündel Nord: Busfrequenz wochentags tagsüber



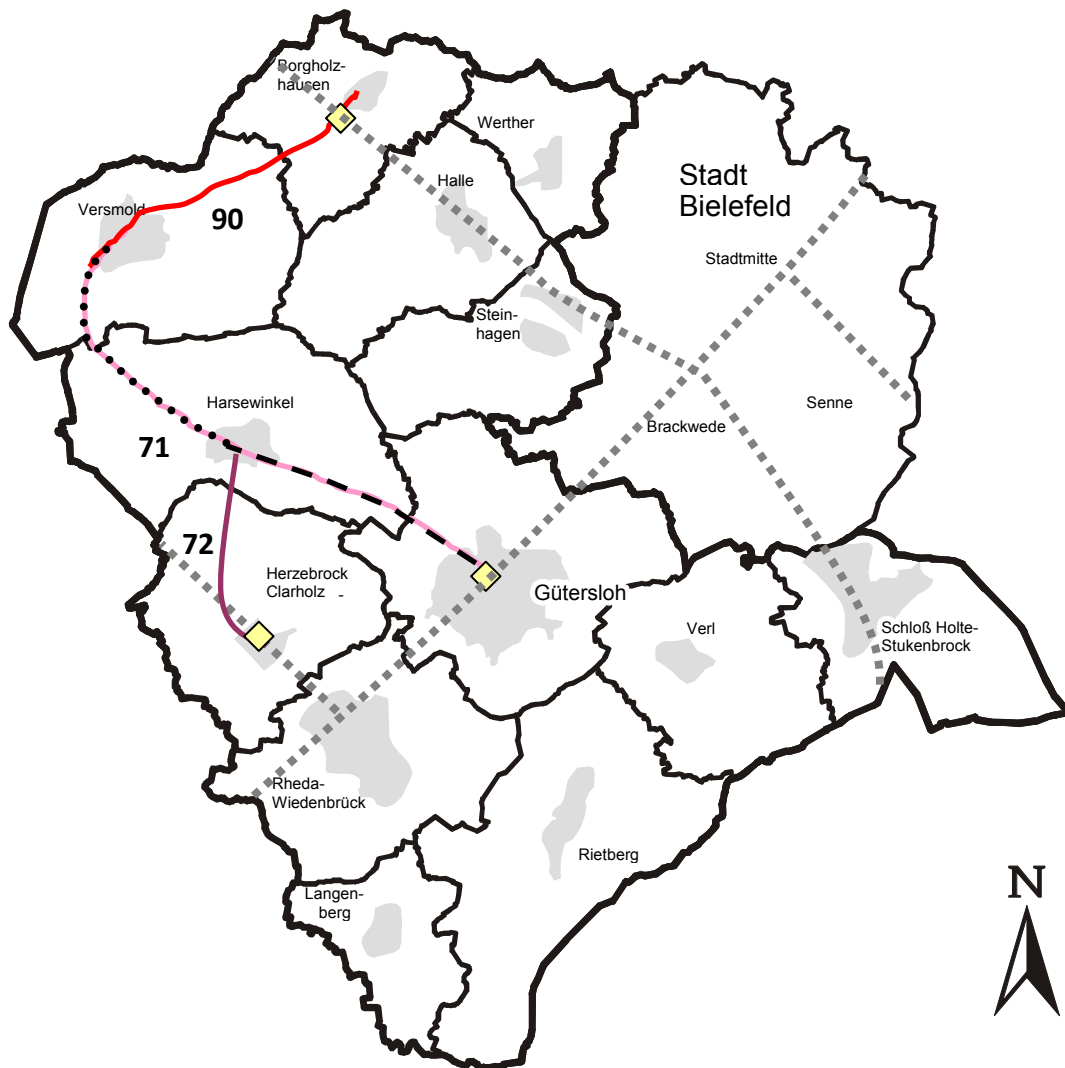
Die Linie 62 verbindet in der Woche tagsüber Werther im 20-Minuten-Takt mit Bielefeld in Kombination mit der (nicht zum Linienbündel gehörenden) Linie 21 und bietet somit eine attraktive Taktung an. Zwischen Werther und Borgholzhausen verkehrt die Linie 62 i.d.R. im 1-h-Takt. Die Linien 43, 88 und 89 werden größtenteils im 1-h-Takt befahren. Die Linie 48 wird etwa alle zwei Stunden bedient.

Der Umfang der Leistung entsprach im Jahr 2011 rund 1,3 Mio. Fahrplan-km.

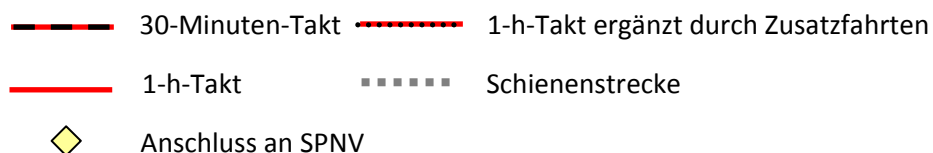


## 2.2 Linienbündel Nordwest

Die Linien des Linienbündels Nordwest werden seit dem 01.01.2011 von der BVO betrieben. Das Linienbündel deckt das nordwestliche Kreisgebiet ab. Die Linien verbinden Borgholzhausen mit Versmold (Linie 90) und Versmold mit Harsewinkel und Gütersloh (Linie 71). Neu hinzugekommen ist die Linie 72, die zwischen Herzebrock-Clarholz und Harsewinkel verkehrt. Die Linie 71 bietet in Gütersloh Anschluss an den SPNV. Die Linie 72 bietet in Clarholz Anschluss an den SPNV in Richtung Münster.



**Abbildung 3: Linienbündel Nordwest: Busfrequenz wochentags tagsüber**



Die Linie 71 weist von allen Linien des Linienbündels den besten Ausbaustandard auf und verkehrt wochentags durch Wechsel von Regional- mit Schnellbusfahrten weitgehend im Halbstundentakt. Die Linien 72 und 90 verkehren im 1-h-Takt.

Der Umfang der Leistung entsprach im Untersuchungsjahr rund 1,2 Mio. Fahrplan-km.

### 2.3 Linienbündel Ost

Die Linien des Linienbündels Ost wurden 2011 von moBiel (in Gemeinschaftskonzessionen mit der BVO bzw. der Firma Oester-Barkey) betrieben. Sie verbinden Gütersloh mit Bielefeld. Sie nehmen größtenteils innerörtliche Erschließungsfunktionen jeweils für Gütersloh und Bielefeld wahr. Sie bieten in Gütersloh und Bielefeld Anschluss an den SPNV sowie zusätzlich am Bielefelder Hauptbahnhof an den Fernverkehr. Die Linie 94 bindet in Bielefeld- Brackwede an die Stadtbahn Bielefeld an.

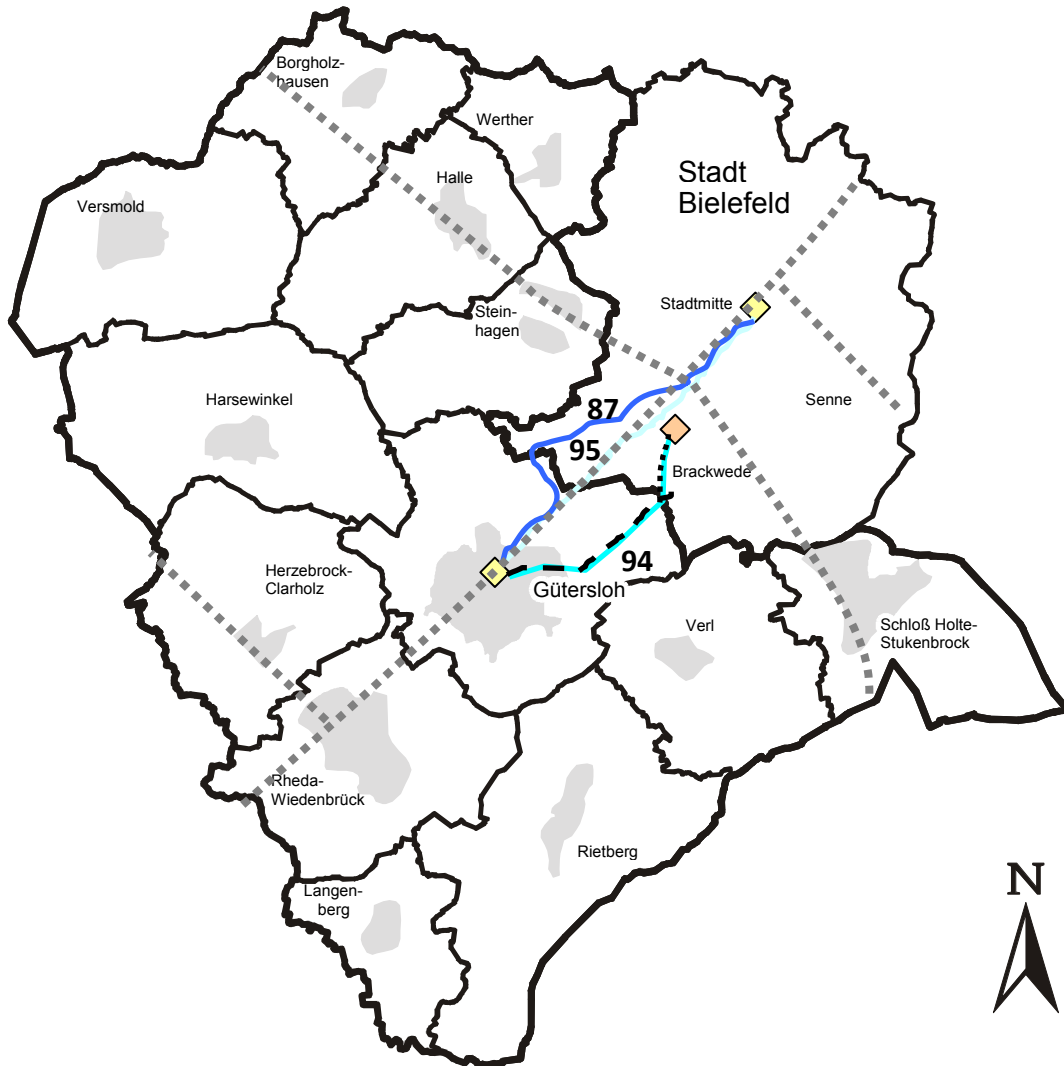


Abbildung 4: Linienbündel Ost: Busfrequenz wochentags tagsüber



Der Ausbaustandard hinsichtlich der Taktfrequenz ist bei allen Linien sehr gut. Die Linie 94 wird wochentags im attraktiven 20- bzw. 30-Minuten-Takt bedient, die Linien 87 und 95 im 1-h-Takt, wobei die Linien auf dem gemeinsam befahrenen Abschnitt Gütersloh – Isselhorst einen 30-Minuten-Takt bilden.

Der Umfang der Leistungen im Untersuchungsjahr entsprach rund 0,8 Mio. Fahrplan-km.

## 2.4 Linienbündel Südost

Die Linien des Linienbündels Südost wurden im Jahr 2011 von den Unternehmen Wittler & Voßhans, Veolia Verkehr Niedersachsen/Westfalen (TWE) und RegioBus Gütersloh betrieben. Die Linien verbinden Gütersloh über Verl mit Schloß Holte–Stukenbrock (Linie 85), Gütersloh über Verl mit Hövelhof (Linie 73), Bielefeld mit Verl und Schloß Holte–Stukenbrock (Linie 83) und Bielefeld mit Verl, Rietberg und Lippstadt (Linie 80). Die Linien 84.1 und 84.2 übernehmen innerörtliche Erschließungsfunktionen innerhalb der Stadt Schloß Holte–Stukenbrock.

Anschluss an den SPNV in Gütersloh bieten die Linien 73 und 85. Die Linien 85, 84.1 und 84.2 stellen in Schloß Holte–Stukenbrock den Anschluss an den SPNV her. Die Linien 80 und 83 binden in Bielefeld-Brackwede an die Stadtbahn Bielefeld an.

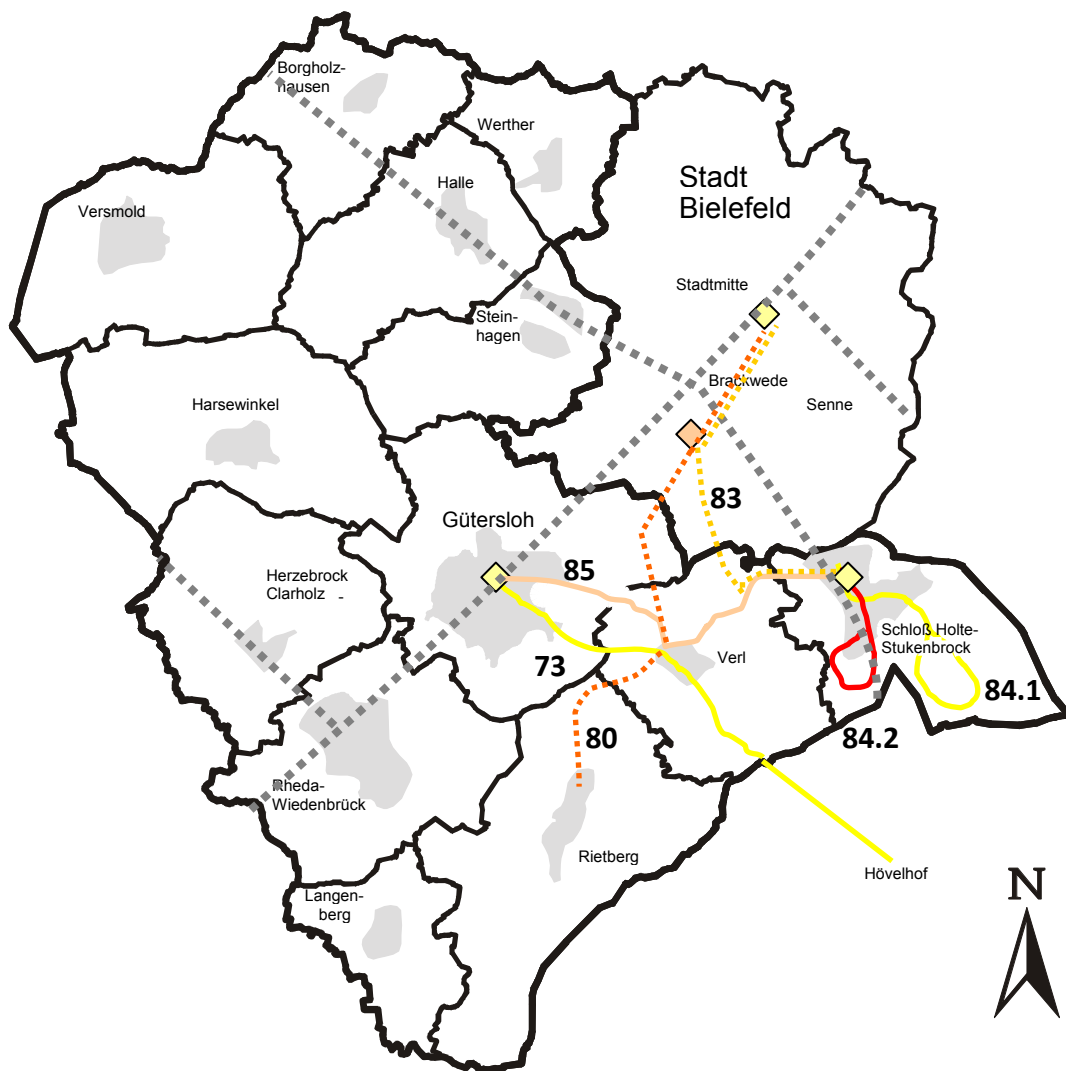
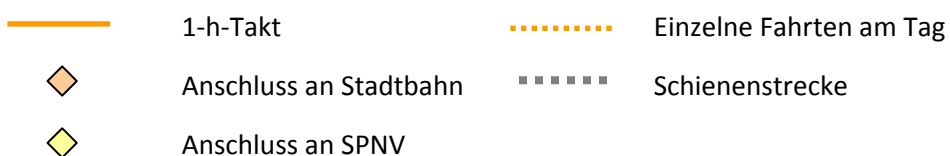


Abbildung 5: Linienbündel Südost: Busfrequenz wochentags tagsüber



Die Linien 73, 84.1, 84.2 und 85 verkehren in der Regel im 1-h-Takt. Die Linien 80 und 83 werden wochentags tagsüber mit einzelnen Fahrten bedient.

Der Umfang der Leistung entsprach im Jahr 2011 rund 0,9 Mio. Fahrplan-km.

## **2.5 Linienbündel Südwest**

Das Bündel deckt das Kreisgebiet zwischen Gütersloh, Rheda-Wiedenbrück, Rietberg, Langenberg und bis in den Nachbarkreis Soest nach Lippstadt ab. Die Linien wurden von den Unternehmen Veolia Verkehr Niedersachsen/Westfalen (TWE), BahnBus Hochstift und von Westfalenbus betrieben. Sie verbinden Gütersloh mit Rheda-Wiedenbrück (Linie 79) und Rietberg (Linie 77), Rheda-Wiedenbrück mit Langenberg und Lippstadt (Linie R12) und Rheda-Wiedenbrück mit Rietberg (Linie 442). Die Linie 78 ist ein reiner Innortsverkehr in der Stadt Rheda-Wiedenbrück. Die Linien bieten in Gütersloh, Rheda-Wiedenbrück und Lippstadt Umsteigemöglichkeiten zum SPNV.

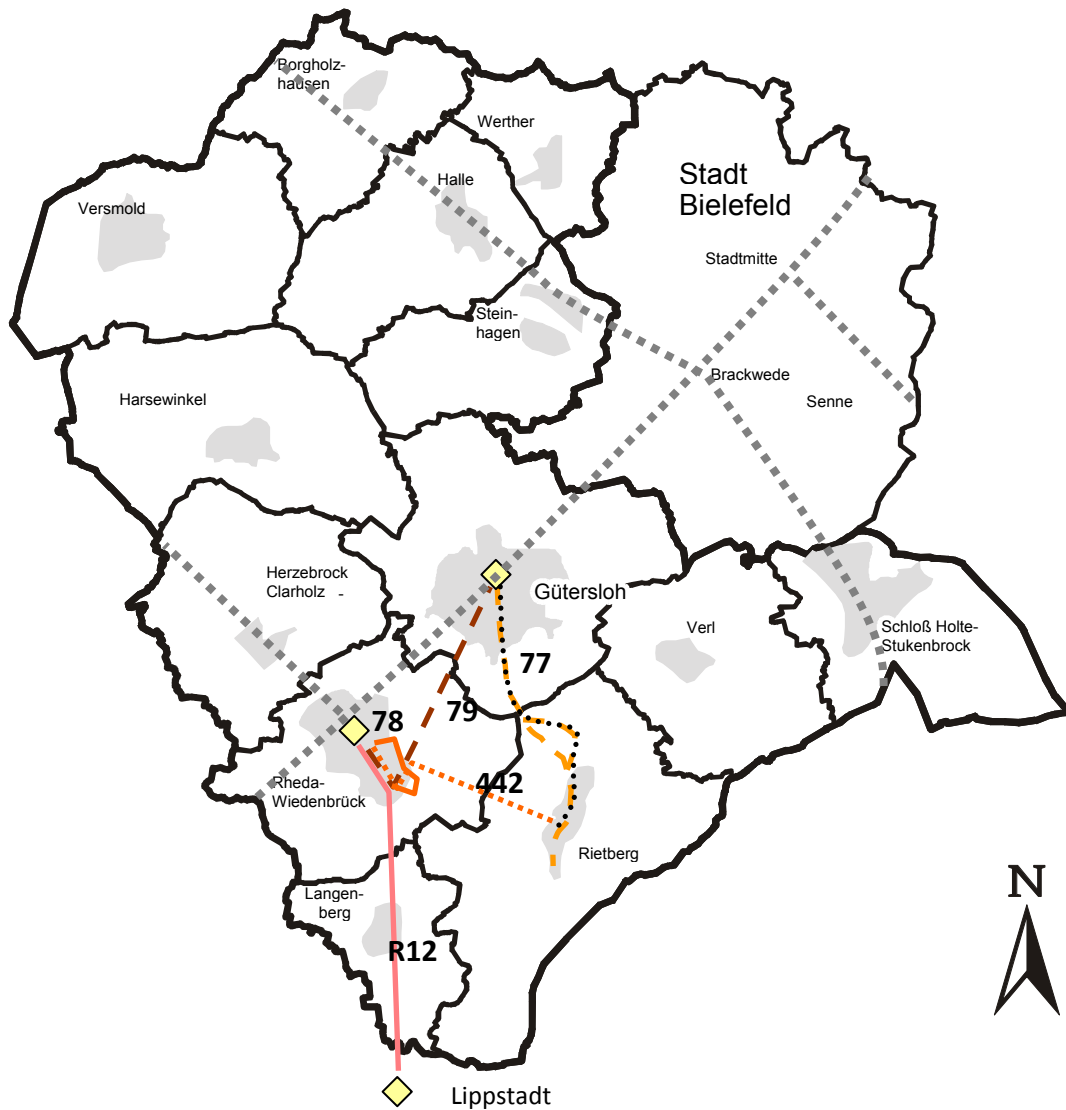


Abbildung 6: Linienbündel Südwest: Busfrequenz wochentags tagsüber

	1-h-Takt		2-h-Takt
	Einzelne Fahrten am Tag		2-h-Takt + Zusatzfahrten
	Schienenstrecke		Anschluss an SPNV

Den besten Fahrplanausbau bieten die Linien 78 und R12, die in der Woche tagsüber stündlich verkehren. Die Linien 77 und 79 verkehren alle ein bis zwei Stunden, wobei die Linie 77 zusätzlich durch Schnellbusse im 2-h-Takt verstärkt wird. Auf der Linie 442 werden nur einzelne Fahrten angeboten.

Der Umfang der Leistung im Untersuchungsjahr entsprach rund 0,9 Mio. Fahrplan-km.

### **3. Qualitätstester**

Der VVOWL beschäftigt derzeit drei Qualitätstester, um Informationen über Qualitätskriterien des Busverkehrs im Kreis Gütersloh zu erhalten. Die Qualitätstester fahren auf den Buslinien mit und führen außerdem Erhebungen an den größeren Knotenpunkten durch. Die Bewertungen werden mit Hilfe eines standardisierten Erfassungsbogens vorgenommen, um eine weitgehende Vergleichbarkeit und Objektivität der Daten zu gewährleisten. Es werden u.a. folgende Qualitätskriterien erfasst:

- Pünktlichkeit
- Fahrgastinformationssysteme (am/im Fahrzeug)
- Ausstattungsstandards der Fahrzeuge
- Sauberkeit der Fahrzeuge

Die zu erfassenden Kriterien wurden auf Grundlage der im NVP des Kreises Gütersloh festgeschriebenen Qualitätskriterien entwickelt.

Die Tester sind derzeit von Montag bis Samstag in der Zeit von 7- 19 Uhr unterwegs. Das sind die Zeiten an denen das Fahrtenangebot am Größten ist und in der Regel die meisten Fahrgäste das Angebot nutzen.

Mit Hilfe der Qualitätstester ist es möglich, umfassende Informationen über die tatsächlichen Zustände vor Ort zu erfassen. Weiterhin werden von den Testern mitunter Informationen weitergegeben, die über die formal zu erfassenden Kriterien hinausgehen.

Die Qualitätstester werden vom VVOWL eingesetzt, der auch mit der Wahrnehmung der im Zusammenhang mit der ÖPNV-Aufgabenträgerschaft des Kreises Gütersloh stehenden verwaltungsseitigen Aufgaben von diesem beauftragt ist.

### **4. Ergebnisse Qualitätsstandards - Auswertung**

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Qualitätstestern aufgenommenen Daten vorgestellt. Im Jahr 2011 sind insgesamt 958 Fahrten begleitet und 459 Erhebungen an Haltestellen durchgeführt worden. Die Ergebnisse werden für jeden gemessenen Qualitätsstandard nach Linienbündel getrennt ausgewertet. Zu beachten ist, dass es sich bei den erfassten Fahrten um Stichproben handelt. Je mehr Fahrten je Linienbündel erfasst worden sind, desto größer ist die statistische Aussagekraft der Daten. Die Tabelle 2 gibt die Anzahl der kontrollierten Fahrten je Linienbündel an. Im Vergleich zu 2010 wurden insgesamt ca. 90% mehr Fahrten erhoben. Abweichungen von den Werten gegenüber 2010 werden in den Tabellen gekennzeichnet. Hierbei werden hohe Abweichungen größer als 5 Prozentpunkte gekennzeichnet, um Aufschluss über größere Veränderungen gegenüber dem Vorjahr zu erhalten. Anders als 2010 liegen für das Linienbündel Ost auswertbare Daten vor, so dass dieses nun ebenfalls mit in die Auswertung aufgenommen wurde.

Im Anschluss an die jeweiligen Auswertungen sollen die Ursachen für mögliche Schlechtleistungen analysiert und Lösungsansätze erläutert werden.

Linienbündel	erhobene Fahrten	Messungen an Stationen
Nord	349	65
Nordwest	160	79
Ost	107	155
Südost	177	91
Südwest	165	69

**Tabelle 2: Anzahl der kontrollierten Fahrten in 2011**

#### 4.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit

Die Pünktlichkeit der Busse ist ein wesentlicher Indikator für die Zuverlässigkeit des ÖPNV im Kreis Gütersloh und stellt ein wesentliches Qualitätsmerkmal dar. Besonders wichtig gestaltet sich die Pünktlichkeit bei Umsteigevorgängen. Verpasste Anschlüsse sind für die Fahrgäste ein Ärgernis und bedeuten mitunter eine wesentliche Verlängerung der Reise. Wichtig für die Betrachtung ist daher vor allem, wie hoch der Anteil der Busse ist, bei denen die Verspätung so hoch ist, dass zu erreichende Anschlüsse verpasst werden. Im vorliegenden Qualitätsbericht wird der Fokus bei der Pünktlichkeitsauswertung auf die Anschlusssicherheit an den Knotenpunkten gelegt. Im Kreis Gütersloh gibt es vier bedeutende Knotenpunkte an denen mehrere Linien des ÖPNV zusammentreffen und an denen zusätzliche Umsteigemöglichkeiten zum SPNV bestehen. Dies sind neben der Haltestelle Gütersloh ZOB/Hbf, die Bahnhöfe Rheda-Wiedenbrück, Schloß Holte und Halle.

Für die Auswertung dienen sowohl die Erhebungen der Fahrten in den Bussen als auch die von den Testern durchgeführten Messungen an den Stationen. Gegenüber dem Qualitätsbericht für 2010 wurde hier die Verspätungsgrenze von fünf auf drei Minuten gesenkt. D.h. es wurde angenommen, dass Anschlüsse bei mehr als 3 Minuten Verspätung ggf. nicht mehr erreicht werden können. Zusätzlich wurde für die Knotenpunktpünktlichkeit dargestellt, wie hoch der Anteil der erhobenen Fahrten ist, die eine Verspätung höher als 5 Minuten aufweisen. Die Festlegung einer einheitlichen Grenze wird gewählt, um eine Vergleichbarkeit der Linienbündel und Knotenpunkte untereinander zu gewährleisten.

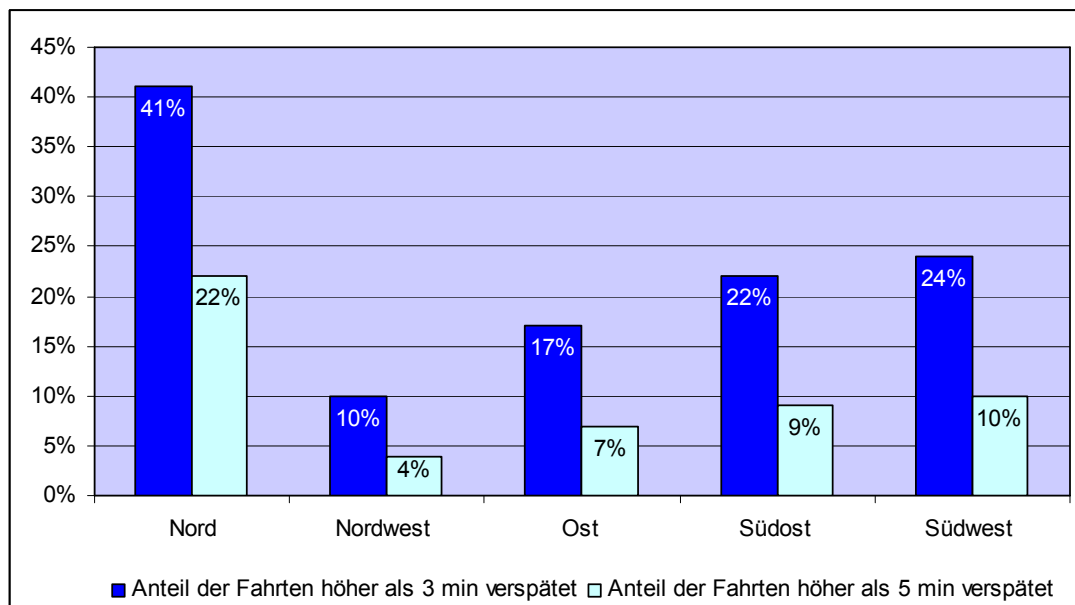
In der Tabelle 3 sind die Ergebnisse für den Knotenpunkt Gütersloh ZOB dargestellt. Die Pünktlichkeit wurde für den Knotenpunkt Gütersloh für jedes Linienbündel gesondert ausgewertet. Um eine ausreichende Datenbasis für die Auswertung zur Verfügung zu

haben, wurde davon abgesehen, Auswertungen für einzelne Linien vorzunehmen. Ausnahmen bilden die Linienbündel Nord und Nordwest, da hier jeweils nur eine Linie zum Gütersloh ZOB verkehrt, so dass die Pünktlichkeitsauswertung hier gleichbedeutend mit einer linienbezogenen Pünktlichkeit am Knotenpunkt ist.

Linienbündel (erfasste Linien)	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3min	Anzahl verspäteter Fahrten > 5min
Nord (43)	113	46	25
Nordwest (71)	141	14	5
Ost (87, 94, 95)	217	37	16
Südost (73, 85)	161	36	14
Südwest (77, 79)	102	24	10

**Tabelle 3: Anzahl der Messungen am Messpunkt Gütersloh ZOB**

In der Abbildung 7 sind die Ergebnisse der Pünktlichkeitsauswertung der einzelnen Linienbündel am Knotenpunkt Gütersloh ZOB dargestellt.



**Abbildung 7: Ergebnisse Knotenpunktpünktlichkeit Gütersloh ZOB**



Die Auswertung der Daten ergibt, dass die Spanne der verspäteten Fahrten sowohl bei der Betrachtung der 3- als auch der 5-Minuten-Pünktlichkeit zwischen den einzelnen Linienbündeln sehr hoch ist. Am Schlechtesten schneidet am Gütersloh ZOB das Linienbündel Nord ab. Bei den von den Testern erhobenen Fahrten der Linie 43 wiesen vier von zehn Fahrten eine Verspätung von mehr als drei Minuten auf. Bei der Betrachtung der 5-Minuten-Grenze war immerhin noch etwa jede fünfte Fahrt entsprechend verspätet. Auch dies ist der schlechteste Wert von allen Linienbündeln. Am besten schnitt bei der Pünktlichkeit die Linie 71 des Linienbündels Nordwest der BVO ab. Hier wurde bei nur jeder zehnten Fahrt eine Verspätung größer als drei Minuten festgestellt. Hier ist die Anschlusssicherheit von allen Linienbündeln am höchsten. Die anderen Werte der Linienbündel liegen jeweils zwischen diesen Werten und weisen teilweise ebenfalls recht hohe Verspätungsquoten auf.

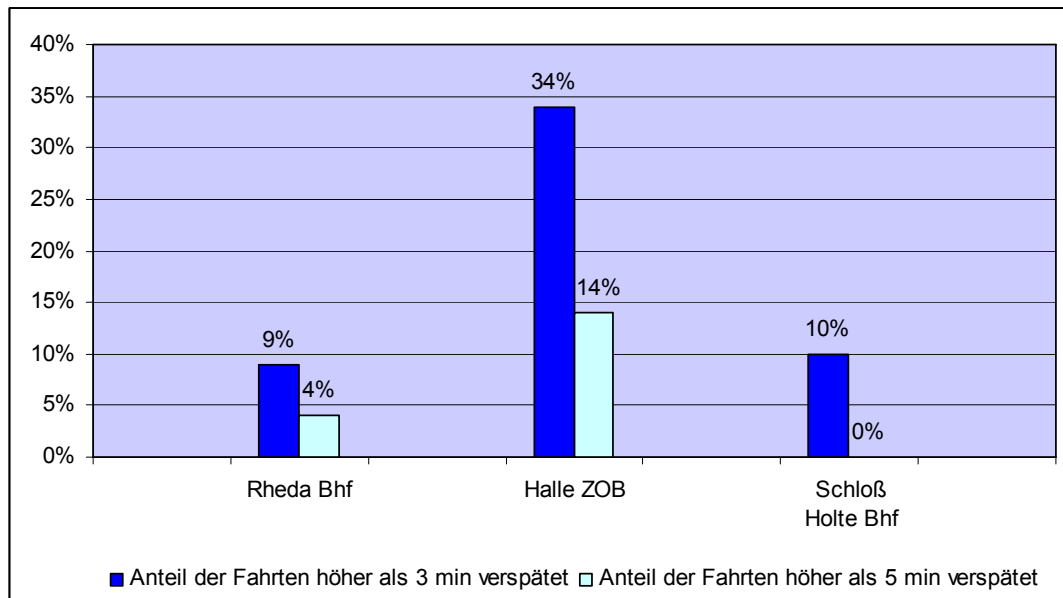
Für den Messpunkt Gütersloh ZOB kann festgehalten werden, dass die Pünktlichkeit des Linienbündels Nordwest als noch vertretbar eingestuft werden kann. Beim Linienbündel Nord sind die Verspätungen hingegen nicht vertretbar. Bei den anderen Linienbündeln ist die Pünktlichkeit stark verbesserungswürdig.

In der unten stehenden Tabelle 4 sind die Ergebnisse für die drei weiteren Knotenpunkte im Kreis Gütersloh aufgeführt.

Messpunkt (erfasste Linien)	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3min	Anzahl verspäteter Fahrten > 5min
Rheda Bhf (78,79, R12)	68	6	3
Halle ZOB (43, 88, 89)	149	51	21
Schloß Holte Bhf (84.1, 84.2, 85)	21	2	0

**Tabelle 4: Anzahl der Messungen in Rheda-W., Halle und Schloß Holte**

Die Anzahl der Messungen ist für die drei Messpunkte zwar geringer als am Gütersloh ZOB, dennoch können hier Aussagen zur Knotenpunktpünktlichkeit getroffen werden. Bei der Betrachtung der Pünktlichkeitswerte an den Knotenpunkten am Rheda Bahnhof, Halle ZOB und Schloß Holte Bahnhof sind ebenfalls große Unterschiede bei den Pünktlichkeitswerten zwischen den einzelnen Messpunkten festzustellen. In Abbildung 8 ist der prozentuale Anteil der verspäteten Fahrten je Messpunkt dargestellt.



**Abbildung 8: Ergebnisse Knotenpunktpünktlichkeit in Rheda-W., Halle und Schloß Holte**

Auch beim Vergleich der drei Messpunkte Rheda Bahnhof, Halle ZOB und Schloß Holte Bahnhof schneiden die Linien des Linienbündels Nord mit einer Verspätungsquote am Halle ZOB von 34 %, bei einer Verspätung größer als drei Minuten, deutlich schlechter ab als die erhobenen Fahrten an den Messpunkten Rheda Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof, die von Linien der Linienbündel Südwest bzw. Südost angefahren werden. Da die Datengrundlage für den Messpunkt Schloß Holte Bahnhof niedrig ist, ist die Aussagekraft eher als gering anzusehen und kann daher bestenfalls einen Anhaltspunkt liefern.

Für die Haltepunkte in Rheda-Wiedenbrück und Schloß Holte können die Verspätungsquoten noch als vertretbar angesehen werden. Für den Messpunkt Halle ZOB erreichen diese jedoch ein nicht akzeptables Ausmaß. Da die Systematik der Pünktlichkeitsbetrachtung gegenüber dem Vorjahr verändert wurde, ist ein objektiver Vergleich mit den aus 2010 erhobenen Daten an dieser Stelle nur eingeschränkt möglich. Angemerkt werden kann, dass im Jahr 2010 auch die Linien des Nordbündels den höchsten Anteil an verspäteten Fahrten aufwiesen.

Besonders negativ stechen im Jahr 2011 folgende Linien hervor:

- 43 (Halle – Gütersloh)
- 89 (Abschnitt Halle – Werther)
- 87 (Bielefeld – Gütersloh)
- 73 (Abschnitt Verl – Gütersloh)
- 79 (Gütersloh – Rheda–Wiedenbrück)



Am Bahnhof in Schloß Holte (Bild links oben) und in Halle (Westf.) (Bild links unten) haben die Fahrgäste bequeme Umsteigemöglichkeiten zwischen Bus und Zug und umgekehrt.

Hier ermöglichen kurze Wege kurze Umsteigezeiten.

**Abbildung 9: Busse warten auf Anschlussreisende**

### **Ursachen**

Ursachen für die Verspätungen können zum einen planerischer Natur sein, wenn Fahrpläne so gestaltet sind, dass diese bei bereits kleinen Störungen nicht mehr eingehalten werden können. Solche Störungen können z.B. tageszeitbedingte Verkehrsverhältnisse, Wartezeiten an Ampeln oder bereits die Summierung von einzelnen Verzögerungen im Betriebsablauf durch den Verkauf von Fahrscheinen im Bus sein. Größere Verspätungen treten zu Stoßzeiten beispielsweise immer wieder auf der Linie 73 auf, die auf der viel befahrenen Verler Straße zwischen Gütersloh und Verl verkehrt. Mitunter kommen temporäre Baustellen hinzu, die sich negativ auf die Pünktlichkeit auswirken können. Ein weiterer Einflussfaktor können Verzögerungen im Betriebsablauf z.B. beim Schicht- oder Fahrerwechsel sein, welche sich auf die Pünktlichkeit niederschlagen.

### **Lösungsmöglichkeiten und Handlungsbedarfe**

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

Möglichkeiten, die Anschlusssicherheit zu verbessern, bestehen darin, Fahrpläne anzupassen, falls diese auf bestimmten Linien nicht von den Unternehmen eingehalten

werden können. Hierzu müssen Gespräche mit den betroffenen Unternehmen geführt werden.

Auf den besonders von Verspätung betroffenen Linien 73 und 79 sind mit der Ausschreibung der Linienbündel Südost und Südwest zum 01.01.2012 neue Fahrpläne in Kraft getreten. Daher sollte bei diesen Linien abgewartet werden, wie sich die Pünktlichkeitssituation hier im Jahr 2012 entwickeln wird. Perspektivisch könnte die Linie 73 in einigen Jahren durch die Reaktivierung des SPNV auf der TWE-Strecke im Abschnitt zwischen Gütersloh und Verl (größtenteils) durch eine – von der Stauanfälligkeit der Verler Straße unabhängige - Regionalbahnlinie ersetzt werden.

Zur Verbesserung der Anschlussicherheit besteht ferner die Möglichkeit, dass Busse im Verspätungsfall mehrere Minuten aufeinander warten. I.d.R. können die abfahrenden Busse auch auf verspätete Züge warten. Jedoch benötigen die Busfahrer in diesem Fall die Echtzeitdaten, um feststellen zu können, ob die Züge ihre Fahrplanzeiten nicht einhalten. Die Information kann beispielsweise über Anzeigetafeln an den Busstationen erfolgen. Am Gütersloh ZOB besteht bereits eine Anzeigetafel. Anzeigetafeln könnten auch an den Knotenpunkten Rheda Bahnhof, Halle Bahnhof/ZOB und Schloß Holte Bahnhof aufgestellt werden. 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 können die Züge nicht auf verspätete Busse warten, da sie in einen NRW-weiten Taktfahrplan eingebunden sind und eine Verspätung der Züge wiederum landesweite Auswirkungen nach sich ziehen würde.

Wichtig sind generell Fahrpläne, die Umsteigezeiten nicht zu knapp bemessen. Im NVP sind in der Regel, je nach Linie, Umsteigezeiten von fünf bis 15 Minuten vorgesehen. Auf besonders wichtigen Umsteigerelationen, die von vielen Fahrgästen genutzt werden, können im NVP verbindliche Anschlüsse festgesetzt werden, die von den Busunternehmen eingehalten werden müssen.

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.

Im Rahmen von Verkehrsverträgen (Linienbündel Nordwest) werden für Unternehmen an wichtigen Knotenpunkten Vorgaben getroffen, die eine Pönalisierung je Fahrt ab einer bestimmten Verspätungshöhe vorsehen. Somit wird den Unternehmen ein Anreiz gegeben, Fahrpläne einzuhalten und betriebliche Abläufe zu optimieren.


72  (Pixel –) Herzebrock – Clarholz – Harsewinkel		In Fahrplänen können Anschlüsse für die Fahrgäste direkt angegeben werden. Laut Fahrplan der Buslinie 72 haben die Fahrgäste am Clarholzer Bahnhof Anschluss an die RB67 in Richtung Warendorf/Münster.																					
DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus, RegioCenter BVO, Tel. (0 52 31) 92 48-48 www.bvo-bielefeld.de info@bvo-bielefeld.de		Fronleichnam, 01.11., 24. und 31.12. sowie samstags, sonn- und feiertags keine Fahrten																					
		Montag																					
Fahrtnummer		1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072						
Verkehrsbeschränkungen	Fußnoten	002	004	006	008	010	012	014	016	018	020	022	024	026	028	030	032						
Harsewinkel, Rathaus																13 30	13 45						
Harsewinkel, Claas		5 13	6 23	7 28	8 31	9 31	10 31	11 31	12 31	13 31	14 31	15 31	16 31	17 31	18 31	19 31	20 31						
Harsewinkel, Boomberge		5 18	6 28		8 36	9 36	10 36	11 36	12 36	13 36	14 36	15 36	16 36	17 36	18 36	19 36	20 36						
Harsewinkel, Emsstadion		5 19	6 29		8 37	9 37	10 37	11 37	12 37	13 37	14 37	15 37	16 37	17 37	18 37	19 37	20 37						
Heerde, Gertheinrich		5 20	6 30		8 38	9 38	10 38	11 38	12 38	13 38	14 38	15 38	16 38	17 38	18 38	19 38	20 38						
Heerde, Rohmann		5 21	6 31		8 39	9 39	10 39	11 39	12 39	13 39	14 39	15 39	16 39	17 39	18 39	19 39	20 39						
Clarholz, Leseve		5 23	6 33	7 36	8 41	9 41	10 41	11 41	12 41	13 41	14 41	15 41	16 41	17 41	18 41	19 41	20 41						
Clarholz, Friedhof		5 26	6 36	7 39	8 44	9 44	10 44	11 44	12 44	13 44	14 44	15 44	16 44	17 44	18 44	19 44	20 44						
Clarholz, Bahnhof		5 28	6 38	7 41	8 46	9 46	10 46	11 46	12 46	13 46	14 46	15 46	16 46	17 46	18 46	19 46	20 46						
RB 67 Clarholz	ab	5 32	6 42	7 45	8 50	9 50	10 50	11 50	12 50	13 50	14 50	15 50	16 50	17 50	18 50	19 50	20 50						
RB 67 Warendorf	an	6 02	7 09	8 09	9 09	10 09	11 09	12 09	13 09	14 09	15 09	16 09	17 09	18 09	19 09	20 09	21 09						
RB 67 Münster Hbf	an	6 37	7 43	8 45	9 45	10 45	11 45	12 45	13 45	14 45	15 45	16 45	17 45	18 45	19 45	20 45	21 45						
Warendorf, Reckord																							
Clarholz, Wilbrandtschule										13 44	13 54	14 44	14 54	15 14	16 14	17 44	17 54						
Clarholz, Am Hanewinkel										13 45	13 55	14 45	14 55	15 15	16 15	17 45	17 55						
Clarholz, Schomakerstraße		5 29	6 39	7 42	8 47	9 47	10 47	11 47	12 47	13 46	13 56	14 46	14 56	15 16	15 47	16 16	16 47	17 46	17 47	17 48	18 47	19 47	20 47
Clarholz, Schomakersiedlung		5 30	6 40	7 43	8 48	9 48	10 48	11 48	12 48	13 47	13 48	13 57	14 47	14 48	15 17	15 48	16 17	16 48	17 47	17 48	18 48	19 48	20 48
Clarholz, Eckern		5 31	6 41	7 44	8 49	9 49	10 49	11 49	12 49	13 48	13 49	13 58	14 48	14 49	15 18	15 49	16 18	16 49	17 48	17 49	18 49	19 49	20 49
Herzebrock, Mühlenweg		5 32	6 42	7 45	8 50	9 50	10 50	11 50	12 50	13 50	13 50	14 00	14 50	14 50	15 20	15 50	16 20	16 50	17 50	17 50	18 50	19 50	20 50
Herzebrock, Altenheim		5 33	6 43	7 46	8 51	9 51	10 51	11 51	12 51	13 51	13 51	14 02	14 52	14 51	15 22	15 51	16 22	16 51	17 52	17 51	18 51	19 51	20 51
Herzebrock, Bahnhof		5 35	6 45	7 48	8 53	9 53	10 53	11 53	12 53	13 54	13 53	14 04	14 54	14 53	15 24	15 53	16 24	16 53	17 54	17 53	18 53	19 53	20 53
Herzebrock, Reckord										13 56		14 06	14 56		15 26		16 26		17 56				
Quenhorn, Berhorn-Flamme										14 04		14 14	15 04		15 34		16 34		18 04				
Quenhorn, Tecklenburger Weg										14 05		14 15	15 05		15 35		16 35		18 05				
Quenhorn, Deifert										14 07		14 17	15 07		15 37		16 37		18 07				
Pixel, St.-Michael-Schule										14 09		14 19	15 09		15 39		16 39		18 09				

Abbildung 10: Fahrplan der Linie 72 mit Anschlussleiste

4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation außen am Fahrzeug ist wichtig für die Orientierung der Fahrgäste während der Benutzung des ÖPNV. Mit einer guten Information können die Barrieren für dessen Nutzung verringert werden. Gerade für Gelegenheitsfahrer ist ein gutes Fahrgastinformationssystem wichtig, um für diese Personengruppe den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern und sich in diesem System zu orientieren.



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

Abbildung 11: Fahrgastinformation am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation außen am Fahrzeug dient der Orientierung, damit der Fahrgast die Fahrzeuge eindeutig zu einer Linie und einer bestimmten Fahrtstrecke zuordnen kann. Weiterhin können die Fahrgäste über die Fahrtzielanzeige die Fahrtrichtung erkennen. Alle Fahrzeuge sollen an jeder Fahrzeugseite mit einer Außenanzeige (insgesamt vier Außenanzeigen) ausgestattet sein, an denen jeweils die Liniennummer angezeigt wird.

Zusätzlich muss in der Frontanzeige das Fahrtziel angegeben werden. Auf der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) ist zusätzlich der Fahrtverlauf mit wichtigen Zwischenhalten im Außendisplay anzuzeigen. Inwieweit die Fahrzeuge der einzelnen Linienbündel diesen Anforderungen gerecht werden, ist in den Tabellen 5 und 6 dargestellt.

Linienbündel	Fahrtzielanzeige vorne	Linienverlauf rechts
Nord	99%	93%
Nordwest	98%	98%
Ost	96%	96%
Südost	99%	96%
Südwest	100%	97%

**Tabelle 5: Ergebnisse Fahrgastinformation außen (Anzeige Fahrtziel/Linienverlauf)**

Keine Verbesserung/Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Die Auswertung der Fahrgastinformation außen ergibt, dass an den meisten Fahrzeugen der fünf Linienbündel die Frontanzeige den geforderten Informationsgehalt der „Fahrtzielanzeige“ aufweist. Bei der Anzeige des Linienverlaufs rechts auf der Einstiegsseite liegen die Werte teilweise geringfügig niedriger. Am geringsten war der Wert im Linienbündel Nord. Hier wurde etwa bei jedem zwölften Bus diese Information auf der Einstiegsseite nicht richtig angezeigt. Die anderen Linienbündel schneiden bei diesem Kriterium noch besser ab. Im Vergleich zu 2010 gab es keine wesentlichen Änderungen, nur im Linienbündel Nordwest verbesserte sich der Wert „Linienverlauf rechts“ durch die Betriebsaufnahme der BVO von 93% auf 98%.

Linienbündel	Liniennr. vorne	Liniennr. hinten	Liniennr. links	Liniennr. rechts
Nord	100%	93%	52%	92%
Nordwest	100%	87%	52%	98%
Ost	99%	93%	91%	95%
Südost	99%	98%	77%	97%
Südwest	99%	97%	73%	97%

**Tabelle 6: Ergebnisse Fahrgastinformation außen (Anzeige Liniennummer)**

- Verbesserung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010
- Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Bei der Liniennummernanzeige werden die Informationen bei allen Linienbündeln am Fahrzeugbug, rechts auf der Einstiegsseite und am Fahrzeugheck in der Regel fast immer korrekt angezeigt. Die Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite ist dagegen wesentlich weniger häufig richtig dargestellt. Bei der Anzeige der Informationen gibt es teilweise erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Linienbündeln. Beispielsweise erreichen die Fahrzeuge des Linienbündels Nordwest bei der Anzeige der Liniennummer am Fahrzeugheck etwas schlechtere Werte als die Fahrzeuge der anderen Linienbündel. Gegenüber dem Vorjahr haben sich die Werte insbesondere bei der Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite verschlechtert. Hier verkehrte anhand der Erfassungen der Qualitätstester, je nach Linienbündel, zum Teil nur jeder zweite Bus mit einer entsprechenden Anzeige. Aus Fahrgastsicht ist insbesondere die Beschriftung der Fahrzeugfront und der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) von Bedeutung, da die Fahrgäste beim Einstieg an der Haltestelle in der Regel entweder auf den Fahrzeugbug oder von der Einstiegsseite auf den Bus blicken. Die Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite ist vor allem an größeren Busknotenpunkten wie Gütersloh ZOB von Bedeutung, an denen es mehrere Abfahrtspunkte an den Stationen gibt. Hier blicken die Fahrgäste, je nach Standort, mitunter auch auf die linke Fahrzeugseite und sind zur Orientierung auf entsprechende Informationen an den Fahrzeugen angewiesen.

Fasst man die Ergebnisse der Fahrgastinformation außen am Fahrzeug zusammen, hat das Linienbündel Ost durchweg die besten Ergebnisse erreicht. Die geforderten Informationen wurden an den Fahrzeugen nahezu immer korrekt angezeigt. Es folgen die Bündel Südwest, Südost, Nordwest und Nord. Insgesamt können die Werte als zufriedenstellend angesehen werden, wenngleich bei der Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite noch Verbesserungsbedarf besteht.



### **Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**

Die Ursachen für die fehlende Weitergabe von Informationen am Fahrzeug liegen darin, dass diese entweder mit keiner entsprechenden Vorrichtung ausgestattet oder die Anzeigen defekt/ ausgeschaltet sind. Fahrzeuge, die in der Vergangenheit mit öffentlichen Geldern gefördert wurden, müssen jedoch den im Nahverkehrsplan genannten Qualitätsanforderungen entsprechen. Für die Fahrzeuge des Linienbündels Nordwest und ab dem 01.01.2012 auch für die Fahrzeuge der Linienbündel Südost und Südwest, treffen die Verkehrsverträge hierzu Vorgaben, welche Qualitätsmerkmale von den Verkehrsunternehmen einzuhalten sind.

Bei kommerziell erbrachten Leistungen ist der Einfluss des Kreises auf die Umsetzung der im NVP geregelten Qualitätsvorgaben durch die Unternehmen generell gering, da dieser mit den Verkehrsunternehmen keinen Vertrag abgeschlossen hat, in dem Qualitäten geregelt werden können. In den derzeit bestehenden konzessionsrechtlichen Genehmigungen der kommerziellen Verkehre sind keine Qualitätsvorgaben verankert.

Lösungsmöglichkeiten bestehen sowohl auf Unternehmensseite als auch auf der Aufgabenträgerseite. Auf Unternehmensseite bestehen im Wesentlichen zwei Ansätze. Zum einen besteht die Möglichkeit, dass Fahrzeuge mit entsprechender Technik nachgerüstet werden. Zum anderen ist bei der Anschaffung von Neufahrzeugen von den Unternehmen konsequent darauf zu achten, dass Fahrzeuge gekauft werden, die eine entsprechende technische Ausstattung aufweisen. Für die Umsetzung sind, neben technischen Aspekten, vor allem finanzielle Gesichtspunkte von Bedeutung.

Auf Aufgabenträgerseite besteht, wie oben bereits aufgeführt, im Rahmen von Ausschreibungen von Verkehrsleistungen die Möglichkeit, Qualitätsmerkmale vertraglich festzusetzen. Bei Nichteinhaltung von Qualitätsvorgaben werden den Unternehmen Abzüge in Rechnung gestellt. Somit reduziert sich der an die Unternehmen zu zahlende Zuschuss. Hierdurch sollen den Unternehmen Anreize gesetzt werden, vereinbarte Standards in die Praxis umzusetzen.

Ferner besteht bei der Erteilung von Linienkonzessionen im Rahmen von kommerziellen Anträgen die Möglichkeit, dass die Bezirksregierung Detmold Qualitätsvorgaben als zusätzlichen Bestandteil bei der Erteilung von Linienkonzessionen berücksichtigt. Mit der Integration solcher Bestandteile in den Genehmigungswettbewerb können sich die Unternehmen bei der Antragstellung zusätzlich zum Fahrplan und dem Tarif/ auch den Fahrpreisen zur Einhaltung von im NVP festgesetzten Qualitätsvorgaben verpflichten. Dadurch könnten sie Vorteile im Genehmigungswettbewerb erzielen.

### **4.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug**

Wie bereits aufgeführt, stellt das Fahrgastinformationssystem ein wesentliches Merkmal für die Orientierung der Nutzer im ÖPNV dar. Eine wichtige Fahrgastinformation im Innenraum des Fahrzeugs ist die Angabe der nächsten Haltestelle. Das ist insbesondere für Gelegenheitsfahrer von Bedeutung, die den Streckenverlauf nicht gut kennen und zum anderen für alle Fahrgäste während der Dunkelheit. Die Fahrgastinformation im Fahrzeug



ist außerdem elementar, wenn es um die Barrierefreiheit geht. Denn es müssen auch körperlich beeinträchtigte Menschen (z.B. Menschen mit eingeschränktem Seh- oder Hörvermögen) die Möglichkeit haben, die Busse im Kreis Gütersloh möglichst ohne Einschränkung nutzen zu können.

Die Information über die nächste Haltestelle kann über zwei Möglichkeiten weitergegeben werden. Zum einen visuell über Displayanzeigen und zum anderen akustisch über Lautsprecheransagen. Für eine komplette Barrierefreiheit ist es unerlässlich, dass jeweils beide Formen der Haltestellenangabe erfolgen. Weiterhin müssen die Fahrgäste die Möglichkeit haben, ihren Haltewunsch zum Ausdruck zu bringen. Das ist möglich über Stoptasten und die Anzeige „Wagen hält“, sodass die Fahrgäste den Fahrern ihren Haltewunsch mitteilen können.

Linienbündel	Haltestellen- anzeige	"Wagen hält"	akustische Ansage
Nord	46%	93%	24%
Nordwest	71%	90%	6%
Ost	89%	94%	50%
Südost	67%	96%	2%
Südwest	54%	98%	2%

**Tabelle 7: Ergebnisse Fahrgastinformation innen**

- Verbesserung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010
- Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Die Datenauswertung bezüglich der Ausstattung der Fahrzeuge mit Informationseinrichtungen zeigt, dass diese in den Fahrzeugen im Kreis Gütersloh teilweise unzureichend ist. Bei der visuellen Haltestellenanzeige schwanken die Werte, bei denen keine korrekte Anzeige erfolgt, zwischen jedem zweiten Fahrzeug (Linienbündel Nord, Südwest) und jedem zehnten Fahrzeug (Linienbündel Ost). In den Bündeln Nord und Südwest ist eine Verschlechterung der Werte zu verzeichnen, wohingegen die überprüften Fahrten des Linienbündels Nordwest eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen hatten.

Es bleibt festzuhalten, dass es in vielen Fahrzeugen teilweise keine entsprechenden Vorrichtungen gibt, um diese Informationen darzustellen oder die Anzeigen während der Fahrt nicht aktiviert sind.

Die Möglichkeit der Angabe des Haltewunsches besteht in allen Linienbündeln in nahezu allen Fahrzeugen. Hier bewegen sich die Werte zwischen 90% - 98%. Aber auch hier besteht vor allem bei den Fahrzeugen der Linienbündel Nordwest, Nord und Ost noch leichter Verbesserungsbedarf.

Weniger gut gestaltet sich die Situation bei akustischen Haltestellenansagen. Hier wird im Linienbündel Nord nur in etwa jedem vierten Fahrzeug eine Ansage durchgeführt, im Linienbündel Nordwest sogar nur in etwa 6% der überprüften Fahrten. In den Fahrzeugen der Linienbündel Südost und Südwest wird dagegen nahezu nie eine Haltestellenansage getätigt. In den Bussen des Linienbündels Ost erfolgte eine Haltestellenansage immerhin in jedem zweiten Fahrzeug.

#### **Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**

Für die Fahrgastinformation im Fahrzeug gelten im Wesentlichen die gleichen Ursachen und Lösungsmöglichkeiten wie unter Kapitel 4.2 erläutert. Eine Ausnahme bildet die akustische Haltestellenansage. Vielfach verfügen die eingesetzten Fahrzeuge zwar über die technische Möglichkeit, die nächste Haltestelle ansagen zu können. Gerade im Regionalverkehr, bei dem viele Haltestellen ohne Halt passiert werden, wird jedoch aus (vermeintlicher) Rücksicht auf Fahrgäste auf eine akustische Ansage verzichtet. An dieser Stelle muss aber abgewogen werden, ob diese Praxis mit den Bestrebungen, barrierefreien ÖPNV durchzuführen, vereinbar ist.

#### **4.4 Ausstattungsstandards Fahrzeuge**

In dieser Rubrik werden Ausstattungsstandards der Fahrzeuge bewertet. Von den Testern wird festgehalten, ob es sich bei den eingesetzten Bussen um Fahrzeuge mit Niederflurstandard handelt. Niederflurstandard bedeutet, dass ein stufenloser Einstieg in das Fahrzeug möglich ist. Außerdem lassen sich neuere Fahrzeuge in der Regel zusätzlich zur Einstiegsseite absenken. Weiterhin muss in den Fahrzeugen eine Abstellfläche beispielsweise für Kinderwagen oder Rollstühle vorhanden sein. Damit mobilitätseingeschränkte Personen den Bus barrierefrei nutzen können, ist in den Fahrzeugen eine Rampe vorzuhalten, die bei Bedarf durch das Fahrpersonal ausgeklappt werden kann. Die Fahrgäste müssen zudem im Bus die Möglichkeit haben, ein Ticket zu erwerben. Dementsprechend sind beim Fahrer ein Fahrscheindrucker und mindestens ein Fahrscheinentwerfer pro Fahrzeug vorzuhalten.

Die Auswertung der Daten ergibt, dass bei den eingesetzten Fahrzeugen beim Ausstattungsstandard Niederflur relativ geringe Unterschiede zwischen den Linienbündeln bestehen. Den besten Wert erreicht hier das in diesem Jahr neu in die Auswertung aufgenommene Linienbündel Ost, gefolgt von den beiden Südbündeln. Hier wiesen jeweils über 90% aller überprüften Fahrten einen Niederflurstandard auf. Der Einsatz von Niederflurfahrzeugen hat sich sowohl in den Linienbündel Nord und Nordwest als auch im Linienbündel Südost gegenüber dem Vorjahr verbessert.



Eine Rampe ist wichtig, damit Rollstuhlfahrer den Bus barrierefrei passieren können. Nicht jede Haltestelle bietet einen erhöhten Bussteig, der einen ebenengleichen Ein- und Ausstieg ermöglicht.

**Abb. 12: Ausklappbare Rampe im Fahrzeug**

In den meisten überprüften Fahrzeugen ist eine Abstellfläche für Kinderwagen oder Rollstühle vorhanden. Die Werte liegen bei allen Linienbündeln ähnlich hoch und betragen zwischen 97 - 99%. Fahrzeuge, die keine Abstellfläche bieten, sind in der Regel Klein- oder Reisebusse.

Linienbündel	Niederflurstandard	Abstellfläche	Rampe	Fahrschein drucker	Entwerter
Nord	87%	97%	64%	99%	45%
Nordwest	89%	99%	94%	100%	66%
Ost	97%	99%	88%	100%	94%
Südost	92%	97%	68%	99%	13%
Südwest	93%	97%	71%	100%	20%

**Tabelle 8: Ergebnisse Ausstattungsstandards der Fahrzeuge**

- Verbesserung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010
- Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Nicht alle Fahrzeuge sind mit einer Rampe ausgestattet, die im Bedarfsfall ausgeklappt werden kann. Da im Kreis Gütersloh viele Haltestellen existieren, bei denen der Einstieg auf Straßenniveau liegt, ist der Zugang beispielsweise für Rollstuhlfahrer selbst bei Niederflurstandard nicht ohne eine Rampe oder eine andere Fremdhilfe möglich. Den höchsten Ausstattungsanteil mit Rampen weisen wie im Vorjahr die Fahrzeuge des Linienbündels Nordwest auf, wo immerhin in mehr als neun von zehn Bussen eine Rampe vorgehalten wird. Hier gab es sogar eine deutliche Steigerung der mit einer Rampe

ausgestatteten Fahrzeuge gegenüber 2010. Den geringsten Anteil der mit Rampen ausgestatteten Fahrzeuge wiesen die Busse des Linienbündels Nord und Südost auf, in welchen nur Werte zwischen 64% und 68% erreicht wurden. In den beiden Südbündeln wurden von den Testern im Vergleich zum Vorjahr weniger Fahrten erhoben, bei denen die Fahrzeuge mit einer Rampe ausgestattet waren.

Die Ausstattung mit Fahrscheindruckern ist bei allen Linienbündeln gegeben. Hier wurden von den Testern wie im Vorjahr nahezu keine Fahrzeuge gemeldet, die nicht mit diesen ausgestattet waren.

Weniger gut sieht die Situation bei der Ausstattung mit Fahrscheinentwertern aus. Den besten Wert erreichten die Fahrzeuge des Linienbündels Ost, wo nur wenige der erfassten Busse nicht mit mindestens einem Entwerter ausgestattet waren. Vor allem bei den beiden Südbündeln lag die Ausstattungsquote durchweg bei deutlich unter einem Drittel aller Fahrzeuge. Gegenüber dem Vorjahr wurden von den Testern in den Linienbündeln Nord, Südost und Südwest sogar deutlich weniger Fahrzeuge mit einer entsprechenden Ausstattung gemeldet. Hier ist jedoch zu bemerken, dass die Busfahrer in der Regel mit einem Stempel ausgestattet sind, um Fahrscheine der Fahrgäste zu entwertern.

#### **Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**

Für die Ausstattungsstandards der Fahrzeuge gelten im Wesentlichen die gleichen Ursachen und Lösungsmöglichkeiten wie unter Kapitel 4.2 erläutert.

#### **4.5 Sauberkeit Fahrzeuge**

Die Sauberkeit der Fahrzeuge ist ebenfalls ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal im ÖPNV und wichtig für dessen Akzeptanz und Image in der Bevölkerung.

Die Qualitätstester erheben in den Fahrzeugen die Sauberkeit der Scheiben, des Fußbodens, der Sitze, des Innengerüsts und der Außenhaut. Bei den Scheiben und dem Innengerüst wird zusätzlich Scratching erfasst. Außerdem wird Graffiti als eigenes Merkmal im Fahrzeuginneren aufgenommen. Zusätzlich wurde 2011 die Sauberkeit der Türen erfasst, da dies beispielsweise im Verkehrsvertrag zum Linienbündel Nordwest Bestandteil der Qualitätsvorgaben ist.

Nachdem die Tester die Kriterien erfasst haben, geben sie eine Gesamtbewertung für das Fahrzeug ab. Damit erfolgt eine Einordnung, ob der Zustand des Fahrzeugs aus Sicht des Fahrgastes in Ordnung, noch akzeptabel oder nicht mehr akzeptabel ist.

Für die Bewertung der Sauberkeit jeden 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 Fahrzeug sind in den Tabellen 9 und 10 abgebildet.

Linien-bündel	Schei-ben	Schei-ben scr	Fuß-boden	Sitze	Türen
Nord	89%	89%	89%	97%	97%
Nordwest	92%	98%	93%	99%	100%
Ost	94%	99%	91%	99%	99%
Südost	93%	97%	91%	97%	99%
Südwest	91%	96%	91%	98%	97%

**Tabelle 9: Ergebnisse Sauberkeit (A)**

- Verbesserung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010
- Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Linien-bündel	Innen - gerüst	Innen - gerüst scr	Graffiti innen	Außen-haut	Gesamt-eindruck
Nord	97%	93%	92%	93%	95%
Nordwest	98%	99%	93%	95%	98%
Ost	98%	99%	93%	96%	97%
Südost	97%	96%	91%	91%	97%
Südwest	98%	98%	89%	90%	96%

**Tabelle 10: Ergebnisse Sauberkeit (B)**

- Verbesserung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010
- Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2010

Aus den Daten ergibt sich, dass die Linienbündel wie im Vorjahr gute bis sehr gute Werte bei der Fahrzeugsauberkeit erzielt haben. Infolge der gemittelten Werte kann es durchaus sein, dass die Zustände in einzelnen Busse vor Ort schlechter ausgefallen sind.

Entscheidend ist jedoch, dass die Fahrzeuge durchschnittlich ein hohes Sauberkeitsniveau aufweisen.

Die größten Schwachpunkte bei den einzelnen zu erfassenden Fahrzeugelementen stellen wie im Vorjahr die Sauberkeit der Scheiben und des Fußbodens dar. Auch Graffiti im Fahrzeug und die Sauberkeit der Außenhaut hatten die höchsten Abwertungen zu verzeichnen. Die Verschmutzung durch Graffiti hat sich gleich in mehreren Linienbündeln im Vergleich zum Vorjahr merklich schlechter entwickelt. Hier ist zu vermuten, dass die mutwillige Verschmutzung zugenommen hat und/oder Graffiti mit weniger Nachdruck entfernt wurde.

Die Beschädigung von Scheiben und des Innengerüsts durch Scratching (scr) ist gegenüber den Fahrzeugen im SPNV in den Bussen nur gering anzutreffen.

Betrachtet man die gesamte Sauberkeit, schneiden die Fahrzeuge des Linienbündels Nord wie im Vorjahr im Vergleich zu den anderen Linienbündeln etwas schlechter ab. Den besten Wert erreichten die Fahrzeuge des Linienbündels Nordwest. Insgesamt sind die Unterschiede zwischen den einzelnen Linienbündeln jedoch gering.

#### **Ursachen und Lösungsmöglichkeiten**

Bei den Ursachen für Verschmutzungen ist zu erwähnen, dass bestimmte Fahrzeugelemente wie die Scheiben, die Außenhaut oder auch der Boden wesentlich stärker einer Verschmutzung ausgesetzt sind als beispielsweise Elemente wie das Innengerüst. Das hängt damit zusammen, dass diese Fahrzeugelemente wesentlich stärker äußeren Einflüssen wie witterungsbedingten Verschmutzungen (z.B. Staub) ausgesetzt sind. Die Sauberkeit der Fahrzeuge hängt nicht nur von äußeren Einflüssen, sondern auch vom Qualitätsmanagement (z.B. Reinigungsintervalle) der jeweiligen Verkehrsunternehmen ab. Da die überprüften Fahrzeuge in allen Linienbündeln insgesamt zufriedenstellende Werte erreichen, ist der Handlungsbedarf gering.

Bei der Sauberkeit ist zu bemerken, dass der Eindruck des Fahrzeugzustands nicht nur von der tatsächlichen Sauberkeit abhängt, sondern häufig auch vom Fahrzeugalter. 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. Die Anschaffung von Neufahrzeugen und der Betrieb von modernen Fahrzeugflotten hängen zu einem nicht unerheblichen Teil von finanziellen Rahmenbedingungen ab.

### **5. Hauptproblemfelder**

Hinsichtlich der Ergebnisse ist festzuhalten, dass es bei der Qualität im Wesentlichen keine gravierenden Veränderungen gegenüber 2010 gegeben hat. Ähnlich wie im Vorjahr besteht bei den untersuchten Qualitätskriterien der größte Verbesserungsbedarf in der Pünktlichkeit, in der Fahrgastinformation im Fahrzeug und bei einigen Ausstattungsstandards der Fahrzeuge. Die Fahrgastinformation außen an den Fahrzeugen und die Sauberkeit der Fahrzeuge sind hingegen größtenteils in Ordnung und entsprechen

weitgehend den Vorgaben des Nahverkehrsplans für den Kreis Gütersloh. In der Tabelle 11 sind die Hauptproblemfelder abschließend in einer Gesamtübersicht, aufgeteilt nach Linienbündel, zusammengefasst. Als Hauptprobleme wurden die Merkmale angesehen, bei denen die erreichten Werte im Durchschnitt deutlich unter der 90% Grenze liegen.

Linienbündel	Nord	Nord-west	Ost	Südost	Südwest
<u>Pünktlichkeit</u>	Ja (MP GT ZOB, Halle ZOB)	Nein (MP GT ZOB)	Ja (MP GT ZOB)	Ja (MP GT ZOB), Nein (MP S. Holte)	Ja (MP GT ZOB), Nein (MP Rheda Bhf)
<u>Fahrgastinfor- mation am Fahrzeug</u>					
Liniennr. links	ja	ja	nein	ja	ja
<u>Fahrgastinfor- mation im Fahrzeug</u>					
Displayanzeigen im Fahrzeug	ja	ja	nein	ja	ja
Haltestellen- ansagen	ja	ja	ja	ja	ja
<u>Ausstattungs- standards</u>					
Rampe	ja	nein	nein	ja	ja
Entwerter	ja	ja	nein	ja	ja
<u>Sauberkeit</u>	nein	nein	nein	nein	nein

**Tabelle 11: Hauptproblemfelder – besteht Verbesserungsbedarf?**

MP (Messpunkt)

### **Pünktlichkeit**

Bei der Pünktlichkeit wurde das Hauptaugenmerk in diesem Bericht auf die Anschlusssicherheit an den wichtigsten Umsteigeknotenpunkten im Kreisgebiet gelegt. In Gütersloh ZOB, Rheda Bahnhof, Halle ZOB und Schloß Holte Bahnhof bestehen zahlreiche Umsteigemöglichkeiten sowohl von Bus auf die Schiene als auch zum Teil zwischen Bus und Bus. Fahrgäste bewerten die Zuverlässigkeit des ÖPNV vor allem aufgrund dessen Pünktlichkeit. Sind die Pünktlichkeitswerte hoch, wird das System als zuverlässig empfunden und umgekehrt. Gerade an Knotenpunkten ist die Pünktlichkeit von großer Bedeutung, da aufgrund der verbreiteten Taktung von einer Stunde im Regionalbusverkehr verpasste Anschlüsse ein Ärgernis für die Fahrgäste bedeuten. Die Verspätungsgrenze wurde gegenüber dem Vorjahr auf die 3-Minuten-Grenze gesetzt. Dies ist die Grenze, ab der angenommen wird, dass die Anschlusssicherheit nicht mehr gewährleistet ist.

Die Auswertung der Daten ergab, dass erhebliche Unterschiede in der Pünktlichkeit der einzelnen Linienbündel bestehen. Beispielsweise wies das Linienbündel Nord in 2011 sowohl am Gütersloh ZOB als auch am Halle ZOB eine wesentlich höhere Verspätungsquote auf, als dies bei den anderen Linienbündeln bzw. Messpunkten der Fall gewesen ist.

Fahrgäste, deren Verkehrsmittel mehr als 20 Minuten zu spät erscheint, haben Anspruch auf Leistungen der NRW-weit geltenden Mobilitätsgarantie. Diese regelt unter anderem, dass Fahrgäste sich ein Taxi nehmen können, insoweit keine Beförderungsalternative zur Verfügung steht. Dazu muss ein Erstattungsantrag ausgefüllt und bei dem Unternehmen eingereicht werden, welches die Verspätung zu vertreten hat. Erstattbar sind Taxikosten bis zu einer Höhe von 25 Euro. Nach 20 Uhr sind sogar Kosten in Höhe von 50 Euro erstattbar<sup>1</sup>. Mit dieser Regelung haben Fahrgäste zumindest die Garantie, dass sie ans Ziel kommen. Im Folgenden werden Maßnahmen stichwortartig aufgeführt, die zu einer Verbesserung der Pünktlichkeit beitragen können.

Maßnahmen:

- Anzeigetafeln für die Busfahrer zur Weitergabe der Information der aktuellen Ankunftszeiten der Züge an den Knotenpunkten Rheda Bahnhof, Halle ZOB, Schloß Holte Bahnhof (in diesem Zusammenhang sind folgende Punkte zu klären: Standorte der Tafeln, Datenlieferung, Finanzierung, Betrieb)
- Wartezeitregelungen in Halle ZOB für die Linien 43, 89
- Wartezeitregelungen in Schloß Holte Bahnhof für die Linien 84.1, 84.2, 85
- Wartezeitregelungen in Rheda Bahnhof für die Linien 70, 76, 78
- Fahrpläne für die Linien 43, 89, 87 mit Unternehmen besprechen und ggf. anpassen

---

<sup>1</sup> Detaillierte Informationen zur Mobilitätsgarantie NRW können unter der folgenden Internetseite abgerufen werden: <http://www.nahverkehr.nrw.de/html/service/immer-mobil-mit-garantie/>



### **Fahrgastinformation am Fahrzeug**

Bei der Fahrgastinformation außen am Fahrzeug sind die Werte bei allen Linienbündeln insgesamt zufriedenstellend. Hier wird die Anzeige der Liniennummer und die Anzeige des Fahrtziels in den meisten Fällen korrekt angegeben. Eine Ausnahme stellt die Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite dar. Hier sind die Werte bei allen Linienbündeln schlechter als bei den anderen Außenanzeigen. Anhand einer vollständigen Außenbeschriftung kann sichergestellt werden, dass die Fahrgäste die Busse zweifelsfrei zu einer Buslinie zuordnen können, was insbesondere an den größeren Umsteigepunkten von Bedeutung ist. Im Folgenden werden Maßnahmen stichwortartig aufgeführt, die zu einer Verbesserung der Fahrgastinformation am Fahrzeug beitragen können.

Maßnahmen:

- Nachrüstung der Fahrzeuge mit fehlenden Außendisplaysanzeigen
- Bei Fahrzeugneuanschaffung konsequent auf Außendisplaysanzeigen an den Fahrzeugen gemäß den Inhalten des NVP achten
- Qualitätsvorgaben des NVP in Verkehrsverträgen festsetzen
- Qualitätsvorgaben als Bestandteil der Vergabe von Linienkonzessionen im Genehmigungswettbewerb integrieren (Abstimmung mit Bezirksregierung Detmold)

### **Fahrgastinformation im Fahrzeug**

Wesentlich schlechter sind die Werte wie im Vorjahr bei der Fahrgastinformation im Fahrzeug. Kaum ein Qualitätsmerkmal erreicht hier zufriedenstellende Werte. In fast jedem zweiten bis dritten Fahrzeug werden keine Haltestellenanzeigen angegeben und auch nur sehr selten (außer im Linienbündel Ost) werden Haltestellenansagen durchgeführt. Im Sinne eines für alle Menschen zugänglichen und barrierefreien ÖPNV sind hier erhebliche Barrieren für (potenzielle) Fahrgäste vorhanden. Diese tragen nicht dazu bei, das Angebot der Buslinien häufiger zu nutzen oder überhaupt in Anspruch zu nehmen, da hier die Orientierung für Nicht-Stammfahrgäste erschwert wird und die Hemmschwelle für dessen Nutzung höher liegt. Im Folgenden werden Maßnahmen stichwortartig aufgeführt, die zu einer Verbesserung der Fahrgastinformation im Fahrzeug beitragen können.

Maßnahmen:

- Nachrüstung der Fahrzeuge
- Bei Fahrzeugneuanschaffung konsequent auf Displayinnenanzeigen, Haltestopptasten und Vorrichtungen zur Haltestellendurchsage achten
- Qualitätsvorgaben des NVP in Verkehrsverträgen festsetzen
- Qualitätsvorgaben als Bestandteil der Vergabe von Linienkonzessionen im Genehmigungswettbewerb integrieren (Abstimmung mit Bezirksregierung Detmold)

Als weitere Maßnahme ist eine Informationskampagne notwendig, bei der darauf aufmerksam gemacht wird, dass, wenn eine visuelle Anzeige im Bus vorhanden ist, Fahrgäste mit Sehproblemen den Busfahrer bitten können, ebenfalls akustische Durchsagen durchzuführen.

### **Ausstattungsstandards Fahrzeuge**

Die Auswertung der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge hat ergeben, dass in den meisten Fahrzeugen Abstellflächen für Kinderwagen bzw. Rollstühle vorhanden sind. Zudem waren die Busse auf nahezu allen überprüften Fahrten mit Fahrscheindruckern ausgestattet. Einen Niederflurstandard, der insbesondere für körperlich beeinträchtigte Menschen wichtig ist, wiesen je nach Linienbündel zwischen ca. 87-97% der überprüften Fahrzeuge auf. Dies sind recht gute Werte. Die Werte für die Ausstattung der Fahrzeuge mit einer Rampe liegen dagegen verhältnismäßig niedrig. Ziel muss es sein, dass möglichst viele Fahrzeuge mit einer Rampe ausgestattet sind, so dass auch mobilitätseingeschränkte Mitbürger in den Bus ein- und aussteigen können. Im Folgenden werden Maßnahmen stichwortartig aufgeführt, die zu einer Verbesserung der Fahrzeugausstattung beitragen können.

Maßnahmen:

- Nachrüstung der Fahrzeuge
- Bei Fahrzeugneuanschaffung konsequent auf Niederflurstandard, Abstellflächen, Rampen, Fahrscheindrucker und Fahrkartenentwerter achten
- Qualitätsvorgaben des NVP in Verkehrsverträgen festsetzen
- Qualitätsvorgaben als Bestandteil der Vergabe von Linienkonzessionen im Genehmigungswettbewerb integrieren (Abstimmung mit Bezirksregierung Detmold)

### **Sauberkeit**

Bei der Sauberkeit weisen die Fahrzeuge größtenteils zufriedenstellende Werte von deutlich über 90% auf. Verbesserungswürdig sind hier am ehesten die Sauberkeit der Scheiben, des Fußbodens und der Außenhaut. Allerdings sind dies keine gravierenden Mängel. Im Folgenden werden Maßnahmen stichwortartig aufgeführt, die zu einer Verbesserung der Fahrzeugsauberkeit beitragen können.

Maßnahmen:

- optimale Reinigungsintervalle auf Unternehmensseite
- Vorgaben zum Sauberkeitsniveau in Verkehrsverträgen festsetzen
- Betrieb von jungen, modernen Fahrzeugflotten

### **Gesamtüberblick**

Um einen Gesamtüberblick über die Qualität der einzelnen Linienbündel zu erhalten, wird in der Tabelle 12 dargestellt, welches Linienbündel jeweils am besten bzw. am schlechtesten bei den jeweiligen Oberkategorien abgeschnitten hat. Für die Auswertung wurden die einzelnen untergeordneten Werte zusammengezählt, so dass anhand des berechneten Gesamtwertes eine Aussage getroffen werden kann, wie die einzelnen Linienbündel abgeschnitten haben.

Linienbündel	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation am Fahrzeug	Fahrgastinformation im Fahrzeug	Ausstattungsstandards	Sauberkeit
Nord	-	-			-
Nordwest	+				+
Ost		+	+	+	
Südost				-	
Südwest			-		

**Tabelle 12: Qualitätsvergleich der Linienbündel**

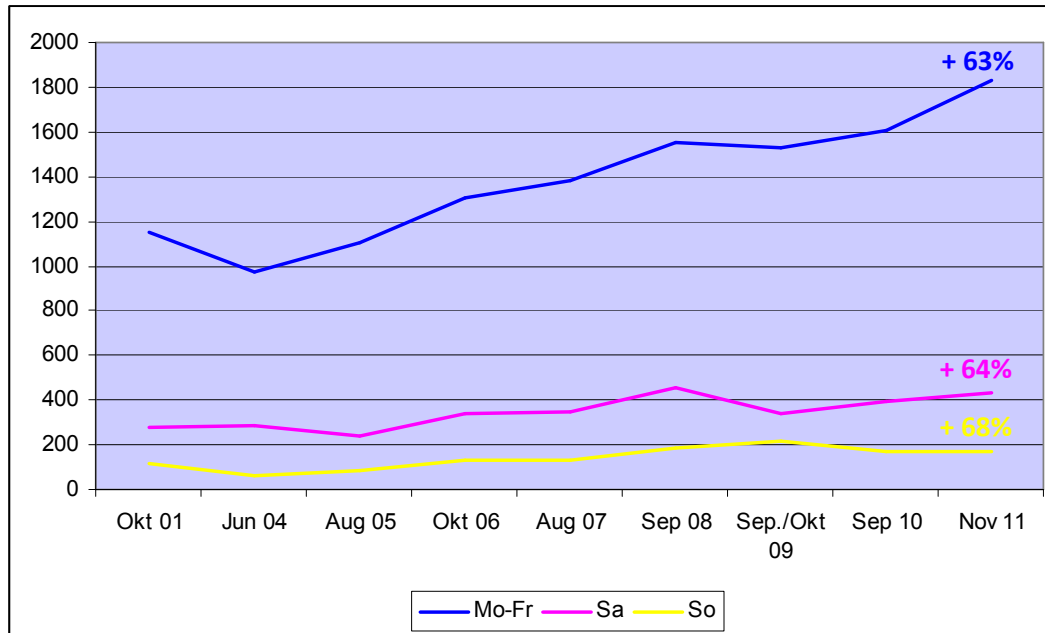
+ bester Wert – schlechtester Wert

Anhand der Werte lässt sich entnehmen, dass das Linienbündel Ost in drei Kategorien am besten abgeschnitten hat. Es folgt das Linienbündel Nordwest, dass in zwei Kategorien den besten Wert erreicht hat. Das Linienbündel Nord hat in drei Kategorien am schlechtesten abgeschnitten. Die Linienbündel Südost und Südwest haben jeweils in einer Kategorie am schlechtesten abgeschnitten. Anders ausgedrückt, ist die Qualität der Linienbündel Ost und Nordwest allgemein am höchsten, während diese auf den beiden Südbündeln als durchschnittlich bezeichnet werden kann, ist diese im Linienbündel Nord gegenüber den anderen Linienbündeln stark verbesserungswürdig.

## **6. Exkurs: Entwicklung der Fahrgastzahlen auf der Linie 71**

Ein gutes Spiegelbild für die Akzeptanz des ÖPNV in der Bevölkerung und die Angebotsqualität ist dessen Nutzung. An dieser Stelle soll beispielhaft die Entwicklung der Fahrgastzahlen der Linie 71 betrachtet werden, die zwischen Gütersloh über Harsewinkel nach Versmold verkehrt. Für diese Linie liegen die Fahrgastzahlen zum Teil jährlich seit dem Jahr 2001 vor, so dass die Datenbasis vergleichsweise gut ist.

Die Entwicklung der Fahrgastzahlen auf der Linie 71 ist in der Abbildung 13 dargestellt. Hierbei handelt es sich um die Anzahl von Fahrgästen, die das Angebot durchschnittlich am Tag nutzen. Bei der Darstellung wird zwischen den Tagesgruppen „Montag bis Freitag“ sowie „Samstag“ und „Sonntag“ unterschieden.



**Abbildung 13: Entwicklung der täglichen Fahrgastzahlen auf der Linie 71**

Anhand der Abbildung ist deutlich zu erkennen, dass die Nutzung an allen Wochentagen seit dem Jahr 2001 kontinuierlich zugenommen hat. Besonders deutlich ist die absolute Steigerung der Fahrgastzahlen in den Tagesgruppen „Montag bis Freitag“. Aber auch an Samstagen und Sonntagen konnten die Fahrgastzahlen in den vergangenen 10 Jahren gesteigert werden. Im Schnitt haben die Fahrgastzahlen in 2011 um ca. zwei Drittel gegenüber 2001 zugenommen. Zurückgeführt werden kann diese Entwicklung sicherlich zu einem nicht unerheblichen Teil auf den Ausbau des Fahrtenangebotes und auf attraktive Taktfahrten. Wie in Kapitel 2.2 aufgeführt, werden mittlerweile neben den Regionalbusfahrten auch Fahrten mit Schnellbussen angeboten, die diese Verbindung zusätzlich aufwerten und durch die letztlich neue Fahrgäste gewonnen werden konnten.

Die Entwicklung der Fahrgastzahlen ist ermutigend, da sie widerspiegelt, welche Tendenzen in den vergangenen 10 Jahren im ÖPNV des Kreises Gütersloh stattgefunden haben. Auch auf vielen anderen Regionalbuslinien wurde das Fahrtenangebot in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut. Es ist daher zu erwarten, dass die Fahrgastzahlen auch auf anderen Linien im Kreis gesteigert werden konnten.

## 7. Fazit

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2011 einen Überblick über zahlreiche Qualitätsstandards, die Rückschlüsse über die Situation vor Ort

zulassen. Auch wenn die Erhebungen nur stichprobenartig erfolgen, geben sie doch Anhaltspunkte, welche Vorgaben des NVP bereits gut in die Praxis umgesetzt werden und bei welchen Kriterien Verbesserungsbedarf besteht. Die Vergabe des Linienbündels Nordwest hat gezeigt, dass hier zumindest für 2011 die Qualität insgesamt recht hoch liegt, auch wenn bei einigen Qualitätsstandards Potenzial besteht, diese zu verbessern. Zumindest hat der VVOWL im Auftrag des Kreises Gütersloh hier erstmalig die Möglichkeit genutzt, Qualitätsstandards umfassend vertraglich zu regeln. Werden von den Unternehmen bestimmte Qualitätsstandards nicht eingehalten, besteht die Möglichkeit, auf Schlecht- und Nichtleistungen mit Abzügen von den Zuschüssen zu reagieren.

Durch den Abschluss von Verkehrsverträgen, in denen die aufgezeigten Qualitätsmerkmale verbindlich festgelegt werden können, sieht der VVOWL ein ausgesprochen gutes Instrument, um Einfluss auf die Qualität im ÖPNV zu nehmen. Zum Zeitpunkt der Untersuchung im Jahr 2011 waren die Linien des Linienbündels Nordwest und einige wenige weitere Linien vertraglich zwischen Kreis Gütersloh und Verkehrsunternehmen geregelt. Der Regelfall bestand jedoch in sogenannten kommerziellen Verkehren (Linienbündel: Ost, Nord, Südost, Südwest), die ohne Vertrag mit dem Kreis Gütersloh ausschließlich auf Basis einer Linienverkehrsgenehmigung durch die Bezirksregierung Detmold erbracht wurden. Solche Genehmigungen regeln derzeit nur den Fahrplan, den Linienweg und den anzuwendenden Tarif, Qualitätsmerkmale sind leider nicht deren Bestandteil. Durch die Einführung eines Verfahrens, auch Qualitätsmerkmale als Betriebspflicht in der Genehmigung zu verankern, könnte die Umsetzung einiger Qualitätsvorgaben erreicht werden.

Auffällig ist, dass bestimmte Standards unabhängig vom jeweiligen Linienbündel tendenziell entweder gut bzw. eher schlecht umgesetzt werden. Beispielsweise ist die Fahrtzielanzeige am Außenfahrzeug unabhängig vom Linienbündel bei nahezu sämtlichen Fahrzeugen vorhanden. Dagegen fehlt die Haltestellenanzeige in vielen Fahrzeugen, in gewissem Maße unabhängig vom jeweiligen Linienbündel. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit bestimmten Standards ist auch vom Fahrzeualter der Busse abhängig. Neuere Fahrzeuge erfüllen viele Qualitätsstandards (Haltestellenanzeige, Rampe) i.d.R. eher als ältere. Das Alter der Fahrzeugflotten ist unter anderem abhängig vom finanziellen Hintergrund des Betreibers. So verkehren die Unternehmen go.on und moBiel auf kommerzieller Basis ohne Zuschüsse des Kreises Gütersloh. MoBiel werden als Tochterunternehmen der Stadtwerke Bielefeld jedoch aufgrund des Querverbundes innerhalb der selben Defizite ausgeglichen, go.on hat diese Möglichkeit nicht. Daher ist es nicht überraschend, dass der Wagenpark von go.on insgesamt älter und damit weniger modern ist als der von moBiel. Selbst innerhalb des Linienbündels Nord gibt es zwischen den einzelnen Linien erhebliche Qualitätsunterschiede. Während auf der stark frequentierten Linie 62 vergleichsweise moderne Fahrzeuge eingesetzt werden, verkehren hingegen auf den Linien 43 und 89 eher Fahrzeuge älteren Datums.

Die Frage, ob sich durch die Übernahme des Verkehrs im Linienbündel Nordwest durch die BVO im Rahmen des Ausschreibungsverfahrens die Qualität gegenüber 2010 verbessert hat, kann nicht so einfach bejaht oder verneint werden. Bei vielen Kriterien gab

es gegenüber dem Vorjahr Verbesserungen beispielsweise bei den Ausstattungsstandards der Fahrzeuge. Bei der Anzeige der Liniennummer gab es hingegen zum Teil negative Abweichungen gegenüber dem Vorjahr. Bei der Sauberkeit wurden anhand der Bewertungen der Qualitätstester hingegen weder deutlich positive noch negative Abweichungen festgestellt. Zwar wird das Linienbündel durch einen neuen Betreiber betrieben, allerdings haben auch bereits die vorherigen Betreiber eine relativ gute Qualität geliefert.

In den nächsten Jahren wird die Qualität im Busverkehr des Kreises weiterhin erfasst und in Form eines Qualitätsberichts zusammengefasst werden. Mit der Betriebsaufnahme der beiden Südbündel durch die TWE–Bus Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH in 2012, wird es sicherlich spannend bleiben, wie sich die Qualität hier gegenüber den Vorjahren entwickeln wird. Nicht zuletzt zeigt die beispielhafte Entwicklung der Fahrgastzahlen auf der Linie 71, dass es sich lohnt, das ÖPNV-Angebot im Kreis Gütersloh zu sichern, auszubauen und an einer Verbesserung der Qualität zu arbeiten.

Herausgeber: Kreis Gütersloh  
Der Landrat  
Abteilung Tiefbau

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

Stand: Juli 2012