



# Qualitätsbericht 2013 – Busverkehr Kreis Gütersloh

## Inhaltsverzeichnis

### Abkürzungsverzeichnis

1. Einleitung
2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh
  - 2.1 Linienbündel Nord
  - 2.2 Linienbündel Nordwest
  - 2.3 Linienbündel Ost
  - 2.4 Südliche Linienbündel
    - 2.4.1 Linienbündel Südost
    - 2.4.2 Linienbündel Südwest
3. Qualitätskriterien und ihre Kontrolle durch Profitester
  - 3.1 Qualitätstester
  - 3.2 Pünktlichkeit
  - 3.3 Fahrgastinformationssysteme / Ausstattungsstandards
  - 3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge
4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards
  - 4.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherheit
  - 4.2 Fahrgastinformationen am Fahrzeug
  - 4.3 Fahrgastinformationen im Fahrzeug
  - 4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge
  - 4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge
5. Ursachen
  - 5.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherheit
  - 5.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards

- 5.3 Sauberkeit
- 6. Lösungsmöglichkeiten
  - 6.1 Pünktlichkeit
  - 6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards
- 7. Hauptproblemfelder
  - 7.1 Pünktlichkeit
  - 7.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards
  - 7.3 Sauberkeit
- 8. Gesamtüberblick
- 9. Fazit
- 10. Exkurs: Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2013 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

### **Abkürzungsverzeichnis**

AST	Anruf Sammeltaxi
BBH	BahnBus Hochstift GmbH (DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus)
Bhf	Bahnhof
BVO	Busverkehr Ostwestfalen GmbH (DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus)
NRW	Nordrhein - Westfalen
NVP	Nahverkehrsplan
ÖPNV	öffentlicher Personennahverkehr
PBefG	Personenbeförderungsgesetz
PP	Prozentpunkte
RBL	Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem
SPNV	Schienenpersonennahverkehr

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

## 1. Einleitung

Der diesjährige Qualitätsbericht ist bereits die 4. Auflage und dient als Übersicht über verschiedene Qualitätsmerkmale des in der Aufgabenträgerschaft des Kreises Gütersloh stehenden ÖPNVs. Primär soll der Qualitätsbericht politischen Entscheidungsträgerinnen und –trägern einige wesentliche Merkmale und aktuelle Ausprägungen des ÖPNV im Kreis Gütersloh in kompakter Form aufzeigen. Neben der schriftlichen Ausgabe steht eine digitale Version als Download für alle Bürgerinnen und Bürger unter [http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr\\_seiten/artikel/11218010000039035.php](http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr_seiten/artikel/11218010000039035.php)<sup>1</sup> zur Verfügung.

Sekundäre Aufgabe dieses Berichtes ist es, die jeweiligen (vertraglichen) Qualitätsvereinbarungen je Linienbündel zu überprüfen und zu bewerten.

Sowohl die BVO als auch die TWE haben sich vertraglich verpflichtet, Qualitätsstandards bei der Ausstattung und Sauberkeit der Busse einzuhalten. Welche Qualitätsmerkmale dabei genau umfasst und berücksichtigt werden, wird in Kapitel 3 detaillierter beleuchtet und erklärt. Im Rahmen bestehender Verkehrsverträge werden Busausfälle und Unpünktlichkeiten sanktioniert, so dass die Betreiber motiviert sind, den Busbetrieb möglichst störungsfrei zu gestalten.

Für diejenigen Busunternehmen, mit denen ein solcher Vertrag im Jahr 2013 nicht bestand (im Wesentlichen go.on, moBiel), sondern die auf kommerzieller Basis im Kreis Gütersloh tätig waren, kann der Qualitätsbericht eine Hilfe für die Qualitätsüberprüfung sein.

Die Überprüfung der Qualitätsvorgaben der Verträge mit der BVO und TWE erfolgt im Wesentlichen über die Erbringung von Liefernachweisen an den Zweckverband Verkehrsverbund Ostwestfalen- Lippe (VVOWL).<sup>2</sup> Zusätzlich überprüfen Qualitätstester die Einhaltung der Qualitätsvorgaben (Pünktlichkeit, Sauberkeit, Ausstattungsmerkmale der Busse), indem Sie stichprobenartig die Linienbündel abfahren oder an Haltestellen die Busse kontrollieren.

In diesem Jahr liegt der Fokus bei dem Thema Pünktlichkeit wieder auf der Analyse der Anschlussicherheit an den wichtigsten Knotenpunkten des Kreises, zum einen durch die Analyse der Pünktlichkeiten an Knotenpunkten und zum anderen durch eine Analyse der Abfahrtpünktlichkeiten je Linie.

---

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

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

Die Attraktivität des ÖPNV-Angebotes wird durch zwei wichtige Merkmale charakterisiert: die Bedienungsquantität (mit den Faktoren Fahrweg, -zeit und Fahrtanzahl) als auch –qualität (bspw. mit den Faktoren Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit sowie Ausstattung der Linienbusse).

Einzelne Faktoren für sich betrachtet geben in der Regel nicht den alleinigen Ausschlag für die Nutzung bzw. Nichtnutzung des ÖPNV, sondern aus deren Kombination, die in diesem Bericht betrachtet werden. In diesem Bericht wird die Bedienungsquantität der einzelnen im Kreis verkehrenden Regionalbuslinien lediglich nachrichtlich genannt, ohne dass sie in die Bewertung einfließen.

Die wesentlichen Vorgaben für Fahrpläne und Linienführungen (quantitative Merkmale) sowie die Ausprägung verschiedener 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 Ende 2012 fortgeschrieben. Der vierte NVP ist für 2015 geplant. Er enthält als Rahmenplan 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 untereinander als auch einen Vergleich gegenüber den Vorjahresergebnissen. Mit Hilfe der Daten kann außerdem geprüft werden, ob sich aufgrund der Ausschreibung der Linienbündel gegenüber 2012 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 der jeweiligen Linienbündel des Kreises vorgestellt. Im Anschluss daran erfolgt in Kapitel 3 die Vorstellung der Qualitätskriterien und deren Erhebung durch die Qualitätstester. Anschließend werden die Ergebnisse der Erhebungen aus 2013 in Kapitel 4 ausgewertet und präsentiert. In Kapitel 6 werden gegebenenfalls Handlungsempfehlungen ausgesprochen und in Kapitel 7 zusammenfassend die Hauptproblemfelder der einzelnen Netze benannt. Der Bericht schließt mit einem Fazit ab, in welchem die wesentlichen Ergebnisse des betrachteten Betriebsjahres zusammengefasst werden. Anschließend erfolgt im „Exkurs“ der Vergleich der vier Betriebsjahre anhand gleicher Merkmale.

## 2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh

Der Nahverkehrsplan unterscheidet bei Buslinien zwischen dem sogenannten Grundnetz und Schülernetz, die die 13 Städte und Gemeinden des Kreises miteinander verbinden und teilweise eine Verknüpfung mit den umliegenden Städten und Kreisen herstellen.

Viele Buslinien, wie beispielsweise die Linien 71 oder 77, übernehmen teilweise auch innerörtliche Erschließungsfunktionen. Ausschließlich innerörtliche Erschließungsfunktionen innerhalb der jeweiligen Stadt oder Gemeinde erfüllen zum Beispiel die Linien 78, 84.1, 84.2 oder 190.

Darüber hinaus übernehmen viele Linien eine Anschlussherstellung an den Schienenpersonennahverkehr (SPNV). Das Schülernetz hingegen umfasst Schülerbuslinien, die speziell auf die Bedürfnisse der Schülerinnen und Schüler ausgerichtet sind. Aussagen zu diesem Netz finden sich in diesem Bericht nicht.

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 (Nord, Nordwest, Ost, Südost, Südwest) in der Aufgabenträgerschaft des Kreises. Die Stadtbuslinien der Stadtwerke Gütersloh befinden sich in der Aufgabenträgerschaft der Stadt Gütersloh und bilden das sechste Linienbündel.

Go.on führte im Jahr 2013 eigenwirtschaftlich (d.h. ohne Zuschüsse des Kreises und ohne entsprechenden Verkehrsvertrag) die Verkehre im Linienbündel Nord durch. Seit 01.01.2014 wird das Linienbündel Nord – ebenfalls eigenwirtschaftlich – durch die BVO (Busverkehr Ostwestfalen GmbH) befahren. Für das Linienbündel Nordwest wiederum gibt es einen Verkehrsvertrag des Kreises Gütersloh mit der BVO. Die TWE (Veolia Verkehr Ostwestfalen GmbH) führt die Linienverkehre in den Linienbündeln Südost und Südwest vertraglich durch. Das Linienbündel Ost wird durch die moBiel GmbH (ein Unternehmen der Stadtwerke Bielefeld) bedient.

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

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

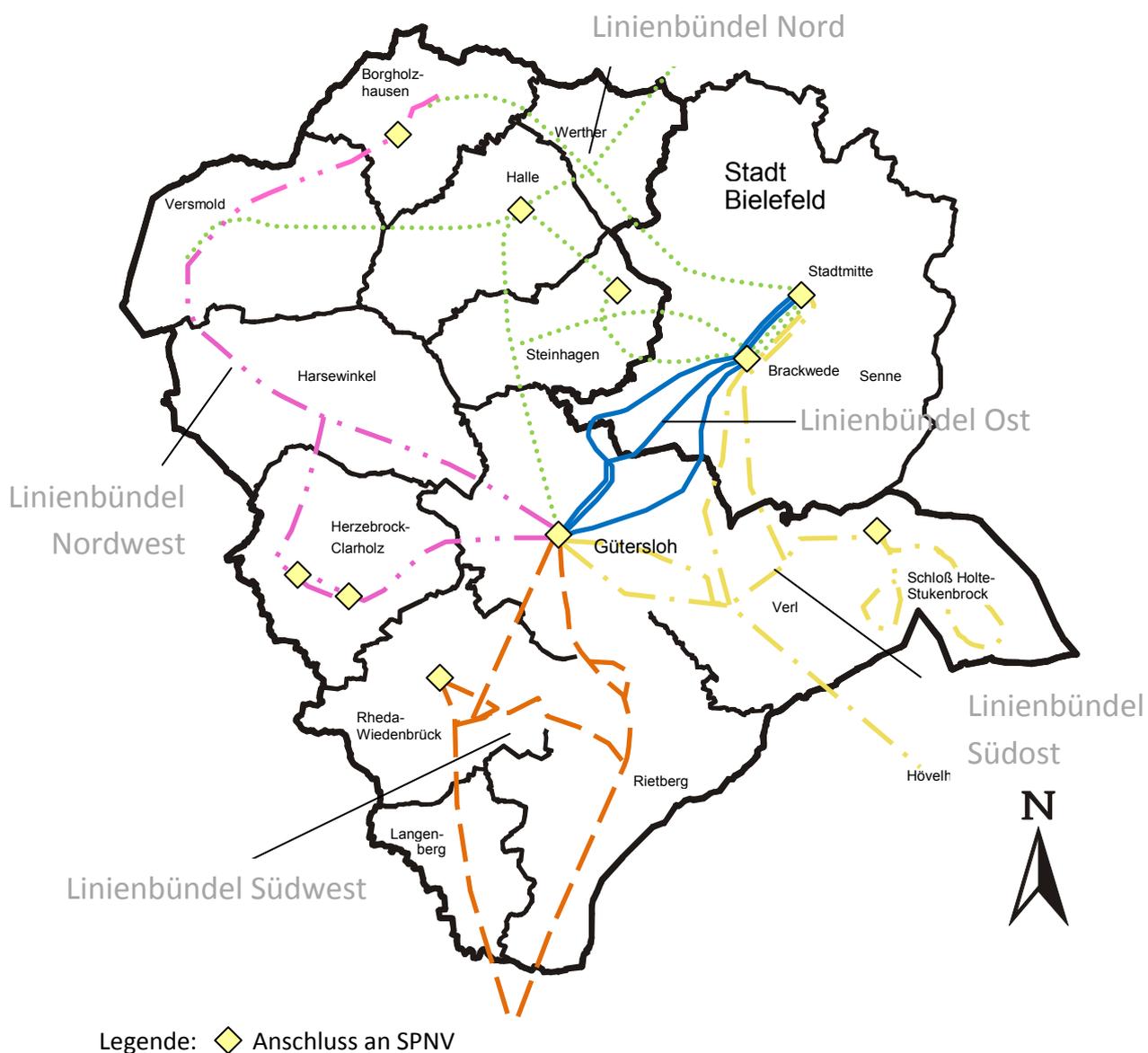
Tabelle 1: Übersicht der fünf Linienbündel und dazugehöriger Regionalbuslinien

Linienbündel	Betreiber im Jahr 2013	Regionalbuslinien	Fahrstrecken
Nord	go.on	43 (e)	Gütersloh ↔ Halle
		48	Bielefeld ↔ Steinhagen (Brockhagen)
		62 (e)	Bielefeld ↔ Werther ↔ Borgholzhausen
		88 (e)	Bielefeld ↔ Steinhagen ↔ Halle
		89 (e)	Versmold (Peckeloh) ↔ Halle ↔ Werther
Nordwest	BVO	71 (e)	Versmold ↔ Gütersloh
		72 (e)	Herzebrock ↔ Harsewinkel
		74	Clarholz ↔ Gütersloh
		90 (e)	Versmold ↔ Halle
Ost	moBiel	87 (e)	Bielefeld ↔ Gütersloh
		94 (e)	Bielefeld (Brackwede) ↔ Gütersloh
		95 (e)	Bielefeld ↔ Gütersloh
Südost	TWE	73 (e)	Gütersloh ↔ Verl ↔ Hövelhof
		80.2	Bielefeld ↔ Verl
		83	Bielefeld ↔ Schloß Holte
		84.1	Ortsverkehr Schloß Holte-Stukenbrock: Schloß Holte ↔ Stukenbrock-Senne
		84.2	Ortsverkehr Schloß Holte-Stukenbrock: Schloß Holte ↔ Liemke
		85 (e)	Gütersloh ↔ Verl ↔ Schloß Holte
Südwest	TWE	70 (e)	Lippstadt ↔ Rheda
		76 (e)	Rheda ↔ Rietberg
		77 (e)	Gütersloh ↔ Rietberg
		78 (e)	Stadtverkehr Rheda-Wiedenbrück: Rheda ↔ Wiedenbrück
		79 (e)	Gütersloh ↔ Rheda
		80.1	Lippstadt ↔ Rietberg

(e)= von Qualitätstestern erhobene Linien

Nachfolgend werden die Linienbündel in einer Gesamtübersicht dargestellt, um eine räumliche Übersicht zu bekommen. Anschließend wird jedes Linienbündel für sich in jeweils einem eigenen Unterkapitel kurz vorgestellt. Dazu werden die Verläufe und die Fahrtenfrequenzen der einzelnen Linien des Grundnetzes, wochentags und tagsüber, kartographisch visualisiert. Außerdem sind wichtige Umsteigepunkte zum Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und ggf. zur Stadtbahn markiert.

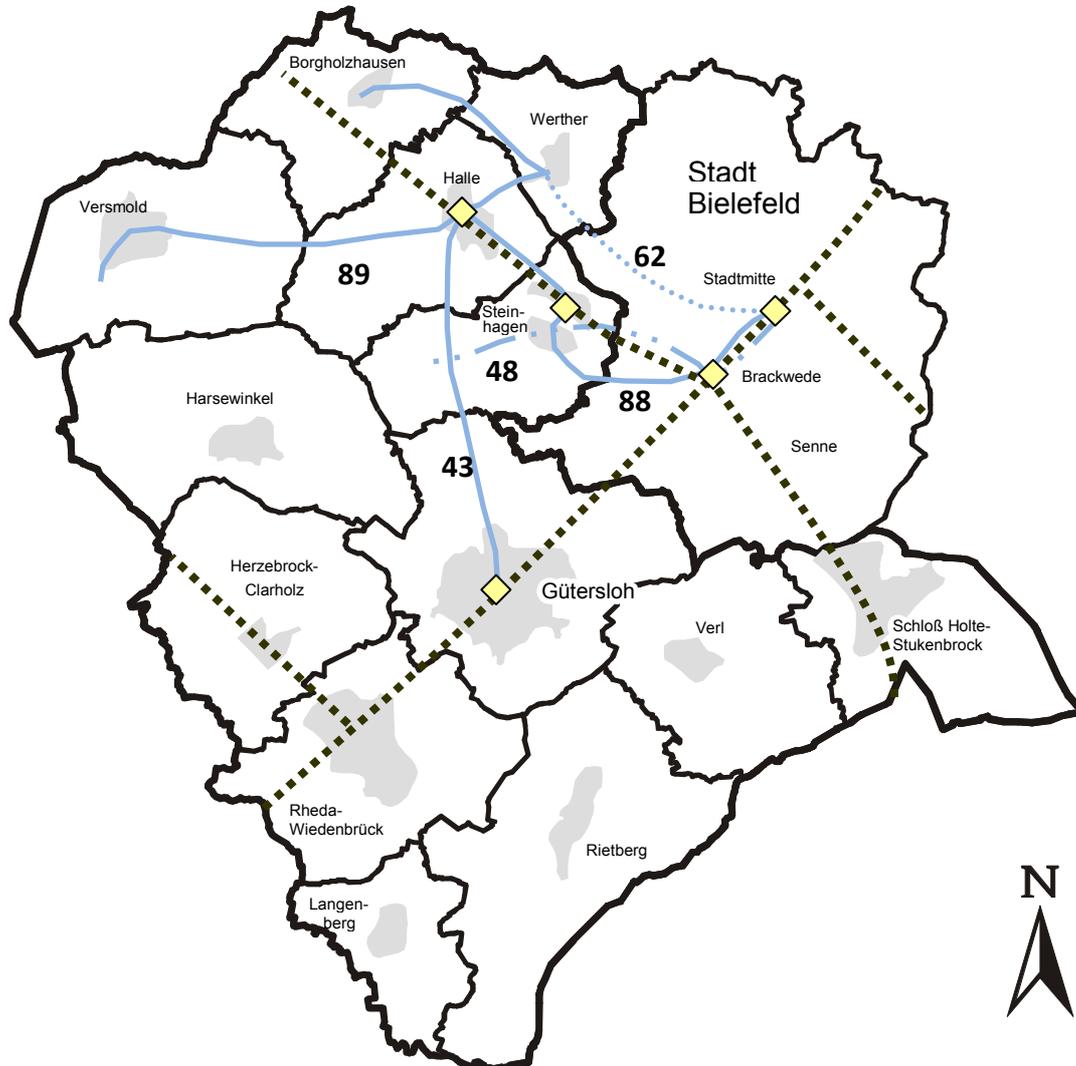
Abbildung 1: Gesamtübersicht über den Streckenverlauf der fünf Linienbündel im Zuständigkeitsbereich des Kreises Gütersloh



## 2.1 Linienbündel Nord

Das Linienbündel Nord wurde seit 2009 bis 2013 von der Fa. go.on – Gesellschaft für Bus- und Schienenverkehr mbH betrieben. Go.on ist ein Zusammenschluss von mehreren mittelständischen Busunternehmen der Region. Go.on war bis 31.12.2013 Konzessionär auf den Strecken des Linienbündels Nord, 2014 wurden die Linien von der BVO übernommen.

Abbildung 2: Wöchentliche Busfrequenz (tagsüber) für das Linienbündel Nord



Legende:

- ..... 20-Minuten-Takt
- 1-h-Takt
- . - . - . 2-h-Takt
- Schienenstrecke
- ◆ Anschluss an SPNV

Die zum Linienbündel Nord gehörigen Buslinien verbinden die im nördlichen Kreisgebiet gelegenen Kommunen Steinhagen, Werther, Halle, Borgholzhausen zum Teil 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 und 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 Straße

Anschluss an diese SPNV-Linie. 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 von moBiel 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.

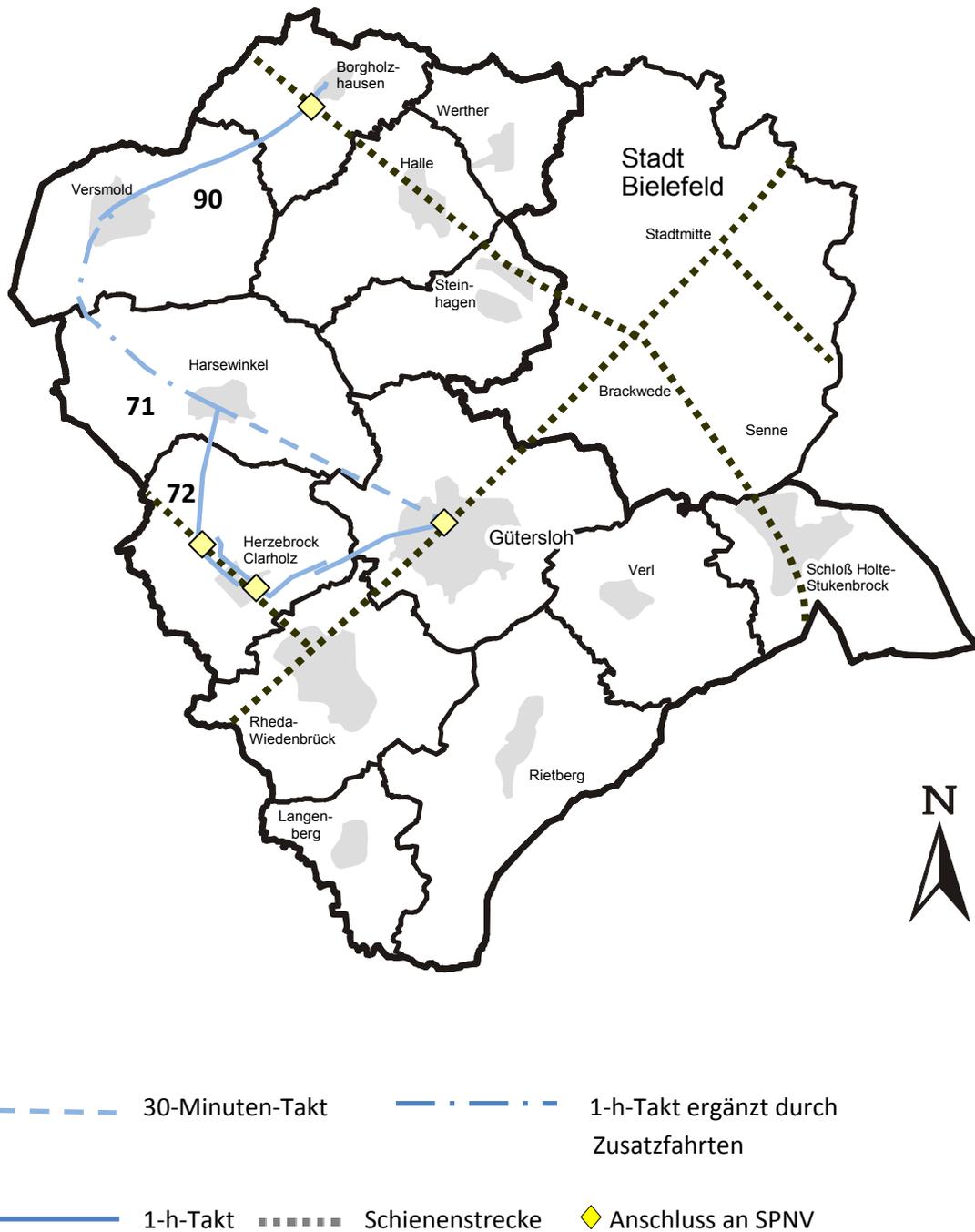
## **2.2 Linienbündel Nordwest**

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 in Clarholz Anschluss an die RB 67 „Der Warendorfer“ in Richtung Münster. 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 Minuten 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 Zugang nach Münster und am Bahnhof Gütersloh Anschluss in Richtung Bielefeld.

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

Abbildung 3: Wöchentliche Busfrequenz (tagsüber) für das Linienbündel Nordwest

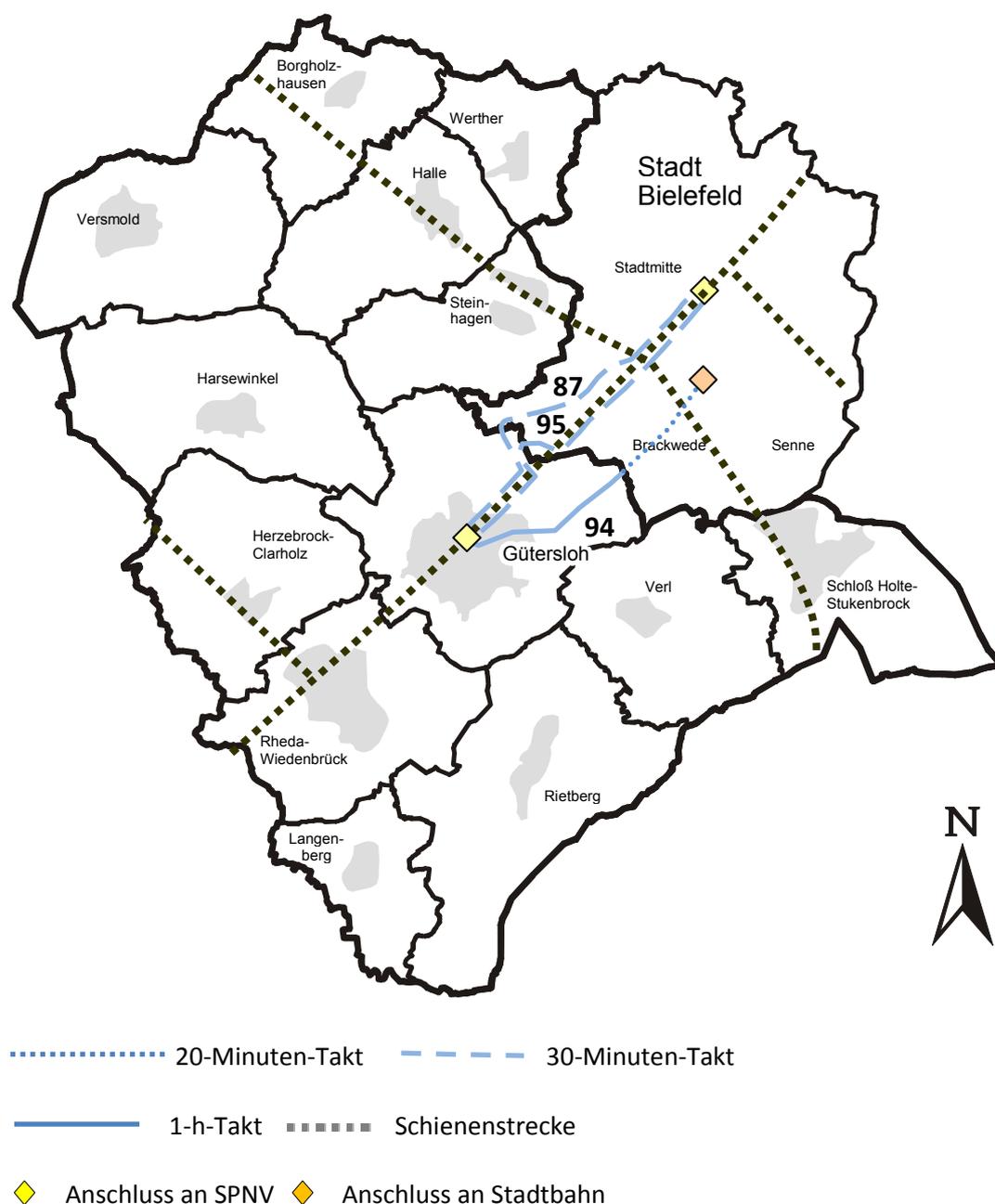


### 2.3 Linienbündel Ost

Die Linien des Linienbündels Ost werden von moBiel (in Gemeinschaftskonzessionen mit der BVO bzw. der Firma Oester-Barkey) betrieben. Sie verbinden Gütersloh mit Bielefeld und nehmen dort größtenteils innerörtliche Erschließungsfunktionen 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. 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.

Abbildung 4: Wöchentliche Busfrequenz (tagsüber) für das Linienbündel Ost



## 2.4 Südliche Linienbündel

Die Linienbündel im südlichen Kreis Gütersloh wurden im Jahr 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 2011 und 2012 zu erhalten.

Im Zuge der Neuvergabe wurden die Linienvverläufe 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 80.2 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 2013 von der BBH gefahren, die die Linie jedoch zu Beginn der Sommerferien 2013 einstellte.

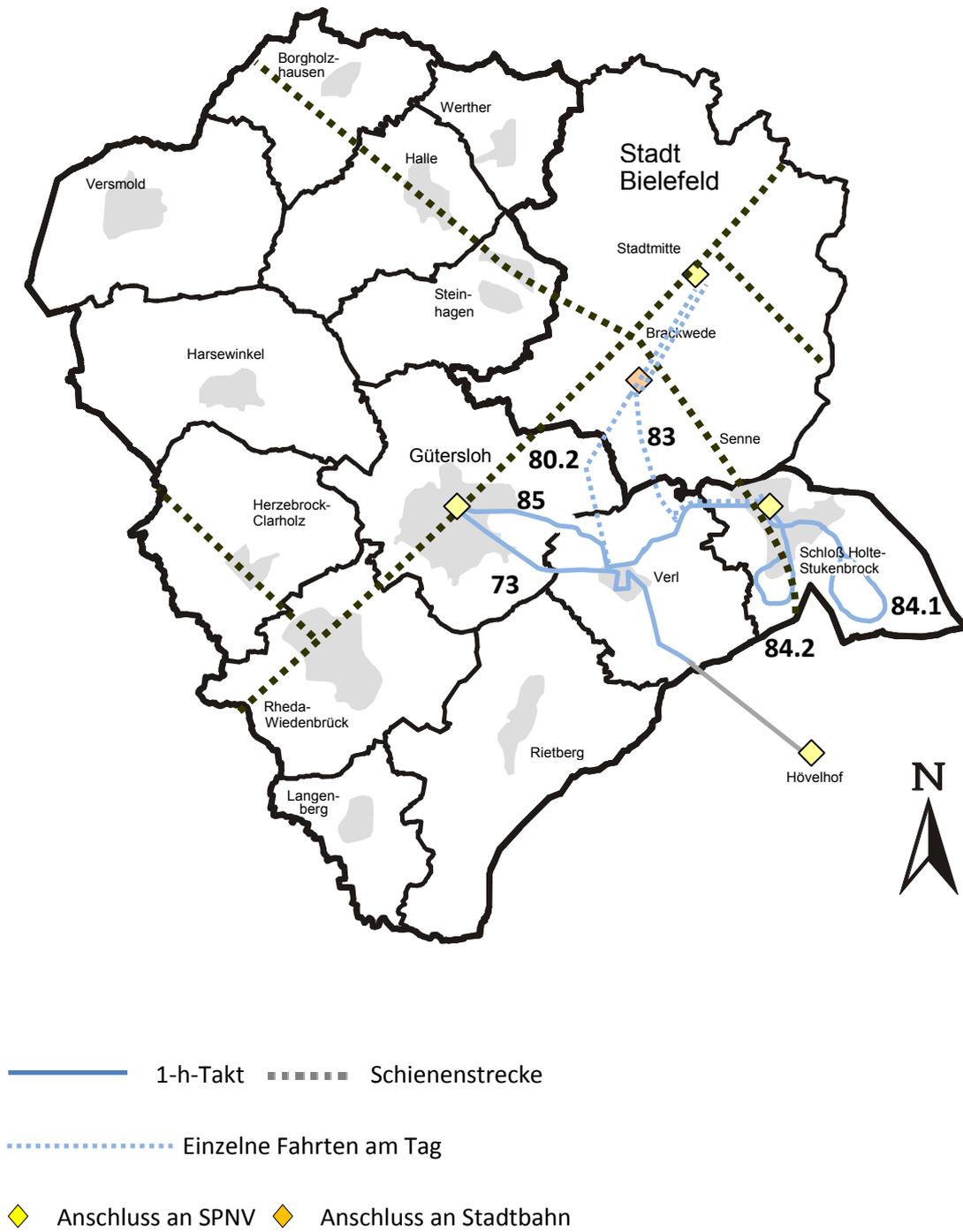
### 2.4.1 Linienbündel Südost

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 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. 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.

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

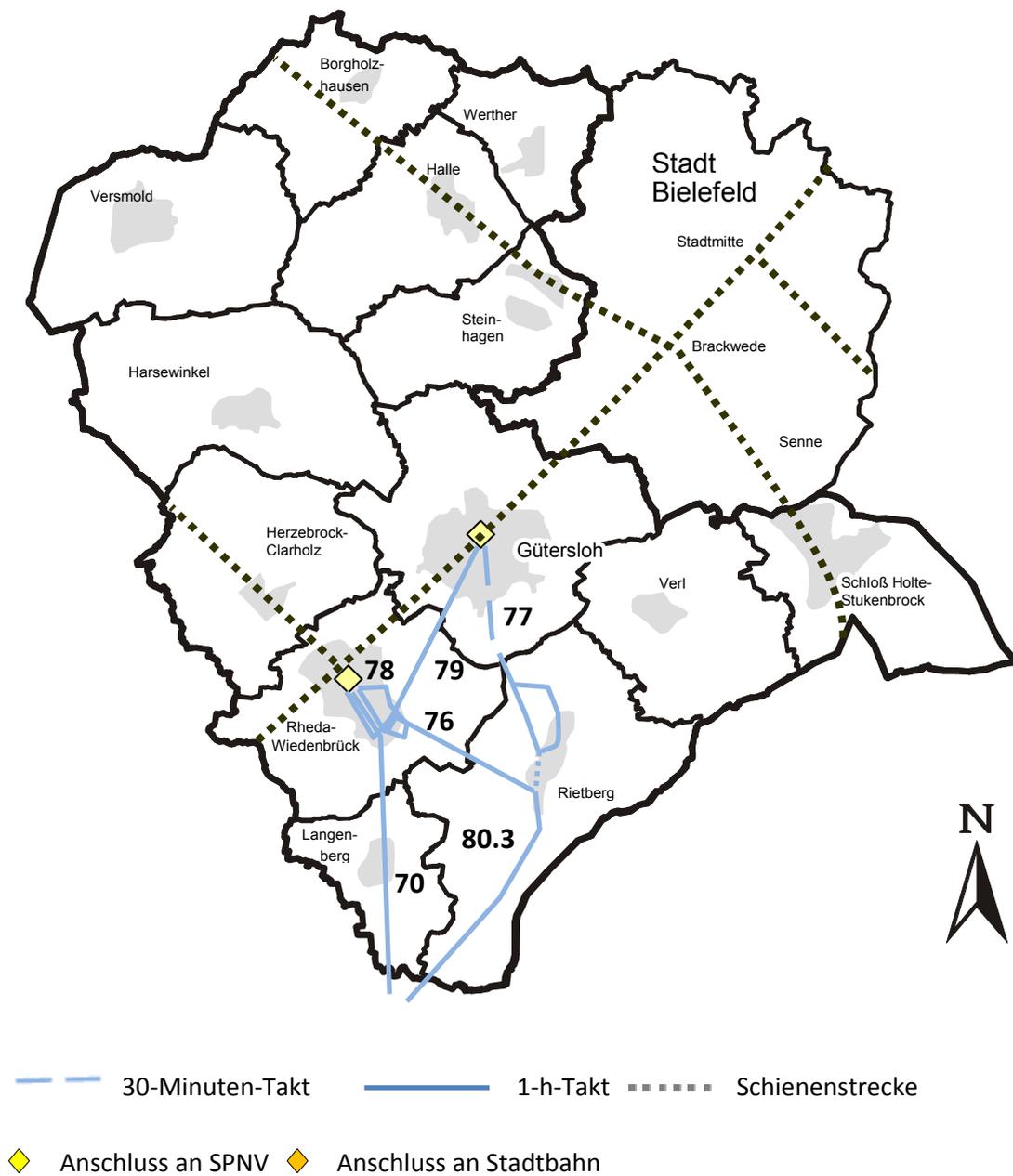
Abbildung 5: Wöchentliche Busfrequenz (tagsüber) für das Linienbündel Südost



## 2.4.2 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) und Rietberg (Linie 77), Rietberg mit Lippstadt (80.1), Rheda-Wiedenbrück mit Langenberg und Lippstadt (Linie 70, ehem. Linie R12) und Rheda-Wiedenbrück mit Rietberg (Linie 76, ehem. Linie 442).

Abbildung 6: Wöchentliche Busfrequenz (tagsüber) für das Linienbündel Südwest



Die Linie 78 ist ein reiner Innortsverkehr in der Stadt Rheda-Wiedenbrück. Die Linien bieten in Gütersloh, Rheda-Wiedenbrück und Lippstadt Umsteigemöglichkeiten zum SPNV.

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 Varensell 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.

Der Umfang der Leistung im Untersuchungsjahr entsprach rund 1,0 Mio. Fahrplan-km.

### **3. Qualitätskriterien und ihre Kontrolle durch Qualitätstester**

#### **3.1 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 i.d.R. 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.

### **3.2 Pünktlichkeit**

Für jeden Kontrollpunkt sind im NVP maximal zulässige Verspätungszeiten festgelegt. Diese Zeit ist definiert, als Zeit zwischen Ankunft der entsprechenden Linie am Verknüpfungspunkt und Abfahrt der Anschlusslinie, abzüglich der Umsteigezeit, die für jeden relevanten Verknüpfungspunkt festgelegt ist und einer Sicherheitszeit, die generell mit einer Minute definiert wird. In späteren Berechnungen und Analysen sind, um eine einheitliche Betrachtung zu erreichen, Verspätungen von 3 und 5 Minuten als unpünktlich und damit problematisch festgelegt.

### **3.3 Fahrgastinformationssysteme / Ausstattungsstandards der Fahrzeuge**

Die Anforderungen an die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge sind gemäß NVP weitreichend. Die Forderungen können in Verträgen festgelegt werden, sie gelten jedoch nur eingeschränkt bei bestehenden kommerziellen Verkehren<sup>3</sup>. An dieser Stelle soll nur kurz auf die wichtigsten eingegangen werden. Die Busse sollen Vollmatrixanzeigen besitzen, die die Liniennummer am Bug, Heck, an der linken und rechten Fahrzeugseite anzeigen, sowie das Fahrtziel am Bug und den Streckenverlauf an der rechten Fahrzeugseite.

Darüber hinaus sollten Lautsprecher zur Linien- und Zieldurchsage vorhanden sein, ebenso wie geeignete akustische und optische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle. Die optische Anzeige „Wagen hält“ und die dafür notwendigen Haltewunschtaasten sind ebenso Bestandteil der Qualitätsstandards gemäß NVP. Eine Abstellfläche für Rollstühle / Kinderwagen, mindestens eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe, elektronische Fahrscheindrucker und Fahrscheinentwerfer wurden ebenso als Ausstattungsmerkmal festgesetzt.

### **3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge**

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

---

<sup>3</sup> Für zukünftige eigenwirtschaftliche Verkehre, die auf Basis des novellierten PBefG erbracht werden, werden weit weniger Einschränkungen gelten, da das PBefG seit dem 1.1.2013 weitaus mehr qualitative Festlegungen für eigenwirtschaftliche Verkehre zulässt als dies bisher der Fall war.

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

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

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

## 4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Qualitätstestern aufgenommenen Daten ausgewertet und vorgestellt. Im Jahr 2013 sind insgesamt 793 Fahrten begleitet und 445 Erhebungen an Haltestellen durchgeführt worden. Jeder gemessene Qualitätsstandard wird jeweils für jedes Linienbündel ausgewertet. Zu beachten ist, dass es sich bei den erfassten Daten lediglich um Stichproben handelt. Die Tabelle 2 stellt die Anzahl der kontrollierten Fahrten und Stationen je Linienbündel dar.

Tabelle 2: Anzahl der begleiteten Fahrten im Jahr 2013

Linienbündel	Begleitete Fahrten	An Stationen erhobene Fahrten
Nord	162	88
Nordwest	162	61
Ost	116	90
Südost	151	85
Südwest	202	121
<b>Gesamt</b>	<b>793</b>	<b>445</b>

### 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. Tabelle 5 verweist auf die Pünktlichkeiten je Linie. Für die Auswertung dienen sowohl die Erhebungen der Fahrten in den Bussen als auch die von den Testern durchgeführten Messungen an den Stationen.

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 Gütersloher ZOB verkehrt, sodass die Pünktlichkeitsauswertung hier gleichbedeutend mit einer linienbezogenen Pünktlichkeit am Knotenpunkt ist.

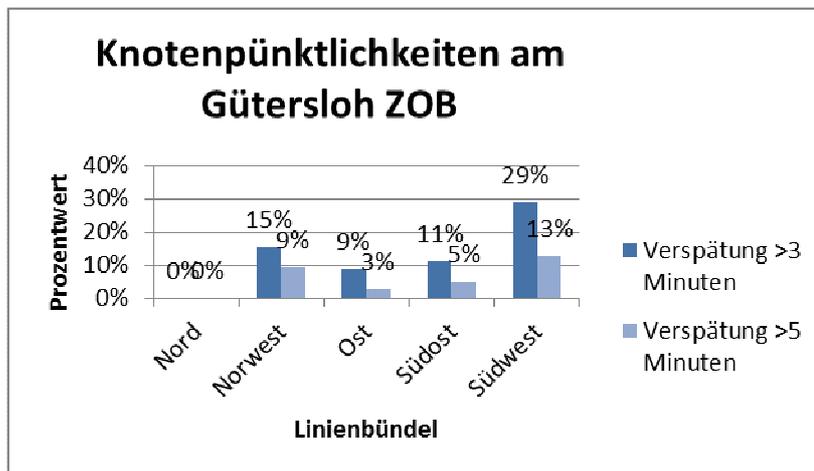
Tabelle 3: Anzahl der Messungen am Messpunkt Gütersloh ZOB

Anzahl der Messungen an der Messstelle Gütersloh ZOB					
Linienbündel (erfasste Linien)	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten >5 Minuten	
		absolut	in %	absolut	in %
Nord (43)	33	0	0	0	0
Nordwest (71)	117	18	15,38	11	9,40
Ost (87, 94, 95)	68	6	8,82	2	2,94
Südost (73, 85)	159	18	11,32	8	5,03
Südwest (77, 79)	86	25	29,07	11	12,79

Betrachtet man die absoluten Zahlen verspäteter Fahrten sticht das Linienbündel Nord deutlich hervor, da es bei den erhobenen Fahrten keine Ankunftsverspätungen an der Messstelle Gütersloh ZOB gibt, sondern z.T. eher eine zu frühe Ankunft um wenige Minuten gemessen wurde. Das Linienbündel Ost weist nur wenige Verspätungsfälle auf. Gegenteiliges liegt bei dem Linienbündel Südwest vor, gefolgt den Linienbündeln Nordwest und Südost.

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

Abbildung 7: Knotenpünktlichkeiten am Gütersloher ZOB



Die Auswertung der Daten zeigt, dass sich im Vergleich zum Jahr 2012 die Quoten als verspätet dokumentierter Fahrten im Kreis Gütersloh teilweise stark verändert haben – sowohl bei der Betrachtung der Verspätungsgrenze >3 Minuten als auch bei der Verspätungsgrenze >5 Minuten.

Im Linienbündel Nord ist der Anteil verspäteter Fahrten um 37% auf 0% gesunken. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass der Betreiber go.on im Jahr 2013 auf der Linie 43 eine Fahrzeitanpassung vorgenommen hat.

Ebenso deutlich verbessert haben sich die Quoten der Linienbündel Ost, Südost und Südwest. Der Anteil verspäteter Fahrten im Linienbündel Ost >3 Minuten ist um 30 Prozentpunkte und bei verspäteter Fahrten >5 Minuten um 8 Prozentpunkte gesunken. Ein ähnliches Bild lässt sich bei den anderen beiden Linienbündeln erkennen.

Das Linienbündel Südost hat den Anteil an Verspätungen >3 Minuten mehr als halbiert, auf 11%, wohingegen die Verspätungen >5 Minuten nur geringfügig gesunken sind.

Der Betreiber des Linienbündels Südwest hat Anfang 2013 eine Fahrzeitanpassung vorgenommen, wodurch die Annahme bestand, dass sich die Verspätungsmeldungen verringern würden. Das kann an dieser Stelle bestätigt werden, da sich die Anzahl der Verspätungen bei beiden Zeitgrenzen fast halbiert haben, aber noch auf sehr hohem Niveau liegt.

Die Prozentwerte des Linienbündels Nordwest sind relativ stabil geblieben und sind bei der 3-Minuten-Grenze um 3 Prozentpunkte zurückgegangen, jedoch um 2 Prozentpunkte bei der 5-Minuten-Grenze angestiegen.

Obwohl Verbesserungen durch eben genannte Fahrplanmaßnahmen erzielt wurden, besteht insgesamt betrachtet jedoch für alle Linienbündel mit Ausnahme des Linienbündels Nord Verbesserungs- bzw. weiterer Handlungsbedarf hinsichtlich der Pünktlichkeit am Gütersloher ZOB.

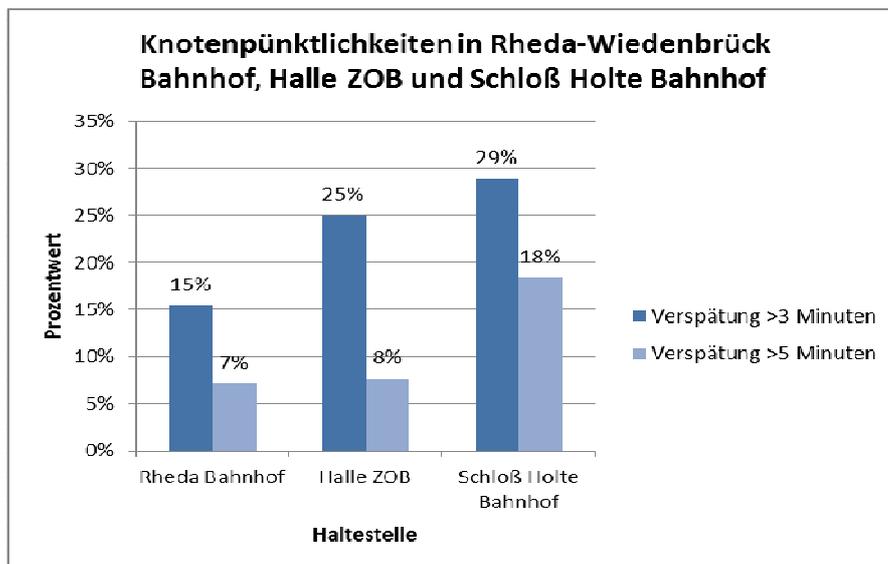
Neben dem Knotenpunkt Gütersloh ZOB gibt es noch 3 weitere wichtige Knotenpunkte im Kreis Gütersloh: Rheda Bahnhof, Halle ZOB sowie Schloß Holte Bahnhof.

Tabelle 4: Anzahl der Messungen in Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte

Anzahl der Messungen an den Messstellen Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte					
Messstelle (erfasste Linien)	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten > 5 Minuten	
		absolut	in %	absolut	in %
Rheda Bahnhof (70, 76, 78, 79) Bündel Südwest	84	13	15,48	6	7,14
Halle ZOB (43, 88, 89) Bündel Nord	52	13	25,00	4	7,69
Schloß Holte Bahnhof (85) Bündel Südost	38	11	28,95	7	18,42

Die Anzahl der analysierten Fahrten an den v.g. betrachteten Messpunkten variiert zwar von jener am ZOB Gütersloh, ist jedoch ausreichend, um entsprechende Aussagen zu treffen. Auffällig ist, dass sich im Vergleich zum Vorjahr die Pünktlichkeitswerte an den einzelnen Messpunkten je Verspätungsgrenze stark angeglichen haben, sodass nur geringe Unterschiede je Verspätungsgrenze zu nennen sind. Die Unterschiede zwischen >3 und >5 Minuten sind gravierend. Zur prozentualen Darstellung dient nachfolgend die Abbildung 8.

Abbildung 8: Ergebnisse der Knotenpünktlichkeit in Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte



Im Vergleich zum Vorjahr haben die Verspätungen an allen drei Messpunkten zugenommen. Lediglich die Anzahl der Verspätungen >5 Minuten in Halle sind um 6 Prozentpunkte zurückgegangen. Der Zuwachs liegt zwischen 1 und 8 Prozentpunkten, wobei die Verspätungen >3 Minuten in Schloß Holte mit 8 Prozentpunkten am größten ist, gefolgt von 6 Prozentpunkten in Halle und 2 Prozentpunkten in Rheda. Die Anzahl der Verspätungen >5 Minuten ist in Schloß Holte um 3 Prozentpunkte und in Rheda um 1 Prozentpunkt gestiegen.

Ursache dafür ist, unverändert zum Vorjahr, die Anzahl der Verspätungen auf den Linien 70, 79, 85 und 89.

Abbildung 9: Beispiel für vis-a-vis Umsteigemöglichkeiten für schnelle Umstiege



Am Bahnhof in Halle (Westf.) (Bild links) haben die Fahrgäste bequeme Umsteigemöglichkeiten zwischen Bus und Zug und umgekehrt. Hier ermöglichen kurze Wege kurze Umsteigezeiten.

Abbildung 10: Fahrplan mit Anschlussinformationen zum SPNV

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

DB Bahn Ostwestfalen-Lippe-Bus, BVO Busverkehr Ostwestfalen GmbH, Tel. (0 18 06) 60 70 85 [Festnetz: 20 c  
www.ostwestfalen-lippe-bus.de

**Fronleichnam und 01.11. Fahrten wie sonn- und feiertags; am 24. und 31.12. wie samstags**

		Montag bis Freitag										
Fahrtnummer		1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	1072	
Verkehrsbeschränkungen		01	011	013	015	017						
Anmerkungen												
Pixel, St.-Michael-Schule												
Quenhor, Deitert												
Quenhor, Tecklenburger Weg												
Quenhor, Berhorn-Flamme												
Herzebrock, Fleckord												
Herzebrock, Bahnhof		0	11	10	12	10	13	10	14	10		
Herzebrock, Albenheim		1	11	11	12	11	13	11	14	11		
Herzebrock, Mühlenweg		2	11	12	12	13	12	14	12			
Herzebrock, Diekshoide		3	11	13	12	13	13	13	14	13		
Clarholz, Eckern		3	13	12	13	13	13	14	13			
Clarholz, Schornäckeriedlung		4	11	11	12	14	13	14	14	14		
Clarholz, Schornäckerstraße		5	11	11	12	15	13	15	14	15		
Clarholz, Am Hanewinkel												
Clarholz, Wilbrandschule												
Clarholz, Kirchstraße												
RB 67 Münster Hbf		ab	6	07								
RB 67 Warendorf		ab	5	33	6	53						
RB 67 Clarholz		an	5	51	7	10						
Clarholz, Bahnhof			5	57	7	15						
Clarholz, Friedhof			5	50	7	10						
Clarholz, Leowe			6	01	7	19	7	31	7	38	7	38
Heerde, Rohmann			6	03	7	21						
Heerde, Gerthoinrich			6	04	7	22						
Harsewinkel, Emsstadion			6	05	7	23						
Harsewinkel, Boomberge			6	06	7	24						
Harsewinkel, Zentrum			6	09	7	27						
Harsewinkel, Rathaus					7	43	7	52	7	52		

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  
Hier: Zug kommt zur Minute 10 an, Bus fährt zur Minute 17 ab.

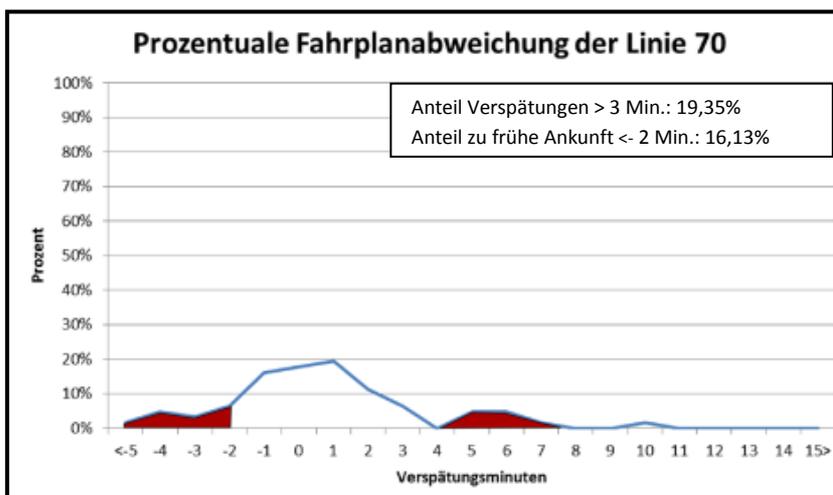
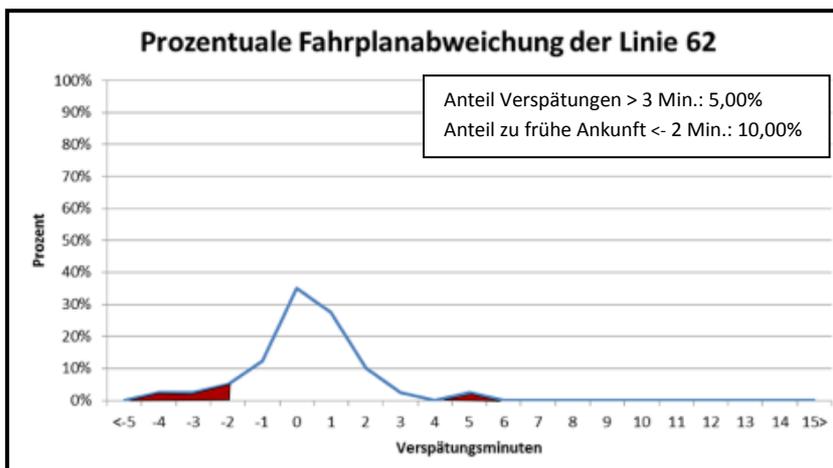
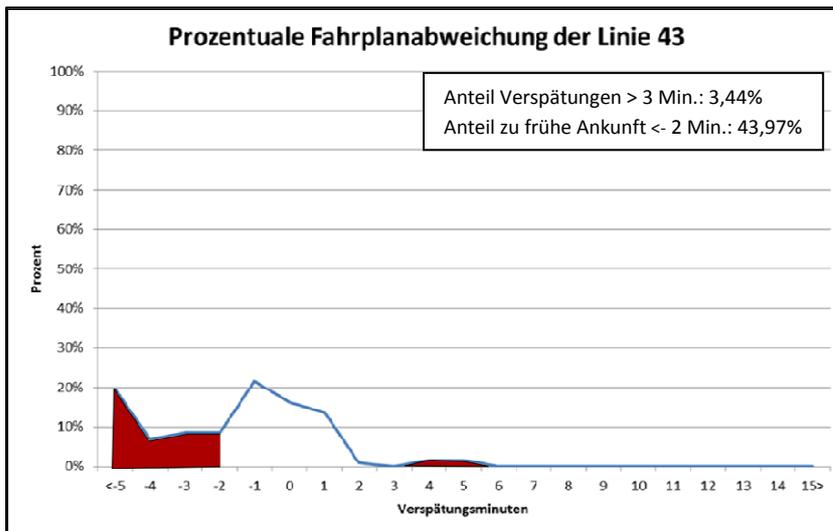


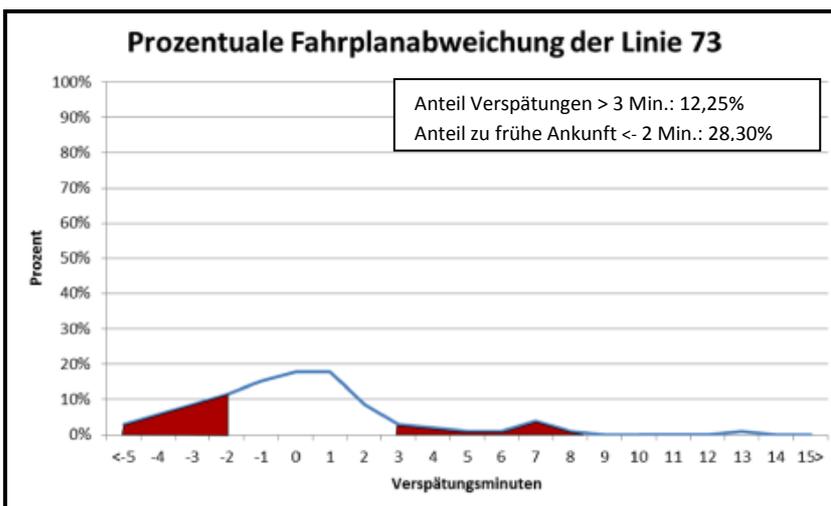
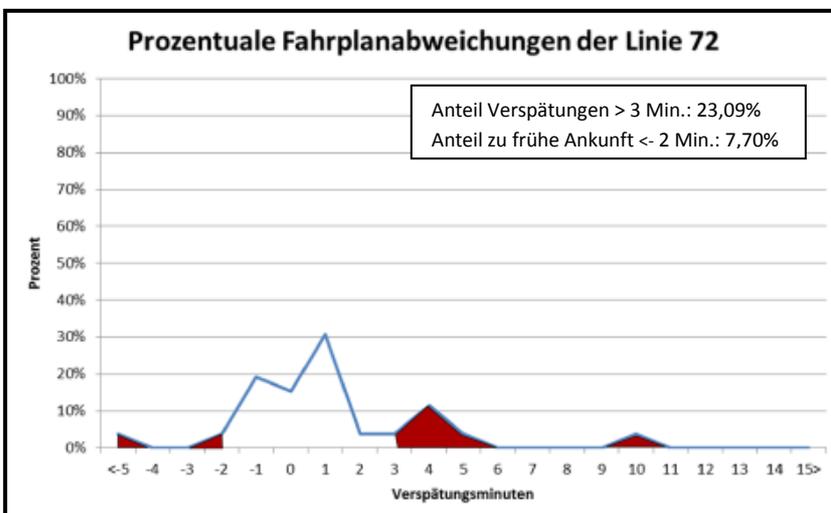
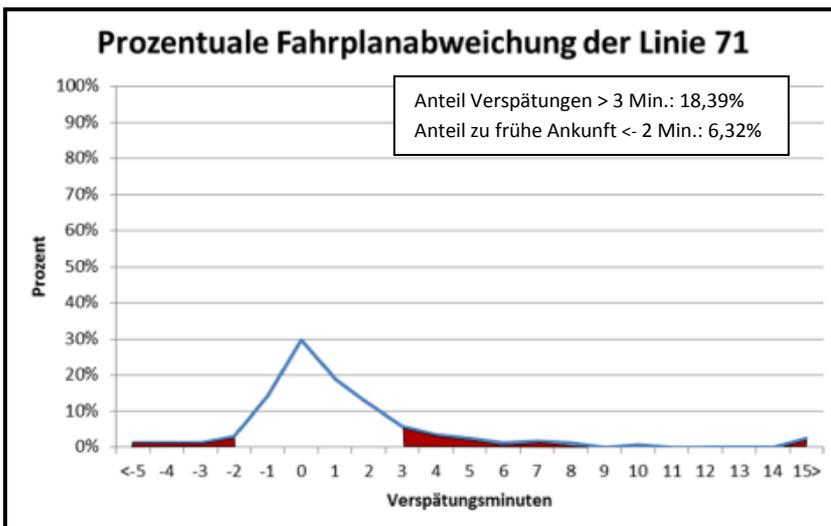
In nachfolgenden Grafiken sind die Fahrplanabweichungen der Anlaufspunktlichkeiten je Buslinie dargestellt. Die rot markierten Flächen unter der Kurve stellen die Anteile der Anlaufspunktlichkeiten dar, die als problematisch definiert werden (>3 Minuten, < -2 Minuten). Die 3-Minuten Grenze dient als Richtlinie, wonach Anlaufverspätungen von mehr als 3 Minuten besonders problematisch für die Anschlusssicherheit sind. Eine verfrühte Ankunft wird ebenfalls als problematisch eingestuft, da die Busse an den vorherigen Haltestellen vgl. zu früh abgefahren sind.

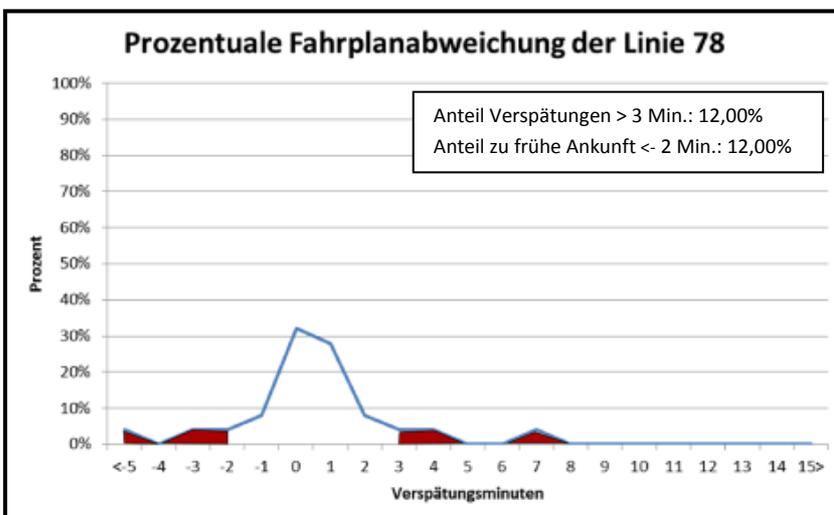
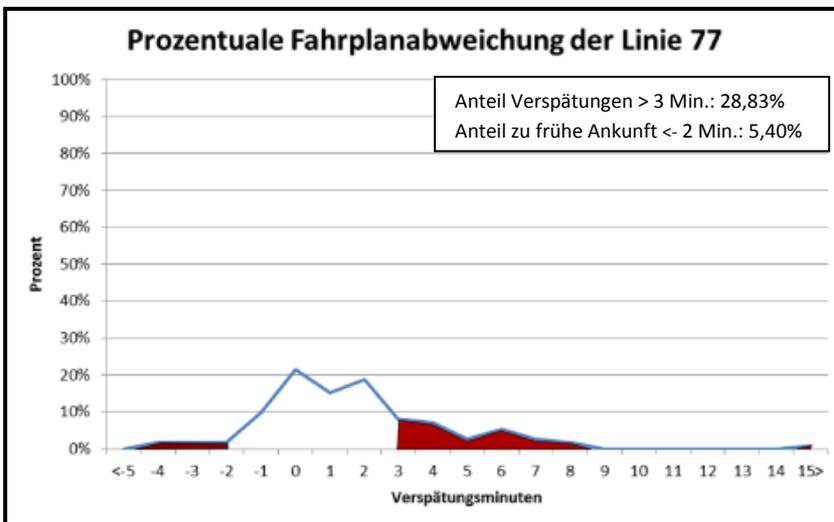
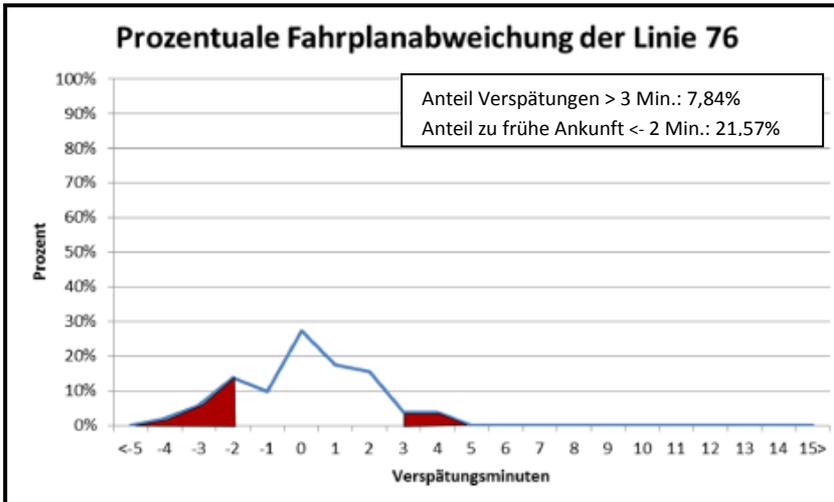
Besonders gut schneidet die Linie 90 ab, da keine Verspätungen feststellbar waren, sondern 40,91% der Fahrten sogar 1 Minute vor dem Fahrplan ankommt und somit auch Anschlüsse nicht gefährdet oder verpasst werden. Prozentual am schlechtesten wird die Linie 89 bewertet mit 30,77%. Die höchsten Verspätungsminuten erzielt jedoch die Linie 71, die bis zu 15 Minuten und mehr Verspätung erreicht hat. Den höchsten Pünktlichkeitsgrad erreicht die Linie 62 mit fast 35%, gefolgt von der Linie 78 mit 32%.

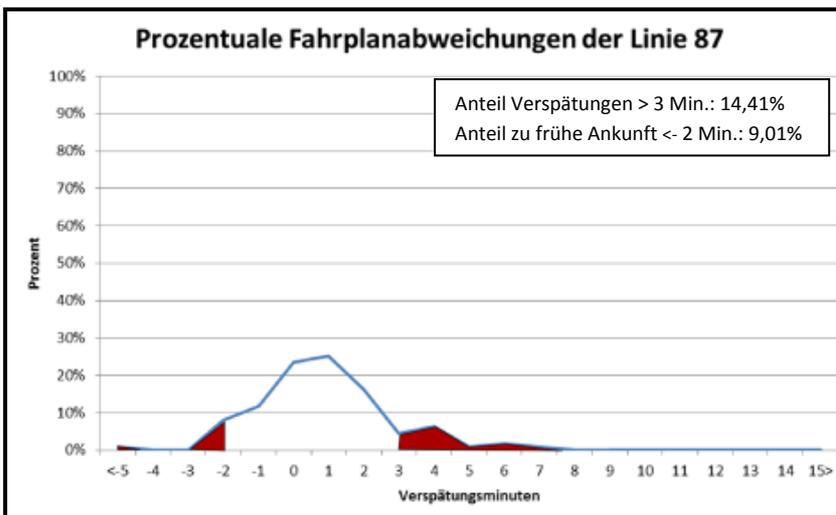
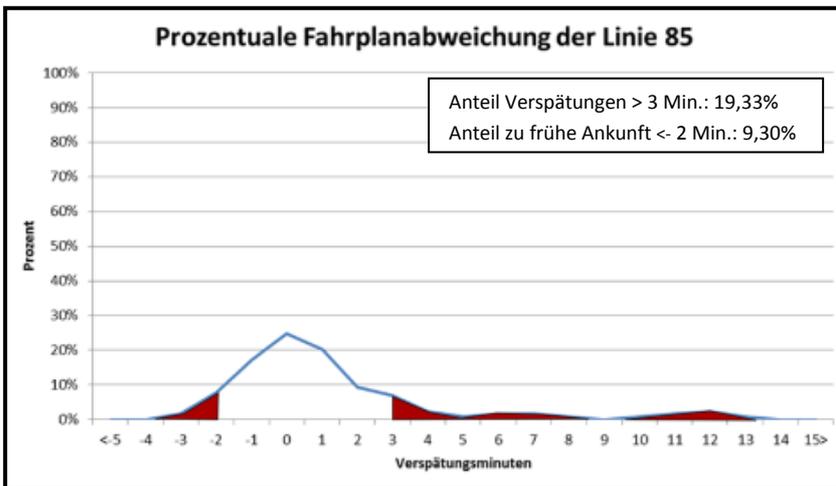
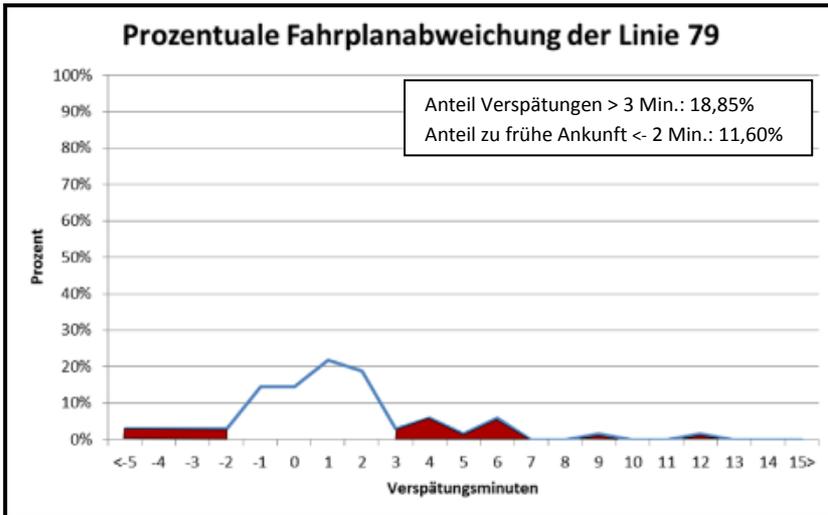
Zur Verdeutlichung befinden sich nachfolgend zu jeder einzelnen Buslinie Grafiken, die die Fahrplanabweichungen differenziert betrachten. Die y-Achse (vertikal) zeigt die Prozentwerte und die x-Achse (horizontal) die erfassten Verspätungsminuten. Diese reichen von verfrühten Ankünften bis <-5 Minuten bis hin zu Verspätungen > 15 Minuten. Somit wird in Prozent angegeben, wie viele der durch die Profitester erhobenen Fahrten pünktlich waren (=0) oder eben vom Fahrplan abweichen.

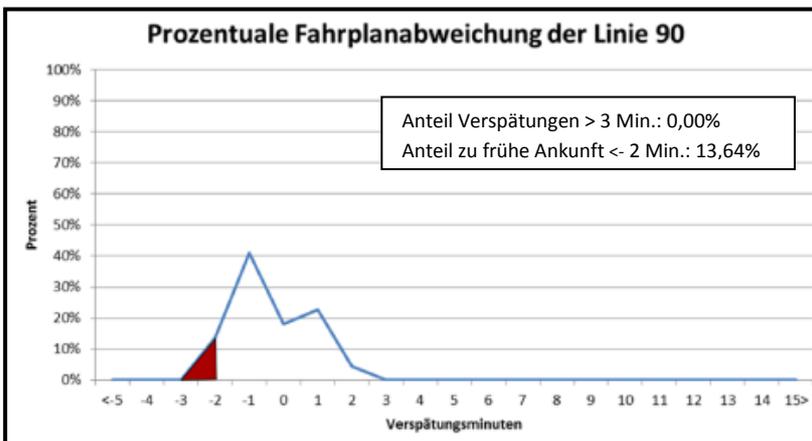
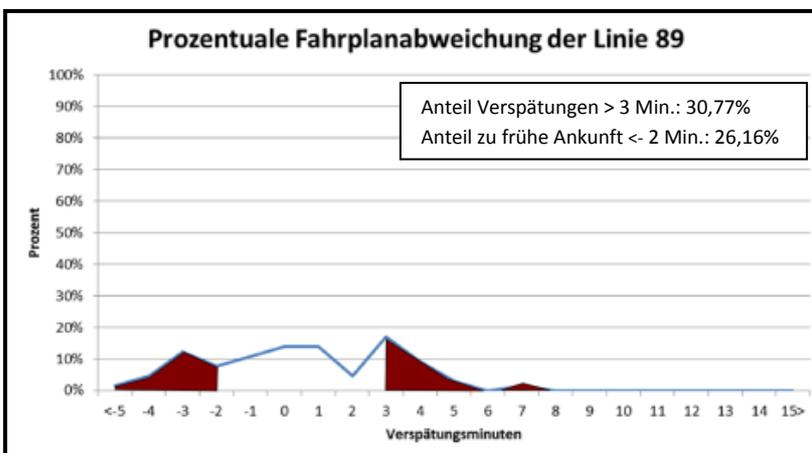
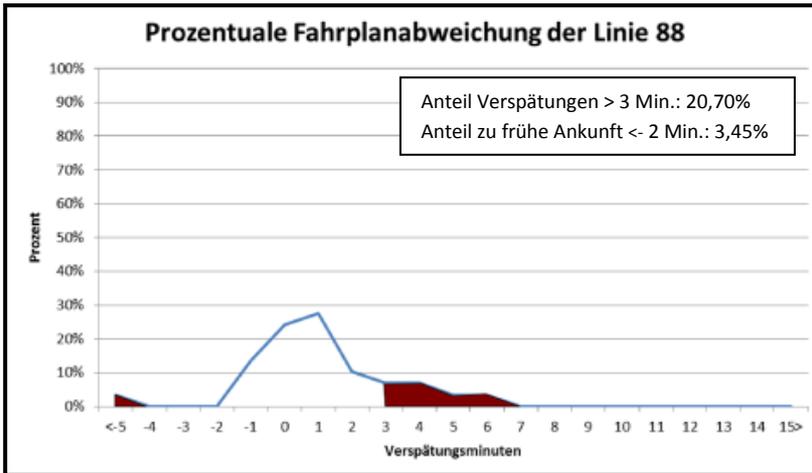
Die roteingefärbten Bereiche in jeder Grafik markieren die als problematisch anzusehenden Pünktlichkeitsabweichungen.

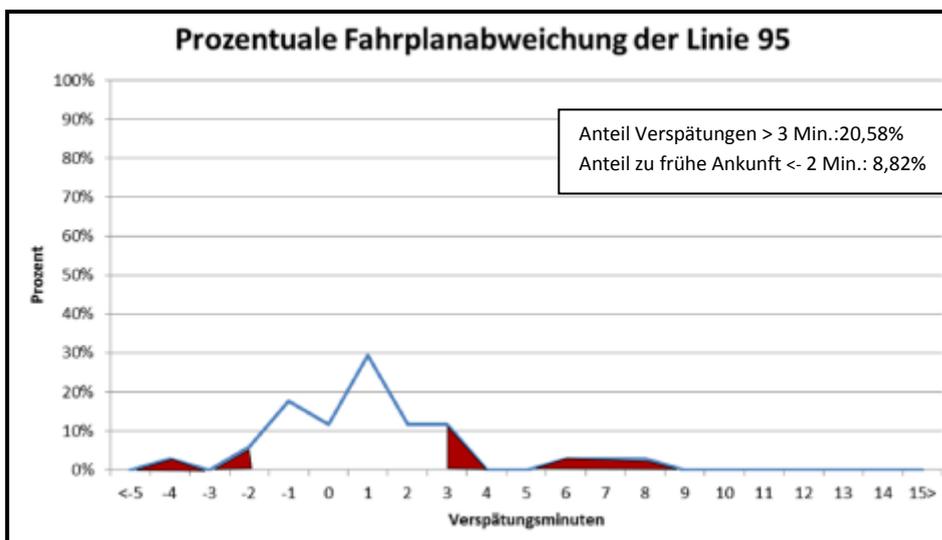
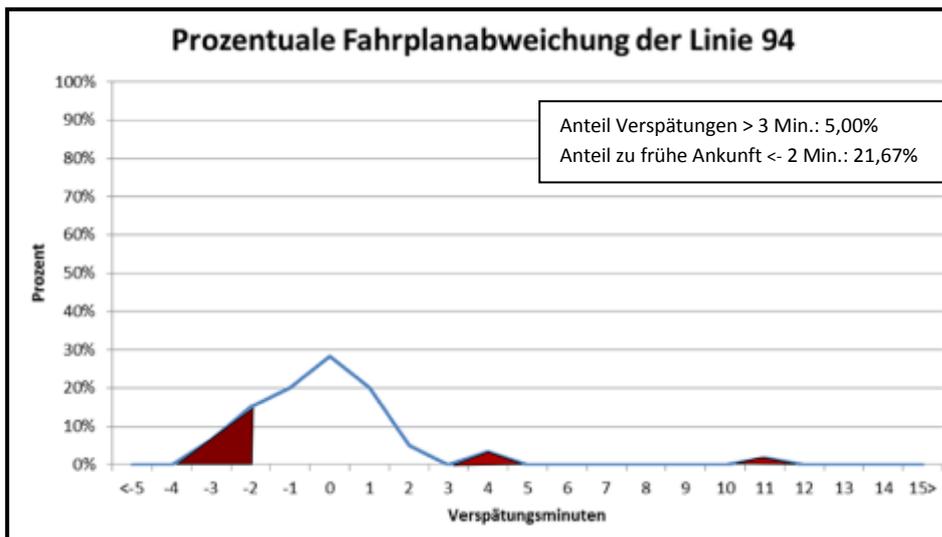












**Zwischenfazit: In Teilen zu hohe Unpünktlichkeitswerte.**

Wie den obigen Grafiken zu entnehmen ist, gibt es einige Linien mit größeren Problemen die fahrplanmäßigen Ankunftszeiten einzuhalten. Jedoch sind die Unpünktlichkeiten nicht in jedem Fall ein generelles Problem. Immer dann aber, wenn dadurch bei Umstiegen auf andere Busse oder Züge, Anschlüsse verpasst werden und längere Wartezeiten entstehen, sind diese nicht nur ärgerlich für die Fahrgäste, sondern als gravierend einzustufen, sodass die Fahrgäste wegen fehlender Anschlusssicherheit den ÖPNV auch gänzlich meiden können. Ein zusätzliches Problem stellen die vielfach nicht vorhandenen Echtzeitinformationen dar, die sowohl dem Fahrpersonal, als auch den Fahrgästen helfen könnten, sich besser zu orientieren.

Um die Fahrplanabweichungen der einzelnen Linien in Echtzeit den Fahrgästen mitzuteilen, sind so genannte Rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme in den Bussen vorteilhaft. So kann den Fahrgästen der aktuelle Linienverlauf der jeweiligen Buslinie mit Soll- und Ist- Zeiten angezeigt werden sowie Informationen zu Anschlussbussen und –zügen in Echtzeit. Die Daten können sowohl auf Displays im Bus als auch im Fahrplanauskunftssystem angezeigt werden. So können sich sowohl die Fahrgäste über Anschlüsse informieren, als auch das Fahrpersonal entscheiden, ob auf verspätete Busse oder Bahnen gewartet werden kann oder ob die Verspätungszeit so gravierend ist, dass es sich nicht „lohnt“ zu warten, da man ansonsten selber massive Verspätungen verursachen würde.

Eine andere Möglichkeit ist die Ausstattung der Busse mit Smartphones oder Tablet-PCs, sodass zumindest das Fahrpersonal informiert wird und dann an die Fahrgäste weiterleiten kann. Ein weiterer Vorschlag ist die Installation fester Abfahrtsmonitore an wichtigen Umsteigestationen (von Bus zu Bus oder Bus zum Zug und vice versa) mit entsprechenden Informationen.

Welche dieser Vorschläge in naher Zukunft umgesetzt werden können, wird eventuell in einem Pilotprojekt initiiert. Darüber hinaus soll der Nahverkehrsplan umfassend fortgeschrieben und 2015 fertig gestellt werden. Darin werden die zukünftigen Anforderungen an die Busausstattungen festgelegt, sodass auf diesem Wege weitere der oben genannten Vorschläge umgesetzt werden könnten.

## **4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug**

Die Fahrgastinformationen außen am Fahrzeug sind wichtig für die Orientierung der Fahrgäste. Mit einer guten Information können die Barrieren für dessen Nutzung verringert werden.

Gerade für Gelegenheitsfahrer ist ein gutes Fahrgastinformationssystem wichtig, um den Zugang zum ÖPNV zu erleichtern und sich in diesem System zu orientieren. Die Fahrgastinformationen außen am Fahrzeug helfen 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 gemäß NVP 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. Diese Informationen sind für die Fahrgäste von besonderer Bedeutung, da sie beim Einsteigen in der Regel auf eine der Anzeigen achten.

Diese Rundum-Beschilderung ist insbesondere an größeren Knotenpunkten wie dem ZOB Gütersloh hilfreich zur Orientierung.

Abbildung 11: Fahrgastinformation am Fahrzeug



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

Inwieweit die Fahrzeuge der einzelnen Linienbündel diesen Anforderungen gerecht werden, ist in der Tabelle 6 dargestellt.

Tabelle 6: Ergebnisse der äußeren Fahrgastinformationen

Linienbündel	Fahrtziel- anzeige vorne	Linienverlauf rechts	Liniennummer vorne	Liniennummer hinten	Liniennummer links	Liniennummer rechts
<b>Nord</b>	98%	96%	100%	91%	24%	96%
%-Abweichung zum Vorjahr	-2	-1	0	-3	-5	0
<b>Nordwest</b>	97%	96%	98%	93%	69%	97%
%-Abweichung zum Vorjahr	-2	0	0	-1	-3	+1
<b>Ost</b>	100%	100%	100%	100%	93%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+1	+1	+1	+2	+10	+2
<b>Südost</b>	100%	100%	100%	99%	90%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+1	+2	+1	0	+9	+2
<b>Südwest</b>	100%	100%	100%	100%	87%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+3	+3	+1	+3	+17	+4

Aus der vorliegenden Tabelle wird ersichtlich, dass es im Ganzen leichte Verbesserungen gibt. Hervorzuheben sind dabei die Verbesserungen der Fahrzeugausstattung der Busse mit der „Liniennummer links“ in den Linienbündeln Südost (+9), Ost (+10) und Südwest (+17). Ansonsten ist das Niveau im Vergleich zum Vorjahr eher stabil geblieben.

Dazu zählen die Merkmale mit einer Abweichung von +3 bis -3 Prozentpunkten Veränderung und somit fallen sehr viele der betrachteten Merkmale der jeweiligen Linienbündel in diese Kategorie. Konstant geblieben sind 4 Werte – jeweils 2 im Linienbündel Nord und Nordwest.

Nennenswerte Verschlechterungen gibt es nur in einem Fall. Nämlich ebenfalls bei der „Liniennummer links“ im Linienbündel Nord mit einer Verschlechterung um 5 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Im Linienbündel Nordwest werden bei dem Merkmal „Liniennummer links“ lediglich 69% erreicht. Geschuldet ist es den vermehrt eingesetzten und erhobenen Kleinbussen, die über eben dieses Ausstattungsmerkmal nicht verfügen. Beispielsweise auf den Linien 72 und 90 ist dies mit dem VVOWL abgesprochen.

### **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 vorhanden sind und genutzt werden. Weiterhin müssen die Fahrgäste die Möglichkeit haben, ihren Haltewunsch zum Ausdruck zu bringen. Das ist möglich mit ausreichend Stopptasten und der Anzeige „Wagen hält“. Wie die eben angesprochenen Fahrgastinformationen im Innenraum in den jeweiligen Linienbündeln umgesetzt wurden, ist in der nachfolgenden Tabelle 7 dargestellt.

Tabelle 7: Ergebnisse der Fahrgastinformationen innen

Linienbündel	Haltestellenanzeige	„Wagen hält“ - Anzeige	Akustische Ansage
Nord	40%	96%	13%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+3	0	-2
Nordwest	66%	94%	23%
Abweichung zum Vorjahr in PP	-2	-2	+6
Ost	94%	100%	39%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+21	+1	-28
Südost	88%	97%	3%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+28	+3	+1
Südwest	86%	99%	3%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+24	+1	+2

Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt unterschiedliche Ausstattungsstandards über alle Bündel hinweg. In den Linienbündeln Ost, Südost und Südwest stiegen die Prozentwerte bei der Ausstattung der Haltestellenanzeigen zwischen 21 und 28 Prozentpunkte an und im Linienbündel Nord immerhin um 3 Prozentpunkte. Nur im Linienbündel Nordwest wurden im Vergleich zum Vorjahr 2 Prozentpunkte weniger erreicht. Positiv hervorzuheben ist die beinahe flächendeckende Ausstattung mit Haltestellenanzeigen in den Bussen bei der Ausstattung mit „Wagen hält“- Anzeigen. Es sind lediglich marginale prozentuale Verbesserungen festzustellen.

Starke Unterschiede zwischen den Bündeln zeigen sich bezüglich der akustischen Ansagen. Im Linienbündel Ost sticht der Negativtrend mit minus 28 Prozentpunkten bei den akustischen Ansagen ins Auge, ist zugleich aber immer noch den größten Anteil mit 39%. Alle anderen Bündel bleiben auf einem weit geringeren Standard, wenngleich auch im Nordwest-Bündel die stärksten Zuwächse erhoben wurden.

Grund dafür ist wahrscheinlich, dass die akustischen Ansagen im Regionalverkehr von den Fahrgästen als störend empfunden werden. Wohingegen im reinen Innerortsverkehr diese Ansagen als normal empfunden werden. Es ist also zu überlegen den Standard zu überarbeiten.

#### 4.4 Ausstattungsstandards der 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. Denn nicht jede Haltestelle bietet einen erhöhten Bussteig, der einen Ebenen gleichen Ein- und Ausstieg ermöglicht. Darüber hinaus lassen sich neuere Fahrzeuge in der Regel zusätzlich zur Einstiegsseite absenken. 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.

Abbildung 12: Beispiel für eine ausklappbare Rampe im Fahrzeug



Weiterhin muss in den Fahrzeugen eine Abstellfläche beispielsweise für Kinderwagen oder Rollstühle vorhanden sein. Die Fahrgäste müssen zudem im Bus die Möglichkeit haben ein Ticket zu erwerben. Dementsprechend sind beim Fahrer ein Fahrscheindrucker und mindestens ein Fahrscheinentwerter pro Fahrzeug vorzuhalten.

Tabelle 8: Ergebnisse der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

Linienbündel	Niederflurstandard	Abstellfläche	Rampe	Fahrscheindrucker	Entwerter
<b>Nord</b>	85%	97%	76%	86%	73%
Abweichung zum Vorjahr in PP	-4	-1	+3	-14	+20
<b>Nordwest</b>	95%	97%	88%	96%	81%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+2	-1	-3	-3	+12
<b>Ost</b>	99%	99%	96%	97%	96%
Abweichung zum Vorjahr in PP	-1	+1	+13	-3	+18
<b>Südost</b>	100%	99%	85%	95%	48%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+2	-1	+17	-4	+21
<b>Südwest</b>	98%	100%	85%	100%	26%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+3	0	+6	+4	-9

Die Auswertung der Daten ergibt, dass bei den eingesetzten Fahrzeugen beim Ausstattungsstandard Niederflur nach wie vor relativ geringe Unterschiede zwischen den Linienbündeln bestehen, mit Ausnahme des Linienbündels Nord. Erfreulich ist das Ergebnis, dass im Linienbündel Südost ausschließlich Niederflurfahrzeuge festgestellt wurden.

Noch höhere Standards sind bzgl. der Ausstattung mit Abstellflächen für Kinderwagen oder Rollstühle vorzufinden. In einem Bündel wurde eine flächendeckende Verfügbarkeit von entsprechenden Flächen erhoben. In den übrigen vier Netzen ist mit einem Deckungsgrad ab 97% ebenfalls von Vollaussstattung zu sprechen.

Größere Veränderungen und teils unterschiedliche Entwicklungen zwischen den Netzen zeigen sich bei den Merkmalen „Rampe“, „Fahrscheindrucker“ und „Entwerter“. Das Merkmal „Fahrscheindrucker“ hat auf allen Linienbündeln negative Entwicklungen zu verzeichnen, abgesehen vom Linienbündel Südwest, welches mit 100% als vollaussgestattet bezeichnet werden kann. Am stärksten betroffen ist das Linienbündel Nord mit einem Verlust von 14 Prozentpunkten zum Vorjahr. Die Linienbündel Nordwest, Ost und Südost weisen in etwa gleiche negative Entwicklungstendenzen auf mit einem Minus von 3-4 Prozentpunkten, bleiben jedoch auf einem sehr guten Niveau mit einem Deckungsgrad von circa 95% - 97% und somit kann von Vollaussstattung gesprochen werden.

Die Rubrik Fahrscheinentwerter konnte bereits im Jahr 2012 positive Entwicklungen in der Ausstattung erzielen, die im letzten Jahr fortgeführt werden konnte. So verzeichnen die Linienbündel Nord, Nordwest, Ost und Südost bei den prozentualen Anteilen ein Plus zwischen 12 und 21 Prozentpunkten. Das Linienbündel Südwest bildet hier einen Gegensatz mit einem Rückgang um 9 Prozentpunkte. Aber auch hier stellt sich Frage, wieso die Werte für die Linienbündel Südost und Südwest im Vergleich zu den drei anderen Bündeln zu niedrige Werte aufweisen. Wird in den Bussen anders oder gar nicht entwertet? Dieser Sachverhalt ist zu klären und Verbesserungen vorzunehmen.

Ein ähnliches Bild zeichnet sich bei der Ausstattung mit einer Rampe, die für mobilitätseingeschränkte Menschen von besonderer Bedeutung ist. Die im Kreis Gütersloh zum Einsatz kommenden Fahrzeuge variieren teilweise sehr stark in ihrer Ausstattung mit einer Rampe. Im Vergleich zum Vorjahr wurde vor allem im Bündel Ost und Südost ein höherer Ausstattungsstandard erhoben. Es konnte eine Verbesserung von 13 bzw. 17 Prozentpunkten erreicht werden. Den höchsten Deckungsgrad erreichen die Fahrzeuge, die im Bündel Ost zum Einsatz kamen mit 96%. Der niedrigste Deckungsgrad wird im Bündel Nord mit lediglich 76% erreicht. Somit herrscht Nachbesserungsbedarf, abgesehen vom Linienbündel Ost.

#### **4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge**

Die Sauberkeit der Fahrzeuge ist ebenfalls ein sehr bedeutendes 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 wird seit 2011 die Sauberkeit der Türen erfasst, da dies beispielsweise im Verkehrsvertrag zum Linienbündel Nordwest Bestandteil der Qualitätsvorgaben ist. Nachdem die Tester die Kriterien erhoben 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 der Fahrzeuge ist in der Tabelle 9 abgebildet.

Tabelle 9: Ergebnisse der Sauberkeit

Merkmale	Nord	Abweichung zum Vorjahr in PP	Nordwest	Abweichung zum Vorjahr in PP	Ost	Abweichung zum Vorjahr in PP	Südost	Abweichung zum Vorjahr in PP	Südwest	Abweichung zum Vorjahr in PP
Scheiben	81%	-4	91%	+1	86%	+4	87%	+1	88%	-3
Scheiben scratch	98%	0	99%	-1	98%	-2	96%	-1	97%	-2
Fußboden	81%	-2	90%	+2	84%	+5	84%	+3	83%	+1
Sitze	93%	-4	95%	-4	96%	-2	94%	-1	95%	-3
Türen	89%	-7	97%	+1	96%	+4	94%	0	97%	-5
Innengerüst	92%	+1	95%	-1	91%	+2	89%	+3	90%	-1
Innengerüst scratch	95%	2	97%	2	97%	+1	95%	0	95%	0
Graffiti innen	93%	-2	96%	-2	97%	+3	94%	+2	94%	-1
Außenhaut	77%	-10	95%	-3	87%	-4	86%	-6	91%	-3
Gesamteindruck	86%	-2	95%	-1	91%	+2	88%	-2	91%	-3

Die Daten lassen sich in drei inhaltliche Bereiche bündeln: Gesamteindruck, Vandalismus-Schäden (Graffiti und Scratching) und Sauberkeit.

Der Gesamteindruck als allgemeine Bewertung des Zustands der Fahrzeuge ist insgesamt etwas schlechter als im Vorjahr, außer bei dem Linienbündel Ost, wo der Gesamteindruck leicht besser geworden ist. Bei Werten von mindestens 86% besteht jedoch kein Anlass zur Besorgnis, dass der ÖPNV als schmutzig wahrgenommen wird.

Der zweite Bereich, den man mit Vandalismus-Schäden benennen kann, wird fast überall mit minimalen schlechteren Bewertungen im Vergleich zum Vorjahr versehen. Scratching an Scheiben im Linienbündel Nord erzielt eine stabile Bewertung wie im Jahr 2012.

Alle anderen Linienbündel haben eine Abnahme von 1-2 Prozentpunkten, liegen aber immer noch auf einem sehr guten Niveau. Die Bewertungen für Scratching am Innengerüst sind ebenfalls relativ stabil zum Vorjahr geblieben und haben nur im Linienbündel Nord und Nordwest Abwertungen um 2 Prozentpunkte bekommen. Ähnliches lässt sich zu Vandalismus-Schäden durch Graffiti sagen. Die Linienbündel Ost und Südost haben sich um 2 Prozentpunkte verbessert, die Linienbündel Nord, Nordwest und Südwest jedoch um 1-2 Prozentpunkte verschlechtert. Insgesamt weist die Rubrik „Vandalismus-Schäden“ jedoch ein sehr gutes Niveau auf und liegt zwischen 93% und 99%.

Im dritten Bereich werden die unterschiedlichen Entwicklungen der einzelnen Sauberkeitsmerkmale deutlich. Insgesamt werden trotz einiger abnehmender Werte sehr gute Ergebnisse für die Sauberkeit erzielt. Einen sicherlich auch für die Fahrgäste wichtigen Teil macht die Sauberkeit der Sitzflächen aus. Allerdings fand in allen Linienbündeln eine Abwertung um mehrere Prozentpunkte statt. Mit einer Spanne von 93% bis 96% sind die Bewertungen dennoch als sehr positiv zu betrachten. Gleiches wird bei der Außenhaut deutlich. Hier sind bis zu 6 Prozentpunkte Verlust zu verzeichnen. Lediglich das Linienbündel Ost stagniert.

Überraschend sind die im Jahresgang steigenden positiven Bewertungen zum Zustand des Fußbodens im Vergleich zum Vorjahr, indem nur negative Entwicklungen abzusehen waren. Im Jahr 2013 können bis auf das Linienbündel Nord alle Bündel eine bessere Bewertung von bis zu 5 Prozentpunkten erreichen. Innengerüst, Scheiben und Türen ähneln den Ergebnissen.

## **5. Ursachen**

### **5.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit**

Verspätungen können zum einen durch Verzögerungen im Betriebsablauf (z.B. Schicht- oder Fahrerwechsel) hervorgerufen werden und zum anderen planerischer Natur (tageszeitliche Verkehrsverhältnisse, Wartezeiten an Ampeln, Verkauf von Fahrscheinen, etc.) sein. Geschuldet ist es dem Sachverhalt, dass Fahrpläne manchmal so gestaltet sind, dass sie bereits bei kleinen Störungen nicht mehr eingehalten werden können. Mitunter tragen temporäre Baustellen ebenso einen Teil dazu bei. Allerdings entstehen einige Verzögerungen auch dadurch, dass auf Anschlusszüge gewartet wird.

## 5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards

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 war der Einfluss des Kreises auf die Umsetzung der im NVP geregelten Qualitätsvorgaben durch die Unternehmen bis zur letzten Novellierung des PBefG generell gering, da dieser mit den Verkehrsunternehmen keinen Vertrag abgeschlossen hat, in dem Qualitäten geregelt werden können und Qualitätsvorgaben bei der Vergabe von Konzessionen allenfalls eine untergeordnete Rolle spielen. In den im Jahr 2013 bestehenden konzessionsrechtlichen Genehmigungen der kommerziellen Verkehre sind keine Qualitätsvorgaben verankert. Zukünftig wird der Kreis entsprechende Ausstattungsstandards auch bei kommerziellen Verkehren einfordern können.

Für die Ausstattungsstandards der Fahrzeuge und die Fahrgastinformationen im Fahrzeug gelten im Wesentlichen dieselben obig genannten Ursachen. 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.

## 5.3 Sauberkeit Fahrzeuge

Bei den Ursachen für Verschmutzungen ist zu erwähnen, dass Fahrzeuelemente wie die Scheiben, die Außenhaut oder auch der Boden witterungsbedingt wesentlich stärker der Gefahr der Verschmutzung ausgesetzt sind, als beispielsweise das Innengerüst.

Die Sauberkeit der Fahrzeuge hängt nicht nur von den 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.

## **6. Lösungsmöglichkeiten**

### **6.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherheit**

Sicherlich können in der Praxis nicht alle Umstände, die zu Verspätungen führen, gänzlich ausgeschlossen oder vermieden werden. Dennoch gibt es Ansatzpunkte um die Anschlussicherheit 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. 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 der Züge, um feststellen zu können, ob diese 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 2 bis 25 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.

## **6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards**

Um Fahrgastinformationen an und in den Fahrzeugen sowie gewünschte Ausstattungsstandards für die Zukunft, gemäß den Vorgaben des NVP, sicher zu stellen, kann der Kreis Gütersloh diese aufgrund des mit Wirkung ab 1.1.2013 novellierten PBefG als Grundlage aller – auch der kommerziellen Verkehre, was bisher nicht möglich war – festsetzen. Zukünftige Anträge auf Genehmigungen, die die im NVP verankerten Ausstattungsmerkmale nicht vorsehen, werden von der Bezirksregierung nicht mehr genehmigt. Voraussetzung dafür ist, dass der Kreis vor dem Auslaufen der Genehmigung entsprechende europaweite Bekanntmachungen durchführt (§8a Abs. 2 i.Vm. Art. 67 Abs. 2 VO(EU) 1370/07 PBefG). Bei ausbleibenden Genehmigungen kommerzieller Verkehre muss der Kreis die Verkehrsleistungen ausschreiben und kann die Qualitätsmerkmale vertraglich festsetzen. So bestehen sowohl auf Unternehmensseite als auch auf der Aufgabenträgerseite verschiedene Lösungsmöglichkeiten.

Bei Nichteinhaltung der Qualitätsvorgaben reduziert sich der an die Unternehmen zu zahlende Zuschuss. Hierdurch sollen den Unternehmen Anreize gesetzt werden, vereinbarte Standards in die Praxis umzusetzen.

Für die Ausstattungsstandards der Fahrzeuge gelten im Wesentlichen die gleichen Lösungsmöglichkeiten wie in Kapitel 5.2 erläutert.

## **7. Hauptproblemfelder**

In der Tabelle 10 sind die Hauptproblemfelder abschließend in einer Gesamtübersicht, aufgeteilt nach Linienbündeln, zusammengefasst. Als Hauptprobleme wurden die Merkmale angesehen, bei denen die erreichten Werte im Durchschnitt unter 80% liegen.

Hinsichtlich der Ergebnisse ist festzuhalten, dass es bei der Qualität im Wesentlichen kleine Veränderungen gegenüber 2012 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. Insbesondere die Pünktlichkeit der Busse muss dringend verbessert werden.

Tabelle 10: Hauptproblemfelder der Linienbündel

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

## 7.1 Pünktlichkeit

Bei der Pünktlichkeit wurde das Hauptaugenmerk in diesem Bericht auf die Anschlusssicherheit an den wichtigsten Umsteigeknotenpunkten im Kreisgebiet gelegt. An den Haltestellen 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. 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 ebenso wie im Vorjahr auf die 3-Minuten-Grenze gesetzt. Dies ist die Grenze, ab der angenommen wird, dass die Anschlusssicherheit nicht mehr gewährleistet 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. 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 bzw. der Anschlusssicherung beitragen können.

Maßnahmen:

- Fahrpläne für die Linien 71,72,73,76,77,79,88,94,95 und 87 mit Unternehmen besprechen und ggf. anpassen (die Verspätungsanfälligen Linien 43, 70 und 89 sind im Jahr 2013 bereits angepasst worden).
- 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 bei Verspätung des SPNV
- Wartezeitregelungen in Schloß Holte Bahnhof für die Linien 84.1 und 84.2 bei Verspätungen des SPNV

- Wartezeitenregelung in Rheda-Wiedenbrück für die Linien 70 und 79

Grundsätzlich verlieren unpünktliche ankommende Busse ihre Relevanz für die Anschlusslinie, wenn diese hoch getaktet fährt. Fährt eine Linie im 15-Minuten-Takt, wie bspw. seit 2014 zwischen Werther und Bielefeld, vorher im 20 Minuten-Takt), wartet ein Fahrgast eines verspäteten Busses maximal 15 Minuten auf seinen Anschlussbus. Eine solch hohe Taktung ist indes im Regionalverkehr derzeit die Ausnahme.

Fährt eine Anschlusslinie im 30-Minuten-Takt, mögen einzelne Verspätungen der Anschlussbusse noch als erträglich wahrgenommen werden. Bei nur stündlich verkehrenden Anschlusslinien ist eine maximale Wartezeit von 1 Stunde nicht mehr akzeptabel, insbesondere wenn dies mehrfach vorkommen sollte.

Als Anschlussicherung bei verspäteten Bussen oder Zügen könnte als problemlindernde Maßnahme bei Anschlussbuslinien, die nicht öfter als 1 Mal in der Stunde fahren, eine Anschlussgarantie für die Fahrgäste in Form der Beförderung mit Taxen vorgesehen werde. Das setzt allerdings voraus, dass ein Taxiunternehmen vor Ort tätig ist. Zudem müsste ein pragmatisches Verfahren eingeführt werden, dass eine missbräuchliche Nutzung von Taxen ausschließt. Ggf. könnte eine solche Anschlussgarantie zunächst nur für Dauerkunden (sprich Abo-Inhaber/innen) eingeführt werden. Eine Anschlussicherung löst indes das Problem nicht, sondern lindert allenfalls die Auswirkungen. Daher und aufgrund der Fülle der problematischen Linien scheint es geboten, eine eingehende Analyse über die Ursachen der Verspätungen durchzuführen. Im Anschluss daran müssten dann je Linie individuelle Lösungsansätze aufgezeigt und umgesetzt werden.

## **7.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards**

Bei der Fahrgastinformation außen am Fahrzeug sind die Werte bei allen Linienbündeln insgesamt zufriedenstellend. Eine Ausnahme stellt die Anzeige der Liniennummer auf der linken Fahrzeugseite dar. Hier sind die Werte bei den Linienbündeln Nord, Nordost und Südwest schlechter als bei den anderen Bündeln.

Wesentlich schlechter sind die Werte bei der Fahrgastinformation im Fahrzeug. Nur das Merkmal „Wagen hält“ erreicht hier 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.

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. 85% - 100% der überprüften Fahrzeuge auf. Werte ab 90% sind recht gute Werte, die darunter liegenden spiegeln noch Verbesserungsbedarf wieder. 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 Fahrgastinformation sowohl am als auch im Fahrzeug sowie bei der Fahrzeugausstattung beitragen können.

Maßnahmen:

- Nachrüstung der Fahrzeuge mit fehlenden Außendisplaysanzeigen und Haltestellenanzeigen
- Bei Fahrzeugneuanschaffung konsequent auf Außendisplaysanzeigen an den Fahrzeugen sowie Haltestellenanzeigen im Fahrzeug 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 (durch das novellierte Personenbeförderungsgesetz haben Aufgabenträger mehr Möglichkeiten, auf bessere Ausstattungen auch bei eigenwirtschaftlichen Verkehren hinzuwirken).

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

### **7.3 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

## **8. Gesamtüberblick**

Um einen Gesamtüberblick über die Qualität der einzelnen Linienbündel zu erhalten, wird in der Tabelle 11 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.

Anhand der Werte lässt sich entnehmen, dass das Linienbündel Ost in vier Kategorien am besten abgeschnitten hat. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich dieses Bündel um eine Rubrik verbessert. Es folgt das Linienbündel Nordwest, das in einer Kategorie den besten Wert erreicht hat, im Vergleich zum Vorjahr jedoch eine Rubrik verloren hat. Das Linienbündel Nord hat ebenfalls eine Kategorie mehr im Jahr 2013 als zuvor und hat nunmehr in vier Kategorien am schlechtesten abgeschnitten. Das Linienbündel Südwest hat in einer Kategorie am schlechtesten abgeschnitten.

Tabelle11: Qualitätsvergleich der Linienbündel

Linienbündel	Pünktlichkeit	Fahrgast- information am Fahrzeug	Fahrgast- information im Fahrzeug	Ausstattungs- standards	Sauberkeit
Nord		-	-	-	-
Nordwest		+			
Ost	+		+	+	+
Südost					
Südwest	-				

+ bester Wert            - schlechtester Wert

Zusammenfassend ist also festzuhalten, dass die Qualität des Linienbündels Ost am höchsten ist, während diese auf den Südbündeln und im Linienbündel Nordwest als durchschnittlich bezeichnet werden kann. Die Qualität im Linienbündel Nord ist gegenüber den anderen genannten Linienbündeln jedoch verbesserungswürdig, da sie sich in einem Jahr weiter verschlechtert hat.

## 9. Fazit

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2013 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 Möglichkeit, Qualitätsstandards bei vertraglich vereinbarten Verkehren umfassend zu regeln, hat zu einer deutlichen Qualitätssteigerung geführt. Bei Schlecht- und Nichtleistungen kann mit Abzügen von den Zuschüssen reagiert werden.

Jedoch waren Qualitätsmerkmale leider bei den bisherigen kommerziellen Verkehren nicht Bestandteil der Genehmigung, einzig das Fahrtenangebot zählte. Durch die gemäß novelliertem PBefG mögliche 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 Fahrzeugalter einzuhalten sowie die Fahrzeuge mit Haltestellenanzeigen auszurüsten.

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.

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 akustische Ansage in vielen Fahrzeugen, in gewissem Maße unabhängig vom jeweiligen Linienbündel.

Manche Ergebnisse ähneln denen des letzten Jahres sehr stark, sodass man sagen kann, dass es bei Betrachtung einzelner Ausstattungsmerkmale keine gravierenden Verbesserungen gegeben hat. Es gibt natürlich auch Ausnahmen, da beispielsweise drei Linienbündel bezüglich der Haltestellenanzeige sehr große positive Entwicklungen vorweisen und sich die Ausstattung mit Entwertern sogar in vier Linienbündeln zum Positiven verändert hat.

Man muss jedoch berücksichtigen, dass die Ausstattung der Fahrzeuge mit bestimmten Standards auch vom Alter der Busse abhängig ist. 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.

Die kompakte Zusammenfassung der Ist-Situation der Linienbündel je Ausstattungsmerkmal ist in der Tabelle 10 dargestellt. Es ist ebenfalls ein überwiegend positives Gesamtergebnis zu erkennen, das sich, im günstigsten Fall, bis zum nächsten Qualitätsbericht noch stärker positiv entwickelt haben wird.

Weitere kontinuierliche Qualitätskontrollen sind notwendig, um einerseits vertragliche Vereinbarungen zu kontrollieren, andererseits um festzustellen, welche Tendenz die Qualität im ÖPNV im Kreis Gütersloh aufweist.

Als Hauptproblemfeld bleiben die dauerhaft nicht zu akzeptierenden schlechten Werte hinsichtlich der Unpünktlichkeit, die bei vielen Linien bestehen. Hier bedarf es zunächst dringend einer eingehenden Analyse der Ursachen, um entsprechende Gegenmaßnahmen einzuläuten.

## 10.Exkurs: Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2013 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

Die vorherigen Kapitel haben das Betriebsjahr 2013 näher untersucht und bewertet. Dieses Kapitel betrachtet die zeitliche Entwicklung der unterschiedlichen Qualitäts- und Ausstattungsmerkmale seit der Erstauflage des Qualitätsberichtes für das Jahr 2010, jedoch erfolgt die Auswertung lediglich beschreibend. Der Aufbau ist wie der vorherige.

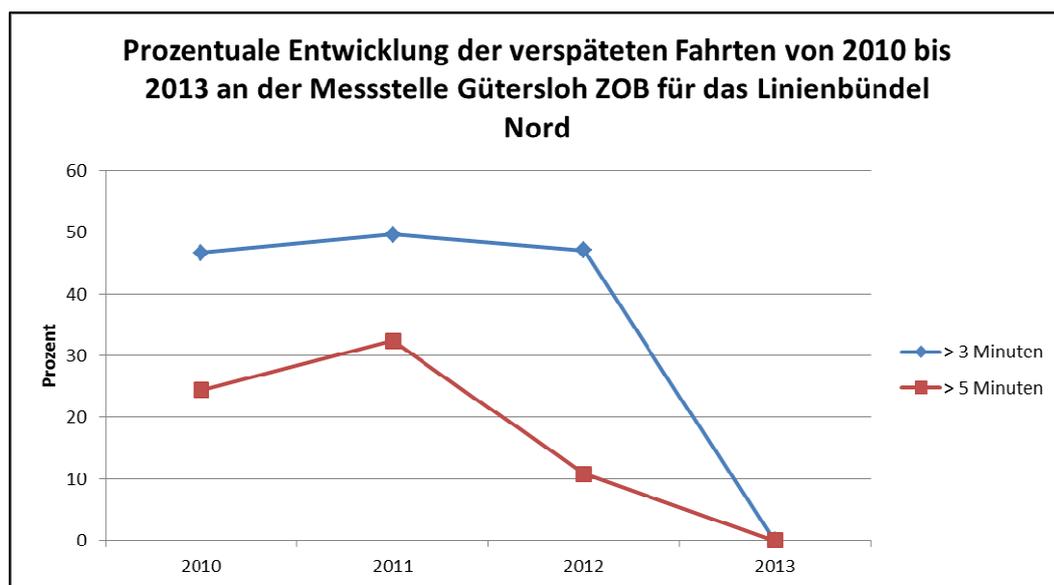
Begonnen wird mit den erhobenen Fahrten je Messpunkt.

Am Messpunkt Gütersloh ZOB werden die zeitlichen Entwicklungen je nach Linienbündel mittels Diagrammen dargestellt, beginnend beim Bündel Nord bis hin zum Bündel Südwest.

### Abbildungen 13 - 17: Zeitliche Entwicklung der Knotenpünktlichkeit am Messpunkt Gütersloh ZOB

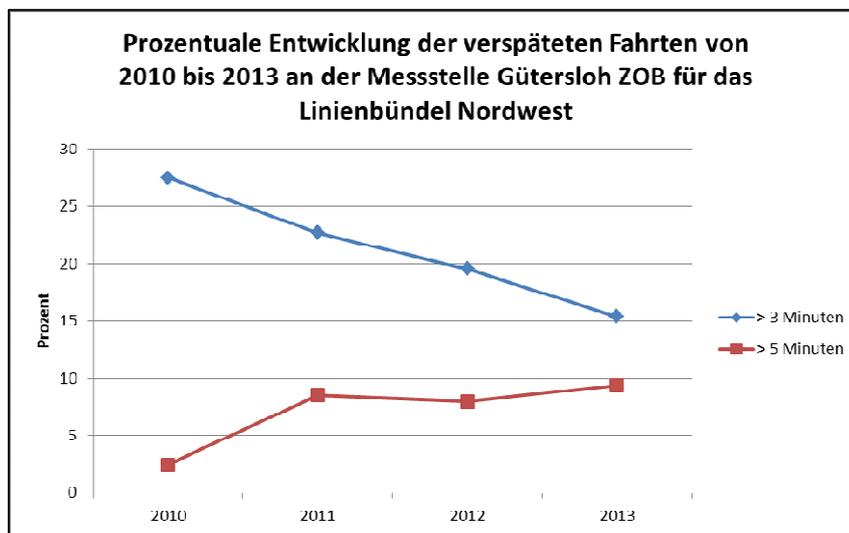
In der Abbildung 13 ist eine deutliche Verbesserung im Linienbündel Nord im Laufe der vier betrachteten Betriebsjahre eingetreten. In den Jahren 2010 bis 2012 lagen die Zahlen der verspäteten Fahrten > 3 Minuten um die 50 % und sind im vergangenen Jahr auf 0 gesunken. Bei Fahrten > 5 Minuten wurde das Maximum im Jahr 2011 mit 32 % erreicht und fiel ebenfalls bis zum Jahr 2013 auf 0 %.

Abbildung 13

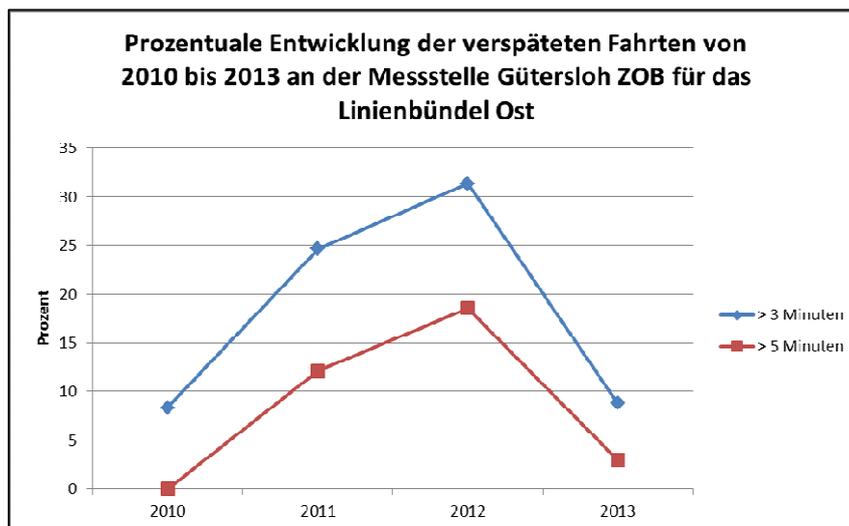


Ein ganz anderes Bild zeigt sich in den Linienbündeln Nordwest und Südost, die einen ähnlichen Kurvenverlauf aufweisen. Hier ist das Niveau bei Verspätungen > 3 Minuten relativ hoch und flacht aber bis zum Jahr 2013 auf ungefähr die Hälfte (15 %) ab. Das Niveau der verspäteten Fahrten > 5 Minuten hingegen steigt im Laufe der Jahre und erreicht 2013 das Maximum mit fast 10 %. Im Bündel Südost sind die Anfangswerte zwar höher als im Bündel Nordwest, im Jahr 2013 jedoch liegen die Werte bei maximal 12 % bei Verspätungen > 3 Minuten und 5% bei Verspätungen > 5 Minuten.

**Abbildung 14**

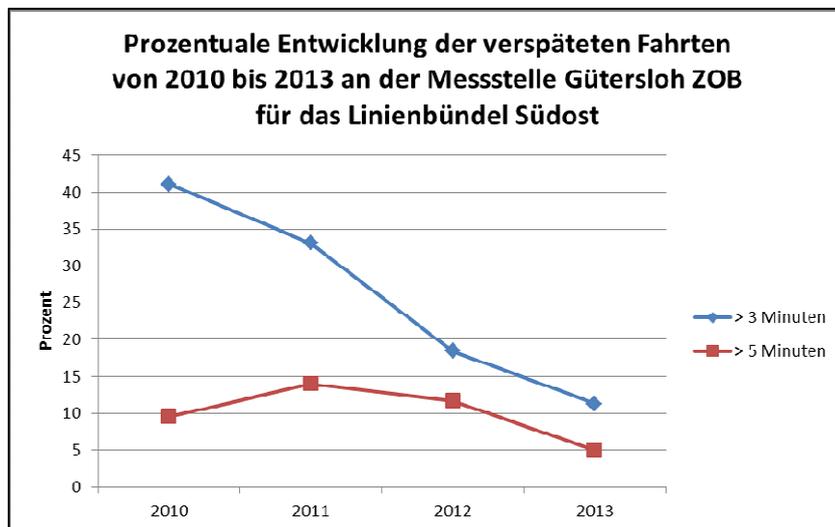


**Abbildung 15**



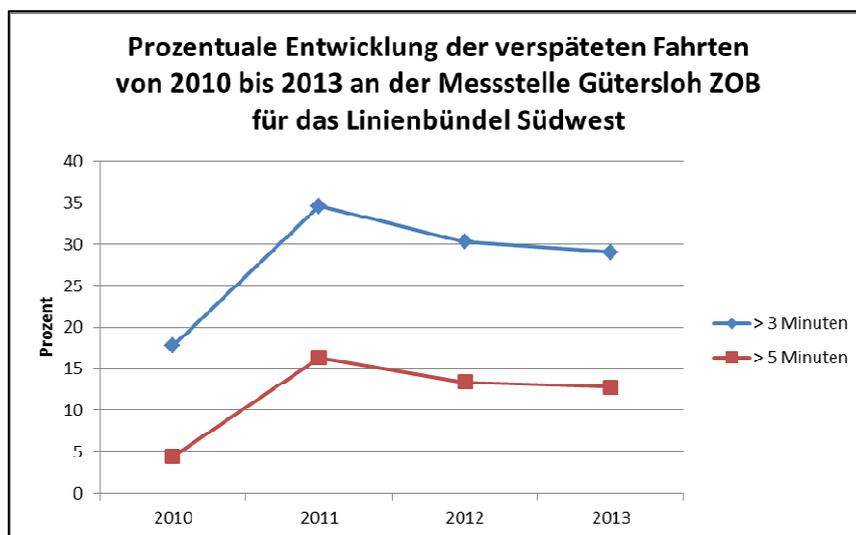
Im Linienbündel Ost ist zu sehen, dass es 2010 und 2013 die niedrigsten Werte gibt, die zumindest bei > 3 Minuten auch fast die selben Werte aufweisen (um 8 %). Der Peak wird 2012 mit über 30 % verspäteter Fahrten erreicht.

Abbildung 16



Bei Betrachtung der Entwicklungen schneidet das Linienbündel Südost mit am Besten ab. 2010 gab es bei den verspäteten Fahrten > 3 Minuten das Maximum bei über 40 %. Der Verlauf ist im Laufe der Jahre stetig gesunken und liegt im Jahr 2013 bei circa 12 %. Bei verspäteten Fahrten > 5 Minuten gab es 2011 das Maximum bei 13 % und ist bis 2013 auf ein Niveau von 5 % gesunken. Somit bilden die Bündel Nordwest und Südwest eher die Ausnahme, was das zuletzt betrachtete Kalenderjahr betrifft, da die Prozentwerte immer noch (sehr) hoch sind.

Abbildung 17



Im Bündel Südwest sind die Prozentwerte 2010 noch relativ gering und stiegen dann im Folgejahr auf ihr jeweiliges Maximum mit Prozentwerten um 25 % (> 3 Minuten) und 16 % (> 5 Minuten). Danach flacht es etwa um 5 % jeweils ab und hat sich in den Jahren 2012 und 2013 auf ein relativ stabiles Niveau eingependelt. Jedoch sind die Werte aus 2013 die Höchsten und im Vergleich zu den anderen Linienbündeln stark verbesserungsfähig.

**Abbildungen 18 - 20: Zeitliche Entwicklung der Knotenpünktlichkeit an den Messpunkten Rheda Bahnhof, Schloß Holte Bahnhof und Halle ZOB**

Betrachtet man nun die drei Messstellen Rheda Bahnhof, Schloß Holte Bahnhof und Halle ZOB ergeben sich noch ganz andere Ergebnisse. In Rheda sind die Prozentwerte im Verlauf stark zurückgegangen und lagen 2013 bei 16 % (> 3 Minuten) und circa 6 % (> 5 Minuten). Das Maximum wurde im Anfangsjahr erreicht mit circa 37 % und 20 %.

**Abbildung 18**

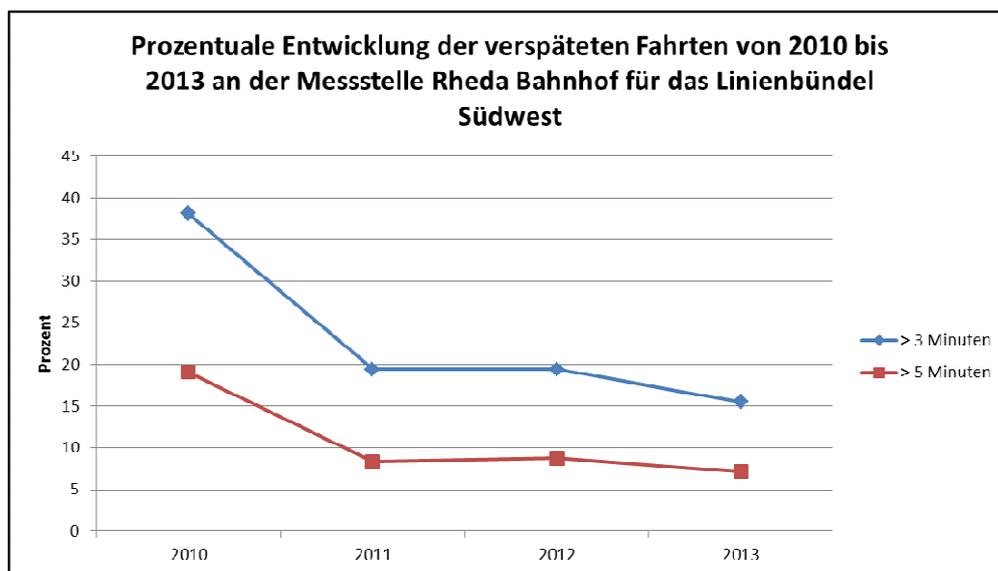
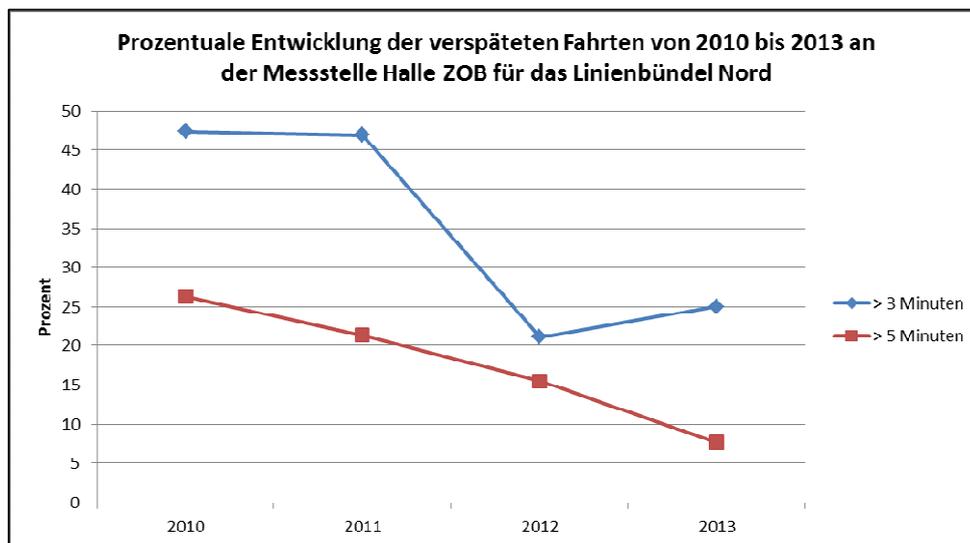
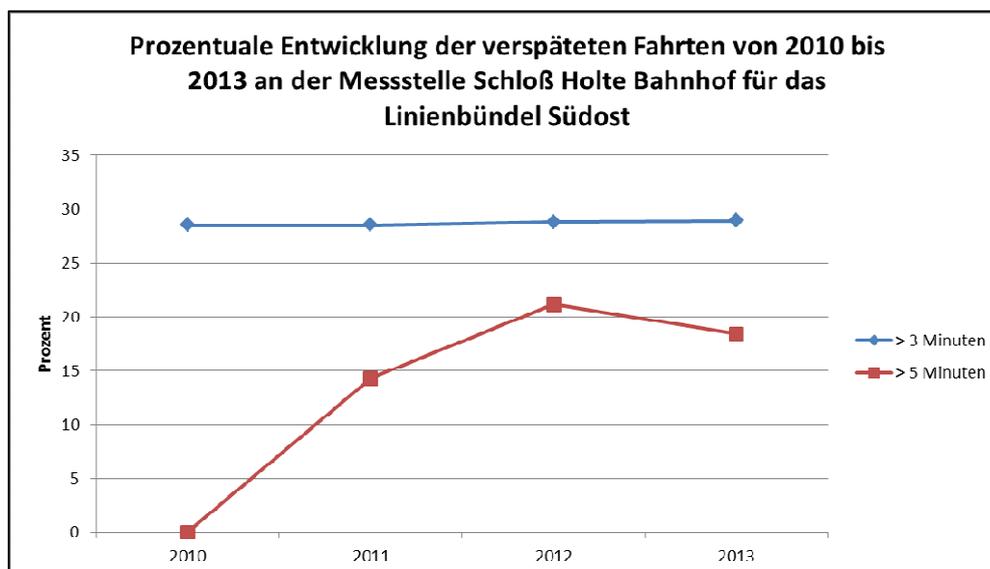


Abbildung 19



Betrachtet man den Messpunkt Halle ZOB gibt es zwischen den beiden Verspätungsintervallen sehr markante Unterschiede. So weist der Verlauf bei verspäteten Fahrten > 5 Minuten eher eine kontinuierliche Abnahme von anfangs 26 % auf circa 8 % auf. Betrachtet man die verspäteten Fahrten > 3 Minuten verändert sich von 2010 auf 2011 eher wenig und so liegen die Prozentwerte eher bei 45 %. Im Jahr 2012 wurde das Minimum mit circa 22 % erreicht, jedoch stiegen die verspäteten Fahrten im Folgejahr wieder um 3 % an.

Abbildung 20



Am Messpunkt Schloß Holte Bahnhof liegen die Anteile an verspäteten Fahrten > 3 Minuten fast gleichbleibend bei 28 % zwischen 2010 und 2013. Der Verlauf der Werte für verspätete Fahrten > 5 Minuten ist ebenso wenig erfreulich.

Im Jahr 2010 lagen die Werte noch bei 0% stiegen aber bis 2012 auf ein Maximum von 22 % an und sind in 2013 nur um 3 % gesunken.

Herausgeber: Kreis Gütersloh  
Der Landrat  
Abteilung Tiefbau

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

Stand: Oktober 2014