



# Qualitätsbericht 2012

## Busverkehr

## Kreis Gütersloh

# Qualitätsbericht Busverkehr 2012 -

Kreis Gütersloh

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Linienbündel Nord.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Linienbündel Nordwest .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Linienbündel Ost .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Linienbündel Südost/Südwest .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Qualitätstester.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Ergebnisse Qualitätsstandards - Auswertung .....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherheit .....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug .....</b>	<b>25</b>
<b>4.4 Ausstattungsstandards Fahrzeuge.....</b>	<b>26</b>
<b>4.5 Sauberkeit Fahrzeuge .....</b>	<b>28</b>
<b>5. Hauptproblemfelder .....</b>	<b>30</b>
<b>6. Exkurs: Entwicklung der Fahrgastzahlen im Kreis Gütersloh.....</b>	<b>35</b>
<b>7. Fazit.....</b>	<b>36</b>

### **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
TWE	Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH (TWE-Bus)
VVOWL	Zweckverband Verkehrsverbund Ostwestfalen – Lippe
Westf.	Westfalen

## 1. Einleitung

Nach 2010 und 2011 ist der vorliegende Qualitätsbericht nun bereits die 3. Auflage einer Übersicht über verschiedene Qualitätsmerkmale des in der Aufgabenträgerschaft des Kreises Gütersloh stehenden ÖPNV's. In erster Linie soll er politischen Entscheidungsträgerinnen und -trägern einige wesentliche Merkmale und aktuelle Ausprägungen des ÖPNV im Kreis Gütersloh in kompakter Form aufzeigen. 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 Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung.

Im Jahr 2011 wurde erstmals ein Verkehrsunternehmen Vertragspartner des Kreises Gütersloh für Verkehrsleistungen in einem gesamten Linienbündel<sup>1</sup>. Die Busverkehr Ostwestfalen GmbH („BVO“) erbringt seitdem diese Leistungen.

Eine erneute europaweite Ausschreibung im Jahr 2011, dieses Mal ging es um die Leistungen im Südkreis, hatte zur Folge, dass erneut Leistungen auf einer vertraglichen Grundlage erbracht werden. Die Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH („TWE“) gewann die Ausschreibung und ist seit der Betriebsaufnahme am 01.01.2012 auf den Linien der Linienbündel Südost und Südwest unterwegs.

Sowohl die BVO als auch die TWE haben sich verpflichtet, Qualitätsstandards bei der Ausstattung und Sauberkeit der Busse einzuhalten. Darüber hinaus werden Busausfälle und Unpünktlichkeiten sanktioniert, so dass die Betreiber motiviert sind, den Busbetrieb möglichst störungsfrei zu gestalten.

Die Überprüfung der Qualitätsvorgaben des Vertrages mit der BVO und der TWE erfolgt im Wesentlichen über die Erbringung von Liefernachweisen an den VVOWL<sup>1</sup>. Zusätzlich überprüfen Qualitätstester die Einhaltung der Qualitätsvorgaben. Als Grundlage für die Qualitätsüberprüfung der anderen Linienbündel, die 2012 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 2012 wurde bei der Auswertung der Pünktlichkeit der Fokus auf die Auswertung der Anschlusssicherheit an den wichtigsten Knotenpunkten des Kreises gelegt.

Ein wichtiges Merkmal für die Attraktivität des ÖPNV-Angebotes ist neben der Bedienungsquantität (mit den Faktoren Fahrweg, Fahrzeit und Fahrthäufigkeit) auch die Bedienungsqualität, die sich beispielsweise aus den Faktoren Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit, Sauberkeit sowie Ausstattung der Linienbusse zusammensetzt.

Einzelne Faktoren geben in der Regel nicht den alleinigen Ausschlag für die Nutzung bzw. Nichtnutzung des ÖPNV. Vielmehr ergibt sich diese durch die Kombination der oben genannten Faktoren. Diese werden im vorliegenden Bericht betrachtet. Die quantitativen

---

<sup>1</sup> Der VVOWL ist im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages für die Wahrnehmung der verwaltungsseitigen ÖPNV-Aufgaben des Kreises Gütersloh tätig.

Faktoren „Linienführung“ und „Fahrtenhäufigkeit“ der einzelnen im Kreis verkehrenden Regionalbuslinien werden vorgestellt, jedoch nicht bewertet.

Die wesentlichen Vorgaben für Fahrpläne und Linienführungen sowie die Ausprägung verschiedener Qualitätsmerkmale sind im Nahverkehrsplan (NVP) des Kreises Gütersloh festgesetzt und finden sich in den Verkehrsverträgen zwischen Verkehrsunternehmen und Kreis Gütersloh wieder. Der NVP wurde zuletzt 2007 als Dritter NVP komplett neu aufgestellt und letztmalig Ende 2012 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 einen Vergleich gegenüber den Vorjahresergebnissen. Mit Hilfe der Daten kann außerdem geprüft werden, ob sich aufgrund der Ausschreibung der Linienbündel gegenüber 2010 bzw. 2011 Änderungen der Qualität ergeben haben. Ferner werden Ursachen für Schlechtleistungen analysiert und Maßnahmen zur Verbesserung vorgestellt.

Zunächst wird im folgenden Kapitel das Liniennetz der Regionalbuslinien und die jeweiligen Linienbündel des Kreises vorgestellt. Anschließend werden die Ergebnisse der Erhebungen aus 2012 ausgewertet und präsentiert. Ergänzend wird die Entwicklung der Fahrgastzahlen der vergangenen 10 Jahre in einzelnen Linienbündeln 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. Zum 01.01.2012 wurden die Linienbündel Südost und Südwest neu vergeben. Ausschreibungsgewinner beider Linienbündel wurde die Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH („TWE“). Obwohl ein Unternehmen nun beide Linienbündel

bedient und diese aus Synergiegründen miteinander verbunden hat, werden beide Bündel separat betrachtet, um die Vergleichbarkeit mit den Qualitätsberichten 2010 und 2011 zu gewährleisten.

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 Harsewinkel). Diese ÖPNV-Bediensformen 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. In der Tabelle 1 sind die wichtigsten Regionalbuslinien und deren Linienbündelzugehörigkeit dargestellt.

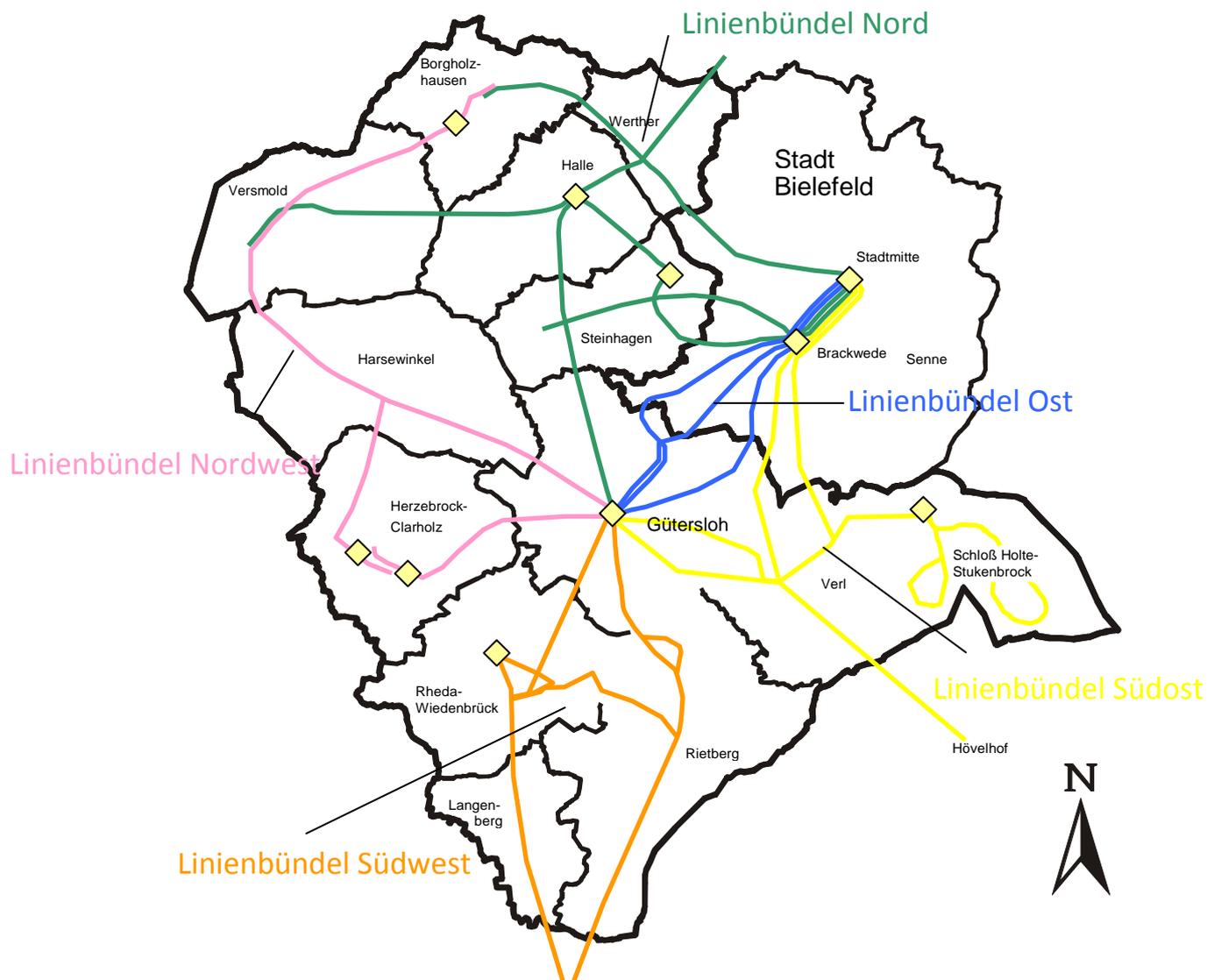
Mit der Neuvergabe der Linienbündel Südost und Südwest wurden einige Linien unterteilt. So ist die Regionalbuslinie 80 (Bielefeld – Rietberg – Lippstadt) in die Linien 80.1 ([GT-Avenwedde-Nord – Verl –] Rietberg – Mastholte – Lippstadt) und 80.2 (Bielefeld – Verl) aufgegangen. Die Linie 442 (Delbrück – Rietberg – Rheda-Wiedenbrück) fährt als Linie 76 nur noch zwischen Rheda-Wiedenbrück und Rietberg, die Linie 442 nur noch zwischen Rietberg und Delbrück. Allerdings wird der Abschnitt zu Beginn der Sommerferien 2013 vom Betreiber BBH aufgegeben. Die Linie R12 (Rheda-Wiedenbrück – Langenberg – Lippstadt) fährt seit 01.01.2012 als Linie 70 auf dem gewohnten Linienweg.

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), 80.2, 83, 84.1, 84.2, 85(e)
Südwest	70(e), 76(e), 77(e), 78(e), 79(e), 80.1

**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 der Fa. go.on – Gesellschaft für Bus- und Schienenverkehr mbH 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 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 die RB 75 „Haller Willem“ in Richtung Bielefeld und Osnabrück. Die Linie 88 bietet außerdem am Haltepunkt Steinhagen Bielefelder Str. Anschluss an die SPNV-Linie.

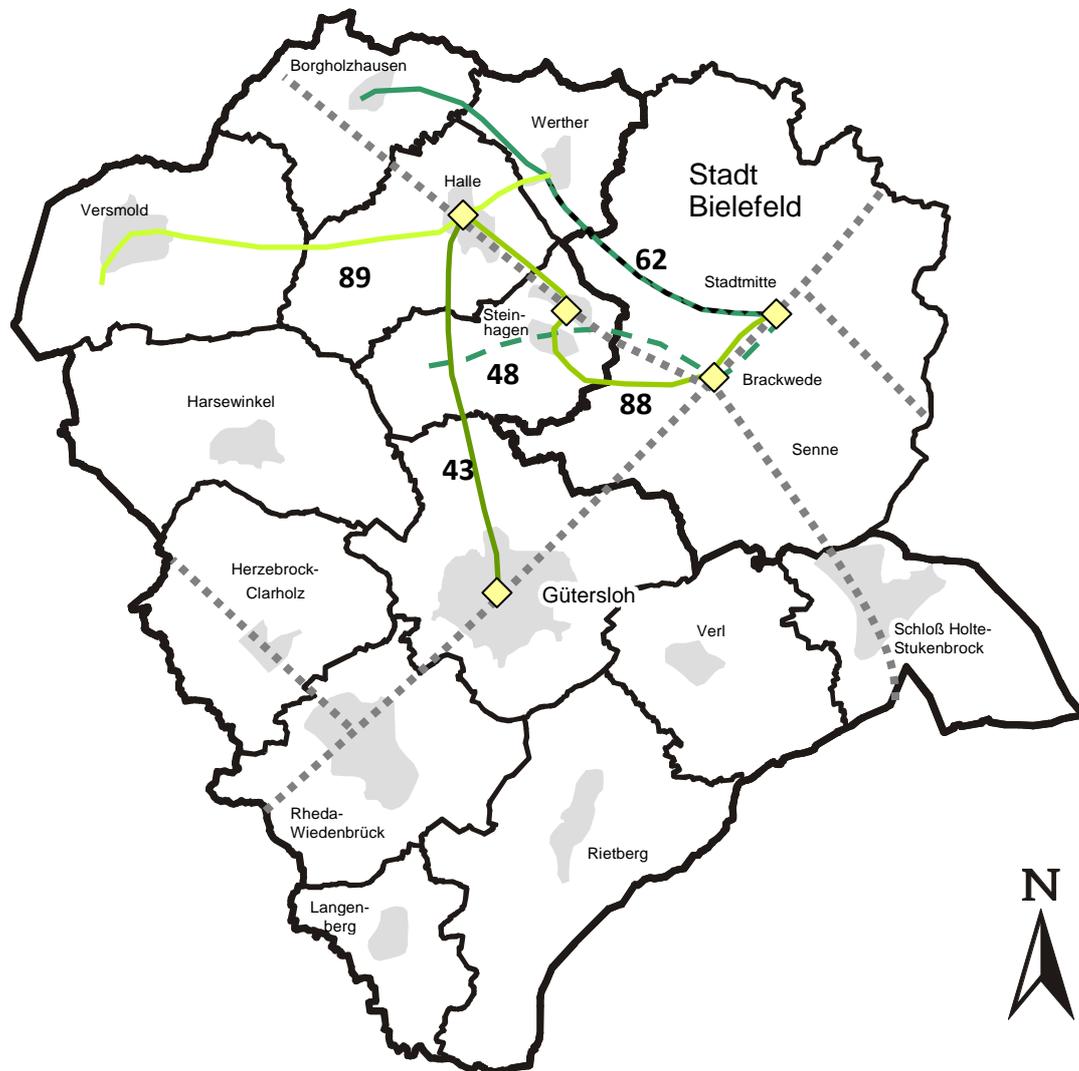


Abbildung 2: Linienbündel Nord: Busfrequenz wochentags tagsüber

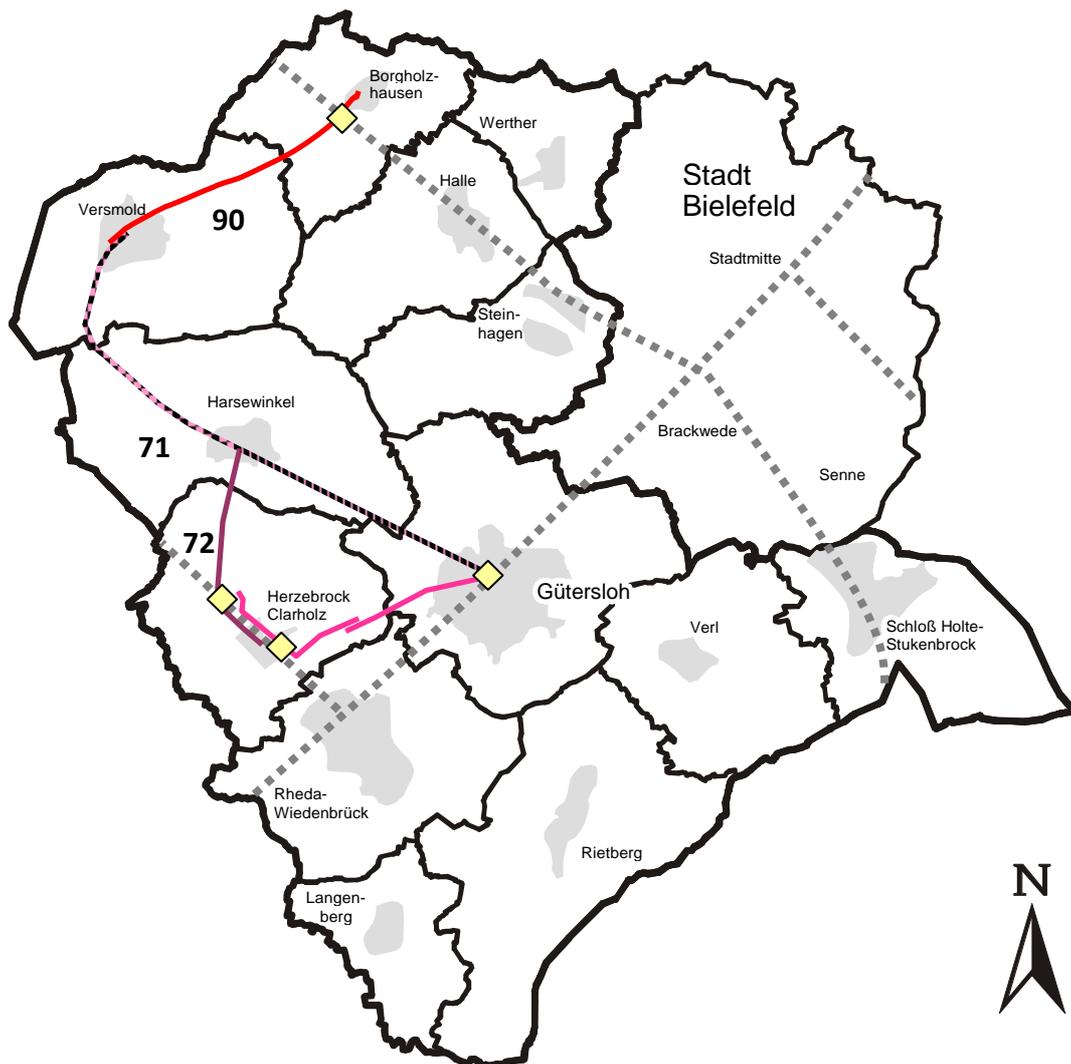


Die Linie 62 verbindet in der Woche tagsüber Werther im 20-Minuten-Takt mit Bielefeld in Kombination mit der (nicht zum Linienbündel gehörenden) Linie 21 und bietet somit eine attraktive Taktung an. Zwischen Werther und Borgholzhausen verkehrt die Linie 62 i.d.R. im 1-h-Takt. Die Linien 43, 88 und 89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

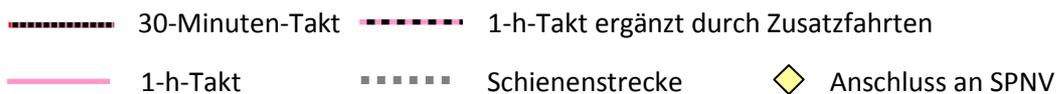
Der Umfang der Leistung entsprach im Jahr 2012 rund 1,25 Mio. Fahrplan-km.

## 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 drei SPNV-Linien. Die Linie 72 bietet auch in Clarholz Anschluss an die RB 67 „Der Warendorfer“ 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. Auf der Linie 74 (Clarholz – Herzebrock – Gütersloh) verkehren im Stundentakt hauptsächlich TaxiBusse, die

spätestens 30 Min. vor der geplanten Abfahrt telefonisch bestellt werden müssen. Die Linie 74 bietet Fahrgästen aus dem Herzebrocker Ortsteil Pixel eine Anbindung nach Herzebrock und Clarholz sowie am Bahnhof Herzebrock Zuganschluss nach Münster und am Bahnhof Gütersloh Anschluss Richtung Bielefeld.

Der Umfang der Leistung entsprach im Untersuchungsjahr rund 1,4 Mio. Fahrplan-km.

### 2.3 Linienbündel Ost

Die Linien des Linienbündels Ost wurden 2012 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.

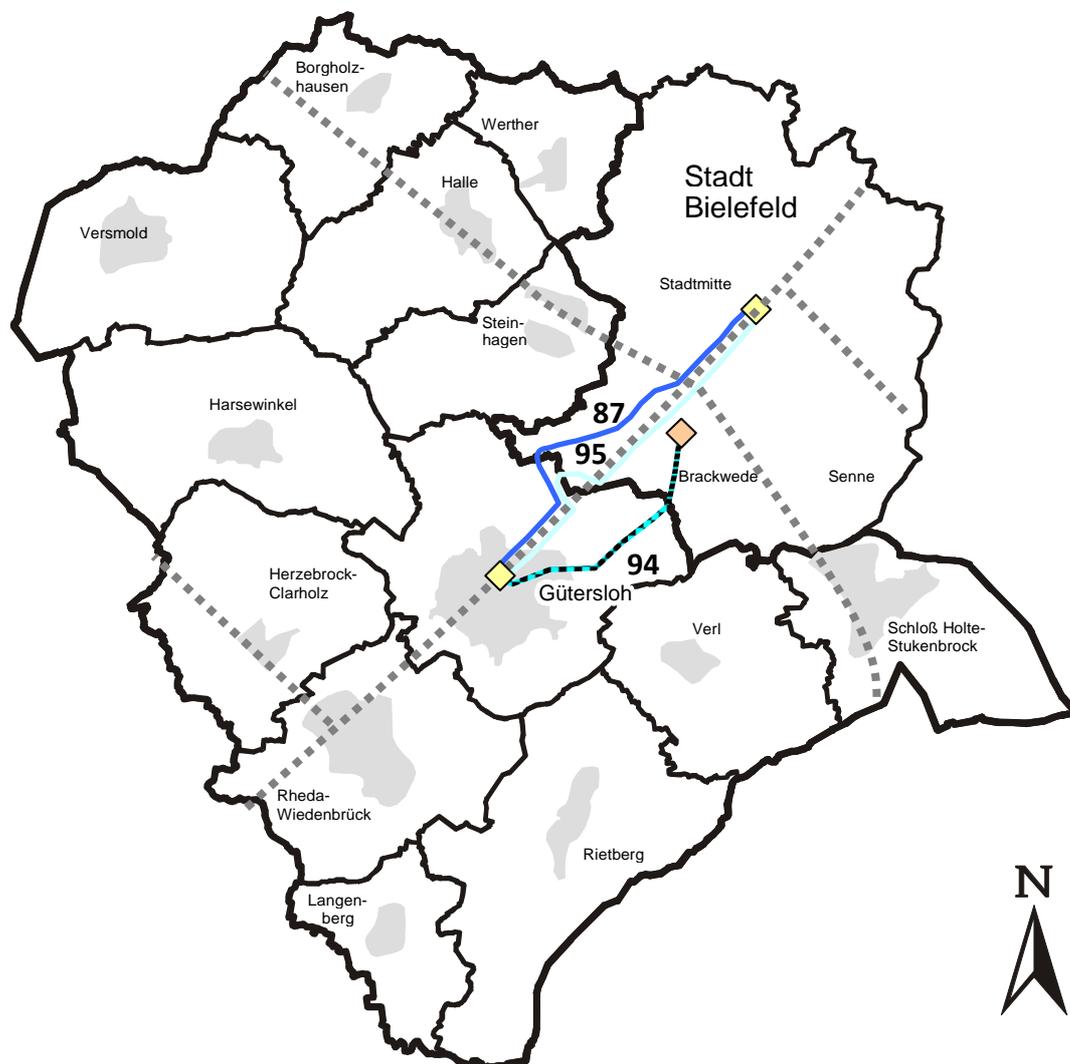


Abbildung 4: Linienbündel Ost: Busfrequenz wochentags tagsüber



Der Ausbaustandard hinsichtlich der Taktfrequenz ist bei allen Linien sehr gut. Die Linie 94 wird wochentags im attraktiven 20- bzw. 30-Minuten-Takt, die Linien 87 und 95 werden im 1-h-Takt bedient, 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/Südwest**

Die Linienbündel im südlichen Kreis Gütersloh wurden im Jahre 2011 in einem Ausschreibungsverfahren für die Laufzeit 01.01.2012 bis 31.07.2019 neu vergeben. Als Gewinner beider Linienbündel ist die Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH aus dem Wettbewerb hervorgegangen, die die Leistungen unter dem Angebotsnamen „TWE-Bus“ (in Anlehnung an einen ehemaligen Betreiber) fährt. Dadurch, dass nur ein Betreiber vorhanden ist, sind die Linien beider Bündel eng miteinander verknüpft. Im Folgenden werden die Bündel jedoch separat betrachtet, um eine Vergleichbarkeit mit den Qualitätsberichten 2010 und 2011 zu erhalten.

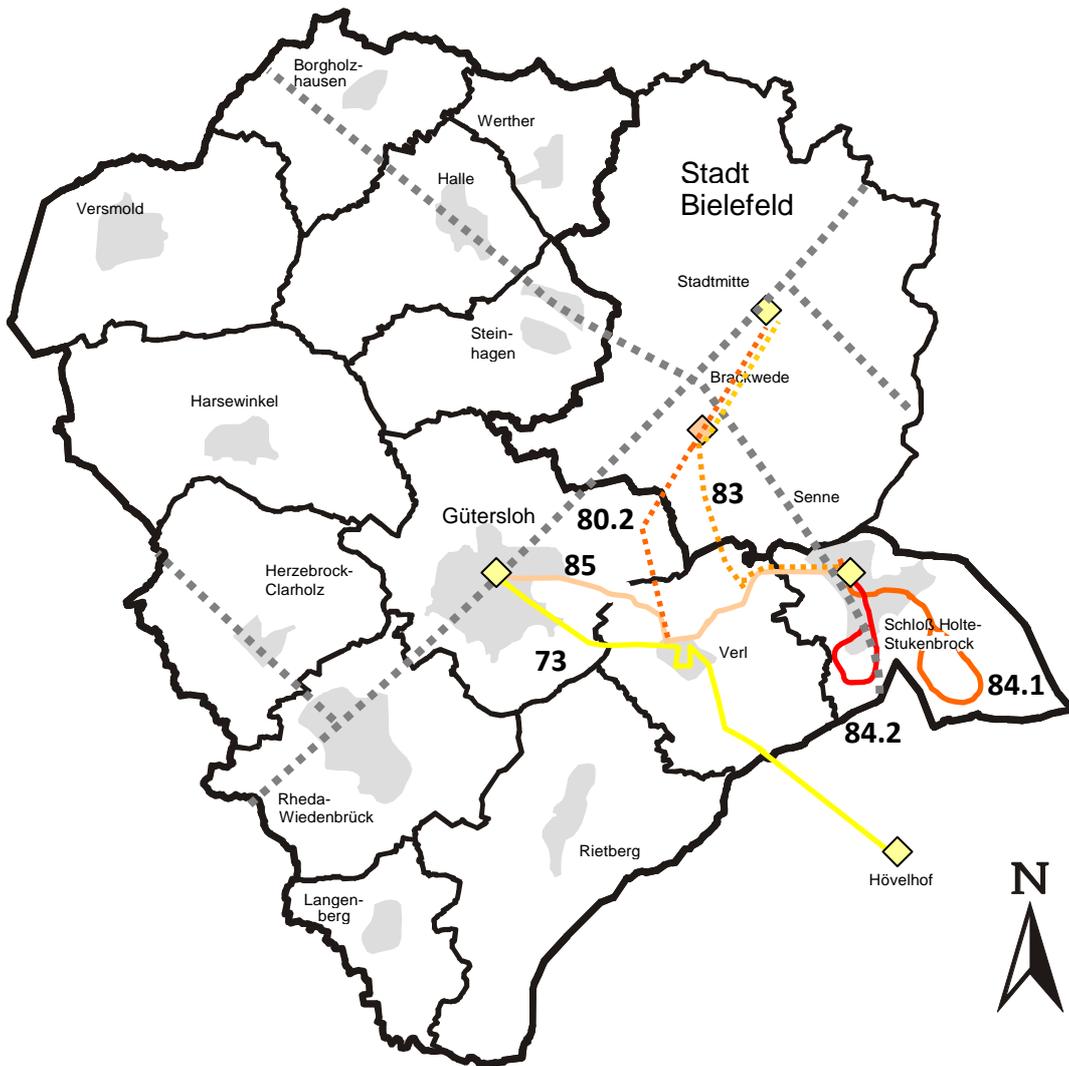
Im Zuge der Neuvergabe wurden die Linienverläufe einiger Linien an den Vorgaben des Nahverkehrsplans angepasst. So ist die Linie 80 (Bielefeld – Verl – Rietberg – Lippstadt) in zwei Linien aufgeteilt worden. Die Linie 80.1 verkehrt regulär zwischen Rietberg und Lippstadt, im Schulverkehr auch zwischen Friedrichsdorf, Verl und Rietberg. Diese Linie gehört zum Bündel Südwest. Der nördliche Abschnitt zwischen Bielefeld, Friedrichsdorf und Verl wird als Linie 80.1 geführt und gehört zum Linienbündel Südost.

Die Linie 442 Delbrück – Rietberg – Rheda-Wiedenbrück wurde zum 01.01.2012 ebenfalls angepasst. Der Abschnitt Rheda-Wiedenbrück bis Rietberg wird von der TWE als Linie 76 gefahren. Der Abschnitt Rietberg – Delbrück (Linie 442) gehört nicht zum Linienbündel und wurde im Jahr 2012 weiterhin von der BBH gefahren.

### **2.4.1 Linienbündel Südost**

Die Linien im Bündel Südost verbinden Gütersloh über Verl mit Schloß Holte–Stukenbrock (Linie 85), Verl mit Gütersloh und Hövelhof (Linie 73), Bielefeld mit Verl und Schloß Holte–Stukenbrock (Linie 83) und Bielefeld mit Verl (Linie 80.2). 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 die RB 74 „Senne-Bahn“ her. Die Linien 80 und 83 binden in Bielefeld-Brackwede an die Stadtbahn Bielefeld an.



**Abbildung 5: Linienbündel Südost: Busfrequenz wochentags tagsüber**

	1-h-Takt		Einzelne Fahrten am Tag
	Anschluss an Stadtbahn		Schienenstrecke
	Anschluss an SPNV		

Die Linien 73, 84.1, 84.2 und 85 verkehren in der Regel im 1-h-Takt, wobei die Linien 73 und 85 versetzt fahren, so dass zwischen Verl und Gütersloh ein 30 Min-Takt besteht.

Die Linien 80.2 und 83 werden wochentags tagsüber mit einzelnen Fahrten bedient. Da sich die Stadt Bielefeld nicht an der Ausschreibung beteiligte, konnte der Nahverkehrsplan nicht wie gewünscht umgesetzt werden. Dadurch reduzierte sich das ohnehin schwache Angebot auf beiden Linien nochmals.

Der Umfang der Leistung entsprach im Jahr 2012 rund 1,2 Mio. Fahrplan-km.

### 2.4.1 Linienbündel Südwest

Das Bündel deckt das Kreisgebiet zwischen Gütersloh, Rheda-Wiedenbrück, Rietberg, Langenberg und bis in den Nachbarkreis Soest nach Lippstadt ab. Die Linien verbinden Gütersloh mit Rheda-Wiedenbrück (Linie 79.1; ehem. Linie 70) und Rietberg (Linie 77), Rheda-Wiedenbrück mit Langenberg und Lippstadt (Linie 70, ehem. Linie R12) und Rheda-Wiedenbrück mit Rietberg (Linie 76, ehem. 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.

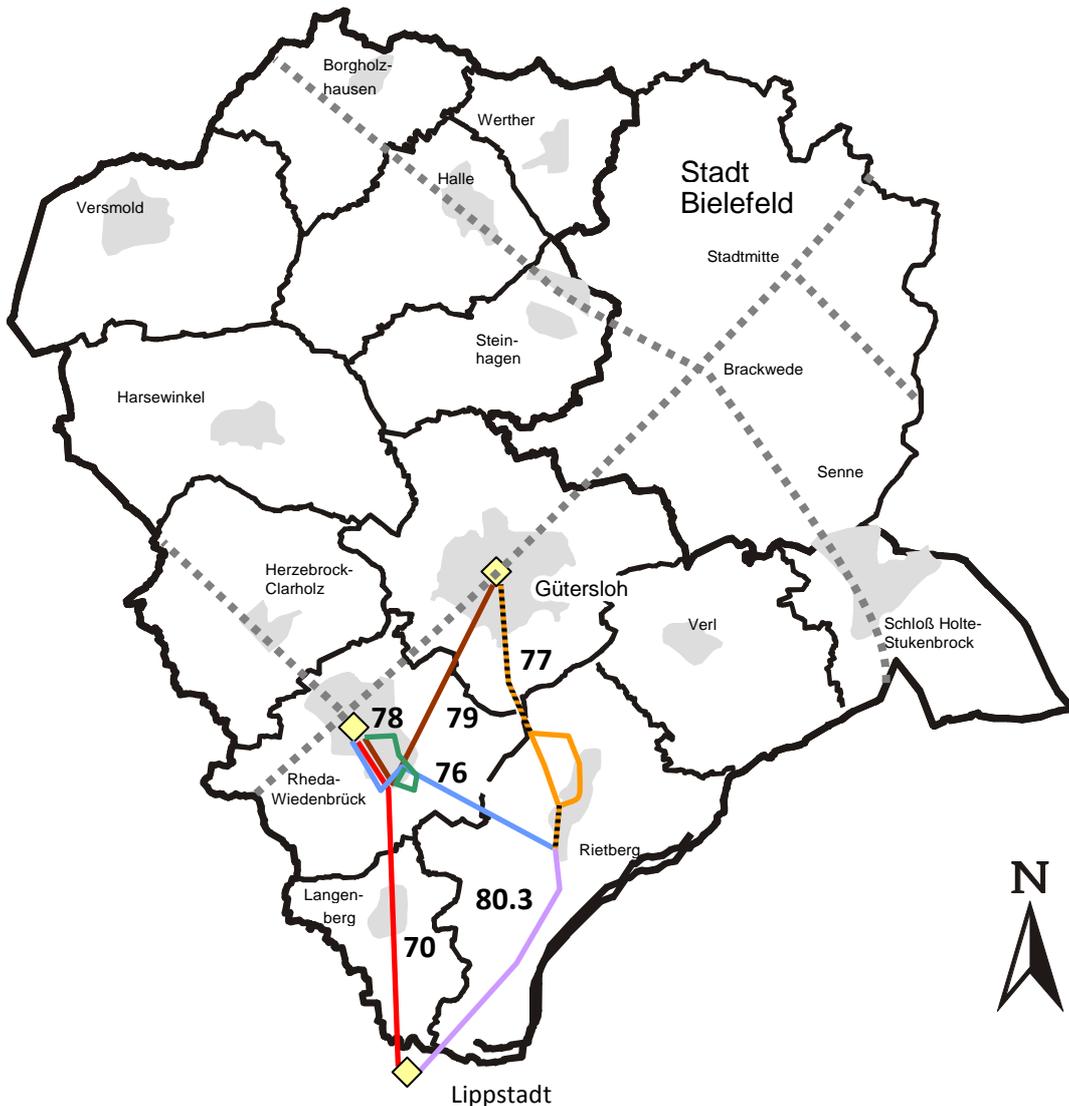


Abbildung 6: Linienbündel Südwest: Busfrequenz wochentags tagsüber



Das beste Fahrplanangebot gibt es zwischen Rietberg und Gütersloh. Die Linie 77 bietet hier stündlich eine Verbindung über Rietberg-Varensell, ergänzt durch einen ebenfalls

stündlich verkehrenden Schnellbus zu einem Halbstundentakt. Der Schnellbus fährt jedoch nicht über Varensehl und bedient nicht alle Haltestellen.

Die Linien 70 und 78 fahren innerhalb der Woche stündlich. Auf der Linie 70 wurde das Fahrplanangebot in den Randstunden ausgeweitet. Die Linien 79 und 80.1 verkehren ebenfalls stündlich, wobei insbesondere in den Ferien einige Taktlücken vorhanden sind. Die Linie 79.1 ergänzt die Linie 79 zu den Hauptverkehrszeiten

Der Umfang der Leistung im Untersuchungsjahr entsprach rund 1,0 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 im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsvertrages mit dem Kreis Gütersloh alle verwaltungsseitig anfallenden Aufgaben im Bereich des ÖPNV für den Kreis wahrnimmt.

## 4. Ergebnisse Qualitätsstandards - Auswertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Qualitätstestern aufgenommenen Daten vorgestellt. Im Jahr 2012 sind insgesamt 932 Fahrten begleitet und 558 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. Die Tabelle 2 gibt die Anzahl der kontrollierten Fahrten je Linienbündel an. Im Vergleich zu 2011 hat sich die Anzahl der Stichproben nur wenig verändert. In den Tabellen werden zum Teil Vergleiche zu den Werten aus dem Jahr 2011 angestellt. Neben den erreichten Prozentwerten werden dazu die Veränderungen in Prozentpunkten jeweils unter den absoluten Werten ausgewiesen.

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

Linienbündel	begleitete Fahrten	an Stationen erhobene Fahrten
Nord	172	111
Nordwest	173	73
Ost	120	101
Südost	211	117
Südwest	256	156
<b>Gesamt</b>	<b>932</b>	<b>558</b>

Tabelle 2: Anzahl der kontrollierten Fahrten in 2012

### 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. Besonderes Gewicht hat 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.

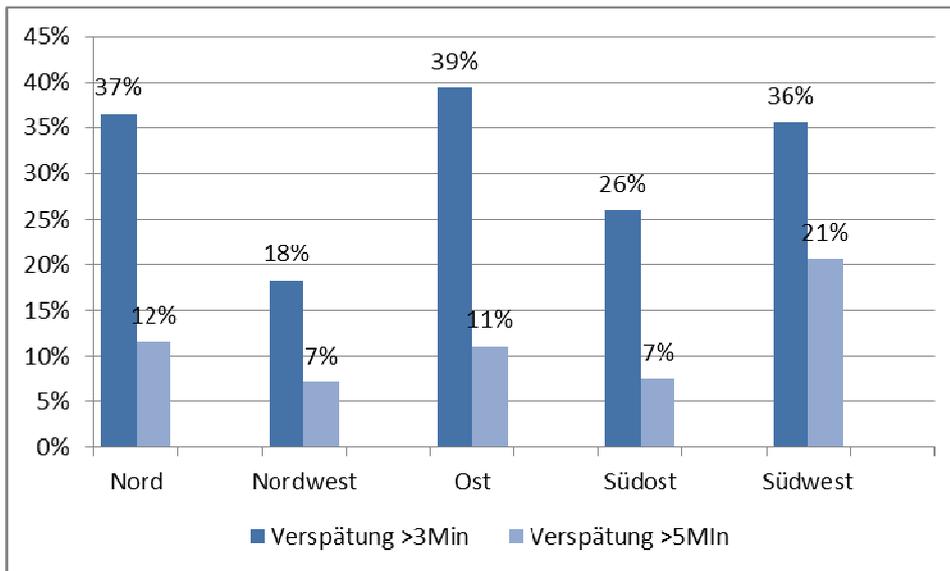
Für die Auswertung dienen sowohl die Erhebungen der Fahrten in den Bussen als auch die von den Testern durchgeführten Messungen an den Stationen. Wie im Qualitätsbericht für 2011 wurde hier die Verspätungsgrenze bei drei Minuten festgelegt. D.h. es wurde angenommen, dass Anschlüsse bei mehr als 3 Minuten 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)	104	38	12
Nordwest (71)	138	19	10
Ost (87, 94, 95)	172	41	24
Südost (73, 85)	222	27	12
Südwest (70, 76, 77, 78, 79)	188	37	21

**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 im Vergleich zu 2011 die Quote der als verspätet dokumentierten Fahrten im Kreis Gütersloh deutlich zugenommen hat, sowohl bei Betrachtung der 3-Minuten-Grenze als auch bei der 5-Minuten-Grenze.

Im Linienbündel Nord ist der Anteil verspäteter Fahrten zurückgegangen, um 4 Prozentpunkte bei der 3-Minuten-Grenze, jedoch um ganze 10 Prozentpunkte bei Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung. Da der Betreiber go.on im Herbst 2012 eine Fahrzeitanpassung vorgenommen hat, wird der Anteil verspäteter Fahrten auf der Linie 43 im Jahr 2013 sicherlich noch weiter absinken.

Relativ pünktlich sind die Fahrzeuge der Linie 71 (Linienbündel Nordwest) am Bahnhof Gütersloh, die Linie weist die besten Werte auf. Dennoch hat sich der prozentuale Anteil verspäteter Fahrten deutlich erhöht.

Deutlich verschlechtert haben sich die Werte der Linien im Bündel Ost. Der Anteil der Fahrten mit mehr als 3 Minuten Verspätung ist gegenüber 2011 um 22 Prozentpunkte angestiegen.

Die Linien im Bündel Südost werden im Jahr 2012 erstmals durch einen einzigen Betreiber gefahren. Die Werte im Jahr 2012 sind gegenüber dem Jahr 2011 nur geringfügig angestiegen.

Anders im Linienbündel Südwest: die Werte der Fahrten mit mehr als 3 Minuten Verspätung sind um die Hälfte angestiegen, der Anteil von Fahrten mit mehr als 5 Minuten Verspätung hat sich mehr als verdoppelt. Die TWE als verantwortlicher Betreiber hat bereits Anfang 2013 auf die sich abzeichnenden schlechten Werte reagiert und die Fahrzeiten angepasst. Für 2013 werden demnach bessere Werte erwartet.

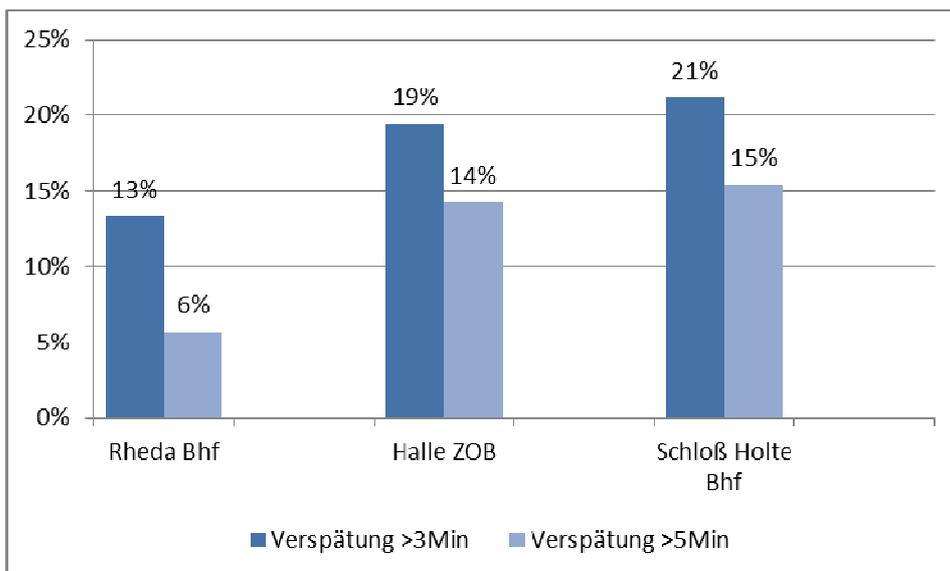
Insgesamt sind die Werte für den wichtigen Knotenpunkt Gütersloh ZOB in allen Bündeln nicht akzeptabel. Es bleibt abzuwarten, ob die bereits durchgeführten Fahrplanmaßnahmen eine Verbesserung erzielen werden.

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 (70, 71, 76, 78, 79)	105	14	6
Halle ZOB (43, 88, 89)	98	19	14
Schloß Holte Bhf (73, 85)	52	11	8

**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 Knotenpunkt-pünktlichkeit 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 Knotenpunkt-pünktlichkeit in Rheda-W., Halle und Schloß Holte**

Gegenüber dem Vorjahr hat die Verspätung am Messpunkt Rheda, Bahnhof leicht zugenommen, gegenüber den anderen Messpunkten ist die Verspätung hier am geringsten.

Deutlich verbessert hat sich die Pünktlichkeit am Messpunkt Halle ZOB. Der Anteil der Fahrten mit mehr als 3 Minuten Verspätung ist um 15 Prozentpunkte zurückgegangen. Der Anteil der um mehr als 5 Minuten verspäteten Fahrten ist indes noch gleich hoch. Da der Betreiber jedoch bereits Maßnahmen ergriffen hat, wird mit einem weiteren Rückgang der verspäteten Fahrten zu rechnen sein.

Nach dem Betreiberwechsel im Bündel Südost ist die Quote der verspäteten Fahrten am Bahnhof Schloß Holte deutlich schlechter geworden. Allerdings flossen mit 52 Stichproben mehr als doppelt so viele Stichproben ein als noch im Jahr 2011, so dass die Werte nur schwer vergleichbar sind.

Im Jahr 2011 fielen vor allem die Linien 43 (Halle – Gütersloh), 89 (Abschnitt Halle – Werther), 87 (Bielefeld – Gütersloh), 73 (Abschnitt Verl – Gütersloh) und 79 (Gütersloh – Rheda–Wiedenbrück) mit deutlichen Verspätungen auf.

Für das Jahr 2012 war die Situation auf der Linie 43 mit einer Quote von mehr als 30% bei Fahrten mit mehr als 3 Minuten Verspätung immer noch nicht gut, immerhin noch jede 9. Fahrt ist mehr als 5 Minuten verspätet. Wie bereits erwähnt, wird es aufgrund der Fahrplanänderung auf dieser Linie demnächst voraussichtlich weniger Verspätungsfälle geben.

Auch die Linien 79 und 87 fallen bei den Kontrollen in 2012 immer noch negativ auf. Fast jede dritte Fahrt der Linie 87 ist mehr als 3 Minuten verspätet, 17% der Fahrten haben mehr als 5 Minuten Verspätung.

Auf der Linie 79 ist trotz Betreiberwechsels jede 4. Fahrt mehr als 3 Minuten verspätet, nahezu jede 5. erhobene Fahrt (19%) sogar mehr als 5 Minuten.



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. Allerdings warten einige Busse auch Anschlüsse von Zügen ab, so dass hier die „Unpünktlichkeit“ der Busse eher im Sinne der Kunden ist. 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. In 2012 wurde auf diesem Abschnitt jedoch nur eine geringe Anzahl an Verspätungen registriert. 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 Anschlussicherheit zu verbessern, bestehen darin, Fahrpläne anzupassen, falls diese auf bestimmten Linien nicht von den Unternehmen eingehalten werden können. So ist beispielsweise auf den Linien 43 und 89 im Jahr 2012 eine längere Fahrzeit in den Fahrplan mit aufgenommen worden. Die im NVP genannten wichtigen Anschlüsse können immer noch erreicht werden. Die Abfahrten der Stadtbusse Gütersloh am ZOB in Gütersloh werden nunmehr jedoch nicht mehr erreicht. Der Fahrgast weiß nun allerdings im Voraus, dass ggf. eine Fahrtalternative gewählt werden muss.

Zur Verbesserung der Anschlussicherheit besteht ferner die Möglichkeit, dass Busse im Verspätungsfall einige 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 oder anhand mobiler Hardware. 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, Südost/Südwest) werden für Unternehmen an wichtigen Knotenpunkten Vorgaben getroffen, die ab einer bestimmten Verspätung Strafzahlungen vorsehen. Somit wird den Unternehmen ein Anreiz gegeben, Fahrpläne einzuhalten und betriebliche Abläufe zu optimieren.

**72** (Pixel -) Herzebrock - Clarholz - Harsewinkel

DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus, RegioCenter BYO, 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

Verkehrsbeschränkungen:	Montag bis													
	1072 002	1072 004	1072 006	1072 008	1072 010	1072 012	1072 014	1072 016	1072 302	1072 018	1072 304	1072 306	1072 308	1072 310
Harsewinkel, Rathaus									13:30			13:40		
Harsewinkel, Claus	5:13	6:23	7:28	8:31	9:31	10:31	11:31	12:31				13:31		
Harsewinkel, Boomberge	5:18	6:28		8:36	9:36	10:36	11:36	12:36				13:36		14:36
Harsewinkel, Emsbuden	5:19	6:29		8:37	9:37	10:37	11:37	12:37				13:37		14:37
Heerde, Vermeich	5:21	6:31		8:39	9:39	10:39	11:39	12:39				13:39		14:39
Heerde, Schmann	5:21	6:31		8:39	9:39	10:39	11:39	12:39				13:39		14:39
Clarholz, Loewe	5:23	6:33	7:38	8:41	9:41	10:41	11:41	12:41	13:41			13:41	13:50	14:41
Clarholz, Friedhof	5:28	6:38	7:39	8:44	9:44	10:44	11:44	12:44				13:44		
Clarholz, Bahnhof	5:28	6:38	7:41	8:46	9:46	10:46	11:46	12:46				13:46		
R 67 Clarholz	ab	6:35	7:45	8:50	9:50	10:50	11:50	12:50				13:50		14:50
R 67 Warendorf	an	6:05	7:05	8:05	9:05	10:05	11:05	12:05	14:05			15:05		16:05
R 67 Münster Hbf	an	6:37	7:45	8:45	9:45	10:45	11:45	12:45	13:45			14:45		15:45
Clarholz, Wilbrandschule									13:44			13:54	14:44	
Clarholz, Am Harsewinkel									13:45			13:55	14:45	
Clarholz, Schomakerstraße	5:29	6:39	7:42	8:47	9:47	10:47	11:47	12:47	13:46	13:47	13:56	14:46	14:47	15:46
Clarholz, Schomakersiedlung	5:35	6:45	7:45	8:49	9:49	10:49	11:49	12:49	13:47	13:48	13:57	14:47	14:48	15:47
Clarholz, Ecken	5:37	6:47	7:48	8:51	9:51	10:51	11:51	12:51	13:48	13:49	13:58	14:48	14:49	15:48
Herzebrock, Mühlenweg	5:32	6:42	7:45	8:50	9:50	10:50	11:50	12:50	13:50	14:00	14:50	14:50	15:20	16:20
Herzebrock, Altenheim	5:33	6:43	7:46	8:51	9:51	10:51	11:51	12:51	13:51	14:02	14:52	14:51	15:22	16:22
Herzebrock, Bahnhof	5:35	6:45	7:48	8:53	9:53	10:53	11:53	12:53	13:54	14:04	14:54	14:53	15:24	16:24
Herzebrock, Reckord									13:56			14:06	14:56	
Quenborn, Barthorn-Flamme									14:06			14:14	15:04	
Quenborn, Tecklenburger Weg									14:07			14:15	15:05	
Quenborn, Dörlert									14:07			14:17	15:07	
Pöval, St.-Michael-Schule									14:09			14:19	15:09	

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.

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 Linienverlauf auf der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) als auch die Liniennummer korrekt angezeigt.

Abbildung 11: Fahrgastinformation am Fahrzeug

Die Fahrgastinformation außen am Fahrzeug hilft dem Fahrgast, die Fahrzeuge eindeutig einer Linie und einer bestimmten Fahrtstrecke zuzuordnen. 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. Gesetzlich nicht vorgeschrieben ist die Liniennummer an der linken Fahrzeugseite. Insbesondere für Fahrgäste an größeren Knotenpunkten wie dem ZOB Gütersloh ist aber auch diese Information sehr hilfreich zur Orientierung, da sie bei mehreren Bussteigen je nach Standort auf die linke Fahrzeugseite schauen. In den Verkehrsverträgen wird diese Kennzeichnung daher auch gefordert. Zusätzlich muss in der Frontanzeige das Fahrtziel angegeben werden. Auf der rechten Fahrzeugseite (Einstiegsseite) ist zusätzlich der Fahrtverlauf mit wichtigen Zwischenhalten im Außendisplay anzuzeigen. Diese Informationen sind für die Fahrgäste von besonderer Bedeutung, da sie beim Einsteigen in der Regel auf eine der Anzeigen achten. Inwieweit die Fahrzeuge der einzelnen Linienbündel diesen Anforderungen gerecht werden, ist in den Tabellen 5 und 6 dargestellt.

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

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

Keine Verbesserung/Verschlechterung von mehr als 5 Prozentpunkten gegenüber 2011

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. Insgesamt liegen die Werte auf einem sehr guten Niveau.

Liniensbündel	Liniennr. vorne	Liniennr. hinten	Liniennr. links	Liniennr. rechts
<b>Nord</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>29%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	0	+1	-23	+4
<b>Nordwest</b>	<b>98%</b>	<b>94%</b>	<b>72%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	-2	+7	+20	-2
<b>Ost</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>83%</b>	<b>98%</b>
Δ 11/12	0	+5	-8	+3
<b>Südost</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>81%</b>	<b>98%</b>
Δ 11/12	0	+1	+4	-1
<b>Südwest</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>70%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	0	0	-3	-1

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

Erfreulicherweise werden die Liniennummern vorne, hinten sowie rechts fast immer korrekt angezeigt. Nur in den Liniensbündeln Nord und Nordwest könnten die Werte noch etwas besser werden.

Die Anzeige am Fahrzeug links ist in den Verkehrsverträgen jedoch nicht gesetzlich vorgeschrieben. Daher ist der Wert im kommerziellen Liniensbündel Nord am geringsten, Jedoch wurden 2012 weniger Fahrzeuge mit dieser Anzeige angetroffen als noch 2011. Das Bündel Ost wird ebenfalls kommerziell betrieben, immerhin sind hier 8 von 10 Fahrzeugen mit korrekten Anzeigen ausgestattet.

Bei den Bündeln, für die Verkehrsverträge abgeschlossen wurden, ist Nachbesserung notwendig. In den Bündeln Nordwest und Südwest sind nur 7 von 10 Fahrzeugen mit der notwendigen Fahrgastinformation angetroffen worden. Die Verkehrsunternehmen wurden bereits auf den Mangel hingewiesen. Im Bündel Nordwest ist gegenüber 2011 bereits eine Steigerung von 20 Prozentpunkten bei den von den Qualitätstestern erhobenen Fahrzeugen ermittelt worden. In den Bündeln Südost und Südwest wurde aufgrund der Betriebsaufnahme und der zeitintensiven Nachrüstung der Fahrzeuge eine längere Frist zur Nachbesserung gewährt. Im Jahr 2013 wird mit einer deutlichen Verbesserung gerechnet.

Fasst man die Ergebnisse der Fahrgastinformation außen am Fahrzeug zusammen, hat man bei allen Bündeln ähnliche Ergebnisse erreicht, insgesamt ist das Niveau als gut anzusehen. Wenn möglich, sollten neu beschaffte Fahrzeuge auch in den kommerziellen Bündeln mit einer Anzeige auf der linken Seite ausgestattet sein. Gerade ältere Fahrzeuge haben dies oftmals nicht.

### **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 bzw. ausgeschaltet sind. Fahrzeuge, die in der Vergangenheit mit öffentlichen Geldern gefördert wurden, müssen jedoch den im Nahverkehrsplan genannten Qualitätsanforderungen entsprechen. Für die Fahrzeuge der Linienbündel Nordwest, 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 Genehmigungsbehörde, 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 Fahrplanangebot zur Einhaltung von im NVP festgesetzten Qualitätsvorgaben verpflichten. Dadurch könnten sie Vorteile im Genehmigungswettbewerb erzielen. Im Genehmigungswettbewerb um das Linienbündel Nord (Start: 01.01.2014) ist dies bereits geschehen. Die Unternehmen, die ein Angebot abgegeben haben, verpflichteten sich bei Angebotsabgabe auf die Einhaltung von Qualitätsstandards, wie den Einsatz von Niederflurbussen, maximalem Fahrzeugalter und Ausstattung der Fahrzeuge mit Innenanzeigen bei den Linien des Grundnetzes.

### 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 durch 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 mit ausreichend Stoptasten und der Anzeige „Wagen hält“.

Linienbündel	Haltestellen- anzeige	"Wagen hält"	akustische Ansaage
<b>Nord</b>	<b>37%</b>	<b>96%</b>	<b>15%</b>
Δ 11/12	-9	+3	-9
<b>Nordwest</b>	<b>68%</b>	<b>96%</b>	<b>17%</b>
Δ 11/12	-3	+6	+11
<b>Ost</b>	<b>73%</b>	<b>99%</b>	<b>67%</b>
Δ 11/12	-16	+5	+17
<b>Südost</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>
Δ 11/12	-7	+4	0
<b>Südwest</b>	<b>62%</b>	<b>98%</b>	<b>1%</b>
Δ 11/12	+8	0	-1

**Tabelle 7: Ergebnisse Fahrgastinformation innen**

Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt unterschiedliche Ausstattungsstandards über alle Bündel hinweg. Positiv hervorzuheben ist die beinahe flächendeckende Ausstattung mit „Wagen hält“-Anzeigen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum zeigt sich hier eine starke Verbesserung, teils bis zur Vollausrüstung. Einen negativen Trend beschreiben jedoch die Haltestellenanzeigen in den Bussen. Hier stieg der Anteil der ausgestatteten Fahrzeuge lediglich in einem Bündel, während in allen anderen Bündeln weniger Anzeigen festgestellt wurden. Zu bedenken ist hier, dass auch ausgeschaltete Anzeigen als „fehlend“ definiert werden. Insgesamt gleichen sich die Bündel mit Ausnahme des Linienbündels Nord, in dem die Ausstattungszahlen viel geringer sind, an.

Starke Unterschiede zwischen den Bündeln zeigen sich bezüglich der akustischen Ansagen. Im Linienbündel Ost konnte der vergleichsweise hohe Anteil aus dem letzten Jahr noch einmal gesteigert werden. Alle anderen Bündel bleiben auf einem weit geringeren Standard, wenngleich auch im Nordwest-Bündel zweistellige Zuwächse erhoben wurden. In vier von fünf Bündeln werden Ansagen selten bis nie getätigt.

#### **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, sollte in den Fahrzeugen eine Rampe vorzuhalten sein, 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 nach wie vor relativ geringe Unterschiede zwischen den Linienbündeln bestehen. Erfreulich ist das Ergebnis, dass in allen Bündeln höhere Zahlen gemessen werden konnten, sodass beinahe flächendeckend ein Standard von 90% Niederflurfahrzeugen besteht. Im Linienbündel Ost wurden sogar ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen.

Noch höhere Standards sind bzgl. der Ausstattung mit Abstellflächen für Kinderwagen oder Rollstühle vorzufinden. In drei Bündeln wurde eine flächendeckende Verfügbarkeit von Flächen erhoben. In den übrigen beiden Netzen ist mit 98% Deckungsgrad ebenfalls von Vollaussstattung zu sprechen.



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

Linienbündel	Niederflurstandard	Abstellfläche	Rampe	Fahrscheinrunder	Entwerter
<b>Nord</b>	<b>89%</b>	<b>98%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>	<b>53%</b>
Δ 11/12	+2	+1	+9	+1	+8
<b>Nordwest</b>	<b>93%</b>	<b>98%</b>	<b>91%</b>	<b>99%</b>	<b>69%</b>
Δ 11/12	+4	-1	-3	-1	+3
<b>Ost</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>
Δ 11/12	+3	+1	-5	0	-15
<b>Südost</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>68%</b>	<b>99%</b>	<b>27%</b>
Δ 11/12	+4	+3	0	0	+14
<b>Südwest</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>	<b>96%</b>	<b>35%</b>
Δ 11/12	+2	+3	+8	-4	+15

Tabelle 8: Ergebnisse Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

Größere Veränderungen und teils unterschiedliche Entwicklungen zwischen den Netzen zeigen sich bei den Merkmalen „Rampe“ und „Entwerter“. Fahrscheinrunder kommen flächendeckend zum Einsatz, sodass auf (fast) allen Fahrten Fahrschein per Ausdruck im Bus erworben werden konnten. Fest verbaute Fahrscheinentwerter wurden in den beiden südlichen Bündeln im Vergleich zum Vorjahr vermehrt angetroffen, sodass die niedrigen Ausstattungszahlen aus 2011 auf einen Deckungsgrad von einem Viertel bis auf rund ein Drittel erhöht wurde. Im Linienbündel Ost nahm die Zahl der angetroffenen Entwerter jedoch um 15 Prozentpunkte ab. Die Bündel Nord und Nordwest weisen kleinere Zuwächse auf.

Viele Fahrzeuge die im Kreis Gütersloh zum Einsatz kommen, sind mit einer Rampe ausgestattet, um auch mobilitätseingeschränkten Personen den Zustieg zu ermöglichen. Im Vergleich zum Vorjahr wurde vor allem im Bündel Südwest und Nord ein höherer Ausstattungsstandard erhoben. Die höchsten Deckungsgrade erreichen die Fahrzeuge, die

in den Bündeln Ost und Nordwest zum Einsatz kamen. Obwohl die Zahlen leicht sinken, sind dort nach wie vor mehr als 4 von 5 Fahrzeugen mit Rampen ausgestattet.

#### **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 (flächige Kratzspuren) erfasst. Graffiti wird als eigenes Merkmal im Fahrzeuginneren aufgenommen. Außerdem wurde seit 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. Eine Sauberkeit von 100% ist im laufenden Betrieb nicht zu erwarten. Insbesondere auch längere Winter oder schlechte Wetterlagen 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 Fahrzeug“ sind in den Tabellen 9 und 10 abgebildet.

Linien- bündel	Schei- ben	Schei- ben scr	Fuß- boden	Sitze	Türen
<b>Nord</b>	<b>85%</b>	<b>98%</b>	<b>83%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	-4	+9	-6	0	-1
<b>Nordwest</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	-2	+2	-5	0	-4
<b>Ost</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>	<b>98%</b>	<b>92%</b>
Δ 11/12	-12	+1	-12	-1	-7
<b>Südost</b>	<b>86%</b>	<b>97%</b>	<b>81%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>
Δ 11/12	+1	0	-10	-2	-5
<b>Südwest</b>	<b>91%</b>	<b>99%</b>	<b>82%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>
Δ 11/12	0	+3	-9	0	0

Tabelle 9: Ergebnisse Sauberkeit

Linien- bündel	Innen- gerüst	Innen- gerüst scr	Graffiti innen	Außen- haut	Gesamt- eindruck
<b>Nord</b>	<b>91%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>
Δ 11/12	-6	+4	+3	-6	-7
<b>Nordwest</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>
Δ 11/12	-2	0	+5	+3	-2
<b>Ost</b>	<b>89%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>91%</b>	<b>89%</b>
Δ 11/12	-9	-3	+1	-5	-8
<b>Südost</b>	<b>86%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>90%</b>
Δ 11/12	-11	-1	-1	+1	-7
<b>Südwest</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
Δ 11/12	-7	-3	+6	+4	-2

Tabelle 10: Ergebnisse Sauberkeit (Fortsetzung Tab. 9)

Die Daten lassen sich in drei Bereiche einteilen. Der Gesamteindruck als allgemeine Bewertung des Zustands der Fahrzeuge nimmt insgesamt etwas ab. Bei Werten von mindestens 88% besteht jedoch kein Anlass zur Besorgnis, dass der ÖPNV als schmutzig wahrgenommen wird. Insgesamt werden trotz einiger abnehmender Werte sehr gute Ergebnisse für die Sauberkeit erzielt.

Der zweite Bereich, den man mit Vandalismus-Schäden überschreiben kann, wird fast überall mit besseren Bewertungen versehen. Graffiti und Scratching gehen teils stark zurück und liegen mehrheitlich über einem Wert von 95%.

Im Bereich der einzelnen Sauberkeitsmerkmale werden unterschiedliche Entwicklungen deutlich. Einen sicherlich auch für die Fahrgäste wichtigen Teil macht die Sauberkeit der Sitzflächen aus. Hier sind die mit Abstand höchsten Werte vorzufinden. Mit einer Spanne von 95 bis 99% sind die Bewertungen als sehr positiv zu betrachten. Unterschiede werden bei der Außenhaut deutlich: hier schwankt die Bewertung zwischen den Bündeln stärker, um 11 Prozentpunkte zwischen 87% und 98%. Die schlechtesten und im Jahresverlauf auch weiter abnehmenden Bewertungen wurden zum Zustand des Fußbodens abgegeben. Die Werte für Innengerüst, Scheiben und Türen nehmen insgesamt ebenfalls ab.

### **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 2011 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	Nordwest	Ost	Südost	Südwest
<u>Pünktlichkeit</u>	Ja* (MP GT ZOB)	Nein (MP GT ZOB)	Ja (MP GT ZOB)	Ja (MP GT ZOB),	Ja (MP GT ZOB)
	Nein. (MP Halle ZOB)			Nein (MP S. Holte)	Nein (MP Rheda Bhf)
<u>Fahrgastinfor- mation am Fahrzeug</u>	nein	nein	nein	nein	nein
Liniennr. links	ja	ja	nein	nein	ja
<u>Fahrgastinfor- mation im Fahrzeug</u>					
Displayanzeigen im Fahrzeug	ja	ja	ja	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

\* Der Linienbetreiber go.on hat bereits Maßnahmen ergriffen. Der Erfolg ist erst in 2013 messbar.  
MP = Messpunkt

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

### 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 nach 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, sofern 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 79 und 87 mit Unternehmen besprechen und ggf. anpassen (die Verspätungsanfälligen Linien 43 und 89 sind bereits angepasst worden).

### **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

---

<sup>1</sup> Detaillierte Informationen zur Mobilitätsgarantie NRW können unter der folgenden Internetseite abgerufen werden: <http://www.http://busse-und-bahnen.nrw.de/service-organisation/service/mobilitaetsgarantie/>

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 und Betreiber auf Umsetzung verpflichten
- Qualitätsvorgaben als Bestandteil der Vergabe von Linienkonzessionen im Genehmigungswettbewerb integrieren (Abstimmung mit Bezirksregierung Detmold)

### **Fahrgastinformation im Fahrzeug**

Wesentlich schlechter sind die Werte bei der Fahrgastinformation im Fahrzeug. Nur das Merkmal „Wagen hält“ erreicht hier sogar sehr gute Werte, alle anderen Merkmale sind nicht zufriedenstellend. 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 und Betreiber auf Umsetzung verpflichten
- 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. 89-100% 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 und Betreiber auf Umsetzung der Standards verpflichten
- Qualitätsvorgaben als Bestandteil der Vergabe von Linienkonzessionen im Genehmigungswettbewerb integrieren (Abstimmung mit Bezirksregierung Detmold)

### **Sauberkeit**

Bei der Sauberkeit weisen die Fahrzeuge größtenteils gute 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, das 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 noch verbesserungswürdig.

## 6. Exkurs: Entwicklung der Fahrgastzahlen im Kreis Gütersloh

In den Linienbündeln wird, meist vor Ablauf der Konzessionslaufzeiten, durch den VVOWL eine Zählung veranlasst. Bei Abschluss von Verkehrsverträgen sind außerdem die Verkehrsunternehmen verpflichtet, regelmäßig Zählungen auf den Linien durchzuführen. So ergibt sich aus Tab. 13 ein klares Bild, dass der ÖPNV im Kreis Gütersloh einen deutlichen Aufschwung erfahren hat. Dargestellt sind nur die Linienbündel, für die der Kreis Gütersloh Aufgabenträger ist.

So gibt es in 4 von 5 Bündeln Zuwächse von bis zu 75%. Allgemein wurde das Fahrtenangebot ausgebaut, insbesondere an den Wochenenden sind auf einigen Linien erstmals Fahrten eingeführt worden. Allein im Linienbündel Ost gibt es montags bis freitags einen merkbaren Rückgang an Fahrgästen. Das Leistungsangebot ist zwischen 2001 und 2012 im Wesentlichen gleich geblieben. Der „Schwund“ an Fahrgästen ist eher auf die Neustrukturierung der Linien 94 und 201 (Stadtwerke Gütersloh) zurückzuführen. Der

Siedlungsbereich um den Bahnhof Isselhorst-Avenwedde (Stadtteil Gütersloh-Avenwedde) wird nur noch von der Linie 201 bedient. Der auf der Linie 94 wegfallende Fahrgastanteil wird sich auf die Linie 201 verlagert haben.

Linienbündel	Entwicklung der Fahrgastzahlen 2001-2012** je			
	Schulwerktag	Samstag	Sonntag	Jahr
Nord*	+19%	+62%	+89%	+22%
Nordwest**	+35%	+34%	+47%	+35%
Ost	-28%	+19%	+85%	-25%
Südost	+68%	+259%	+1.114%	+75%
Südwest	+66%	+99%	+4%	+65%
<b>Summe</b>	<b>+29%</b>	<b>+71%</b>	<b>+82%</b>	<b>+31%</b>
* inkl. Linien 21 und 160, die formal nicht zum Linienbündel Nord gehören. **Daten teilweise aus dem Jahr 2011 nur Fahrgäste mit Start und/oder Ziel ihrer Fahrt im Kreis Gütersloh, alle Werte gerundet Quelle: Fahrgastzählungen VVOWL, TWE-Bus und BVO				

## 7. Fazit

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2012 einen Überblick über zahlreiche Qualitätsstandards, die Rückschlüsse auf 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 nicht nur 2011 die Qualität insgesamt recht hoch lag, sondern auch im Jahre 2012 dieser Erfolg weiterhin angehalten hat. Allerdings gilt auch dieses Jahr, dass bei einigen Qualitätsstandards noch Potenzial zur Verbesserung besteht.

Die Vergabe der südlichen Linienbündel hat ebenfalls zu einer verbesserten Qualität der eingesetzten Fahrzeuge geführt. Anders als im Linienbündel Nordwest gibt es noch weit mehr Punkte mit Verbesserungspotenzial, wie z.B. bei der Ausstattung der Fahrzeuge mit Rampen oder (funktionstüchtigen) Entwertern. Die Sauberkeit der Fahrzeuge im Bündel Süd ist zufriedenstellend, aber auch das bedeutet, dass eine Verbesserung möglich ist.

Die Möglichkeit, Qualitätsstandards umfassend vertraglich zu regeln, hat zu einer deutlichen Qualitätssteigerung geführt. Über einige Punkte, bei denen nicht der gewünschte Standard erreicht wird, hat es bereits Gespräche mit den Betreibern gegeben. Darüber hinaus kann bei Schlecht- und Nichtleistungen mit Abzügen bei den Zuschüssen reagiert werden.

Die Festlegung umfangreicher Qualitätsstandards in Verkehrsverträgen hat sich als Instrument zur Einflussnahme auf die Qualität des ÖPNV bewährt. Zum Zeitpunkt der Untersuchung im Jahr 2012 waren die Linien der Linienbündel Nordwest und Südost/-west vertraglich zwischen Kreis Gütersloh und Verkehrsunternehmen geregelt. Noch gibt es einige sogenannte kommerzielle Verkehre in den Bündeln Ost und Nord, die ohne

vertragliche Regelungen und öffentliche Zuschüsse ausschließlich auf Basis der Liniengenehmigung der Bezirksregierung Detmold fahren.

Qualitätsmerkmale sind leider nicht Bestandteil der Genehmigung, einzig das Fahrtenangebot zählt. Durch die Einführung eines Verfahrens, auch Qualitätsmerkmale als Betriebspflicht in der Genehmigung zu verankern, könnte die Umsetzung einiger Qualitätsvorgaben erreicht werden. Für 2014 konnten für das Linienbündel Nord Qualitätsstandards festgelegt werden: die Verkehrsunternehmen, die sich für die Übernahme dieser Leistungen beworben hatten, haben jeweils Verpflichtungserklärungen abgegeben, im Grundnetz Fahrzeuge nur mit Niederflurstandard anzubieten, ein maximales Fahrzeualter einzuhalten sowie die Fahrzeuge mit Haltestellenanzeigen auszurüsten.

Auffällig ist, dass bestimmte Standards unabhängig vom jeweiligen Linienbündel tendenziell entweder gut bzw. eher schlecht umgesetzt werden. Beispielsweise ist die Fahrtzielanzeige außen am Fahrzeug 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 Alter 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 wird als Tochterunternehmen der Stadtwerke Bielefeld jedoch innerhalb dieses Querverbundes dessen 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.

Insgesamt lässt sich für die Linienbündel mit Verkehrsvertrag feststellen, dass es leichte Verbesserungen bei der Qualität gegeben hat. Da bereits vorher für einzelne Linien der Bündel vertraglich Qualitätsstandards vorgeschrieben waren, sind die Veränderungen weniger gravierend ausgefallen. Bei beiden gibt es noch Potenziale zu besserer Qualität, in den Südbündeln mehr als im Bündel Nordwest. Immerhin hat der Kreis Gütersloh nun bessere Möglichkeiten, auf einen attraktiven ÖPNV hinzuwirken. Weitere kontinuierliche Qualitätskontrollen sind notwendig, um einerseits vertragliche Vereinbarungen zu kontrollieren, andererseits um festzustellen, welche Tendenz die Qualität im ÖPNV im Kreis Gütersloh aufweist.

Die positiven Fahrgastzahlen für den Kreis Gütersloh zeigen, dass der ÖPNV auf einem guten Wege ist und es sich lohnt, weiter in die Entwicklung eines attraktiven Busverkehrs zu investieren.

Herausgeber: Kreis Gütersloh  
Der Landrat  
Abteilung Tiefbau

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

Stand: August 2013