



Mitglied des 
Nahverkehr Westfalen-Lippe



Qualitätsbericht 2016

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
 - 4.2 Fahrgastinformationen am Fahrzeug
 - 4.3 Fahrgastinformationen im Fahrzeug
 - 4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge
 - 4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge
5. Ursachen
 - 5.1 Pünktlichkeit
 - 5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards
 - 5.3 Sauberkeit der Fahrzeuge
6. Lösungsmöglichkeiten
 - 6.1 Pünktlichkeit und Anschlussicherung
 - 6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards
7. Hauptproblemfelder
8. Empfehlungen
9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2016 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

1. Einleitung

Das 7. Jahr in Folge erscheint der Qualitätsbericht für den Busverkehr im Kreis Gütersloh. Wie auch in den Vorjahren dient der Qualitätsbericht den politischen Entscheidungsträgern/-innen als Orientierungshilfe, um korrekte Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität im Busbereich zu entwickeln oder zumindest Niveaunkonstanz zu erreichen. Der Bericht liegt sowohl in gedruckter Version als auch digital unter http://www.kreis-guetersloh.de/thema/160/sr_seiten/artikel/11218010000039035.php vor.

Die Grundlage für qualitative Vorgaben im Busbereich ist der Nahverkehrsplan (NVP). Dieser befindet sich aktuell in der Fortschreibung und wird voraussichtlich in der zweiten Jahreshälfte 2017 verabschiedet. Bis zur Beschlussfassung gilt der NVP 3.2 aus dem Jahr 2012. Der 4. NVP enthält zeitgemäße Optimierungen zur Attraktivitätssteigerung des Busangebotes (bspw. Ausstattung der Busse mit GPS für Echtzeitinformationen über Pünktlichkeiten der Busse, WLAN-Ausstattung in Buslinien etc.), die jeweils bei Neuausschreibungen als Vorgabe dienen.

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

Ein Fokus liegt auf der Analyse der Pünktlichkeitsentwicklungen je Buslinie von 2013 bis 2016, die vergleichend in einer Grafik abgebildet sind (vgl. Abschnitt 4.1). Ergänzt werden die Grafiken durch die tabellarische Auswertung der Profitesterstichproben hinsichtlich der als problematisch erachteten Tageszeiten je Linie.

2. Regionalbuslinien im Kreis Gütersloh

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

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

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.

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.

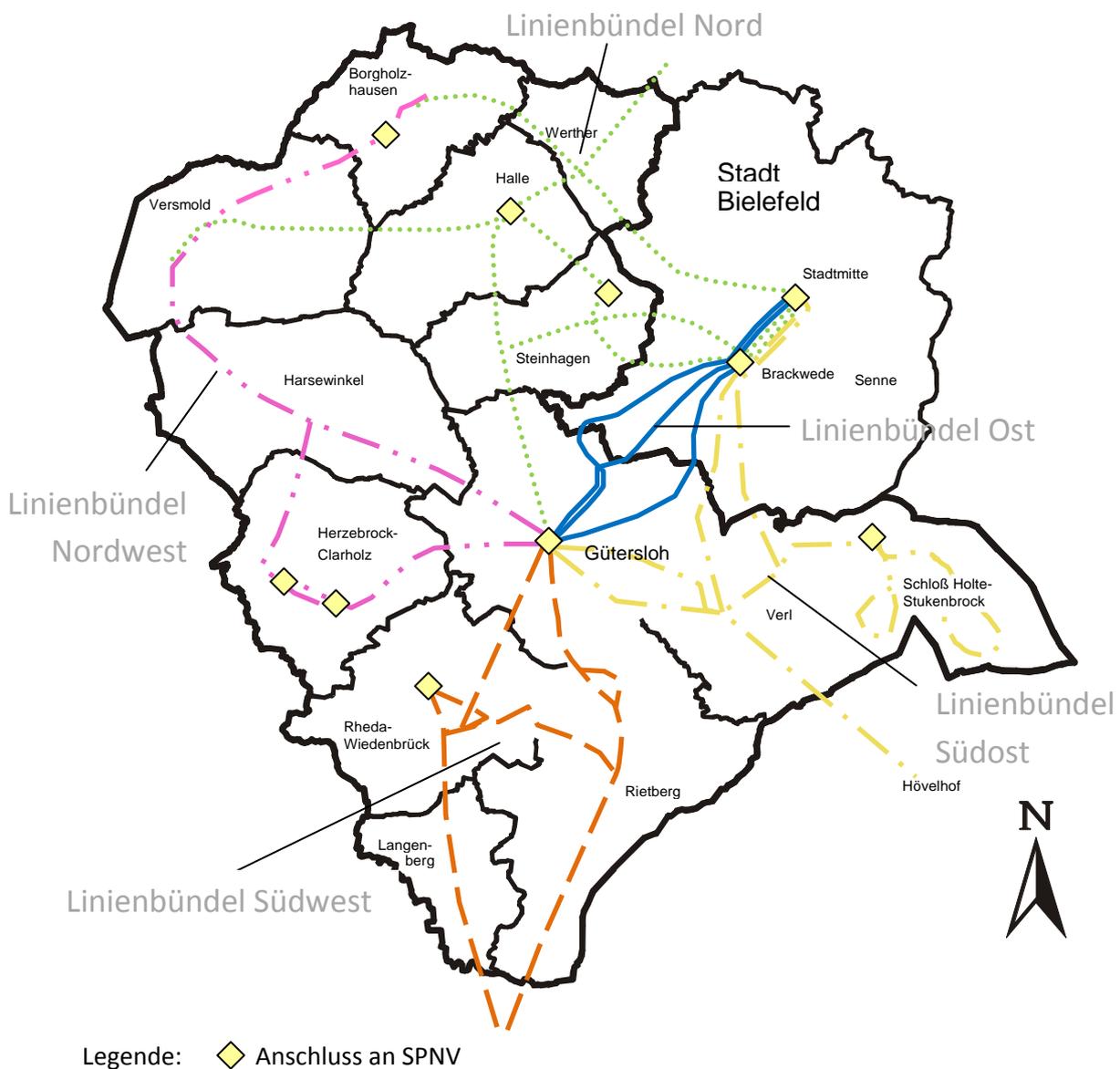
Tabelle 1: Übersicht der fünf Linienbündel und dazugehöriger Regionalbuslinien

Linienbündel	Betreiber im Jahr 2016	Regionalbuslinie	von PT ¹ geprüft	Fahrstrecke
Nord	BVO	43	x	Gütersloh ↔ Halle
		48	x	Bielefeld ↔ Steinhagen (Brockhagen)
		59		Bielefeld ↔ W.-Häger ↔ Melle-Neuenkirchen
		60		Werther ↔ Melle-Neuenkirchen
		61	x	Bielefeld ↔ Werther ↔ Halle
		62	x	Bielefeld ↔ Werther ↔ Borgholzhausen
		66		Werther ↔ Spenge
		88	x	Bielefeld ↔ Steinhagen ↔ Halle
Nordwest	BVO	89	x	Versmold ↔ Halle
		71	x	Versmold ↔ Gütersloh
		72	x	Herzebrock ↔ Harsewinkel
		74		Clarholz ↔ Gütersloh
		90	x	Versmold ↔ Halle
Ost	moBiel	190		Ortsverkehr: Borgh. Bf. ↔ Borgholzhausen
		87	x	Bielefeld ↔ Gütersloh
		94	x	Bielefeld (Brackwede) ↔ Gütersloh
Südost	TWE	95	x	Bielefeld ↔ Gütersloh
		73	x	Gütersloh ↔ Verl ↔ Hövelhof
		80.2		Bielefeld ↔ Verl
		83		Bielefeld ↔ Schloß Holte
		84		Schloß Holte ↔ Augustdorf
		84.1		Ortsverkehr: Schloß Holte ↔ Stukenbrock-Senne
		84.2		Ortsverkehr: Schloß Holte ↔ Liemke
Südwest	TWE	85	x	Gütersloh ↔ Verl ↔ Schloß Holte
		70	x	Lippstadt ↔ Rheda
		76	x	Rheda ↔ Rietberg
		77	x	Gütersloh ↔ Rietberg
		78	x	Stadtverkehr: Rheda ↔ Wiedenbrück
		79	x	Gütersloh ↔ Rheda
		79.1		Wiedenbrück ↔ Rheda ↔ H.-C.-Pixel ↔ GT
80.1	x	Lippstadt ↔ Rietberg		

¹ Profitester

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

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



3. Qualitätskriterien und ihre Kontrolle durch Profitester

3.1 Profitester

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

3.2 Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der einzelnen Buslinien ist für die Fahrgäste von besonderer Bedeutung. Im Falle von vereinzelt verspätungen werden diese toleriert und haben keine Auswirkungen auf die Inanspruchnahme der ÖPNV-Nutzung. Kommt es jedoch zu vermehrten Verspätungen, können sie als Qualitätseinschränkung wahrgenommen werden. In Folge dessen kann die ÖPNV-Nutzung zurückgehen und eine Umorientierung der Kunden auf andere Verkehrsmittel die Folge sein. Die Pünktlichkeiten der einzelnen Buslinien für 2016 werden im Verlauf des Berichtes analysiert (vgl. Abschnitt 4.1).

3.3 Fahrgastinformationssysteme / Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

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

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

3.4 Sauberkeit der Fahrzeuge

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

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

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

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

4. Erhebungsergebnisse der Qualitätsstandards

Im Folgenden werden die Ergebnisse der von den Profitestern aufgenommenen Daten ausgewertet und vorgestellt. Im Jahr 2016 sind insgesamt 766 Fahrten begleitet und 473 Erhebungen an Haltestellen durchgeführt worden. Jeder gemessene Qualitätsstandard wird nachfolgend jeweils für jedes Linienbündel ausgewertet (vgl. Abschnitt 4.1 ff). Zu beachten ist, dass es sich bei den erfassten Daten lediglich um Stichproben handelt. Die Tabelle 2 stellt die Anzahl der kontrollierten Fahrten und Stationen je Linienbündel dar.

Tabelle 2: Anzahl der erhobenen Fahrten im Jahr 2016

Linienbündel	Begleitete Fahrten	An Haltestellen erhobene Fahrten	Geprüfte Linien je Bündel
Nord	70	71	5
Nordwest	175	83	4
Ost	40	78	3
Südost	219	106	6
Südwest	262	135	6
Gesamt	766	473	24

4.1 Pünktlichkeit

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

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

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

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

Anhand der Liefernachweise der Busunternehmen für die Linienbündel Süd und Nordwest können seit 2016 auch Gründe für Verspätungen und Ausfälle im Einzelfall nachvollzogen werden. In den Liefernachweisen finden sich Daten, die in regelmäßigen Abständen (alle 8 Tage) durch die Busunternehmen selbst erhoben werden. Die Erhebung der Pünktlichkeitsdaten ist vertraglich vorgeschrieben. Im Linienbündel Süd wurden 2017 an den Zähltagen 14 Fahrtausfälle gemeldet, die ausschließlich durch fehlendes Personal der Subunternehmen, teils krankheitsbedingt, teils wegen vergessener Diensteinteilungen, verursacht wurden. Der Anteil der Verspätungen war zahlreicher. Da jedoch fast immer Baustellen oder ein erhöhtes Verkehrsaufkommen die Ursachen sind, lassen sich solche Verspätungen kaum vermeiden. Bei längerfristigen Baustellen wird angestrebt, Fahrplan-/Fahrtweegeanpassungen vorzunehmen, um den Betriebsablauf möglichst konfliktfrei zu erhalten. Im Linienbündel Nordwest liegen Gründe nur für Verspätungen ab 20 Minuten sowie Ausfälle vor. Auch hier waren Ursachen häufig fehlerhafte Personalplanungen sowie erhöhtes Verkehrsaufkommen. Außerdem kam es zu Ausfällen aufgrund technischer

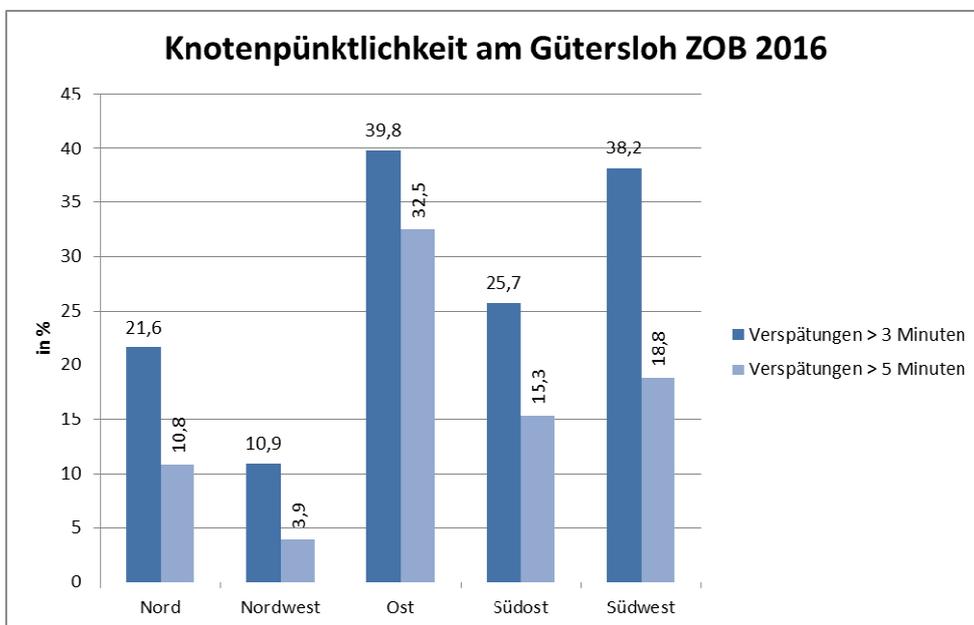
Störungen an den Fahrzeugen. Detaillierte Angaben zu den Verspätungen einzelner Linien finden sich im folgenden Abschnitt.

Tabelle 3: Anzahl der Messungen am Messpunkt Gütersloh ZOB

Anzahl der Messungen an der Messstelle Gütersloh ZOB					
Linienbündel und erfasste Linien	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten >5 Minuten	
		absolut	in %	absolut	in %
Nord 43	74	16	21,62	8	10,81
Nordwest 71	128	14	10,94	5	3,91
Ost 87, 94, 95	83	33	39,76	27	32,53
Südost 73, 85	183	47	25,68	28	15,30
Südwest 77, 79	144	55	38,19	27	18,75
Gesamt	612	165	26,96	95	15,52

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

Abbildung 2: Knotenpünktlichkeiten am Gütersloher ZOB



Im Vergleich zum Jahr 2015 sind die Quoten der verspätet dokumentierten Fahrten im Kreis Gütersloh, bis auf das Linienbündel Nord, überall gestiegen – während sie im Vorjahr noch gesunken waren. Sowohl bei der Betrachtung der Verspätungsgrenze >3 Minuten als auch bei der Verspätungsgrenze >5 Minuten sind Zunahmen zu verzeichnen.

Tabelle 4: Gütersloh ZOB – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten

Ankunft			Uhrzeit (in Stunden)												
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
-5 und mehr	21	4%	0,0%	3,2%	11,1%	5,4%	3,8%	4,5%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%
-4 bis +1	273	47%	37,5%	41,9%	61,1%	59,8%	55,3%	42,4%	46,5%	34,1%	55,6%	19,4%	26,8%	43,6%	0,0%
2 und 3	118	20%	12,5%	9,7%	8,3%	14,1%	20,5%	28,8%	23,3%	19,5%	11,1%	19,4%	39,0%	20,5%	0,0%
4 und 5	70	12%	25,0%	16,1%	13,9%	8,7%	9,1%	9,1%	7,0%	26,8%	5,6%	13,9%	9,8%	20,5%	0,0%
6 bis 10	72	12%	12,5%	22,6%	5,6%	6,5%	9,8%	9,1%	16,3%	14,6%	16,7%	27,8%	22,0%	5,1%	0,0%
11 und größer	30	5%	12,5%	6,5%	0,0%	5,4%	1,5%	6,1%	2,3%	4,9%	11,1%	19,4%	2,4%	7,7%	0,0%
Fahrten	584	n=	8	31	36	92	132	66	43	41	18	36	41	39	1

Tabelle 4 zeigt die Anzahl der erhobenen Stichproben je Tageszeit für die jeweils in sechs Gruppen eingeteilten Verspätungsminuten. Die morgendlichen Messungen zur Stunde 7 sind an diesem Messpunkt zu vernachlässigen, da die Grundgesamtheit (n=8) zu gering ist. Zwischen 13 Uhr und 17 Uhr wurden prozentual öfters größere Verspätungen festgestellt.

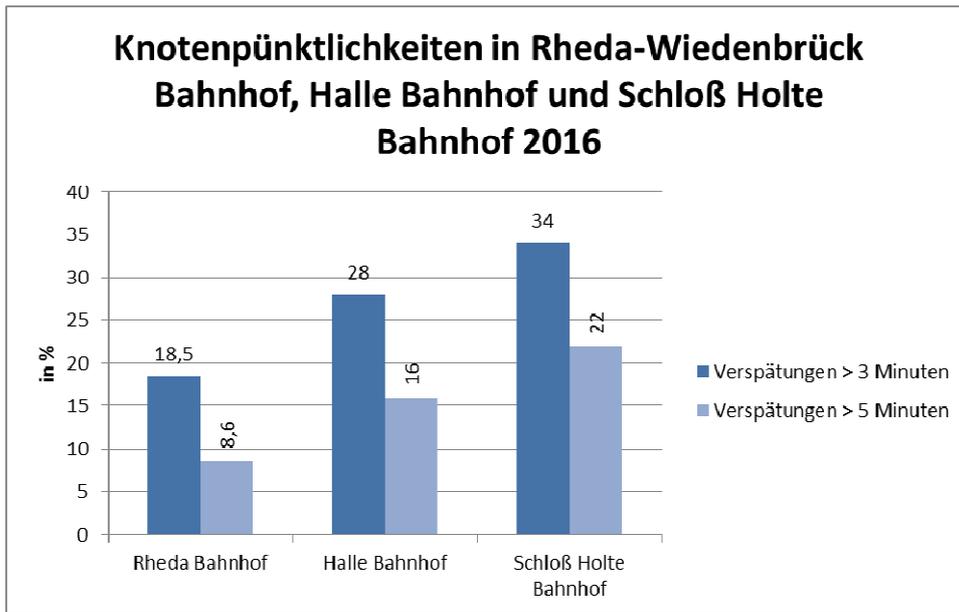
Neben dem Knotenpunkt Gütersloh ZOB gibt es noch drei weitere wichtige Knotenpunkte im Kreis Gütersloh: Rheda Bahnhof, Halle ZOB sowie Schloß Holte Bahnhof. Die Ergebnisse je Messstelle sind in der Tabelle 5 dargestellt.

Tabelle 5: Anzahl der Messungen in Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte

Anzahl der Messungen an den Messstellen Rheda-Wiedenbrück, Halle und Schloß Holte					
Messstelle und erfasste Linien	Anzahl erhobener Fahrten am Messpunkt	Anzahl verspäteter Fahrten > 3 Minuten		Anzahl verspäteter Fahrten > 5 Minuten	
		absolut	in %	absolut	in %
Rheda Bahnhof 70, 76, 78, 79 (Bündel Südwest)	81	15	18,52	7	8,64
Halle ZOB 43, 61, 88, 89 (Bündel Nord)	25	7	28,00	4	16,00
Schloß Holte Bahnhof 85 (Bündel Südost)	50	17	34,00	11	22,00

Die Anzahl der analysierten Fahrten bei den vorgenannt 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 stark verändert haben. Vor allem an dem Messpunkt Rheda-Wiedenbrück hat die Zahl der Verspätungen wieder zugenommen. Im Jahr 2014 lag der Anteil als verspätet gemessener Fahrten bei 16,09 % bei Verspätungen > 3 Minuten und bei Verspätungen > 5 Minuten bei 5,75 %. Im Jahr 2015 war die Anzahl bei beiden Verspätungsgrenzen auf jeweils ein Niveau von 1,32 % gesunken. Am Haller ZOB sowie am Schloß Holter Bahnhof sind die Verspätungen im Vergleich zum Vorjahr rückläufig, aber dennoch deutlich vorhanden.

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



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

Tabelle 7: Halle ZOB – Verspätungen differenziert nach Tageszeiten:

Ankunft			Uhrzeit (in Stunden)															
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
-5 und mehr	0	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
-4 bis +1	11	42%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
2 und 3	7	27%	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
4 und 5	4	15%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
6 bis 10	3	12%	0,0%	20,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
11 und größer	1	4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%			
Fahrten	26	n=	0	5	2	4	0	0	2	6	4	2	1	0	0			

Am Messpunkt Halle zeigen sich gemischte Ergebnisse. Zu beachten ist hier, dass nicht für alle Verspätungsbereiche Stichproben vorliegen.

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

Ankunft			Uhrzeit (in Stunden)															
Abweichung in Minuten	Anzahl	Anteil	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
-5 und mehr	1	2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
-4 bis +1	23	46%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	66,7%	50,0%	42,9%	0,0%	8,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
2 und 3	7	14%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	30,0%	28,6%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
4 und 5	6	12%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	14,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
6 bis 10	8	16%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	10,0%	0,0%	0,0%	33,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
11 und größer	5	10%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	25,0%	100,0%	0,0%	0,0%			
Fahrten	50	n=	0	0	0	6	6	10	7	0	12	8	1	0	0			

Am Messpunkt Schloß Holte sind die vorhandenen Stichproben, die zwischen 10 und 14 Uhr erhoben wurden, als pünktlich zu bewerten. Zwischen 15 und 17 Uhr treten verstärkt Verspätungen auf und übersteigen die Anzahl der pünktlichen Fahrten. Auch hier ist zu beachten, dass die Stichprobenanzahl bei einzelnen Uhrzeiten sehr gering ist.

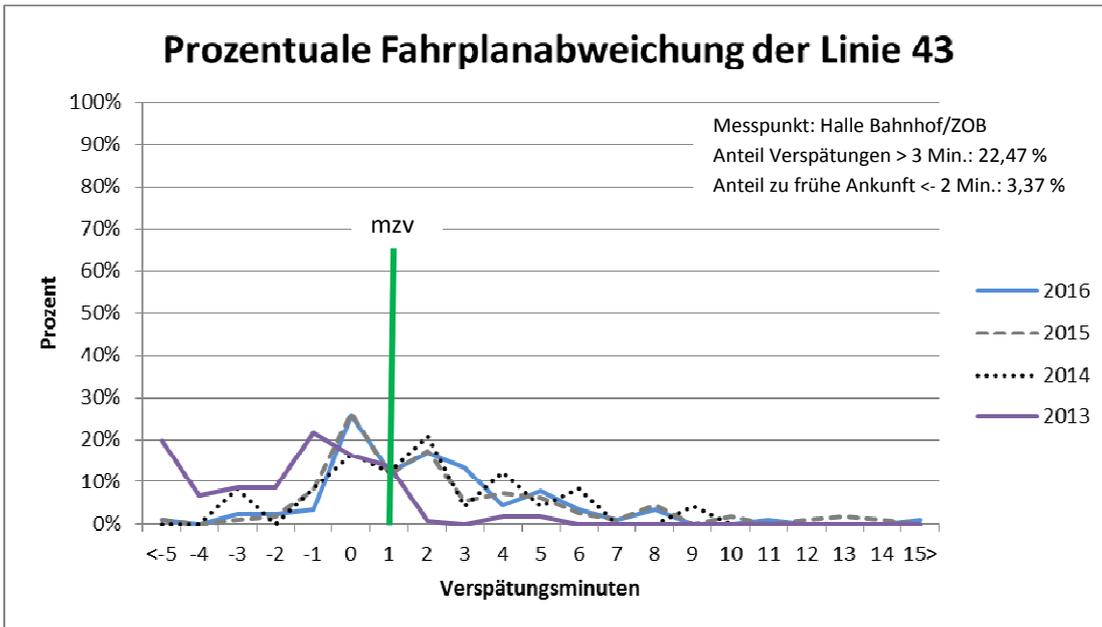
In nachfolgenden Grafiken sind die Fahrplanabweichungen der Ankunftspünktlichkeiten je Buslinie dargestellt. Um die zeitlichen Entwicklungen zu verdeutlichen, wurden sowohl die aktuellen Werte als auch die Vorjahreswerte (2013-2016) abgebildet. Die y-Achse (vertikal) zeigt die Prozentwerte der analysierten Fahrten und die x-Achse (horizontal) die erfassten Verspätungsminuten. Diese reichen von verfrühten Ankünften bis <-5 Minuten bis hin zu Verspätungen > 15 Minuten. Somit wird in Prozent angegeben, wie viele der durch die Profitester erhobenen Fahrten pünktlich waren (=Verspätungsminute „0“) oder aber vom Fahrplan abweichen.

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

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

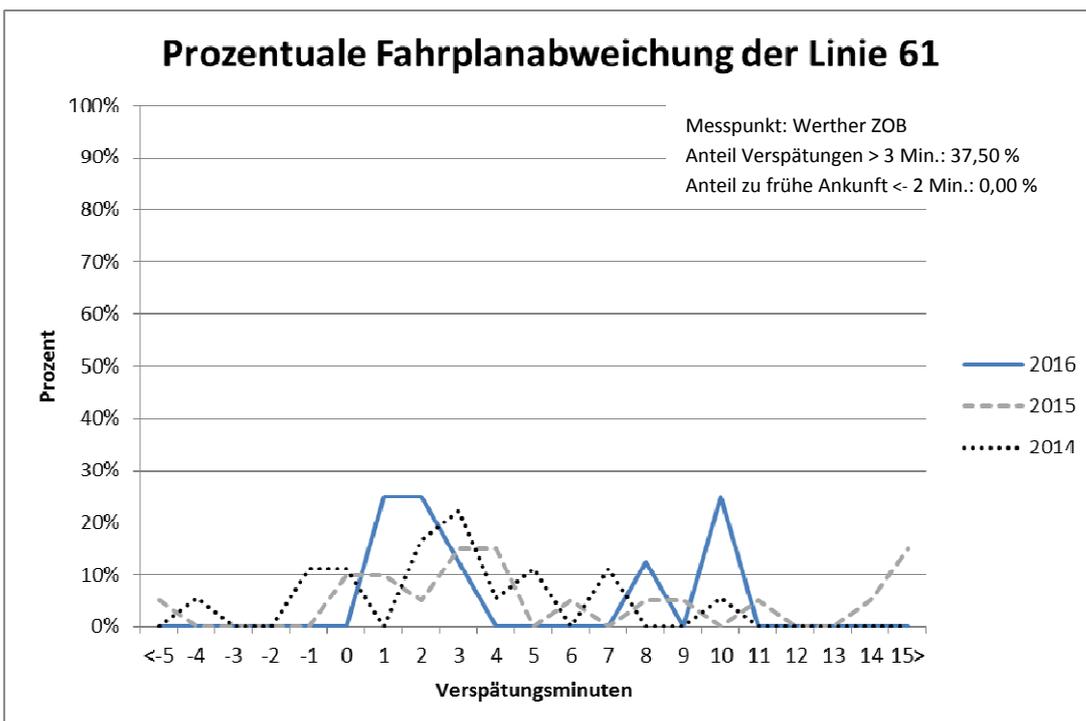
In der rechten oberen Ecke ist angegeben, an welchem Messpunkt die Daten erhoben wurden. Außerdem sind die Summen der verfrühten Fahrten (<2 Minuten) sowie der verspäteten Fahrten (>3 Minuten) angegeben.

Abbildung 4: Prozentuale Fahrplanabweichung Linie 43



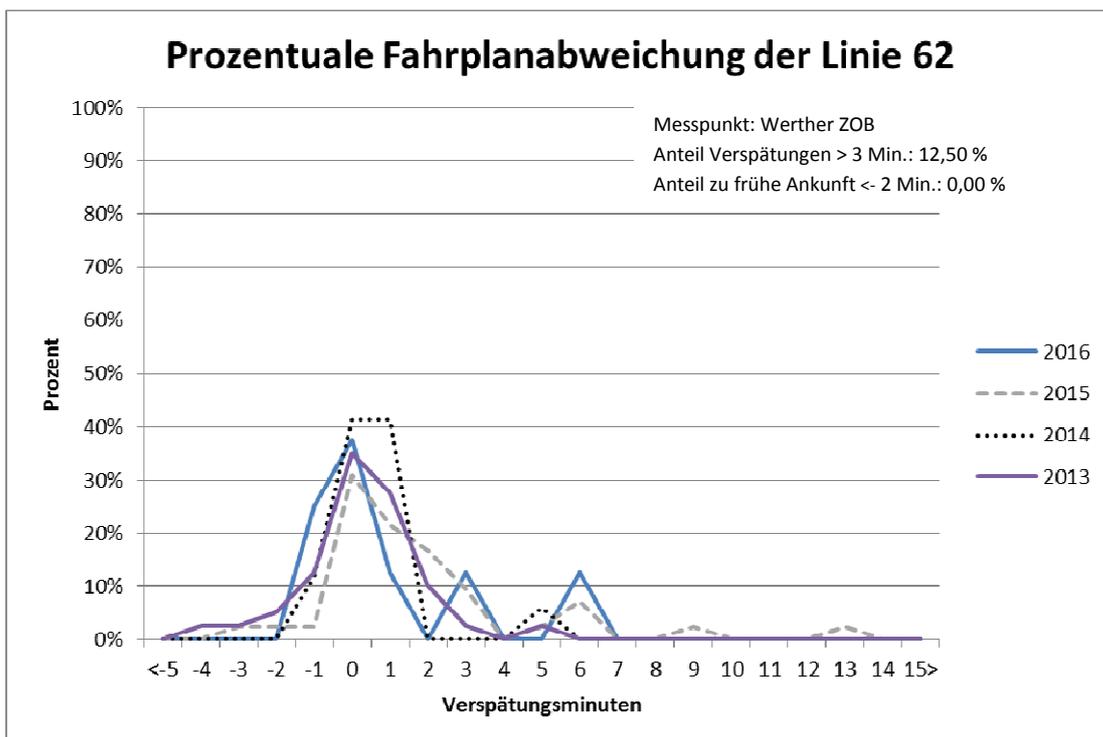
In der obigen Abbildung sind die prozentualen Fahrplanabweichungen von 2013 bis 2016 dargestellt. Die exakt fahrplanmäßigen Ankünfte sind wie im Vorjahr stabil bei fast 30 % geblieben. Auch die Zahl der verfrühten Ankünfte hat sich kaum verändert und ist nur weiter leicht abgesunken. Das Verspätungsniveau bis 3 Minuten ist fast auf dem Niveau des Vorjahres geblieben. Der Anteil von Verspätungen > 3 Minuten ist ggü. dem Vorjahr leicht gesunken, ist jedoch trotzdem noch sehr hoch. Verspätungen von mehr als 9 Minuten bleiben die Ausnahme. Der Anteil der Fahrten mit Gefahr, den Anschluss zu verpassen, ist recht hoch.

Abbildung 5: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 61



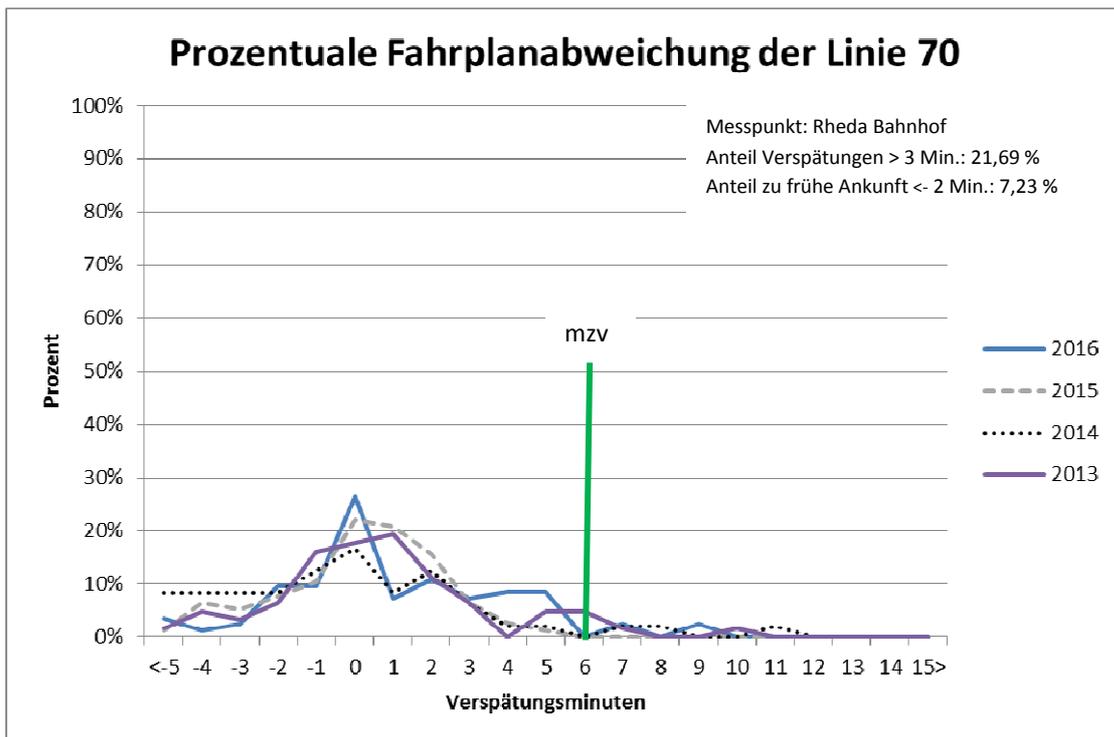
Für das Jahr 2013 liegen für die Linie 61 (bis 2013 im betrachteten Linienabschnitt als Linie 89 gefahren) keine Daten vor. Der Vergleich von 2014 bis 2016 zeigt, dass der Kurvenverlauf sehr ähnlich geblieben ist, sich jedoch nach rechts verschoben hat. Verfrühte Ankünfte gab es 2016 nicht. Die Verspätungen zwischen 0 und 3 Minuten haben zugenommen, im mehrminütigen Bereich gibt es vereinzelte Ausschläge nach oben, die im Vergleich mit den Vorjahren bisher nicht vorkamen. Bis auf diese Spitzen sind die Verspätungen jedoch gering. Die maximal festgestellte Verspätungszeit 2016 (+10 Minuten) ist im Vergleich zum Vorjahr (+15 Minuten) zurückgegangen.

Abbildung 6: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 62



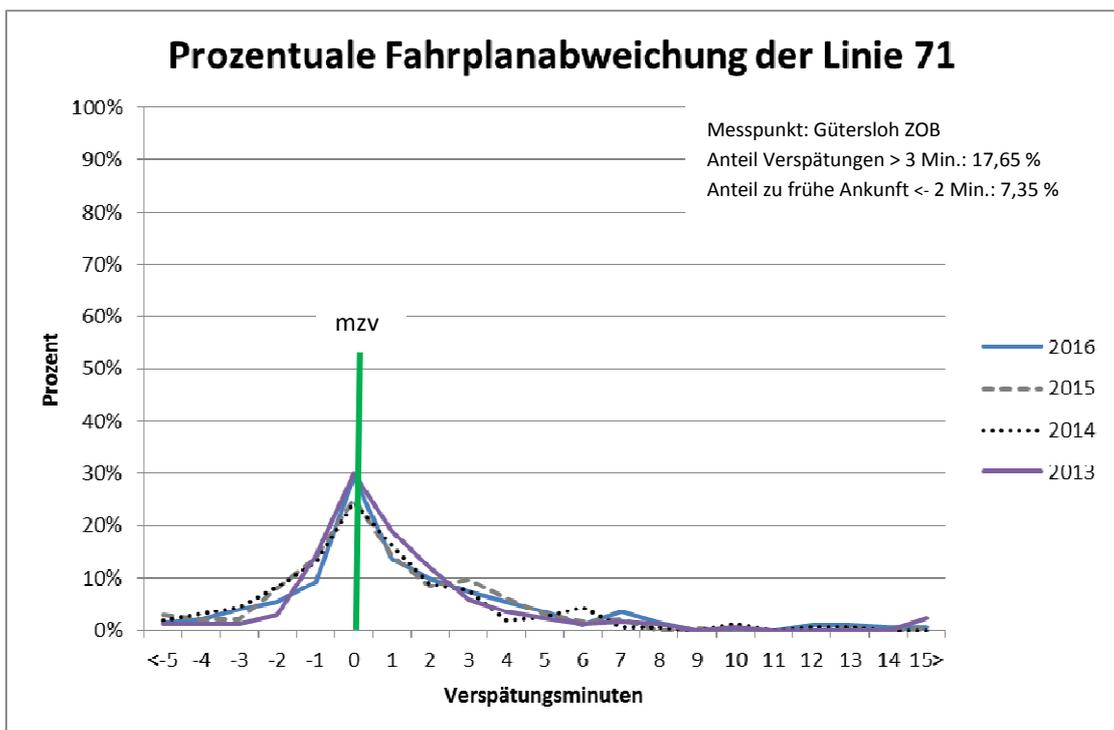
Die Verspätungen auf der Linie 62 haben ihr Maximum über alle betrachteten Jahre konstant zwischen 0 und 4 Minuten. Verfrühte Ankünfte (<2 Minuten) wurden nicht verzeichnet und auch die maximal festgestellte Verspätung liegt nur bei 6 Minuten.

Abbildung 7: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 70



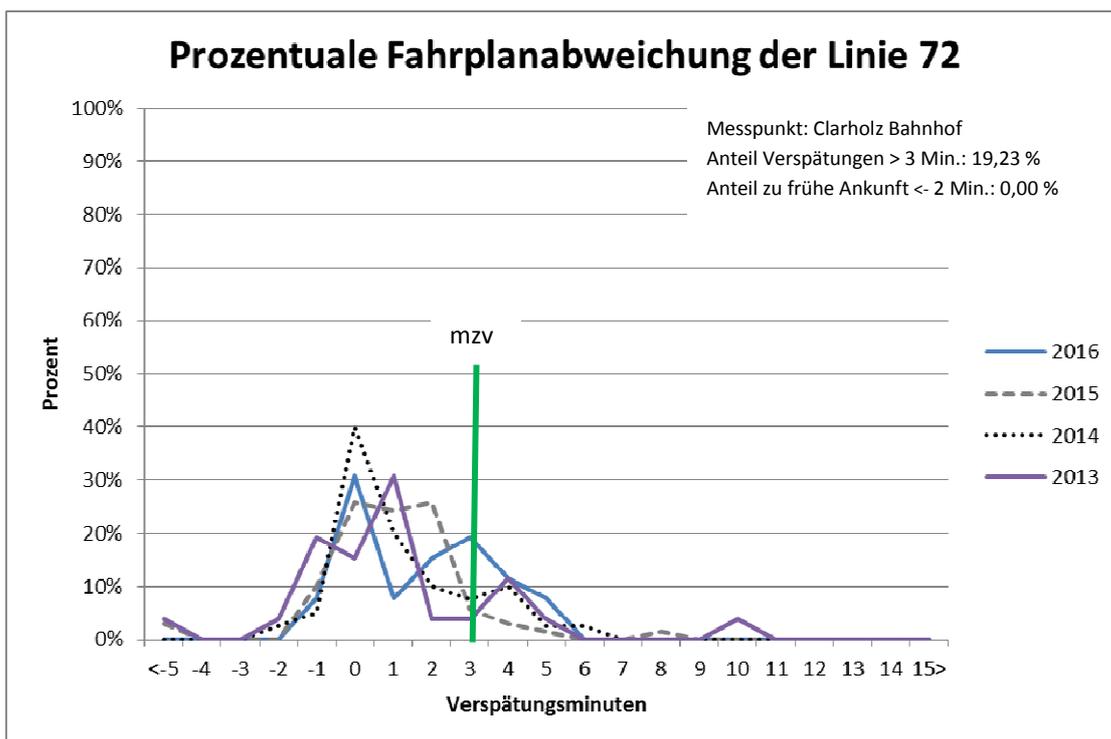
Die Fahrplanabweichungen auf der Linie 70 haben sich zu den Vorjahren nur wenig verändert. Es gab einen leichten Anstieg von kleineren Verspätungen, die mzv wurde aber kaum überschritten, so dass Anschlüsse fast immer gewährleistet werden konnten.

Abbildung 8: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 71



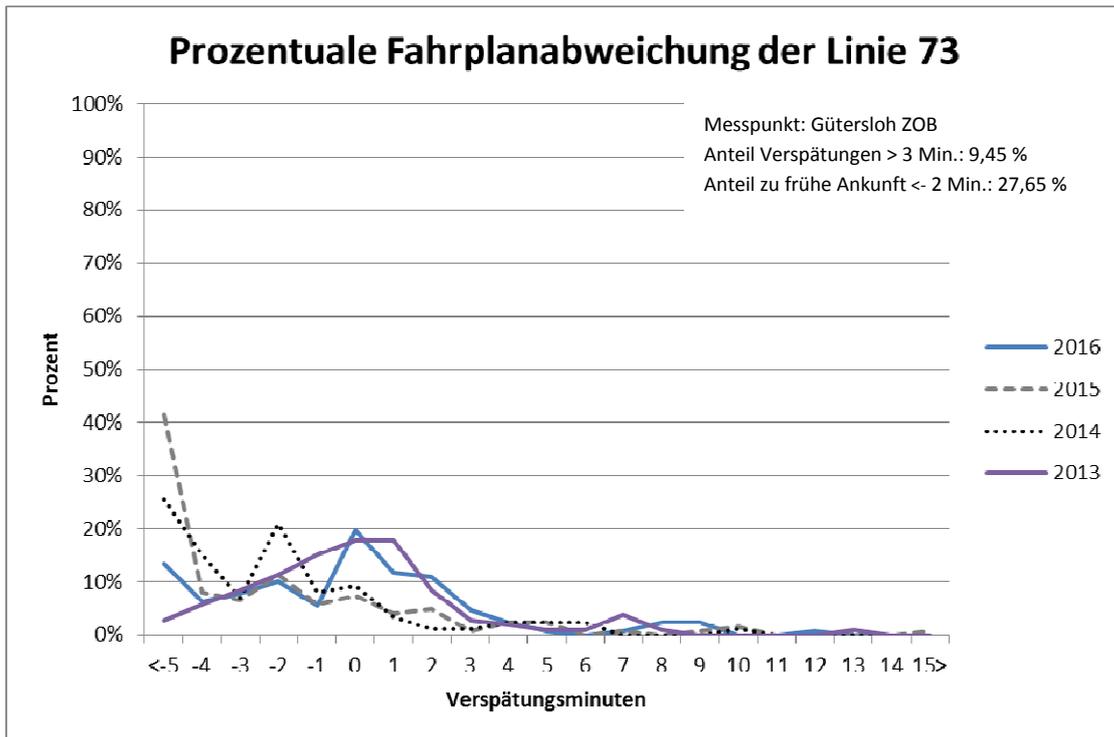
Die dargestellten Werte für die vier Kalenderjahre zeigen sehr ähnliche Kurvenverläufe. Die Ankunftszeitpünktlichkeit ist im Vergleich zum Vorjahr (~25 %) auf fast 30 % gestiegen. Das Niveau der Verspätungen >7 Minuten ist relativ stabil geblieben. Durch die Tatsache, dass selbst geringfügig verspätete Busse der Linie 71 zu Anschlussproblemen führen (mzv = 0 Minuten), sind bei dieser sehr wichtigen Linie massive Anschlussprobleme festzustellen. Durch eine Fahrplanänderung im Zuge der Neuausschreibung des Linienbündels zum 01.01.2018, die das Ziel hat, die Ankunftszeit der Busse am Gütersloher ZOB nach vorn zu schieben, soll dieses Problem in Zukunft in den Griff bekommen werden.

Abbildung 9: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 72



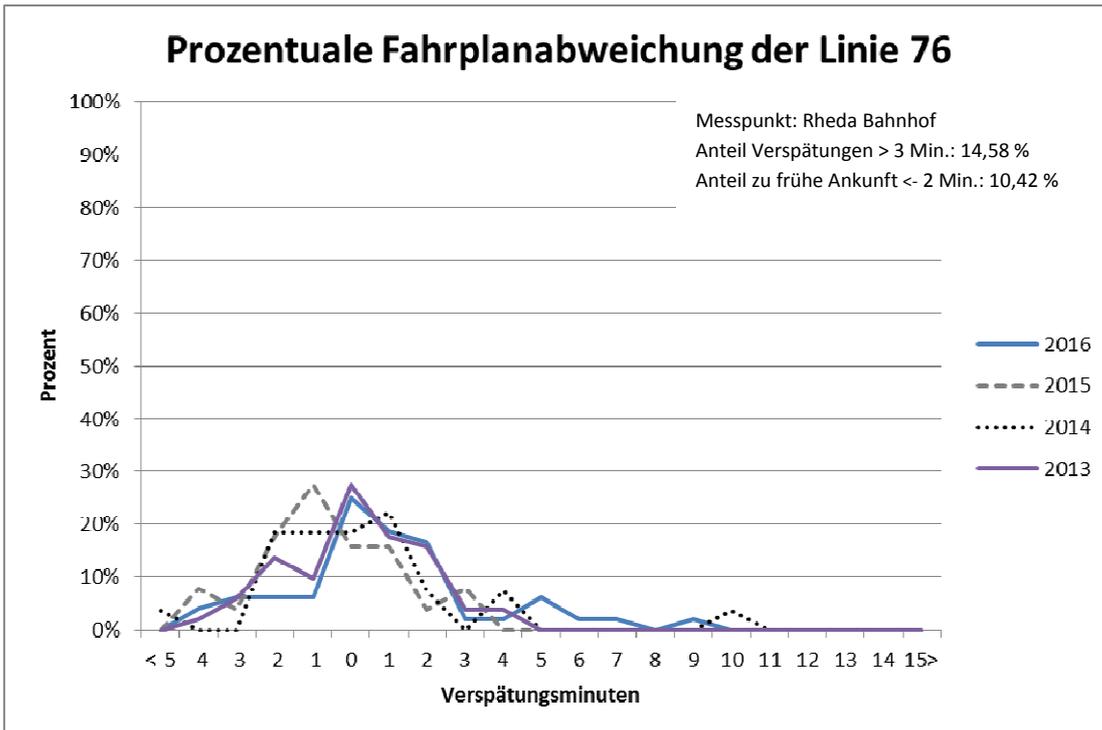
Die Fahrplanabweichungen auf der Linie 72 haben sich im Jahr 2016 nur wenig verändert. Es wurden, wie bereits im Vorjahr, keine verfrühten Ankünfte erhoben und pünktliche Fahrten (0-2 Minuten) nehmen einen hohen Anteil ein. Trotzdem liegen die Verspätungen >3 Minuten bei fast 20 % und sind im Vergleich zu den vergangenen Jahren gestiegen. Auch die mzv bei Minute 3 wird durch einen Anteil von fast 20 % ausgereizt. Positiv ist, dass keine Verspätungen mit mehr als 6 Minuten festgestellt wurden.

Abbildung 10: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 73



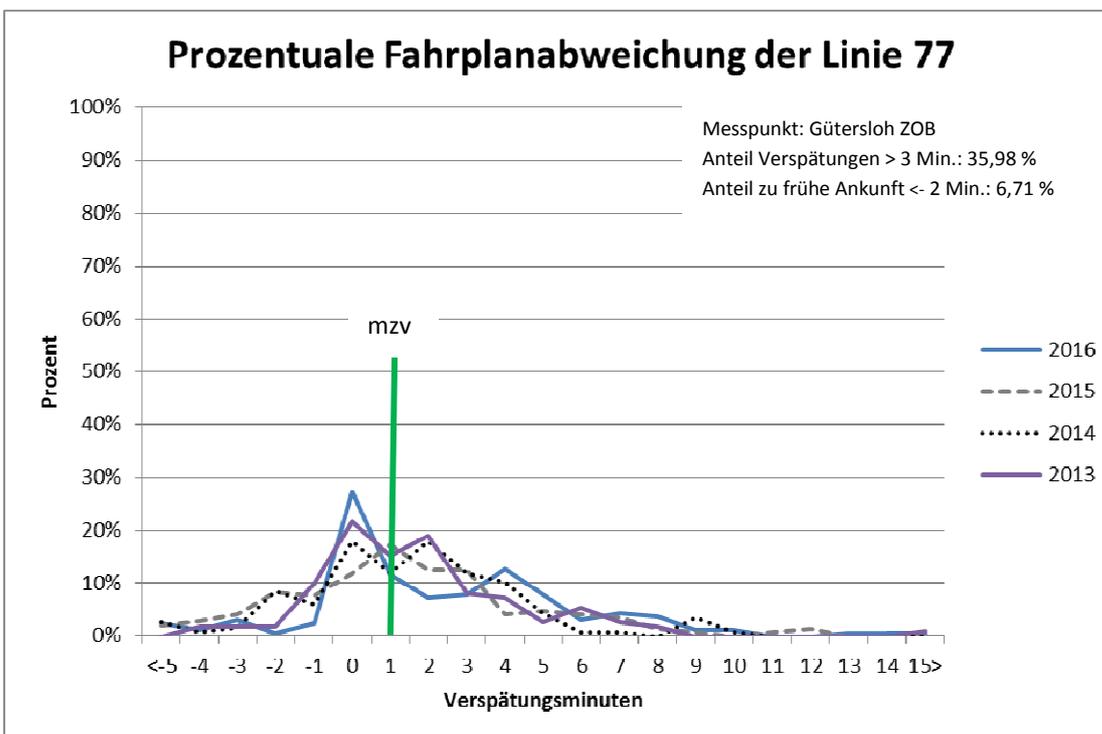
Die Pünktlichkeiten der Linie 73 in 2016 haben sich im Vergleich zu 2015 nur leicht verändert. Die Anzahl der pünktlichen Fahrten hat leicht zugenommen und geringe Verspätungen gab es zwischen 4 und 8 Minuten. Auffällig ist jedoch, dass die Zahl der um mehr als 5 Minuten verfrühten Fahrten bereits stark abgenommen hat, aber immer noch bei knapp 15 % liegt. Zurückzuführen ist dieser Anstieg auf den aktuellen Baustellenfahrplan, der im gesamten Jahr 2015 galt und auch im Jahr 2016 noch partiell in Kraft war. Der Fahrplan ist so gestaltet, dass genug zeitlicher Puffer vorgesehen ist, um auf dieser stauanfälligen Strecke den Fahrplan einhalten zu können, falls es zu Verzögerungen kommen sollte. Da die Ankunftszeit der Busfahrten dieser Linie für die Zeit des Baustellenfahrplans stark verändert wurde (aktuelle Ankunft der Busse bis zu 17 Minuten vor Abfahrt der Züge), wird auf eine Darstellung der mzv verzichtet. Können die Busfahrten jedoch ohne Vorkommnisse durchgeführt werden, kommen die Busse schlussendlich (viel) zu früh an.

Abbildung 11: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 76



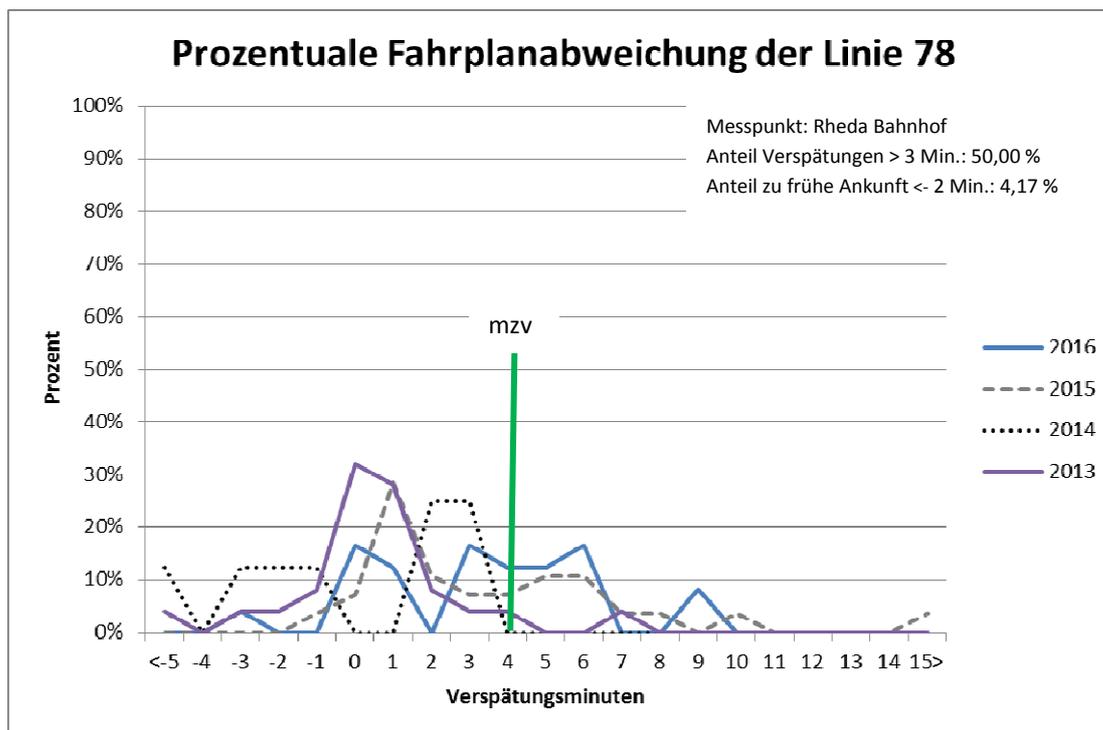
2015 war die Buslinie 76 die pünktlichste und es wurden keine Verspätungen >3 Minuten festgestellt. 2016 hat der Anteil der verspäteten Fahrten zugenommen und die höchste Verspätung liegt bei 9 Minuten. Trotzdem weist die Linie viele pünktliche und gering verfrühte Fahrten auf sowie einen starken Einschnitt der Verspätungen ab Minute 2.

Abbildung 12: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 77



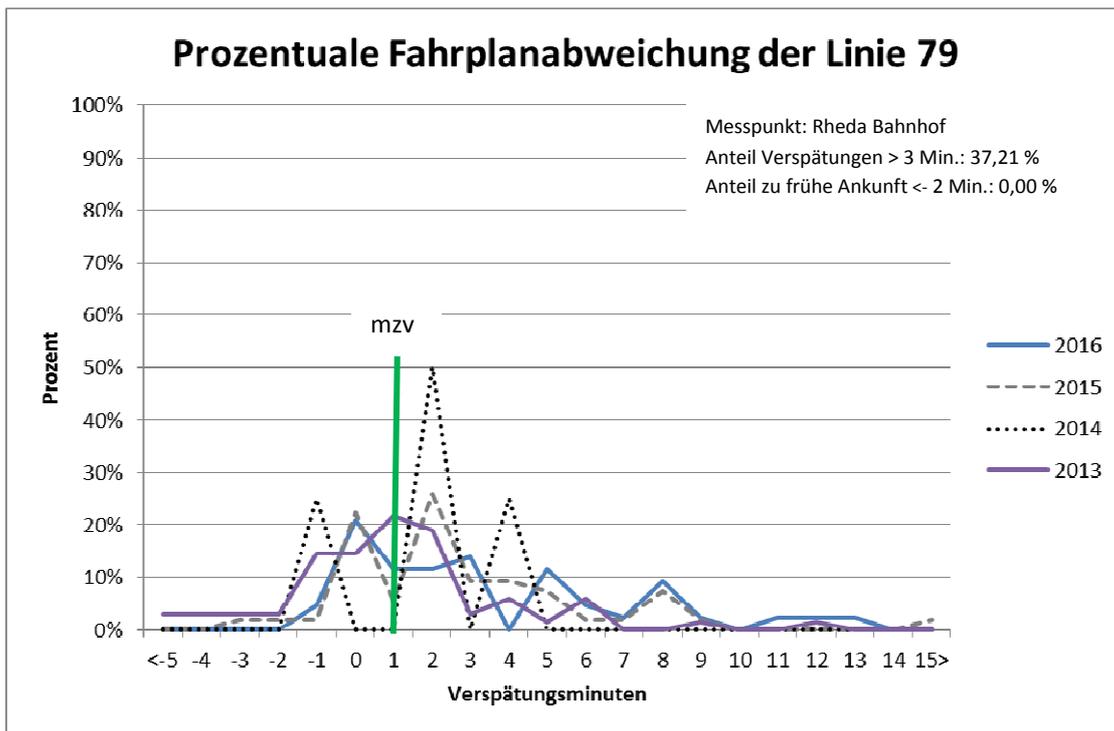
Die Verteilung der beobachteten Ankunftszeiten der Linie 77 am Gütersloh ZOB ist über die Jahre 2013 – 2016 sehr konstant geblieben. Der Anteil der pünktlichen Fahrten ist weiterhin ausgeprägt, wobei der Anteil der Verspätungen >3 Minuten als hoch einzustufen ist. Während leichte Verspätungen zwischen 1 bis 3 Minuten verhältnismäßig gering sind, ist der Anteil der höher verspäteten Fahrten größer. Als Problem zeigt sich hier ähnlich wie bei der Linie 71, dass durch die Tatsache, dass selbst geringfügig verspätete Busse zu Anschlussproblemen führen (mzv = 1 Minute), auch bei dieser sehr wichtigen Linie massive Anschlussprobleme festzustellen sind. Ohne eine Fahrplanänderung mit dem Ziel, die Ankunftszeit der Busse am Gütersloher ZOB nach vorn zu schieben, wird dieses Problem auch bei der Linie 77 kaum zu lösen sein.

Abbildung 13: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 78



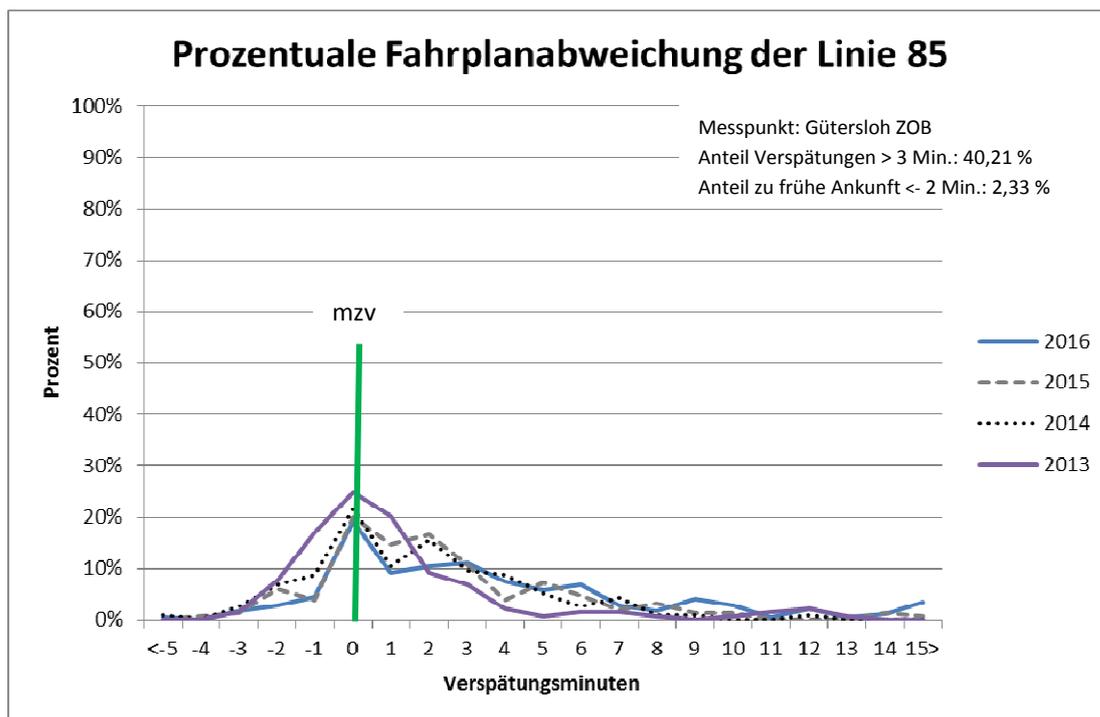
Für die Linie 78 zeigt sich eine deutliche Veränderung zu den Vorjahren. Der Anteil der verspäteten Fahrten zwischen >2 bis 6 Minuten hat stark zugenommen und eine weitere Spitze liegt bei den 9minütigen Verspätungen. Dementsprechend haben auch 50 % der Fahrten eine Verspätung von über 3 Minuten. Der Anteil der Fahrten mit einer Verspätung >4 Minuten ist ein zu hoher Anteil von Fahrten, bei denen die Fahrgäste den Anschlusszug nicht mehr erreichen können. Der Anteil der pünktlichen Fahrten ist geringer als der der verspäteten Fahrten. Verfrühte Ankünfte stellen kein Problem dar.

Abbildung 14: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 79



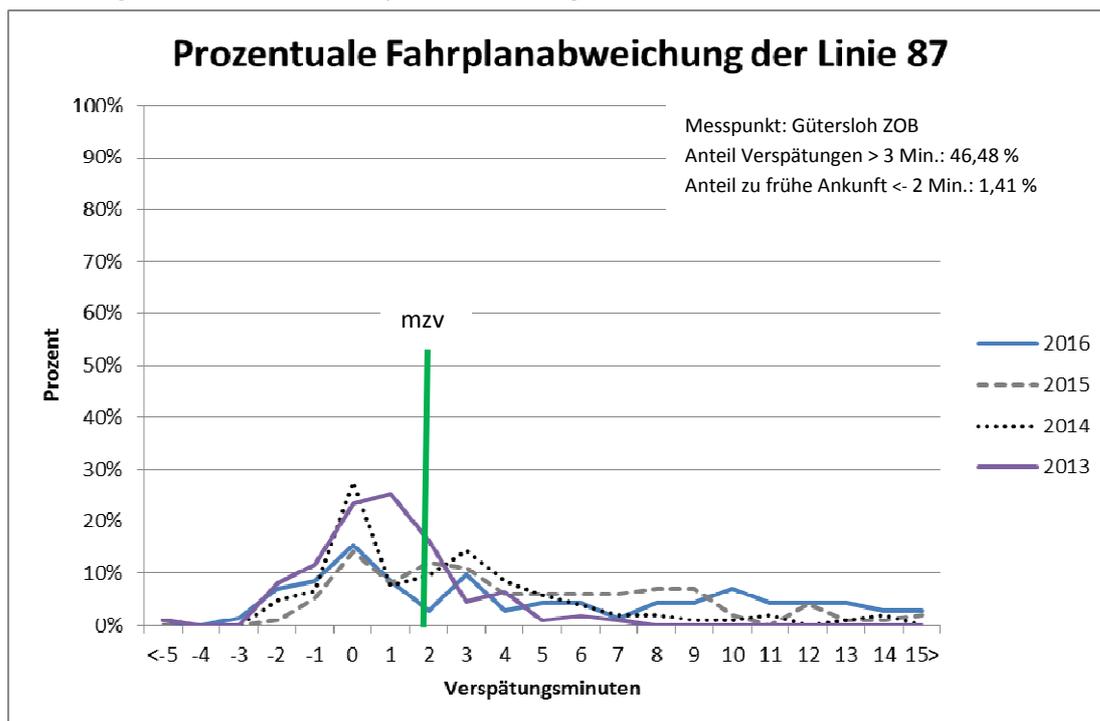
Die Fahrplanabweichungen sind im Vergleich zu 2015 ähnlich viele geblieben. Der Verspätungsanteil >3 Minuten ist immer noch hoch und besonders die mehrminütigen Verspätungen haben noch einmal zugenommen. Auch die sehr kurze mzv mit nur 1 Minute wird zu großen Teilen überschritten. Viel spricht dafür, den Fahrplan so zu verändern, dass die Ankünfte am Bahnhof Rheda leicht nach vorn verschoben werden, um bei geringfügigen Verspätungen dennoch eine Anschlusssicherheit garantieren zu können. Die verfrühten Fahrten der Vorjahre wurden nicht mehr gemessen und auch der Anteil der pünktlichen Ankünfte kann positiv bewertet werden.

Abbildung 15: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 85



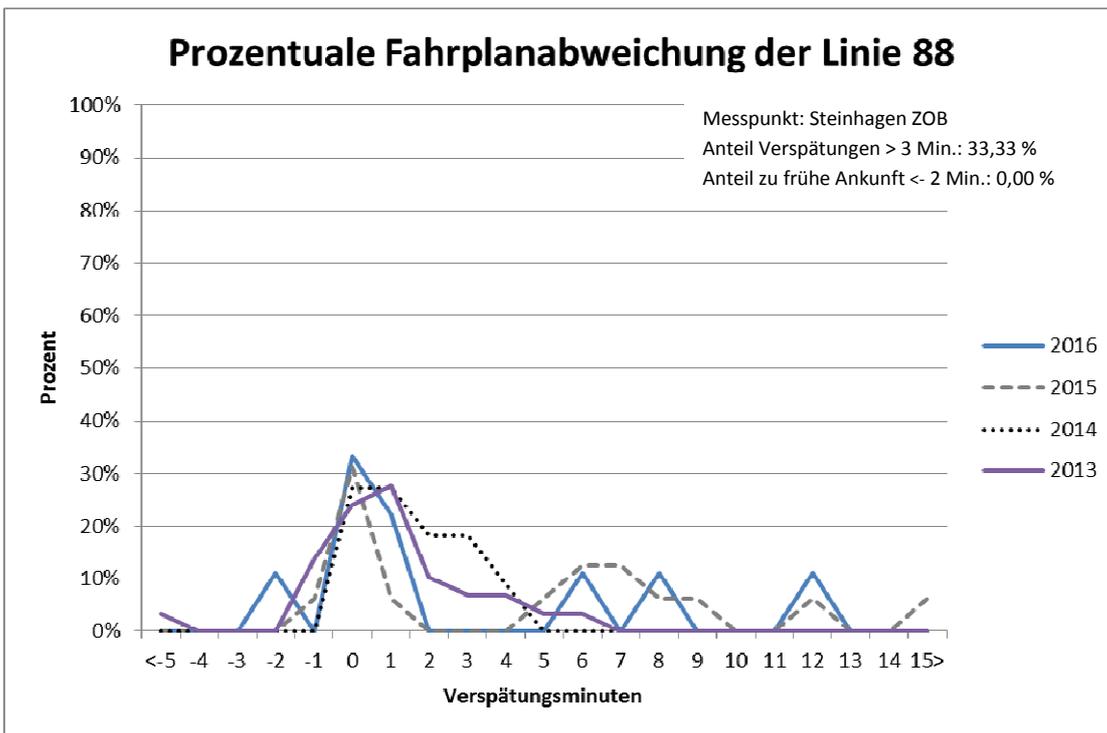
Insgesamt sind kleinere Veränderungen der Fahrplanabweichungen zwischen 2014 und 2016 zu erkennen. Der Anteil der pünktlichen Fahrten ist leicht gesunken, während der Anteil auch mehrminütiger Verspätungen etwas zugenommen hat. Generell sind die Verspätungen >3 Minuten mit über 40 % immer noch zu hoch. Da die vorhandenen Anschlüsse keine Verspätung zulassen, tragen bereits geringe Verspätungen zum Verlust der Anschlussmöglichkeit bei. Zudem sind auch die Anteile der pünktlichen sowie verfrühten Ankünfte durch eine Zunahme der verspäteten Ankünfte geschrumpft. Auch bei dieser Linie muss intensiv über eine Vorverlegung der Ankunftszeiten am Gütersloher Hauptbahnhof um einige Minuten nachgedacht werden.

Abbildung 16: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 87



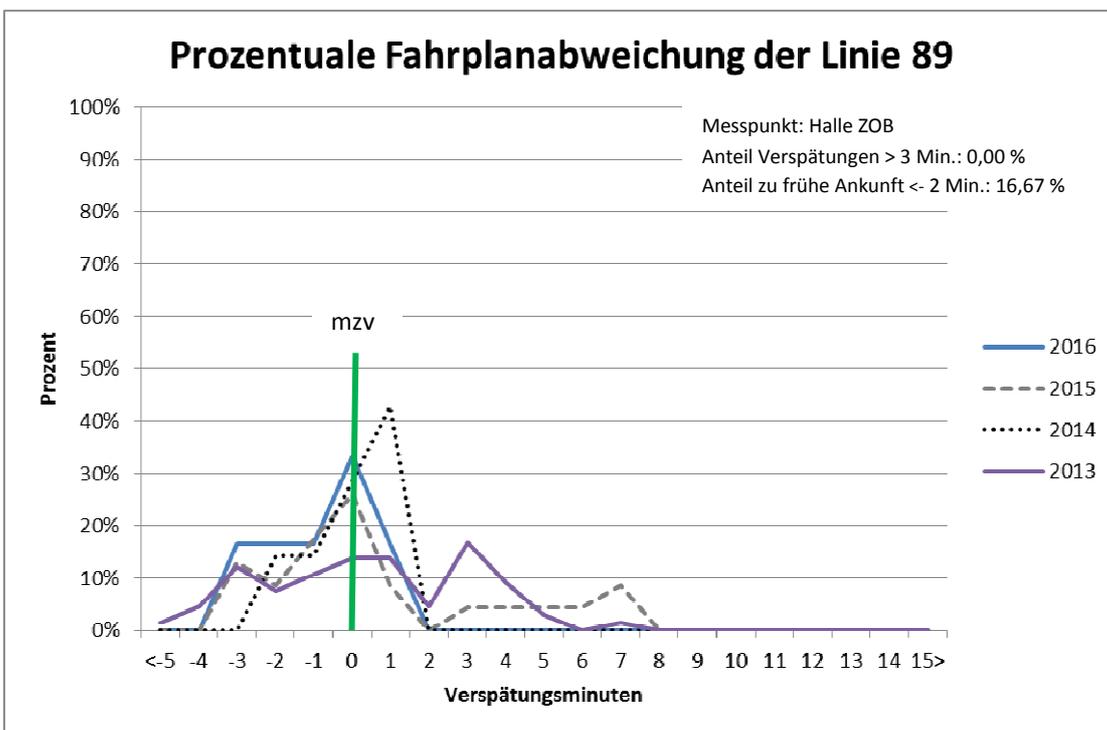
Die Auswertungen der Fahrplanabweichungen zeigt, dass die (prozentualen) Werte dieser Linie sich weiter verschlechtert haben. Die Zahl der pünktlichen Fahrten hat stetig abgenommen, während vor allem 2016 die mehrminütigen Verspätungen durchgängig zugenommen haben. Neben einer recht niedrigen mzv-Grenze über die fast 50 % der Verspätungen hinausgehen, gibt es besonders viele hohe Verspätungen bis hin zu 15minütigen Verspätungen. Stark verfrühte Fahrten stellen kein Problem dar, jedoch gehen die verspäteten Fahrten auf Kosten pünktlicher Fahrten sowie der Möglichkeit Anschlüsse zu erreichen.

Abbildung 17: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 88



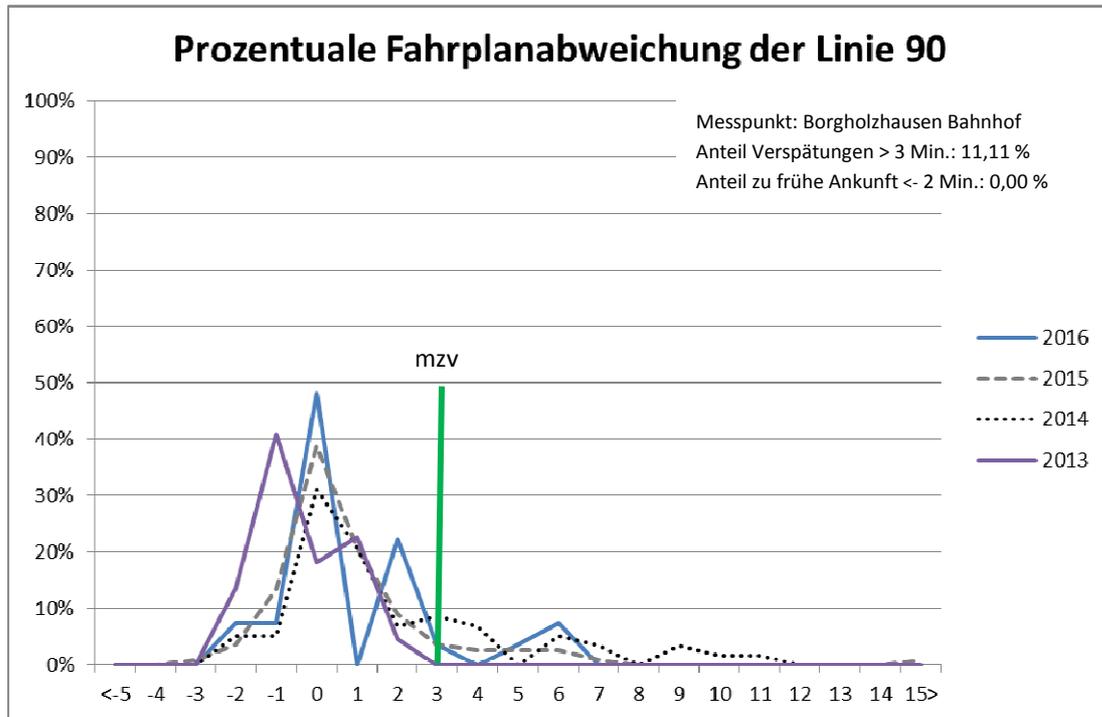
Die Entwicklung der Linie 88 ist ähnlich wie 2015. Die hohe Pünktlichkeit steht vereinzelt hohen Verspätungen gegenüber. Zwar ist der Anteil der Ankünfte zur Minute 0 oder früher noch einmal gestiegen, jedoch ist ebenso der Anteil der Verspätungen >5 Minuten prägnant.

Abbildung 18: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 89



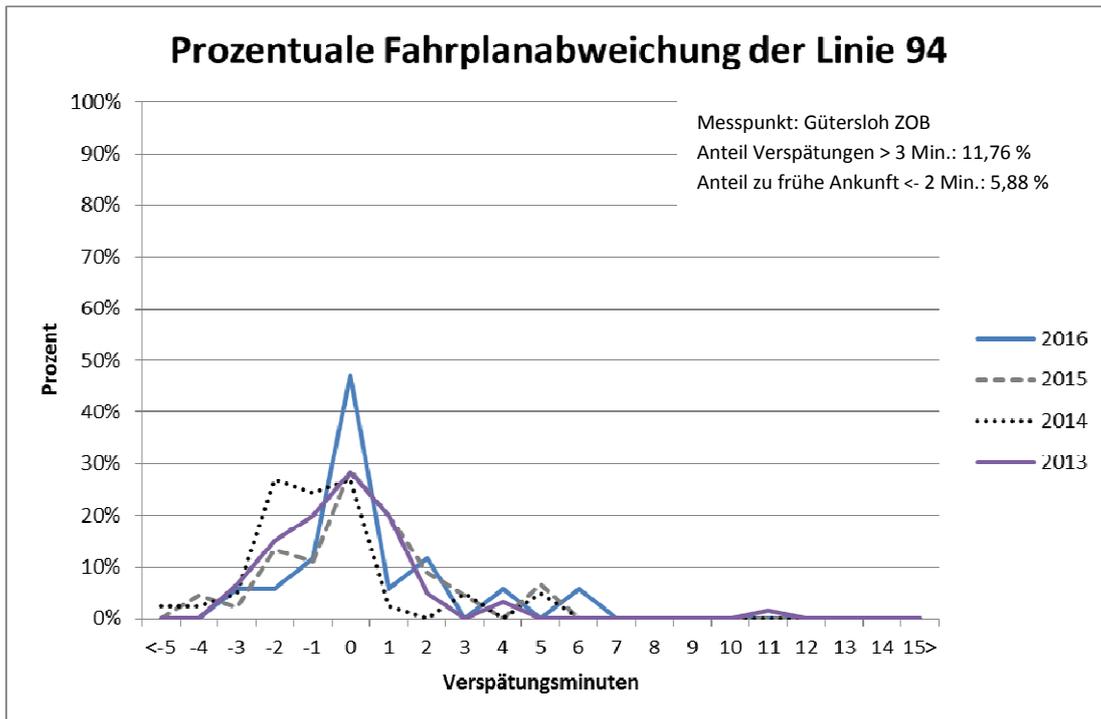
Auf der Linie 89 sind die Fahrplanabweichungen, auch im Vergleich mit den Vorjahren, als positiv zu bewerten, da es keine Verspätungen >1 Minute gibt. Dies ist auch positiv, da es keine mzv gibt bzw. diese bei null Minuten liegt und der Bus, um Anschlussmöglichkeiten zu erreichen, damit pünktlich sein muss. Im direkten Vergleich zum Jahr 2015 gab es deutliche Verbesserungen.

Abbildung 19: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 90



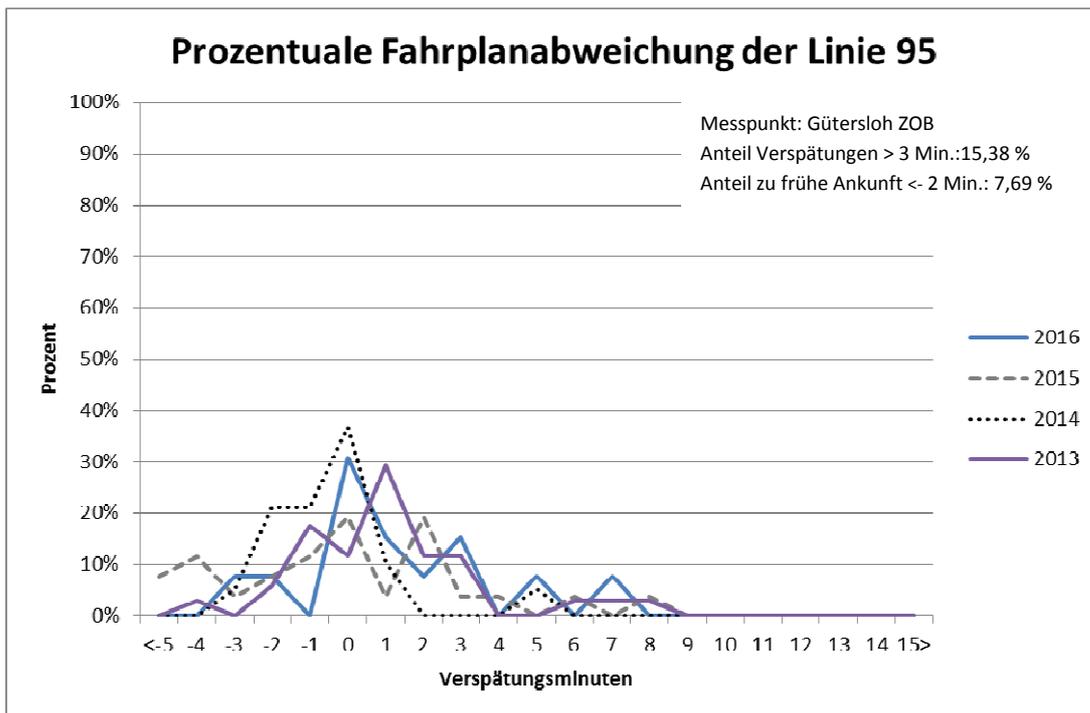
Die Linie erreicht eine über 50prozentige Pünktlichkeit und wird auch dank einer mzv von 3 Minuten durch kleinere Verspätungen nicht so sehr belastet. Der Anteil der als verspätet geltenden Ankünfte (11 %) ist zum Vorjahr gestiegen, die höchsten Verspätungen liegen bei 6 Minuten.

Abbildung 20: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 94



Ähnlich wie bei der Linie 90 ist der Anteil der pünktlichen Ankünfte deutlich gestiegen und positiv zu werten. Während verfrühte Ankünfte im Vergleich zum Vorjahr leicht abgenommen haben, haben die Verspätungen zugenommen und reichen bis zu einer Maximalverspätung von 6 Minuten. Als problematisch ist diese Entwicklung noch nicht zu betrachten, da keine Anschlüsse beachtet werden müssen.

Abbildung 21: Prozentuale Fahrplanabweichung der Linie 95



Im Vergleich zum Vorjahr ist die Pünktlichkeit der Linie 95 gestiegen, jedoch hat auch der Anteil der Verspätungen zugenommen. Im Verlauf der letzten Jahre erreichen die Verspätungen einen Höchststand und auch der Anteil verfrühter Ankünfte ist etwas angestiegen. Positiv ist zu bewerten, dass die Verspätungen nicht über 7 Minuten hinausgehen und dass durch Verspätungen auch keine Anschlüsse verhindert werden.

4.2 Fahrgastinformation am Fahrzeug

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

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

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

Abbildung 22: Fahrgastinformation am Fahrzeug



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

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

Tabelle 9: Ergebnisse der äußeren Fahrgastinformationen

Linienbündel	Fahrtziel- anzeige vorne	Linienverlauf rechts	Liniennummer vorne	Liniennummer hinten	Liniennummer links	Liniennummer rechts
Nord	100%	100%	100%	100%	77%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+3	0
Nordwest	100%	93%	100%	97%	80%	95%
%-Abweichung zum Vorjahr	+2	+1	+1	+3	+9	+3
Ost	100%	100%	100%	100%	95%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	+2	-2	0
Südost	100%	100%	100%	100%	91%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+10	0
Südwest	100%	100%	100%	100%	98%	100%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	0	+7	0

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass es insgesamt leichte Verbesserungen bei der Anzeige der äußeren Fahrgastinformation gibt. Hervorzuheben sind die Verbesserungen der Fahrzeugausstattung im Linienbündel Nordwest, wobei es dort insgesamt noch Verbesserungsspielraum gibt. Lediglich im Linienbündel Ost gibt es eine einzelne Verschlechterung bei der linken Außenanzeige. Auffällig ist, dass das Merkmal „Liniennummer links“ prozentual, trotz deutlicher Verbesserungen zum Vorjahr, verhältnismäßig schlecht abschneidet. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Niveau im Vergleich zum Vorjahr auf hohem Niveau stabil geblieben ist.

4.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug

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

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

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

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

Tabelle 10: Ergebnisse der Fahrgastinformationen innen

Linienbündel	Haltestellen- anzeige	„Wagen hält“ - Anzeige	Akustische Ansaage
Nord	82%	100%	91%
%-Abweichung zum Vorjahr	-3	0	+48
Nordwest	80%	100%	86%
%-Abweichung zum Vorjahr	+2	+1	+44
Ost	81%	94%	94%
%-Abweichung zum Vorjahr	-13	-4	+21
Südost	97%	100%	6%
%-Abweichung zum Vorjahr	+3	0	+5
Südwest	85%	100%	11%
%-Abweichung zum Vorjahr	-1	0	+6

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

Eine deutliche Verbesserung zeigt sich bei dem Merkmal „akustische Ansaage“, wobei besonders bei den Bündeln Südost und Südwest noch starker Verbesserungsbedarf vorhanden ist. Dort liegen die Quoten bei nur 6 % und 11 %. In drei von fünf Bündeln haben die Bewertungen eine negative Tendenz bei der Betrachtung des Merkmals „Haltestellenanzeige“. Nichtsdestotrotz liegen die Werte aller Bündel zwischen 80 % und 97 % und können als zufriedenstellend bezeichnet werden. Das Vorhandensein sowohl der Haltestellenanzeige als auch der akustischen Ansaage ist besonders für Fahrgäste wichtig, die Probleme haben, optische oder akustische Informationen wahrzunehmen. Zumeist befindet sich die Haltestellenanzeige im vorderen Teil des Busses, so dass diese besonders im hinteren Bereich schwer lesbar ist. In den südlichen Linienbündeln ist die Kombination beider Informationsquellen selten gegeben.

Die Ergebnisse für die Ausstattungen der Busse mit der Anzeige „Wagen hält“ zeigen ein sehr positives Bild. In vier Linienbündeln liegen die Bewertungen für dieses Merkmal bei 100 %.

4.4 Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

In dieser Rubrik werden Ausstattungsstandards der Fahrzeuge bewertet. Von den Profitestern wird z. B. festgehalten, ob es sich bei den eingesetzten Bussen um Fahrzeuge mit Niederflurstandard handelt. Niederflurstandard bedeutet, dass ein stufenloser Einstieg in das Fahrzeug möglich ist. Darüber hinaus lassen sich die meisten dieser Fahrzeuge in der Regel zusätzlich zur Einstiegsseite absenken. Ergänzt werden die

Fahrzeugattribute durch das Vorhandensein einer Rampe, die bei Bedarf durch das Fahrpersonal ausgeklappt werden kann. Denn nicht jede Haltestelle bietet einen erhöhten Bussteig, der einen ebenen Ein- und Ausstieg ermöglicht.

Abbildung 23: Beispiel für eine ausklappbare Rampe im Fahrzeug



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

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

Tabelle 11: Ergebnisse der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge

Linienbündel	Niederflur- standard	Abstell- fläche	Rampe	Fahrschein- drucker	Entwerter
Nord	100%	100%	92%	100%	53%
%-Abweichung zum Vorjahr	+1	0	-2	0	-6
Nordwest	94%	100%	98%	100%	58%
%-Abweichung zum Vorjahr	-4	0	+4	0	-7
Ost	100%	100%	94%	100%	88%
%-Abweichung zum Vorjahr	+3	0	+2	+2	-7
Südost	100%	100%	84%	100%	1%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	+6	0	-7
Südwest	100%	100%	86%	100%	4%
%-Abweichung zum Vorjahr	0	0	0	+2	-2

Die Auswertung der Daten ergibt, dass nahezu alle der eingesetzten Fahrzeuge dem Ausstattungsstandard Niederflur entsprechen. Nur im Linienbündel Nordwest ist die Quote um 4 % gesunken. Gründe dafür können u. a. sein, dass dort mehr Fahrten als im Vorjahr erhoben wurden sowie der Einsatz von Kleinbussen, die nicht dem Niederflurstandard entsprechen. In den Bündeln Nord und Ost gab es leichte Verbesserungen, so dass der Standard im Jahr 2016 zu 100 % erreicht wurde.

Gleichwertige Standards sind bzgl. der Ausstattung mit Abstellflächen für Kinderwagen oder Rollstühle vorzufinden. In allen Bündeln wurden flächendeckende Verfügbarkeiten von entsprechenden Flächen erhoben. Gleiches gilt für das Merkmal Fahrscheindrucker, das durchgehend vorhanden ist.

Die im Kreis Gütersloh zum Einsatz kommenden Fahrzeuge mit einer Rampe sind bereits häufig vorhanden. Nur im Linienbündel Nord gab es einen leichten Abwärtstrend, alle anderen Bündel konnten ihre Quote verbessern oder weisen eine konstante Quote auf.

Bei Betrachtung der Ausstattung der Busse mit Entwertern ergibt sich ein anderes Bild. In allen Linienbündeln ist die Quote der mit Entwerter ausgestatteten Busse gesunken, wobei diese bisher schon niedrig war. Bei Bussen in den Linienbündeln Südost und Südwest sind weniger als 5 % mit Entwertern ausgestattet. Wie oben bereits beschrieben, werden in einigen Bussen die Fahrkarten durch Handstempel entwertet, diese Ersatzfunktion findet jedoch keinen Niederschlag in der Entwerter-Quote, die durch die Profitester erhoben wird. Demzufolge ist die Problematik fehlender Entwerter in der Praxis weniger gravierend, da auch die Busfahrer Fahrkarten entwerten können. Durch die persönliche Entwertung der Fahrkarten hat der Busfahrer zudem die Möglichkeit, auch die Richtigkeit der Fahrkarte zu überprüfen. Dies ist bei einem Entwerter kaum möglich.

4.5 Sauberkeit der Fahrzeuge

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

Die Profitester erheben in den Fahrzeugen die Sauberkeit folgender Merkmale: Scheiben, Fußboden, Sitze, Innengerüst und Außenhaut. Bei den Scheiben und dem Innengerüst wird zusätzlich das Merkmal Scratching (flächige Kratzspuren) erhoben. Auch Graffiti wird als eigenes Merkmal im Fahrzeuginneren bewertet. Außerdem wird im Linienbündel Nordwest die Sauberkeit der Außentüren erfasst, da diese im Verkehrsvertrag Bestandteil der Qualitätsvorgaben ist. Nachdem die Profitester die Merkmale erhoben haben, geben sie eine Gesamtbewertung für das Fahrzeug ab. Damit erfolgt eine Einordnung, ob der Zustand des Fahrzeugs aus Sicht des Fahrgastes gut, noch akzeptabel oder inakzeptabel ist. Eine Sauberkeit von 100 % ist im laufenden Betrieb nicht zu erwarten. Insbesondere wetterbedingte Verschmutzungen haben einen erheblichen Einfluss auf die Sauberkeit von Fußböden, Außenhaut oder Türen.

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

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

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

Tabelle 12: Ergebnisse der Sauberkeit

Linien-bündel	Scheiben	Scratching Scheiben	Fuß-boden	Sitze	Türen	Innen-gerüst	Scratching Innen-gerüst	Graffiti innen	Außen-haut	Gesamt-eindruck
Nord	96%	100%	98%	94%	100%	99%	100%	89%	91%	98%
%-Abweichung zum Vorjahr	+23	+2	+8	0	+3	+15	+12	+3	+15	+6
Nordwest	96%	100%	99%	97%	99%	99%	100%	94%	94%	99%
%-Abweichung zum Vorjahr	+24	+2	+8	+8	+3	+9	+5	+6	+11	+8
Ost	98%	100%	93%	99%	100%	99%	100%	94%	95%	98%
%-Abweichung zum Vorjahr	+28	+5	+3	+2	0	+10	+3	+7	+19	+5
Südost	97%	100%	99%	94%	99%	98%	99%	95%	96%	98%
%-Abweichung zum Vorjahr	+23	+3	+4	+2	+1	+8	+6	+4	+14	+6
Südwest	97%	99%	99%	95%	100%	95%	99%	91%	95%	99%
%-Abweichung zum Vorjahr	+28	+9	+15	+7	+7	+17	+14	+9	+12	+15

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

Durchweg weisen alle erhobenen Merkmale sehr gute Werte auf. Zudem gibt es nur positive Entwicklungen im Vergleich zum Vorjahr. Kleinere Einschränkungen gibt es nur bei Graffiti im Innenraum und der Sauberkeit der Außenhaut. Graffiti bzw. Schmierereien im Inneren befinden sich vor allem an der Rückseite von Sitzen sowie an großflächigen Stellen des Innengerüsts und können leicht, durch den Busfahrer unbemerkt, aufgemalt werden. Dennoch gibt es auch bei diesem Merkmal eine positive Entwicklung und eine zufriedenstellende Quote. Die Sauberkeit der Außenhaut ist sowohl abhängig von der regelmäßigen Reinigung der Fahrzeuge als auch von der Wetterlage. Schnee, Regen oder Staub setzen sich an der Außenhaut fest und werten das Außenbild der Busse ab. Die Sauberkeit der Außenhaut spielt insofern eine Rolle, dass sie gemeinsam mit anderen Merkmalen den ersten Eindruck eines Fahrzeugs prägt.

Eine auffallend positive Entwicklung gibt es bei der Sauberkeit der Scheiben, die sich in allen Bündeln um über 20 Prozentpunkte verbessert hat.

Besonders wichtig für die Fahrgäste ist die Sauberkeit der Sitzflächen. Alle Bündel erfüllen diese Erwartung durch positive Entwicklungen sowie eine hohe Quote.

Mit einer Spanne von 89 % bis 100 % (vgl. 2016: 69-100 %) sind die Bewertungen in diesem Jahr nah beieinander und können als positiv betrachtet werden. Der Gesamteindruck, als allgemeine Bewertung des Zustands der Fahrzeuge, wurde in diesem Jahr durchgehend besser bewertet als im Vorjahr und ist mit 98 % bis 99 % sehr zufriedenstellend.

5. Ursachen

5.1 Pünktlichkeit

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

5.2 Fahrgastinformationen sowie Ausstattungsstandards

Die Ursachen für fehlende Informationen am Fahrzeug liegen entweder an fehlender oder defekter technischer Ausstattung oder daran, dass die Anzeigen selbst defekt bzw. ausgeschaltet sind. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit akustischen Haltestellenansagen ist größtenteils gegeben, vor allem jedoch im Regionalverkehr wird auf die Ansagen verzichtet - aus vermeintlicher Rücksicht auf die Fahrgäste, die die Strecken häufig fahren und es als störend empfinden. An dieser Stelle muss aber abgewogen werden, ob diese Praxis mit den Bestrebungen, barrierearmen ÖPNV durchzuführen, vereinbar ist.

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

5.3 Sauberkeit der Fahrzeuge

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

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

6. Lösungsmöglichkeiten

6.1 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung

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

Möglichkeiten, die Pünktlichkeiten zu verbessern, bestehen darin, Fahrpläne anzupassen, falls diese auf bestimmten Linien von den Unternehmen nicht eingehalten werden können. Weiterhin ist für jede Linie mit einem entsprechenden Anschluss von Zug zu Bus zu regeln, bis zu welcher Verspätungshöhe die Fahrer angehalten werden zu warten. Umgekehrt ist dies leider nicht möglich, da die Züge in einen NRW-weiten Taktfahrplan eingebunden sind und eine Abweichung der Züge vom regulären Fahrplan wiederum landesweite Auswirkungen nach sich ziehen würde. Aufgrund dieser Problematik wurde im März 2016 das Pilotprojekt „Anschlussgarantie Rheda-Wiedenbrück“ gestartet, das Fahrgästen erlaubt, ein bereitstehendes Taxi zu nutzen, wenn der Zug verspätet ankommt und dadurch der Anschluss an die Buslinie 70 nicht mehr möglich ist. Die Anschlussgarantie kann in diesem Sinne nicht die Ursachen bekämpfen, durch die die Verspätungen und somit der Anschlussverlust entstehen, sie bietet aber eine Möglichkeit um das Anschlussproblem anzugehen und die Mobilität im Kreis Gütersloh zu erhalten. Aufgrund sehr geringer Nachfragewerte ist jedoch zu überlegen, das Projekt in anderer Form fortzuführen bzw. es aufzugeben.

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

Im Kreisgebiet können des Weiteren Maßnahmen für den ÖPNV-Vorrang getroffen werden. Dies kann durch eine Lichtsignalanlagen–Steuerung erreicht werden, indem Busse durch Grünanforderung Vorrang an Knotenpunkten vor dem PKW-Verkehr erhalten. Im Jahr 2016 wurden für das Stadtgebiet Gütersloh zusammen mit den Stadtwerken Gütersloh Ideen für ein Konzept der LSA-Steuerung durch Regionalbusse diskutiert. Hierbei stehen aktuell zwei Ansätze im Fokus: 1. Busse erhalten immer „grün“, sobald sie sich einer Ampel nähern. Dieser Ansatz wird bereits in Bielefeld praktiziert. 2. Busse erhalten nur dann an einer Ampel „grün“, wenn sie bereits eine Verspätung aufweisen. Dieser Ansatz wird bereits in der Stadt Gütersloh praktiziert. Zu wann eine Realisierung einer LSA-Steuerung möglich

wäre, kann derzeit nicht benannt werden. Als mögliches Pilotprojekt könnten die Linien des Linienbündels Ost dienen, der Betreiber (moBiel) hat Interesse bekundet.

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

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

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

Ein zusätzliches Problem stellen die vielfach nicht vorhandenen Echtzeitinformationen dar. Seit Anfang 2016 sind Echtzeitinformationen jedoch für einen Teil der Busse im Kreis Gütersloh digital verfügbar – per App namens „Busradar“. Dort sind die Buslinien der DB-eigenen Busunternehmen (hier: BVO) geographisch verortet und es können Echtzeitinformationen zu Ankünften und Abfahrten abgerufen werden. Auch für die Linien, die von moBiel betrieben werden, können Echtzeitinformationen online, in der Fahrplanauskunft auf mobiel.de sowie in der moBiel-App, abgerufen werden.

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

Im Nahverkehrsplan werden die zukünftigen Anforderungen an die technischen Busesstattungen festgelegt, sodass auf diesem Wege weitere der oben genannten Vorschläge umgesetzt werden könnten. Die erste Umsetzung der Anforderungen wird ab 01.01.2018 mit der Neuvergabe des Linienbündels Nordwest erfolgen.

6.2 Fahrgastinformationen und Ausstattungsstandards

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

7. Hauptproblemfelder

Wie im Vorjahr liefert der Qualitätsbericht Busverkehr für den Kreis Gütersloh 2016 einen Überblick über die erhobenen Qualitätsstandards, die Rückschlüsse auf die Situation vor Ort zulassen. Auch wenn die Erhebungen nur stichprobenartig erfolgen, geben sie doch Anhaltspunkte, was bereits gut in der Praxis umgesetzt wird und zeigen, wo noch Handlungsbedarf besteht.

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

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

Tabelle13: Hauptproblemfelder der Linienbündel

Linienbündel					
	Nord	Nordwest	Ost	Südost	Südwest
Pünktlichkeit (je Messpunkt)					
Gütersloh ZOB	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja
Halle ZOB	Ja	-	-	-	-
Rheda Bahnhof	-	-	-	-	Nein
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	Nein	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	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja
Ausstattungsstandards					
Niederflurstandard	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Abstellfläche	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Rampe	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fahrscheindruck	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Entwerter	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Sauberkeit					
Scheiben	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Scheiben scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Fußboden	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Sitze	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Türen	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Innengerüst scratch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Graffiti innen	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Außenhaut	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Gesamteindruck	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

Ja=Handlungsbedarf

Nein=Kein Handlungsbedarf

Bei Betrachtung der Hauptproblemfelder ist zunächst festzuhalten, dass es bei der Qualität einige Verbesserungen gegenüber 2015 gegeben hat. Bspw. wurde 2015 für alle Linienbündel ein Handlungsbedarf bei der Sauberkeit der Scheiben festgestellt, der 2016 bereits schon nicht mehr bestand. Im Bereich der Pünktlichkeit dagegen zeigt sich bei fast allen Linienbündeln, ausgenommen dem Bündel Nordwest, noch Handlungsbedarf, der seit 2015 noch einmal zugenommen hat. Mit der Pünktlichkeit verknüpft und davon abhängig sind zudem Anschlusssicherungen, die bei erhöhten Verspätungen wegfallen.

Beim Vergleich der Ankunftszeitpunkte der einzelnen Linien über mehrere Jahre hinweg zeigt sich linien- und unternehmensübergreifend bei allen Linien, dass eine punktgenaue Ankunft von Bussen zur fahrplanmäßigen Ankunftszeit, anders als etwa im SPNV, realistisch nicht erwartet werden kann. Busse müssen sich – anders als Züge – ihren Verkehrsweg mit einer ganzen Reihe von anderen Verkehrsmitteln teilen. Störungen sind dabei Normalität und die Erhebungsergebnisse zeigen, dass selbst bei verhältnismäßig pünktlichen Buslinien Ankunftszeiten in einer Zeitspanne von 2 Minuten vor bis 3 Minuten nach der fahrplanmäßigen Ankunftszeit als normal einzustufen sind. Die Planung eines Fahrplanes, die alle Eventualitäten einbezieht, ist nicht möglich. Pünktliche Linien im Kreis Gütersloh mit wenigen Fahrten, die außerhalb der v. g. Zeitspanne an den Messpunkten ankommen, sind die Linien 62, 72, 89, 90 und 94. Als eher problematisch in diesem Sinn müssen die Ergebnisse der Linien 61, 73, 78, 79, 85, 87 und 88 eingestuft werden. Es zeigt sich jedoch, dass die als (un-)problematisch bezeichneten Linien nicht jedes Jahr identisch sind. Dies beruht zum einen auf den stichprobenartigen Erhebungen durch die Profitester sowie sich teils verändernden Bedingungen bei den einzelnen Linien.

Hinsichtlich der Sicherstellung von Anschlüssen muss die Situation auf den Linien 43, 71, 72, 77, 78, 79, 85 und 87 als verbesserungswürdig eingestuft werden. Vor dem Hintergrund der vorgenannten Feststellung, dass Verspätungen bis zu 3 Minuten als normal und damit dauerhaft kaum zu vermeiden eingestuft werden müssen, liegen die Gründe für die Anschlusssicherungsprobleme bei den genannten Linien auch in der Fahrplangestaltung. Ist der Fahrplan so gestaltet, dass der Fahrgast bereits bei geringfügigen Verspätungen keine Zeit mehr hat, den Weg zum Anschlussbus oder -zug zu erreichen, so ist ein oftmaliges Verpassen dieses Anschlusses quasi hausgemacht.

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

Die akustischen Ansagen der nächsten Haltestelle in den Regionalbussen im Kreis Gütersloh zeigen teils noch leichten Handlungsbedarf. Problematisch wird ein Fehlen dann, wenn die Ansagen nur sporadisch erfolgen, also eine Ansage weder durchgängig bei allen Halten erfolgt noch eine solche Ansage durchgängig unterlassen wird. Sehbehinderte sowie ortsfremde Menschen können sich so nicht auf eine bestimmte Art der Informationsvermittlung verlassen.

8. Empfehlungen

Zunächst werden weitere kontinuierliche Qualitätskontrollen als notwendig angesehen, um einerseits vertragliche Vereinbarungen zu kontrollieren, andererseits um festzustellen, welche Tendenz die Qualität im ÖPNV im Kreis Gütersloh aufweist.

Dabei sollte der Einsatz der Profitester wie schon im Jahr 2016 weiterhin zunächst vermehrt an den Verknüpfungspunkten stattfinden und weniger in den Fahrzeugen selbst. An den vier wichtigen Verknüpfungspunkten Gütersloh ZOB, Halle Bahnhof, Rheda Bahnhof und Schloß Holte Bahnhof sollten die Profitester ganztägig zwischen 7 und 20 Uhr die Pünktlichkeiten aller ankommenden und abfahrenden Busse kontrollieren. Durch die so vorgenommene Erhöhung der Anzahl der Stichproben kann gezielter überprüft werden, ob es sich bei den Hauptverspätungszeiten, die bei der tageszeitlichen Analyse in diesem Qualitätsbericht bereits aufgezeigt wurden, um Einzelfälle handelt oder ob sich diese Uhrzeiten auch bei intensiverer Betrachtungsweise als die problematischen Tageszeiten herausstellen. Im Idealfall sollen im Anschluss an die Feststellung der Hauptverspätungszeiten auch die Verspätungsgründe ermittelt werden, soweit dies den Profitestern möglich ist. Dafür müssen dann wiederum vermehrt Fahrten in den Bussen durchgeführt werden.

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

Um die Anschlusssicherheit zu verbessern, sollte vordringlich bei den Linien 43, 71, 77, 79, 85 und 89 an einer Anpassung der Fahrpläne gearbeitet werden, die spätestens mit der Neuvergabe der Linien realisiert wird. Bei der Linie 71 ist dies bspw. Bestandteil des ab 01.01.2018 geltenden Verkehrsvertrags.

Der Anforderung, die Busse mit Rampen auszustatten, sollte mehr Nachdruck verliehen werden. Ein Fehlen dieser für eine barrierefreie Mobilität unentbehrlichen Ausstattung sollte ggü. den Verkehrsunternehmen sehr konsequent als nicht hinnehmbar kommuniziert werden.

Hinsichtlich der Ansagen der nächsten Haltestelle im Bus wird empfohlen, als Standard in jeder Regionalbuslinie jede Haltestelle ansagen zu lassen. Das Verzichten auf solche Ansagen verunsichert Teile der Fahrgäste und sollte alsbald der Vergangenheit angehören; es schließt zudem Menschen mit Sehbehinderungen von der selbständigen Nutzung des ÖPNV faktisch aus.

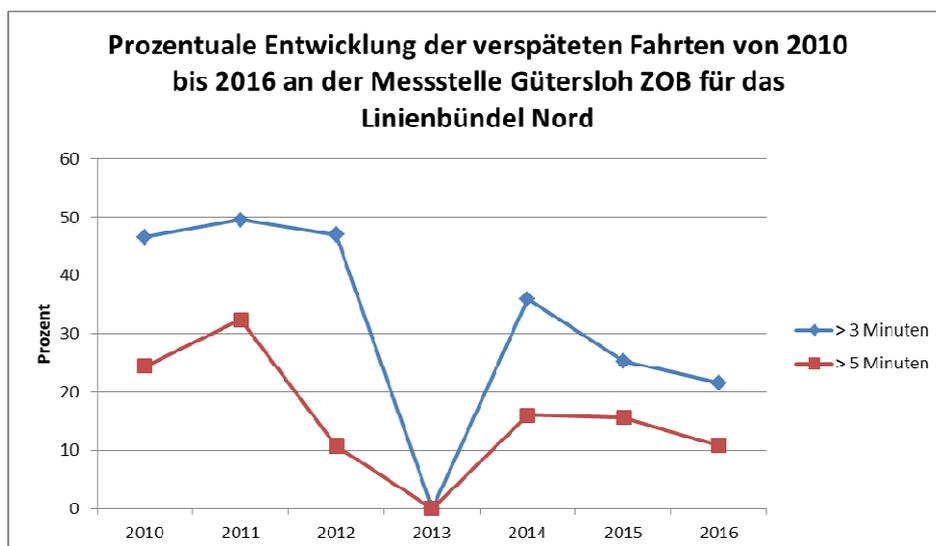
9. Betrachtung der Qualitätsentwicklungen zwischen 2010 und 2016 im Busverkehr im Kreis Gütersloh

Die vorherigen Kapitel haben das Betriebsjahr 2016 näher untersucht und bewertet. Nachfolgend wird die zeitliche und prozentuale Entwicklung verspäteter Fahrten der unterschiedlichen Linienbündel an unterschiedlichen Messpunkten seit der Erstauflage des Qualitätsberichtes für das Jahr 2010 betrachtet. Die Auswertung erfolgt lediglich beschreibend.

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

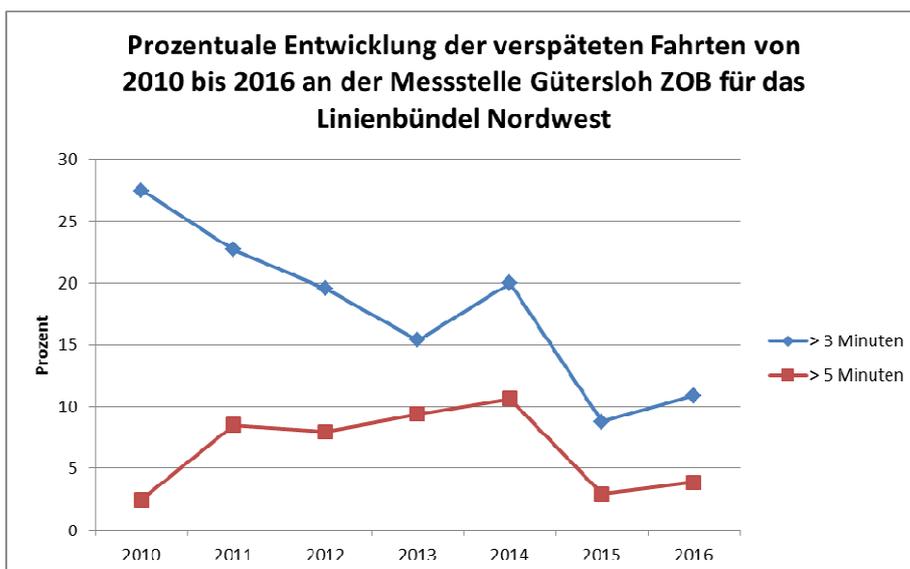
Abbildungen 24 - 28: Verspätungsquoten an der Messstelle Gütersloh ZOB (2010 – 2016)

Abbildung 24



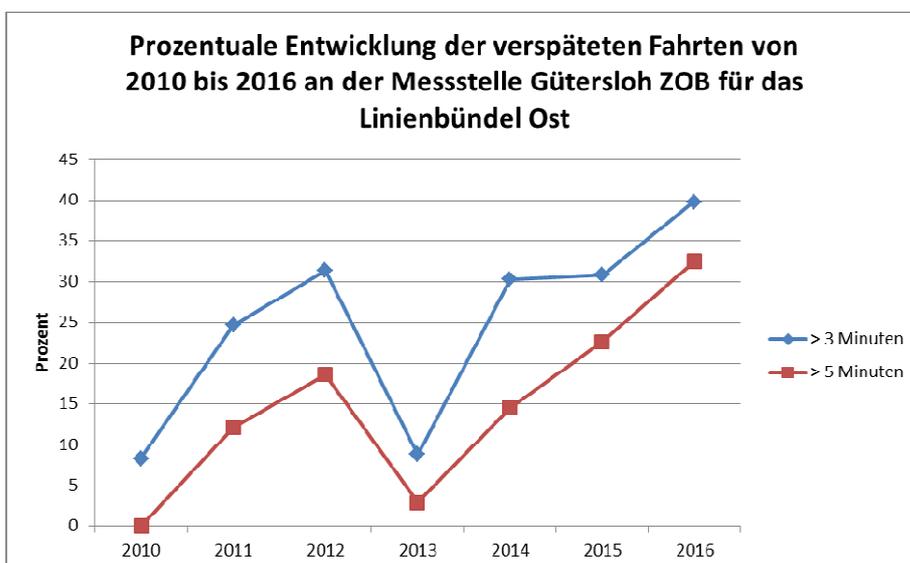
In der Abbildung 24 ist eine leichte Verbesserung im Linienbündel Nord im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen. Im Jahr 2016 sanken die Verspätungen >3 Minuten und >5 Minuten um knapp 5 Prozentpunkte.

Abbildung 25



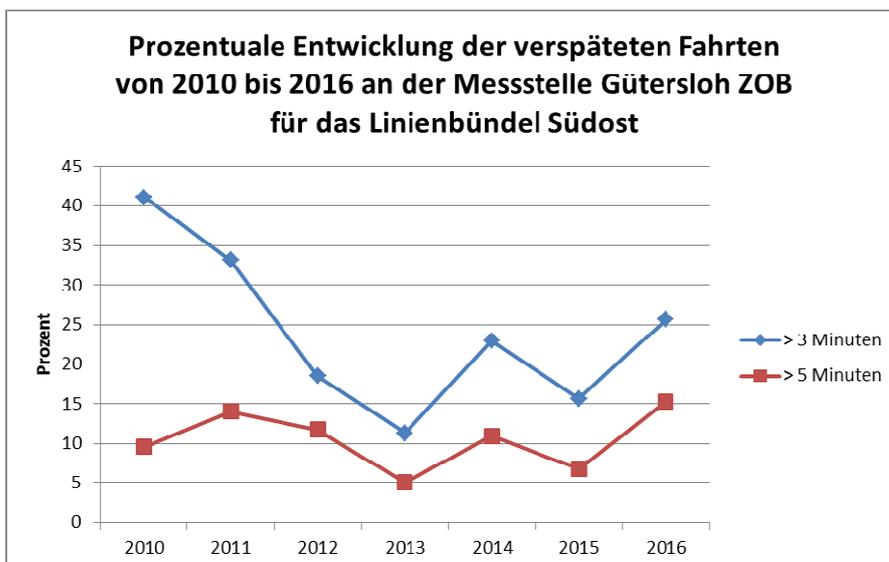
Im Linienbündel Nordwest ist die Anzahl der gemessenen Verspätungen mit je 2 Prozentpunkten wieder leicht gestiegen. Im Vergleich liegen die Quoten jedoch unter dem Durchschnittsniveau der vergangenen Jahre.

Abbildung 26



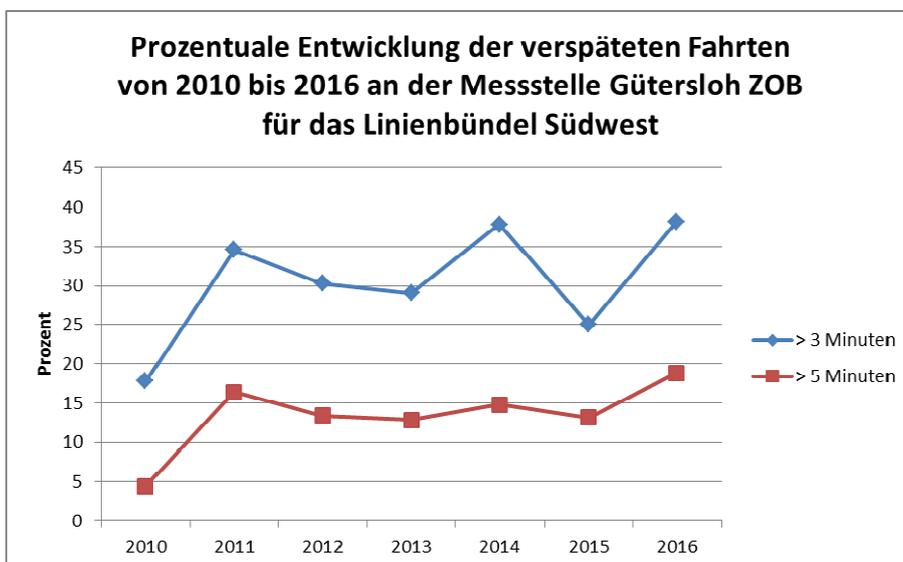
Im Linienbündel Ost ist zu sehen, dass die Verspätungen seit einem Einschnitt 2013 stetig zunehmen. 40 % der Fahrten hatten 2016 eine Verspätung von >3 Minuten, dies ist ein Anstieg um rund 10 Prozentpunkte. Auch die Verspätungen >5 Minuten liegen mit 33 % auf dem höchsten Niveau seit 2010.

Abbildung 27



Auch im Linienbündel Südost sind die Werte in 2016 im Vergleich zum Vorjahr wieder gestiegen. Die Verspätungen >3 Minuten liegen bei über 25 %, die Verspätungen >5 Minuten bei über 15 %. Somit sind die Entwicklungen eher kritisch zu betrachten.

Abbildung 28

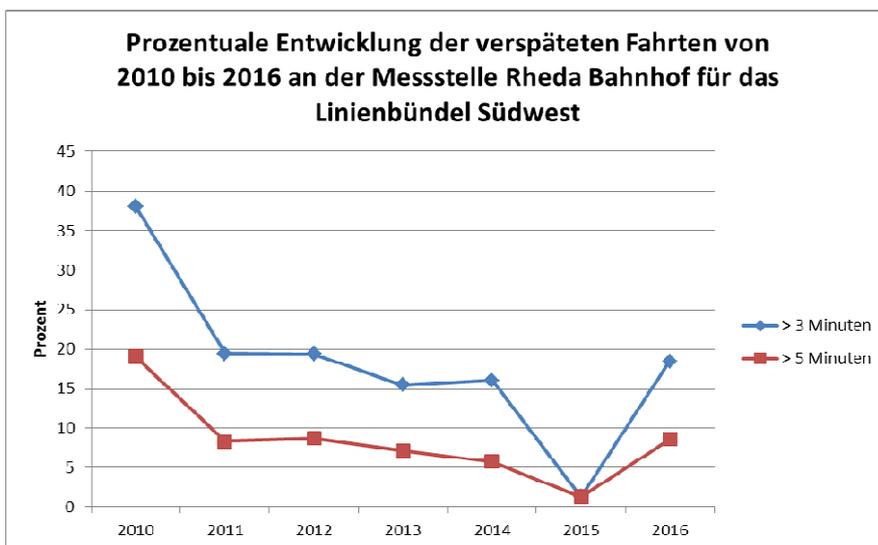


Nach dem bisherigen Maximum von knapp 40 % im vergangenen Jahr und einem Abfall in 2015 steigt die Quote im Bündel Südwest wieder auf 38 %. Die Entwicklung der Verspätungen >5 Minuten hat sich ebenfalls verschlechtert und lag 2016 bei fast 19 % aller Fahrten.

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

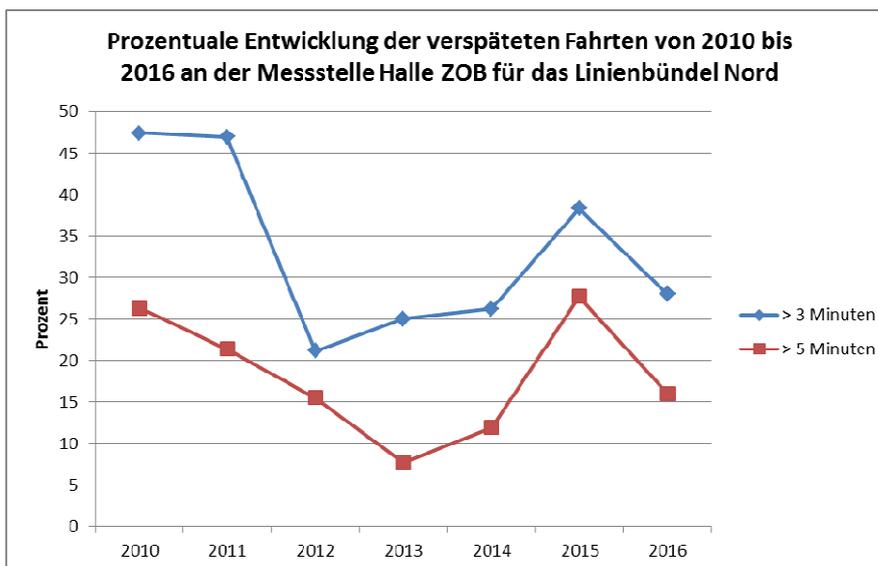
Betrachtet man nun die drei Messstellen Rheda Bahnhof, Schloß Holte Bahnhof und Halle ZOB sind die prozentualen Verspätungswerte immerhin bei zwei von drei Bündeln gesunken.

Abbildung 29



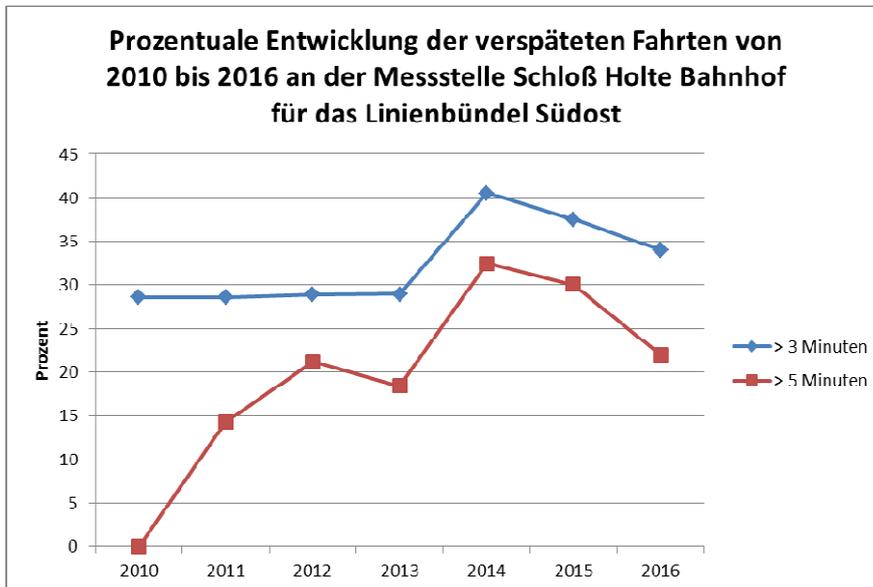
Bis zum Vorjahr sind die Verspätungswerte nahezu durchgehend gesunken, zum ersten Mal seit 2010 gibt es einen erneuten starken Anstieg. Die Verspätungen >3 Minuten machen knapp 20 % der Fahrten aus, während knapp 9 % der Fahrten eine Verspätung von >5 Minuten aufweisen.

Abbildung 30



Sowohl die Verspätungen >3 Minuten als auch die Verspätungen >5 Minuten haben sich nach einem Hoch im Vorjahr wieder an die Werte im Jahr 2014 angenähert.

Abbildung 31



Am Messpunkt Schloß Holte Bahnhof hat die Zahl der verspäteten Fahrten im Vergleich zu 2015 wieder etwas abgenommen, liegt aber noch über dem durchschnittlichen Prozentsatz der Vorjahre. Die Verspätungen >3 Minuten lagen 2016 bei 34 % und die Verspätungen > 5 Minuten bei 22 %.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass hohe Verspätungen mit >5 Minuten an keinem Messpunkt die Verspätungen >3 Minuten überragen, sondern der Prozentsatz immer darunter liegt. Die Quoten der Verspätungen >3 Minuten haben eine Spannweite zwischen 10 % (Bündel Nordwest) und 40 % (Bündel Ost), bewegen sich aber überwiegend zwischen 20 % bis 30 %. Die Verspätungen >5 Minuten liegen zwischen 4 % (Bündel Nordwest) und 33 % (Bündel Ost), weisen aber überwiegend Quoten über 10 % auf. Tendenziell ist eher eine Steigung der Verspätungsquote zu beobachten.

Herausgeber: Kreis Gütersloh
Der Landrat
Abteilung Tiefbau

Erstellt vom: Verkehrsverbund Ostwestfalen-Lippe
Jahnplatz 5
33602 Bielefeld
www.vvowl.de

Stand: Mai 2017