mindenherforder
verkehrsgesellschaft mbH

mhv-Qualitätsbericht 2016

Ergebnisse des mhv-Qualitätscontrollings

Einleitung - Methodik

Hinsichtlich der Umsetzung der Qualitätsziele finden die von der Minden-Herforder Verkehrsgesellschaft (mhv) im Nahverkehrsplan für die Kreise Minden-Lübbecke und Herford beschriebenen Qualitätsvorstellungen Relevanz.

„Qualität ist was der Fahrgast will!“

- *hohe Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit*
- *attraktives Verkehrsangebot*
- *komfortables und sicheres Fahrerlebnis*
- *verständliche und aktuelle Fahrgastinformationen*
- *transparentes (=nachvollziehbares) Tarifsystem)*

Im Qualitätsbericht 2016 sind bestimmte Qualitätsziele der Prüfung unterzogen worden.

Die in diesem Bericht vorgestellten Daten basieren auf Eigenerhebungen der mhv.

Inhalt

1 Pünktlichkeitserhebung 2016

2 Haltestelleninfrastruktur

3 BVO-Beschwerdemanagement

mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

Pünktlichkeitserhebung 2016

Ergebnisse aus Linienbündeln A, B, C, D, E und F

Pünktlichkeitserhebung 2016

- **Pünktlichkeitserhebung**

  ***Linienbündel A, B, C, D, E** und **F** vom 05.September bis zum 04.Oktober 2016*

- **Flächendeckende Erhebung an zentralen Haltestellen in den Kommunen durch Erhebungspersonal**

  montags-freitags, von ca. 05:45 bis ca.19:15 Uhr

  zusätzlich samstags an folgenden zentralen Knotenpunkten:
  Minden ZOB, Bünde Bhf./ZOB, Bad Oeynhausen ZOB, Lübbecke ZOB, Porta-Westfalica Schalksburg, Herford Bahnhof, Herford Alter-Markt

- **Hauptverknüpfungspunkte**

  Die Erhebungsstandorte: **Minden ZOB** und **Herford Alter-Markt** wurden von gleichzeitig mehreren Erhebern an unterschiedlichen Verknüpfungspunkten erfasst.

  Für **Minden, ZOB** waren jeweils vier Erfasser/innen an den Haltestellen: *Simeonsplatz*, *Kaiserstraße*, *Grimpenwall* und *Kreishaus* platziert.

  Für **Herford, Alter-Markt** jeweils zwei Erfasser/innen an den Haltestellen: *Mausefalle* und *Rennstraße*.

  Zusammengefasst haben jeweils die Gesamtheit aller erfassten Fahrten der genannten Haltestellen, den totalen Pünktlichkeitsgrad der einzelnen Hauptverknüpfungspunkte ausgemacht.

Pünktlichkeit

- Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

- Die Pünktlichkeit aller Erhebungsstandorte wurde nach Abfahrt und Ankunft getrennt, um der jeweils unterschiedlichen Relevanz von Verfrühungen und Verspätungen entsprechend gerecht zu werden.

- Der Pünktlichkeitsgrad wird aus allen eindeutig lokalisierten/identifizierten Fahrten berechnet. (Anteil pünktlicher Fahrten an der Gesamtanzahl aller Fahrten).

Pünktlichkeitserhebung 2016 (Veränderung zu 2015)

- **Fahrten die vom Erhebungspersonal nicht eindeutig identifizierbar waren, wurden vom eigentlichen Pünktlichkeitsgrad herausgerechnet.**

  die da wären:

  - nicht erfasste Fahrten

  Es wurden nur eindeutig erfasste Fahrten des Erhebungspersonals berücksichtigt!

  - einzelne Begründungen werden an anderer Stelle in diesem Qualitätsbericht ausführlich beschrieben

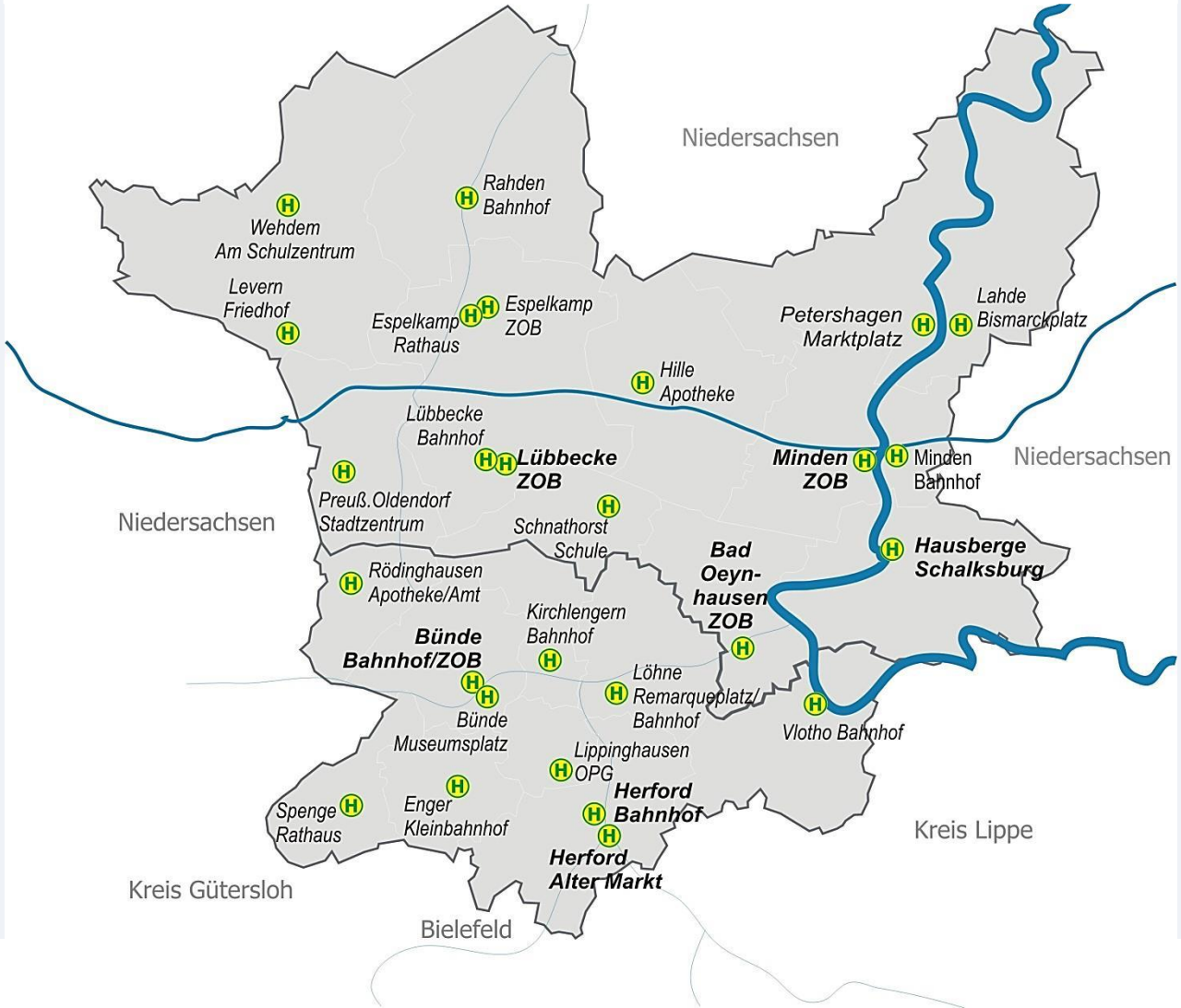
- **Regelverkehr / Schulverkehr**

  Eine weitere Neuerung im Jahr 2016 ist die separate Darstellung von Schulfahrten.

  Somit konnte statistisch ermittelt werden, wie die Kreise Minden-Lübbecke und Herford; jeweils und Gesamt im Regelverkehr ohne S-Fahrten prozentual abgeschnitten haben.

Standorte Pünktlichkeitserhebung 2016

47 Vormittage (V)	54 Nachmittage (N)	17 Samstage (Sa)
ab 5:45 bis 12:15 Uhr	ab 12:00 bis 19:15 Uhr	ab 8:00 Uhr



Erhebungsdauer und Wochentage:
(Zeitraum: vom 05.09. bis 04.10.16)

montags:
- 12 Vormittage
- 6 Nachmittage

dienstags:
- 17 Vormittage
- 11 Nachmittage

mittwochs:
- 8 Vormittage
- 14 Nachmittage

donnerstags:
- 8 Vormittage
- 16 Nachmittage

freitags:
- 2 Vormittage
- 7 Nachmittage

samstags:
- 17 Samstage

∑ 118 Dienste

Übersicht der Konzessionen im mhv-Raum

Linien-bündel	Konzessionär(e)
A	MKR
B	OVG Bollmeyer/SVB
	Bünder Express
	Stoffregen
C	MKR
	BVO
D	BVO
	Karl Köhne
E	BVO
	mobBiel
F	VlothoBus

Vertrag / ÖDA

kommerziell

delegiert

Kommerziell: keine Zuschüsse der Kommunen erforderlich. Einnahmen decken Betriebskosten

Vertrag / ÖDA: mit Zuschuss der Kommunen

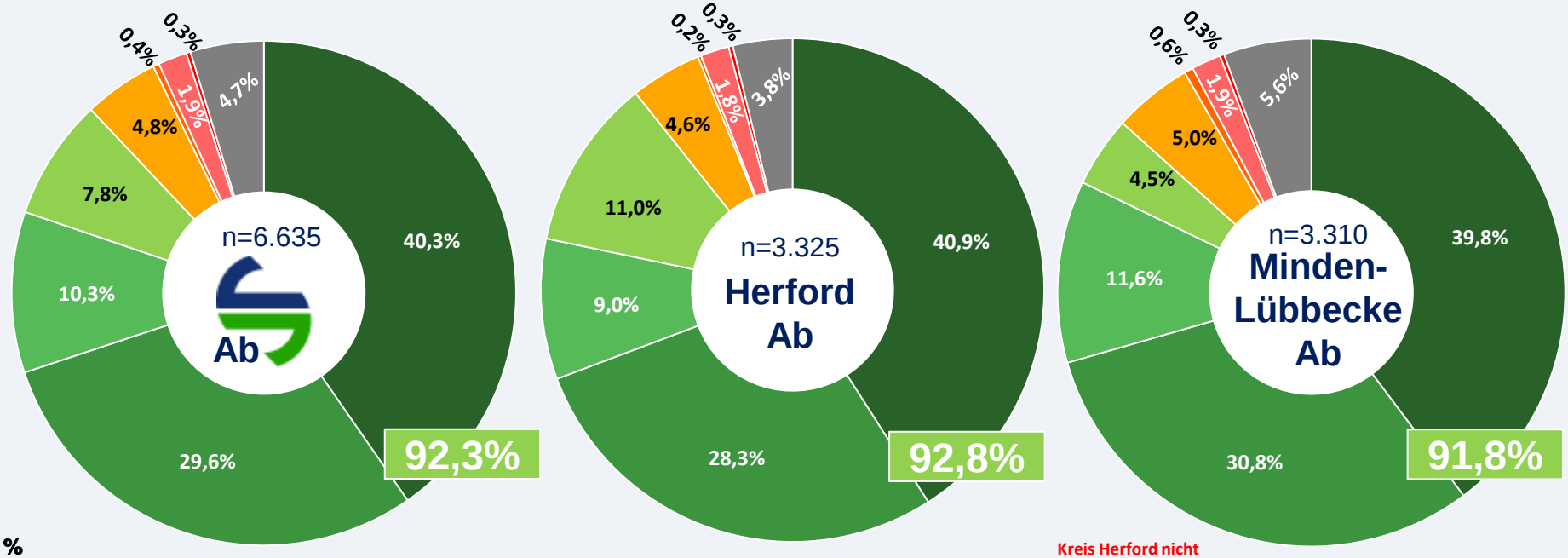
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

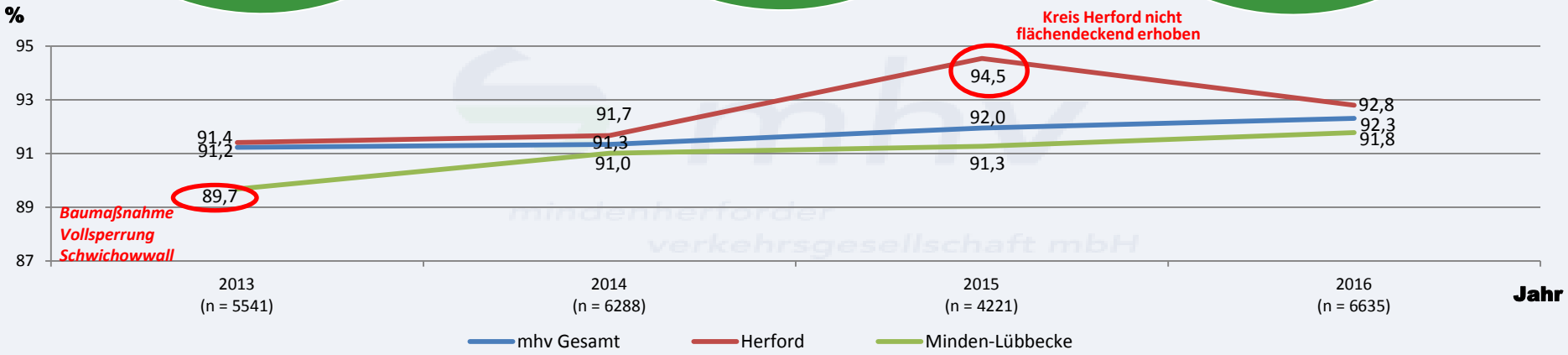
minutengenau | 1-2 Min. verspätet | 3-4 Min. verspätet | bis 1 Min. zu früh
5-9 Min. verspätet | über 10 Min. verspätet | 2-5 Min. zu früh | über 5 Min. zu früh
Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

Pünktlichkeit bei Abfahrt - GESAMT

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal eine Minute zu früh sowie weniger als 5 Minuten verspätet sind.

% aller erfassten Fahrten





Wert Gesamt für die Jahre 2013, 2014 u. 2015 berechnet;
Pünktlichkeit ohne „nicht erfasste/nicht angefahrene Fahrten“ in %)

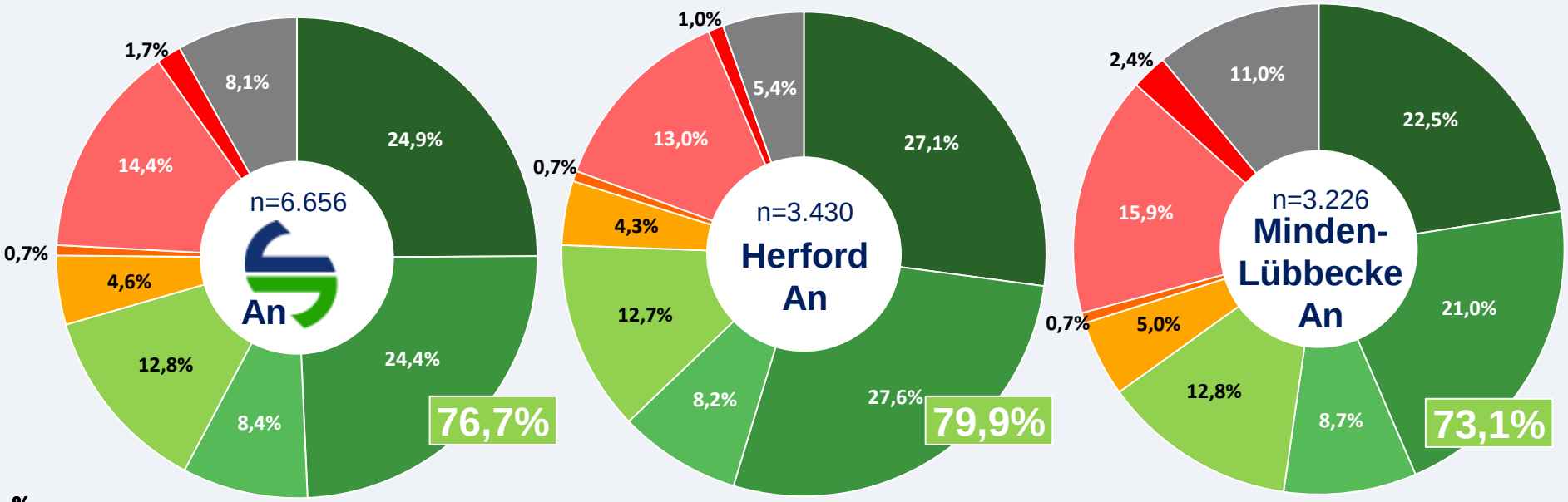
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

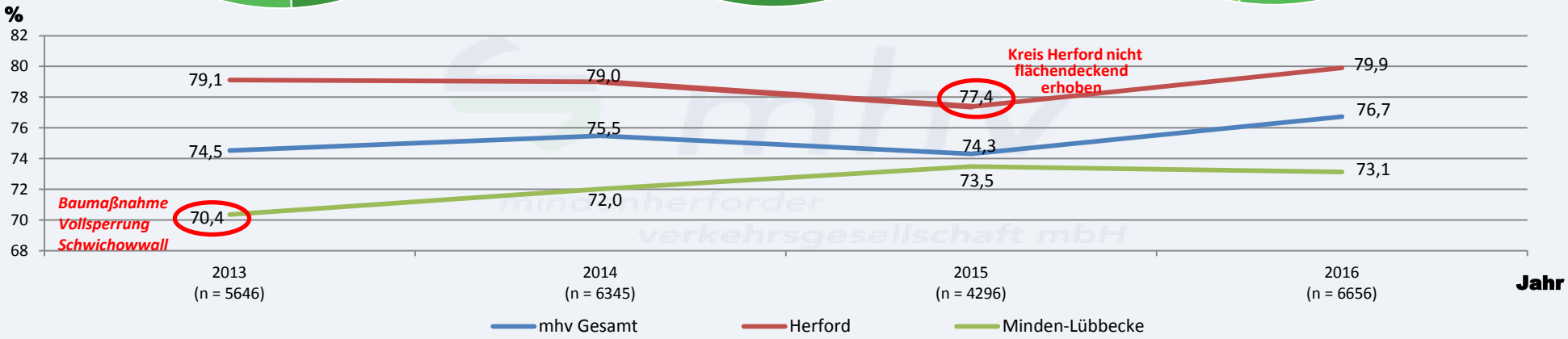
minutengenau | 1-2 Min. verspätet | 3-4 Min. verspätet | bis 1 Min. zu früh
5-9 Min. verspätet | über 10 Min. verspätet | 2-5 Min. zu früh | über 5 Min. zu früh
Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

Pünktlichkeit bei Ankunft - GESAMT

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal eine Minute zu früh sowie weniger als 5 Minuten verspätet sind.

% aller erfassten Fahrten





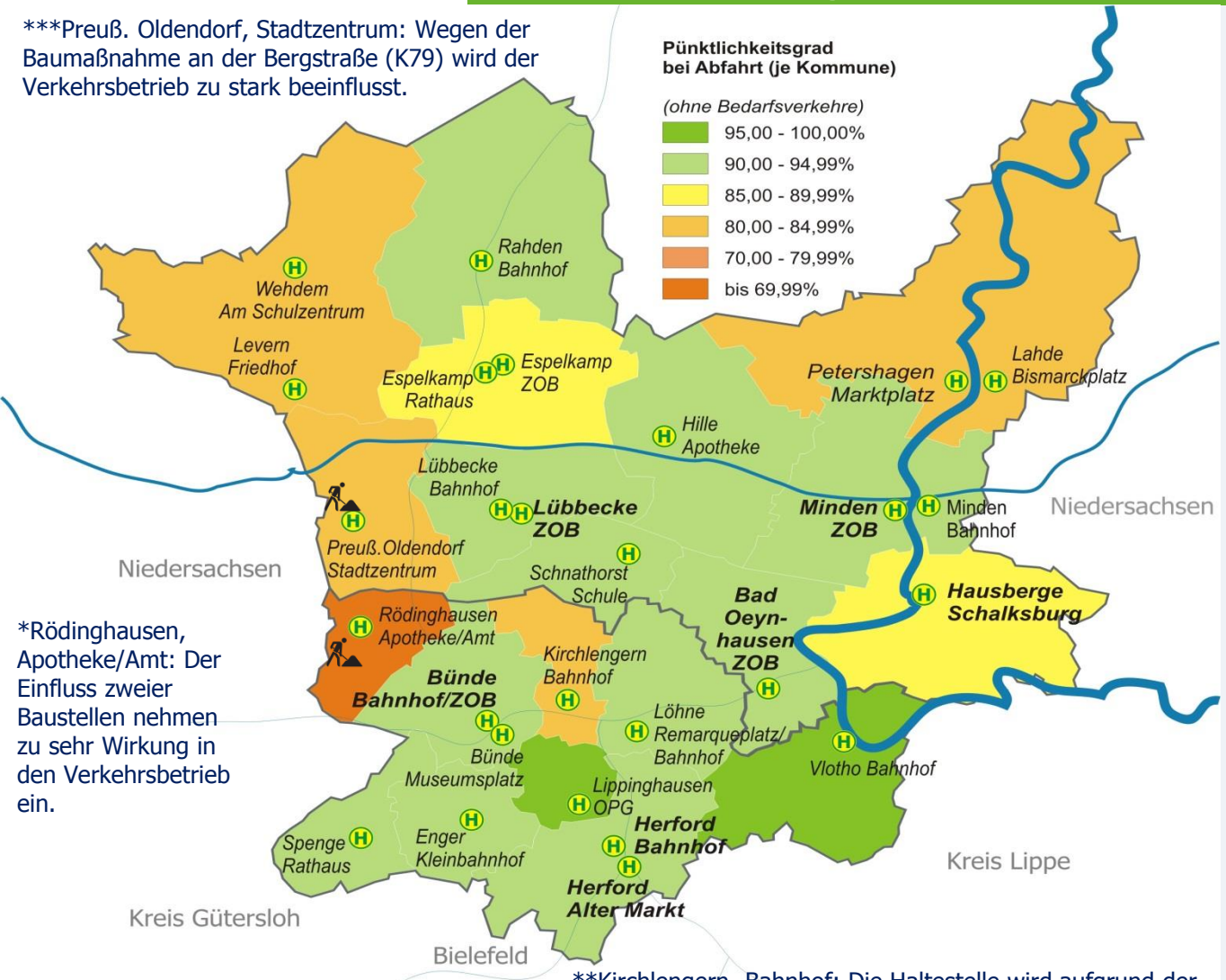
Wert Gesamt für die Jahre 2013, 2014 u. 2015 berechnet;
Pünktlichkeit ohne „nicht erfasste/nicht angefahrene Fahrten“ in %)

mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt

***Preuß. Oldendorf, Stadtzentrum: Wegen der Baumaßnahme an der Bergstraße (K79) wird der Verkehrsbetrieb zu stark beeinflusst.



*Rödinghausen, Apotheke/Amt: Der Einfluss zweier Baustellen nehmen zu sehr Wirkung in den Verkehrsbetrieb ein.

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

**Kirchlengern, Bahnhof: Die Haltestelle wird aufgrund der problematischen Verkehrssituation am Bahnübergang nur bei Bedarf bedient, da von Lübbecker Str. einsehbar.

Prozent; bezogen auf alle Fahrplanfahrten der Haltestelle, ohne Bedarfsverkehre

	Standort	2016		2015
1	Bünde, Museumsplatz	98,2	↗	97,1
2	Vlotho, Bahnhof	96,2	↘	98,1
3	Hiddenhausen-Lippinghausen, OPG	95,1	•	
4	Enger, Kleinbahnhof	94,9	↗	90,6
5	Bad Oeynhausen, Bahnhof / ZOB	94,8	↗	91,9
6	Löhne, EMR-Platz	94,8	↘	96,9
7	Minden, ZOB	94,6	⇔	94,4
8	Lübbecke, ZOB	94,5	↗	93,5
9	Herford, Bahnhof	93,5	•	
10	Minden, Bahnhof	93,0	⇔	93,4
11	Hille, Apotheke	91,9	⇔	91,9
12	Lübbecke, Bahnhof	91,8	↘	93,2
13	Rahden, Bahnhof	91,7	↘	93,5
14	Hüllh.-Schnatthorst, Schule	91,4	↘	93,3
15	Herford, Alter-Markt	91,3	•	
16	Bünde, Bahnhof	90,5	↘	93,0
17	Spenge, Rathaus	90,4	•	
18	Espelkamp, ZOB	90,2	↗	87,1
19	PW-Hausberge, Schalksburg	87,5	↗	85,8
20	Levern, Friedhof	82,8	↗	79,8
21	Pr. Oldendorf, Stadtzentrum***	82,6	↘	94,9
22	Espelkamp, Rathaus	82,4	↘	83,6
23	Pe-Lahde, Bismarckplatz	80,9	↗	78,3
24	Petershagen, Marktplatz	80,4	↘	87,8
25	Kirchlengern, Bahnhof **	80,0	↘	92,6
26	Stw.-Wehdem, Am Schulzentrum	79,5	↗	76,9
27	Rödinghausen, Apotheke / Amt *	60,9	↘	77,3

mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft

*Bad Oeynhausen, ZOB: Verfrühungen durch abschnittweise bedarfsorientierter Taxi-Bus Bedienung und Zeitreserven für die Mindener Straße.

**Rödinghausen, Apotheke/Amt: Der Einfluss zweier Baustellen nehmen zu sehr Wirkung in den Verkehrsbetrieb ein.

Prozent; bezogen auf alle Fahrplanfahrten der Haltestelle, ohne Bedarfsverkehre

	Standort	2016		2015
1	Hiddenhausen-Lippinghausen, OPG	88,7	•	
2	Spenge, Rathaus	87,8	•	
3	Hille, Apotheke	86,1	⇔	86,8
4	Herford, Alter-Markt	85,5	•	
5	Minden, Bahnhof	84,2	⇔	85,0
6	Enger, Kleinbahnhof	83,6	•	
7	Lübbecke, Bahnhof	83,2	↘	90,2
8	Bünde, Museumsplatz	81,3	↘	88,6
9	Espelkamp, Rathaus	80,6	⇔	81,5
10	Bünde, Bahnhof / ZOB	79,5	↗	78,7
11	Levern, Friedhof	78,6	↗	69,7
12	Minden, ZOB	77,9	↗	75,2
13	Pe-Lahde, Bismarckplatz	76,6	⇔	76,9
14	Pr. Oldendorf, Stadtzentrum	73,7	↗	65,9
15	Herford, Bahnhof	71,9	•	
16	Hüllh.-Schnathorst, Schule	69,8	↘	72,8
17	PW-Hausberge, Schalksburg	69,5	⇔	70,5
18	Petershagen, Marktplatz	68,9	↘	75,7
19	Vlotho, Bahnhof	68,4	↗	63,3
20	Bad Oeynhausen, Bahnhof / ZOB*	66,5	↘	73,6
21	Espelkamp, ZOB	66,3	⇔	68,4
22	Löhne, EMR-Platz	65,5	↘	69,0
23	Stw.-Wehdem, Am Schulzentrum	64,1	⇔	64,9
24	Kirchlengern, Bahnhof***	61,9	↘	70,8
25	Lübbecke, ZOB	58,5	⇔	60,3
26	Rödinghausen, Apotheke / Amt**	56,6	↘	72,7
27	Rahden, Bahnhof	53,1	↘	58,6

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

***Kirchlengern, Bahnhof: Die Haltestelle wird aufgrund der problematischen Verkehrssituation am Bahnübergang nur bei Bedarf bedient, da von Lübbecker Str. einsehbar.

Entwicklung der Pünktlichkeit nach Kommunen (Auffälligkeiten)

- *In Kirchlengern wird die Haltestelle Bahnhof, aufgrund der problematischen Verkehrssituation am Bahnübergang nur bei Bedarf bedient. Diese ist von der Lübbecker Straße gut einsehbar.*

- *Der niedrige Pünktlichkeitsgrad des Knotenpunktes Rödinghausen, Apotheke/Amt ist aufgrund der dort getätigten Baumaßnahmen zu erklären!*

  Die Einflüsse zweier Baustellen (Eisenbahnbrücke / Neubau Logistikhalle), nehmen zu sehr Wirkung auf den Verkehrsbetrieb ein.

  Überwiegend betroffen von den Baumaßnahmen sind die Linien 543/542 (gesperrte Straßen: Hansastraße, Bünder Straße und Oberbauerschafter Straße).

- *Rahden > 25% zu frühe Ankünfte der Linie 636 (Schulfahrten) an der Haltestelle Bahnhof.*

- *Hohe Quote nicht zu zuordneter Fahrten zu Schulbeginn und –ende, da oftmals Anzeige von Linie und/oder Fahrziel nicht mit Fahrplan übereinstimmend bei zahlreichen gleichzeitig eintreffen bzw. abfahrenden Bussen.*

  d.h. Fahrten sind entweder entfallen oder falsch gekennzeichnet, möglicherweise wird bereits die Folgefahrt angewiesen.

- *Für den Standort Pr. Oldendorf, Stadtzentrum wurden aufgrund andauernder Baumaßnahmen (seit Mitte August) Fahrplanänderungen durchgeführt. Dementsprechend weichen die Pünktlichkeitsgrade im Vergleich zum Jahr 2015 ab. Meistens ist die Linie 626 davon betroffen.*

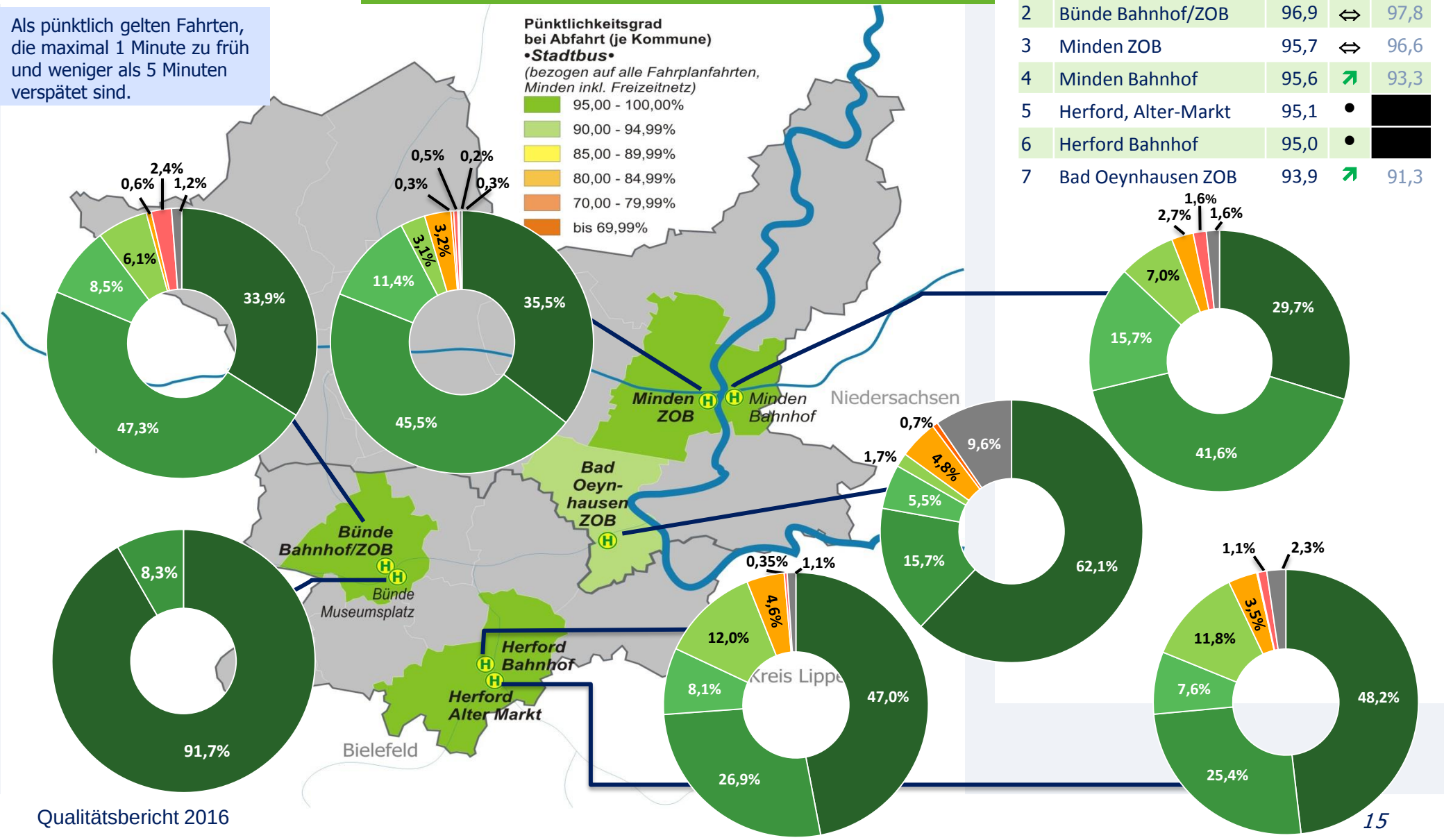
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt-Stadtbusse

- minutengenau
- 1-2 Min. verspätet
- 3-4 Min. verspätet
- bis 1 Min. zu früh
- 5-9 Min. verspätet
- über 10 Min. verspätet
- 2-5 Min. zu früh
- über 5 Min. zu früh
- Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

	Standort	2016		2015
1	Bünde Museumsplatz	100,0	↗	99,3
2	Bünde Bahnhof/ZOB	96,9	⇔	97,8
3	Minden ZOB	95,7	⇔	96,6
4	Minden Bahnhof	95,6	↗	93,3
5	Herford, Alter-Markt	95,1	•	
6	Herford Bahnhof	95,0	•	
7	Bad Oeynhausen ZOB	93,9	↗	91,3



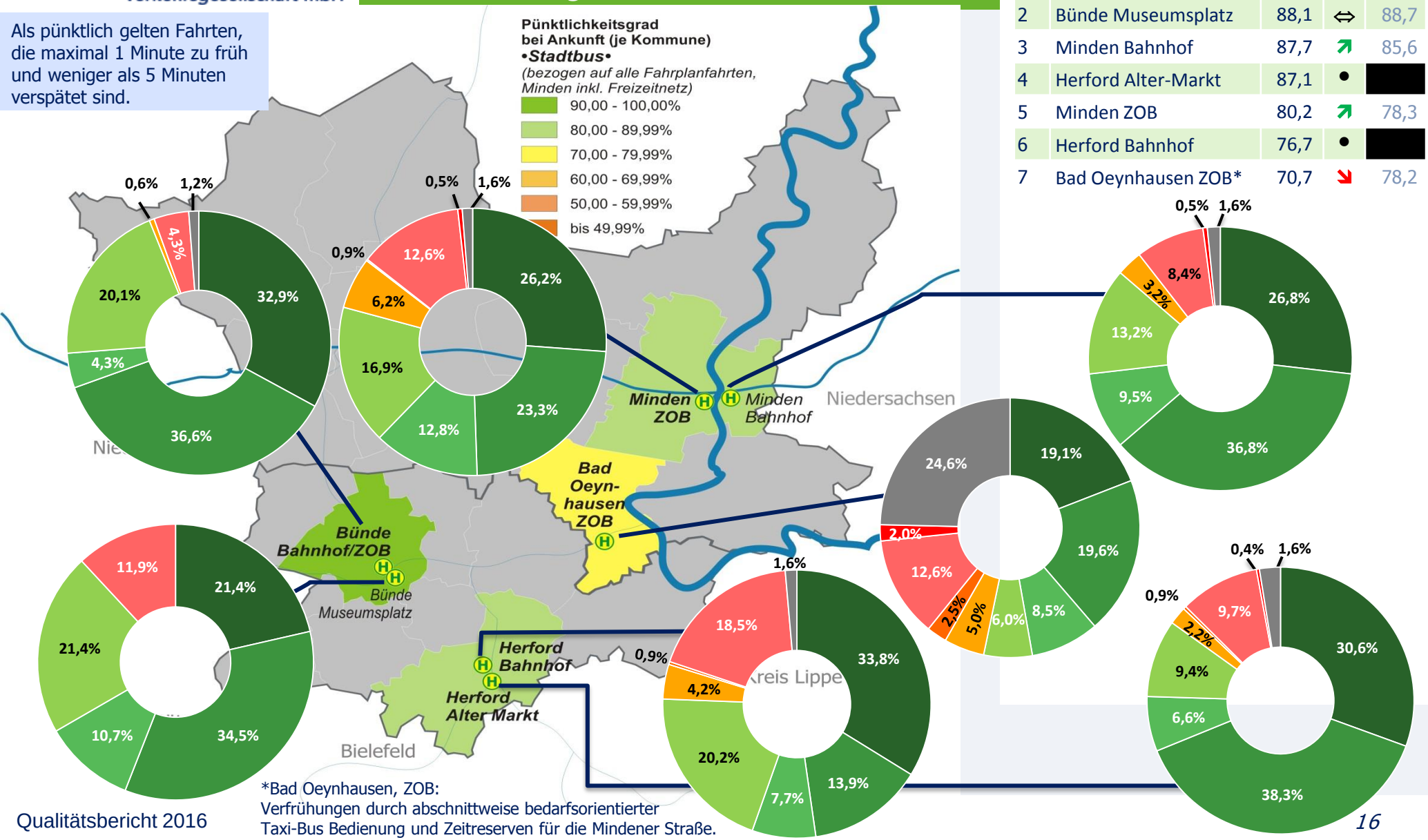
mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft-Stadtbusse

- minutengenau
- 1-2 Min. verspätet
- 3-4 Min. verspätet
- bis 1 Min. zu früh
- 5-9 Min. verspätet
- über 10 Min. verspätet
- 2-5 Min. zu früh
- über 5 Min. zu früh
- Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

	Standort	2016		2015
1	Bünde Bahnhof/ZOB	95,1	↗	93,3
2	Bünde Museumsplatz	88,1	⇔	88,7
3	Minden Bahnhof	87,7	↗	85,6
4	Herford Alter-Markt	87,1	•	
5	Minden ZOB	80,2	↗	78,3
6	Herford Bahnhof	76,7	•	
7	Bad Oeynhausen ZOB*	70,7	↘	78,2



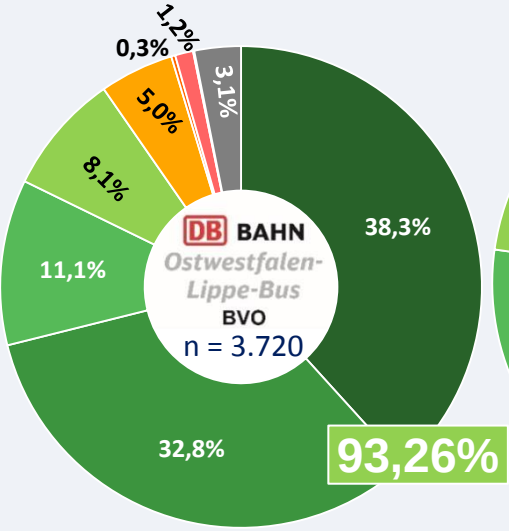
*Bad Oeynhausen, ZOB:
Verfrühungen durch abschnittweise bedarfsorientierter Taxi-Bus Bedienung und Zeitreserven für die Mindener Straße.

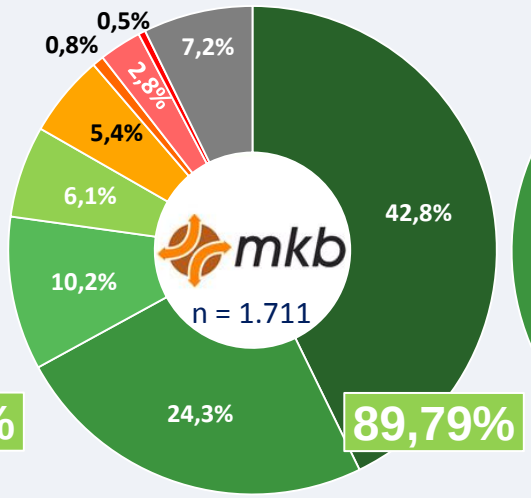
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

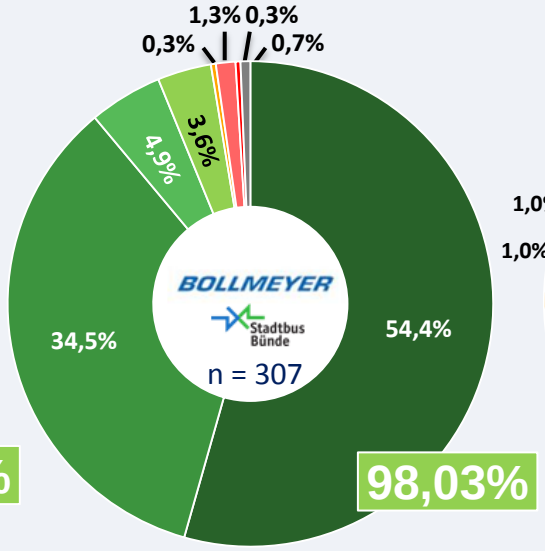
Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt - Konzessionäre

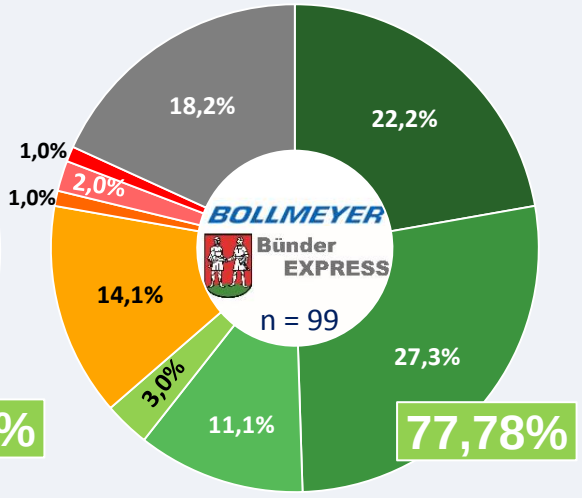
- minutengenau
- 1-2 Min. verspätet
- 3-4 Min. verspätet
- bis 1 Min. zu früh
- 5-9 Min. verspätet
- über 10 Min. verspätet
- 2-5 Min. zu früh
- über 5 Min. zu früh
- Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

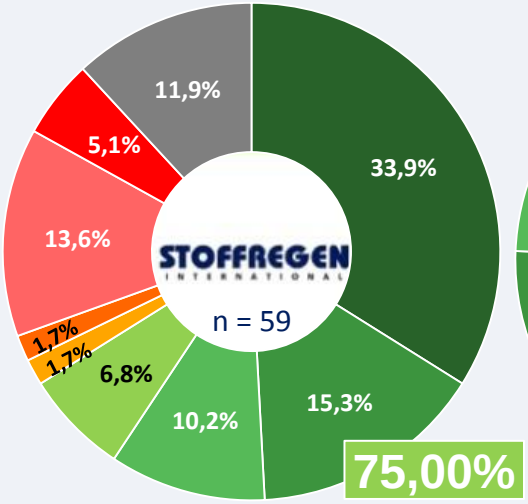
% aller erfassten Fahrten

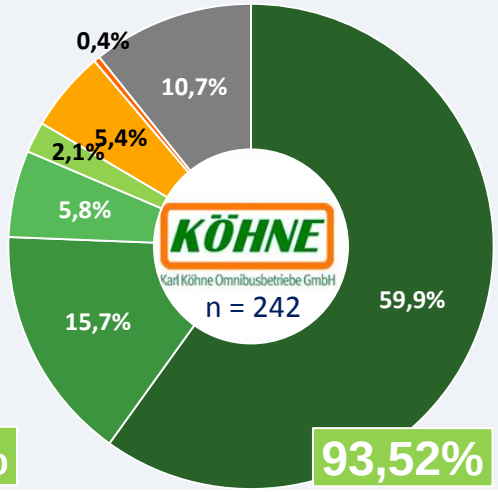


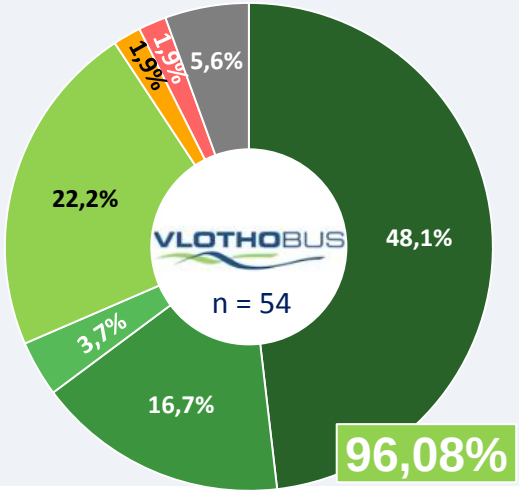


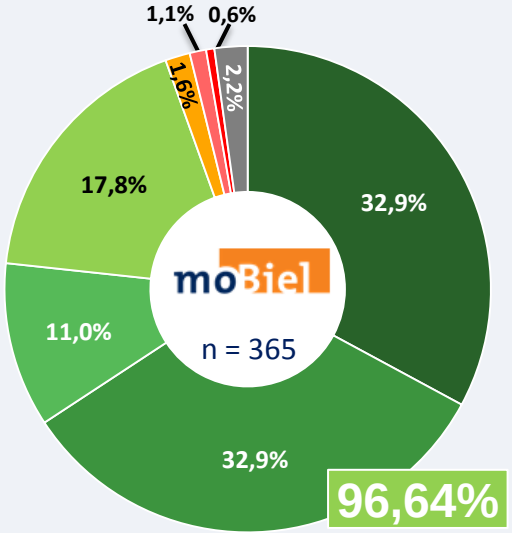










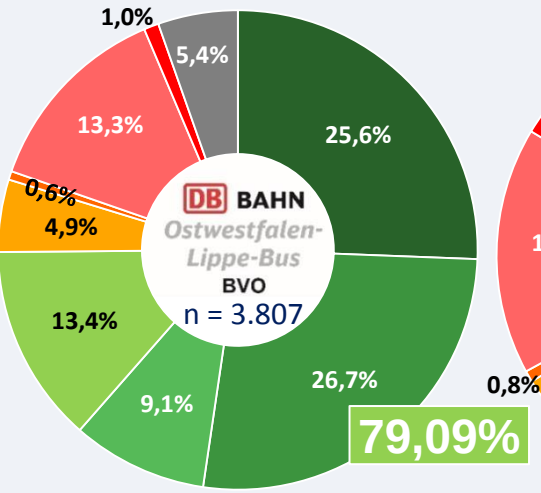


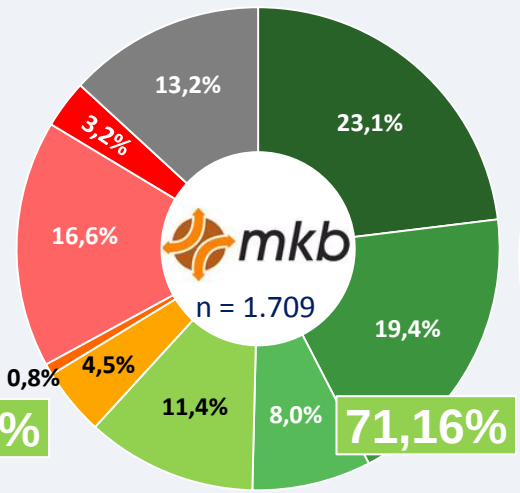
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

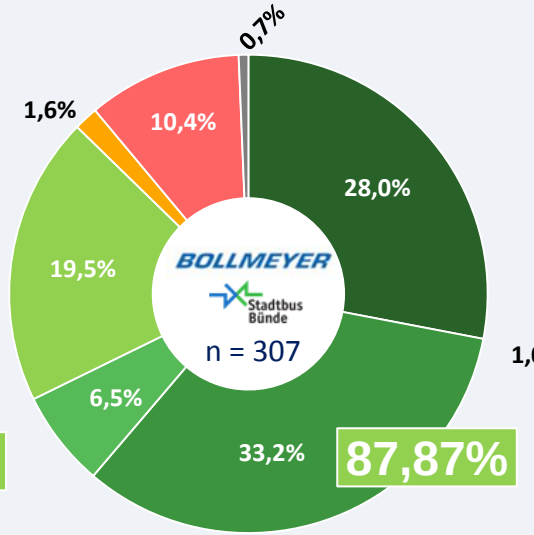
Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft - Konzessionäre

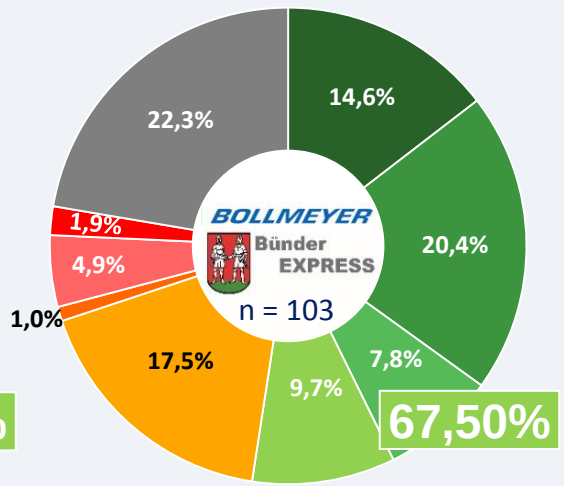
- minutengenau
- 1-2 Min. verspätet
- 3-4 Min. verspätet
- bis 1 Min. zu früh
- 5-9 Min. verspätet
- über 10 Min. verspätet
- 2-5 Min. zu früh
- über 5 Min. zu früh
- Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

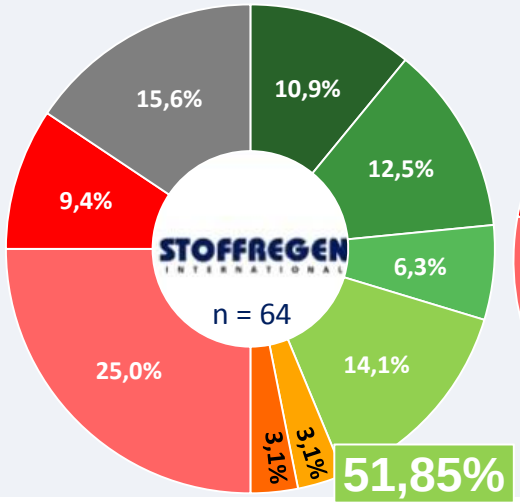
% aller erfassten Fahrten

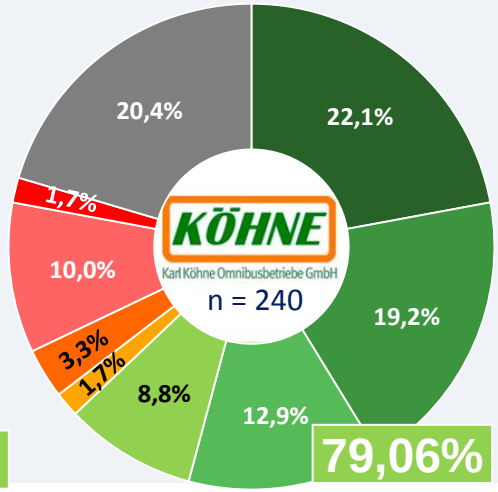


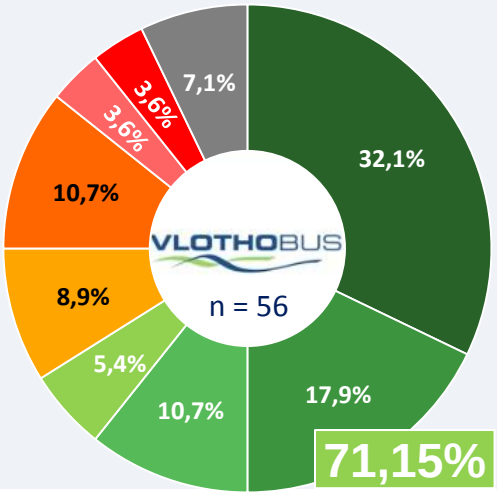


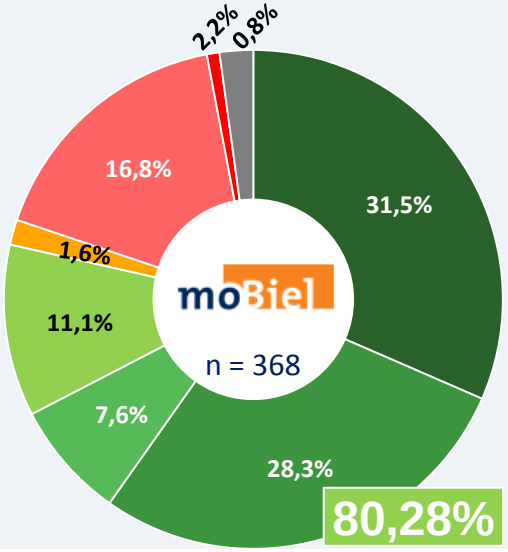








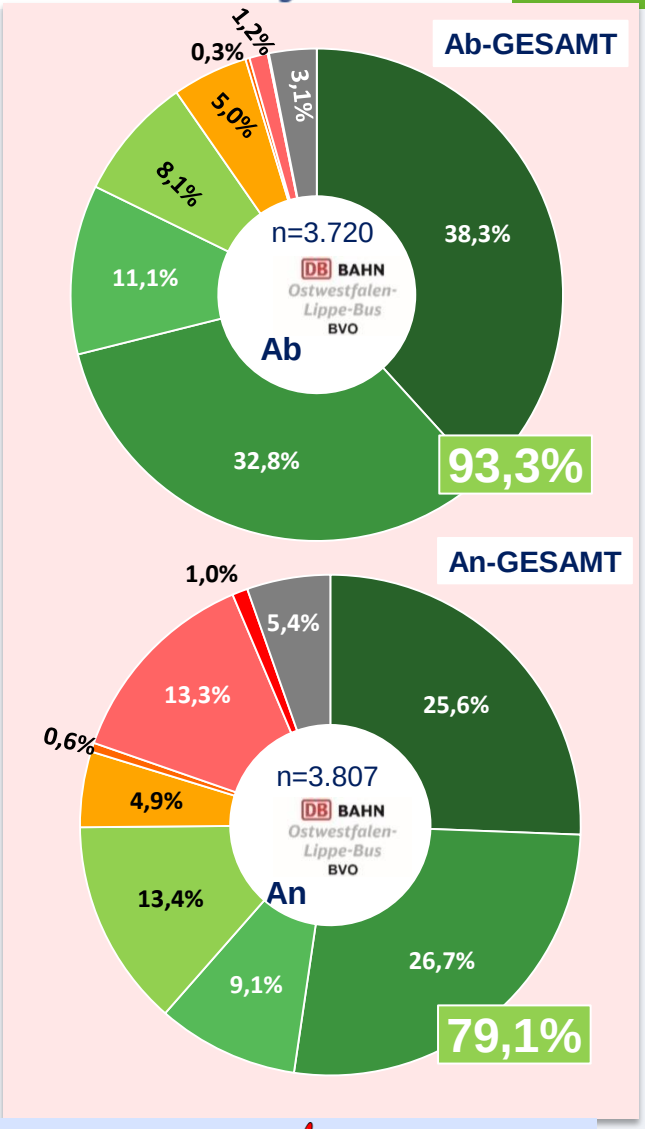


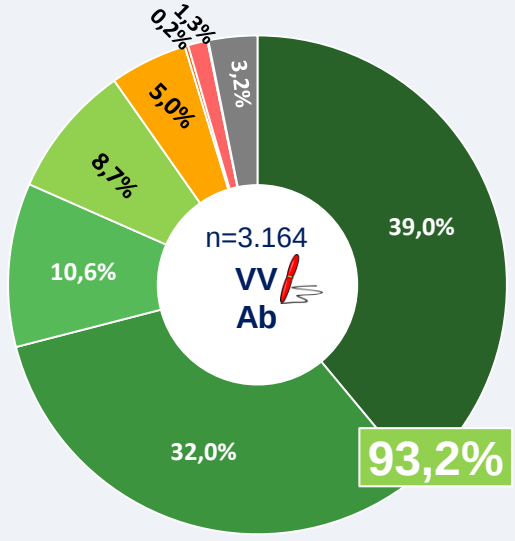


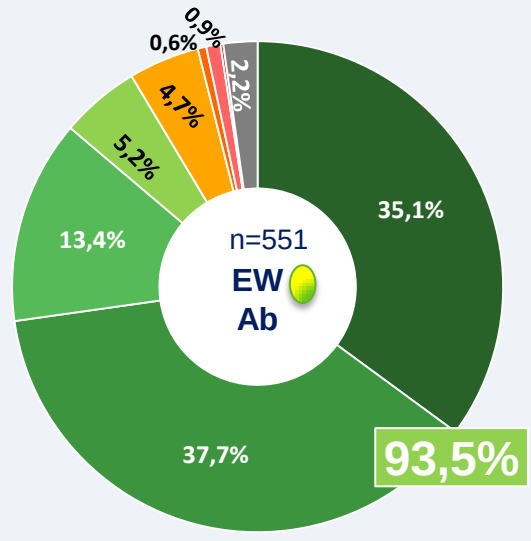
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

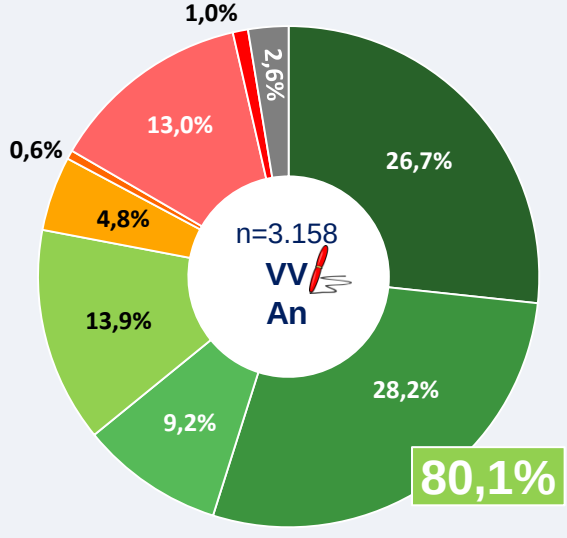
minutengenau | 1-2 Min. verspätet | 3-4 Min. verspätet | bis 1 Min. zu früh
5-9 Min. verspätet | über 10 Min. verspätet | 2-5 Min. zu früh | über 5 Min. zu früh
Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

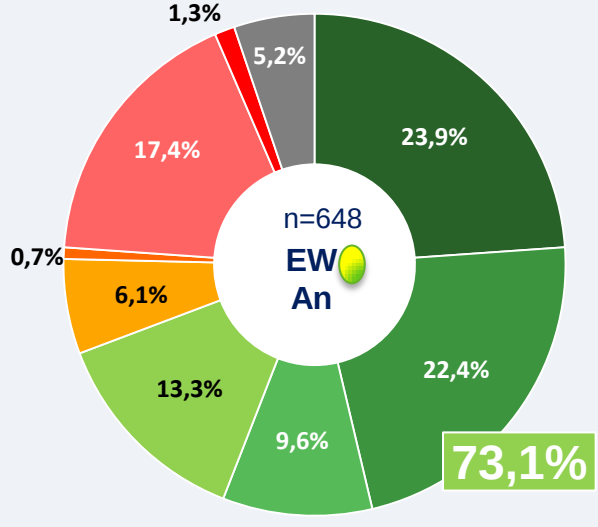
BVO Pünktlichkeit– Getrennt nach VV u. EW











VV = Verkehrsvertrag
EW = eigenwirtschaftlich / kommerziell

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal eine Minute zu früh sowie weniger als 5 Minuten verspätet sind

% aller erfassten Fahrten

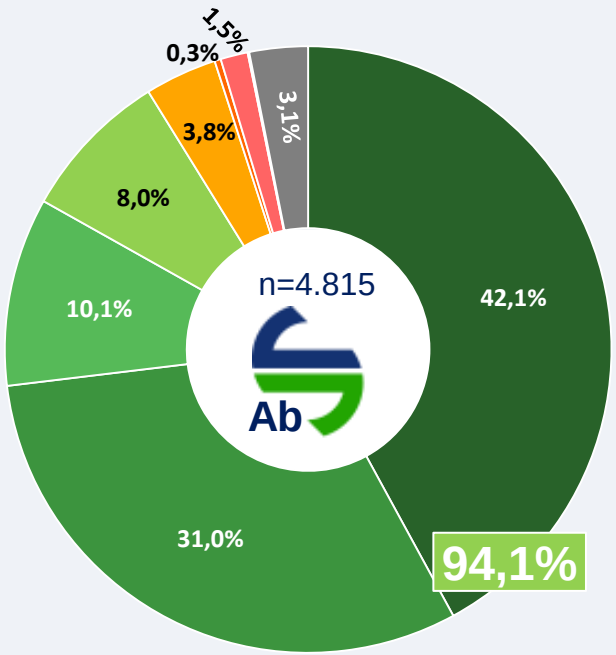
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

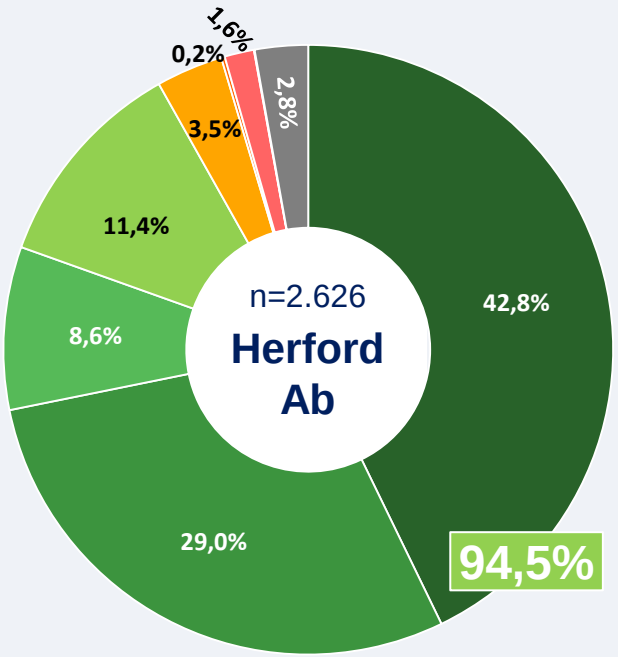
minutengenau | 1-2 Min. verspätet | 3-4 Min. verspätet | bis 1 Min. zu früh
5-9 Min. verspätet | über 10 Min. verspätet | 2-5 Min. zu früh | über 5 Min. zu früh
Nicht erfasst / Haltestelle nicht angefahren / unklar

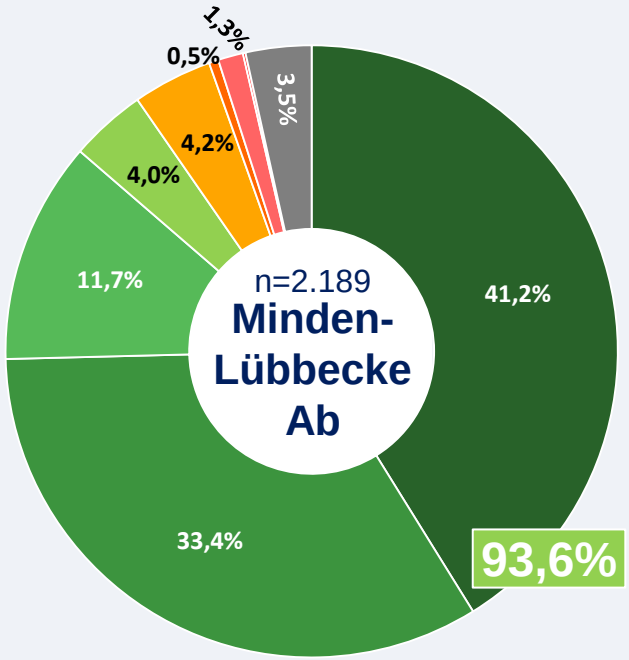
Pünktlichkeit bei Abfahrt – GESAMT ohne S-Linien/Fahrten

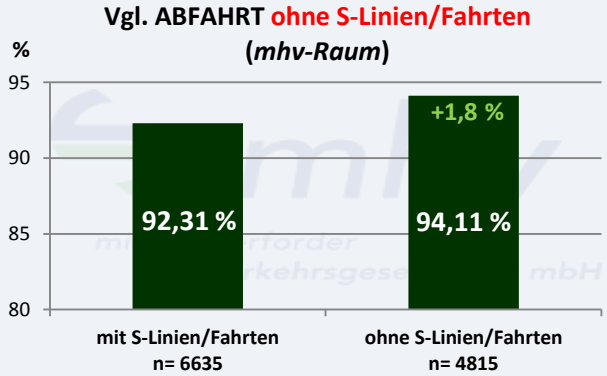
Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal eine Minute zu früh sowie weniger als 5 Minuten verspätet sind.

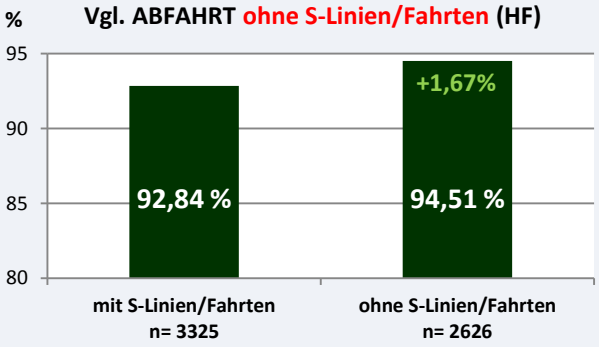
% aller erfassten Fahrten

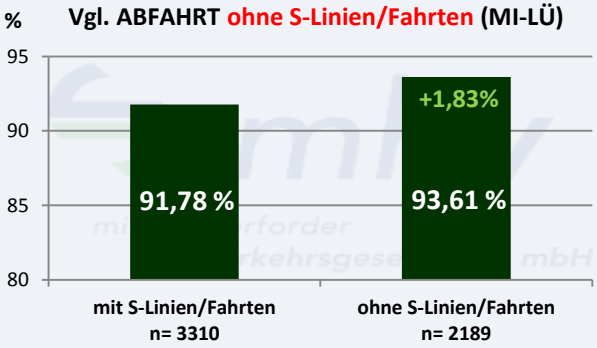










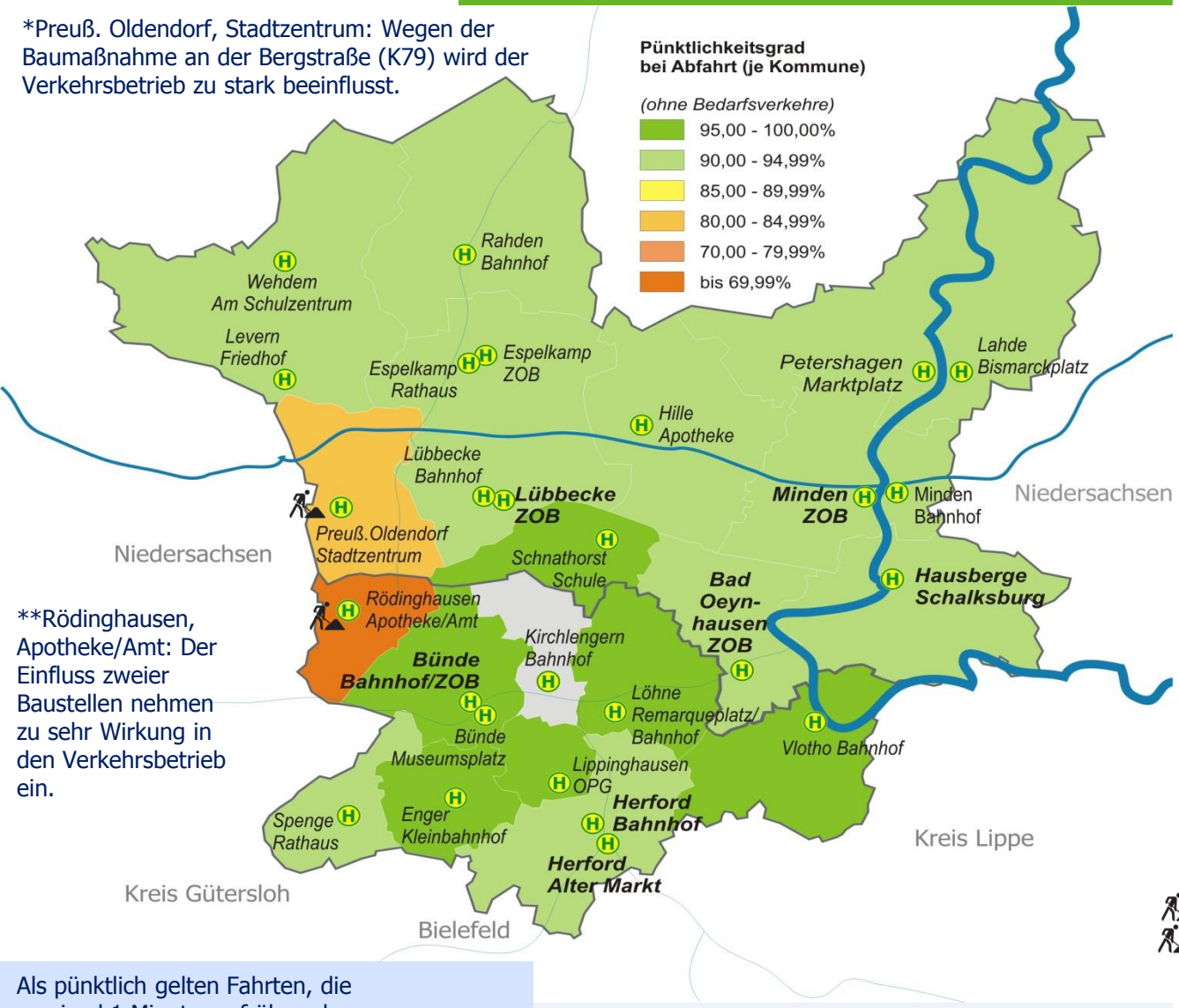


mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

Pünktlichkeitsgrad bei Abfahrt ohne S-Fahrten

*Preuß. Oldendorf, Stadtzentrum: Wegen der Baumaßnahme an der Bergstraße (K79) wird der Verkehrsbetrieb zu stark beeinflusst.



**Rödinghausen, Apotheke/Amt: Der Einfluss zweier Baustellen nehmen zu sehr Wirkung in den Verkehrsbetrieb ein.

Prozent; bezogen auf alle Fahrplanfahrten der Haltestelle, ohne Bedarfsverkehre

	Standort	Ohne S-Fahrten		mit S-Fahrten
1	Bünde, Museumsplatz	100,0	↗	98,2
2	Hiddenhausen-Lippinghausen, OPG	98,3	↗	95,1
3	Vlotho, Bahnhof	97,8	⇔	96,2
4	Löhne, EMR-Platz	97,6	↗	94,8
5	Hüllh.-Schnatthorst, Schule	97,4	↗	91,4
6	Enger, Kleinbahnhof	95,5	⇔	94,9
7	Espelkamp, ZOB	94,9	↗	90,2
8	Herford, Bahnhof	94,7	⇔	93,5
9	Bünde, Bahnhof / ZOB	94,5	↗	90,5
10	Bad Oeynhausen, Bahnhof / ZOB	94,5	⇔	94,8
11	Minden, ZOB	94,4	⇔	94,6
12	Lübbecke, Bahnhof	94,1	↗	91,8
13	Herford, Alter-Markt	93,6	↗	91,3
14	Petershagen, Marktplatz	93,6	↗	80,4
15	Minden, Bahnhof	93,5	⇔	93,0
16	Lübbecke, ZOB	93,3	⇔	94,5
17	Rahden, Bahnhof	92,9	⇔	91,7
18	Spenge, Rathaus	92,8	↗	90,4
19	PW-Hausberge, Schalksburg	90,9	↗	87,5
20	Levern, Friedhof	90,9	↗	82,8
21	Hille, Apotheke	90,7	⇔	91,9
22	Espelkamp, Rathaus	86,8	↗	82,4
23	Pe.-Lahde, Bismarckplatz	85,7	↗	80,9
24	Pr. Oldendorf, Stadtzentrum*	84,6	⇔	82,6
25	Rödinghausen, Apotheke / Amt**	60,0	⇔	60,9
	Kirchlengern, Bahnhof (nur 5 Fahrten)	100,0	•	80,0
	Stw.-Wehdem, Am Schulzentrum	/	•	79,5

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

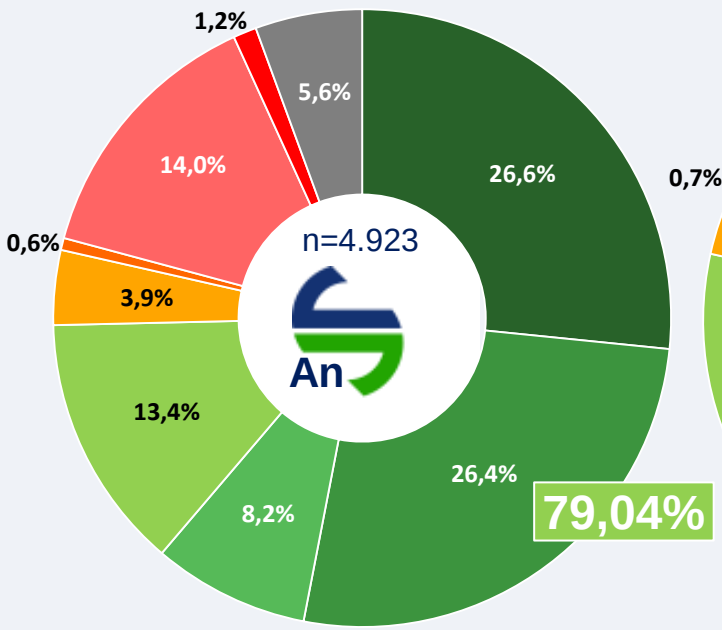
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

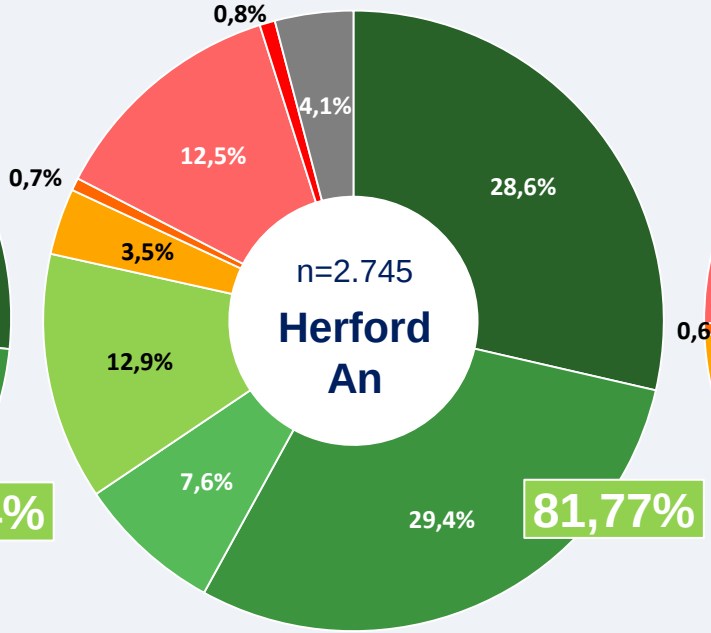
minutengenau | 1-2 Min. verspätet | 3-4 Min. verspätet | bis 1 Min. zu früh
5-9 Min. verspätet | über 10 Min. verspätet | 2-5 Min. zu früh | über 5 Min. zu früh
Fahrtausfall / Haltestelle nicht angefahren / unklar

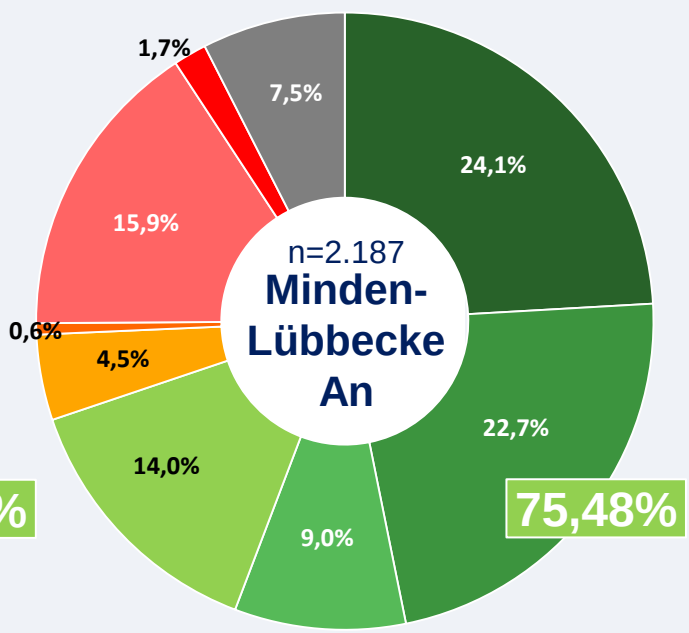
Pünktlichkeit bei Ankunft – GESAMT ohne S-Linien/Fahrten

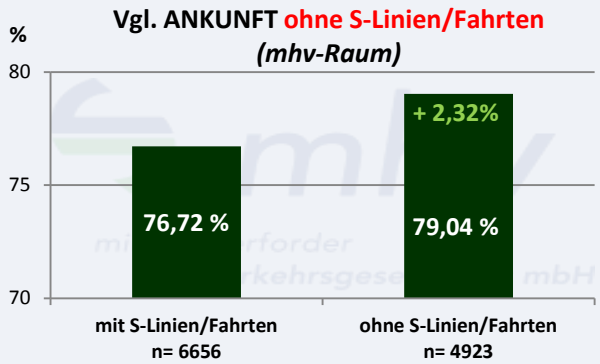
Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal eine Minute zu früh sowie weniger als 5 Minuten verspätet sind.

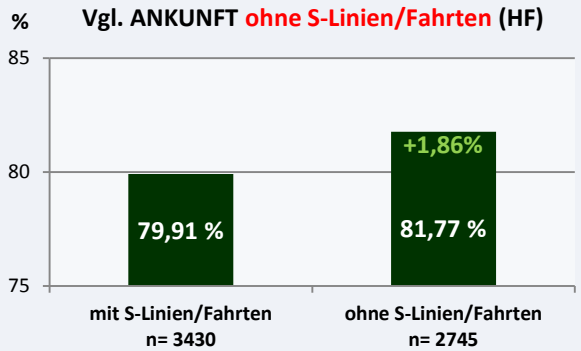
% aller erfassten Fahrten

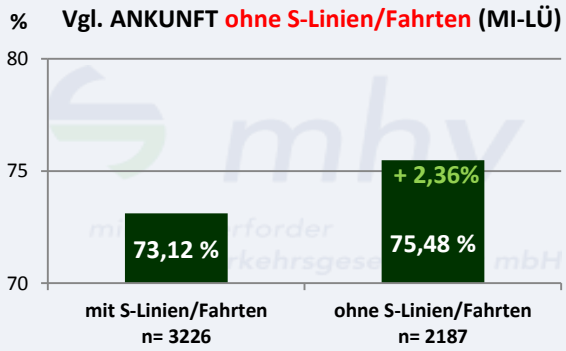










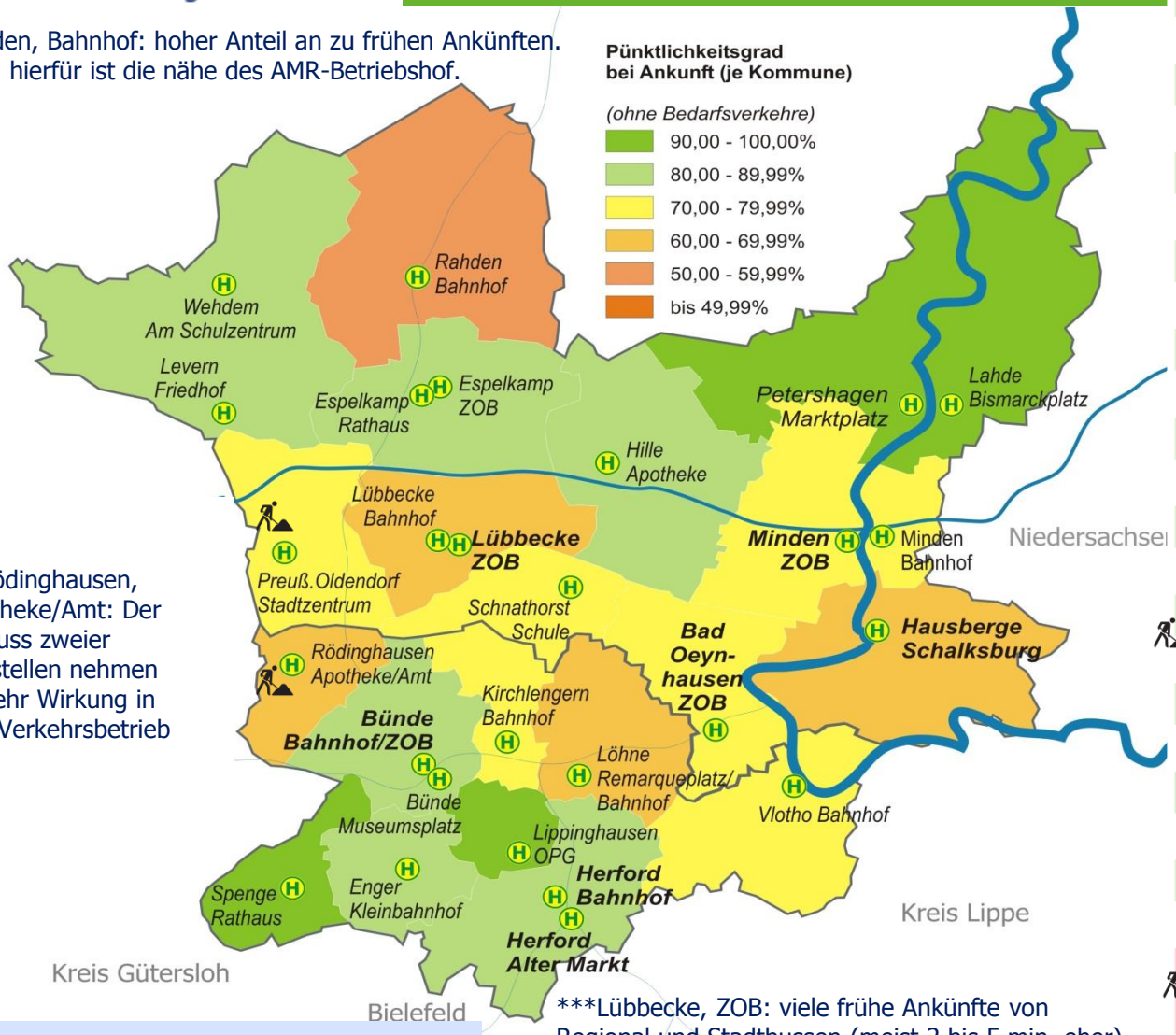


mhv
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

Pünktlichkeitsgrad bei Ankunft ohne S Fahrten

*Rahden, Bahnhof: hoher Anteil an zu frühen Ankünften. Grund hierfür ist die nähe des AMR-Betriebshof.



**Rödinghausen, Apotheke/Amt: Der Einfluss zweier Baustellen nehmen zu sehr Wirkung in den Verkehrsbetrieb ein.

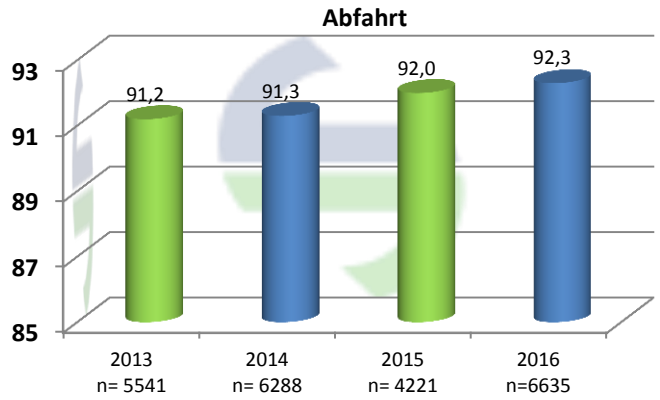
Prozent; bezogen auf alle Fahrplanfahrten der Haltestelle, ohne Bedarfsverkehre

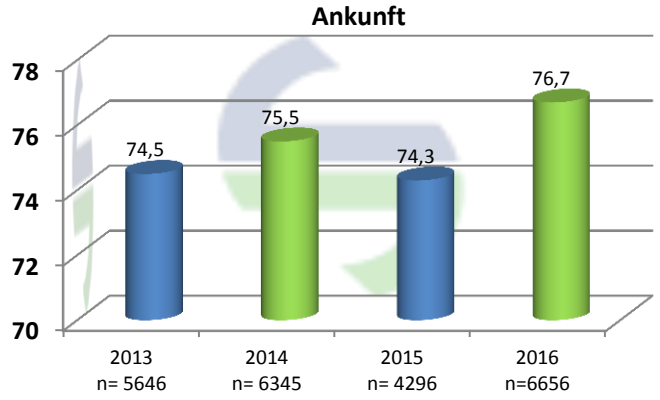
	Standort	Ohne S-Fahrten		mit S-Fahrten
1	Hiddenhausen-Lippinghausen, OPG	93,1	↗	88,7
2	Levern, Friedhof	90,9	↗	78,6
3	Spenge, Rathaus	90,6	↗	87,8
4	Bünde, Museumsplatz	90,5	↗	81,3
5	Pe.- Lahde, Bismarckplatz	90,5	↗	76,6
6	Petershagen, Marktplatz	90,5	↗	68,9
7	Lübbecke, Bahnhof	86,9	↗	83,2
8	Herford, Alter-Markt	85,8	⇔	85,5
9	Hille, Apotheke	85,6	⇔	86,1
10	Minden, Bahnhof	84,4	⇔	84,2
11	Espelkamp, Rathaus	84,2	↗	80,6
12	Enger, Kleinbahnhof	84,1	⇔	83,6
13	Bünde, Bahnhof / ZOB	82,3	↗	79,5
14	Espelkamp, ZOB	79,4	↗	66,3
15	Minden, ZOB	78,5	⇔	77,9
16	Kirchlengern, Bahnhof	75,0	↗	61,9
17	Pr. Oldendorf, Stadtzentrum	75,0	⇔	73,3
18	Vlotho, Bahnhof	73,5	↗	68,4
19	Hüllh.-Schnatthorst, Schule	72,7	↗	69,8
20	Herford, Bahnhof	72,4	⇔	71,9
21	Bad Oeynhausen, Bahnhof / ZOB	70,4	↗	66,5
22	PW-Hausberge, Schalksburg	69,0	⇔	69,5
23	Löhne, EMR-Platz	67,1	⇔	65,5
24	Rödinghausen, Apotheke / Amt **	60,0	↗	56,6
25	Lübbecke, ZOB ***	54,7	↘	58,5
26	Rahden, Bahnhof *	50,0	↘	53,1
27	Stw.-Wehdem, Am Schulzentrum	/		64,1

***Lübbecke, ZOB: viele frühe Ankünfte von Regional und Stadtbussen (meist 2 bis 5 min. eher) Von ca. 120 zu frühen Ankünften → 10 verspätet zw. 5 und 9 Minuten.

Als pünktlich gelten Fahrten, die maximal 1 Minute zu früh und weniger als 5 Minuten verspätet sind.

Feststellungen und Anmerkungen





- *Gesamtbetrachtung für den mhv-Raum*
  - *bei Abfahrt: gleichbleibendes gutes Pünktlichkeitsniveau*
  - *bei Ankunft: bestes Resultat seit 2013 (76,7 %) gutes Pünktlichkeitsniveau*
- *Die Pünktlichkeit im Kreis Minden-Lübbecke sowie im Kreis Herford ist auf einem kontinuierlich guten Niveau*
- *Die Stadtverkehre weisen ebenfalls gute Pünktlichkeitswerte auf*
- *Auffallend ist weiterhin, wie auch im letzten Jahr, das nicht erschienene sowie nicht angefahrene Fahrten überwiegend im ländlichen Raum festzustellen waren.*
  - *bedeutet: Die Busse haben ab und an die Endhaltestelle nicht bedient. Ein großer Anteil ist vom Schulverkehr abzuleiten*

Ausstattung

Pflege

Zustand

Haltestelleninfrastruktur

im mhv-Raum

Vorwort

Rückblick: *Die Sauberkeit und Informationsaushänge von Haltestellen wurden bei den letzten Kundenzufriedenheitsbefragungen in Bezug auf die Gesamtnote, als* ***schlecht*** *bewertet. Bei den Befragten handelte es sich ausschließlich um Fahrgäste, die in Bezug dessen die Relevanz der beiden Aspekte nicht all zu hoch beurteilt haben.*

Salopp ausgedrückt: *„ Es interessiert nicht wie die jeweilige Haltestelle aussieht, sondern wie man am Besten und Schnellsten von A nach B kommt“*

Doch ist das Interesse wirklich so gering, das man die fehlende Präsenz bzw. Attraktivität mit funktionalen Kriterien (Bsp. Barrierefreiheit) einiger Haltestellen einfach so hinnimmt?

Oder ist der Gedanke den Fahrgästen ein „modernes Busfahren“ zu gewährleisten doch gar nicht so schlecht?

Viele Städte und auch andere Kommunen außerhalb des mhv-Raumes setzen auf den ***„Ersten-Eindruck“.*** *Haltestellen nehmen nicht nur Einfluss auf die Fahrgäste sondern auch auf Auto-/Fahrradfahrer, Ortsfremde und weitere. Eine darauffolgende Meinungsbildung kann daraufhin gut oder aber auch schlecht für die Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln ausfallen.*

Vieles wird heute mit Wohlbefinden und Sicherheit verbunden. Je mehr unmittelbar aufeinander folgende Haltestellen mit ansprechenden Gestaltungselementen wahrgenommen werden, desto mehr entsteht der Eindruck eines hochwertigen Linienbusverkehrs.

→ Der Wiedererkennungswert steigt!

Ist dies gegeben, werden auch schlecht frequentierte Haltestellen, mit den Mindestanforderungen an Kriterien von möglichen potentiellen Kunden wahrgenommen und genutzt.

bis 2022 gesetzliche Aufgabe !!!
Ausnahmen können über den Übergangszeitraum sowie Prioritätslisten definiert werden!

Haltestelle (der erste Eindruck ist entscheidend)

Haltestellen tragen mit ihrer örtlichen Lage:

- *dem Erscheinungsbild*
- *dem Umfang und*
- *der Qualität der Ausstattung*

wesentlich zur Gestaltung des Stadtbildes und zur Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) bei.

Die Verbesserung des Pflegezustandes oder aber auch die Modernisierung bessern das Image des ÖPNV und steigern somit die bereits erwähnte Attraktivität des Gesamtsystems.

Eine **unübersehbare Visitenkarte** der Kommunen und Verkehrsunternehmen

„Mobilität für Alle“ *(im PBefG vermerkt)*
Sie sind barrierefrei zu gestalten, um mobilitätsbehinderten Menschen die eigenständige Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu ermöglichen.

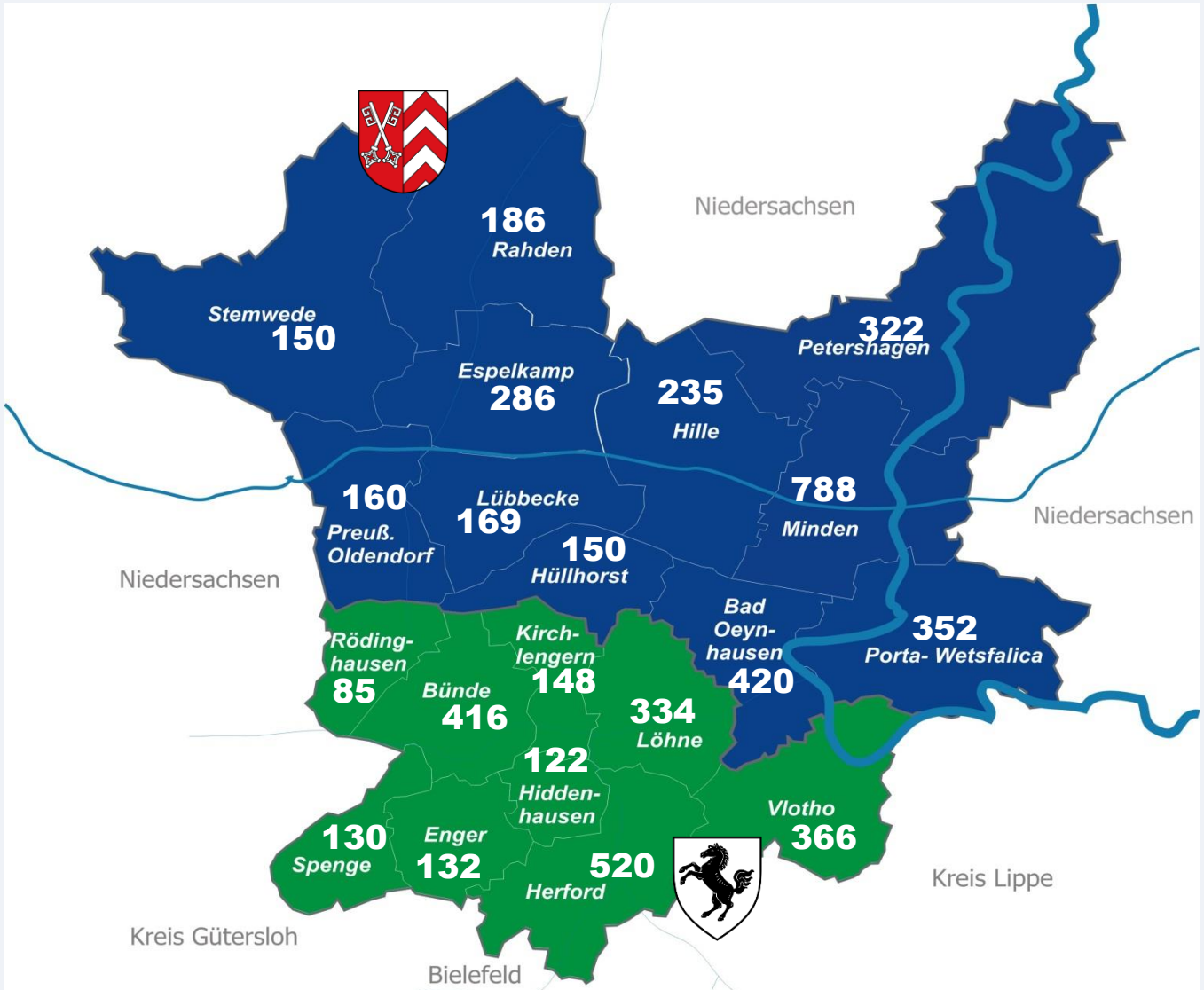
Zahlen

Aktuell werden
ca. 5470 Haltepunkte*
im mhv-Raum von Bussen bedient!

*Haltepunkte = Anzahl aller Haltestellen (Richtungshaltestellen)

Aktuell werden ca. **5470 Haltepunkte im mhv-Raum** bedient

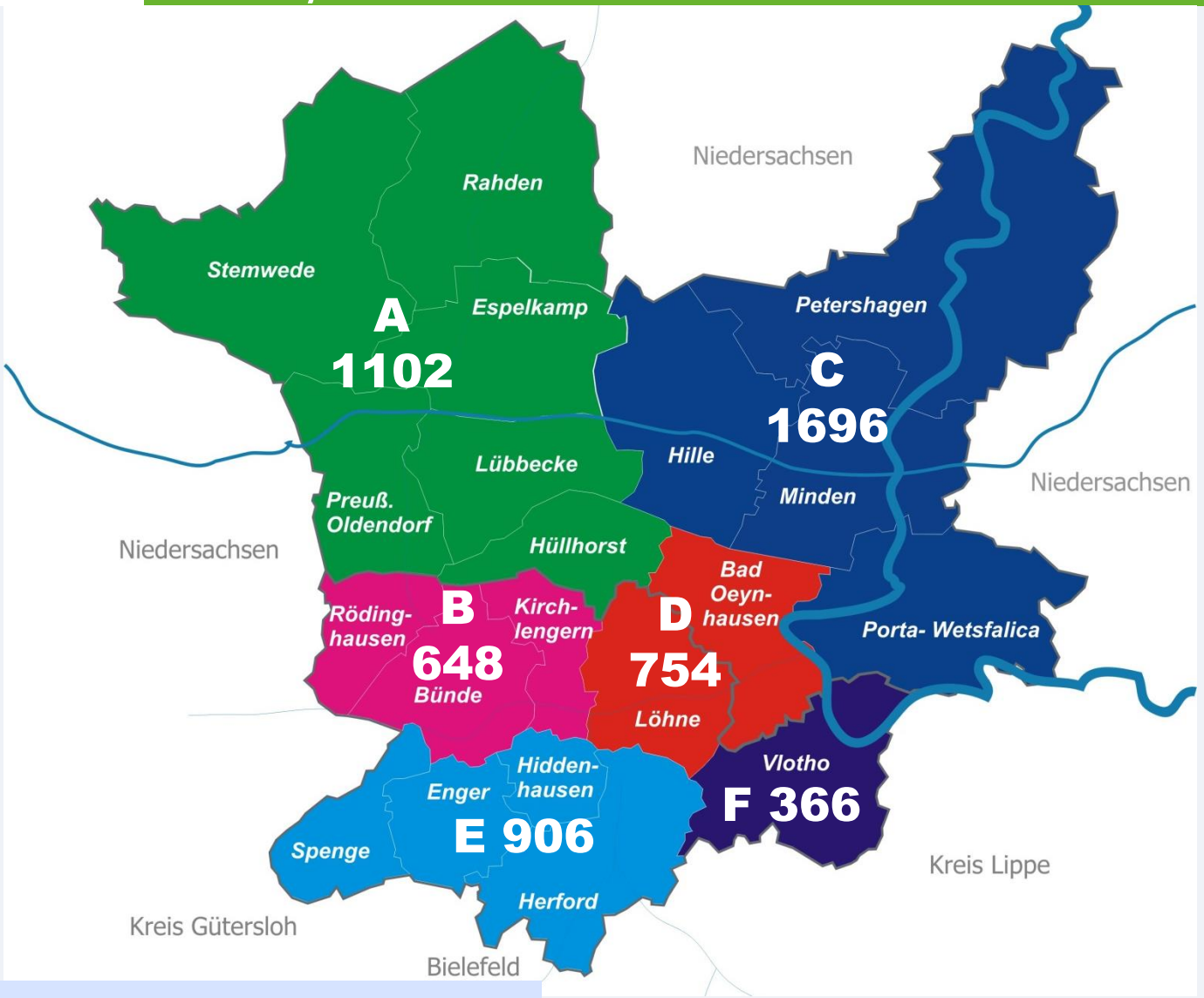
Haltepunkte* nach Kommunen



*Haltepunkte = Anzahl aller Haltestellen (Richtungshaltestellen)

Aktuell werden ca. **5470 Haltepunkte im mhv-Raum** bedient

Haltepunkte nach Linienbündel*



*Haltepunkte = Anzahl aller Haltestellen (Richtungshaltestellen)

bis 2022 gesetzliche Aufgabe !!!
Ausnahmen können über den Übergangszeitraum sowie Prioritätslisten definiert werden!

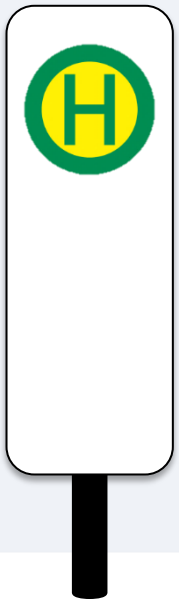
Ausstattungsmerkmale einer Haltestelle

Haltestellenmast

- Zeichen 224 (STVO) (!)
- Haltestellenname (!)
- Liniennummer (!)
- Name des Verkehrsunternehmens und /oder Verbund (!)

Barrierefreiheit

- Stufenloser Zugang
- Niederfluranpassung
- Taktiles Leitsystem
- Aufmerksamkeits-Feld (markiert Einstiegsstelle)
- Ausreichend Bewegungsfreiheit
- rutschfester/leichtbefahrbarer Oberflächen Belag
- Querungshilfe (Ampelanlage, Zebrastreifen)



Haltestelle
(Grafik als Symbol)

Fahrgastinformation

- Fahrplan (!)
- Linienplan (!)
- Tarifplan / Tarifstandort (!)
- Service-Hinweise (Telefon u. Internet) (!)
- optional Mehrsprachigkeit

Ausstattung

- Überdachung
- Abfallbehälter (!)
- Sitzmöglichkeit
- Vitrine für Fahrgastinformationen
- Fahrradständer
- Beleuchtung

(!) **gesetzliche Mindestausstattung**

gesetzliche Mindestausstattung

Nach:

Personenbeförderungsgesetz (PBefG) § 40 Abs. 4

- Fahrplan
- Führung der Linie
- Ausgangs- und Endpunkt
- Fahrzeiten

Straßenverkehrsordnung (StVO) § 45 Abs. 3

- Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen – Zeichen 224 (Haltestellenschild)

Betriebsordnung Kraft (BO-Kraft) § 32

- Liniennummer
- Name des Unternehmens oder Bezeichnung
- Bezeichnung der Haltestelle
- an Verkehrsreichen Haltestellen - Abfalleimer

verbildlicht:

Zeichen 224 StVO

Haltestellenname

Südbahnhof

Liniennummer

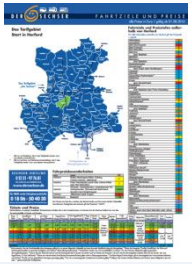
428

Name des Verkehrsunternehmens und/oder Verbund

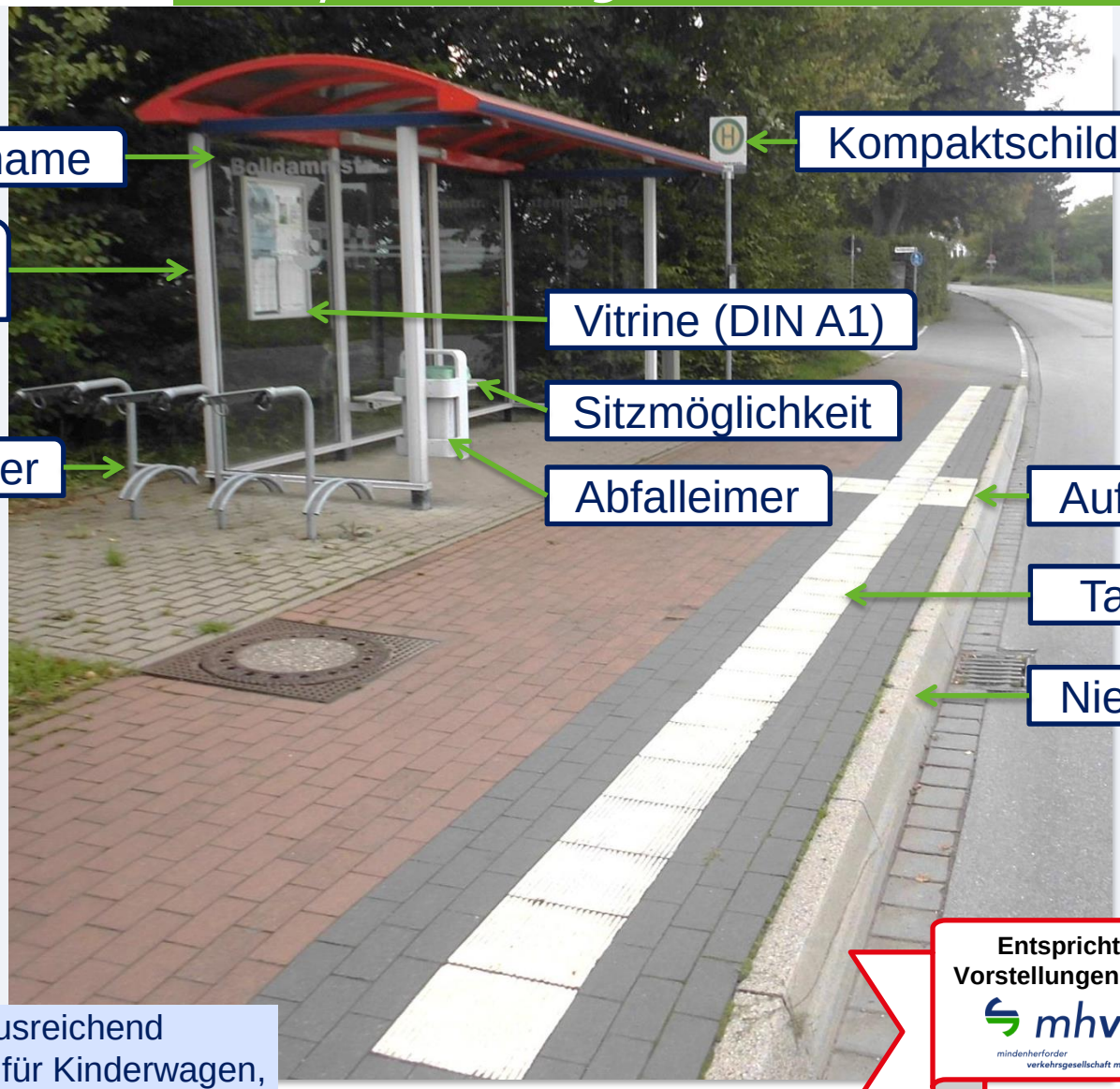
mhv

Fahrplan mit Linienverlauf

Tarifplan



Beispiel für angemessenen Haltestellenstandard



Entspricht Vorstellungen der mhv mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Haltestelle bietet ausreichend Bewegungsfreiheit für Kinderwagen, Rollstuhlfahrer oder ähnliches

mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

∑ 2250 Haltepunkte

Haltestellenqualität (Bsp. Kreis Herford)

Anzahl der Haltestellen Typen

- Barrierefrei
- Überdacht
- Mobiliar
- Informationen

alle im guten Zustand

- nicht Barrierefrei
- Überdacht
- Mobiliar
- Informationen

- nicht Überdacht
- Informationen

Anzahl der Haltestellen Typen

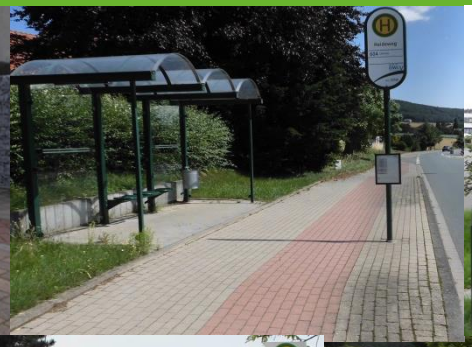
Abnehmender Zustand

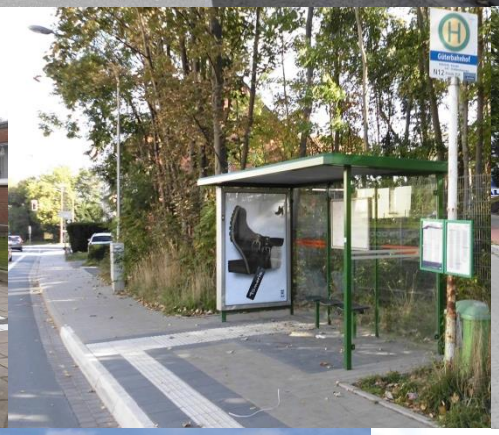
mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

≤ positive / gepflegte Haltestellen

Zustand der Haltestellenqualität im mhv-Raum (Beispiele)





mindenherforder verkehrsgesellschaft mbH

Qualitätsbericht 2016

≥ negative / ungepflegte Haltestellen

Zustand der Haltestellenqualität im mhv-Raum (Beispiele)

POI's *(Points of Interests)*
interessante lokale Orte
(z.B. Gesundheitsstätte, Einkauf, u.v.a.)

weiteres Vorgehen

Barrierefreier Ausbau (gesetzliche Aufgabe bis 2022 !!!)

- *Erarbeitung einer Prioritätenliste für die jeweiligen Städte und Gemeinden mit Berücksichtigung von **Mobilitätsstationen***
- *besonders an Haltestellen die gut frequentiert werden*
  - *zentrale Lage im Ort (besonders POI's)*

Verbesserung des Pflege- und Ausbauzustands der Haltestellen

- *durch Aufmerksamkeitsschaffung der Verantwortlichen in den jeweiligen Kommunen*
- *einheitliches Bild (corporate-design)*

Ersatz von verrosteten, beschädigten und veralteten Kompaktschildmasten samt Haltestellenzeichen und der dazugehörigen Linieninformation *(zum Teil bereits passiert)*

- *durch Erneuerung*
- *durch Aufarbeitung*

Erneuerung von Fahrgastinformationstafeln

- *besseres System für ein beispielsweise schnelleren Fahrplanaustausch*

corporate-design
Ein verbundweit einheitliches Erscheinungsbild

BVO-Beschwerdemanagement

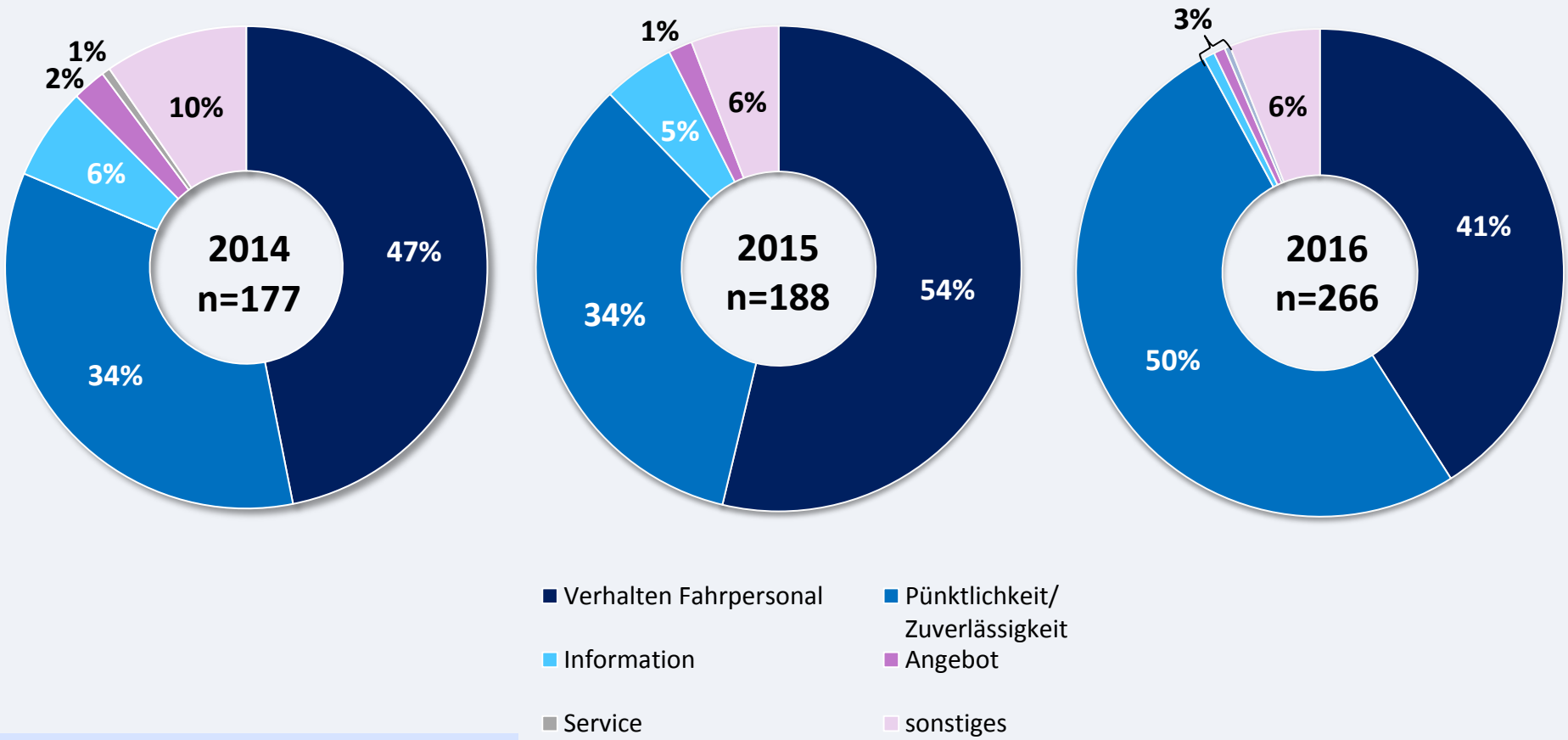
Kundenbeschwerden über das BVO-Kundencenter

BVO-Beschwerdemanagement

- Alle eingehenden Beschwerden an das Servicebüro der BVO Busverkehr Ostwestfalen GmbH werden Quartalsweise zusammengefasst und an die mhv GmbH weitergeleitet
- Es kann nachvollzogen werden um welchen Vorfall / Anliegen es sich zum jeweiligen Zeitpunkt und Ort handelte
- Die Beschwerden werden jeweils von Mitarbeitern der BVO zur Kenntnis genommen und Abteilungsspezifisch bearbeitet. Abhängig ist dies von der Kategorisierung der Beschwerde.
- Jeder Anrufer bekommt eine zeitnahe Rückmeldung des Servicebüros.
- Bei besonderen Vorfällen (nach Prüfung und Belegung) bekommt der Kunde eine Erstattung oder Leistung zurück.

BVO-Beschwerdemanagement (2014-2016)

Seit 2014 ist die Quantität an Beschwerden stetig gestiegen.
2016 ist besonders die Pünktlichkeit sowie Zuverlässigkeit von den Kunden thematisiert worden. Angegeben wurden eine große Anzahl von Busausfällen und einigen Verspätungen.

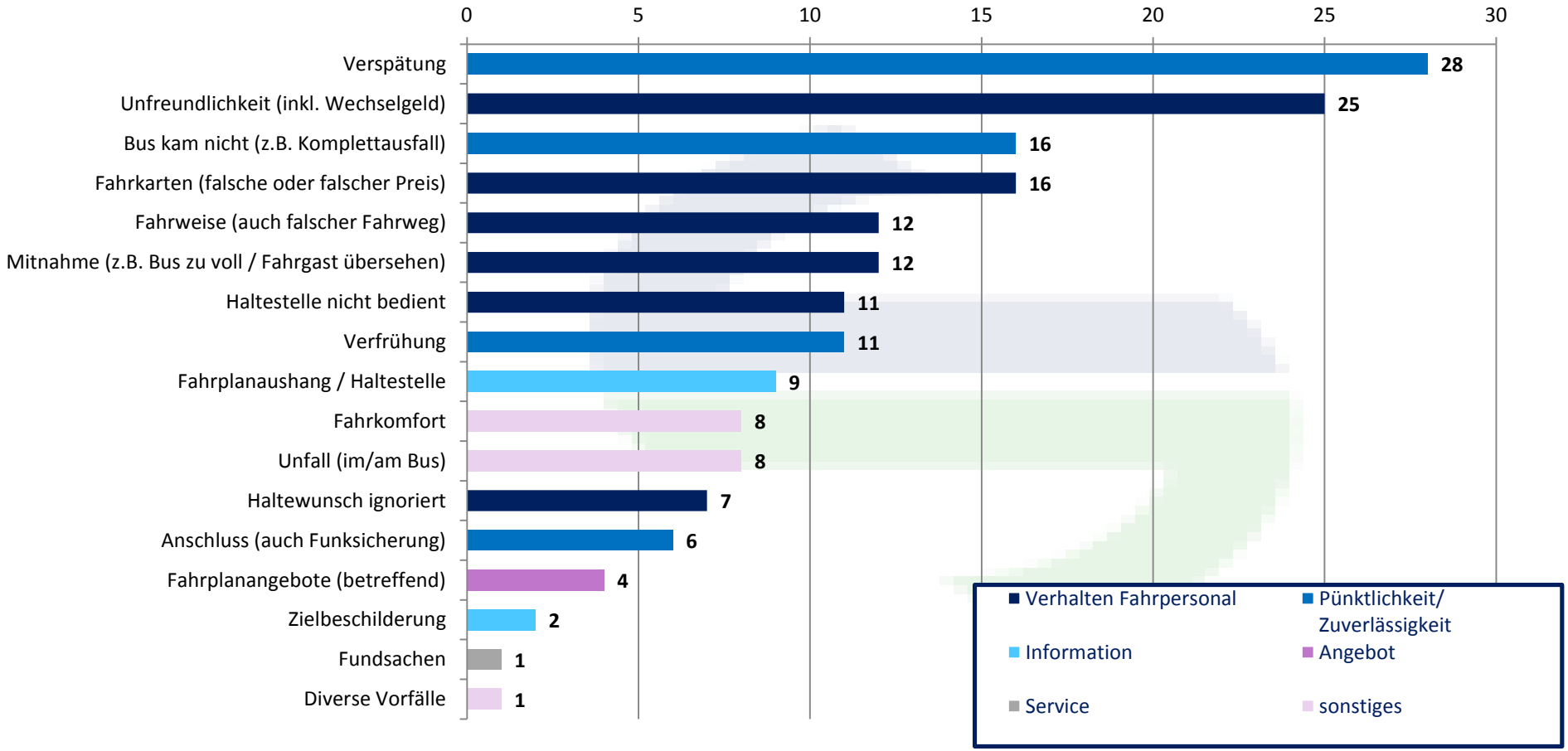


n = eingegangene Beschwerden im Jahr

n = 177

BVO-Beschwerden 2014 nach Themen

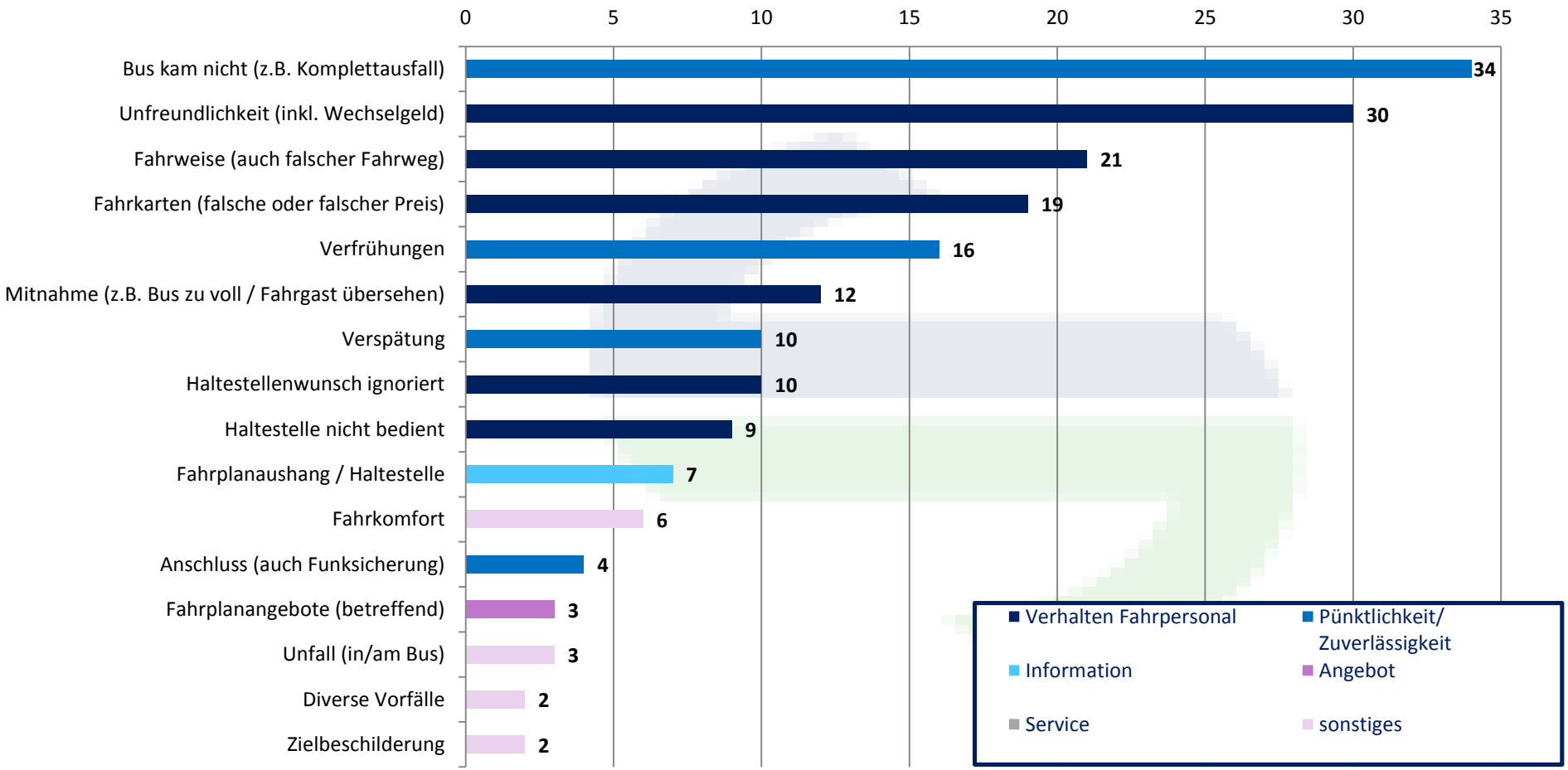
2014 lag die Menge an Beschwerden bei 177 Eingängen. Die hier an Top aufgeführte Verspätung ist im Folgejahr geringfügiger vorgekommen.



n = 188

BVO-Beschwerden 2015 nach Themen

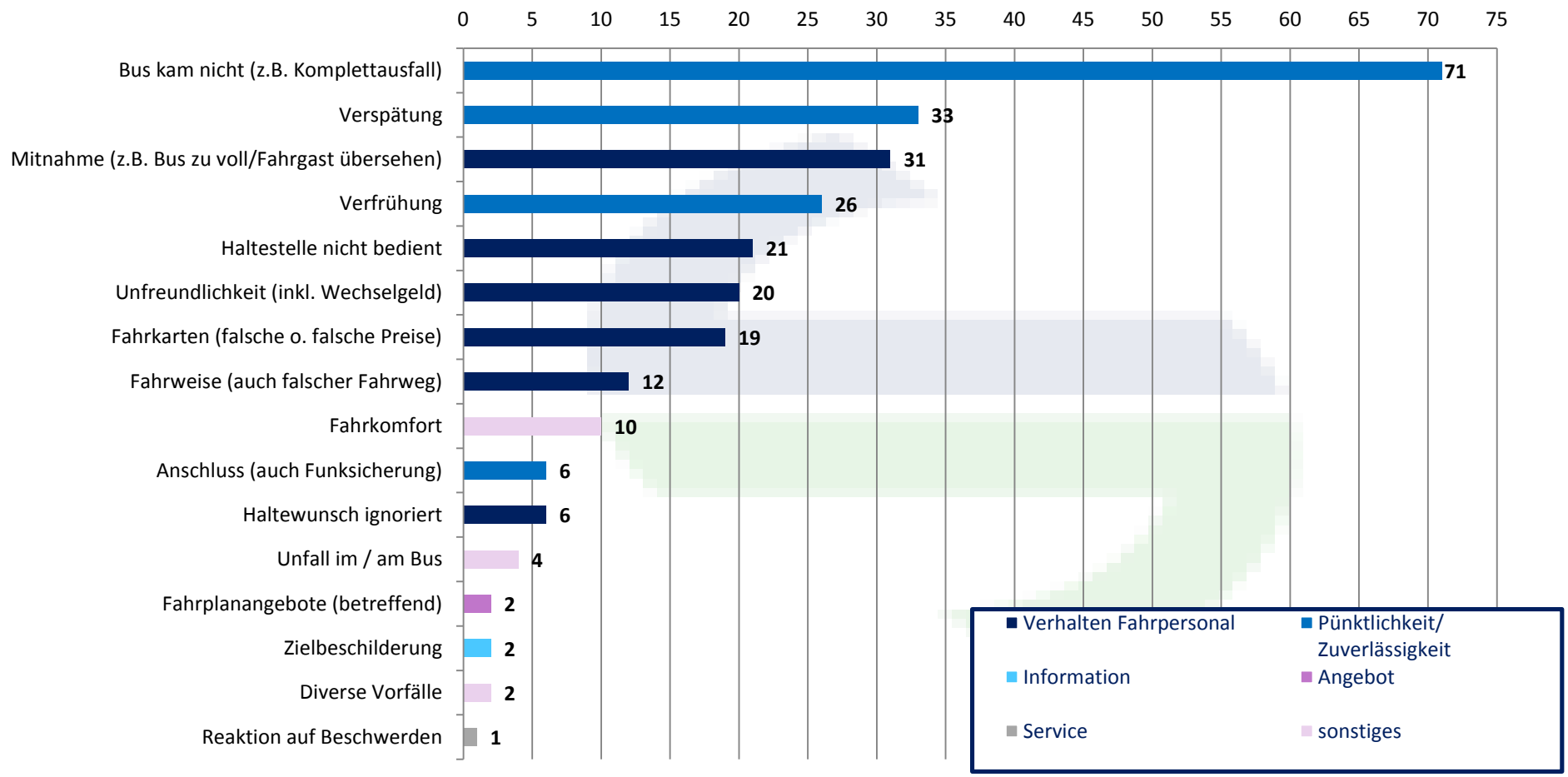
2015 lag die Häufung an Beschwerden bei 188 Eingängen. Viele Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten des Fahrpersonals. Vor allen Dingen betrifft es die Unfreundlichkeit und Fahrweise einzelner Fahrten



n = 266

BVO-Beschwerden 2016 nach Themen

2016 lag die Anzahl an Beschwerden bei 266 Eingängen. Fahrgäste beschwerten sich überwiegend über Ausfälle und Verspätungen sowie Verfrühungen.



mhv Minden-Herforder Verkehrsgesellschaft mbH

Herforder Str. 45
Im Kurpark (Badehaus I)
32545 Bad Oeynhausen

Tel. 0 57 31 / 8 42 04-0
www.mhv-info.de

Februar 2017