



# Qualitätsbericht 2014

## Busverkehr

### Kreis Gütersloh

## Inhaltsverzeichnis

### Abkürzungsverzeichnis

1. Einleitung
2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh
3. Qualitätskriterien und ihre Kontrolle durch Profitester
  - 3.1 Qualitätstester
  - 3.2 Pünktlichkeit
  - 3.3 Fahrgastinformationssysteme / Ausstattungsstandards
  - 3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge
4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards
  - 4.1 Pünktlichkeit 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 und Anschlussicherheit
  - 6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards
7. Hauptproblemfelder

8. Fazit
9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2014 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

## 1. Einleitung

Im 5. Jahr erscheint der Qualitätsbericht über die verschiedenen Qualitätsmerkmale des Busverkehrs im Kreis Gütersloh.

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/112180100000039035.php](http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr_seiten/artikel/112180100000039035.php)<sup>1</sup> zur Verfügung.

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

Der Nahverkehrsplan (NVP) 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 Nahverkehrsvorgaben 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.

Bei allen so genannten gemeinwirtschaftlichen Verkehren müssen sich die Unternehmer vertraglich verpflichten, Qualitätsstandards bei der Ausstattung und Sauberkeit der Busse einzuhalten. Im Rahmen der abgeschlossenen Verkehrsverträge werden Fahrtausfälle und Unpünktlichkeiten sanktioniert, so dass die Betreiber motiviert sind, den Busbetrieb möglichst störungsfrei zu gestalten.

Bei eigenwirtschaftlichen Verkehren existieren keine Verkehrsverträge, mit denen Qualitätsmängel sanktioniert werden können. Für entsprechende Busunternehmen kann der Qualitätsbericht aber eine Hilfe für die Qualitätsüberprüfung sein.

Die Überprüfung der Qualitätsvorgaben der Verträge erfolgt im Wesentlichen über die Erbringung von Liefernachweisen der Busunternehmen, die gemeinwirtschaftliche Leistungen erbringen, an den Zweckverband Verkehrsverbund Ostwestfalen- Lippe (VVOWL).<sup>2</sup> Zusätzlich überprüfen Qualitätstester des VVOWL die Einhaltung der Qualitätsvorgaben (Pünktlichkeit, Sauberkeit, Ausstattungsmerkmale der Busse) sowohl

---

<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.

bei eigenwirtschaftlichen als auch bei gemeinwirtschaftlichen Verkehren, indem sie stichprobenartig mit den Bussen mitfahren oder an Haltestellen die Busse kontrollieren.

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

## 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.

Seit 01.01.2014 wird das Linienbündel Nord 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 (Transdev Ostwestfalen GmbH vormals 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) auf Basis einer Betrauung durch die Stadt 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

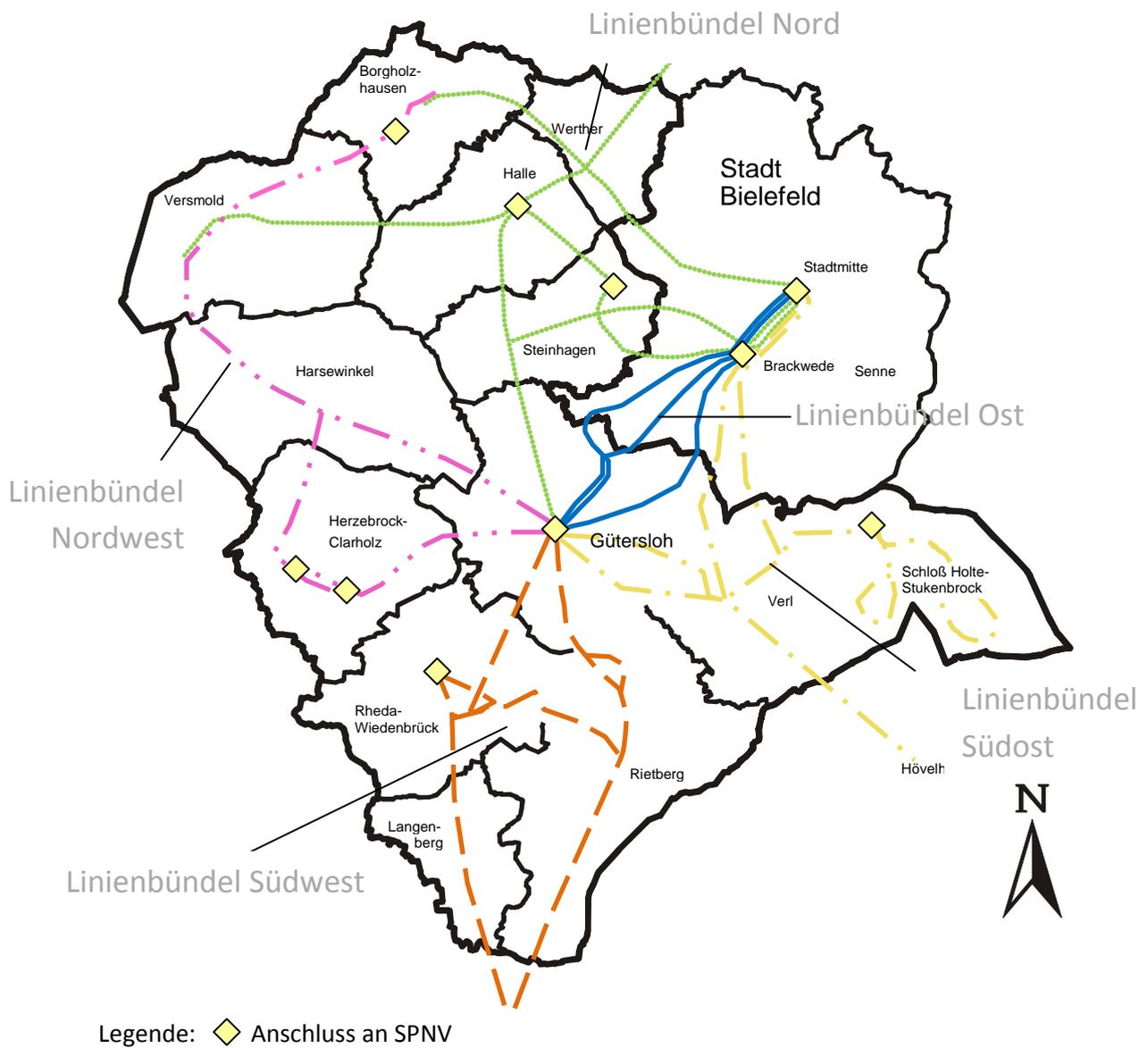
Linienbündel	Betreiber im Jahr 2014	Regionalbuslinien	Fahrstrecken
Nord	BVO	43 (e)	Gütersloh ↔ Halle
		48	Bielefeld ↔ Steinhagen (Brockhagen)
		61 (e)	Bielefeld ↔ Werther ↔ Halle
		62 (e)	Bielefeld ↔ Werther ↔ Borgholzhausen
		88 (e)	Bielefeld ↔ Steinhagen ↔ Halle
		89 (e)	Versmold (Peckeloh) ↔ Halle
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.

Dazu werden die Verläufe der einzelnen Linien des Grundnetzes kartographisch visualisiert. Außerdem sind wichtige Umsteigepunkte zum Schienenpersonennahverkehr (SPNV) markiert.

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



### **3. Qualitätskriterien und 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 sowie Sauberkeit der Fahrzeuge.

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. Stichproben außerhalb dieser Zeiten werden weitaus seltener durchgeführt.

#### **3.2 Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit**

Verspätungen werden von Fahrgästen als ärgerlich empfunden. Will ein Fahrgast keinen Anschlussbus oder –zug erreichen, so sind Verspätungen bis 3 Minuten indes als akzeptabel zu bezeichnen, bis 5 Minuten sicher noch tolerierbar; Fahrten ab 5 Minuten Verspätung sind indes – kommen sie regelmäßig vor – schon als Qualitätseinschränkung zu bezeichnen. In den folgenden Analysen sind, um einen ersten Eindruck über die Pünktlichkeit der Regionalbusse zu erhalten, jeweils die Verspätungen von 3 und 5 Minuten je Ankunftspunkt dargestellt. Muss ein Fahrgast einen Anschluss erreichen, so kann auch eine um wenige Minuten verspätete Ankunft schon ein Problem darstellen, und zwar i.d.R. dann, wenn Zeit zum Umsteigen eingeplant wurde. Aus diesem Grund wird - anders als bei den bisherigen Qualitätsberichten - für jede Linie auch dargestellt, ab wann eine Verspätung dazu führt, dass ein Anschluss nicht mehr erreicht wird und wie hoch der Anteil der Fahrten ist, die so spät ankommen. Für jeden Kontrollpunkt sind im NVP maximal zulässige Verspätungszeiten (mzv) 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. Die maximale Verspätungszeit differiert je Linie, sie ist in den Grafiken jeweils dargestellt.

### **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 eigenwirtschaftlichen Verkehren<sup>3</sup>. An dieser Stelle soll nur kurz auf die wichtigsten eingegangen werden. Die Busse sollen z.B. 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 Haltewunsch Tasten sind ebenso Bestandteil der Qualitätsstandards gemäß des NVP. Eine Abstellfläche für Rollstühle / Kinderwagen, mindestens eine fahrzeuggebundene Einstiegshilfe, elektronische Fahrscheindrucker und Fahrscheinentwerter 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).

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.

---

<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.

## 4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Qualitätstestern aufgenommenen Daten ausgewertet und vorgestellt. Im Jahr 2014 sind insgesamt 1.315 Fahrten begleitet und 528 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 2014

Linienbündel	Begleitete Fahrten	An Haltestellen erhobene Fahrten
Nord	201	77
Nordwest	319	85
Ost	195	101
Südost	255	125
Südwest	345	140
<b>Gesamt</b>	<b>1.315</b>	<b>528</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. 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 und in Tabelle 4 die Ergebnisse der übrigen Knotenpunkte. Diese Übersichten stellen zunächst

nur die Verspätungen über 3 bzw. 5 Minuten dar. Eine Betrachtung über Verspätungen, die so hoch sind, dass Anschlüsse nicht mehr erreicht werden, schließt sich für einzelne Linien ab Abbildung 4 an. 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. Sowohl aufgrund des Betreiberwechsels als auch aufgrund von Änderungen wurden die erhobenen Daten der Linie 88 von Januar bis März 2014 nicht berücksichtigt, da es im ersten Quartal noch zu Fahrplanänderungen gekommen ist.

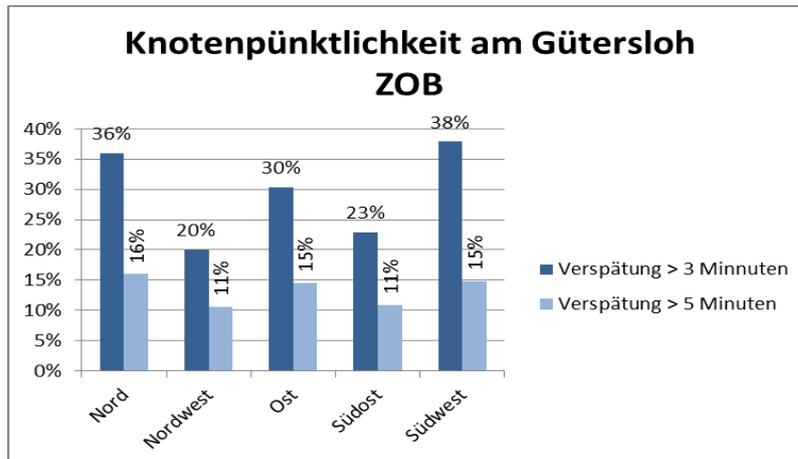
Tabelle 3: Anzahl der Messungen am Messpunkt Gütersloh ZOB

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)	75	27	36,00	12	16,00
Nordwest (71)	160	32	20,00	17	10,63
Ost (87, 94, 95)	165	50	30,30	24	14,55
Südost (73, 85)	201	46	22,89	22	10,95
Südwest (77, 79)	169	64	37,87	25	14,79

Betrachtet man die absoluten Zahlen verspäteter Fahrten an der Messstelle Gütersloh ZOB, schneidet das Linienbündel Nord etwas besser ab als die übrigen Bündel, da bei den erhobenen Fahrten weniger Ankunftsverspätungen gemessen wurden, gefolgt vom Linienbündel Nordwest. Die Bündel Südost, Ost und Südwest haben die meisten gemessenen Verspätungen vorzuweisen.

In der nachfolgenden Abbildung 2 sind die prozentualen Ergebnisse der Pünktlichkeitsauswertung der einzelnen Linienbündel am Knotenpunkt Gütersloh ZOB grafisch dargestellt.

Abbildung 2: Knotenpünktlichkeiten am Gütersloher ZOB



Die Auswertung der Daten zeigt, dass im Vergleich zum Jahr 2013 die Quoten der verspätet dokumentierten Fahrten im Kreis Gütersloh stark gestiegen sind – sowohl bei der Betrachtung der Verspätungsgrenze >3 Minuten als auch bei der Verspätungsgrenze >5 Minuten.

Im Linienbündel Nord ist der Anteil verspäteter Fahrten am ZOB in Gütersloh von 0% auf 36% gestiegen. Dies ist eventuell auf eine andere Liniengestaltung im Zusammenhang mit dem Betreiberwechsel von go.on zur BVO am 01.01.2014 zurückzuführen.

Ebenso deutlich verschlechtert haben sich die Quoten der Linienbündel Ost, Südost und Südwest. Der Anteil verspäteter Fahrten im Linienbündel Ost >3 Minuten ist gegenüber 2013 um 21 Prozentpunkte gestiegen und bei verspäteten Fahrten >5 Minuten um 12 Prozentpunkte. Im Linienbündel Südost stieg der Anteil verspäteter Fahrten >3 Minuten um 12 Prozentpunkte und bei Fahrten >5 Minuten um 6 Prozentpunkte. Die Werte der Linienbündel Nordwest und Südwest haben sich im Vergleich zum Vorjahr am wenigsten verändert. Hier lag die Steigerung bei Verspätungen >3 Minuten bei circa 5 bzw. 9 Prozentpunkten und bei verspäteten Fahrten >5 Minuten bei jeweils 2 Prozentpunkten.

Gründe für diesen Anstieg in den beiden Südbündeln ist zum einen die Durchbindung der Linie 73 (Südost) mit der Linie 79 (Südwest). Unpünktlichkeiten auf der Linie 73 übertragen sich so auf die Linie 79. Dies machte sich z.B. dann besonders bemerkbar, als es seit Oktober 2014 einen veränderten Fahrplan der Linie 73 durch eine Baustelle in Verfall gab.

Obwohl Maßnahmen zur Fahrzeitanpassung vorgenommen wurden, besteht insgesamt betrachtet jedoch für alle Linienbündel Verbesserungs- bzw. weiterer Handlungsbedarf hinsichtlich der Pünktlichkeit am Gütersloher ZOB.

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

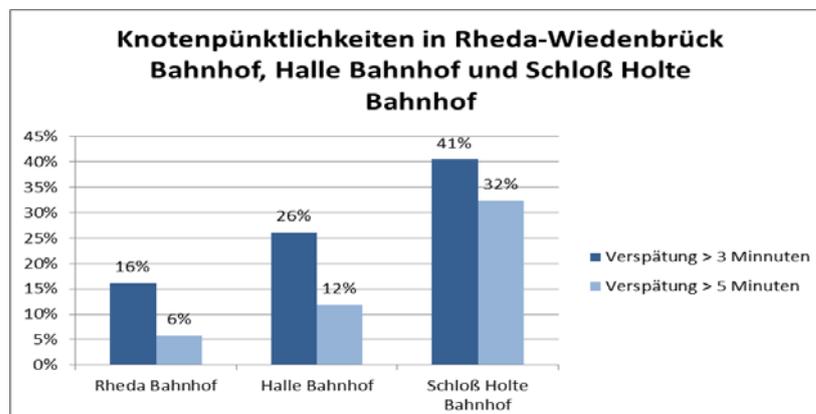
Tabelle 4: Anzahl der Messungen in Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte

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	87	14	16,09	5	5,75
Halle ZOB (43, 88, 89) Bündel Nord	42	11	26,19	5	11,90
Schloß Holte Bahnhof (85) Bündel Südost	37	15	40,54	12	32,43

Die Anzahl der analysierten Fahrten bei den v.g. betrachteten Messpunkten ist zwar geringer als bei denjenigen am ZOB Gütersloh; sie ist jedoch ausreichend, um entsprechende Tendenzen zu erkennen. Auffällig ist, dass sich im Vergleich zum Vorjahr die Pünktlichkeitswerte an den einzelnen Messpunkten je Verspätungsgrenze leicht verändert haben. Bei den Messpunkten hat sich die Knotenpünktlichkeit minimal verschlechtert mit Ausnahme vom Messpunkt Halle. Dort ist die Anzahl der gemessenen verspäteten Fahrten zurückgegangen.

Die Unterschiede zwischen >3 und >5 Minuten sind zwar verglichen zum Vorjahr proportional gleich geblieben, jedoch sind sie alle jeweils um ein paar Prozentpunkte angestiegen. Zur prozentualen Darstellung dient nachfolgend die Abbildung 3.

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



Im Vergleich zum Vorjahr haben die Verspätungen >3 Minuten an den Messpunkten Rheda Bahnhof und Halle Bahnhof leicht zugenommen. Die Verspätungen am Bahnhof Schloß Holte sind jedoch stark gestiegen von 29% auf 41%. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Verspätungen >5 Minuten. In Rheda und Halle kam es zu einem leichten Rückgang um 1 bzw. 4 Prozentpunkte, wohingegen in Schloß Holte die Verspätungen um 14 Prozentpunkte gestiegen sind.

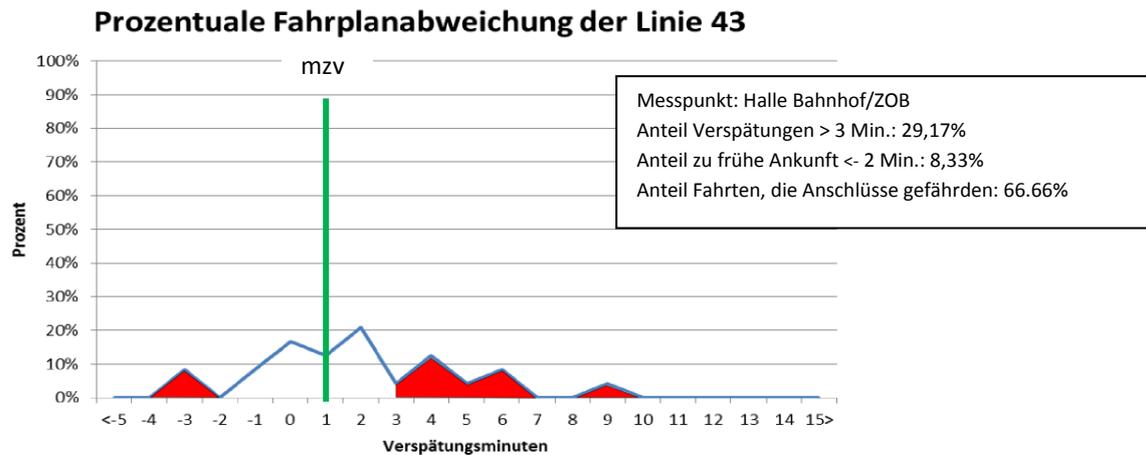
Ursache dafür ist die Anzahl der Verspätungen auf den Linien 43, 88 und 89. Diese Verspätungen sind vermutlich fahrplan- oder umlaufbedingt.

In nachfolgenden Grafiken sind die Fahrplanabweichungen der Ankunftspünktlichkeiten je Buslinie dargestellt. Die rot markierten Flächen unter der Kurve stellen die Anteile der Ankunftspünktlichkeiten dar, die als problematisch definiert werden (>3 Minuten, < -2 Minuten). Eine verfrühte Ankunft wird ebenfalls als problematisch eingestuft, da die Busse an den vorherigen Haltestellen evtl. zu früh abgefahren sind. Zusätzlich wird für die Linien, die eine Anschlussherstellung zu gewährleisten haben, dargestellt, ab welcher Verspätung der Anschlusszug nicht mehr erreicht werden kann.

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

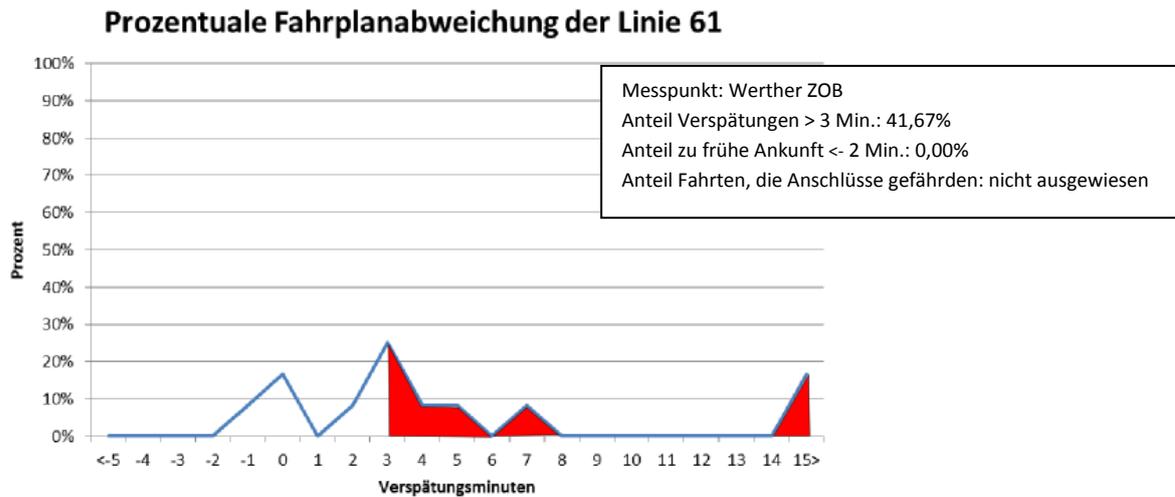
Die senkrechten Striche (grün) zeigen die maximal zulässige Verspätungszeit der jeweiligen Buslinie an, ab der der Umstieg zwischen Bus und Zug gefährdet ist. Zur Definition der maximal zulässigen Verspätungszeit vgl. Kapitel 3.2. Die notwendigen Umsteigeminuten wurden eigens an jedem Bahnhof im Kreisgebiet erhoben. Genannte Messpunkte entsprechen den Angaben des Nahverkehrsplans (NVP) des Kreises Gütersloh.

Abbildung 4: Prozentuale Fahrplanabweichung Linie 43



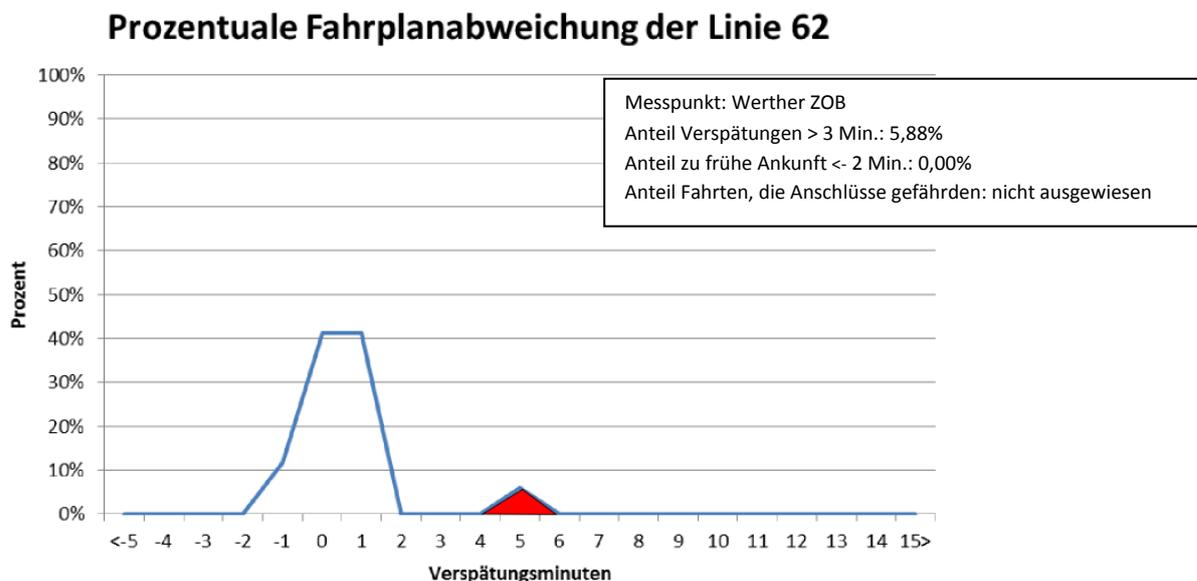
Auf dieser Linie besteht Anschluss an den SPNV von/nach Bielefeld und von/nach Osnabrück. Die Umsteigezeit beträgt, je nach Richtung, 6-7 Minuten. Relativ unproblematisch ist der Umstieg auf Seite des vis-a-vis Bahnsteigs. Dort ist diese Zeit ausreichend und auch bei Verspätungen eher unkritisch. Bei Umstiegen auf der gegenüberliegenden Seite muss zuerst der ganze Bahnsteig bis hin zur Hauptstraße gegangen werden, um danach den ganzen Bahnsteig auf der gegenüberliegenden Seite wieder hochzugehen. Oftmals ist die Überquerung der Straße nicht möglich, da die Bahnschranken für den kommenden Zug bereits heruntergelassen wurden. Alternativ können die Gleise am westlichen Ende des Bahnhofs (durch Umlaufgitter gesichert) überquert werden. Dieser Weg ist indes genauso zeitaufwendig. Normalerweise benötigt man 5 Minuten für die v.g. Wege. So bleiben nur ein bis zwei Minuten für den Umstieg übrig, sodass jede Verspätungsminute kritisch zu sehen und daher die Linie als anschlussgefährdend einzustufen ist.

Abbildung 5: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 61



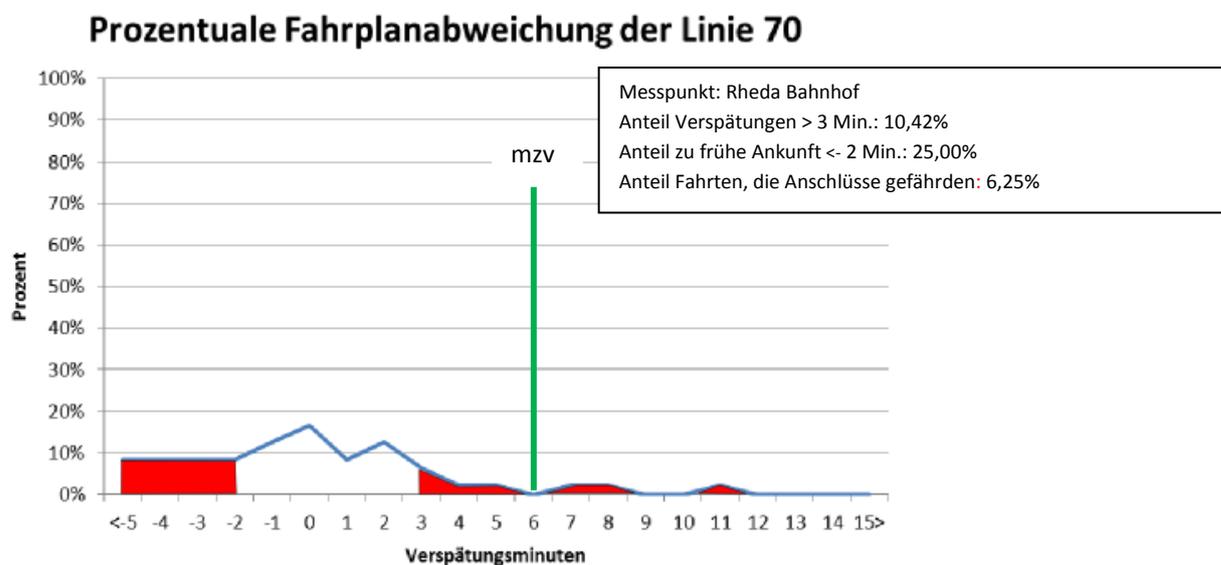
Die Linie 61 verkehrt seit dem 01.01.2014 zusätzlich zu den Linien 21 und 62 von Bielefeld nach Werther und führt von dort weiter Richtung Halle. Diese Durchbindung ist neu, zuvor mussten Fahrgäste in Werther auf die Linie 89 umsteigen. Die Linie 89 fährt seit der Übernahme durch die BVO nur noch zwischen Versmold und Halle. Durch die Durchbindung entfallen die Umsteigemöglichkeiten in Halle auf die RB75, da die Linie 61, um den Umstieg zu ermöglichen, zwischen Bielefeld und Werther in der Zeitlage der Linie 21 fahren müsste. Der Betreiber der Linie 21, moBiel GmbH, kann die Linie 21 jedoch betriebsbedingt nicht verschieben. Die obige Grafik zeigt nun die Pünktlichkeit am ZOB Werther auf. Diese ist deutlich verbesserungswürdig. Die Verspätungen liegen zum Teil daran, dass die Linie 61 mit der Linie 88 in einem Umlauf gefahren wird. Verspätungen wirken sich dadurch auch auf diese Linie aus.

Abbildung 6: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 62



Es sind am Messpunkt Werther für diese Linie keine Anschlüsse vorhanden. Somit besteht kein Grund für die Ausweisung einer maximal zulässigen Verspätungszeit. Es wurden nur geringe Verspätungen festgestellt, im Gegensatz zur o.g. Linie 61, die einen großen Teil des Linienweges parallel verkehrt.

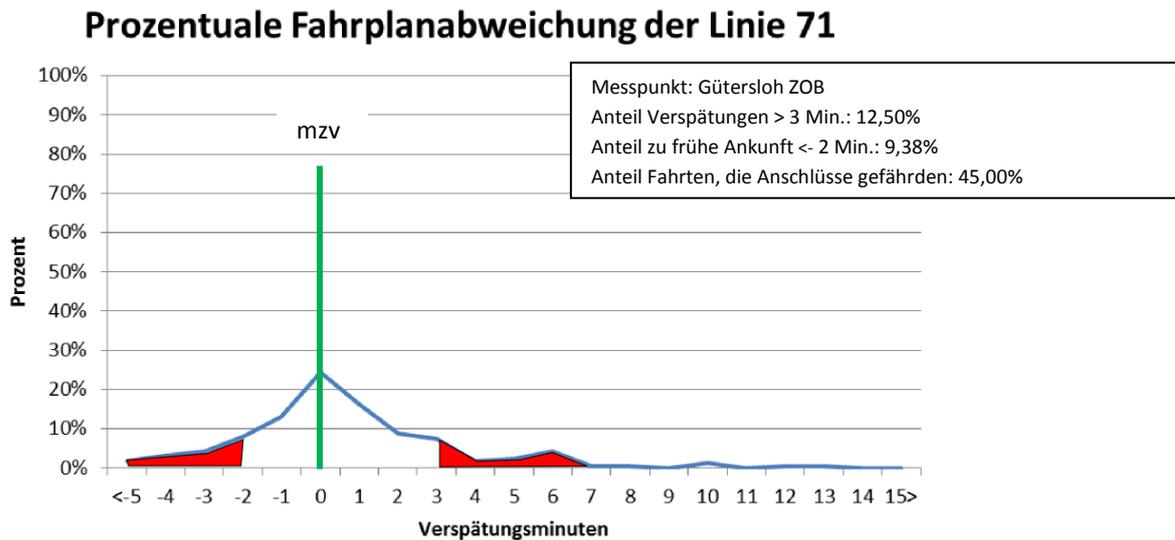
Abbildung 7: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 70



Anschlusszüge der Buslinie 70 ab dem Messpunkt Rheda Bahnhof verkehren von/nach Bielefeld. Die Zeit zwischen der Busankunft und der Abfahrt der Züge beläuft sich auf 10 Minuten. Die Anschlüsse an die Eurobahn (Linie RB 67) sind ab einer Verspätung der Linie

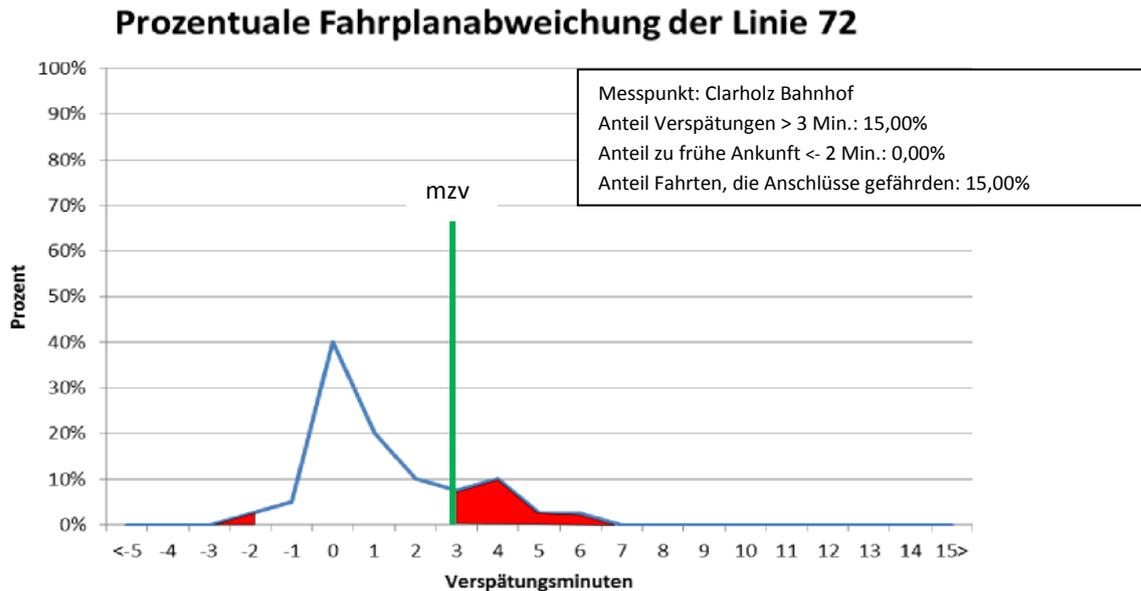
70 von 6 Minuten gefährdet. Der Anteil dieser Fahrten ist als gering einzustufen, sodass aktuell kein Handlungsbedarf zu erkennen ist.

Abbildung 8: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 71



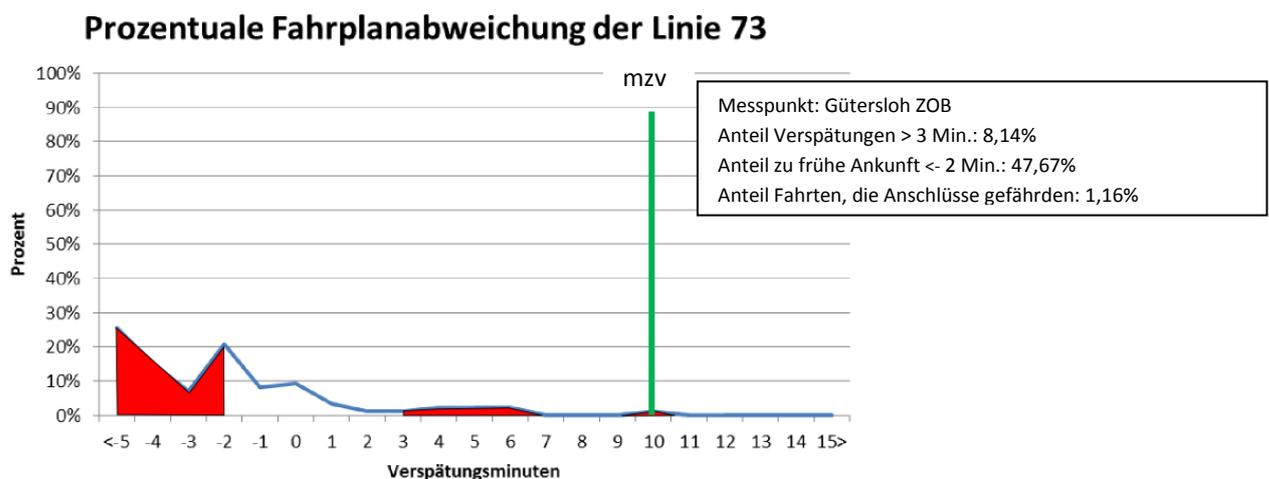
Der Messpunkt Gütersloh ZOB ist sehr weitläufig und je nach Abfahrtsplatz der Buslinien kann der Weg Richtung Bahnhof bzw. Bahnsteig sehr lang sein. Die Linie 71 hält an der Haltestelle, die am weitesten vom Bahnhof entfernt ist. Im NVP wurden dafür 5 Minuten berücksichtigt. Die aktuell erhobene Wegezeit beträgt aber 6 Minuten. Anschlüsse an den SPNV von/nach Bielefeld sind der RE 6 und RB 69 der Eurobahn mit Umstiegsminuten von 4 bzw. 7 Minuten. Ein Umstieg von der Linie 71 zum RE 6 ist damit heute selbst bei pünktlichen Fahrten kaum machbar. Fahrten, die auf die RB 69 ausgerichtet sind, müssen de facto pünktlich fahren, wenn ein Umstieg noch ohne große Eile möglich sein soll. Diese Linie ist in Bezug zur Anschlusssicherheit als stark gefährdet einzustufen. Als Handlungsempfehlung wird die Fahrplananpassung der Linie (frühere Ankunftszeiten am ZOB) vorgeschlagen. Dies soll möglichst im Rahmen der Neuausschreibung ab dem 01.01.2018 auch umgesetzt werden.

Abbildung 9: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 72



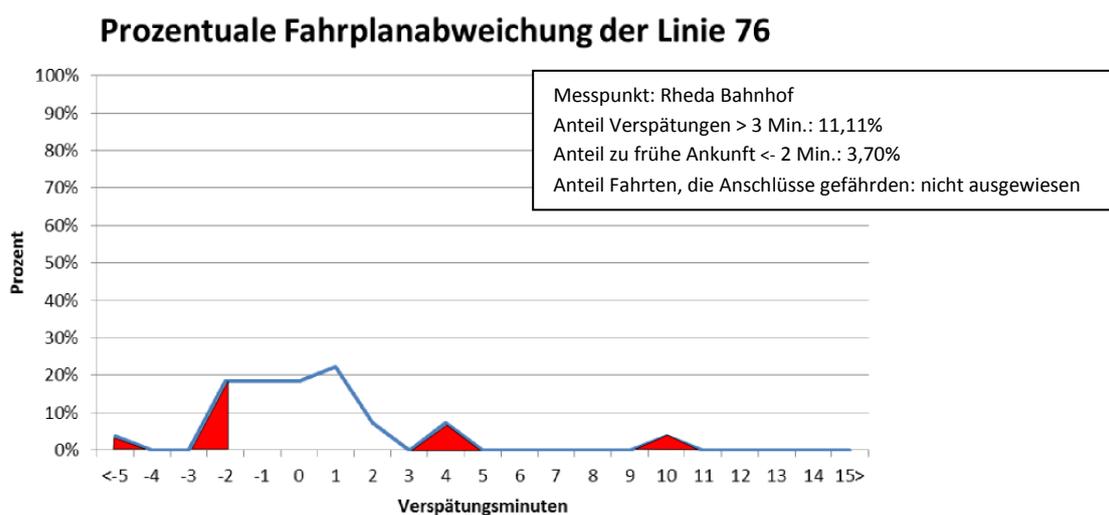
Die veranschlagten 5 Minuten im NVP für den Umstieg wurden durch die aktuell erhobene Weglänge bestätigt. Anschlüsse an den SPNV verkehren von/nach Münster. 8 Minuten zum Umstieg haben Reisende zwischen Ankunft des Busses und Abfahrt des Zuges. Abzüglich der 5 Minuten Wegezeit bleiben noch 3 Minuten übrig. Anschlüsse sind also tendenziell gefährdet. Aufgrund der eher geringen Fahrgastnachfrage ist aktuell eine Linienumgestaltung der Linie 72 in Planung. Hierbei wird auch die Relevanz einer Umsteigeverbindung am Bahnhof Clarholz überprüft.

Abbildung 10: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 73



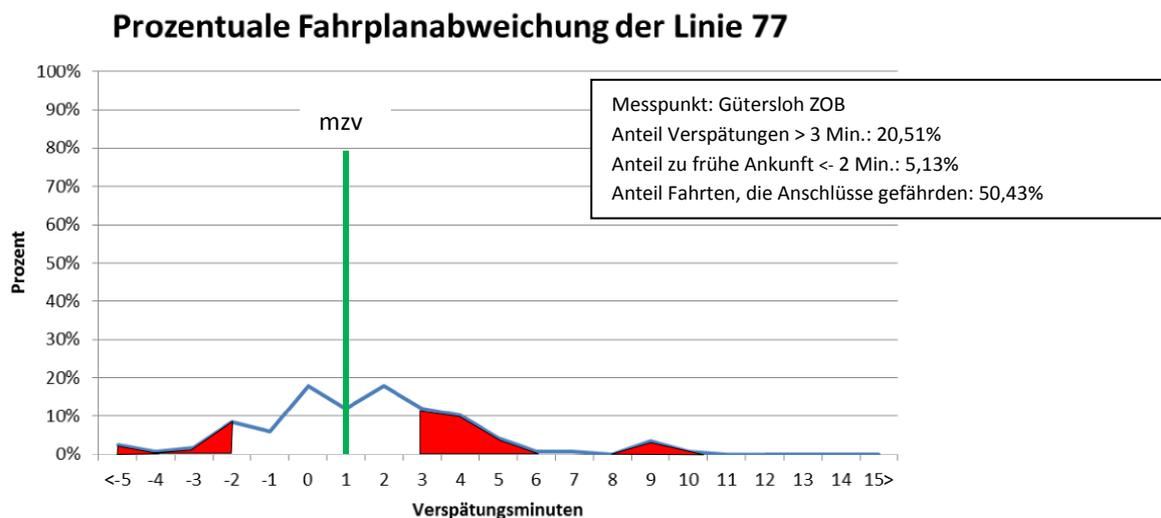
Die Buslinie 73 hat Anschlüsse von und nach Bielefeld mit dem Messpunkt Gütersloh ZOB. Die benötigten Minuten für den Umstieg betragen circa 6 Minuten. Anhand der obigen Grafik ist jedoch zu erkennen, dass die Linie eher zu früh ankommt und Verspätungen nicht allzu häufig vorkommen. Darüber hinaus beträgt die Zeit zwischen Ankunft der Linie und Abfahrt der Züge 17 Minuten. Deshalb wird die maximale Verspätungszeit auf 10 Minuten gelegt, denn addiert mit der Wegezeit wird der Anschluss noch erreicht. Auf Grund dessen ist derzeit kein Anschluss gefährdet. Es ist jedoch zu beachten, dass ab Oktober 2014 ein Baustellenfahrplan (Arbeiten auf der „Verler Str.“) in Kraft getreten ist und aus diesem Grund die Umstiegszeiten relativ groß waren.

Abbildung 11: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 76



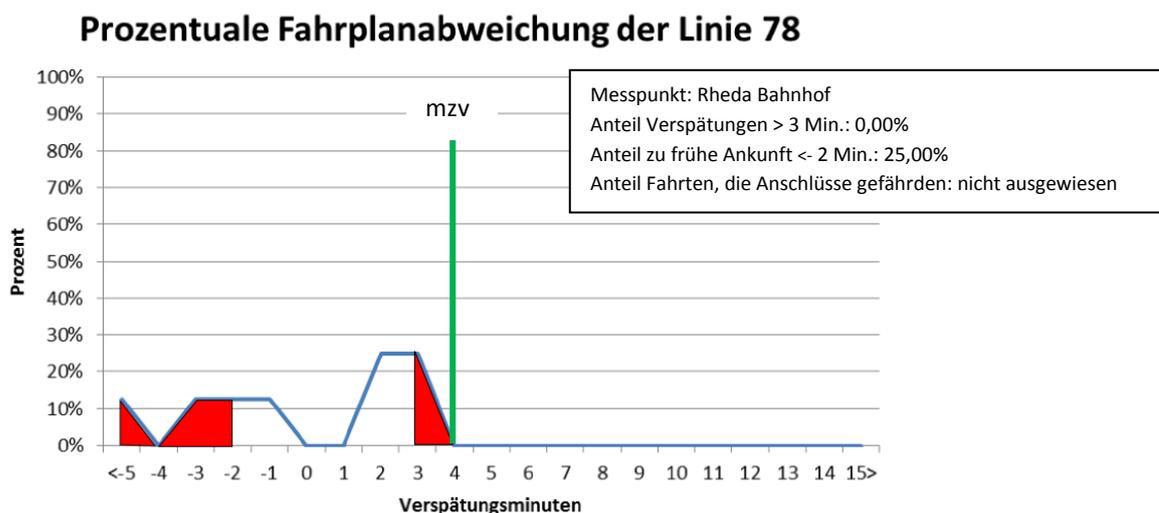
Die Buslinie 76 verkehrt ab dem Messpunkt Rheda Bahnhof von/nach Rietberg. Die Wegezeit laut NVP beträgt 4 Minuten. Die Pünktlichkeit der Linie ist soweit in Ordnung. Es gibt keinen Anschluss der Linie an den SPNV, sodass die teilweise hohen Verspätungsminuten zwar ärgerlich, aber hinnehmbar sind. Aufgrund dessen wird keine mzv ausgewiesen.

Abbildung 12: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 77



5 Minuten Zeit für den Umstieg wurden im Nahverkehrsplan für den ZOB in Gütersloh veranschlagt. 6 Minuten wären jedoch aufgrund aktueller Messungen idealer für einen einfachen Umstieg. SPNV-Anschluss gibt es von/nach Bielefeld. Für die Linie 77 bedeutet das relativ knappe Umsteigezeiten zwischen 7 und 10 Minuten an den RE6 oder die RB69. Anschlüsse zu den beiden genannten Zuglinien sind stark gefährdet, da bereits ab 1 Minute Verspätung die notwendige Umsteigszeit nicht mehr ausreichend ist. Aufgrund dessen wird eine Fahrplananpassung empfohlen.

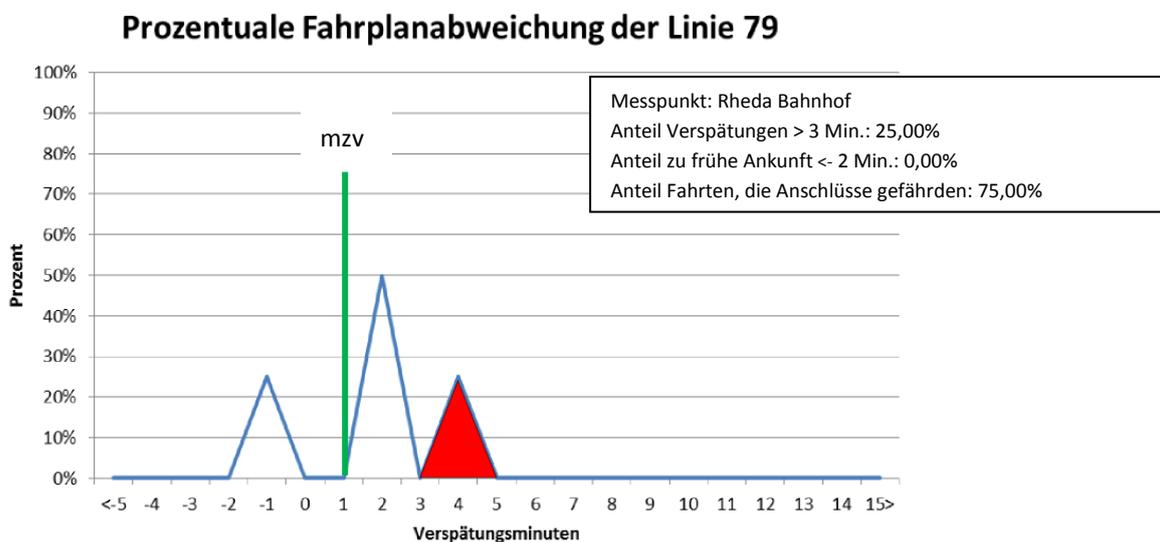
Abbildung 13: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 78



Für die Linie 78 beläuft sich die Zeit zwischen Ankunft des Busses und Abfahrt der Züge auf 10 Minuten. Die ermittelte Wegezeit beträgt 4 Minuten. Maximal 4 Minuten dürfte der Bus

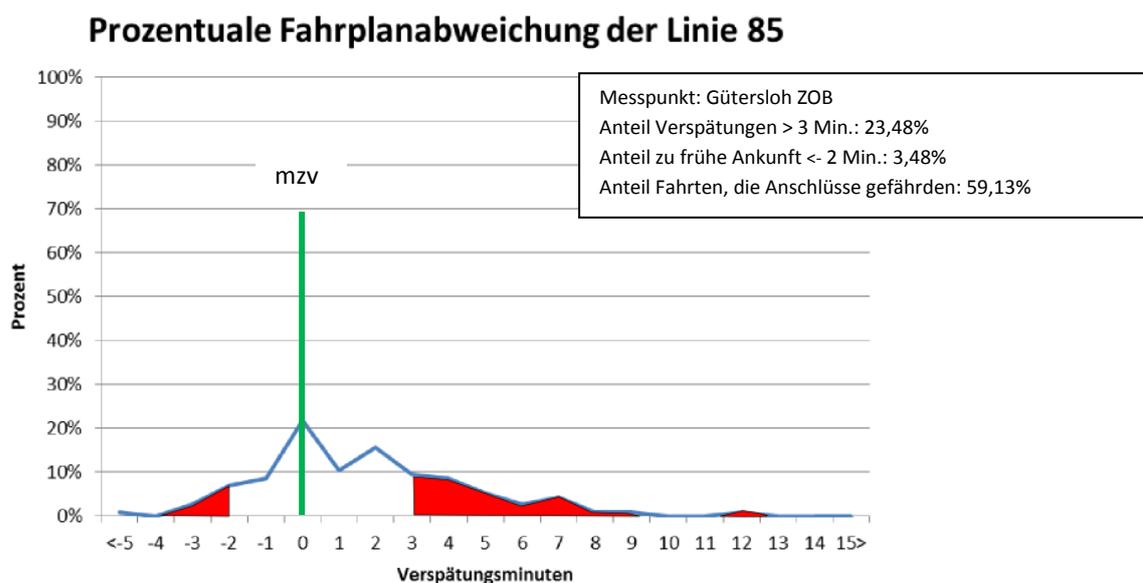
verspätet sein, um den Anschluss noch erreichen zu können. Aus diesem Grund ist der genannte Anschluss nicht gefährdet.

Abbildung 14: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 79



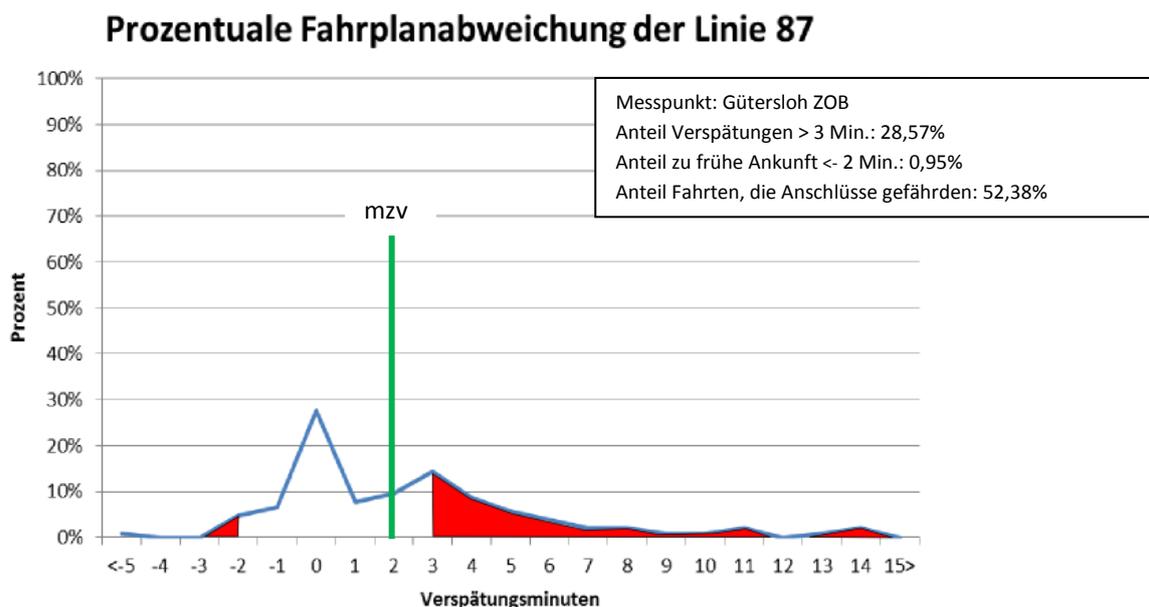
Auf der Linie 79 beträgt sowohl die im NVP festgelegte Umstiegszeit als auch die neu gemessene Zeit 4 Minuten. Anschluss an den SPNV gibt es von/nach Bielefeld. Für den Umstieg auf die Eurobahn nach Hamm gibt es bereits bei Verspätungen ab 1 Minute ein Problem für Fahrgäste. Aufgrund der eher geringen Fallzahlen werden noch keine Handlungsempfehlungen ausgesprochen. Zukünftig wird diese Linie stärker kontrolliert und analysiert und geprüft, ob sich die gleichen Ergebnisse zeigen wie in der obigen Abbildung.

Abbildung 15: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 85



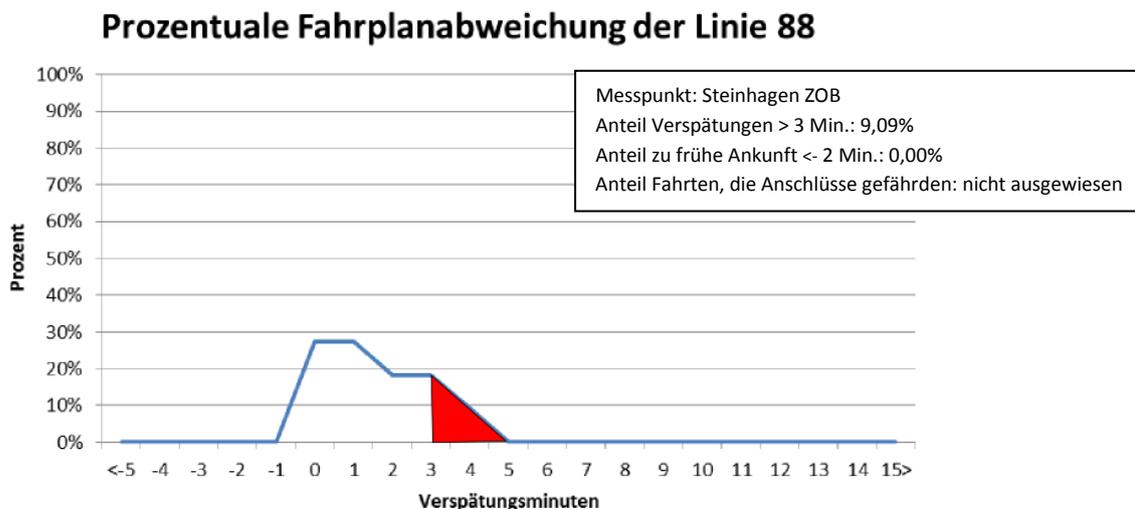
Ebenso wie bei der Linie 77 differiert die festgelegte Umsteigezeit der Linie 85 von der erhobenen um 1 Minute. Anschluss an den SPNV gibt es von/nach Bielefeld. An dieser Buslinie gibt es Anschlüsse an die Eurobahn und lediglich vom RE 6; die Minuten für den Umstieg liegen bei 6 Minuten. Aufgrund dessen liegt die mvz bei 0 Minuten, da sie deckungsgleich mit der Wegezeit ist. Aufgrund dessen und der Tatsache, dass teilweise hohe Verspätungszeiten von bis zu 12 Minuten auftreten, ist der Anschluss stark gefährdet. Es wird die Fahrplananpassung gemäß der Wegezeit empfohlen. Dies kann jedoch erst zur Neuausschreibung im Jahr 2019 realisiert werden.

Abbildung 16: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 87



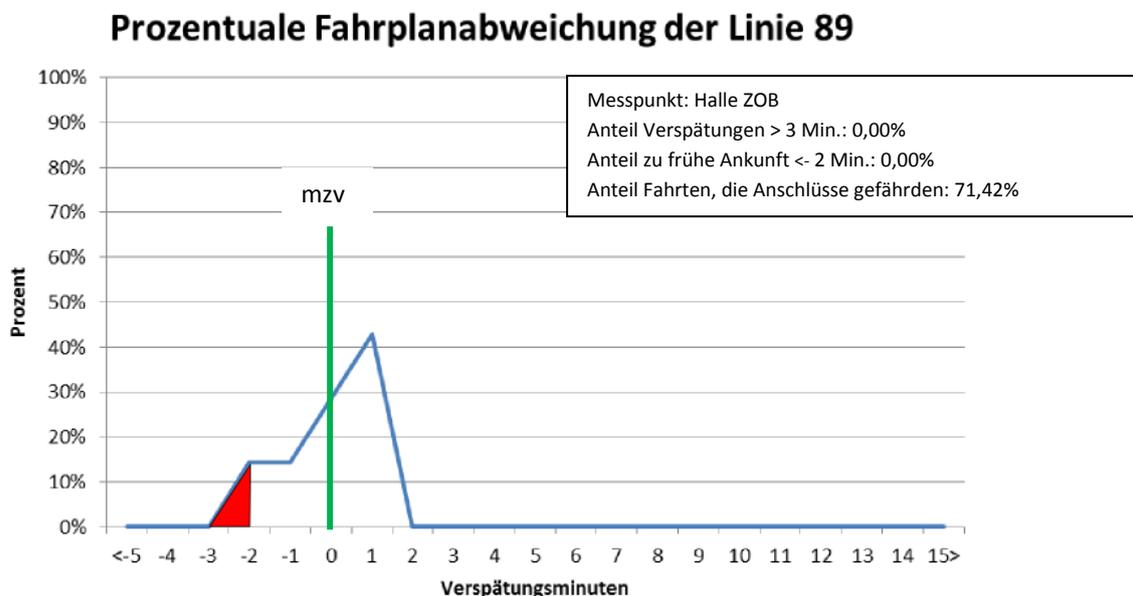
Laut NVP bestehen nur Anschlüsse an den Stadtbusverkehr; Anschlüsse an den SPNV sind optional. Die Umstiegszeit zwischen Bus und Bus beläuft sich auf 3 Minuten. Anschlussbusse sind die Linie 201 (5 Min.), 202 (5 Min.), 203 (5 Min.), 204 (15 Min.), 205 (15 Min.), 206 (15 Min.), 208 (5 Min.) und 209 (15 Min.). Die Anschlüsse an Stadtbuslinien mit 5 Minuten Umsteigezeit sind akut gefährdet; zum einen durch die längere Wegezeit und zum anderen durch die hohen Verspätungen der Linie 87. Die Buslinien mit 15 Minuten Umstiegszeit sind jedoch teilweise ebenso stark gefährdet. Aufgrund des neuen Stadtbus-Konzeptes werden die Umstiegszeiten ab Oktober 2015 auf über 20 Minuten ansteigen.

Abbildung 17: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 88



Die Linie 88 ist des Öfteren zwischen 3 und 5 Minuten verspätet. Es liegt u.a. an der Durchbindung der Linie mit der Linie 61. Es besteht jedoch kein Grund für die Ausweisung einer maximal zulässigen Verspätungszeit, da es laut NVP keine Anschlüsse für diese Buslinie gibt. Die gemessenen Verspätungen nicht bedenklich sind.

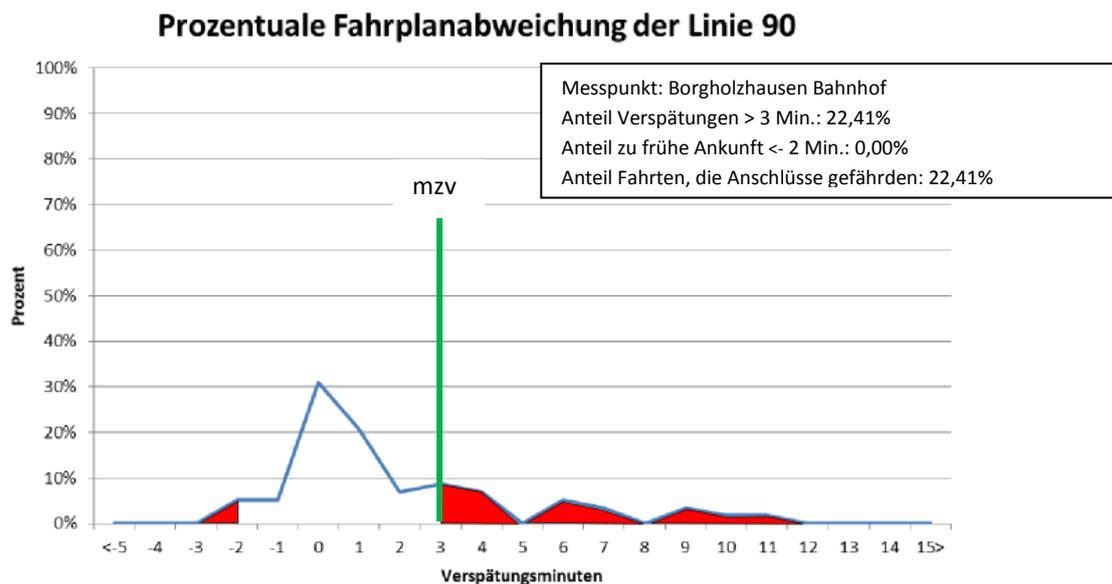
Abbildung 18: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 89



Am Haller Bahnhof ist eine Zeit von circa 5 Minuten für den Weg vom Bus zum Zug nötig. Dies gilt für die Buslinien 89 und 90. Laut NVP sind jedoch nur 3 Minuten eingeplant. Die Linie 89 hat an Regionalzüge von/nach Bielefeld und Osnabrück Anschluss. Die vorhandene Umsteigezeit liegt zwischen 5 und 7 Minuten. Bereits durch die Wegezeit von 5 Minuten

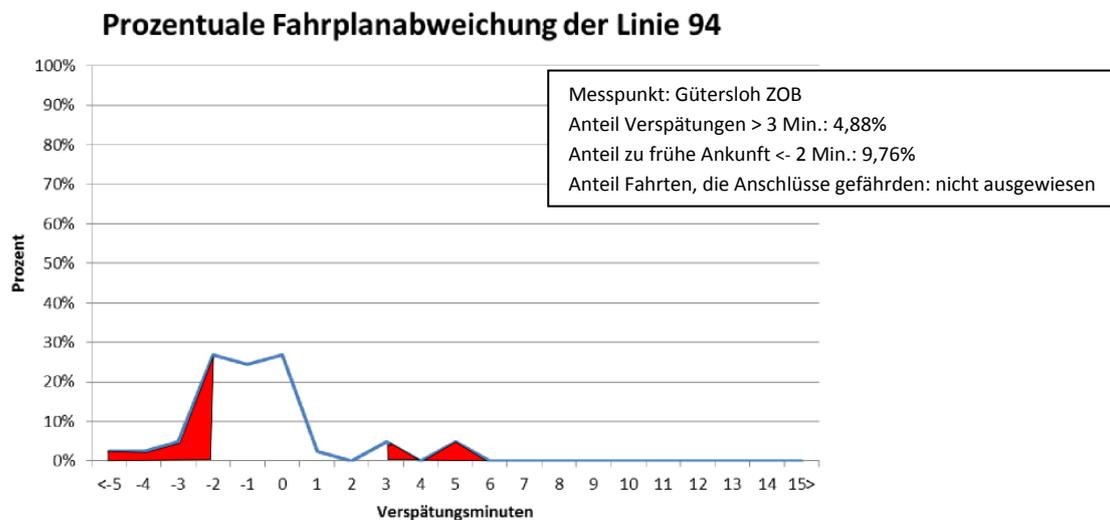
wäre der Anschluss stark gefährdet bzw. unerreikbaar. Aufgrund der maximal gemessenen Verspätung von maximal 1 Minute relativiert sich die Situation der Linie, sodass aktuell kein Änderungsbedarf gesehen wird.

Abbildung 19: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 90



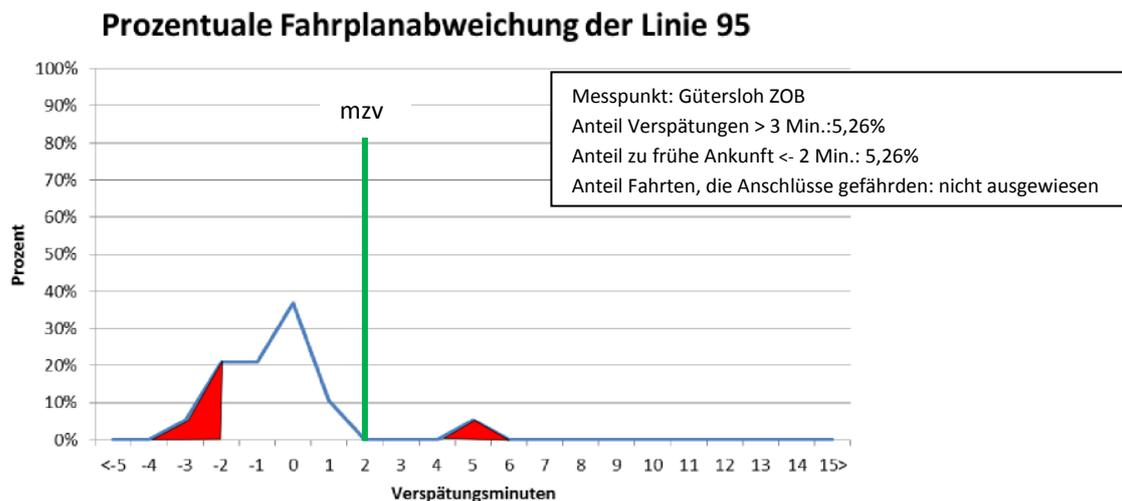
Auf der Linie 90 gibt es Anschluss an den SPNV von/nach Bielefeld und nach Osnabrück (je nach Fahrtichtung) und es werden circa 2 Minuten als notwendige Wegezeit zwischen Bus und Zug kalkuliert. Zwischen fahrplanmäßiger Ankunft des Busses und Abfahrt des Zuges liegen 5 Minuten, sodass der Bus theoretisch 3 Minuten Verspätung haben könnte und Reisende aber trotzdem ihren Anschluss erreichen. In der Realität liegt der Anteil verspäteter Fahrten aber bei über 22% (z.T. werden Verspätungen von über 10 Minuten gemessen), sodass der Anschluss an den SPNV stark gefährdet ist. Diese Linie zeigt eine gravierende Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr auf. In 2013 lag die maximale Verspätungsminute bei 2 Minuten. Es wird vermutet, dass es im Zuge der Übernahme des Linienbündels Nord durch die BVO zu dieser Entwicklung in 2014 gekommen ist, da die Linienbündel Nordwest und Nord miteinander verknüpft wurden.

Abbildung 20: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 94



Für die Linie 94 gibt es keine hinterlegten Anschlüsse und Wegezeiten laut Nahverkehrsplan, sodass eine Darstellung einer maximal zulässigen Verspätung nicht notwendig ist. Die Linie bietet kaum Anlass zum Anstoß hinsichtlich der Pünktlichkeit.

Abbildung 21: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 95



Laut NVP bestehen nur Anschlüsse an den Stadtbusverkehr; Anschlüsse an den SPNV sind optional. Die Umstiegszeit zwischen Bus und Bus beläuft sich auf 3 Minuten. Anschlussbusse sind die Linie 201 (5 Min.), 202 (5 Min.), 203 (5 Min.), 204 (15 Min.), 205 (15 Min.), 206 (15 Min.), 208 (5 Min.) und 209 (15 Min.). Die Anschlüsse an Stadtbuslinien mit 5 Minuten Umsteigezeit sind leicht gefährdet; zum einen durch die Wegezeit und zum anderen durch Verspätungen der Linie 95 um 5 Minuten. Die Buslinien mit 15 Minuten

Umstiegszeit sind jedoch nicht gefährdet. Aufgrund des neuen Stadtbus-Konzeptes werden die Umstiegszeiten ab Oktober 2015 auf über 20 Minuten ansteigen.

Für den umgekehrten Fall, dass durch Zugverspätungen Anschlussbusse nicht mehr erreicht werden, startet ab dem 01.01.2016 am ZOB in Rheda-Wiedenbrück ein Pilotprojekt zur Anschlusssicherung ähnlich der NRW-Mobilitätsgarantie in Kooperation mit dem Kreis Gütersloh, Kreis Soest und der Transdev Ostwestfalen. Die Beförderungskriterien sind jedoch weitreichender als bei der NRW-Mobilitätsgarantie, da jeder Verspätungsgrund akzeptiert wird. Reisende mit gültigem Nahverkehrsticket oder Abo sind zur kostenlosen Inanspruchnahme des Taxis bis zur gewünschten Bushaltestelle der Haltestellen der Linienwege der Buslinien 70, 78 und 79 berechtigt, sobald der RE 6 oder die RB 69 mehr als 5 Minuten verspätet sind und der Bus der drei Linien bereits abgefahren ist. Die Taxizentrale kontrolliert die Verspätungen der Züge, um missbräuchliche Nutzung zu vermeiden. Während der Fahrt muss ein kurzes Formular ausgefüllt werden mit persönlichen Angaben, Angaben zum Ticket und zum Zug, welches der Taxiunternehmer beim VVOWL einreicht.

## **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 22: Fahrgastinformation am Fahrzeug



Bei diesem Fahrzeug, werden sowohl die Fahrtzielanzeige (vorne), der Linienvorlauf 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 5 dargestellt.

Tabelle 5: Ergebnisse der äußeren Fahrgastinformationen

Linienbündel	Fahrtziel-anzeige vorne	Linienvorlauf rechts	Liniennummer vorne	Liniennummer hinten	Liniennummer links	Liniennummer rechts
Nord	100%	100%	100%	99%	73%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	+2	+4	0	+8	+49	+4
Nordwest	99%	93%	99%	90%	73%	94%
%-Abweichung zum Vorjahr	+2	-3	+1	-3	+4	-3
Ost	100%	100%	100%	98%	96%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	-2	+3	0
Südost	99%	98%	99%	98%	82%	99%
%-Abweichung zum Vorjahr	-1	-2	-1	-1	-8	-1
Südwest	100%	100%	100%	100%	93%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+6	0

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 Nord (+49), Südwest (+6) und Nordwest (+4).

Ansonsten ist das Niveau im Vergleich zum Vorjahr auf hohem Niveau stabil geblieben. Dazu zählen die Merkmale mit einer Veränderung von +3 bis -3 Prozentpunkten und somit fallen sehr viele der betrachteten Merkmale der jeweiligen Linienbündel in diese Kategorie. Konstant geblieben sind 10 Werte: ein Wert im Linienbündel Nord, vier im Linienbündel Ost und fünf im Linienbündel Südwest.

Nennenswerte Verschlechterungen gibt es nur in einem Fall, nämlich bei der „Liniennummer links“ im Linienbündel Südost mit einer Verschlechterung um 8 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Im Linienbündel Nordwest werden bei dem Merkmal „Liniennummer links“ lediglich 73% (+4 Prozentpunkte zum Vorjahr) 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 aber mit dem VVOWL abgesprochen.

### **4.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug**

Das Fahrgastinformationssystem stellt 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 6 dargestellt.

Tabelle 6: Ergebnisse der Fahrgastinformationen innen

Linienbündel	Haltestellenanzeige	„Wagen hält“ - Anzeige	Akustische Ansage
Nord	81%	99%	1%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+41	+3	-12
Nordwest	85%	97%	20%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+19	+3	-3
Ost	100%	98%	100%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+6	-2	+61
Südost	100%	99%	0%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+12	+2	-3
Südwest	100%	100%	0%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+14	+1	-3

Die Auswertung der erhobenen Daten zeigt unterschiedliche Ausstattungsstandards über alle Bündel hinweg. In allen Linienbündeln stiegen die Prozentwerte bei der Ausstattung der Haltestellenanzeigen zwischen 6 und 41 Prozentpunkte an. Ebenso positiv hervorzuheben ist die beinahe flächendeckende Ausstattung mit Haltestellenanzeigen in den Bussen bei der Ausstattung mit „Wagen hält“- Anzeigen. Es sind überwiegend marginale prozentuale Verbesserungen festzustellen abgesehen vom Bündel Ost, bei dem es zu einem Rückgang um 2 Prozentpunkte gekommen ist.

Starke Unterschiede zwischen den Bündeln zeigen sich bezüglich der akustischen Ansagen. Das Linienbündel Ost stach letztes Jahr durch den höchsten Verlust gegenüber dem Jahr 2012 von 28 Prozentpunkten hervor, welcher in diesem Jahr im Vergleich zu 2013 durch seine positive Entwicklung mit einem Plus von 61 Prozentpunkten auf 100% wieder wettgemacht wurde. Alle anderen Bündel bleiben auf einem weit geringeren Standard und haben in diesem Jahr an Prozentpunkten verloren.

Grund dafür ist wahrscheinlich, dass die akustischen Ansagen im Regionalverkehr von den Fahrgästen als störend, im reinen Innerortsverkehr indes als normal empfunden werden. Die Besonderheit des Linienbündels Ost ist, dass es im Gegensatz zu den übrigen Bündeln ganz überwiegend die Funktion von Stadtverkehren in Gütersloh und Bielefeld wahrnimmt. Es ist also zu überlegen getrennte Standards für den Regionalverkehr und Stadt- bzw. Innerortsverkehr festzulegen. Für sehbehinderte Menschen muss dabei sichergestellt werden, dass sie ihre Zielhaltestelle angesagt bekommen.

#### 4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

In dieser Rubrik werden Ausstattungsstandards der Fahrzeuge bewertet. Von den Testern wird z.B. festgehalten, ob es sich bei den eingesetzten Bussen um Fahrzeuge mit Niederflurstandard handelt. Niederflurstandard bedeutet, dass ein stufenloser Einstieg in das Fahrzeug möglich ist. Darüber hinaus lassen sich 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. Denn nicht jede Haltestelle bietet einen erhöhten Bussteig, der einen Ebenen gleichen Ein- und Ausstieg ermöglicht.

Abbildung 23: 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 7: Ergebnisse der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

Linienbündel	Niederflurstandard	Abstellfläche	Rampe	Fahrscheindrucker	Entwerter
<b>Nord</b>	100%	97%	76%	86%	73%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+15	0	0	0	0
<b>Nordwest</b>	94%	99%	92%	98%	61%
Abweichung zum Vorjahr in PP	-1	+2	+4	+2	-20
<b>Ost</b>	100%	99%	93%	97%	98%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+1	0	-3	0	+2
<b>Südost</b>	100%	100%	77%	93%	9%
Abweichung zum Vorjahr in PP	0	+1	-8	-2	-39
<b>Südwest</b>	100%	100%	78%	97%	11%
Abweichung zum Vorjahr in PP	+2	0	-7	-3	-15

Die Auswertung der Daten ergibt, dass bei den eingesetzten Fahrzeugen beim Ausstattungsstandard Niederflur im Vergleich zum Vorjahr die Werte in fast allen Bündeln verbessert haben, mit Ausnahme des Bündels Nordwest. In diesem Fall sank die Bewertung um einen Prozentpunkt. Erfreulich ist das Ergebnis, dass in den Linienbündeln Nord, Ost, Südost und Südwest bei den überprüften Fahrten ausschließlich Niederflurfahrzeuge angetroffen wurden.

Gleichwertige Standards sind bzgl. der Ausstattung mit Abstellflächen für Kinderwagen oder Rollstühle vorzufinden. In zwei Bündeln wurden flächendeckende Verfügbarkeiten von entsprechenden Flächen erhoben. In den übrigen drei Netzen ist mit einem Deckungsgrad ab 97% ebenfalls von Vollausrüstung zu sprechen.

Größere Veränderungen und teils unterschiedliche Entwicklungen zwischen den Netzen zeigen sich bei den Merkmalen „Rampe“, „Fahrscheindrucker“ und „Entwerter“.

Das Merkmal „Fahrscheindrucker“ hat lediglich in zwei Linienbündeln (Südbündel) negative Entwicklungen zu verzeichnen. Ebenso zwei Bündel (Nord und Ost) wurden gleich bewertet und stagnieren somit in diesem Jahr. Das Linienbündel Nordwest hat eine positive Entwicklung um zwei Prozentpunkte vorzuweisen.

Die Rubrik „Fahrscheinentwerter“ hat in diesem Jahr seine positive Entwicklung größtenteils beendet. So verzeichnen die Linienbündel Nordwest, Südost und Südwest bei den prozentualen Anteilen ein Minus zwischen 15 und 39 Prozentpunkten. Lediglich die

Werte des Bündels Ost wurden um zwei Prozentpunkte besser bewertet. Die Bewertungen der Ausstattung des Nordbündels stagniert.

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 nur im Bündel Nordwest ein höherer Ausstattungsstandard erhoben. Es konnte eine Verbesserung von 4 Prozentpunkten erreicht werden. Den höchsten Deckungsgrad erreichen die Fahrzeuge, die im Bündel Ost zum Einsatz kamen mit 93%. Der niedrigste Deckungsgrad wird im Bündel Nord mit lediglich 76% erreicht. Somit herrscht diesbezüglich überwiegend Nachbesserungsbedarf, mit Ausnahme der Linienbündel Ost und Nordwest.

#### **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 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 8 abgebildet.

Tabelle 8: 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	75%	-6	73%	-18	80%	-6	73%	-14	69%	-19
Scheiben scratch	94%	-4	96%	-3	97%	-1	90%	-6	90%	-7
Fußboden	83%	+2	90%	0	90%	+6	89%	+5	86%	+3
Sitze	84%	-9	87%	-8	98%	+2	87%	-7	85%	-10
Türen	93%	+4	94%	-3	95%	-1	92%	-2	91%	-1
Innengerüst	100%	+8	100%	+5	100%	+9	100%	+11	100%	+10
Innengerüst scratch	94%	-1	90%	-7	97%	0	85%	-10	82%	-13
Graffiti innen	75%	-13	86%	-10	91%	-6	85%	-9	78%	-16
Außenhaut	77%	0	69%	-26	79%	-8	85%	-1	79%	-12
Gesamteindruck	80%	-6	88%	-7	94%	+3	87%	-1	82%	-9

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 wurde in diesem Jahr schlechter bewertet im Vergleich zum Vorjahr. Ausnahme bildet das Linienbündel Ost, in dem der Gesamteindruck auch in diesem Jahr besser geworden ist. Bei Werten von mindestens 80% bei der Bewertung des Gesamteindrucks besteht jedoch kein Anlass zur Besorgnis, dass der ÖPNV als zu verschmutzt wahrgenommen wird.

Der zweite Bereich, den man mit Vandalismus-Schäden benennen kann, wird fast überall mit deutlich schlechteren Bewertungen im Vergleich zum Vorjahr versehen. Die Bewertung des Scratchings an Scheiben ist in allen Bündeln schlechter bewertet worden als im Jahr davor mit einem Verlust von 1 bis 7 Prozentpunkten. Die Abwertungen durch Graffiti an Fahrzeugen haben in diesem Jahr stark zugenommen. Die schlechteren Bewertungen belaufen sich zwischen 6 und 16 Prozentpunkten. Bei Betrachtung des Scratchings am Innengerüst zeigt sich ein ähnliches Bild. Lediglich das Linienbündel Ost bleibt in dieser Kategorie konstant.

Im dritten Bereich werden die unterschiedlichen Entwicklungen der einzelnen Sauberkeitsmerkmale deutlich. Insgesamt werden trotz einiger abnehmender Werte gute bzw. akzeptable Ergebnisse für die Sauberkeit erzielt. Einen sicherlich auch für die Fahrgäste wichtigen Teil macht die Sauberkeit der Sitzflächen aus. Allerdings fand in fast allen Linienbündeln eine Abwertung um mehrere Prozentpunkte statt. Mit einer Spanne von 84% bis 98% sind die Bewertungen dennoch als (sehr) positiv zu betrachten.

Gleiches wird bei der Außenhaut deutlich. Hier sind bis zu 26 Prozentpunkte Verlust zu verzeichnen. Lediglich das Linienbündel Nord stagniert.

Hervorzuheben sind die im Jahresgang steigenden positiven Bewertungen zum Zustand des Fußbodens, ebenso wie im Vorjahr. Im Jahr 2014 können bis auf das Linienbündel Nordwest alle Bündel eine bessere Bewertung von bis zu 6 Prozentpunkten erreichen. Scheiben und Türen ähneln den Ergebnissen. Die Bewertungen des Merkmals „Innengerüst“ fällt in diesem Jahr durchweg positiv aus mit Steigerungen zwischen 5 und 11 Prozentpunkten.

## **5. Ursachen**

### **5.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit**

Verspätungen können zum einen durch Verzögerungen im Betriebsablauf (z.B. bei Schicht- oder Fahrerwechseln) hervorgerufen werden und zum anderen durch nicht einplanbare Verkehrsverhältnisse (wie Stau, Wartezeiten an Ampeln, Verkauf von Fahrscheinen, etc.) verschuldet sein. Geschuldet ist es dem Sachverhalt, dass Fahrpläne nicht so gestaltet werden können, dass alle Störungen aufgefangen werden. Mitunter tragen temporäre Baustellen ebenso einen Teil dazu bei. Auch entstehen einige Verzögerungen zum Teil dadurch, dass auf Anschlusszüge gewartet wird oder dass außergewöhnlich viele Fahrgäste ihre Fahrkarte im Bus erwerben.

### **5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards**

Die Ursachen für fehlende Informationen am Fahrzeug liegen darin, dass diese entweder mit keiner entsprechenden Vorrichtung ausgestattet oder die Anzeigen defekt bzw. ausgeschaltet sind. Für die Ausstattungsstandards der Fahrzeuge mit beispielsweise akustischen Haltestellenansagen verfügen die eingesetzten Fahrzeuge zwar vielfach 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 Fahrzeugelemente 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.

## **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 verspätet sind. 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.

Es gibt einige Linien mit größeren Problemen die fahrplanmäßigen Ankunftszeiten einzuhalten. Jedoch sind die Unpünktlichkeiten nicht in jedem Fall ein generelles Problem. Aber immer dann, 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 Linienvorlauf 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.

Im Nahverkehrsplan werden die zukünftigen Anforderungen an die Busausstattungen festgelegt, sodass auf diesem Wege weitere der oben genannten Vorschläge umgesetzt werden könnten, die voraussichtlich frühestens zum 01.01.2018, mit der Vergabe des Linienbündels Nordwest, auf einigen Linien realisiert sein würden.

## **6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards**

Im Nahverkehrsplan sowie in den bestehenden Verkehrsverträgen werden die entsprechenden Ausstattungen eingefordert.

## 7. Hauptproblemfelder

In der Tabelle 9 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 nur kleine Veränderungen gegenüber 2013 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 sowie die Anschlusssicherung an den Verknüpfungspunkten zum SPNV müssen dringend verbessert werden.

Tabelle 9: Hauptproblemfelder der Linienbündel

Linienbündel					
	Nord	Nordwest	Ost	Südost	Südwest
Pünktlichkeit (je Messpunkt)					
Gütersloh ZOB	Ja	Ja	Ja	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	Nein
Liniennummer rechts	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fahrgastinformationen im Fahrzeug					
Haltestellenanzeige	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
„Wagen hält“	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Akustische Ansage	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Ausstattungsstandards					
Niederflurstandard	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Abstellfläche	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Rampe	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja
Fahrscheindruckerk	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Entwerter	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Sauberkeit					
Scheiben	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Scheiben scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fußboden	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Sitze	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Türen	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Graffiti innen	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Außenhaut	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja
Gesamteindruck	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein

Ja=Handlungsbedarf

Nein=Kein Handlungsbedarf

## 8. Fazit

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2014 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.

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 das Linienbündel Nord bezüglich der Haltestellenanzeige sehr große positive Entwicklungen vorweisen kann und sich die Entwicklungen der akustischen Ansage im Linienbündel Ost sogar auf 100% steigern konnte, wohingegen diesbezüglich in allen anderen Linienbündeln negative Tendenzen zu erkennen sind und die Anteile dort zwischen 0% und 20% liegen.

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 von den finanziellen Möglichkeiten des Betreibers.

Die kompakte Zusammenfassung der Ist-Situation der Linienbündel je Ausstattungsmerkmal ist in der Tabelle 9 dargestellt. Es ist ebenfalls ein überwiegend positives Gesamtergebnis zu erkennen.

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. Handlungsbedarf besteht vordringlich dort, wo unpünktliche Busse den Anschluss zum SPNV gefährden. Durch Anpassung der Fahrpläne der Linien 71, 77, 85 und ggf. 79 könnte hier schon einiges zum Positiven entwickelt werden. Hinsichtlich der Ursachen für die Unpünktlichkeiten bedarf es des Weiteren einer eingehenden, ggf. sogar linienspezifischen, Analyse der Ursachen, um entsprechende Gegenmaßnahmen einzuläuten.

## 9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2014 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

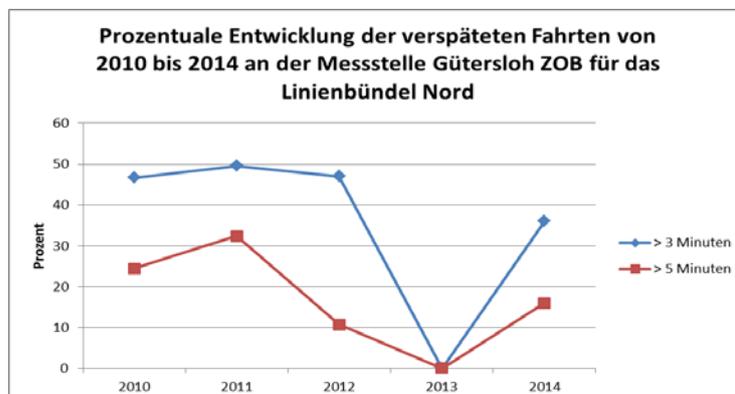
Die vorherigen Kapitel haben das Betriebsjahr 2014 näher untersucht und bewertet. Dieses Kapitel betrachtet die zeitliche Entwicklung der Pünktlichkeiten der unterschiedlichen Linienbündel an unterschiedlichen Messpunkten seit der Erstaufgabe des Qualitätsberichtes für das Jahr 2010, jedoch erfolgt die Auswertung lediglich beschreibend.

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 24 - 28: Zeitliche Entwicklung der Knotenpünktlichkeit am Messpunkt Gütersloh ZOB

In der Abbildung 24 ist eine deutliche Verschlechterung im Linienbündel Nord im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen. Im Jahr 2014 stiegen sowohl die Verspätungen >3 Minuten um knapp 40 Prozentpunkte, als auch die Verspätungen >5 Minuten um knapp 20 Prozentpunkte.

Abbildung 24



Im Linienbündel Nordwest ist im vergangenen Jahr ebenfalls die Anzahl der gemessenen Verspätungen gestiegen, jedoch auf einem weit geringeren Niveau. Die Verspätungen >3 Minuten sind um circa 5 Prozentpunkte gestiegen auf knapp 20% und liegt somit auf dem Niveau von 2013. Die Verspätungen >5 Minuten sind nur minimal angestiegen auf knapp über 10%, liegen jedoch auf dem Höchststand seit Beginn der Erhebungen in 2010.

Abbildung 25

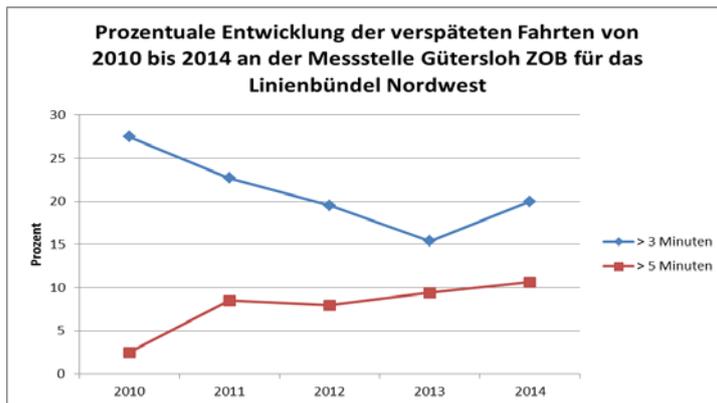
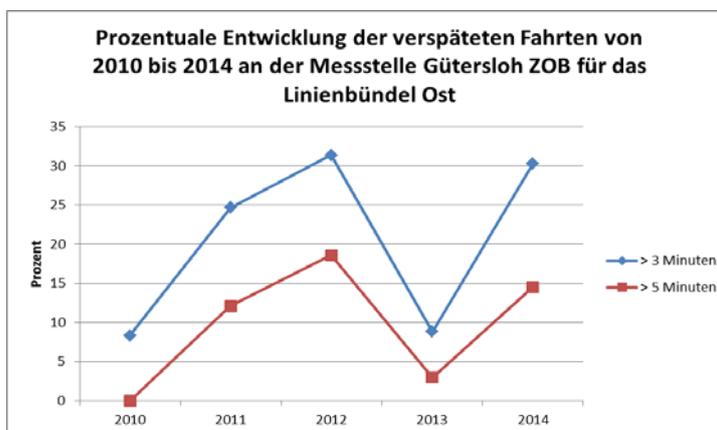
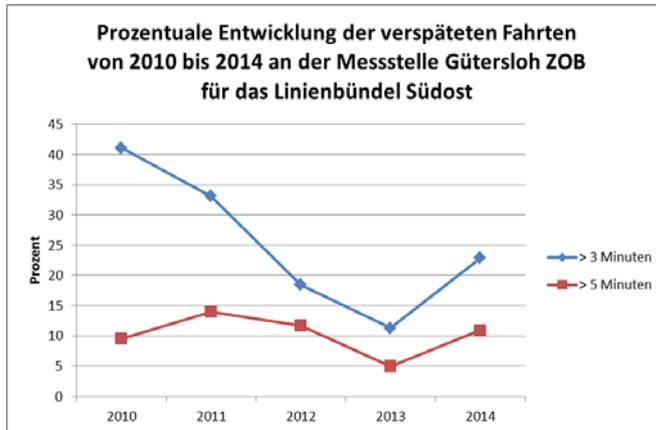


Abbildung 26



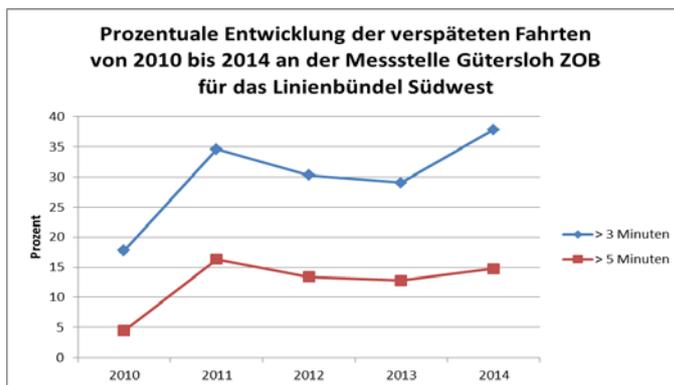
Im Linienbündel Ost ist zu sehen, dass es 2010 und 2013 die niedrigsten Werte gab, die zumindest bei > 3 Minuten auch fast die selben Werte aufwiesen (um 8 %). Der Peak wurde 2012 mit über 30 % verspäteter Fahrten erreicht. Diese Prozentwerte aus 2012 wurden in 2014 nahezu wieder erreicht.

**Abbildung 27**



Auch in diesem Linienbündel sind die Werte in 2014 im Vergleich zum Vorjahr wieder gestiegen. Die Verspätungen >3 Minuten liegen bei circa 22%, die Verspätungen >5 Minuten bei knapp 11%. Somit wird ein ähnliches Niveau wie 2012 erreicht.

**Abbildung 28**

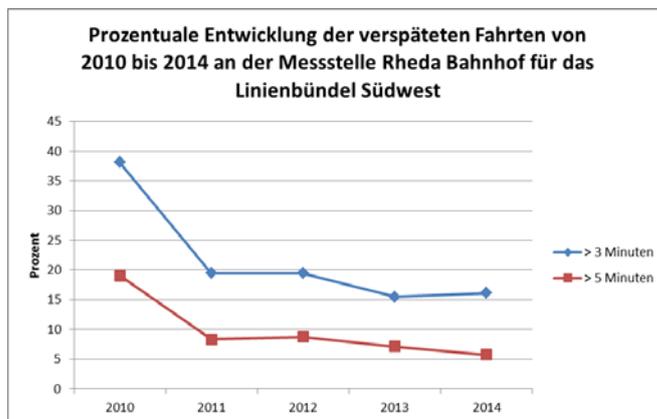


Im Bündel Südwest waren die Prozentwerte 2010 noch relativ gering und stiegen dann im Folgejahr auf ihr jeweiliges Maximum mit Prozentwerten um 35 % (> 3 Minuten) und 16 % (> 5 Minuten). Danach flacht es etwa um knapp 5 % jeweils ab und hat sich in den Jahren 2012 und 2013 auf ein relativ stabiles Niveau eingependelt. Jedoch stiegen die Werte in 2014 wieder an. Bei den Verspätungen >3 Minuten (knapp 40%) stärker als bei denen >5 Minuten (15%).

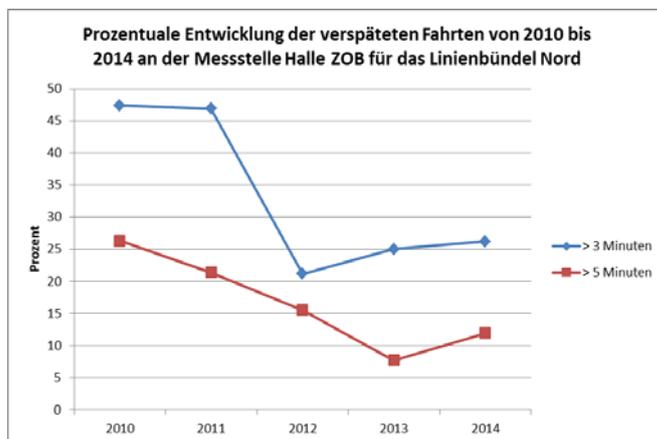
**Abbildungen 29 - 31: Zeitliche Entwicklung der Knotenpünktlichkeit an den Messpunkten Rheda Bahnhof, Schloß Holte Bahnhof und Halle ZOB**

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). Diese Werte sind im Jahr 2014 relativ stabil geblieben.

**Abbildung 29**

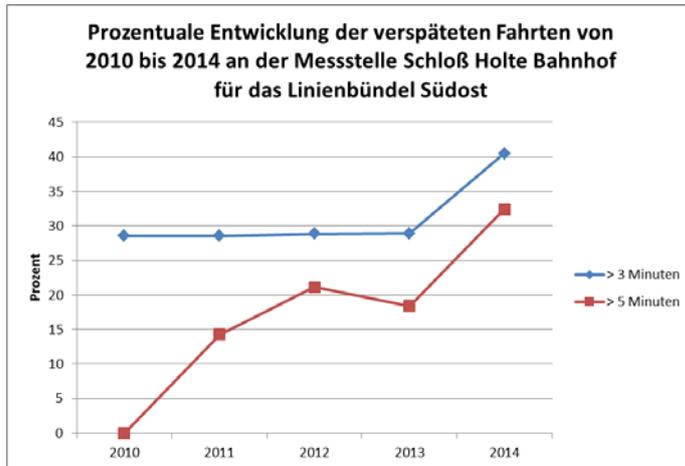


**Abbildung 30**



Betrachtet man den Messpunkt Halle ZOB gibt es zwischen den beiden Verspätungsintervallen in diesem Jahr eine ähnliche Entwicklung. Beide Verspätungsintervalle steigen leicht an. Bei den Verspätungsminuten >3 liegen die Prozentwerte bei circa 28% und bei den Verspätungsminuten >5 bei knapp über 10%.

Abbildung 31



Am Messpunkt Schloß Holte Bahnhof liegen die Anteile an verspäteten Fahrten > 3 Minuten in diesem Jahr 10 Prozentpunkte höher als noch in den Jahren davor, bei nun 40%. Der Verlauf der Werte für verspätete Fahrten > 5 Minuten ist ebenso wenig erfreulich. Diese sind ebenso um knapp 10% gestiegen auf das bisherige Maximum von circa 32%.

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 2015