

**FORTSCHREIBUNG DES NAHVERKEHRSPANS**

**STADT GELSENKIRCHEN**

Karlsruhe, Oktober 2017

## FORTSCHREIBUNG DES NAHVERKEHRSPANS

### STADT GELSENKIRCHEN

**Auftraggeber:**

Stadt Gelsenkirchen  
Referat Verkehr  
Rathaus Buer  
Goldbergstraße 12  
45894 Gelsenkirchen

**Auftragnehmer:**

PTV  
Transport Consult GmbH  
Stumpfstraße 1  
76131 Karlsruhe

**Karlsruhe, Oktober 2017**

## Dokumentinformationen

Kurztitel	Nahverkehrsplan Gelsenkirchen: Teil 1
Auftraggeber:	Stadt Gelsenkirchen
Auftrags-Nr.:	
Auftragnehmer:	PTV Transport Consult GmbH
Bearbeiter:	Daniel Karthaus, Rimbart Schürmann
Erstellungsdatum:	19.10.2017
zuletzt gespeichert:	
Speicherort:	Bericht_12

Bei allen planerischen Projekten gilt es, die unterschiedlichen Sichtweisen und Lebenssituationen von Frauen und Männern zu berücksichtigen. In der Wortwahl des Gutachtens werden deshalb geschlechterneutrale Formulierungen bevorzugt oder beide Geschlechter gleichberechtigt erwähnt. Wo dies aus Gründen der Lesbarkeit unterbleibt, sind ausdrücklich beide Geschlechter angesprochen.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Aufgabenstellung .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Rahmenvorgaben.....</b>	<b>12</b>
2.1	Gesetzliche Grundlagen.....	12
2.1.1	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007	12
2.1.2	Personenbeförderungsgesetz (PBefG)	12
2.1.3	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW (ÖPNVG NRW)	13
2.1.4	Behindertengleichstellungsgesetz (BGG des Bundes)	14
2.2	Übergeordnete Ziele.....	15
2.2.1	Landesplanung	15
2.2.2	Regionalplanung	16
2.2.3	VRR-Nahverkehrsplan Schienenverkehr	17
<b>3</b>	<b>Raumstruktur .....</b>	<b>19</b>
3.1	Stadtstruktur und räumliche Verflechtungen .....	19
3.2	Stuktur und Verteilung von Einwohnerinnen und Einwohnern.....	20
3.3	Wirtschaftsstruktur und Pendlerbeziehungen .....	23
3.4	Schülerinnen und Schüler .....	26
3.5	Wichtige verkehrliche Ziele in der Stadt Gelsenkirchen.....	27
3.5.1	Bildungseinrichtungen	27
3.5.2	Versorgungszentren	28
3.5.3	Gesundheitliche und soziale Einrichtungen	29
3.5.4	Freizeiteinrichtungen mit hoher verkehrlicher Bedeutung	30
<b>4</b>	<b>Bestandsaufnahme des Öffentlichen Personennahverkehrs .....</b>	<b>32</b>
4.1	Verkehrsverbund und Aufgabenträgerstrukturen .....	32
4.2	Betriebs- und Verkehrszeiten .....	32
4.3	Schienenpersonennahverkehr (SPNV) .....	33
4.3.1	Verkehrsunternehmen und Produkte	33
4.3.2	Strecken und Haltepunkte	34
4.3.3	Liniennetz und Bedienungsangebot	34
4.3.4	Bedeutung des SPNV im Stadtgebiet Gelsenkirchens	37
4.4	Öffentlicher städtischer Personennahverkehr (ÖPNV) .....	37

4.4.1	Bedienende Verkehrsunternehmen	37
4.4.2	Systemstruktur	38
4.4.3	Taktsysteme	40
4.4.4	Linien und Bedienungsangebot im Stadtbahn- und Straßenbahn-Netz	41
4.4.5	Linien und Bedienungsangebot im Busnetz	43
4.5	Erschließungswirkung des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen.....	58
4.6	Beförderungszeiten und Umsteigehäufigkeiten des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen.....	60
4.7	ÖPNV-Nachfrage an den Haltestellen in Gelsenkirchen.....	64
4.8	Infrastruktur und Fahrzeuge .....	65
4.8.1	Haltestellen	65
4.8.2	Fahrzeuge	69
4.8.3	Betriebseinrichtungen	72
4.8.4	Intermodale Verknüpfung	74
4.9	Tarifstrukturen, Vertriebsstrukturen, Informationssysteme und Serviceleistungen .....	75
<b>5</b>	<b>Zukünftige Ausrichtung des ÖPNV - Rahmenvorgaben .....</b>	<b>78</b>
5.1	Ausblick auf das Thema Barrierefreiheit .....	78
5.2	Rahmenvorgaben für das Leistungsangebot und Bedienungsstandards .....	79
5.2.1	Erschließungsqualität / Räumliche Erschließung	79
5.2.2	Betriebszeiten und Taktfolge	80
5.2.3	Beförderungszeiten und Umsteigehäufigkeiten	81
5.2.4	Platzangebot	82
5.2.5	Information, Vertrieb und Service	82
5.2.6	Sicherheit	84
5.3	Infrastruktur .....	84
5.3.1	Fahrzeuge	85
5.3.2	Haltestellen und Bahnhöfe	86
5.3.3	Betriebshöfe, Werkstätten, Leitstelle	87
5.3.4	Weitere Infrastruktureinrichtungen	89
5.3.5	Beschleunigungssysteme	91
5.4	Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln.....	92

5.5	Mitwirkung der Verkehrsunternehmen .....	94
5.6	Marketing-Konzeption .....	95
5.7	Entlohnung des Personals .....	96
<b>6</b>	<b>Qualitätsstandards und Zielvereinbarungen .....</b>	<b>97</b>
6.1	Grundlagen .....	97
6.2	Leistung .....	100
6.2.1	Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)	100
6.2.2	Pünktlichkeit	101
6.2.3	Anschlüsse	101
6.2.4	Taktangebot	102
6.2.5	Platzangebot	102
6.3	Personal .....	102
6.3.1	Fahrpersonal	102
6.3.2	Vertriebspersonal KundenCenter	103
6.3.3	Vertriebspersonal externe Vorverkaufsstellen	103
6.3.4	Servicepersonal (Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal)	104
6.4	Vertriebswege (Ausstattung) .....	104
6.4.1	KundenCenter	104
6.4.2	Externe Vorverkaufsstellen	104
6.4.3	Fahrausweisautomaten	105
6.5	Fahrzeuge .....	105
6.6	Haltestellen und Stadtbahnbahnhöfe .....	106
6.7	Information.....	107
6.7.1	Information vor und während der Fahrt	107
6.7.2	Information bei Betriebsstörungen	108
6.7.3	Beschwerdemanagement	109
6.8	Sicherheit.....	109
6.9	Qualitätsstandards im Überblick.....	110
6.10	Messung der Qualität und Maßnahmenplanungen .....	114
<b>7</b>	<b>Linienbündelung .....</b>	<b>116</b>
<b>8</b>	<b>Weiteres Vorgehen .....</b>	<b>119</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Gliederung der Stadt Gelsenkirchen in seine 18 Stadtteile	20
Abbildung 2:	Bevölkerungsdichten je Stadtteil in Gelsenkirchen (Stand: 30.06.2016)	22
Abbildung 3:	Metropoldichten in Gelsenkirchen	24
Abbildung 4:	Verteilung der Schülerinnen und Schüler weiterführender Schulen nach Wohnort	26
Abbildung 5:	Pendlerbeziehungen der Studierenden der Westfälischen Hochschule (WH) am Standort Gelsenkirchen (Quelle: Pressestelle der Westfälischen Hochschule, Stichtag 15.11.2016)	28
Abbildung 6:	Nahversorgungszentren in Gelsenkirchen (aus dem Einzelhandelskonzept der Stadt Gelsenkirchen von 2015)	29
Abbildung 7:	Standorte der Krankenhäuser und Kliniken in Gelsenkirchen	30
Abbildung 8:	Erschließungswirkung im werktäglichen Tagesverkehr in Gelsenkirchen (Stand 2016)	59
Abbildung 9:	Beförderungszeiten von den Haltestellen im Bereich Altstadt / Hbf. für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)	61
Abbildung 10:	Beförderungszeiten von den Haltestellen im Bereich Buer Zentrum für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)	62
Abbildung 11:	Umsteigehäufigkeiten von den Haltestellen im Bereich Altstadt / Hauptbahnhof für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)	63
Abbildung 12:	Barrierefreie Haltestellen im Straßenbahn und Busnetz	65
Abbildung 13:	Barrierefreie Haltestellen im Straßenbahn- und Busnetz – Beispiele	66
Abbildung 14:	Barrierefreier Ausbau Gelsenkirchen Hauptbahnhof	67
Abbildung 15:	Barrierefreier Ausbau Buer Rathaus	67
Abbildung 16:	Barrierefreier Haltestellenausbau (Stand: 05/2017)	68
Abbildung 17:	Hoch- und Niederflurfahrzeuge im Schienenverkehr	69
Abbildung 18:	Durchschnittsalter der Busse	70
Abbildung 19:	Klimatisierung und Videoüberwachung in Bussen	71
Abbildung 20:	Abgasnormen nach Verkehrsunternehmen	71
Abbildung 21:	Linienbezogene Beschleunigung ab acht Vorrangschaltungen	72
Abbildung 22:	Busbeschleunigung und Fahrplanstabilität (Stand: 05/2017)	73
Abbildung 23:	Übersicht mobilitätseingeschränkter Gruppen im Bahn-/Busnetz (Quelle: mahp: Barrierefrei Beratung, Planung, Service; Hans-Peter Matt)	79
Abbildung 24:	Dienstleistungs-Qualitätskreis	97

Abbildung 25: Qualitätssteuerungssystem (Quelle: Präsentation zu Qualitätsergebnissen  
BOGESTRA und Vestische (2015))

115

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Bevölkerungszahlen und Flächen der Stadtteile in Gelsenkirchen (Stand 30.06.2016, Quelle: Homepage der Stadt Gelsenkirchen)	21
Tabelle 2:	Pendlerverflechtungen von bzw. nach Gelsenkirchen (Bundesagentur für Arbeit, Stichtag 30.06.2015)	25
Tabelle 3:	Beispiel der Linienbeschreibung anhand einer fiktiven Buslinie	33
Tabelle 4:	SPNV-Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet	35
Tabelle 5:	Taktangebot der SPNV-Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet	36
Tabelle 6:	Verkehrslinien und Betreiber in Gelsenkirchen	38
Tabelle 7:	Verkehrsleistungen im Bereich der Gebietskörperschaft Gelsenkirchen 2016 (Quelle: Verbundetat 2016 des VRR, Seite 32)	38
Tabelle 8:	Hauptlinienfunktionen, Stand 2016	40
Tabelle 9:	Taktschemata in Gelsenkirchen (tagsüber, Montag bis Freitag), Stand 2016	41
Tabelle 10:	Stadt-/Straßenbahn-Linien in Gelsenkirchen	41
Tabelle 11:	Bedienungsangebot Stadt-/Straßenbahn in Gelsenkirchen	43
Tabelle 12:	SchnellBus-Linien in Gelsenkirchen	44
Tabelle 13:	Buslinien in Gelsenkirchen	46
Tabelle 14:	TaxiBus (TB) / AST-Linien in Gelsenkirchen	47
Tabelle 15:	NachtExpress-Linien (NE) in Gelsenkirchen	48
Tabelle 16:	Bedienungsangebot SchnellBus	50
Tabelle 17:	Bedienungsangebot Bus	55
Tabelle 18:	Bedienungsangebot TB/AST	56
Tabelle 19:	Bedienungsangebot Nacht-Express (NE)	58
Tabelle 20:	Verknüpfung zum Auto und Fahrrad	74
Tabelle 21:	metropolrad-Stationen an Bahn- und Bushaltestellen	75
Tabelle 22:	Richtwerte für Einzugsbereiche im städtischen Nahverkehr in Gelsenkirchen	80
Tabelle 23:	Rahmenverkehrs- und Betriebszeiten im ÖPNV der Stadt Gelsenkirchen	80
Tabelle 24:	Platzangebot in Fahrzeugen bei 0,25m <sup>2</sup> /Stehplatz	82
Tabelle 25:	Die Qualitätsstandards im Überblick	114
Tabelle 26:	Aufgabenträger der städteübergreifenden Linien	118

## 1 Ausgangslage und Aufgabenstellung

Die Stadt Gelsenkirchen beabsichtigt, als Aufgabenträger des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) den aktuellen Nahverkehrsplan (NVP) mit dem Ratsbeschluss vom 14. Juli 2011 in Teilbereichen fortzuschreiben. Eine generelle Neuaufstellung ist aufgrund der Aktualität des derzeitigen Nahverkehrsplans in vielen Bereichen nicht erforderlich.

Folgende neue gesetzliche Grundlagen sowie geänderte Anforderungen an und sich wandelnde Bedingungen für den ÖPNV machen jedoch die Fortschreibung des NVP in einzelnen Teilbereichen erforderlich:

### a.) Novellierung des PBefG

Die wichtigste Neuerung des im Jahre 2013 novellierten PBefG betrifft das Thema Barrierefreiheit. Wörtlich heißt es in § 8 Abs. 3 Satz 3 und 4: „Der Nahverkehrsplan hat die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, für die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs bis zum 1. Januar 2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Die [...] Frist gilt nicht, sofern in dem Nahverkehrsplan Ausnahmen konkret benannt und begründet werden.“

Dies bedeutet, dass sämtliche Bus-, Straßenbahn- und Stadtbahnhaltestellen im Stadtgebiet bis zum 1. Januar 2022 barrierefrei umgebaut sein müssen. Die Stadt Gelsenkirchen verfügt – wie die Nachbarstädte auch – nicht über die finanziellen und personellen Kapazitäten, um diese gesetzliche Forderung zu erfüllen. Um den gesetzlichen Forderungen dennoch nachzukommen, wird im Rahmen der Fortschreibung des NVP eine alternative Zeitplanung erarbeitet. Diese wird aufzeigen, innerhalb welcher Frist sämtliche Haltestellen des ÖPNV im Stadtgebiet barrierefrei umgebaut sein werden und welche Haltestellen bis zum Jahr 2022 umgebaut werden können.

### b.) Auslaufen der Betrauungsbeschlüsse

Bis Ende 2019 sind die Verkehrsunternehmen BOGESTRA AG, Vestische Straßenbahnen GmbH und BVR GmbH - abgesichert durch die Betrauungsbeschlüsse des Rates - Dienstleister für den öffentlichen Personennahverkehr in Gelsenkirchen. Die seit Dezember 2009 geltende Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 lässt eine sich daran anschließende - und von Seiten der Stadt Gelsenkirchen gewünschte - Direktvergabe an einen internen Betreiber unter mehreren Voraussetzungen grundsätzlich zu. Von entscheidender Bedeutung ist, dass die Verkehrsleistungen und deren Qualität so konkret wie möglich beschrieben werden. Dies kann durch Verweis auf bestimmte Inhalte des NVP erfolgen. Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gibt vor, dass die zuständige Behörde die Direktvergabeabsicht veröffentlichen muss. Die Veröffentlichung ist – vorbehaltlich der politischen Entscheidungen der Stadt Gelsenkirchen – ab Oktober 2017 möglich (und beabsichtigt). Um in der Veröffentlichung auf die Inhalte des NVP verweisen zu können, sollte dessen Fortschreibung demnach bis zu diesem Zeitpunkt beschlossen sein.

Daneben gibt es eine Reihe von Themen und Prüfaufträgen (aus den zuständigen politischen Gremien sowie aus der Bürgerschaft) aus dem Bereich ÖPNV, welche im Rahmen der Fortschreibung des NVP zu untersuchen und zu bewerten sind.

Um die zeitlichen Fristen einzuhalten, werden die anstehenden Aufgaben des Nahverkehrsplans in zwei Teilarbeiten untergliedert.

- ▶ **Teilarbeit 1:** Aktualisierung des Nahverkehrsplans für die Direktvergabeabsicht der Verkehrsleistungen im Stadtgebiet der Stadt Gelsenkirchen für die Veröffentlichung der Entscheidung im Oktober 2017. Die Aktualisierung des NVP umfasst insbesondere die Textpassagen, die für die Direktvergabe von Bedeutung sind, wie unter anderem das Liniennetz, das Angebot und die Anforderungen an den Nahverkehr. Diese Teilarbeit ist bis Herbst 2017 abzuschließen.
- ▶ **Teilarbeit 2:** Fortschreibung des Nahverkehrsplanes insbesondere hinsichtlich der anstehenden Prüfaufträge aus den politischen Gremien und der Bürgerschaft. Diese Teilarbeit wird nach Beschluss der Teilarbeit 1 für die Direktvergabe begonnen und aller Voraussicht nach im Sommer 2018 abgeschlossen sein. Mögliche Auswirkungen auf die Direktvergabe sind im Vorfeld geklärt. Somit wird auch die Stärken-Schwächen-Analyse in Teilarbeit 2 vorgenommen.

Die Zerteilung des Nahverkehrsplans in diese Gliederung ist für das weitere Vorgehen möglich. Es wird nicht davon ausgegangen, dass Aussagen im zweiten Teil des Nahverkehrsplans im Widerspruch zum ersten Teil stehen werden. Vielmehr werden im zweiten Teil mögliche Maßnahmen zur Weiterentwicklung des ÖPNV in der Stadt Gelsenkirchen aufgeführt und bewertet.

## 2 Rahmenvorgaben

### 2.1 Gesetzliche Grundlagen

Die Organisation und die Durchführung des ÖPNV und SPNV beruhen im Wesentlichen auf folgenden gesetzlichen Grundlagen:

- Verordnung (EG) Nr. 1370/2007
- Personenbeförderungsgesetz (PBefG)
- Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW (ÖPNVG NRW)
- Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)

Im Folgenden werden diese gesetzlichen Grundlagen beschrieben.

#### 2.1.1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007

Die Verordnung des Europäischen Parlamentes und des Rates trat am 3. Dezember 2009 in Kraft. Sie enthält Vorgaben für die Finanzierung und Vergabe von Verkehrsleistungen, die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen unterliegen. Nach einer Übergangszeit, in der die bisherigen Dienstleistungsaufträge (Beträuerungen) weiter gültig sind, hat eine Vergabe von Aufträgen für den öffentlichen Verkehr auf Schiene und Straße nach Maßgabe der Verordnung zu erfolgen. Dabei wird den Aufgabenträgern grundsätzlich ein Wahlrecht zwischen Selbsterbringung, Direktvergabe an einen internen Betreiber oder der Durchführung eines wettbewerblichen Vergabeverfahrens bzw. – unter engen Voraussetzungen - einer Direktvergabe an Dritte eingeräumt. Abweichend hiervon können gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen zur Festsetzung von Höchsttarifen für alle Fahrgäste oder bestimmte Gruppen von Fahrgästen auch Gegenstand allgemeiner Vorschriften sein.

#### 2.1.2 Personenbeförderungsgesetz<sup>1</sup> (PBefG)

Am 1. Januar 2013 trat nach Anpassung des deutschen Rechts an die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 das novellierte Personenbeförderungsgesetz (PBefG) in Kraft. Das PBefG sieht den Vorrang eigenwirtschaftlicher, also ohne Ausgleichsleistungen über einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag zu erbringender, Verkehre vor. Es stärkt aber auch Aufgabenträger, indem diese weiterhin die ausreichende Verkehrsbedienung definieren und alle Vergabe-Möglichkeiten aus der Verordnung (EG) nutzen können. Das Gesetz sieht nämlich eine Verknüpfung von Vergabe und Genehmigung vor.

Die Stadt Gelsenkirchen ist als Aufgabenträgerin für die ausreichende Bedienung mit ÖPNV-Verkehrsleistungen auf Gelsenkirchener Stadtgebiet zuständig. Folgende Anforderungen sind dabei gemäß § 8 Abs. 3 PBefG zu definieren:

---

<sup>1</sup> Personenbeförderungsgesetz PBefG (zuletzt am 29. August 2016 aktualisiert)

- Umfang des Verkehrsangebotes
- Qualität des Angebotes
- Umweltqualität
- Verkehrsmittelübergreifende Integration und
- Barrierefreiheit

Zudem sind die Belange der in ihrer Mobilität oder sensorisch eingeschränkten Menschen mit dem Ziel zu berücksichtigen, bis zum 01.01.2022 eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Diese Frist gilt nicht, sofern im NVP Ausnahmen konkret benannt und begründet werden.

### 2.1.3 Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in NRW (ÖPNVG NRW)

Das Landesgesetz definiert den ÖPNV als Aufgabe der Daseinsvorsorge. Der Stadt Gelsenkirchen obliegt als Aufgabenträgerin die Planung, Organisation und Ausgestaltung des ÖPNV für das Stadtgebiet. Ausgenommen davon ist der Schienenpersonennahverkehr, für den in Gelsenkirchen der VRR verantwortlich ist.

Die §§ 8 und 9 ÖPNVG NRW geben den Aufgabenträgern vor, einen Nahverkehrsplan aufzustellen. Ziel ist es, den ÖPNV zu sichern und zu verbessern. Im NVP sind auf der Grundlage der vorhandenen und geplanten Siedlungs- und Verkehrsstrukturen sowie einer Prognose der zu erwartenden Verkehrsentwicklung Ziele und Rahmenvorgaben für das betriebliche Leistungsangebot und seine Finanzierung sowie die Investitionsplanung festzulegen. Der Rahmen für das betriebliche Leistungsangebot hat die für die Abstimmung der Verkehrsleistungen des ÖPNV notwendigen Mindestanforderungen für Betriebszeiten, Zugfolgen und Anschlussbeziehungen an wichtigen Verknüpfungspunkten für die angemessene Verkehrsbedienung und den Qualifikationsstandard des eingesetzten Personals darzustellen. Zudem müssen Ausrüstungsstandards der eingesetzten Fahrzeuge vorgegeben werden. Der NVP muss bei den Aussagen zur Investitionsplanung außerdem Angaben über den voraussichtlichen Finanzbedarf enthalten. Schließlich muss der NVP Festlegungen zur Struktur und Fortentwicklung der gemeinschaftlichen Beförderungsentgelte und -bedingungen enthalten.

Weiterhin führt das ÖPNVG NRW die Fördertatbestände auf. Das Land Nordrhein-Westfalen stellt für den öffentlichen Personennahverkehr, insbesondere den Schienenpersonennahverkehr, folgende vier Pauschalen bzw. pauschalierte Zuwendungen zur Verfügung:

- Die ÖPNV-Pauschale umfasst die bisherige Aufgabenträgerpauschale für Kreise und kreisfreie Städte inklusive eines Anteils als Anreiz zum einsatz neuwertiger und Barrierefreier Fahrzeuge im kommunalen ÖPNV sowie
- die Ausbildungsverkehr-Pauschale betreffend die Ausgleichsleistungen im Ausbildungsverkehr,

- die SPNV-Pauschale umfasst die Mittel zur Finanzierung des SPNV-Leistungsangebotes sowie die Aufgabenträgerpauschale SPNV und
- die pauschalisierte Investitionsförderung umfasst einen Teil der bisherigen Zuwendungen des Landes für ÖPNV-Infrastrukturinvestitionen.

In diese Förderung geht auch die zum 31.12.2009 ausgelaufene Förderung im Rahmen des Gesetzes zur „Integrierten Gesamtverkehrsplanung“ (IGVP-G) im ÖPNVG NRW auf.

#### 2.1.4 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG des Bundes)

Gemäß § 8 Abs. 5 des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG)<sup>2</sup> vom 27.04.2002 ist die „Herstellung von Barrierefreiheit in den Bereichen Bau und Verkehr“ zu gewährleisten. Dort heißt es:

- „Sonstige bauliche oder andere Anlagen, öffentliche Wege, Plätze und Straßen sowie öffentlich zugängliche Verkehrsanlagen und Beförderungsmittel im öffentlichen Personenverkehr sind nach Maßgabe der einschlägigen Rechtsvorschriften des Bundes barrierefrei zu gestalten. Weitergehende landesrechtliche Vorschriften bleiben unberührt.“

Barrierefreiheit wird im § 4 BGG wie folgt definiert:

- „Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig.“

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Gewährleistung einer barrierefreien Nutzbarkeit des ÖPNV und seiner Anlagen – zunehmende Alterung der Gesellschaft, steigende Anzahl hochbetagter und/oder mobilitätseingeschränkter Menschen – wird die Thematik im Entwicklungskonzept des NVP gesondert aufgegriffen. Die Verbände behinderter Menschen sind entsprechend zu beteiligen.

Diese Vorgaben sind im Gesetz des Landes Nordrhein-Westfalen zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (Behindertengleichstellungsgesetz Nordrhein-Westfalen – BGG NRW) vom 16. Dezember 2003 in § 4 Absatz 1 aufgegriffen:

„Barrierefreiheit ist die Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gestalteten Lebensbereiche für alle Menschen. Die Auffindbarkeit, der Zugang und die Nutzung

---

<sup>2</sup> Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG) i.d. Fassung vom 1. Mai 2002.

müssen für Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe möglich sein. Hierbei ist die Nutzung persönlicher Hilfsmittel zulässig.“

In Absatz 2 heißt es weiter: „Zu den gestalteten Lebensbereichen gehören insbesondere bauliche und sonstige Anlagen, die Verkehrsinfrastruktur, Beförderungsmittel im Personennahverkehr, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen sowie Kommunikationseinrichtungen. Zur Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit gehört auch die Gewährleistung der Verständlichkeit von Informationen.“

## 2.2 Übergeordnete Ziele

Gemäß § 8 (1) ÖPNVG NRW sind die Ziele der Raumordnung und Landesplanung sowie das SPNV-Netz im besonderen Landesinteresse bei der Aufstellung des Nahverkehrsplans zu beachten. Ziele der Raumordnung sind im § 3 (1) Nr. 2 Raumordnungsgesetz (ROG) definiert als verbindliche Vorgaben in Form von räumlich und sachlich bestimmten oder bestimmbar, vom Träger der Raumordnung abschließend abgewogenen textlichen oder zeichnerischen Festlegungen in Raumordnungsplänen zur Entwicklung, Ordnung und Sicherung des Raums.

In den Ländern sind nach § 8 (1) ROG ein Raumordnungsplan für das Landesgebiet (landesweiter Raumordnungsplan) und Raumordnungspläne für die Teilräume der Länder (Regionalpläne) aufzustellen.

Neben diesen beiden übergeordneten Planungen ist für die Stadt Gelsenkirchen im Rahmen des NVP ebenso der Nahverkehrsplan des VRR für die Schiene von Interesse.

### 2.2.1 Landesplanung

Der geltende Landesentwicklungsplan Nordrhein- Westfalen (LEP NRW) ist seit 1995 in Kraft und wurde in den ersten beiden Nahverkehrsplänen mit dem am 31.12.2011 ausgelaufenen Landesentwicklungsprogramm ausführlich dargestellt.

Nach Zustimmung des Landtags wurde der Landesentwicklungsplan als Rechtsverordnung im Januar 2017 bekanntgemacht und ist am 8. Februar 2017 in Kraft getreten.<sup>3</sup>

Neben Grundsätzen zu einer nachhaltigen Mobilität und verkehrsreduzierenden Siedlungsstruktur werden im neuen LEP konkret auf den ÖPNV bezogen zwei Ziele festgelegt:

- **8.1-11 Ziel Öffentlicher Verkehr:** Die Mittel- und Oberzentren des Landes sind bedarfsgerecht an den Öffentlichen Verkehr anzubinden. Das Schienennetz ist so leistungsfähig zu entwickeln, dass es die Funktion des Grundnetzes für den Öffentlichen Personennahverkehr wahrnehmen kann. Zur leistungsstarken Erschließung der

---

<sup>3</sup> Landesentwicklungsplan NRW: <https://www.land.nrw/de/thema/landesplanung>, abgerufen am 15.05.2017

Städteregion Rhein-Ruhr ist der Rhein-Ruhr Express (RRX) zu verwirklichen. Nicht mehr genutzte, für die regionale Raumentwicklung bedeutsame Schienenwege sind von der Regionalplanung als Trassen zu sichern.

- **8.1-12 Ziel Erreichbarkeit:** In allen Teilräumen des Landes ist von den Kommunen und den Aufgabenträgern des öffentlichen Verkehrs die Erreichbarkeit der Zentralen Versorgungsbereiche der Grund-, Mittel- und Oberzentren von den Wohnstandorten ihres Einzugsbereiches mit dem Öffentlichen Personennahverkehr in angemessener Zeit zu gewährleisten.“

## 2.2.2 Regionalplanung

Die sechs kreisfreien Städte Bochum, Essen, Gelsenkirchen, Herne, Mülheim an der Ruhr und Oberhausen haben sich 2005 zur „Planungsgemeinschaft Städteregion Ruhr“ zusammengeschlossen und bundesweit erstmalig einen regionalen Flächennutzungsplan (RFNP) aufgestellt. Der RFNP übernimmt gleichzeitig die Funktion eines Regionalplans und die eines gemeinsamen Flächennutzungsplans nach § 204 Baugesetzbuch (BauGB). Aufgrund dieser Doppelfunktion müssen bei der Erarbeitung, Aufstellung und Änderung des RFNP sowohl die Vorgaben des ROG und des LPIG zu Regionalplänen als auch die des BauGB zum gemeinsamen FNP beachtet werden.

Grundgedanke ist die Verständigung der in der Planungsgemeinschaft zusammengeschlossenen Städte zu gemeinsamen regionalen Entwicklungszielen.

Der bisher geltende Regionalplan legt auf der Grundlage des Landesentwicklungsprogrammes (LEPro) NRW und des Landesentwicklungsplanes (LEP) NRW die regionalen Ziele und Grundsätze der Raumordnung und Landesplanung sowie alle raumbedeutsamen Planungen und Maßnahmen im jeweiligen Planungsgebiet fest. Hierbei gelten die Ziele der Raumordnung als verbindlich zu beachtende Vorgaben, die Grundsätze sind in der Abwägung zu berücksichtigen.

Der RFNP ersetzt die bisher geltenden Regionalpläne für das Plangebiet und baut auf ihren Grundideen und Leitkonzepten auf (§ 25 (3) LPIG).

Einige der dargestellten Grundsätze und Zielvorstellung für den Öffentlichen Nahverkehr (SPNV und ÖPNV) mit Relevanz für die Nahverkehrsplanung, finden im Folgenden Berücksichtigung. Bereits die verkehrsträgerübergreifenden Grundsätze und Ziele der Raumordnung beinhalten im Wesentlichen eine Förderung des ÖPNV:

- die vorhandene Infrastruktur ist effektiv zu nutzen, um so Verkehr zu vermeiden bzw. zu reduzieren
- die Leistungsfähigkeit der Verkehrsinfrastruktur ist zu erhalten und zu verbessern
- dem Ausbau vorhandener Verkehrsinfrastruktur ist grundsätzlich Vorrang vor dem Neubau zu geben
- dem Ausbau der Schiene ist grundsätzlich Vorrang vor dem Ausbau der Straße zu geben

- Sicherung einer großräumigen Erreichbarkeit in der Region (die ÖPNV-Netze sind zu verknüpfen und regional aufeinander abzustimmen)
- Stärkung des Umweltverbundes
- Verkehrsvermeidung, -verlagerung und -optimierung als Ziele von Verkehrskonzepten

Es ist Aufgabe des ÖPNV, die Mobilitätsbedürfnisse von Menschen und Gütern raum-, umwelt- und gesundheitsverträglich zu gewährleisten sowie die Erreichbarkeit der Wohn- und Arbeitsstätten und der Versorgungs-, Freizeit- und Erholungseinrichtungen zu sichern und zu verbessern. Grundsätzlich besteht das Bestreben, den ÖPNV in den Stadt- bzw. Stadtteilzentren gegenüber dem motorisierten Individualverkehr (MIV) zu bevorzugen.

Aufgrund der engen Vernetzung innerhalb der Planungsregion ist auf eine stärkere Verknüpfung der Verkehrsträger hinzuwirken. Dabei sind städteübergreifende Direktverbindungen im Verlauf der Entwicklungsachsen für die Fortentwicklung des regionalen Verkehrsnetzes von besonderer Bedeutung, darüber hinaus unterstützen P+R- und B+R-Anlagen an geeigneten Haltepunkten des SPNV und ÖPNV mögliche Verlagerungspotenziale vom MIV auf den ÖPNV. Die oben genannten Zielvorstellungen bilden die Grundlage für die zukünftige Ausgestaltung des ÖPNV. Die Forderung nach einer Nahverkehrsplanung, die ein „ausreichendes Bedienungsangebot“ (vgl. §8 Abs. 3 PBefG) sicherstellt, kann nur im Zusammenhang mit einer Gesamtverkehrsplanung erfüllt werden. Der Nahverkehrsplan muss daher mit der Gesamtverkehrsplanung korrespondieren. Die Zielvorstellungen des Nahverkehrsplanes orientieren sich an denen der Verkehrs- sowie der Stadtentwicklungsplanung unter Berücksichtigung der aktuellen verkehrspolitischen Willensbildung der Stadt Gelsenkirchen.

### 2.2.3 VRR-Nahverkehrsplan Schienenverkehr<sup>4</sup>

Die Planung, Organisation und Weiterentwicklung des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in der Stadt Gelsenkirchen liegt in der Zuständigkeit der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR AöR). Dieser ist auch für die Aufstellung des SPNV-Nahverkehrsplanes verantwortlich, der als Rahmenplan die weitere Entwicklung des SPNV im Verbundgebiet vorgibt und der bei der Erstellung des kommunalen Nahverkehrsplans der Stadt Gelsenkirchen verbindlich zu beachten ist.

Die grundlegend geänderten Mobilitätsanforderungen der Fahrgäste im SPNV machen eine Neuaufstellung des Nahverkehrsplans über den Schienenpersonennahverkehr im Verbundraum erforderlich. Der VRR-Nahverkehrsplan 2017 ist am 04. Juli 2017 von den Gremien des VRR beschlossen worden. Für die Stadt Gelsenkirchen sieht der VRR Nahverkehrsplan folgende Änderungen vor:

- Einführung von zwei RRX-Linien über den Hauptbahnhof Gelsenkirchen

---

<sup>4</sup>VRR-Nahverkehrsplan 2016 (Beschlussvorlage): <https://www.vrr.de/de/vrr/verbund/aufgabe/beteiligungsprojekt/>, abgerufen am 15.05.2017

- ▶ Umstellung des S-Bahnlinienetzes auf ein 15/30-Minuten-Taktraster
  - ▶ 30-Minuten-Takt auf der S9 zwischen Gelsenkirchen-Buer Nord und Wuppertal-Unterbarmen
  - ▶ Weiter auf der S9 zwischen Gelsenkirchen-Buer Nord und Haltern am See sowie bis Recklinghausen über Herten jeweils ein 60-Minuten-Takt
  - ▶ S2 von Essen über Gelsenkirchen Hbf bis Dortmund im 60-Minuten-Takt

## 3 Raumstruktur

Im folgenden Kapitel wird die Raumstruktur der Stadt Gelsenkirchen beschrieben. Es werden Zahlen von Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Beschäftigten dargestellt und für den Nahverkehr relevante Einrichtungen wie Versorgungszentren oder Krankenhäuser in ihrer Lage beschrieben. Außerdem werden Pendlerdaten ausgewertet.

### 3.1 Stadtstruktur und räumliche Verflechtungen

Die Stadt Gelsenkirchen ist kreisfreie Stadt im Regierungsbezirk Münster. Im Landesentwicklungsplan NRW wird Gelsenkirchen mit seinen über 260.000 Einwohnerinnen und Einwohnern als Mittelzentrum eingeordnet<sup>5</sup>. Gelsenkirchen grenzt an die Oberzentren Bochum und Essen sowie an zahlreiche weitere Mittelzentren.

Die verkehrliche Erschließung Gelsenkirchens ist durch bedeutsame Verkehrsachsen gekennzeichnet. Sowohl die BAB A2, die Verbindung vom Ruhrgebiet nach Hannover und Berlin, als auch die BAB A42, der „Emscherschnellweg“ von Duisburg nach Dortmund durchlaufen das Stadtgebiet von Ost nach West. Über die BAB A52 / B224 besteht darüber hinaus Anbindung an die BAB A43 nach Wuppertal und Münster. Darüber hinaus verläuft südlich des Stadtgebietes mit der BAB A40 der Ruhrschnellweg, die „Hauptverkehrsader“ des Ruhrgebietes.

Die Stadt Gelsenkirchen umfasst fünf Stadtbezirke, welche wiederum in 18 Stadtteile untergliedert sind. Die Stadt in ihren heutigen Grenzen ist das Ergebnis mehrerer Gebietsreformen, in deren Verlauf die kreisfreien Städte Gelsenkirchen und Buer sowie die Gemeinde Horst zusammengelegt wurden. Hierin liegt die bis heute ausgeprägte polyzentrische Siedlungsstruktur und die teilweise noch stark ausgebildete Eigenständigkeit einiger Stadtteilzentren begründet. Kleinräumige Verflechtungen zwischen einzelnen Stadtteilen haben bis heute Bestand. Diese Struktur stellt besondere Anforderungen an die Nahverkehrsplanung, da sowohl die Anbindung der Stadtteile an die Hauptzentren als auch die Verbindung der Stadtteile untereinander gewährleistet werden muss.

Die Stadtstruktur ist durch eine „Nord-Süd-Differenzierung“ gekennzeichnet, welche durch den Rhein-Herne-Kanal und die Emscher als „naturräumliche Zäsuren“ unterstrichen wird. Während die Stadtbereiche südlich des Kanals dicht besiedelt sind und eher großstädtischen Charakter aufweisen, ist der Norden noch geprägt von der industriellen Vergangenheit. Dies überträgt sich auch auf die Strukturen des öffentlichen Nahverkehrs. Es treffen zwei in sich stimmige Teilnetze im Bereich Buer aufeinander, einerseits das Netz der Vestischen in die ländlich geprägten Räume im Norden, andererseits das Liniennetz der BOGESTRA südlich von Buer Rathaus, dessen Linien sowohl innerhalb Gelsenkirchens verkehren, als auch Gelsenkirchen mit den benachbarten Großstädten Bochum, Essen und Herne verbinden. Damit haben die

---

<sup>5</sup> Landesentwicklungsplan NRW, veröffentlicht am 25. Januar 2017

räumlichen Strukturen einen entscheidenden Einfluss auf eine stimmige Organisation des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen.

Die Stadtstruktur mit den 18 Stadtteilen ist Abbildung 1 zu entnehmen.

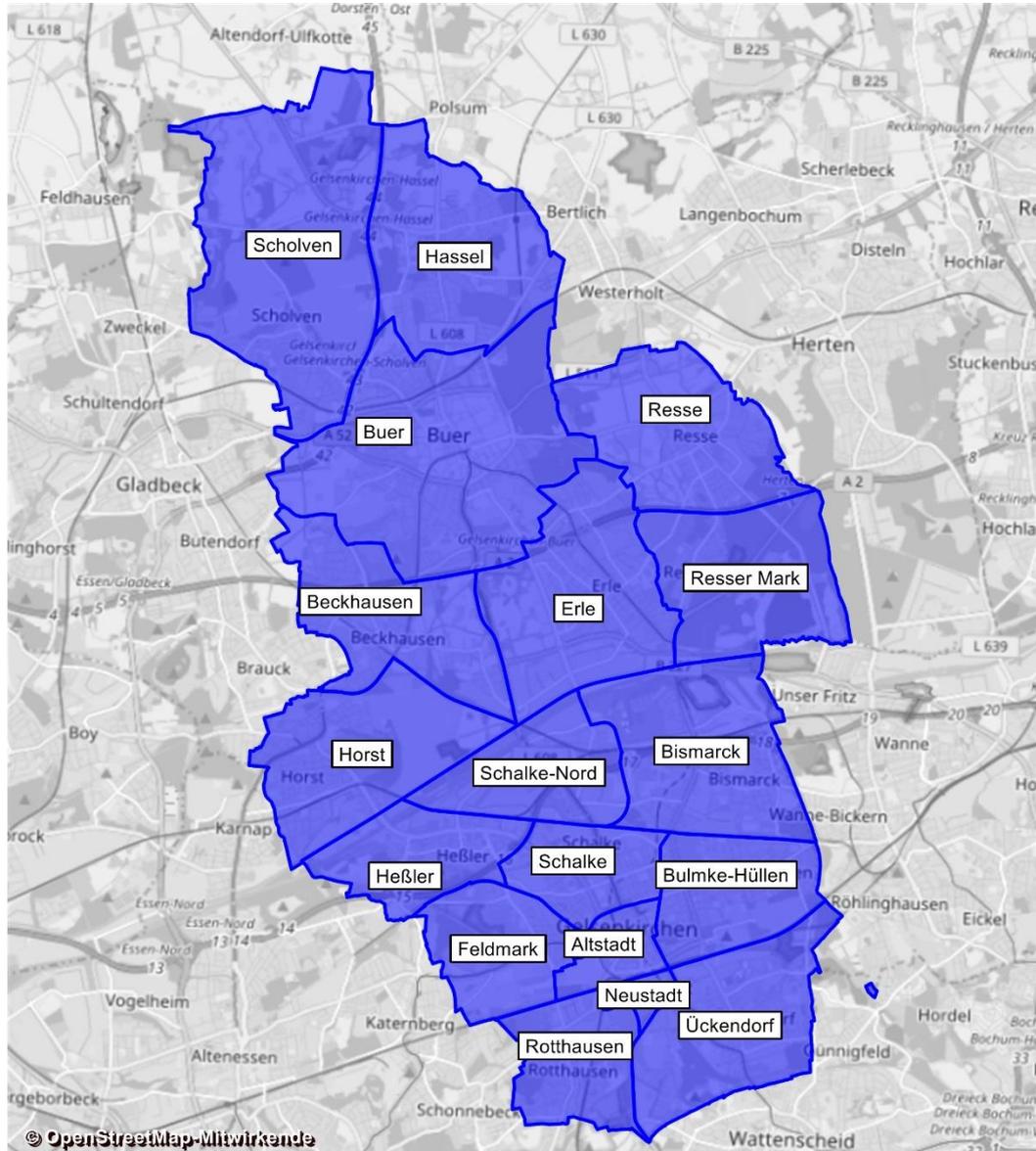


Abbildung 1: Gliederung der Stadt Gelsenkirchen in seine 18 Stadtteile

### 3.2 Struktur und Verteilung von Einwohnerinnen und Einwohnern

Die Stadt Gelsenkirchen umfasst ein Gebiet von 104,9 km<sup>2</sup> und ist in 18 Stadtteile untergliedert. Insgesamt beträgt der Bevölkerungsstand in Gelsenkirchen 264.800 Einwohnerinnen und Einwohner (Stand 30.06.2016).<sup>6</sup> Die Spannweite zwischen den

<sup>6</sup> Homepage Stadt Gelsenkirchen: <https://www.gelsenkirchen.de/de/Stadtprofil/Stadtfakten/Statistiken/>, abgerufen im Dezember 2016

Stadtteilen ist groß, der bevölkerungsreichste Stadtteil Buer mit seinen 33.600 Einwohnerinnen und Einwohnern hat knapp zehnmal so viele wie der bevölkerungsärmste Stadtteil Resser Mark (3.500). Die Einwohnerzahlen sind Tabelle 1 zu entnehmen.

Stadtteil	Bevölkerung (Stand 30.06.2016)		Fläche [km <sup>2</sup> ]	Einwohnerdichte [EW/km <sup>2</sup> ]
	absolut	% v. Stadt		
Altstadt	9.831	3,7%	1,6	6.183
Schalke	20.989	7,9%	3,0	6.904
Schalke-Nord	4.809	1,8%	4,3	1.124
Bismarck	16.164	6,1%	7,3	2.217
Bulmke-Hüllen	24.554	9,3%	4,2	5.791
Feldmark	10.469	4,0%	3,9	2.705
Heßler	5.926	2,2%	3,8	1.559
Buer	33.559	12,7%	12,9	2.606
Scholven	9.522	3,6%	12,5	763
Hassel	15.202	5,7%	7,5	2.030
Horst	20.046	7,6%	6,6	3.028
Beckhausen	14.300	5,4%	6,1	2.344
Erle	26.078	9,8%	7,8	3.335
Resse	11.442	4,3%	6,6	1.734
Resser Mark	3.484	1,3%	6,3	553
Neustadt	4.651	1,8%	0,6	8.019
Ückendorf	19.797	7,5%	6,3	3.127
Rotthausen	13.966	5,3%	3,6	3.869
<b>Summe</b>	<b>264.789</b>	<b>100,0%</b>	<b>104,9</b>	<b>2.524</b>

Tabelle 1: Bevölkerungszahlen und Flächen der Stadtteile in Gelsenkirchen (Stand 30.06.2016, Quelle: Homepage der Stadt Gelsenkirchen)

Die Bevölkerungsdichten zwischen den Stadtteilen schwanken stark. Insbesondere rund um die Gelsenkirchener Innenstadt werden hohe Bevölkerungsdichten erreicht. Dabei ist ein Nord-Süd-Gefälle erkennbar. Nördlich des Rhein-Herne-Kanals werden tendenziell geringere Bevölkerungsdichten als im Süden erreicht. Einzig Horst und Erle liegen bei über 3.000 Einwohnerinnen und Einwohnern je km<sup>2</sup>.

Dies unterstreicht die unterschiedlichen Strukturen im Norden und Süden der Stadt und die damit einhergehenden unterschiedlichen Anforderungen an den ÖPNV. Die Bevölkerungsdichten können Abbildung 2 entnommen werden.

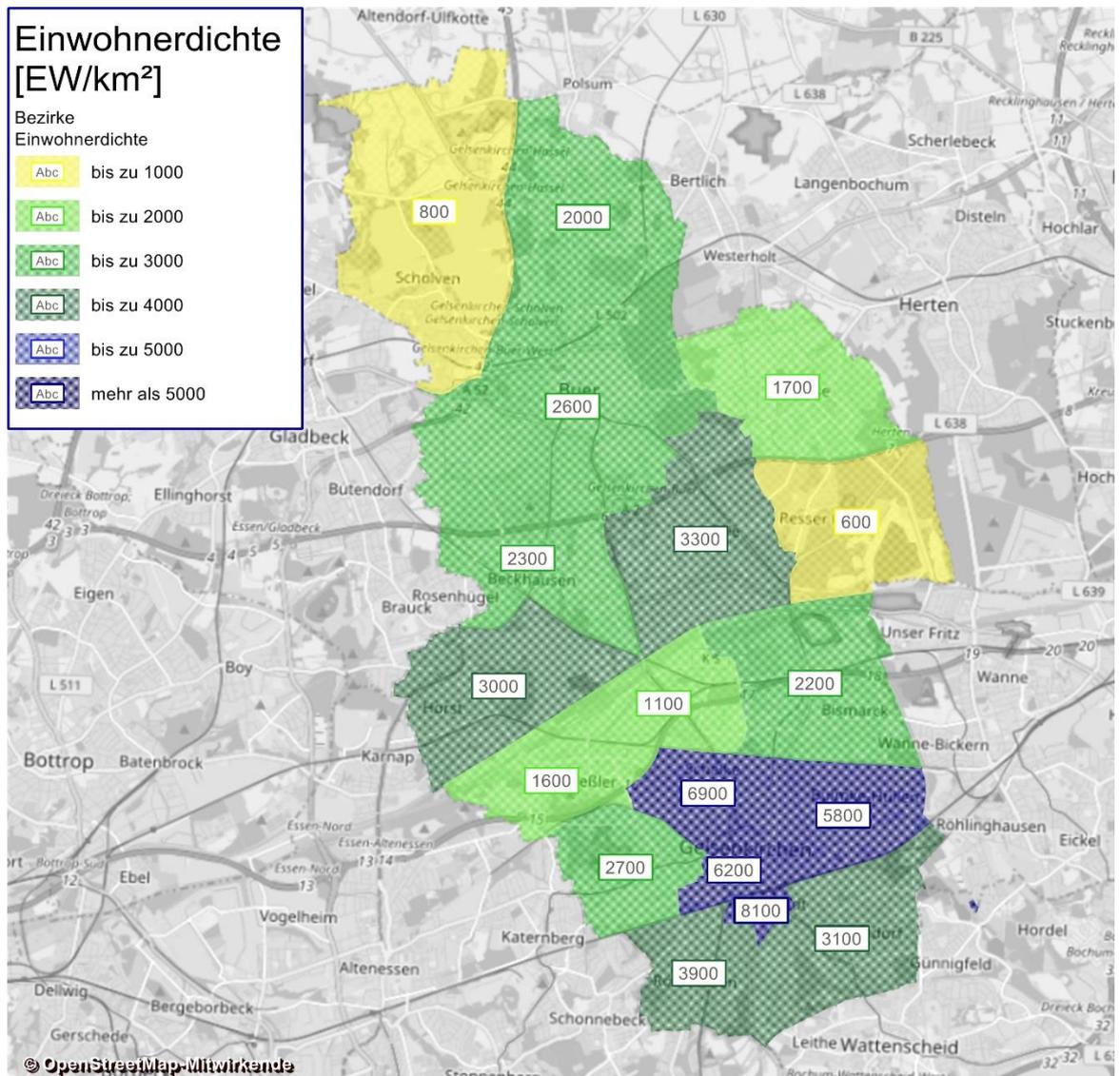


Abbildung 2: Bevölkerungsdichten je Stadtteil in Gelsenkirchen (Stand: 30.06.2016)

Die Stadt Gelsenkirchen verzichtete in den vergangenen Jahren auf eine detaillierte Bevölkerungsprognose. Für die Gesamtstadt Gelsenkirchen liegt eine Bevölkerungsprognose vom Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW) vor. Hier wird von einem Rückgang der Bevölkerungszahl von 2016 bis 2030 um 1,6% ausgegangen.<sup>7</sup> Diese Prognose muss aufgrund der unsicheren Zuwanderungsentwicklung hinterfragt werden. Im Hinblick auf die Ausrichtung des ÖPNVs in Gelsenkirchen wird in diesem Nahverkehrsplan grundsätzlich von den heutigen Strukturen ausgegangen. Jedoch sind große neue Siedlungsgebiete genauer zu betrachten, wenn von deutlichen Auswirkungen auf die Nahverkehrserschließung ausgegangen werden muss.

<sup>7</sup> IT.NRW – Landesdatenbank NRW: <https://www.landesdatenbank.nrw.de/ldb NRW/online/data;jsessionid=337F7AE00917388C2078E2EBC3CEB9FB?Menu=Willkommen> (abgerufen im Dezember 2016)

Östlich von Buer Mitte entsteht südlich der Westerholter Straße das Waldquartier Buer / Resse<sup>8</sup>. Hier ist von 250 – 300 neuen Wohneinheiten auszugehen. Über die Haltestelle Baut wird das Gebiet im heutigen Liniennetz angebunden. Eine weitere Erschließung ist zu prüfen.

Das schon in der Entstehung befindliche Wohngebiet Graf Bismarck westlich der Münsterstraße auf Höhe der Zoom Erlebniswelt Gelsenkirchen ist auf ca. 700 Wohneinheiten ausgelegt<sup>9</sup>. Über die Straßenbahnlinie 301 werden Teile des Gebietes erschlossen. Die Notwendigkeit einer weiteren Erschließung ist auch hier zu prüfen.

Bei den weiteren Baugebieten ist aufgrund deren geringer Größe beziehungsweise einer schon vorhandenen ÖPNV-Erschließung von keinem Planungsbedarf auszugehen.

### 3.3 Wirtschaftsstruktur und Pendlerbeziehungen

In Gelsenkirchen gab es zum 31.03.2016 insgesamt 78.684 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte am Arbeitsort.<sup>10</sup> Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte am Arbeitsort sind neben den Einwohnerinnen und Einwohnern ein weiterer Indikator für das Verkehrsaufkommen in den jeweiligen Stadtteilen. Die sogenannte Metropoldichte beschreibt das Verhältnis von Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Beschäftigten im Verhältnis zur Fläche. Eine Darstellung der Metropoldichte je Stadtteil ist Abbildung 3 zu entnehmen. Auffällig sind analog zur Bevölkerungsdichte die hohen Werte im Bereich Altstadt, Schalke, Bulmke-Hüllen und Neustadt. Im Norden der Stadt wird die höchste Metropoldichte in Erle erreicht. Auch hier lassen sich strukturelle Unterschiede in Nord-Süd-Richtung erkennen.

---

<sup>8</sup> Baugebiete – Stadt Gelsenkirchen: [https://www.gelsenkirchen.de/de/Infrastruktur/Bauen\\_und\\_Wohnen/Baugebiete\\_und\\_Grundstuecke/Baugebiete/index.aspx](https://www.gelsenkirchen.de/de/Infrastruktur/Bauen_und_Wohnen/Baugebiete_und_Grundstuecke/Baugebiete/index.aspx), abgerufen am 02.05.2017

<sup>9</sup> Wohnquartier Graf Bismarck – Stadt Gelsenkirchen: [https://www.gelsenkirchen.de/de/Infrastruktur/Bauen\\_und\\_Wohnen/Baugebiete\\_und\\_Grundstuecke/Baugebiete/Graf\\_Bismarck.aspx](https://www.gelsenkirchen.de/de/Infrastruktur/Bauen_und_Wohnen/Baugebiete_und_Grundstuecke/Baugebiete/Graf_Bismarck.aspx), abgerufen am 02.05.2017

<sup>10</sup> Stadt Gelsenkirchen, R3/1 Statistik und Monitoring, Stichtag 31.03.2016

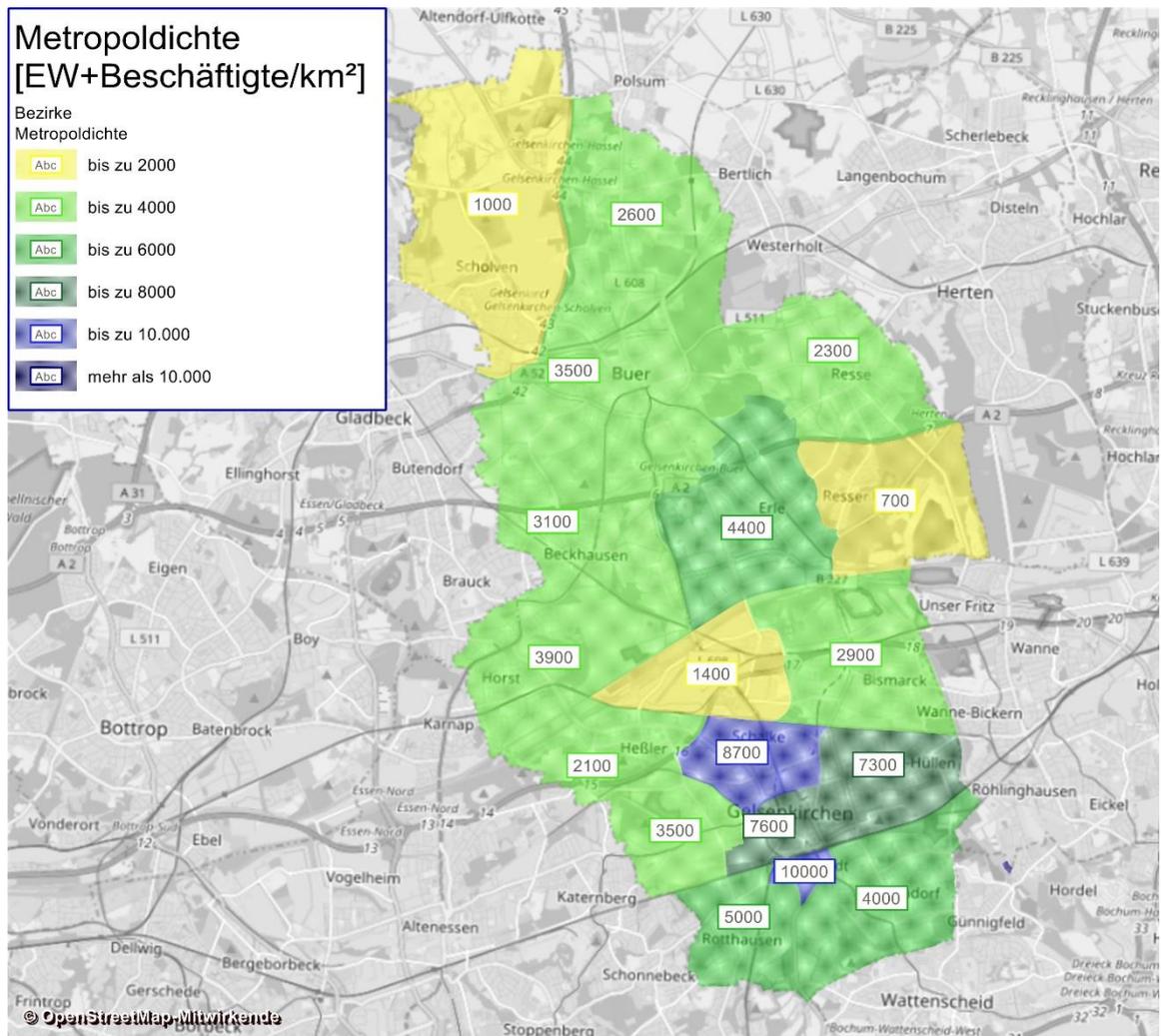


Abbildung 3: Metropoldichten in Gelsenkirchen

Für den öffentlichen Nahverkehr sind nicht nur die Verkehrsbeziehungen innerhalb der Stadt Gelsenkirchen relevant, insbesondere in einer dicht besiedelten Region wie dem Ruhrgebiet kommt den überörtlichen Verkehrsströmen eine hohe Bedeutung zu. Einen Aufschluss über die städteübergreifenden Verflechtungen gibt die Pendlerstatistik der Bundesagentur für Arbeit. Die folgenden Auswertungen beziehen sich auf den Stichtag 30.06.2015. Die Daten weisen die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten auf (ohne Beamte, Selbstständige etc.).<sup>11</sup>

Die Statistik weist starke Verflechtungen mit den angrenzenden Nachbarstädten auf. Mehr als jeweils 3.000 Einpendelnde pro Tag kommen aus Essen, Gladbeck und Bochum. Insbesondere nach und aus Essen gibt es ein Ungleichgewicht zwischen Ein- und Auspendlern. Insgesamt pendeln knapp 10.000 sozialversicherungspflichtig Be-

<sup>11</sup> Bundesagentur für Arbeit - Statistik, Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte – Pendler nach Gemeinden, Nordrhein-Westfalen, Stichtag 30.06.2015

schäftige aus Gelsenkirchen nach Essen. Dies unterstreicht die hohe verkehrliche Bedeutung dieser Verflechtung, ähnlich der nach Bochum. Aus Gladbeck gibt es dagegen deutlich mehr Ein- als Auspendelnde.

Neben Essen und Bochum sind Herne, Gladbeck und Bottrop weitere wichtige Ziele von Auspendlern. Insgesamt hat Gelsenkirchen eine geringfügig negative Pendlerbilanz, es gibt ca. 300 mehr Aus- als Einpendelnde.

Die unterschiedliche Bedeutung der städteübergreifenden Verflechtungen spiegelt sich auch im Angebot des ÖPNVs wider. Die Verbindungen mit hohen Pendlerzahlen in die Großstädte Essen und Bochum werden auch über dicht getaktete Schienenverkehre auf der Straßenbahn/Stadtbahn abgewickelt.

Die wichtigsten Verflechtungen sind der folgenden Tabelle 2 zu entnehmen.

Auspendelnde aus GE nach	Anzahl	Einpendelnde nach GE aus	Anzahl
Essen	9.800	Essen	4.500
Bochum	4.600	Gladbeck	3.900
Herne	2.400	Bochum	3.700
Gladbeck	2.200	Herne	2.600
Bottrop	2.000	Bottrop	2.500
Dortmund	1.800	Herten	2.300
Düsseldorf	1.700	Marl	2.000
Herten	1.700	Recklinghausen	1.800
Duisburg	1.700	Dorsten	1.800
Recklinghausen	1.300	Dortmund	1.700
Oberhausen	1.300	Oberhausen	1.200
Marl	1.200	Duisburg	1.000
Übrige	7.600	Übrige	9.900
<b>Summe</b>	<b>39.300</b>	<b>Summe</b>	<b>38.900</b>

Tabelle 2: Pendlerverflechtungen von bzw. nach Gelsenkirchen (Bundesagentur für Arbeit, Stichtag 30.06.2015)



### 3.5 Wichtige verkehrliche Ziele in der Stadt Gelsenkirchen

Auf dem Stadtgebiet Gelsenkirchens gibt es zahlreiche Orte mit hoher verkehrlicher Bedeutung. Wichtige verkehrliche Ziele sind Bildungseinrichtungen, Versorgungseinrichtungen, Krankenhäuser und einige weitere Infrastruktureinrichtungen.

#### 3.5.1 Bildungseinrichtungen

Zu den wichtigen verkehrlichen Zielen in Gelsenkirchen gehören die Fachhochschule Gelsenkirchen sowie die Schulen der Stadt. Hier ist eine gute Anbindung durch den öffentlichen Verkehr notwendig.

Neben den 39 Grundschulen mit rund 9.300 Schülerinnen und Schülern sind die weiterführenden Schulen verkehrliche Ziele. In der Sekundarstufe waren dies 2015/2016 insgesamt 26 Schulen mit knapp 17.100 Schülerinnen und Schülern. Weiterhin existierten acht Förderschulen mit insgesamt 1.200 Schülerinnen und Schülern.<sup>13</sup>

Die Standorte der Schulen sind bei der verkehrlichen Betrachtung besonders zu berücksichtigen, eine ausreichende Erschließung durch den Öffentlichen Verkehr ist notwendig. Auf Schließungen bzw. Neueröffnungen von Schulen ist dabei zu reagieren.

Die Westfälische Hochschule hat einen ihrer Standorte auf Gelsenkirchener Stadtgebiet. An der im Westen von Buer gelegenen Fachhochschule studierten im Wintersemester 2016/2017 insgesamt 4.800 Studierende<sup>14</sup>. Davon wohnen ca. 1.260 Studierende auf Gelsenkirchener Stadtgebiet. Eine gute Anbindung der Hochschule ist wichtig, die Studierenden gehören zu den ÖV-affinen Nutzergruppen. Sie können mit ihrem Semesterticket den Nahverkehr in ganz Nordrhein-Westfalen kostenlos nutzen und innerhalb des Verbundgebietes des VRR (Preisstufe D) zu gewissen Zeiten unentgeltlich eine weitere Person mitnehmen<sup>15</sup>. Es bestehen Busverbindungen nach Buer Rathaus sowie in Richtung Gelsenkirchen-Horst und über die Linie 342 über Schalke Nord nach Wanne-Eickel.

Fast 75 % der Studierenden pendeln aus anderen Städten zur Hochschule Gelsenkirchen. Eine große Anzahl von Studierenden pendelt aus Essen (660 Studierende) sowie aus Recklinghausen (570 Studierende) nach Gelsenkirchen-Buer. Essen lässt sich über Gelsenkirchen-Horst gut mit der dicht getakteten U11 erreichen, Recklinghausen über Buer Rathaus mit Bussen sowie über Wanne-Eickel Hbf. per Bus und Bahn. Weitere Städte mit einer nennenswerten Anzahl an Studierenden der Hochschule Gelsenkirchen sind unter anderem Dortmund, Gladbeck und Bochum. Die Verflechtungen sind Abbildung 5 zu entnehmen. Dort sind die wichtigsten Wohnorte der Studierenden am Standort Gelsenkirchen dargestellt.

---

<sup>13</sup> Schülerjahresstatistik 2015/2016, Stadt Gelsenkirchen

<sup>14</sup> Pressestelle der Westfälischen Hochschule (Stichdatum 15.11.2016)

<sup>15</sup> <https://www.w-hs.de/semesterticket/>, abgerufen am 29.03.2017

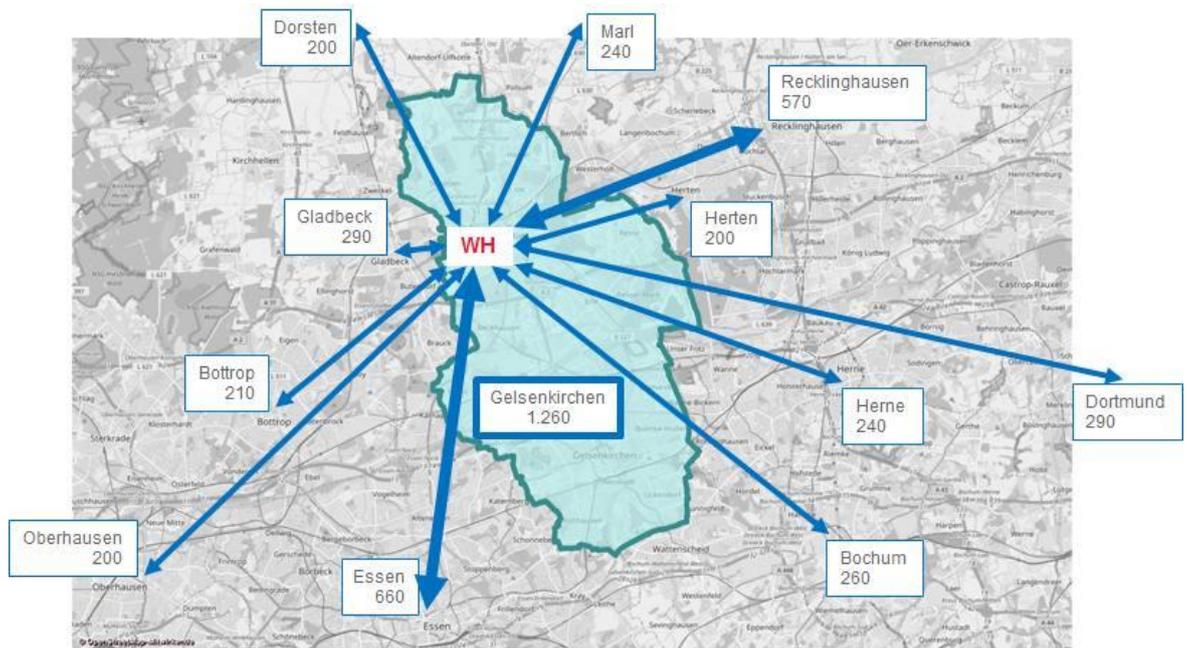


Abbildung 5: Pendlerbeziehungen der Studierenden der Westfälischen Hochschule (WH) am Standort Gelsenkirchen (Quelle: Pressestelle der Westfälischen Hochschule, Stichtag 15.11.2016)

Im Rahmen der Bewertung des Nahverkehrs in Gelsenkirchen bei der Fortschreibung des Nahverkehrsplans wird die Anbindung der Hochschule vertieft betrachtet.

### 3.5.2 Versorgungszentren

In fast allen Stadtteilen Gelsenkirchens gibt es Nahversorgungszentren. Detaillierte Beschreibungen können der Fortschreibung des Einzelhandelskonzepts der Stadt Gelsenkirchen von 2015 entnommen werden<sup>16</sup>.

Die zuvor beschriebene polyzentrische Struktur Gelsenkirchens spiegelt sich auch in den Versorgungszentren der Stadt wider. Im Unterschied zu zahlreichen anderen Städten gibt es zwei Hauptzentren. Neben dem Hauptzentrum Gelsenkirchen City im Stadtteil Altstadt nahe des Hauptbahnhofs gibt es ein weiteres Hauptzentrum in Buer. Die Erschließung durch den ÖPNV ist in beiden Standorten gut, Gelsenkirchen City wird über den Hauptbahnhof durch zahlreiche Linien erschlossen. Das Hauptzentrum Buer wird aus den südlicher liegenden Stadtteilen über die Straßenbahn und Busse erschlossen, aus den eher ländlich geprägten Bereichen im Norden hauptsächlich über das Busnetz der Vestischen.

Wichtige Nebenzentren gibt es in Erle, Resse, Horst sowie Rotthausen. Dazu gibt es weitere kleinere Nahversorgungszentren in verschiedenen Teilen der Stadt. Die Lage der Nahversorgungszentren können Abbildung 6 entnommen werden.

<sup>16</sup> Fortschreibung des Einzelhandelskonzepts für die Stadt Gelsenkirchen – Teil C: Zentrenpässe, Junker+Kruse, September 2015

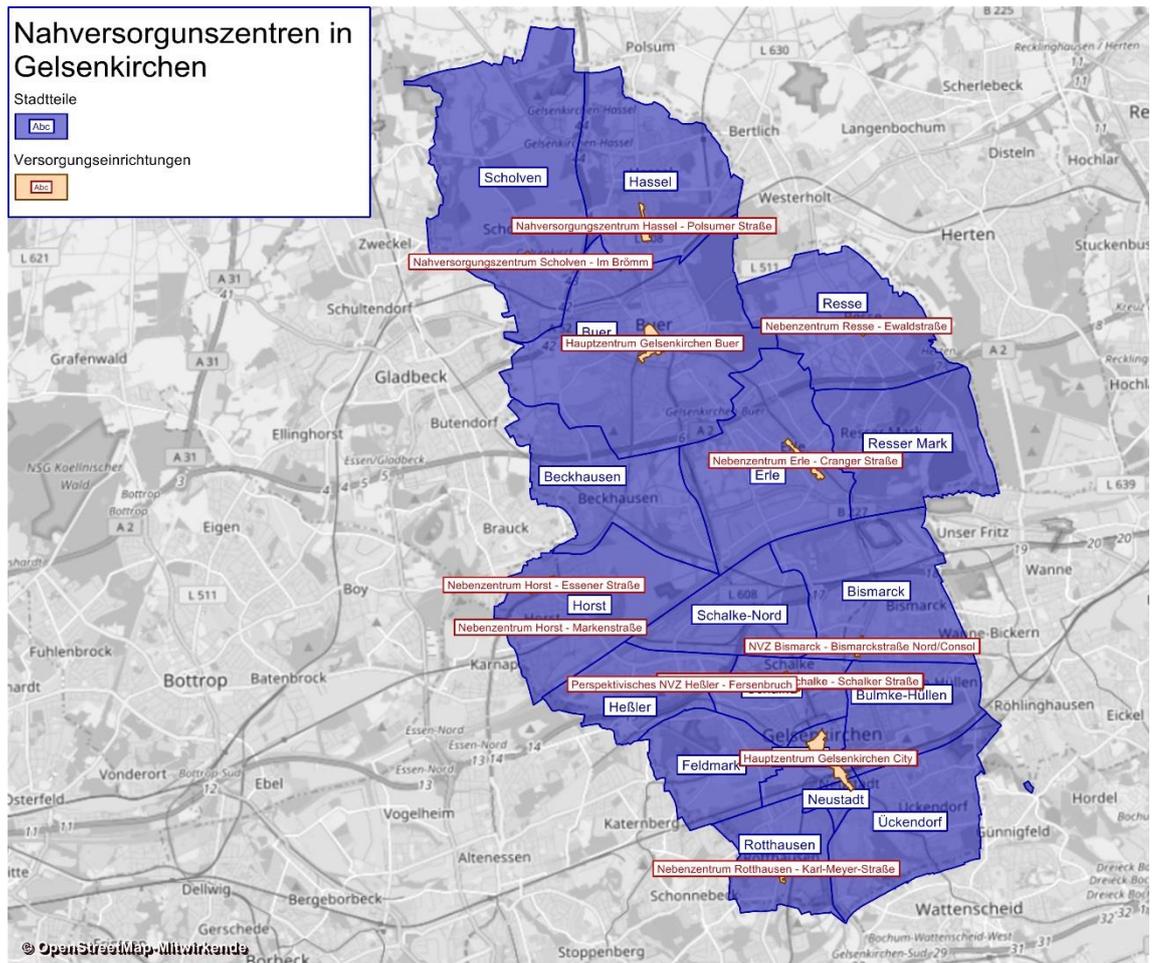


Abbildung 6: Nahversorgungszentren in Gelsenkirchen (aus dem Einzelhandelskonzept der Stadt Gelsenkirchen von 2015)

### 3.5.3 Gesundheitliche und soziale Einrichtungen

Weitere ÖPNV-relevante Einrichtungen sind Krankenhäuser, sowohl im Publikumsverkehr sowie auch als Ziel des Berufsverkehrs. Im Gelsenkirchener Stadtgebiet gibt es sechs größere Krankenhäuser und Kliniken.

Im Süden der Stadt in zentraler Lage im Stadtteil Altstadt sowie im in Ückendorf an der Grenze zur Neustadt. Beide Standorte profitieren von der Nähe zum Hauptbahnhof. Im Norden gibt es Krankenhäuser und Kliniken in Buer sowie in Erle und Horst. Diese liegen jeweils in kurzer Distanz zu den dortigen Nahversorgungszentren. Die Standorte sind Abbildung 7 zu entnehmen. Außerdem existieren in Gelsenkirchen zahlreiche Senioren- und Pflegeeinrichtungen.

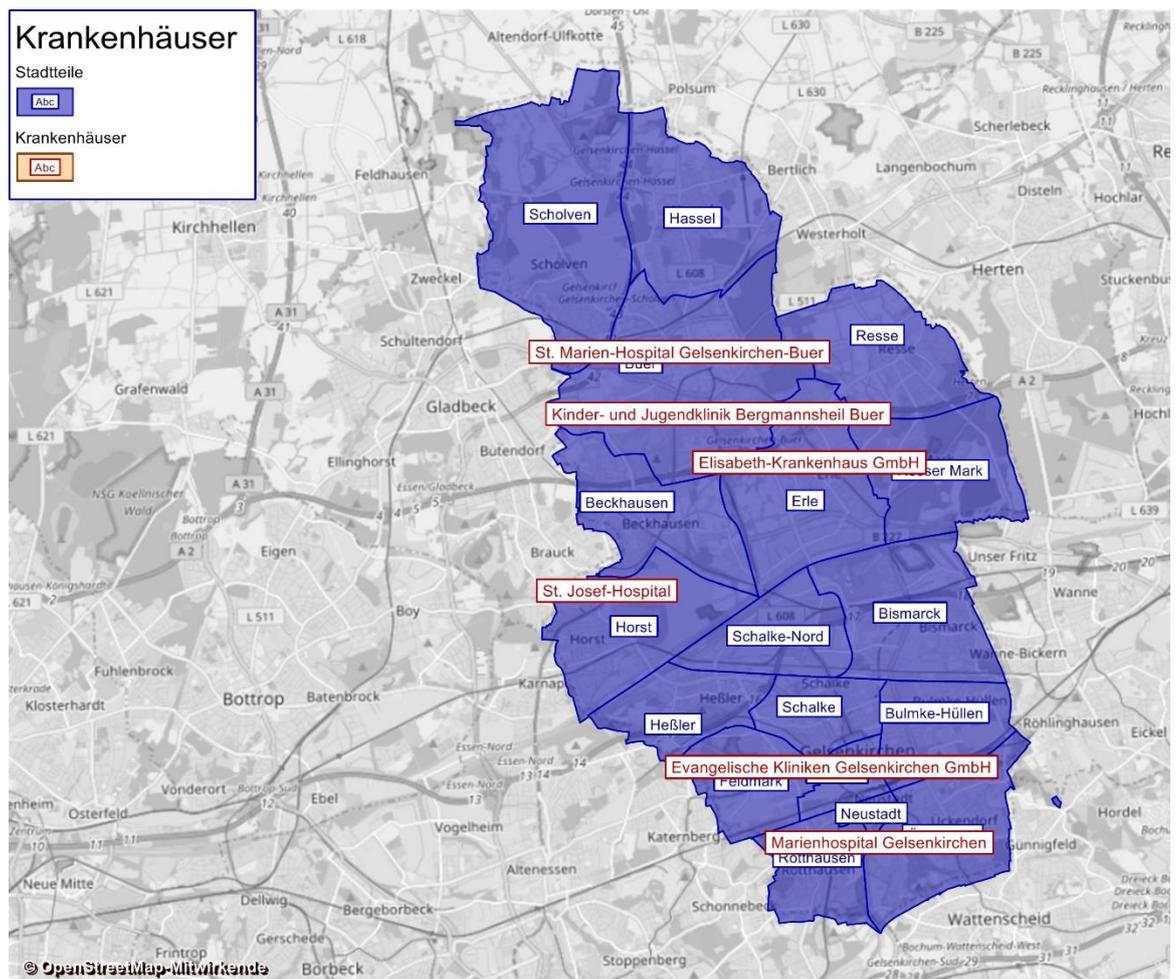


Abbildung 7: Standorte der Krankenhäuser und Kliniken in Gelsenkirchen

### 3.5.4 Freizeiteinrichtungen mit hoher verkehrlicher Bedeutung

In Gelsenkirchen gibt es zahlreiche Freizeiteinrichtungen wie Museen und Einrichtungen zur Industriegeschichte der Stadt, Museen zu weiteren Themenbereichen, Theater und Schlösser wie beispielsweise in Horst.

Überragende verkehrliche Bedeutung haben besonders der Gelsenkirchener Zoo „Zoom Erlebniswelt“ sowie das Fußballstadion „Veltins-Arena“ als Heimstätte des FC Schalke 04. Hier sind auch große städteübergreifende Verkehrsströme zu verzeichnen.

Der Zoo wird im ÖPNV durch die Straßenbahn 301, die RB 43 sowie sonn- und feiertags zusätzlich durch die Buslinie 342 erschlossen. Im Jahr 2015 verzeichnete die Zoom Erlebniswelt knapp eine Million Besucherinnen und Besucher.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Stadtwerke Gelsenkirchen – Jahresabschluss für das Geschäftsjahr 2015, <https://www.stadtwerke-gelsenkirchen.de/ausgabe/stadtwerke-gelsenkirchen-gmbh-legt-jahresabschluss-fuer-das-geschaeftsjahr-2015-vor.html>, abgerufen am 06.03.2017

Die Veltins-Arena bietet bei Fußballspielen circa 62.300 Zuschauerinnen und Zuschauern Platz<sup>18</sup>. Sie ist im ÖPNV über die Straßenbahnlinie 302 angebunden, im Straßenverkehr insbesondere über die Autobahn A2.

Im ÖPNV sowie im Straßenverkehr kommt es an Spieltagen punktuell zu extremen Verkehrsaufkommen, für den täglichen Regelverkehr spielt das Fußballstadion keine Rolle.

Außerdem gibt es weitere Freizeiteinrichtungen wie den Nordsternpark und am Revierpark/Trabrennbahn (Flohmarkt).

---

<sup>18</sup> <http://www.veltins-arena.de/veltins-arena/portrait/>, abgerufen am 29.03.2017

## 4 Bestandsaufnahme des Öffentlichen Personennahverkehrs

Die Analyse des ÖPNV-Angebots in Gelsenkirchen basiert auf dem derzeit aktuellen Fahrplan zum Stichtag 31.12.2016.

### 4.1 Verkehrsverbund und Aufgabenträgerstrukturen

Der Öffentliche Verkehr (ÖV) im Stadtgebiet Gelsenkirchen ist vollständig in den Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) integriert. Dadurch besteht ein gesamtheitlich, unternehmensübergreifend kommuniziertes Bedienungsangebot, eine einheitliche Tarifstruktur und eine einheitliche Nutzeroberfläche hinsichtlich der Fahrgastinformation.

Das ÖV-Angebot in Gelsenkirchen ist in den Verantwortlichkeiten der Aufgabenträgerschaft klar strukturiert. Die Aufgabenträgerschaft übernimmt:

- für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) die Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR AöR),
- für den Stadtverkehr die kreisfreie Stadt Gelsenkirchen,
- für den Regionalbusverkehr bzw. den Nachbarortsverkehr die Stadt Gelsenkirchen gemeinsam mit dem jeweiligen Nachbaraufgabenträger.

Die Stadt Gelsenkirchen stimmt sich regelmäßig in unterschiedlicher Form mit den Nachbaraufgabenträgern bei der Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes ab.

### 4.2 Betriebs- und Verkehrszeiten

Die Verkehrszeiten im Gelsenkirchener Nahverkehr können grundsätzlich in die Rahmenbetriebszeitfenster der Tabelle 23 in Kapitel 5.2.2 differenziert werden. In den Tabellen für das Bedienungsangebot der einzelnen Linien in den folgenden Kapiteln werden die Verkehrszeiten in Schwach-, Normal- und Hauptverkehrszeit (SVZ, NVZ und HVZ) aufgeteilt. Wechselt das Taktangebot innerhalb einer dieser Verkehrszeiten, so wird der reduzierte Takt in Klammern mit angegeben. Werden Haltepunkte in den Randbereichen einer Linie nicht von jeder Taktfahrt bedient, so wird der ausgedünnte Takt mit einem vorgestellten Schrägstrich angegeben.

Die Betriebszeiten dienen der Orientierung und sind als Rahmen zu verstehen. Sie beziehen sich auf die erste Abfahrt in Hinrichtung (siehe Fahrplanbuch 2016) auf Gelsenkirchener Stadtgebiet sowie auf die letzte Abfahrt in Hinrichtung. Detaillierte Fahrpläne sind dem Fahrplanbuch für 2016 zu entnehmen.

			SVZ	NVZ	HVZ	Betriebszeit
Linie X	Bus	Mo – Fr	10(30)	10/30	10/30	04:50 – 00:00

Tabelle 3: Beispiel der Linienbeschreibung anhand einer fiktiven Buslinie

Die Linie X fährt Mo. – Fr. in der Schwachverkehrszeit bis 06:00 Uhr in einem 10-Minuten-Takt und in der Schwachverkehrszeit ab 20:00 Uhr in einem 30-Minuten-Takt. Außerdem werden die Haltepunkte zwischen Gelsenkirchen Hauptbahnhof und Neuhüller Straße in der Normal- sowie Hauptverkehrszeit in einem 10-Minuten-Takt und die örtlich davor bzw. dahinter liegenden Haltepunkte in einem 20-Minuten-Takt bzw. 30-Minuten-Takt bedient.

### 4.3 Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Die Planung, Organisation und Weiterentwicklung des Schienenpersonennahverkehrs in der Stadt Gelsenkirchen liegt in der Zuständigkeit der VRR AöR und ist damit nicht unmittelbarer Gegenstand der Fortschreibung des Nahverkehrsplans für die Stadt Gelsenkirchen. Jedoch stellen der SPNV und der ÖPNV ein sich ergänzendes System dar und sind aus planerischen Gründen zu koordinieren um ein abgestimmtes Verkehrsangebot auch über die Stadtgrenzen hinaus zu erreichen.

#### 4.3.1 Verkehrsunternehmen und Produkte

Der SPNV innerhalb des Verbundraumes des VRR umfasst die Produkte

- RegionalExpress (RE)
- RegionalBahn (RB)
- S-Bahn (S)

Während der RE als direkte Verbindung zwischen den Städten des Ballungsgebietes im Ruhrgebiet mit nur wenigen ausgewählten Halten verkehrt („Regionaler Schnellverkehr“), dient die RB der Erschließung in der Region mit Halt an zahlreichen Haltepunkten („Nahverkehrszüge“). Die S-Bahn spielt häufig auch für die innerstädtischen Verkehre eine Rolle.

Außerdem verkehren im Verbundraum Fernverkehre als IC- und ICE-Produkte.

Der SPNV im Stadtgebiet Gelsenkirchen wird von folgenden Eisenbahnverkehrsunternehmen betrieben (Stand: Dezember 2017):

- DB Regio NRW GmbH (RE 2, RE 42, RB 43),
- eurobahn (Keolis Deutschland GmbH & Co. KG, Niederlassung Eurobahn) (RE 3)
- Abellio Rail NRW GmbH (RB 46).

Der Betrieb der S-Bahn-Linien S 2 und S 9 liegt in der Hand der DB Regio NRW GmbH.

### 4.3.2 Strecken und Haltepunkte

Gelsenkirchen wird auf drei Bahn-Korridoren von drei RE- und zwei RB-Linien bedient:

- im mittleren Stadtgebiet auf der Teilstrecke Gladbeck – GE-Buer-Süd – GE-Zoo – Wanne-Eickel (KBS 426) mit den Haltepunkten GE-Zoo und GE-Buer-Süd,
- im südlichen Stadtgebiet auf der Teilstrecke Oberhausen – Essen-Altenessen – Gelsenkirchen Hbf. – Wanne-Eickel Hbf (KBS 416) mit dem Haltepunkt GE Hauptbahnhof
- auf der Teilstrecke Essen Hbf. – Gelsenkirchen Hbf. – Wanne-Eickel Hbf. (KBS 425) mit dem Haltepunkt GE Hauptbahnhof.

Die S-Bahn dient in Gelsenkirchen nur eingeschränkt der Innerorterschließung (z.B. Relation Rotthausen – Altstadt; Hassel – Buer-Nord). Vordergründig dient sie der Verbindung mit den Nachbarstädten:

- im Norden nach Haltern und Marl bzw. Gladbeck, Bottrop und Essen (Haltepunkte GE-Hassel und GE-Buer Nord),
- im Süden der Stadt nach Dortmund und Herne bzw. Essen und Oberhausen (Haltepunkte GE Hauptbahnhof und GE-Rotthausen).

### 4.3.3 Liniennetz und Bedienungsangebot

Das Liniennetz und die Linienverläufe sind der folgenden Tabelle zu entnehmen. Die Haltestellen auf Gelsenkirchener Stadtgebiet sind fett markiert. Auf der S-Bahnlinie S2 gibt es drei verschiedene Linienverläufe jeweils im Stundentakt (ab Dortmund jeweils nach Recklinghausen, Essen und Duisburg. Die Linienäste nach Essen und Duisburg verkehren über Gelsenkirchener Stadtgebiet.

Linie	Streckenführung	Konzessionsinhaberin
RE2	Düsseldorf – Duisburg – Essen – <b>Gelsenkirchen Hbf.</b> – Recklinghausen – Haltern – Münster	DB Regio NRW GmbH
RE3	Düsseldorf – Duisburg – <b>Gelsenkirchen Hbf.</b> – Dortmund – Hamm	eurobahn
RE42	Mönchengladbach – Viersen – Krefeld – Duisburg – Essen – <b>Gelsenkirchen Hbf.</b> – Recklinghausen – Haltern – <i>Münster</i>	DB Regio NRW GmbH
RB43	Dorsten – Gladbeck – <b>GE-Buer Süd</b> – <b>GE-Zoo</b> – Herne – Castrop-Rauxel – Dortmund	DB Regio NRW GmbH
RB46	<b>Gelsenkirchen Hbf.</b> – Wanne-Eickel – Bochum	Abellio Rail NRW GmbH
S2	Dortmund – Castrop-Rauxel – Herne – Recklinghausen – <b>Gelsenkirchen Hbf.</b> – <b>GE-Rotthausen</b> – Essen – Oberhausen – Duisburg	DB Regio NRW GmbH
S9	Haltern am See – <b>GE-Hassel</b> – <b>GE-Buer Nord</b> – Gladbeck – Bottrop – Essen – Velbert-Langenberg – Wuppertal	DB Regio NRW GmbH

Tabelle 4: SPNV-Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet

Das grundsätzliche Bedienungsangebot der SPNV-Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet ist der folgenden Tabelle zu entnehmen. Dabei ist zu beachten, dass nicht alle Linien tagesdurchgängig auf ihrer gesamten Länge das gleiche Taktschema haben. Die hier dargestellten Takte betreffen die Haltepunkte in Gelsenkirchen. Die Definition der Verkehrszeiten SVZ, NVZ und HVZ sind Tabelle 23 in Kapitel 5.2.2 zu entnehmen. Die Nachtverkehrszeit ist in die Schwachverkehrszeit (SVZ) integriert.

Linie	Produkt	Taktangebot				Haltepunkte in Gelsenkirchen	
		SVZ	NVZ	HVZ	Betriebszeit		
S2	S-Bahn	Mo – Fr	20/40	20/40	20/40	04:30 – 01:00	Hbf. (in Rotthausen T 60)
		Sa	20/40	20/40	/	00:00 – 24:00	
		So	20/40	/	/	00:00 – 24:00	
S9	S-Bahn	Mo – Fr	60	60	60	04:30 – 23:30	Hassel Bf. Buer Nord
		Sa	60	60	/	05:30 – 23:30	
		So	60	/	/	06:30 – 23:30	
RB43	Regionalbahn	Mo – Fr	60	60	60	05:00 – 21:00	Buer Süd Zoo
		Sa	60	60	/	06:00 – 20:00	
		So	120	/	/	08:00 – 20:00	
RB46	Regionalbahn	Mo – Fr	60	30	30	04:30 – 23:30	Hbf.
		Sa	60	60	/	05:00 – 03:00	
		So	60	/	/	06:30 – 03:00	
RE2	Regional-Express	Mo – Fr	60	60	60	05:00 – 23:00	Hbf.
		Sa	60	60	/	00:00 – 24:00	
		So	60	/	/	00:00 – 24:00	
RE3	Regional-Express	Mo – Fr	60	60	60	04:45 – 23:45	Hbf.
		Sa	60	60	/	05:45 – 02:45	
		So	60	/	/	05:45 – 02:45	
RE42	Regional-Express	Mo – Fr	60	60	15/45	05:20 – 22:20	Hbf.
		Sa	60	60	/	05:20 – 22:20	
		So	60	/	/	06:20 – 22:20	

Tabelle 5: Taktangebot der SPNV-Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet

#### **4.3.4 Bedeutung des SPNV im Stadtgebiet Gelsenkirchens**

Die Bedeutung des SPNV für die Erschließung des Stadtgebiets Gelsenkirchen ist vergleichsweise gering. Einzig am Hauptbahnhof wird einer der zentralen städtischen Versorgungszentren und Kerngebiete optimal erschlossen.

Innerstädtische Relationen werden nur in geringem Umfang bedient. Es sind die Verbindungen Rotthausen – Altstadt, Hassel – Buer-Nord sowie Bismarck – Beckhausen.

Eine wichtigere Rolle spielt dagegen die Verbindung in die Nachbarstädte. Besonders Essen als Oberzentrum und als wichtiger Fernverkehrsknoten kann in ca. 10 Minuten (nach Essen Hbf.) vom Hauptbahnhof erreicht werden. Außerdem gibt es Direktverbindungen nach Bochum, Dortmund, Düsseldorf und Duisburg sowie in weitere Städte.

Auch können von den Haltestellen GE-Buer Nord, GE-Buer Süd und GE-Hassel u.a. die Nachbarstädte Marl, Gladbeck und Bottrop erreicht werden.

Bei zahlreichen Linien besteht an Freitagen und Samstagen sowie vor Feiertagen ein Angebot bis in die Nacht, teilweise auch durchgängig bis in den Morgen.

#### **4.4 Öffentlicher städtischer Personennahverkehr (ÖPNV)**

Der Stadt Gelsenkirchen obliegt die Aufgabenträgerschaft für den ÖPNV (straßengebundener ÖPNV), die inhaltliche Wahrnehmung der Aufgaben erfolgt durch das Referat Verkehr. Die Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA) bzw. die Vestische Straßenbahnen GmbH, beides Unternehmen, an denen die Stadt nennenswerte Anteile hält, unterstützen die Stadtverwaltung mit Managementaufgaben.

##### **4.4.1 Bedienende Verkehrsunternehmen**

Die Leistungen im ÖPNV im Stadtgebiet von Gelsenkirchen werden von fünf Verkehrsunternehmen erbracht.

Die überwiegenden Teile der ÖPNV-Angebote werden durch die BOGESTRA und die Vestische gewährleistet. Neben diesen beiden Unternehmen wurden auch Verkehrsleistungen im geringen Umfang an die BVR (Busverkehr Rheinland GmbH) direkt vergeben.

Außerdem erbringt die EVAG Verkehrsleistungen in Gelsenkirchen, teilweise gemeinsam mit der BOGESTRA. Zusätzlich verkehrt eine Linie in Gemeinschaftskonzession der Vestischen mit der STOAG (SB 91).

Verkehrsunternehmen	Abk.	Linien
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG, Bochum	BOGESTRA	U11, SB36, 107, 194/AST94, 301, 302, 340, 342, 348, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 389, 396, 397/AST97, 398, 399, NE10, NE11, NE12, NE13, NE14
Vestische Straßenbahnen GmbH, Herten	Vestische	SB23, SB36, SB91, 43, 211, 212, 222, TB240, TB241, 243, 244, 247/TB247, TB248, 249, 252, 253, 255, 258, 259, 260, NE2, NE9, NE19
Essener Verkehrs Aktiengesellschaft, Essen	EVAG	U11, 107, 155, 194, NE1, NE2
Busverkehr Rheinland GmbH, Düsseldorf (DB Bahn Rheinlandbus)	BVR	SB28, SB29
Stadtwerke Oberhausen GmbH, Oberhausen	STOAG	SB91

Tabelle 6: Verkehrslinien und Betreiber in Gelsenkirchen

Die BOGESTRA und die Vestische sind, gemeinsam mit der Dortmunder Stadtwerke AG (DSW 21), der Straßenbahn Herne-Castrop-Rauxel GmbH (HCR) und der Verkehrsgesellschaft Ennepe-Ruhr (VER), Mitglieder der „Kooperation östliches Ruhrgebiet“ (KöR). Merkmale dieser Kooperation sind insbesondere die gemeinsame Busbeschaffung, die Zusammenarbeit im Bereich Kundenservice, die Fortbildungsmaßnahmen der KöR und der Austausch von Werkstattleistungen.

Im Rahmen der direkt vergebenen und von der Gebietskörperschaft Gelsenkirchen finanzierten Verkehre wurden im Jahr 2016 folgende Kilometerleistungen im Bereich der Gebietskörperschaft Gelsenkirchen von den betroffenen Verkehrsunternehmen (BOGESTRA, Vestische, BVR) erbracht. Der Betriebszweig Stadtbahn beinhaltet die Linie U11 sowie die Tunnelstrecken der Linien 107, 301 und 302.

Unternehmen	Betriebszweig	Zug-/Bus-Kilometer [Mio. km]
BOGESTRA	Straßenbahn	1,536
BOGESTRA	Stadtbahn	0,579
BOGESTRA	Bus	4,619
Vestische	Bus	1,641
BVR	Bus	0,236
<b>Summe</b>		<b>8,611</b>

Tabelle 7: Verkehrsleistungen im Bereich der Gebietskörperschaft Gelsenkirchen 2016 (Quelle: Verbundetat 2016 des VRR, Seite 32)

#### 4.4.2 Systemstruktur

Das ÖPNV-Netz in Gelsenkirchen kann allgemein in zwei Grundstrukturen differenziert werden, welche durch die großräumigen Netze der BOGESTRA und der Vestischen geprägt werden und in Buer und Horst aufeinander treffen. Diese Aufteilung leitet sich aus der zuvor beschriebenen polyzentrischen Raumstruktur Gelsenkirchens ab. Es handelt

sich damit um zwei in sich schlüssige Liniennetze, welche durch einzelne Linien des BVR und anderer Verkehrsunternehmen ergänzt werden:

- ▶ im Süden das Netz mit den Linien der BOGESTRA,
- ▶ im Norden das Netz der Vestischen.

Die Liniennetze der BOGESTRA und der Vestischen unterscheiden sich teilweise hinsichtlich ihrer Struktur, Funktion und Taktung.

Das Netz der BOGESTRA erschließt den dicht besiedelten städtischen Raum im Süden Gelsenkirchens und stellt Verbindungen über die Stadt-/Straßenbahn nach Bochum sowie in die weiteren Kerngebiete der Stadt (Erle, Buer, Horst) her. Das Netz der Vestischen dagegen erschließt die nördlichen Gebiete der Stadt und stellt, zum Teil über Schnellbuslinien, Verbindungen in Städte wie Gladbeck oder Recklinghausen sowie in die benachbarten eher ländlich geprägten Gebiete her. Ergänzt werden die beiden Netze durch einzelne Linien des BVR sowie nach Essen durch Linien in Kooperation zwischen EVAG und BOGESTRA.

Während das Netz der BOGESTRA südlich des Verknüpfungspunktes „Buer Rathaus“ Montag bis Freitag weitgehend im 10-/ 20-Minuten-Grundtakt betrieben wird, ist im Netz der Vestischen im Norden der Stadt der 15-/ 30-Minuten-Grundtakt vorherrschend. Eine Ausnahme stellt der Bereich Resse dar, in dem die Linien 244 und 249 der Vestischen im 30- bzw. 15-Minuten-Takt sowie die Linie 381 der BOGESTRA im 20-Minuten-Takt verkehren.

Das Netzgerüst bilden die radial auf die Stadtzentren Altstadt bzw. Buer ausgerichteten Achsen des Straßenbahn-Netzes (Linien 107, 301 und 302). Diese erschließen weite Teile des Stadtgebietes, binden die Nebenzentren Erle und Horst an und gewährleisten die leistungsfähige Erreichbarkeit weiterer bedeutsamer Verkehrserzeuger wie der VELTINS-Arena, der ZOOM-Erlebnisswelt und einiger Krankenhäuser. Außerdem wird der Stadtteil Horst über die U11 an Essen angebunden. Ergänzt wird dieses Schienennetz durch zahlreiche Buslinien, welche durch unterschiedliche Verkehrsaufgaben gekennzeichnet sind.

Die Anbindung und Erschließung des Stadtzentrums „Altstadt“ erfolgt schwerpunktmäßig über die drei Stadtbahn- bzw. Straßenbahn-Haltestellen „Hauptbahnhof“, „Heinrich-König-Platz“ und „Musiktheater“. Im Busverkehrssystem haben neben dem Busbahnhof insbesondere die Haltestellen „Musiktheater“, „Machensplatz“ und „Grillo-Gymnasium“ eine hohe Bedeutung für die Innenstadtanbindung.

In Buer sind die korrespondierend wirkenden Haltestellen „Buer Rathaus“ (inklusive des Zentralen Busbahnhofs ZOB, der derzeit modernisiert wird) und „Kunstmuseum“ Hauptpunkt der Innenstadtanbindung. Über die Haltestelle „Freiheit“ wird die Anbindung der nördlichen Innenstadt gewährleistet. Der Haltestelle „Hagenstraße“ kann eine zumindest geringe Bedeutung für die Anbindung der westlichen Innenstadt zugesprochen werden.

In den Randstunden beziehungsweise nachfrageschwächeren Gegenden verkehren einige Bedarfslinien als Anrufsammeltaxi (AST) oder Taxibus (TB). In den Nächten vor Sams-, Sonn- und Feiertagen verkehren außerdem NachtExpress-Linien (NE).

Die Linien in Gelsenkirchen erfüllen verschiedene Verkehrsfunktionen. Innerhalb des Linienverlaufs kann diese Funktion wechseln. In der folgenden Tabelle wird die Hauptfunktion dargestellt.

Linienfunktion	Linien
Verbindung	Straßenbahn: U11, 107, 301, 302 Schnellbus: SB23, SB28, SB29, SB36, SB91 Bus: 43, 155, 194, 211, 212, 222, 243, 244, 249, 255, 258, 259, 260, 380, 381, 383, 385, 389, 396, 399
Erschließung	Bus: 247, 252, 253, 340, 348, 382 AST/Taxibus: AST94, AST97, TB240, TB247, TB248, TB252, TB253
Tangential	Bus: 342, 384, 397, 398 Taxibus: TB241

Tabelle 8: Hauptlinienfunktionen, Stand 2016

#### 4.4.3 Taktsysteme

Wie zuvor beschrieben, treffen sich in Gelsenkirchen die beiden Netze der BOGESTRA und der Vestischen, welche hauptsächlich in unterschiedlichen Taktsystemen verkehren. Die grundsätzlichen Taktschemata (tagsüber, werktags) sind der unten stehenden Tabelle zu entnehmen. Es gilt hier der hauptsächlich angebotene Grundtakt, im Tagesverlauf kann es Abweichungen dazu geben.

Taktgruppe (tagsüber)	Linien
10/20	Straßenbahn: U11, 107, 301, 302 Schnellbus: SB36, SB91 Bus: 155, 194, 255, 258, 259, 260, 340, 348, 380, 381, 382, 383, 389, 396, 399,
15/30	Schnellbus: SB23, SB28 Bus: 211, 212, 222, 244, 247, 249, 252, 253, 385
60	Schnellbus: SB29 Bus: 243, 342, 384, 397, 398 Taxibus: 240, 241, 247, 248

Tabelle 9: Taktschemata in Gelsenkirchen (tagsüber, Montag bis Freitag), Stand 2016

Ergänzt wird dieses Angebot durch den Schienenpersonennahverkehr, welcher zukünftig im 15-/30-Takt verkehren wird (siehe Kapitel 2.2.3). Außerdem wird durch eine Umstellung des Verkehrs in Bochum auf das 15-/30-Taktschema insbesondere durch das gemeinsame Verkehrsunternehmen BOGESTRA auch in Gelsenkirchen Handlungsbedarf entstehen können.

#### 4.4.4 Linien und Bedienungsangebot im Stadtbahn- und Straßenbahn-Netz

In diesem Kapitel wird das bestehende Angebot im Stadtbahn- und Straßenbahnnetz in Tabellen mit Stand 2016 dargestellt. Auf Gelsenkirchenener Stadtgebiet verkehren vier Linien im schienengebundenen städtischen Nahverkehr auf der Stadt- oder Straßenbahn.

Linie	Streckenführung	Konzessionsinhaberin
U11	<b>GE-Buerer Str.</b> – E-Karnap – Altenessen – Essen Hbf – Rüttenscheid – Messe/Gruga	EVAG/BOGESTRA
107	<b>Gelsenkirchen Hbf</b> – E-Katernberg – Zollverein – Essen Hbf (- Bredeney*)	EVAG/BOGESTRA
301	<b>Gelsenkirchen Hbf – Bismarck – Buer – Horst</b>	BOGESTRA
302	<b>GE-Buer – Gelsenkirchen Hbf</b> – BO-Wattenscheid – Bochum Hbf - Laer	BOGESTRA

Tabelle 10: Stadt-/Straßenbahn-Linien in Gelsenkirchen

\* Fahrten bis Bredeney nicht ab Gelsenkirchen Hbf, Umstieg notwendig

#### 4.4.4.1 Taktangebote und Linienfunktion

Die Taktangebote sowie eine Einordnung der Linienfunktion kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Linienfunktion bzw. der Liniencharakter wird durch einen Buchstaben beschrieben, dabei bedeutet V=Verbindungsfunktion, E=Erschließungsfunktion und T=Tangentiallinie. Die Einordnung ist nicht immer eindeutig, eine Linie kann mehrere Funktionen auf unterschiedlichen Teilabschnitten erfüllen. Dargestellt ist hier die Hauptfunktion.

Eine Erläuterung zur Darstellungsform der Takt- und Betriebszeiten ist dem Kapitel 4.2 zu entnehmen. In den Tabellen für das Bedienungsangebot der einzelnen Linien in den folgenden Kapiteln werden die Verkehrszeiten in Schwach-, Normal- und Hauptverkehrszeit aufgeteilt. Wechselt das Taktangebot innerhalb einer dieser Verkehrszeiten, so wird der reduzierte Takt in Klammern mit angegeben. Werden Haltepunkte in den Randbereichen einer Linie nicht von jeder Taktfahrt bedient, so wird der ausgedünnte Takt mit einem vorgestellten Schrägstrich angegeben.

Die Betriebszeiten dienen der Orientierung und sind als beispielhafter Rahmen zu verstehen. Sie beziehen sich auf die erste Abfahrt in Hinrichtung (siehe Fahrplanbuch 2016) auf Gelsenkirchener Stadtgebiet sowie auf die letzte Abfahrt in Hinrichtung. Detaillierte Fahrpläne sind dem Fahrplanbuch für 2016 zu entnehmen.

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
U11	U-Bahn	Mo – Fr	20(30)	10(15)	10	04:30 – 23:30	V
		Sa	30	15	/	07:00 – 23:30	
		So	15(30)	/	/	08:00 – 23:30	
107	Straßenbahn	Mo – Fr	20(30)	20	20	05:15 – 23:20	V
		Sa	30	30	/	05:45 – 23:20	
		So	30	/	/	07:50 – 23:20	
301	Straßenbahn	Mo – Fr	10(15)	10	10	04:00 – 24:00	V
		Sa	30	15	/	04:30 – 24:00	
		So	30(15)	/	/	06:00 – 24:00	
302	Straßenbahn	Mo – Fr	30(20)	10	10	04:20 – 00:30	V
		Sa	30	15	/	05:00 – 00:30	
		So	30	/	/	05:15 – 00:30	

\* 301: Die Linie fährt vom 05.03. bis 01.11. an Sonn- und Feiertagen im 15-Minuten-Takt, ansonsten im 30-Minuten-Takt.  
V = Verbindungslinie; E = Erschließungslinie; T = Tangentiallinie

Tabelle 11: Bedienungsangebot Stadt-/Straßenbahn in Gelsenkirchen

#### 4.4.5 Linien und Bedienungsangebot im Busnetz

Im Busnetz werden auf Gelsenkirchener Stadtgebiet verschiedene Verkehrsprodukte angeboten. Neben dem regulären Busverkehr gibt es Schnellbusse (SB), Bedarfsverkehre (Taxibus und AST) sowie NachtExpress-Linien (NE). Einen Überblick über die verschiedenen Linien sortiert nach Produktkategorie geben die nachfolgenden Tabellen (Stand 2016).

Linie	Streckenführung	Konzessionsinhaberin
SB23	Recklinghausen – Herten-Scherlebeck – Langenbochum – Westerholt – <b>GE-Buer Rathaus</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
SB28	Schermbek Rathaus – Dorsten ZOB – <b>GE-Buer Rathaus</b> (seit Juni 2017 nur noch Dorsten – GE-Buer Rathaus)	Busverkehr Rheinland GmbH
SB29	<b>Gelsenkirchen Hbf</b> – Bottrop ZOB Berliner Platz	Busverkehr Rheinland GmbH
SB36	<b>Gelsenkirchen Hbf</b> – Horst – Gladbeck – BOT-Kirchhellen	Vestische Straßenbahnen GmbH / BOGESTRA
SB91	<b>GE-Buer Rathaus</b> – Gladbeck – BOT-Eigen – ZOB Berliner Platz – OB-Osterfeld – Neue Mitte Oberhausen – OB Hbf – Bero Zentrum	Vestische Straßenbahnen GmbH / Stadtwerke Oberhausen GmbH

Tabelle 12: SchnellBus-Linien in Gelsenkirchen

Linie	Streckenführung	Konzessionsinhaberin
43	<b>GE Egonstraße</b> – Herten Rosa-Parks-Schule	Vestische Straßenbahnen GmbH
155	<b>GE Achternbergstr.</b> – Essen Rathaus – Essen Hbf – E-Kupferdreh	EVAG
194	E-Haarzopf – Bredeney – Stadtald – Steele – Kray – <b>GE Achternbergstr. – Gelsenkirchen Hbf</b>	BOGESTRA/EVAG
211	<b>Gelsenkirchen Buer Rathaus</b> – <b>GE-Hassel</b> – Westerholt – Herten Mitte	Vestische Straßenbahnen GmbH
212	<b>Gelsenkirchen Buer Rathaus</b> – <b>GE-Hassel Bf</b> – Westerholt – Herten Mitte	Vestische Straßenbahnen GmbH
222	<b>GE-Buer Rathaus</b> – <b>GE-Hassel</b> – Marl Mitte – Sinsen	Vestische Straßenbahnen GmbH
243	<b>GE-Buer Rathaus</b> – <b>GE-Hassel</b> – Herten-Bertlich – Westerholt – Herten Mitte	Vestische Straßenbahnen GmbH

<b>Linie</b>	<b>Streckenführung</b>	<b>Konzessionsinhaberin</b>
244	<b>GE-Resse – Buer Rathaus – Hassel Friedhof</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
247	<b>GE-Buer Rathaus – St.-Marien-Hospital Buer – Gladbeck-Zweckel Mentzelstraße (als TaxiBus weiter bis GE-Scholven)</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
249	<b>GE-Buer Rathaus – Resse – Herten Mitte – RE Hbf</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
252*	<b>GE-Buerer Str. – Gladbeck-Rosenhügel – Oberhof – Zweckel Hermannschule</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
253*	<b>GE-Horst – GLA-Brauck – Oberhof – Rentfort Nord – Zweckel Dechenstr</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
255	<b>GE-Buer Rathaus – Scholven – Gladbeck Ost - Oberhof</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
258	<b>GE-Horst Buerer Str. – GLA-Brauck – Oberhof – Rentfort Berliner Str.</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
259	<b>GE-Horst Essener Str – Gladbeck-Brauck – Gladbeck-Oberhof – Bottrop-Eigen – ZOB Berliner Platz</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
260	<b>GE-Horst – Bottrop-Boy – ZOB Berliner Platz</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
340	<b>GE-Rotthausen – Musiktheater – Wanne-Eickel Hbf – HER-Holsterhausen</b>	BOGESTRA
342	<b>Fachhochschule Gelsenkirchen – Beckhausen – Erle – Wanne-Eickel Hbf</b>	BOGESTRA
348	<b>GE-Bulmke-Hüllen – GE-Hbf – Essen-Katernberg</b>	BOGESTRA/EVAG
380	<b>GE-Buer – Gelsenkirchen Hbf</b>	BOGESTRA
381	<b>GE-Rotthausen – Gelsenkirchen Hbf – Erle – Resse/Buer</b>	BOGESTRA

<b>Linie</b>	<b>Streckenführung</b>	<b>Konzessionsinhaberin</b>
382	<b>GE-Feldmark – Gelsenkirchen Hbf – Bismarck</b>	BOGESTRA
383	<b>GE-Horst – Norsternpark – Gelsenkirchen Hbf – Ückendorf – BO-Günnigfeld/GE-Bulmke-Hüllen</b>	BOGESTRA
384	<b>GE-Heßler – Wanne-Eickel Hbf</b>	BOGESTRA
385	<b>Gelsenkirchen Hbf – GE-Ückendorf – HER-Eickel – BO-Hofstede</b>	BOGESTRA
389	<b>Gelsenkirchen Hbf – BO-WAT-Leithe – Wattenscheid Mitte – Höntrop</b>	BOGESTRA
396	<b>GE-Horst – Beckhausen – Buer</b>	BOGESTRA
397	<b>GE-Buer – Erle – Resser Mark</b>	BOGESTRA
398	<b>GE-Buer – Erle – Resser Mark – Sutum</b>	BOGESTRA
399	<b>GE-Buer Rathaus – Fachhochschule Gelsenkirchen</b>	BOGESTRA

Tabelle 13: Buslinien in Gelsenkirchen

<b>Linie</b>	<b>Streckenführung</b>	<b>Konzessionsinhaberin</b>
AST94	<b>Gelsenkirchen Hbf – Achternbergstr.</b>	BOGESTRA
AST97	<b>Erle Forsthaus – Neuer Weg</b>	BOGESTRA
TB240	Marl-Polsum Kirchstraße – <b>GE-Hassel Bf</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
TB241	Herten-Westerholt – <b>GE-Resse Hedwigstraße</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
TB247	Gladbeck-Zweckel Mentzelstr. - <b>Scholven Stadtgrenze</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
TB248	<b>GE-Buer Rathaus – Raffinerie Scholven – Hassel Eppmannsweg</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
TB252*	<b>GE-Horst Buerer Str. – Oberhof</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH
TB253*	<b>GE-Horst Buerer Str. – GLA-Brauck – Oberhof – Rentfort Nord – Zweckel Dechenstr</b>	Vestische Straßenbahnen GmbH

\*252 und 253 verkehren als Buslinie mit Taktverstärkung im TaxiBus.

Tabelle 14: TaxiBus (TB) / AST-Linien in Gelsenkirchen

Linie	Streckenführung	Konzessionsinhaberin
NE1	Essen Hbf – Altenessen – E-Karnap – <b>GE-Essener Straße</b>	EVAG
NE2	Essen Hbf – Katernberg – <b>GE-Trabrennbahn</b>	EVAG
NE2	Bottrop ZOB – Gladbeck – <b>GE-Buer Rathaus</b> – Herten Mitte – Recklinghausen Hbf	Vestische Straßen- bahnen GmbH
NE9	<b>GE-Buer Rathaus</b> – <b>GE-Hassel Bf</b> – Herten-Bertlich – Westerholt – Herten Mitte	Vestische Straßen- bahnen GmbH
NE10	Bochum Hbf – Wattenscheid – <b>Gelsenkirchen Hbf</b> – <b>GE-Buer Rathaus</b>	BOGESTRA
NE11	<b>Gelsenkirchen Hbf</b> – <b>Schalke</b> – <b>Berger Feld</b> – <b>Erle</b> – <b>Buer Rathaus</b>	BOGESTRA
NE12	<b>GE-Ückendorf</b> – <b>Gelsenkirchen Hbf</b> – <b>Bulmke/Hüllen</b> – <b>Haverkamp</b> – <b>Bismarck</b> – <b>Erle</b> – <b>Resse</b> – <b>Buer Rathaus</b>	BOGESTRA
NE13	<b>GE Hbf</b> – <b>GE-Ückendorf</b> – BO-Wattenscheid – Leithe – E- Kray – Schonnebeck – <b>GE-Rotthausen</b> – <b>GE Hbf</b>	BOGESTRA
NE14	<b>GE-Rotthausen</b> – <b>Gelsenkirchen Hbf</b> – <b>Heßler</b> – <b>Horst</b> – <b>Beckhausen</b> – <b>Buer Rathaus</b>	BOGESTRA
NE19	BOT ZOB – Boyer Markt – <b>GE-Horst Buerer Straße</b>	Vestische Straßen- bahnen GmbH

Tabelle 15: NachtExpress-Linien (NE) in Gelsenkirchen

#### 4.4.5.1 Taktangebote und Linienfunktion

In den folgenden Tabellen werden das Taktangebot in den verschiedenen Verkehrszeiten sowie die Linienfunktion beschrieben (Stand 2016).

Die Taktangebote sowie eine Einordnung der Linienfunktion kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Linienfunktion bzw. der Liniencharakter wird durch einen Buchstaben beschrieben, dabei bedeutet V=Verbindungsfunktion, E=Erschließungsfunktion und T=Tangentallinie. Die Einordnung ist nicht immer eindeutig, eine Linie kann mehrere Funktionen auf unterschiedlichen Teilabschnitten erfüllen. Dargestellt ist hier die Hauptfunktion.

Eine Erläuterung zur Darstellungsform der Takt- und Betriebszeiten ist dem Kapitel 4.2 zu entnehmen. In den Tabellen für das Bedienungsangebot der einzelnen Linien in den folgenden Kapiteln werden die Verkehrszeiten in Schwach-, Normal- und Hauptverkehrszeit aufgeteilt. Wechselt das Taktangebot innerhalb einer dieser Verkehrszeiten, so wird der reduzierte Takt in Klammern mit angegeben. Werden Haltepunkte in den Randbereichen einer Linie nicht von jeder Taktfahrt bedient, so wird der ausgedünnte Takt mit einem vorgestellten Schrägstrich angegeben.

Die Betriebszeiten dienen der Orientierung und sind als Rahmen zu verstehen. Sie beziehen sich auf die erste Abfahrt in Hinrichtung (siehe Fahrplanbuch 2016) auf Gelsenkirchener Stadtgebiet sowie auf die letzte Abfahrt in Hinrichtung. Detaillierte Fahrpläne sind dem Fahrplanbuch für 2016 zu entnehmen.

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
SB23	Schnellbus	Mo – Fr	Einzelne Fahrten	30	30	05:30 – 21:15	V
		Sa	60	30(60)	/	06:30 – 21:15	
		So	60	/	/	08:30 – 20:15	
SB28	Schnellbus	Mo – Fr	60	30	30	05:30 – 21:40	V
		Sa	60	30/60	/	06:00 – 21:40	
		So	60	/	/	07:40 – 20:40	
SB29	Schnellbus	Mo – Fr	/	60	60	06:40 – 19:40	V
		Sa	/	60	/	06:40 – 14:40	
		So	/	/	/	/	
SB36	Schnellbus	Mo – Fr	30(60)	20(30)	20	05:30 – 23:00	V
		Sa	60	30	/	06:00 – 23:00	
		So	60	/	/	07:00 – 23:00	
SB91	Schnellbus	Mo – Fr	30	20	20	05:00 – 23:30	V
		Sa	30	30	/	05:30 – 23:30	
		So	30	/	/	07:30 – 23:30	

V = Verbindungslinie; E = Erschließungslinie; T = Tangentiallinie

Tabelle 16: Bedienungsangebot SchnellBus

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
43	Bus	Mo-Fr (nur an Schultagen)			2 Fahrten pro Tag		V
155	Bus	Mo - Fr	30	20	20	04:30 – 23:30	V
		Sa	30	30	/	07:00 – 23:30	
		So	30	/	/	08:00 – 23:30	
194	Bus + AST94	Mo – Fr	30	20(30)	20	04:30 – 22:50	V/E
		Sa	30	15(30)/30	/	04:40 – 22:50	
		So	30	/	/	07:40 – 22:50	
211	Bus	Mo – Fr	30(60)	30	30	05:00 – 23:15	V/E
		Sa	30(60)	30	/	06:30 – 23:15	
		So	30(60)	/	/	08:15 – 23:15	
212	Bus	Mo – Fr	/	30	30	05:30 – 19:15	V
		Sa	/	30	/	08:45 – 16:45	
		So	/	/	/	/	
222	Bus + Sa: Erste Fahrt als TaxiBus	Mo – Fr	30(60)	30	30	04:10 – 23:30	V
		Sa	30(60)	30	/	06:15 – 23:30	
		So	30(60)	/	/	07:30 – 23:30	
243	Bus	Mo – Fr	60	60	60	05:00 – 00:30	V/E
		Sa	60	60	/	07:30 – 00:30	
		So	60	/	/	09:30 – 00:30	
244	Bus	Mo – Fr	30	30	30	05:20 – 22:30	V/E

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
247	Bus + TaxiBus	Sa	30	30	/	06:00 – 22:30	E
		So	30(60)	/	/	07:30 – 22:30	
		Mo – Fr	60	30	30	06:15 – 21:20	
249	Bus	Mo – Fr	30	15	15	04:40 – 0:10	V
		Sa	30	15(30)	/	04:40 – 00:10	
		So	30	/	/	07:40 – 00:10	
252	Bus + TaxiBus: 21:40 bis 23:40	Mo – Fr	30(60)	30	30	05:40 – 20:40	E
		Sa	60	30(60)	/	06:45 – 20:40	
		So	60	/	/	08:40 – 20:40	
253	Bus + TaxiBus: 20:50 bis 22:50	Mo – Fr	30	30	30	05:15 – 19:50	E
		Sa	60	30(60)	/	06:50 – 19:50	
		So	60	/	/	07:50 – 19:50	
255	Bus	Mo – Fr	30	20	20	04:50 – 24:00	V/E
		Sa	30	30	/	05:30 – 24:00	
		So	30	/	/	08:30 – 23:30	
258	Bus	Mo – Fr	60	20	20	05:00 – 23:40	V
		Sa	60	20	/	06:30 – 23:40	
		So	30(60)	/	/	06:30 – 23:40	
259	Bus	Mo – Fr	60	20	20	05:10 – 00:10	V/E
		Sa	30(60)	30	/	05:40 – 23:10	

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
		So	60	/	/	07:10 – 23:10	
260	Bus	Mo – Fr	30(60)	20	20	04:50 – 23:20	V
		Sa	30(60)	30	/	05:50 – 23:20	
		So	60	/	/	07:20 – 23:20	
340	Bus	Mo – Fr	20(30)	20	20	04:50 – 23:50	E
		Sa	30	30	/	05:00 – 23:50	
		So	30	/	/	06:20 – 23:30	
342	Bus	Mo – Fr	/	60	60	05:50 – 19:20	T/E
		Sa	60	60	/	05:50 – 19:20	
		So	60	/	/	09:10 – 19:10	
348	Bus	Mo – Fr	20(30)	20	20	04:30 – 22:50	E
		Sa	30	30	/	05:00 – 22:50	
		So	30	/	/	08:10 – 22:50	
380	Bus	Mo – Fr	20(30)	20	20	04:40 – 23:00	V
		Sa	30	30	/	05:30 – 23:30	
		So	30(60)	/	/	06:50 – 23:00	
381	Bus	Mo – Fr	20(30/60)	20	20	05:15 – 00:20	V/E
		Sa	30(30/60)	30	/	05:15 – 00:20	
		So	30/60	/	/	07:00 – 00:20	
382	Bus	Mo – Fr	10/20 10/30	10/20 10/30	10/20 10/30	05:10 – 23:45	E
		Sa	30	30(15/30)	/	05:30 – 23:45	
		So	30	/	/	07:30 – 23:45	

Linie	Produkt	Taktangebot				Betriebszeit	Linienfunktion
		SVZ	NVZ	HVZ			
383	Bus	Mo – Fr	10(30)	10/20	10/20	04:30 – 00:00	V/E
		Sa	30	15(30)	/	05:00 – 00:00	
		So	30	/	/	06:00 – 00:00	
384	Bus	Mo – Fr	60	60	60	04:30 – 18:10	T/E
		Sa	60	60	/	05:00 – 18:00	
		So	60	/	/	12:00 – 18:00	
385	Bus	Mo – Fr	30(60)	30	30	05:10 – 22:30	V
		Sa	30(60)	30	/	05:00 – 22:30	
		So	60	/	/	12:30 – 22:30	
389	Bus	Mo – Fr	20(30)	20	20	04:30 – 23:30	V/E
		Sa	30	30	/	05:30 – 23:30	
		So	30(60)	/	/	07:00 – 23:30	
396	Bus	Mo – Fr	20(30)	20	20	05:00 – 22:20	V/E
		Sa	30	30	/	04:20 – 22:20	
		So	30(60)	/	/	07:50 – 22:20	
397	Bus + AST97	Mo – Fr	60	60	60	06:00 – 20:00	E
		Sa	60	60	/	06:00 – 15:00	
		So	/	/	/	nur AST97	
398	Bus	Mo – Fr	60	60	60	05:30 – 19:30	E
		Sa	60	60	/	07:30 – 19:30	
		So	/	/	/	/	

Linie	Produkt	Taktangebot				Linienfunktion	
		SVZ	NVZ	HVZ	Betriebszeit		
399	Bus	Mo – Fr	20	20	20	07:45 – 18:45	V
		Sa	/	/	/	/	
		So	/	/	/	/	

V = Verbindungslinie; E = Erschließungslinie; T = Tangentiallinie

Tabelle 17: Bedienungsangebot Bus

Linie	Produkt	Taktangebot				Linienfunktion	
		SVZ	NVZ	HVZ	Betriebszeit		
AST94	Anruf-Sammel-Taxi	Mo – Fr	30	/	/	21:40 – 23:40	E
		Sa	30	/	/	21:40 – 23:40	
		So	30	/	/	21:40 – 23:40	
AST97	Anruf-Sammel-Taxi	Mo – Fr	30	/	/	20:45 – 23:45	E
		Sa	30	30	/	15:45 – 23:45	
		So	30	/	/	07:45 – 23:45	
240	TaxiBus	Mo – Fr	/	60	60	07:20 – 19:20	E
		Sa	/	60	/	08:20 – 19:20	
		So	60	/	/	11:20 – 19:20	
241	TaxiBus	Mo – Fr	/	60	60	07:40 – 18:40	T
		Sa	/	60	/	08:40 – 15:40	
		So	/	/	/	/	

247	TaxiBus	Mo – Fr	60	60	60	06:45 – 22:00	E
		Sa	60	60	/	07:45 – 22:00	
		So	60	/	/	14:00 – 22:00	
248	TaxiBus	Mo – Fr	/	60	60	05:30 – 18:30	E
		Sa	/	60	/	09:20 – 16:20	
		So	/	/	/	/	
252	TaxiBus	Mo – Fr	60	/	/	21:40 – 23:40	E
		Sa	60	/	/	21:40 – 23:40	
		So	60	/	/	21:40 – 23:40	
253	TaxiBus	Mo – Fr	60	/	/	20:50 – 22:50	E
		Sa	60	/	/	20:50 – 22:50	
		So	60	/	/	20:50 – 23:50	

V = Verbindungslinie; E = Erschließungslinie; T = Tangentiallinie

Tabelle 18: Bedienungsangebot TB/AST

Linie	Produkt	Taktangebot			
		Mo – Fr	NaVZ	SVZ	Betriebszeit
NE 1	Nacht-Express	Mo – Fr	60	/	00:00 – 01:30
		Sa	60(30)	30	00:00 – 06:30 eine Fahrt um 23:30
		So	60(30)	60	00:00 – 07:30 eine Fahrt um 23:30
NE 2	Nacht-Express (EVAG)	Mo – Fr	/	30	23:30 – 01:30
		Sa	60	30	23:30 – 06:30
		So	60	30	23:30 – 07:30
NE2	Nacht-Express (Vestische)	Mo – Fr	/	/	/
		Sa	60	/	00:10 – 03:10
		So	60	/	00:10 – 03:10
NE9	Nacht-Express	Mo – Fr	/	/	/
		Sa	60	/	01:15 – 03:15
		So	60	/	01:15 – 03:15
NE10	Nacht-Express	Mo – Fr	/	/	/
		Sa	60	/	01:00 – 04:00
		So	60	/	01:00 – 04:00
NE11	Nacht-Express	Mo – Fr	/	/	/
		Sa	60	/	00:15 – 04:45
		So	/	/	00:15 – 04:45
NE12	Nacht-Express	Mo – Fr	/	/	/
		Sa	60	/	01:00 – 04:45
		So	60	/	01:00 – 04:45
NE13	Nacht-Express	Mo – Fr	/	/	/

Linie	Produkt	Taktangebot			
		NaVZ	SVZ	Betriebszeit	
		Sa	60	/	01:25 – 04:25
		So	60	/	01:25 – 04:25
		Mo – Fr	/	/	/
NE14	Nacht-Express	Sa	60	/	01:05 – 04:46
		So	60	/	01:05 – 04:46

Tabelle 19: Bedienungsangebot Nacht-Express (NE)

#### 4.5 Erschließungswirkung des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen

Die Erschließungswirkung des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen lässt sich anhand der in Kapitel 5.2.1 definierten Rahmenvorgaben für die räumliche Erschließung darstellen. Insgesamt wird im Tagesverkehr das Ziel einer über das Stadtgebiet gleichmäßigen Erschließung erreicht. Die Erschließungswirkung im werktäglichen Tagesverkehr mit Stand 2016 ist Abbildung 8 zu entnehmen (Einzugsradien siehe Tabelle 22).

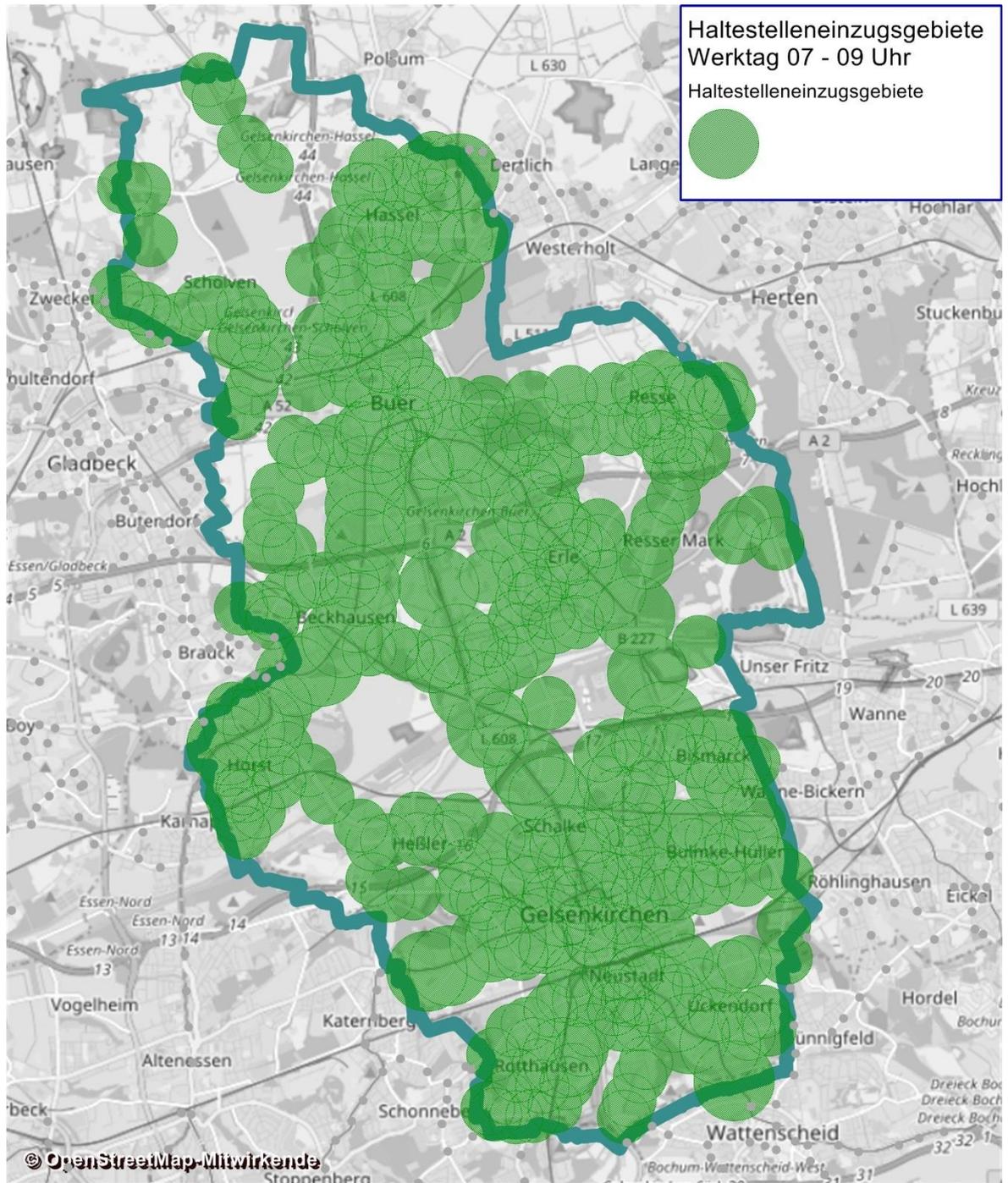


Abbildung 8: Erschließungswirkung im werktäglichen Tagesverkehr in Gelsenkirchen (Stand 2016)

Von wenigen Ausnahmen abgesehen werden die Wohngebiete im Stadtgebiet erschlossen. Es wird eine gute Erschließungswirkung erreicht. In wenigen Randlagen sind geringe Erschließungslücken festzustellen, meist sind nur wenige Häuser betroffen. Lediglich in den Bereichen Stadtquartier Graf Bismarck, Buer Ost (nähe Ostring / Nordring) und dem Hördeweg in Feldmark ist über ein verändertes Verkehrskonzept nachzudenken.

Im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans im Jahre 2018 wird eine ausführliche Bewertung des Nahverkehrs in Gelsenkirchen vorgenommen. Dabei werden mögliche Erschließungslücken beschrieben und Planungsansätze diskutiert.

#### **4.6 Beförderungszeiten und Umsteigehäufigkeiten des Öffentlichen Nahverkehrs in Gelsenkirchen**

In Kapitel 5.2.3 werden Rahmenvorgaben für die Reisezeit und die Umsteigehäufigkeiten definiert. Für die dort genannten wichtigen Ziele im Stadtgebiet (Altstadt, Buer Zentrum, Erle, Horst, Fachhochschule) sind kurze Beförderungszeiten in die relevanten Bereiche der Stadt wichtig.

Für die beiden Stadtzentren Altstadt und Buer werden schnelle Fahrzeiten aus den benachbarten Stadtgebieten erreicht. Jede Haltestelle in der Stadt ist innerhalb von 45 Minuten erreichbar, der Großteil sogar innerhalb von 30 Minuten. Den beiden folgenden Abbildungen können die Beförderungszeiten (d.h. Nettofahrzeit von Haltestelle zu Haltestelle inklusive Wartezeit beim Umstieg) für Altstadt / Hauptbahnhof sowie Buer Zentrum entnommen werden. Dargestellt sind die Beförderungszeiten für einen Werktag zwischen 07:00 und 09:00 Uhr.

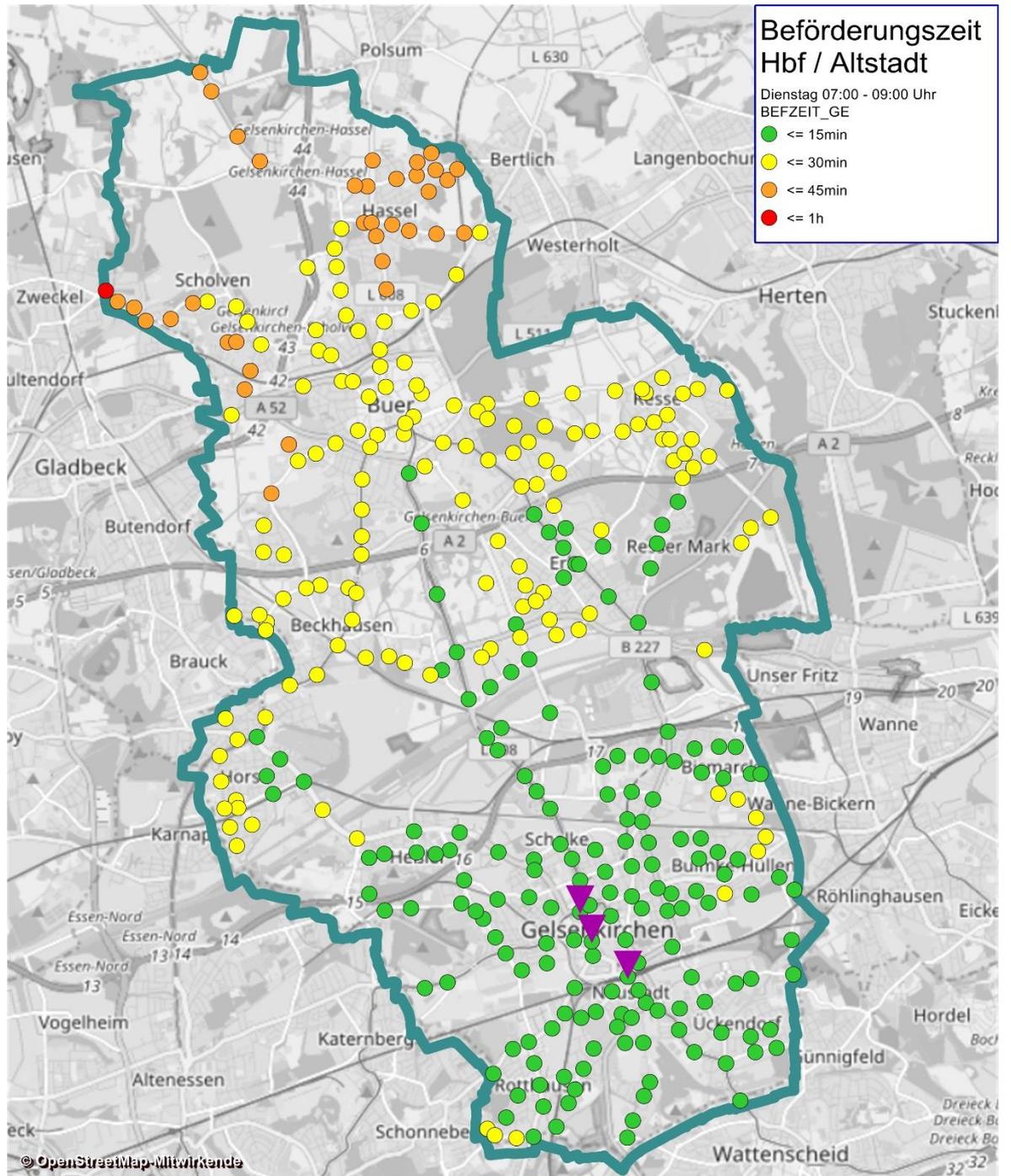


Abbildung 9: Beförderungszeiten von den Haltestellen im Bereich Altstadt / Hbf. für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)

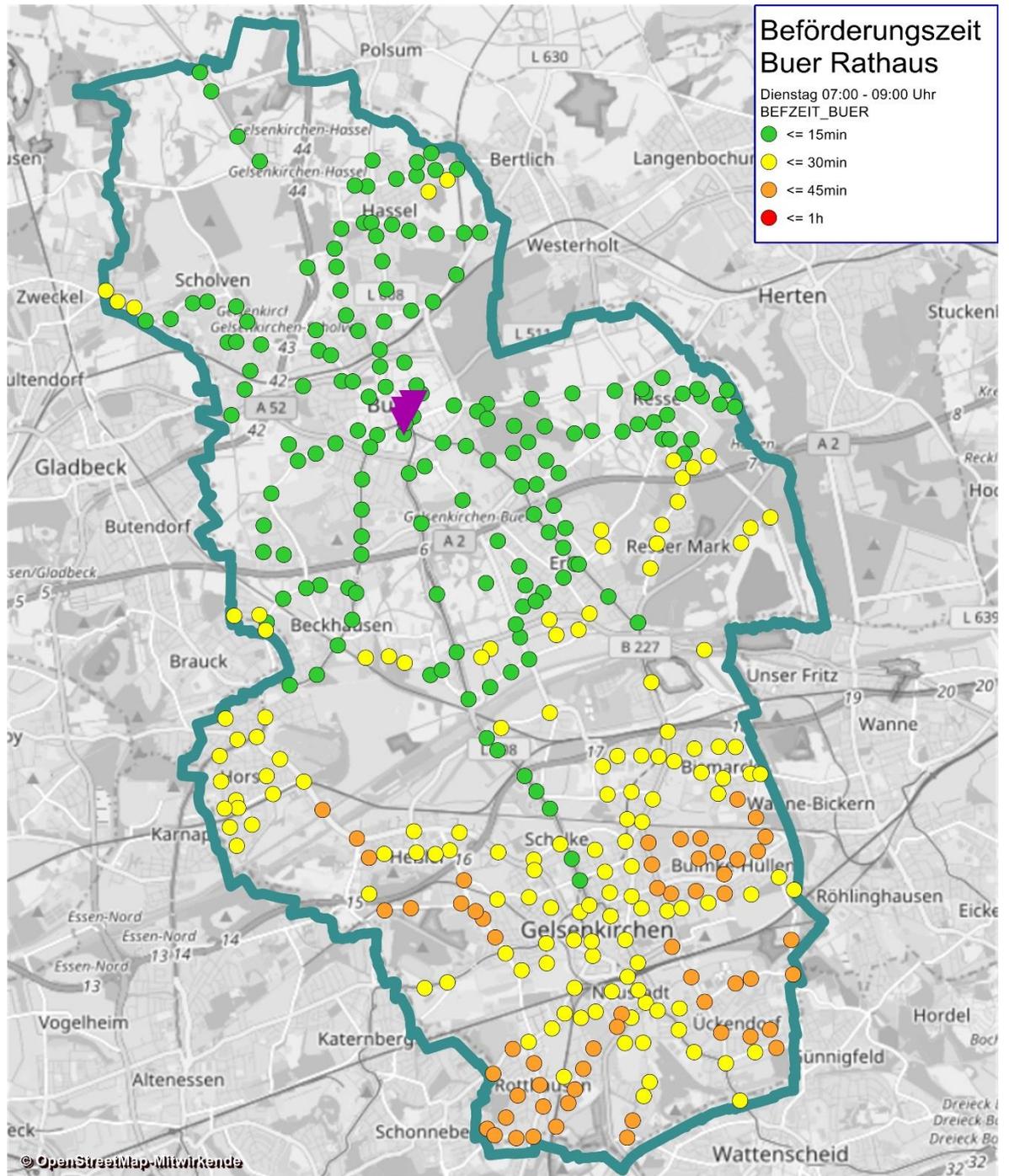


Abbildung 10: Beförderungszeiten von den Haltestellen im Bereich Buer Zentrum für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)

In beiden Stadtzentren gibt es ein gleichwertiges Verkehrsangebot und eine gute Erreichbarkeit der benachbarten Stadtteile. Nur zu räumlich sehr weit entfernten Haltestellen wird eine Beförderungszeit von über 30 Minuten benötigt.

Auch für die weiteren genannten wichtigen Ziele werden schnelle Beförderungszeiten aus den benachbarten Stadtteilen erreicht. Nur im Bereich der Hochschule kann Verbesserungspotential festgestellt werden, die Reisezeit zum Gelsenkirchener Hauptbahnhof als wichtiger Umstiegsknoten beträgt über 30 Minuten.

Auch die Auswertung der Umsteigehäufigkeiten in Gelsenkirchen zeigt ein gleichwertiges Angebot über das Stadtgebiet. Beispielhaft ist in Abbildung 11 dargestellt, über wie viele Umstiege der Bereich Altstadt / Hauptbahnhof zu erreichen ist. Von sehr vielen Haltestellen bestehen Direktverbindungen. Dagegen muss insbesondere von den Bereichen nördlich von Buer Zentrum einmal umgestiegen werden. Von keiner Haltestelle ist ein zweimaliger Umstieg notwendig.

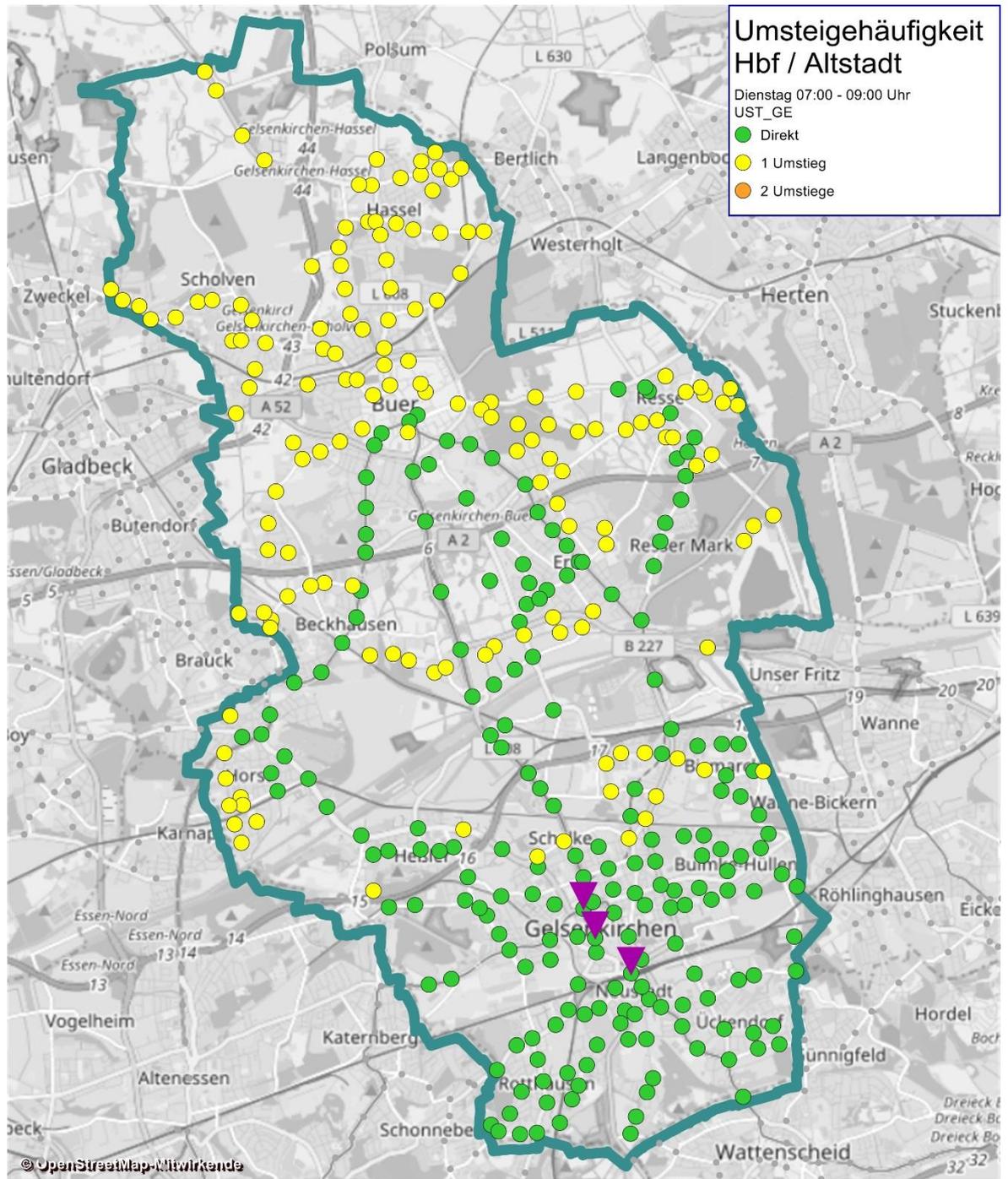


Abbildung 11: Umsteigehäufigkeiten von den Haltestellen im Bereich Altstadt / Hauptbahnhof für einen Werktag (07-09 Uhr, Stand 2016)

Auch für Buer Zentrum, Erle und Host lässt sich eine gleichwertige und gute Verkehrsanbindung feststellen. Jede Haltestelle ist mit maximal einem Umstieg erreichbar. Die Fachhochschule wird durch ihre Randlage nicht optimal angebunden, von vielen Haltestellen im Stadtgebiet ist ein Umstieg notwendig. Dies gilt insbesondere für den dicht besiedelten Bereich Altstadt / Hauptbahnhof.

Im Rahmen der Fortschreibung des Nahverkehrsplans im Jahre 2018 wird eine ausführliche Bewertung des Nahverkehrs in Gelsenkirchen vorgenommen und mögliche Planungsansätze diskutiert.

## 4.7 ÖPNV-Nachfrage an den Haltestellen in Gelsenkirchen

Die räumliche Nachfrageverteilung nach Haltestellen wird für das Stadtgebiet von Gelsenkirchen anhand von Ein- und Aussteigerzahlen verglichen. Die im Folgenden dargestellten Zahlen sind die Summe der Ein- und Aussteigenden an einem Werktag für den städtischen Nahverkehr, enthalten jedoch nicht den Schienenpersonennah- und Fernverkehr. Die Fahrgastzahlen betreffen nur den Linienverkehr, nicht die Einsatzwagen (E-Wagen).

Dies bedeutet beispielsweise für den Gelsenkirchener Hauptbahnhof, dass neben den hier dargestellten Fahrgästen noch weitere Personen den Bahnhof frequentieren, um das Bahnangebot in benachbarte Städte zu nutzen. Es wird jeder Ein- und Ausstieg gezählt, ein Umsteiger an einer Haltestelle sorgt demnach dort für einen Aus- und einen Einstieg. Die Daten stammen aus Zählungen der BOGESTRA, der Vestischen und des BVR (je nach Linie mit unterschiedlichen Jahresständen zwischen 2005 und 2016).

Es zeigt sich die herausragende Bedeutung der beiden Haupthaltestellen in den beiden Stadtzentren (Hauptbahnhof und Buer Rathaus/ Kunstmuseum) im ÖPNV-System mit deutlich über 30.000 Ein- und Aussteigenden täglich.

Hohe Fahrgastzahlen erreicht außerdem die Haltestelle Musiktheater in der Gelsenkirchener Altstadt mit über 13.000 Ein- und Aussteigenden. Die zwischen dem Hauptbahnhof und der Haltestelle Musiktheater liegende Haltestelle Heinrich-König-Platz erreicht dagegen mit über 6.000 Ein- und Ausstiegen deutlich geringere Nachfragenzahlen als die beiden benachbarten Haltestellen. Da hier nur die Stadtbahn verkehrt, steigen Fahrgäste am Hauptbahnhof bzw. dem Musiktheater auf andere Linien um.

Weitere Haltestellen mit hoher Fahrgastnachfrage mit über 4.000 Ein- und Aussteigern pro Tag befinden sich ebenfalls im Bereich Altstadt (Grillo-Gymnasium, Leipziger Str.), in Erle (Marktstraße) sowie in Bismarck (Trinenkamp).

Im Unterzentrum Horst verteilt sich die Nachfrage auf mehrere Haltestellen mit signifikanter Nachfrage (Buerer Str. und Schloss Horst mit jeweils 2.000 bis 3.000 Ein- und Aussteigern täglich), in Erle besonders auf die Haltestellen Marktstraße und Erle Forsthaus (zwischen 3.000 und 5.000 Ein- und Aussteigenden täglich).

Die höchsten Nachfragezahlen sind an an Haltestellen der Stadt- bzw. Straßenbahn vorhanden. Dies unterstreicht die hohe Bedeutung des schienengebundenen Verkehrs.

Außerdem werden an Umsteigehaltestellen mit zahlreichen Verkehrslinien sowie an Schulen hohe Fahrgastzahlen erreicht.

An den Haltestellen des SPNV werden außer am Hauptbahnhof im städtischen Nahverkehr nur vergleichsweise geringe Ein- und Aussteigerzahlen verzeichnet, einzig an den Bahnhöfen Buer Süd Bf (900 Ein- und Aussteiger) sowie Buer Nord Bf (500 Ein- und Aussteiger) werden größere Fahrgastzahlen erreicht.

Ein direkter Vergleich der Fahrgastzahlen an Haltestellen mit Auswertungen aus früheren Jahren ist nicht sinnvoll, durch veränderte Linienführungen kann es deutliche Unterschiede im Umsteigeverhalten von Fahrgästen geben.

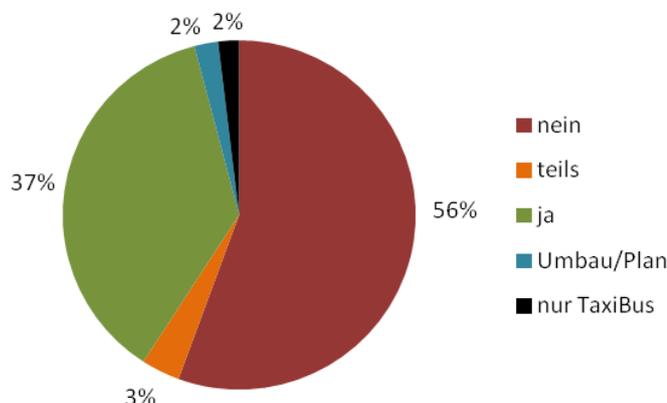
## 4.8 Infrastruktur und Fahrzeuge

Das Kapitel Infrastruktur und Fahrzeuge für den öffentlichen Personennahverkehr umfasst die Kernthemen Haltestellen, Betriebseinrichtungen, Fahrzeuge und intermodale Verknüpfung. In diesen Kapiteln wird das Thema Barrierefreiheit als Querschnittsthema an den entsprechenden Stellen aufgeführt. Aus diesem Grund wird auf eine spezielle Bestandanalyse „Barrierefreiheit“ verzichtet.

### 4.8.1 Haltestellen

Neben den Stationen der RE-, RB und S-Bahn-Linien (Hauptbahnhof, Buer Nord, Buer Süd, Hassel, Rotthausen, Zoo) existieren für den Nahverkehr in der Stadt Gelsenkirchen drei Haltestellen für die Stadtbahn (Linie U11), 60 Haltestellen für die Straßenbahn/Stadtbahn (Linien 107, 301, 302) und knapp 300 Haltestellen für Buslinien, wobei vereinzelt Buslinien auch Straßenbahnhaltestellen nutzen (z.B. Erle Post). Die Straßenbahnhaltestellen Hauptbahnhof und Heinrich-König-Straße werden von allen Straßenbahnlinien unterirdisch genutzt. Die weiteren unterirdischen Haltestellen zwischen Musiktheater und Trinenkamp werden nur von der Linie 301 angefahren.

In der nachfolgenden Abbildung wird die mengenmäßige Zuordnung der Haltestellen bezüglich der Barrierefreiheit aufgezeigt.



Quelle: Stadt Gelsenkirchen (2017)

Abbildung 12: Barrierefreie Haltestellen im Straßenbahn und Busnetz

Inzwischen sind knapp 37 % aller Haltestellen in der Stadt Gelsenkirchen barrierefrei ausgebaut. Dies umfasst einen erhöhten Bordstein (Hochbord) und einen taktilen Leitstreifen für sehbehinderte Fahrgäste. Zudem sind knapp 3 % der Haltestellen teilweise barrierefrei. Dies betrifft Haltestellen mit mehreren Abfahrtspositionen, bei denen noch nicht alle Standorte einen Hochbord und einen taktilen Leitstreifen haben (z.B. Königswiese). Hierzu gehört auch die Haltestelle Bergwerk Consolidation, bei der die Bushaltestelle zwar barrierefrei ist, aber ein Aufzug zu den Bahnsteigen der Straßenbahnlinie 301 fehlt. Zusätzlich bestehen in der Stadt Gelsenkirchen sieben Haltestellen, welche nur von TaxiBus-Linien angefahren werden. Auf den betroffenen Linien TB241, TB247 und TB248 erfolgen Fahrten nur nach telefonischer Anmeldung mit Taxis, sodass an diesen Haltestellen nur Taxis halten. Hier wird eine barrierefreie Nutzung gewährleistet, wenn Mobilitätseingeschränkte auf Straßenniveau ein- und aussteigen können.

In nachfolgender Abbildung wird das Zusammenspiel der Haltestelle und der Fahrzeuge (Straßenbahn und Bus) für eine barrierefreie Nutzung gezeigt.



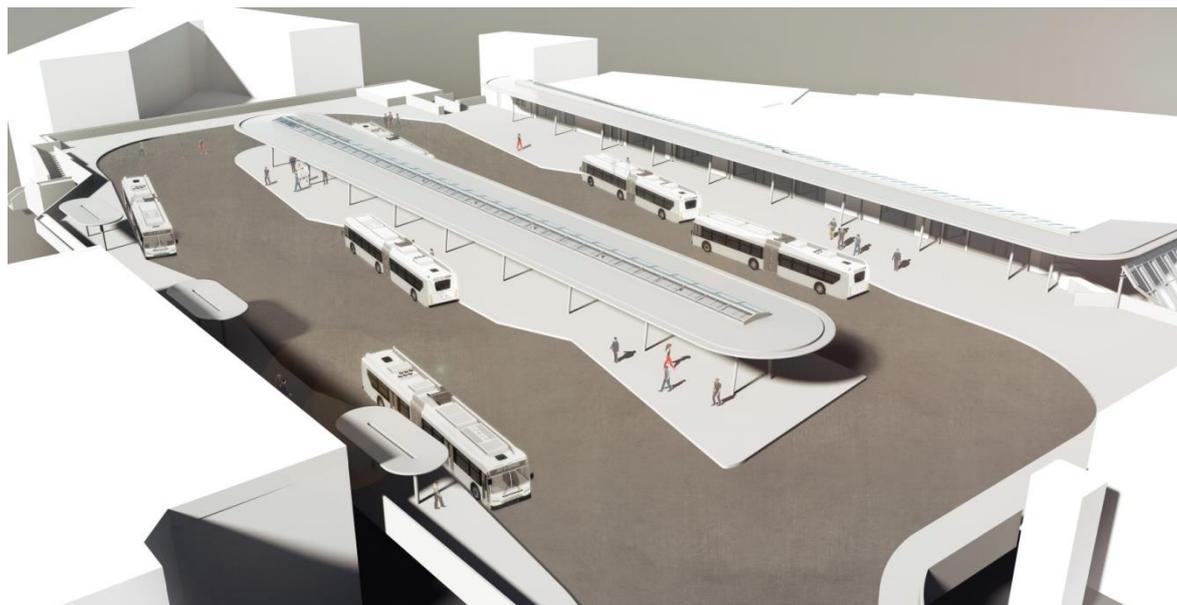
Buer Rathaus/Kunstmuseum (Linie 301)



Humboldtstraße (Linie 389)

Abbildung 13: Barrierefreie Haltestellen im Straßenbahn- und Busnetz – Beispiele

Zu den bestehenden Haltestellen sind bereits weitere Ausbaumaßnahmen geplant. So erfolgt im Jahr 2017 der Umbau der Bushaltestellen Gelsenkirchen Hauptbahnhof und Gelsenkirchen Buer Rathaus. Der Umbau der Haltestelle Buer Rathaus umfasst dabei auch die Haltestelle der Linie 302. Ein weiterer großer Teil für den barrierefreien Umbau ist der westliche Streckenabschnitt der Linie 301. Hier werden alle bisher nicht barrierefreien Straßenbahnhaltestellen zwischen Buer Süd Bf. und Buer Rathaus ausgebaut. Zusätzlich wurden die Bushaltestellen Mehringstraße (Linie 247, 255) und Am Stern (Linien 348, 382) für den barrierefreien Ausbau beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr zur Förderung angemeldet. Der Umbau weiterer zehn Haltestellen ist für das Jahr 2018 geplant.



Quelle: Stadt Gelsenkirchen (2017)

Abbildung 14: Barrierefreier Ausbau Gelsenkirchen Hauptbahnhof



Quelle: Stadt Gelsenkirchen (2017)

Abbildung 15: Barrierefreier Ausbau Buer Rathaus

In der nachfolgenden Abbildung wird der Haltestellenausbau bezüglich der Barrierefreiheit mit Stand Mai 2017 abgebildet.

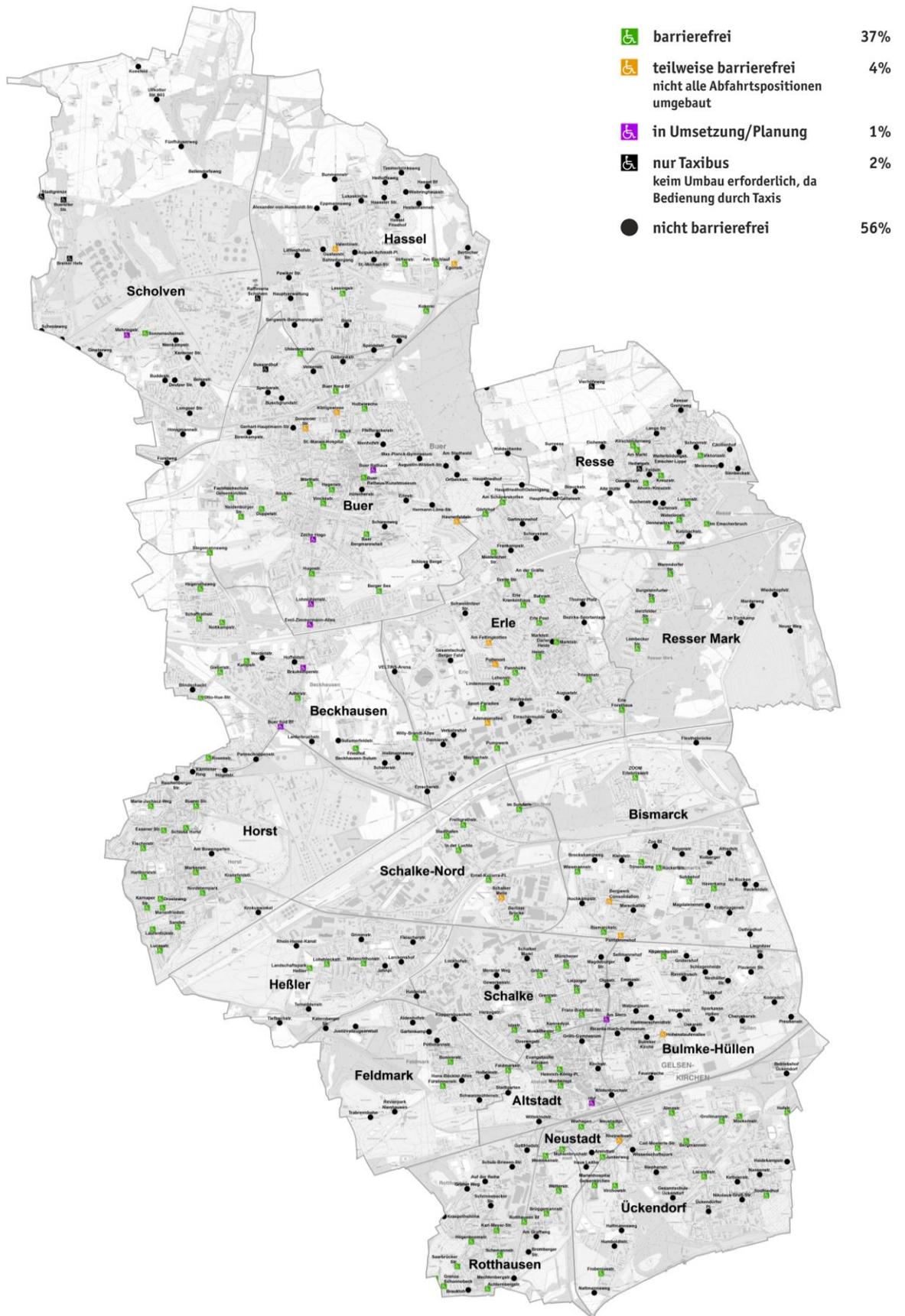


Abbildung 16: Barrierefreier Haltestellenausbau (Stand: 05/2017)

## 4.8.2 Fahrzeuge

Die Auswertungen zu den Fahrzeugen umfassen den Schienen- und Busverkehr der Verkehrsunternehmen BOGESTRA (Straßenbahnen am Betriebshof Gelsenkirchen und Busse am Betriebshof Ückendorf), Vestische (Busse am Betriebshof Herten und Bottrop) und EVAG (Straßen- und Stadtbahnen auf den Linie U11 und 107). Dazu werden im Busverkehr auch die Subunternehmen berücksichtigt. Im Schienenverkehr sind keine Subunternehmen tätig. Die Fahrzeuge der Vestischen und BOGESTRA umfassen alle Fahrzeuge an diesen Standorten. Diese verkehren auch außerhalb der Stadt Gelsenkirchen. Zudem können auch Fahrzeuge von anderen Betriebshöfen der Verkehrsunternehmen zum Einsatz kommen, beispielsweise bei Veranstaltungen oder Baumaßnahmen (Schienenersatzverkehr).

### Schienenverkehr

Im Schienenverkehr werden Hoch- und Niederflurstraßenbahnen eingesetzt. Hochflurfahrzeuge verkehren auf der Linie U11 meist als Zweiwagenzüge (Gelsenkirchen-Horst – Essen). Auf allen anderen Linien (107, 301, 302) verkehren Niederflurstraßenbahnen als Einwagenzüge. Während auf den Linien U11 und 107 verschiedene Fahrzeugtypen eingesetzt werden, verkehren auf den Linien der BOGESTRA in der Regel nur Variobahnen. Die älteren Niederflurstraßenbahnen werden in der Regel für Einsatzfahrten genutzt (Schülerverkehr und bei Veranstaltungen in der Arena auf Schalke – Straßenbahnmodell NF6D).



Hochflurfahrzeug U11 (Modell P86U)

Niederflurfahrzeug 301 (Modell Variobahn)

Abbildung 17: Hoch- und Niederflurfahrzeuge im Schienenverkehr

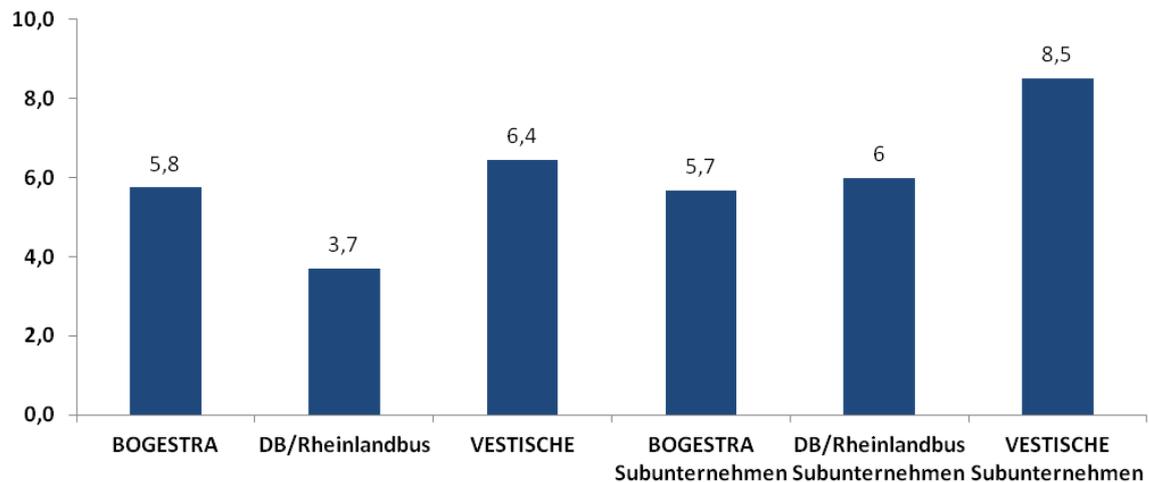
Mehrzweckbereiche befinden sich in Türnähe. Hierzu haben Straßenbahnen des Typs Variobahn zwei Türen je Seite bei den Rampen, um den Ein- und Ausstieg zu erleichtern. Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste befinden sich im Mehrzweckbereich zusätzlich auch Klappsitze. Außerdem sind die Variobahnen mit einer Klimatisierung und Videoüberwachung ausgestattet.

Alle Fahrzeuge im Schienenverkehr haben eine dynamische Zielbeschilderung an allen Fahrzeugseiten. In den Fahrzeugen erfolgt eine optische und akustische Fahrgastinformation. Dazu zeigen die Informationsbildschirme in den Variobahnen immer die nächsten fünf Haltestellen an. Die Energieversorgung der Straßenbahnen erfolgt durch

eine Mischung verschiedener Energieträger. Bei dieser Mischung haben die erneuerbaren Energien einen Anteil von 50 %. Weitere größere Anteile entfallen auf Kohlekraft (39,2 %) und Kernkraft (9,5 %).

### Busverkehr

Das Durchschnittsalter der Fahrzeuge liegt zwischen 3,7 Jahren (BVR) und 8,5 Jahren (Vestischen Subunternehmen). Unabhängig von den Verkehrsunternehmen liegt damit das Durchschnittsalter in der Stadt Gelsenkirchen bei sechs Jahren.

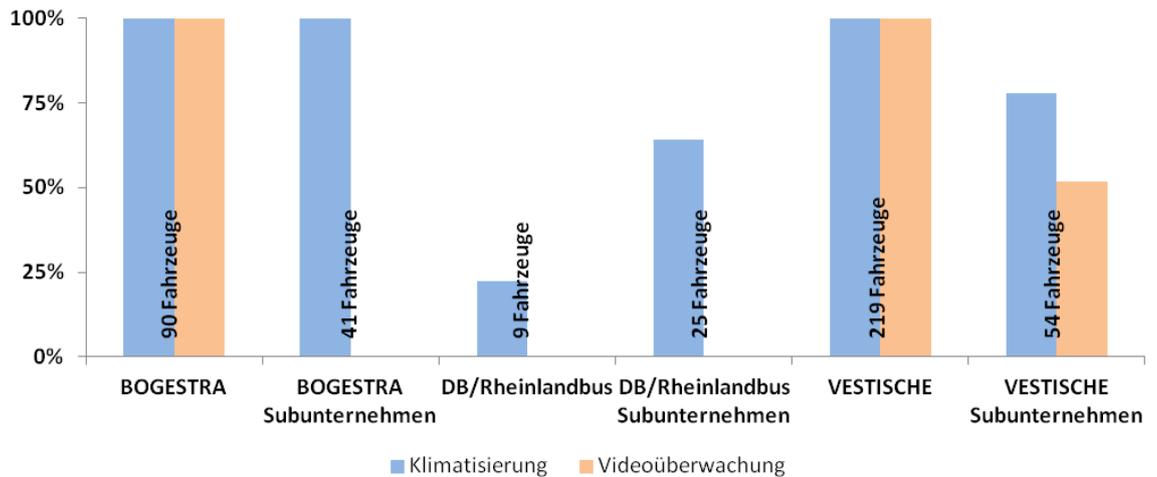


Quelle: Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen (2016), BVR (2016), Vestische Straßenbahnen (2016)

Abbildung 18: Durchschnittsalter der Busse

Im Busverkehr werden ausschließlich Niederflurfahrzeuge eingesetzt. Diese haben eine Klapprampe an der Tür zum Mehrzweckbereich sowie einen Rollstuhlplatz mit Haltewunschtaaste. Bei den neuesten Gelenkbussen der BOGESTRA und Vestischen befindet sich ein weiterer kleinerer Mehrzweckbereich an der dritten Tür. Dieser richtet sich v.a. an Fahrgäste mit Rollatoren und Kinderwagen, da an der dritten Tür keine Klapprampe für Rollstühle vorhanden ist.

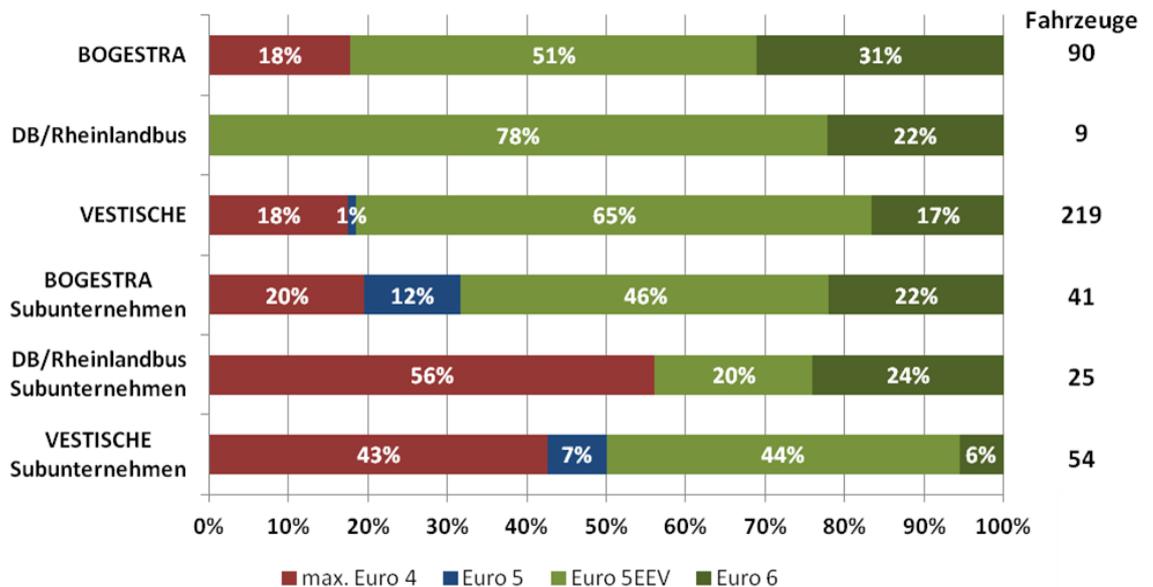
Die Fahrgastinformation erfolgt außen durch eine dynamische Zielbeschilderung an der Front- und Türseite, welche auch die Liniennummer beinhaltet. An der Heck- und Fahrerseite befindet sich die Angabe der Liniennummer. In allen Fahrzeugen erfolgen optische und akustische Haltestelleninformation. Bei den neuen Fahrzeugen mit einem Informationsbildschirm werden dazu die nächsten fünf Haltestellen angezeigt. Wesentliche Komfort- und Sicherheitsausstattung sind eine Klimatisierung und Videoüberwachung. Hier gibt es v.a. größere Unterschiede zwischen den Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen und Vestische Straßenbahnen auf der einen Seite sowie BVR und den Subunternehmen auf der anderen Seite. Alle Fahrzeuge der Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen sowie der Vestischen Straßenbahnen haben eine Klimatisierung und Videoüberwachung. Zudem haben alle Fahrzeuge, welche für die Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen als Subunternehmen tätig sind, eine Klimatisierung. Weitere Ausstattungsmerkmale wie z.B. W-LAN sind bei keinem Fahrzeug unabhängig vom Verkehrsunternehmen vorhanden. Derzeit gibt es einen Testbetrieb.



Quelle: Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen (2016), BVR (2016), Vestische Straßenbahnen (2016)  
 Abbildung 19: Klimatisierung und Videoüberwachung in Bussen

Der Busverkehr in der Stadt Gelsenkirchen hat bereits einen guten Stand beim Klimaschutz erreicht. So erfüllen 75% aller Fahrzeuge mindestens die Abgasnorm Euro 5 EEV. Darin sind knapp 20% an Fahrzeugen enthalten, welche mit Euro 6 die strengste Abgasnorm erfüllen. Insbesondere bei den Subunternehmen von BVR und den Subunternehmen der Vestischen verkehren auch nennenswerte Anteile an Fahrzeuge mit der älteren Abgasnorm Euro 4. Die Werte sind Abbildung 20 zu entnehmen.

Neben dem klassischen Dieselantrieb nutzen die Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen und Vestischen Straßenbahnen auch Fahrzeuge mit alternativen Antriebskonzepten. Hierzu stehen bei der BOGESTRA sechs und der Vestischen zwei Hybridbusse zur Verfügung. Fahrzeuge mit anderen alternativen Antrieben (z.B. Elektrobusse) sind bei keinem Verkehrsunternehmen im Einsatz.



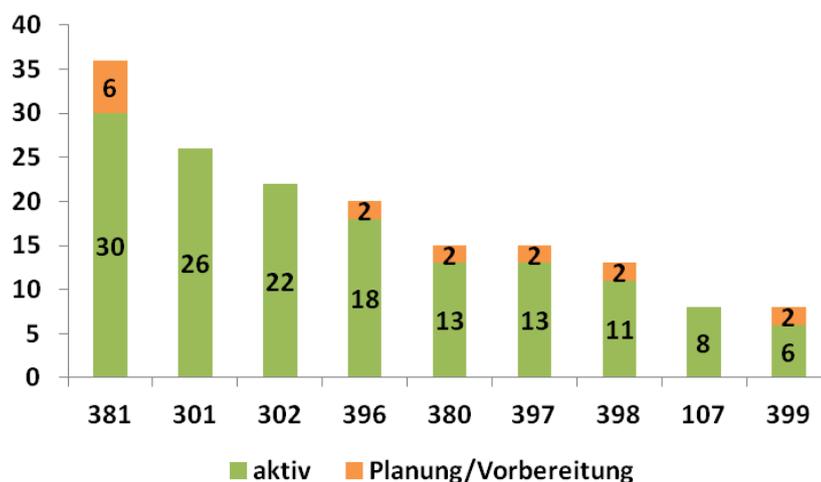
Quelle: Bochum-Gelsenkirchener-Straßenbahnen (2016), BVR (2016), Vestische Straßenbahnen (2016)  
 Abbildung 20: Abgasnormen nach Verkehrsunternehmen

### 4.8.3 Betriebseinrichtungen

Das Verkehrsunternehmen BOGESTRA, welches im südlichen Stadtgebiet bis in den Stadtteil Buer den größten Teil des Linienangebots durchführt, verfügt über zwei eigene Betriebshöfe in der Stadt Gelsenkirchen. Der Busbetriebshof liegt in Ückendorf und für die Straßenbahnen der Linie 301 und 302 gibt es einen Betriebshof nordöstlich der Innenstadt. Alle weiteren Verkehrsunternehmen haben Betriebshöfe außerhalb der Stadt Gelsenkirchen, meist im Kernbereich des jeweiligen Verkehrsunternehmens (z.B. EVAG: Stadt Essen, Vestische: Stadt Herten).

Die Stadt- und Straßenbahnlinien können überwiegend einen vom weiteren Straßenverkehr unabhängigen Gleiskörper nutzen. Dies betrifft v.a. die Linie 301 zwischen Hauptbahnhof und ZOOM-Erlebnisswelt (Tunnel und Münsterstraße) und die Linie 302 zwischen Hauptbahnhof und Buer Rathaus (Tunnel und Kurt-Schumacher-Straße) und die U11 in Horst. Der Tunnel zwischen den Haltestelle Zoom-Erlebnisswelt und Rheinlebestraße ist der einzige unterirdische Streckenabschnitt in der Stadt Gelsenkirchen. Dieser umfasst südlich der Haltestelle Hauptbahnhof und nördlich der Haltestelle Heinrich-König-Platz auch eine Abstellanlage. Nördlich der Haltestelle Heinrich-König-Platz verlassen die Linie 107 und 302 den Tunnel. Der Streckenabschnitt bis zur Haltestelle ZOOM-Erlebnisswelt wird nur von der Linie 301 befahren.

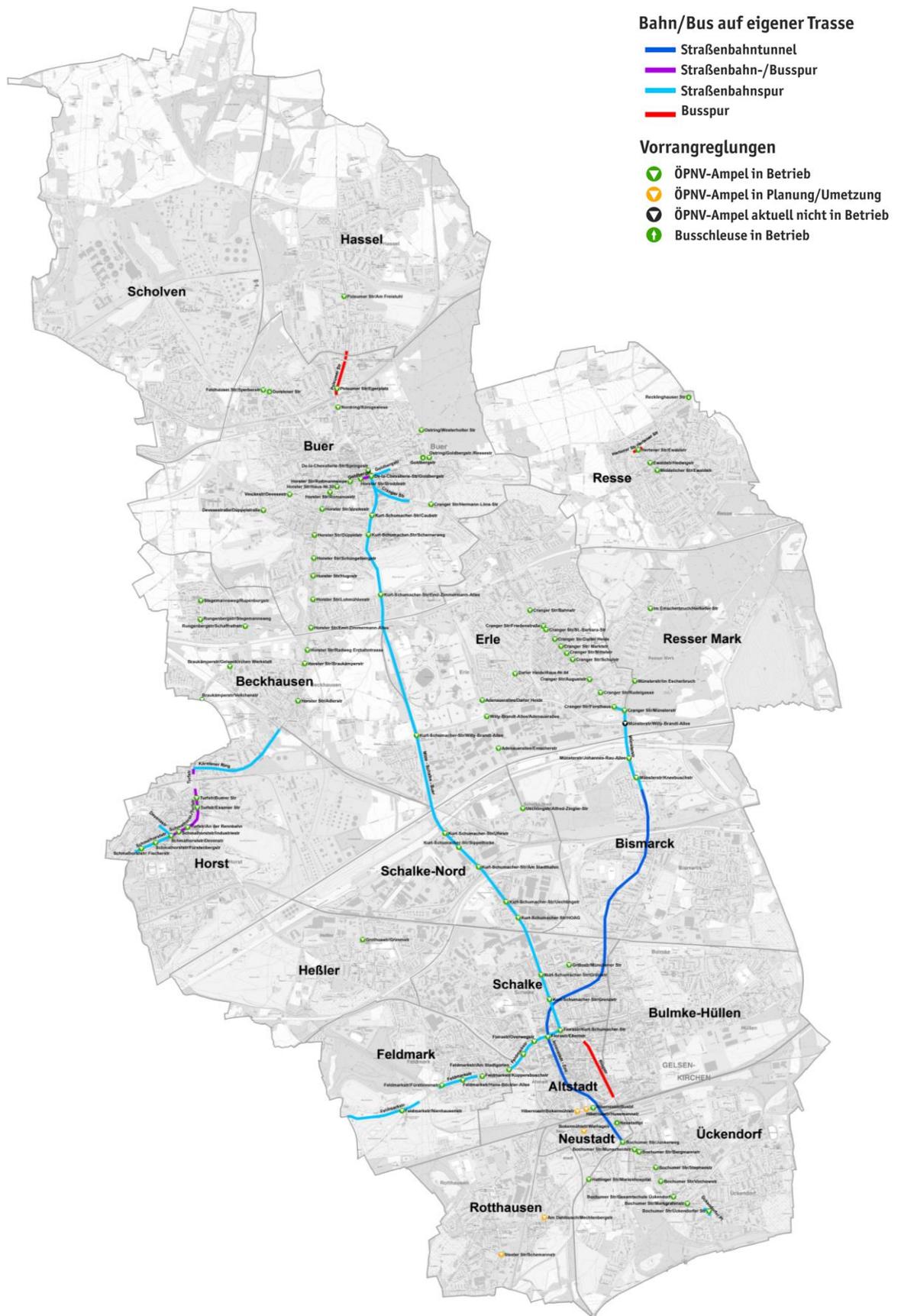
Buslinien können auf einzelnen Streckenabschnitten ebenfalls eine eigene Fahrspur nutzen. Möglich ist dies zurzeit in Horst zusammen mit der Straßenbahnlinie 301 sowie in Buer auf der Polsumer Straße in Richtung Norden und im Stadtzentrum auf der Ringstraße in Richtung Süden. Zusätzlich besteht an vielen Kreuzungen eine Vorrangschaltung für Straßenbahnen und Busse. Schwerpunkt sind hier u.a. die in Nord-Süd-Richtung verkehrenden Linien, welche auch auf Grund der Linienlänge anfälliger für Verspätungen sind.



Quelle: BOGESTRA (2017), Vestische (2017)

Abbildung 21: Linienbezogene Beschleunigung ab acht Vorrangschaltungen

In der nachfolgenden Abbildung werden die bisherigen Maßnahmen zur Beschleunigung und Fahrplanstabilität dargestellt.



Quelle: BOGESTRA (2017), Vestische (2017)

Abbildung 22: Busbeschleunigung und Fahrplanstabilität (Stand: 05/2017)

#### 4.8.4 Intermodale Verknüpfung

Schwerpunkt des Umweltverbunds (Bahn/Bus, Fahrrad, CarSharing, zu Fuß gehen, Elektromobilität) ist nicht nur der Umstieg in Bahn- und Buslinien während einer Fahrt (Intermodalität), sondern auch die Wahl eines geeigneten und klimafreundlichen Verkehrsmittels je nach Anliegen (Multimodalität). Da nicht immer alle Wege mit Bahn- und Buslinien zurückgelegt werden, ist die Inter- und Multimodalität im Umweltverbund ein wichtiger Anknüpfungspunkt.

Die Stadt Gelsenkirchen grenzt an die Oberzentren Essen und Bochum sowie mehrere Mittelzentren. Hiermit kommt auch der intermodalen Verknüpfung für regionale Verbindungen eine wichtige Bedeutung zu, damit Nutzerinnen und Nutzer auf den Umweltverbund umsteigen. Zudem kann z.B. die Verknüpfung zwischen Fahrrad und Bus den Einzugsbereich einer Haltestelle erweitern.

Für P+R und B+R sind die wichtigsten Verknüpfungspunkte die Bahnhöfe und Haltepunkte im Schienenverkehr. B+R Standorte bestehen in der Stadt Gelsenkirchen am Hauptbahnhof und den Haltepunkten Zoo, Buer Nord S, Buer Süd und Hassel S.

Die Standorte Buer Süd und Hassel S haben keine P+R-Möglichkeit. Die Standorte Hauptbahnhof und Buer Nord S verfügen neben offenen Radabstellanlagen auch über Fahrradboxen. Eine Radstation besteht in der Stadt Gelsenkirchen nicht.

Standort	Stellplätze		ÖPNV-Anbindung in Stadtzentren ohne Umstieg
	P+R	B+R	
Hauptbahnhof	314*	141 (54)	Oberhausen, Duisburg, Herne, Castrop-Rauxel, Dortmund, Hamm, Kamen, Düsseldorf, Münster, Dülmen, Haltern, Recklinghausen, Essen, Mülheim (Ruhr), Krefeld, Viersen, Mönchengladbach, Bochum
Zoo	36	35	Gladbeck, Dorsten, Herne, Castrop-Rauxel- Dortmund
Buer Nord S	68	78 (44)	Marl, Haltern, Gladbeck, Bottrop, Essen, Velbert, Wuppertal
Buer Süd	-	10	Gladbeck, Dorsten, Herne, Castrop-Rauxel- Dortmund
Hassel S	-	20	Marl, Haltern, Gladbeck, Bottrop, Essen, Velbert, Wuppertal

\* gebührenpflichtig (54) Anteil an Fahrradboxen

Tabelle 20: Verknüpfung zum Auto und Fahrrad

Die Stadt Gelsenkirchen ist Teil des regionalen Fahrradverleihangebots metropolrad-ruhr. Standorte dieses Angebots befinden sich auch in den benachbarten Städten Bochum, Bottrop, Essen und Herne. Vier Standorte bieten eine Umsteigemöglichkeit zum regionalen Schienenverkehr mit RE-, RB- und/oder S-Bahnlinien (Buer Nord, Buer Süd, Hauptbahnhof Vorplatz, Hauptbahnhof Südausgang).

Standort	Haltestelle	ÖPNV-Anbindung in benachbarte Stadtzentren ohne Umstieg
AKAFÖ Wodanstraße	-	-
Arenapark	-	-
Buer Nord Bahnhof	Buer Nord Bahnhof	Marl, Haltern, Gladbeck, Bottrop, Essen, Velbert, Wuppertal
Buer Rathaus/Kunstmuseum	Buer Rathaus	Bochum, Gladbeck, Bottrop, Oberhausen, Dorsten, Marl, Herten, Recklinghausen
Buer-Süd Bahnhof	Buer Süd Bahnhof	Gladbeck, Dorsten, Herne, Castrop-Rauxel- Dortmund
Freiheit	Freiheit	Gladbeck, Bottrop, Oberhausen, Dorsten, Marl, Herten
Grillo-Gymnasium	Grillo-Gymnasium	Herne
Hauptbahnhof Vorplatz Hauptbahnhof Südausgang	Hauptbahnhof	Oberhausen, Duisburg, Herne, Castrop-Rauxel, Dortmund, Hamm, Kamen, Düsseldorf, Münster, Dülmen, Haltern, Recklinghausen, Essen, Mülheim (Ruhr), Krefeld, Viersen, Mönchengladbach, Bochum
Max-Planck-Gymnasium	Max-Planck-Gymnasium	Herten, Recklinghausen
Musiktheater	Musiktheater	Bochum, Gladbeck, Bottrop, Essen
Neidenburger Straße	Neidenburger Straße	Herne
Nordsternpark	-	-
Rhein-Elbe-Park	-	-
Schloss Horst	Schloss Horst	Bottrop, Gladbeck, Essen
Westfälische Hochschule	Fachhochschule Gelsenkirchen	Herne
Wildenbruchplatz	Wildenbruchstraße	-
ZOOM-Erlebnisswelt	-	-

Tabelle 21: metropolrad-Stationen an Bahn- und Bushaltestellen

## 4.9 Tarifstrukturen, Vertriebsstrukturen, Informationssysteme und Serviceleistungen

### VRR-Tarif

Die ÖPNV-Angebote im Stadtgebiet Gelsenkirchen sind vollständiger Bestandteil der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR AöR). Alle im Stadtgebiet genehmigten Linienverkehre unterliegen dem VRR-Verbundtarif.

Der VRR-Tarif ermöglicht den ÖPNV-Kundinnen und -Kunden im gesamten Stadtgebiet die Nutzung von Bus- und Bahnangeboten mit einem Ticket (auch beim Umsteigen zwischen den Verkehrssystemen) in einer Preisstufe.

Im Verbundraum bestehen vier Preisstufen (A bis D) zzgl. der Kurzstrecke. In Gelsenkirchen gilt die Preisstufe A 2 („Städte mit gut ausgebautem öffentlichen Verkehrsnetz“).

Die Fahrscheinpalette des VRR-Tarifes ist breit gefächert. Sie differenziert sich in ein Sortiment von Einzelfahrkarten und verschiedenen Zeitkarten.

### **Vertriebsstrukturen**

Der Vertrieb der Tickets erfolgt über Vertriebstechnik in den Fahrzeugen, über Fahrscheinautomaten an den unterirdischen Haltestellen, bestimmten Straßenbahnhaltestellen und an den Stadtbahn-Haltestellen, über die KundenCenter am ZOB (Hauptbahnhof) der BOGESTRA und in Buer (Vestische und BOGESTRA).

Außerdem gibt es zahlreiche private Verkaufsstellen in den Stadtteilen. Neben den beiden Kundencentern der BOGESTRA gibt es weitere 23 Verkaufsstellen der BOGESTRA in Gelsenkirchen, bei der Vestischen sind es neben dem KundenCenter in Buer drei weitere private Verkaufsstellen. In den Verkaufsstellen gibt es neben dem Verkauf von Tickets die Möglichkeit, Broschüren und anderes Informationsmaterial zu bekommen.

Als Online-Vertriebsweg bieten die Verkehrsunternehmen ergänzend hierzu einen E- und M-Commerce an, der auch mobil genutzt werden kann.

### **Informationssysteme**

Kernstück der Kundeninformation sind die beiden KundenCenter, die Fahrplanhefte, die Telefonhotline und die Internetauftritte der Verkehrsunternehmen.

Dynamische Fahrgastinformationen (DFI) sind an folgenden Haltestellen vorhanden:

- Unter- und oberirdische Stadtbahnhaltestellen
- Haltestelle „Gelsenkirchen Hauptbahnhof ZOB“
- gemeinsame Straßenbahn- / Bus-Haltestellen „Buerer Straße“, „Schloß Horst“ und „Essener Straße“
- Haltestellen in der Cranger Straße zwischen „Erle Forsthaus“ und „Middelicher Straße“
- Friesenstraße, Hagenstraße, Machensplatz, Marktstraße, Musiktheater, Vinckestraße
- Bis Ende 2017 sind weitere Anlagen geplant (Grillo-Gymnasium, Buerer Str., Ückendorfer Platz, Tossehof, Adlerstr., Zeche Hugo, Hugostr., Schloß Horst, Wissenschaftspark, Buer Bergmannsheil/Scharenweg, Buer Süd Bf, Braukämperstr., Emil-Zimmermann-Allee, Lohmühlenstr., Karl-Meyer-Str., Leipziger Str.)

### **Serviceleistungen**

Im Gebiet der Stadt Gelsenkirchen werden vom VRR bzw. von den Verkehrsunternehmen vielfältige Serviceleistungen angeboten, welche für die Kundinnen und Kunden die Qualität der ÖPNV-Nutzung erhöhen:

- Mobilitätsgarantie für alle Ticketformen: bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten mit Erstattung von nachgewiesenen Fernverkehrs- oder Taxikosten bis zu 25,00

Euro tagsüber und 50,00 Euro zwischen 20 und 5 Uhr. Inhaber des „Ticket2000“ oder „BärenTicket“ erhalten ganztägig bis zu 50 Euro erstattet.

- ▶ Anschlussgarantie für einzelne, speziell genannte Anschlussverbindungen
- ▶ Taxirufservice der BOGESTRA und der Vestischen (Taxianmeldung über das Fahrpersonal)
- ▶ „Halten auf Zuruf/Aussteigen zwischen den Haltestellen“ im Abendverkehr nach 20.00 Uhr (Anmeldung beim Fahrpersonal) nur im Busverkehr
- ▶ Pünktlichkeitsversprechen: Erstattung des Fahrpreises für ein EinzelTicket der Preisstufe A bei Verspätungen über 10 Minuten an Zielhaltestelle

## 5 Zukünftige Ausrichtung des ÖPNV - Rahmenvorgaben

### 5.1 Ausblick auf das Thema Barrierefreiheit

Dieses Kapitel stellt einen Ausblick auf das Thema Barrierefreiheit dar. Dies wird im zweiten Teil des NVPs konkretisiert. Der öffentliche Personennahverkehr ist ein Bestandteil der Daseinsvorsorge einer Kommune. Hieraus ergibt sich die Anforderung dieses Mobilitätsangebot allen Menschen zugänglich zu machen. Dieser Anspruch ergibt sich u.a. auch aus dem Gesetz (vgl. PBefG §8). Der Handlungsbedarf erstreckt sich dabei über mehrere Handlungsfelder des öffentlichen Personennahverkehrs. So kann ein Niederflrbus nicht ausreichend sein, wenn die Infrastruktur an einer Haltestelle keinen ebenen Ein-/Ausstieg zulässt. Ebenso müssen Mobilitätseingeschränkte in der Lage sein, sich vor der Fahrt über die bestehenden Angebote für eine barrierefreie Verbindung informieren zu können. Barrierefreiheit im Bahn- und Busnetz ist damit ein wichtiges Querschnittsthema. Es ist daher nachfolgend den einzelnen Unterkapiteln zugeordnet:

- Personal: Kapitel 6.3
- Fahrzeuge: Kapitel 6.5
- Haltestellen und Stadtbahnhöfe: Kapitel 6.6
- Information: Kapitel 6.7

Der weitere barrierefreie Ausbau muss dazu die unterschiedlichen Ansprüche von Mobilitätseingeschränkten vereinen können. Hierzu lassen sich Menschen mit Mobilitätseinschränkungen in zwei Gruppen unterscheiden: Mobilitätseingeschränkte im engeren und Mobilitätseingeschränkte im weiteren Sinne. Die erste Gruppe umfasst v.a. Menschen mit dauerhaften Beeinträchtigung wie z.B. Seh- und Hörbeeinträchtigungen. Diese Menschen sind teilweise auch dauerhaft auf Mobilitätshilfen wie z.B. Rollstuhl oder Rollator angewiesen, welche im Bus mitbefördert werden müssen. Die Gruppe der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen im weiteren Sinne umfasst auch Fahrgäste, die nicht dauerhaft beeinträchtigt sind. Hierzu gehören z.B. Personen mit Gepäck oder Kinderwagen.

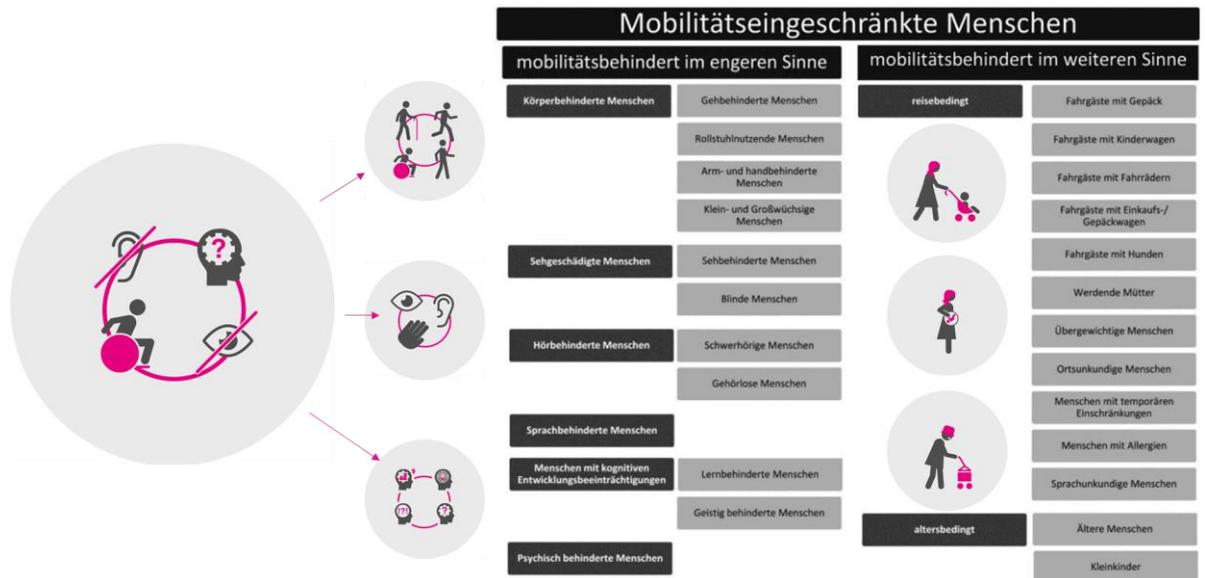


Abbildung 23: Übersicht mobilitätseingeschränkter Gruppen im Bahn-/Busnetz (Quelle: mahp: Barrierefrei Beratung, Planung, Service; Hans-Peter Matt)

## 5.2 Rahmenvorgaben für das Leistungsangebot und Bedienungsstandards

Der städtische Nahverkehr wird durch den Aufgabenträger Stadt Gelsenkirchen sichergestellt. Zum Stand dieser Aktualisierung des Nahverkehrsplanes sind drei Verkehrsunternehmen mit der Durchführung des ÖPNV beauftragt. Die Rahmenvorgaben für das betriebliche Leistungsangebot werden in erster Linie über Bedienungsstandards definiert. Sie stehen in engem Zusammenhang mit den zur Kontrolle der Qualität festgelegten Standards in Kapitel 6.

Wie in Kapitel 4.4.1 beschrieben ist jährlich ein Angebot von ca. 8,611 Mio. Kilometern (Stand 2016) notwendig, um ein bedarfsgerechtes Angebot zu erhalten.

Diese verteilen sich laut Verbundetat des VRR (2016) folgendermaßen auf die Verkehrsträger:

- 6,496 Mio. km Bus,
- 1,536 Mio. km Straßenbahn und
- 0,579 Mio. km Stadtbahn.

### 5.2.1 Erschließungsqualität / Räumliche Erschließung

Die Bewertung der Erschließungsqualität richtet sich nach der räumlichen Erschließungswirkung der Bahnhöfe und Haltestellen. Dabei werden die nachfolgenden Rahmenvorgaben für Haltestelleneinzugsbereiche herangezogen.

In Gelsenkirchen werden die Einzugsbereiche einheitlich für die Bahnhöfe und Haltestellen im Sinne eines „Regelfalls“ definiert. Festgelegt werden weiterhin zwei Ausnahmen mit niedrigeren zugrunde zu legenden Haltestelleneinzugsbereichen. Im Bereich Gelsenkirchen Altstadt sowie Buer Zentrum werden aufgrund der hohen Nutzungsdichte geringere Haltestelleneinzugsbereiche festgelegt. Insbesondere ist für eine über das ganze Stadtgebiet gleichwertige Erschließung zu sorgen.

Folgende Richtwerte für das Stadtgebiet Gelsenkirchen werden festgelegt:

Gebiet / Verkehrsträger	Bahn / Stadtbahn / Straßenbahn	Bus
Regelfall	600 m	400 m
Stadtzentren (Altstadt, Buer)	400 m	300 m

Tabelle 22: Richtwerte für Einzugsbereiche im städtischen Nahverkehr in Gelsenkirchen

## 5.2.2 Betriebszeiten und Taktfolge

Für das Bedienungsangebot in Gelsenkirchen werden folgende Rahmenverkehrszeiten sowie Rahmenbetriebszeiten festgelegt:

Verkehrstag	Verkehrszeit	Abk.	Rahmenbetriebszeitfenster
<b>Mo.-Fr.</b>	Schwachverkehrszeit	SVZ I	04:00 – 06:00
	Hauptverkehrszeit	HVZ I	06:00 – 08:30
	Normalverkehrszeit	NVZ I	08:30 – 12:30
	Hauptverkehrszeit	HVZ II	12:30 – 18:30
	Normalverkehrszeit	NVZ II	18:30 – 20:00
	Schwachverkehrszeit	SVZ II	20:00 – 00:00
<b>Sa.</b>	Nachtverkehrszeit	NaVZ	00:00 – 04:30
	Schwachverkehrszeit	SVZ I	04:30 – 08:30
	Normalverkehrszeit	NVZ I	08:30 – 17:00
	Normalverkehrszeit	NVZ II	17:00 – 20:00
	Schwachverkehrszeit	SVZ II	20:00 – 00:00
<b>So. und Feiertag</b>	Nachtverkehrszeit	NaVZ	00:00 – 05:00
	Schwachverkehrszeit	SVZ	05:00 – 00:00

Tabelle 23: Rahmenverkehrs- und Betriebszeiten im ÖPNV der Stadt Gelsenkirchen

Ein Großteil der Linien auf Gelsenkirchener Stadtgebiet verkehrt in einem einheitlichen Grundtakt, welcher teilweise zwischen den verschiedenen Verkehrszeiten wechselt. Eine einheitliche Taktfolge innerhalb einer Verkehrszeit trägt zur Verständlichkeit und Merkbarkeit des Angebots bei und sollte im Regelfall erreicht werden.

Die im Jahr 2016 erbrachten Verkehrsleistungen, Taktfolgen und Betriebszeiten sind als Mindeststandard weiter zu erbringen. Dabei sind die in den Fahrplanbüchern sowie den Kapiteln 4.4.4 und 4.4.5 beschriebenen Verkehrsleistungen mindestens zu erbringen. Sie werden dem Kunden vom Verkehrsunternehmen über den an den Haltestellen und Bahnhöfen auszuhängenden sowie online und über eine „App“ abrufbaren Fahrplan zugänglich gemacht.

Betriebszeiten und Taktfolgen sind durch das Verkehrsunternehmen nachfrage- und linienfunktionsbezogen zu gestalten und regelmäßig auf eine notwendige Anpassung hin zu prüfen.

### 5.2.3 **Beförderungszeiten und Umsteigehäufigkeiten**

Wichtige Kriterien für eine hohe Qualität im ÖPNV sind die Beförderungszeit und die Umsteigehäufigkeit. Im Folgenden werden Rahmenvorgaben definiert. Auch hierbei stellt das Bestandsnetz 2016 die Mindestgrundlage für das bedienende Verkehrsunternehmen dar. Eine über alle Stadtgebiete gleichwertige Erschließungsqualität ist zu erreichen.

#### **Beförderungszeiten**

Wichtigster Faktor im Hinblick auf die Erreichbarkeit ist die Beförderungszeit. Im Rahmen des NVP werden Richtwerte für die Beurteilung der Beförderungszeiten zur Erreichbarkeit der Stadtzentren bzw. der weiteren wichtigen Unterzentren sowie einzelner Ziele mit herausragender Bedeutung definiert. Grundlage der Bewertung sind die Nettofahrzeiten inkl. Umsteigezeiten. Die definierten Richtwerte orientieren sich an raumplanerischen Kriterien zur Erreichbarkeit von Zentren.

Als wichtige Ziele werden unter anderem betrachtet:

- Gelsenkirchen Altstadt
- Buer Zentrum
- Horst Zentrum
- Erle Zentrum
- Fachhochschule

Diesen Zielen kommt eine besondere verkehrliche Bedeutung zu. Insbesondere die beiden Stadtzentren sowie die Unterzentren Erle und Horst sollten tagsüber von den jeweiligen relevanten Einzugsgebieten möglichst schnell erreicht werden (in maximal 15 Minuten).

Die verkehrlichen Hauptziele in Gelsenkirchen, Altstadt und Buer, sollten tagsüber von allen Haltestellen im Stadtgebiet in maximal 30 - 45 Minuten erreicht werden.

Auch für die Fachhochschule sind optimale Beförderungszeiten wünschenswert. Diese werden in der Fortschreibung des Nahverkehrsplans im Sommer 2018 diskutiert.

### Umsteigehäufigkeiten

Ähnlich wie für die Beförderungszeiten gilt auch für die Umsteigehäufigkeit das Ziel, diese möglichst gering zu halten. Die Stadtzentren sowie die Unterzentren Erle und Horst sollen aus ihren jeweiligen Einzugsgebieten direkt erreichbar sein. Stadtweit sollten diese vier Ziele mit maximal einem Umstieg erreichbar sein.

Auch die Fachhochschule mit einem hohen Anteil an Studierenden auf Gelsenkirchener Stadtgebiet sollte möglichst mit maximal einem Umstieg erreichbar sein, aus den relevanten benachbarten Gebieten direkt.

### 5.2.4 Platzangebot

Das Platzangebot in den Fahrzeugen von 0,25 m<sup>2</sup>/Stehplatz richtet sich überwiegend nach dem VDV-Standard.

Zeitraum	Besetzungsgrad
die 20'/15'-Spitze in der HVZ	80 %
oder die Spitzenstunde in der HVZ	65 %
eine Stunde in der NVZ	50 %
eine Stunde in der SVZ	50 %

Tabelle 24: Platzangebot in Fahrzeugen bei 0,25m<sup>2</sup>/Stehplatz

Grundlagen für die Mittelwertbildung sind

- die maßgebenden Querschnitte einer Strecke oder Linie,
- die Zeitintervalle und
- die Lastrichtung.

Durch die Mittelwertbildung können die Fahrzeugbesetzungen bei Einzelfahrten infolge von Nachfragespitzen (z.B. im Schülerverkehr) innerhalb der Zeitintervalle bis an die Kapazitätsgrenzen der Fahrzeuge reichen. Die Überschreitung des Mittelwertes in der Spitzenzeit führt bei den Fahrgästen zu deutlichen Komforteinbußen. Bei regelmäßiger Überschreitung ist daher abzuwägen, ob eine Taktverdichtung oder zusätzliche Verstärkungsfahrten, evtl. auf Teilabschnitten des Linienwegs, erforderlich sind.

Einsatzwagen sind immer eine Ergänzung zum regulären Liniennetz und kommen nur dort zum Einsatz, wo die Kapazität der regulären Linien nicht ausreicht. Mit regelmäßigen Fahrgastzählungen soll das Fahrtenangebot ständig kontrolliert werden, um den Einsatzverkehr den Bedürfnissen anzupassen.

### 5.2.5 Information, Vertrieb und Service

Die in Kapitel 4 aufgeführten Dienstleistungen, Einrichtungen, Angebote und Garantieleistungen sowie die in Kapitel 6 beschriebenen Qualitäten sind Standard für die Ausrichtung von Information, Vertrieb, Service und Sicherheit des Gelsenkirchener ÖPNV und müssen eingehalten werden.

In beiden wichtigen Zentren Gelsenkirchens (Altstadt/Hauptbahnhof und Buer) soll es KundenCenter geben. Dabei müssen in einem KundenCenter in oder am Hauptbahnhof montags bis freitags von 8:00-18:00 Uhr und samstags mindestens von 9:00-13:00 Uhr der Verkauf und die Beratung durchgehend im Regelfall an zwei Schalterplätzen gleichzeitig zur Verfügung stehen. Im zweiten KundenCenter müssen montags bis freitags von 9:00-18:00 Uhr und samstags von 9:00-13:00 Uhr im Regelfall zwei vollwertige Arbeitsplätze für Verkauf und Beratung besetzt sein. Es wird angestrebt, dass, soweit geeignete Verkaufsstellen gefunden werden, in Gelsenkirchen weiterhin ca. 20 Vertriebspartner über das Stadtgebiet verteilt Fahrkarten verkaufen. Sie müssen durch die Verkehrsunternehmen geschult, beraten und mit Informations- und Verbrauchsmaterialien ausgestattet werden.

Ergänzend hierzu soll zukünftig ein digitales Kundenportal es den Fahrgästen erleichtern, persönliche Daten zum Abonnement auch unabhängig von den Öffnungszeiten der KundenCenter zu ändern.

Auch zukünftig ist der Vertrieb von Fahrausweisen des VRR sowie bestimmter Angebote aus dem NRW-Tarif und der DB sicherzustellen. Dabei müssen die Verkehrsunternehmen an einer Weiterentwicklung des Vertriebs im Einvernehmen mit den VRR-Richtlinien sowie einer Ausweitung des Vertriebs auf neue Nutzermedien mitarbeiten.

Der Vertrieb über E- und M-Commerce, also der Verkauf über das Internet und über mobile Endgeräte wie beispielsweise über das Smartphone nimmt an Bedeutung zu. Insbesondere über das letztgenannte Medium können die Fahrgäste sich jederzeit und an jedem Ort ein Ticket kaufen. Eine eigene App bzw. eine App mit Verkaufs- und Informationsmöglichkeit sowie ein eigener Internetauftritt sorgen für die Nähe zu den Fahrgästen. Der direkte Dialog zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen und die Versorgung der Fahrgäste mit aktuellen stadtgebietsbezogenen Informationen wie zum Beispiel über Verbindungen, aktuelle Abfahrtszeiten, Störungen und Ausfälle müssen durch die Verkehrsunternehmen sichergestellt werden. Ebenfalls erwartet werden Aktivitäten in Richtung SocialMedia, um zeitnah auf das Anliegen der Fahrgäste reagieren bzw. um auch hier wichtige Informationen an die Fahrgäste absetzen zu können.

Ein flächendeckender und die elektronischen Möglichkeiten nutzender Vertrieb ist unverzichtbar für eine hohe ÖPNV-Nutzung. Zwingend erforderlich ist dazu ebenfalls geschultes Personal mit hervorragenden Ortskenntnissen.

Für Veranstaltungen und für Großkunden werden von den Verkehrsunternehmen darüber hinaus Kombitickets und Sonderticketlösungen angeboten.

Durch Mitarbeit in den VRR-Gremien tragen die Verkehrsunternehmen dazu bei, eine einheitliche Kundeninformation festzulegen und weiterzuentwickeln.

Die Verkehrsunternehmen müssen eine Ausgabe für Fundsachen, die in den Fahrzeugen und eigenen Anlagen gefunden werden, bereitstellen. Das Fundbüro muss montags bis donnerstags mindestens 2 Stunden am Tag erreichbar sein.

### 5.2.6 Sicherheit

Die Sicherheit der Fahrgäste kann sowohl subjektiv als auch objektiv durch fest installierte technische Sicherungseinrichtungen aber auch durch Sicherheitspersonal verbessert werden. Schutz vor Übergriffen bieten insbesondere:

- personelle Betreuung (z. B. Kundenbetreuerinnen und -betreuer, persönliche Kontaktmöglichkeit zum Fahrpersonal)
- Videoschutzanlagen in (Neu)fahrzeugen und Stadtbahnbahnhöfen
- Notrufeinrichtungen über den Fahrer (Bus) und die Fahrgäste (Straßenbahn/Stadtbahn) und in Stadtbahnbahnhöfen
- eine abgesicherte Kommunikations- und Koordinationsebene durch eine permanente Besetzung der Leitstelle
- Bauliche Ausgestaltung der Haltestellen/Bahnhöfe nach Sicherheitsaspekten (z. B. Beleuchtung, Übersichtlichkeit)

Findet Verkehr in unterirdischen Stadtbahnanlagen statt, so obliegt dem hier fahrenden Verkehrsunternehmen die Bestreifung der Stadtbahnanlagen mit ausgebildetem Personal entsprechend einer vertraglichen Vereinbarung mit der Stadt Gelsenkirchen. Zudem führen der Ordnungsdienst der Stadt und Servicemitarbeiter und -mitarbeiterinnen des Unternehmens regelmäßig gemeinsame Kontrollgänge durch.

Organisatorische Maßnahmen (z.B. Melde- und Notfallpläne), Personal zur Regelung von Verkehrsunfällen (mobile Verkehrslenkung), Schulungen für Fahrpersonal und Servicepersonal (z.B. Fahrsicherheitstraining, Deeskalationstraining) und die Zusammenarbeit mit den kommunalen Ordnungsbehörden (u.a. Polizei, Ordnungsamt) sind Aufgabe der Verkehrsunternehmen.

Die Verkehrsunternehmen können nur bedingt im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf das Sicherheitsgefühl der Kundinnen und Kunden Einfluss nehmen. Nichtsdestotrotz muss für alle Nutzergruppen, so auch für Menschen mit Behinderung, Seniorinnen und Senioren oder Fahrpersonal, über alle Beteiligten (Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger, Verbände, Städte, Polizei) in einem fortwährenden Prozess die Sicherheit thematisiert werden.

## 5.3 Infrastruktur

Für die Erbringung hochwertiger und vernetzter ÖPNV- bzw. Mobilitätsdienstleistungen ist die Vorhaltung einer umfangreichen und modernen Infrastruktur unabdingbar. Die Vorhaltung und Bereitstellung und Instandhaltung bzw. der weitere Ausbau der im Kapitel 4 beschriebenen Infrastruktur ist daher zwingende Voraussetzung für das zukünftige ÖPNV-Angebot in Gelsenkirchen.

### 5.3.1 Fahrzeuge

Die mobile Infrastruktur wie beispielsweise Bus sowie Schienenfahrzeuge sind durch die Verkehrsunternehmen selbst bereitzustellen. Die Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, die für die Hauptverkehrszeiten erforderlichen Fahrzeuge inklusive einer notwendigen Reserve vorzuhalten.

Dabei ist der in Kapitel 4 fixierte Ausstattungsstandard mit den in Kapitel 6 beschriebenen Qualitäten verbindlich.

Bei Neuanschaffungen sind darüber hinaus folgende Anforderungen einzuhalten:

#### **Für alle Fahrzeuge, also Stadtbahn, Straßenbahn, Bus gilt:**

- Einhaltung der jeweils geltenden höchsten EU-Vorschriften zu Abgasnormen und Lärmschutz (Umweltqualität)
- Ausstattung mit Einrichtungen zur Fahrscheinwertung entsprechend den Vereinbarungen im Verkehrsverbund
- Fahrtzielanzeige außen am Fahrzeug
- Haltestellenansage im Innenraum
- Bildschirme mit Haltestellenanzeige, Linienverlaufsanzeige und weiteren Informationen
- Videoschutzanlagen
- Direkter Kontakt zum Fahrpersonal oder Fahrgastsprechstelle in jedem Wagenteil
- Kontrastreiche Gestaltung des Innenraums

#### **Stadtbahn**

- Durchgängig stufenfreier Fahrzeugboden
- Einstiegshöhe maximal 100 cm über Schienen-Oberkante
- Zwei Multifunktionsflächen
- Haltewunschtaster in Multifunktionsfläche auf Sitzhöhe
- Behinderten-Haltewunschtaster mit Brailleschrift und akustischer, visueller und Vibrationsmeldung im Bereich der Sondernutzungsfläche.
- Mindestens eine leistungsfähige Be- und Entlüftungsanlage im Fahrgastraum

#### **Straßenbahn**

- Eignung für Zweirichtungsbetrieb
- Niederflur zu 100 %, sowohl Ein-/Ausstieg als auch Innenraum
- Zwei Multifunktionsflächen
- Haltewunschtaster in Multifunktionsfläche auf Sitzhöhe

- ▶ Behinderten-Haltewunschtaster mit Brailleschrift und akustischer, visueller und Vibrationsmeldung im Bereich der Sondernutzungsfläche
- ▶ Ausstattung mit Einrichtungen für einen Fahrscheinverkauf entsprechend den Vereinbarungen im Verkehrsverbund oder Ausstattung der Haltestellen mit Fahrkartenkaufoption (z.B. Fahrscheinautomat)
- ▶ Vollklimatisierung

#### **Bus**

- ▶ Niederflertechnik mit Kneeling-Funktion
- ▶ Erweiterte multifunktionale Stellfläche mit Platz für Rollstühle, davon ein Platz mit Rückhaltevorrichtung, erreichbar über eine ausklappbare Rampe
- ▶ Bei Gelenkbussen vergrößerte Aufstellfläche – zum Beispiel als zusätzliche Aufstellfläche an dritter Tür (Kinderwagen, Fahrräder)
- ▶ Ausstattung mit einem integrierten Bordinformationssystem (IBIS) sowie einem rechnergestützten Betriebsleitsystem (ITCS)

### **5.3.2 Haltestellen und Bahnhöfe**

Bedingt durch die genehmigten Fahrpläne haben die Verkehrsunternehmen die vorgesehenen Haltestellen vorzuhalten. Die Ausstattung von Haltestellen ist ausführlich in den Kapiteln zur Bestandsanalyse sowie der Barrierefreiheit beschrieben und muss in der in Kapitel 6 festgelegten Qualität vorgehalten werden.

Die Unterhaltungs- und Verkehrssicherungspflicht ist folgendermaßen geregelt:

#### **Bushaltestellen**

Gem. § 2 Abs. 1 b) Straßen- und Wegegesetz NRW (StrWG NRW) gehören die Bushaltestellen zur öffentlichen Straße. Die Unterhaltungs- sowie Verkehrssicherungspflicht der Bushaltestellenflächen (Tiefbau) obliegt der Stadt Gelsenkirchen als Träger der Straßenbaulast. Die Unterhaltungs- sowie Verkehrssicherungspflicht der Haltestellenausstattung ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens.

#### **Straßenbahnhaltestellen sowie kombinierte Straßen- und Bushaltestellen**

Die Verantwortlichkeit für die Straßenbahnhaltestellen sowie kombinierten Bus- und Straßenbahnhaltestellen in Straßenmittellage liegt beim Verkehrsunternehmen. Das heißt, das Verkehrsunternehmen ist verantwortlich für die Verkehrssicherungs- und Unterhaltungspflicht (einschließlich Begehungen / Kontrollen) der Haltestellenflächen sowie der Haltestellenausstattung. Die Reinigung der Haltestellenflächen bei oberirdischen Anlagen, sowie der Winterdienst und die Leerung der Mülleimer auf diesen Haltestellen obliegen der Stadt Gelsenkirchen. Die Kosten hierfür trägt ebenfalls die Stadt Gelsenkirchen. Dies gilt auch für die entsprechenden Haltestellen in Straßenseitenlage.

Die Unterhaltungs- sowie Verkehrssicherungspflicht der Haltestellenflächen (Tiefbau) für die Straßenbahnhaltestellen sowie kombinierten Bus- und Straßenbahnhaltestellen

in Straßenseitenlage obliegt der Stadt Gelsenkirchen. Für die Haltestellenausstattung ist die Unterhaltungs- sowie Verkehrssicherungspflicht an den Straßenbahnhaltestellen sowie kombinierten Bus- und Straßenbahnhaltestellen in Straßenseitenlage den Verkehrsunternehmen übertragen.

### **Stadtbahn**

Die Stadtbahnanlagen auf Gelsenkirchener Stadtgebiet befinden sich im Eigentum der Stadt. Die Städte Bochum und Gelsenkirchen haben sich zum Zweck der Verpachtung der Stadtbahnanlagen zur Bochum-Gelsenkirchener Stadtbahnverpachtungsgesellschaft des bürgerlichen Rechts (Stadtbahn GbR) zusammen geschlossen. Stadt und Stadtbahn GbR sind für die Planung, den Bau und die Unterhaltung der baulichen und technischen Anlagen zuständig (vgl. Kapitel 6.6). Das Verkehrsunternehmen führt den Fahrbetrieb auf den Strecken durch und ist für die Unterhaltung der betriebstechnischen Ausrüstung verantwortlich.

Bei den Stadtbahnbahnhöfen muss das Verkehrsunternehmens u. a. die Wartung und das Störungsmanagement von Aufzügen und Fahrtreppen durchführen.

Durch optimierte Prozessabläufe in der Werkstatt soll über saubere, sichere und verfügbare Anlagen im Stadtbahnbereich eine maximale Kundenzufriedenheit erreicht werden.

### **5.3.3 Betriebshöfe, Werkstätten, Leitstelle**

Um den ordnungsgemäßen Betrieb zu gewährleisten, hat das Verkehrsunternehmen Betriebshöfe und Werkstätten in angemessener Größe und mit adäquater Ausstattung vorzuhalten. Bezugszeitpunkt ist das Leistungsangebot ab Dezember 2019.

Zudem müssen die Werkstätten so angesiedelt sein, dass eine zeitnahe Reparatur von defekten Fahrzeugen gewährleistet ist.

Die Bestellung einer Betriebsleitung/Verkehrsleitung bei Straßenbahn- und Busverkehr nach BOStrab und BOKraft bzw. bei reinem Busverkehr nach BOKraft ist Voraussetzung. Für die Arbeit in den Werkstätten sind Qualifizierungsstandards notwendig:

#### **Schienenfahrzeugbereich (Instandhaltung nach BOStrab):**

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Qualifikation der Instandhaltung mindestens Facharbeiter/in IHK
- Führungskraft: Qualifikation mindestens Meisterin/Meister, Technikerin/Techniker oder Ingenieurin/Ingenieur der entsprechenden Fachrichtung
- Fachleute mit entsprechender Zusatzqualifikation nach DIN EN (z. B. Schweißfachkraft oder Klebefachkraft)

### **KOM und Sonderfahrzeuge:**

- Mechatronikerin/Mechatroniker Kfz
- Kfz-Elektrikerin/-Elektriker
- Karoserieschlosserin/-schlosser (m/w)
- Kfz-Meisterin/-Meister
- Dipl.-Ing. oder vergleichbar

Zusätzlich zu den Reparaturen und Instandsetzungen müssen auch gesetzlich vorgeschriebene Untersuchungen (Sicherheitsprüfung, Abgasuntersuchung, Hauptuntersuchung, Prüfung der Fahrtschreiber und Kontrollgeräte nach § 57b StVZO) von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Zusatzqualifikationen oder Externen durchgeführt werden.

Diesem Ziel dient auch ein 365-Tage-Service. Die Werkstätten für die Reparatur der KOM und Sonderfahrzeuge müssen zertifiziert sein (ISO 9001).

Da die Instandhaltung der betriebstechnischen Stadtbahnanlagen – z. B. Aufzüge, Fahrtreppen, Rolltore sowie Pumpen- u. Hebeanlagen - zu den Aufgaben des Verkehrsunternehmens gehört, ist entsprechendes Fachpersonal und Werkstätten-Infrastruktur vorzuhalten.

Zur Koordination und Überwachung des Bus- und Bahnverkehrs hat das Verkehrsunternehmen eine Leitstelle zu betreiben. Sie ist während der Betriebszeiten zu besetzen. Als Kommunikationszentrale laufen in der Leitstelle die Informationen zusammen, die zeitnah weitergegeben werden. Dies bezieht sich auch auf einen direkten Kontakt zu den Werkstätten um Mängel an Fahrzeugen, Haltestellen und Betriebseinrichtungen schnell bearbeiten zu können. Die Leitstelle überwacht und dokumentiert den ordnungsgemäßen Fahrbetrieb mit Hilfe eines rechnergestützten Betriebsleitsystems (ITCS). Hieraus müssen Analysen zum Betriebsablauf wie Fahr- und Verlustzeitauswertungen und Pünktlichkeitsmessungen möglich sein. Die Betriebsdaten zum pünktlichen Betrieb fließen in das Informationssystem für Fahrgäste ein (IST-Daten beim VRR).

Die Leitstelle muss auf kurzfristige Betriebsstörungen und -unterbrechungen angemessen reagieren – sowohl in Richtung Fahrdienst, als auch in Richtung Fahrgäste (vgl. Bestand und Qualitätskriterium Information im Störfall). Ergänzend hierzu ist in Koordination mit der Leitstelle eine sogenannte mobile Verkehrslenkung während der Betriebszeiten im Betriebsgebiet unterwegs. Sie überwacht den Betrieb vor Ort und ist bei Störungen und Unfällen vor Ort in Absprache mit der Leitstelle erste Ansprechperson. Das Personal der Leitstelle muss als Verkehrsmeisterin bzw. -meister ausgebildet sein.

### **Bei Straßenbahnbetrieb:**

Um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, muss die Leitstelle die elektrotechnischen Gewerke der Stadtbahn jederzeit steuern (technische Leitstelle und Stellwerk) können.

Werden Stellwerkstätigkeiten durchgeführt, so ist das Personal entsprechend zu qualifizieren. Für die technische Leitstelle ist das Personal technisch zu qualifizieren (Schaltberechtigung für die vorhandenen Hochspannungsanlagen sowie fachtechnische Kenntnisse der Betriebsanlagen und der technischen Leitstelle). Die Leitstelle muss über eine Videotechnik verfügen, mit der die betrieblichen Anlagen (Bahnsteige, Fahrgast-Verteilerebenen, usw.) überwacht werden. Notrufe sind entgegen zu nehmen und wenn notwendig an die zuständigen Stellen weiterzugeben.

### 5.3.4 Weitere Infrastruktureinrichtungen

Die ortsfeste Infrastruktur ist von den Verkehrsunternehmen bereitzustellen. Sie kann, soweit sie nicht selbst vorgehalten wird, gegen ein angemessenes Pachtentgelt von dem Eigentümer BOGESTRA bzw. der Stadt Gelsenkirchen als Eigentümerin der Stadtbahnanlagen zur Nutzung überlassen werden. Von den Verkehrsunternehmen sind zu erbringen bzw. vorzuhalten:

- Streckeneinrichtungen wie z. B. ausreichende, den arbeitsrechtlichen Vorgaben entsprechenden Fahrpersonalaufenthaltsräume und Streckentoiletten.
- Stellwerke
- Gleis- und Fahrleitungsanlagen
- Weichen
- Energieversorgungsanlagen (Unterwerke, USV- und ESV-Anlagen<sup>19</sup>)
- Zugsicherungsanlagen
- Weitere, den ordnungsgemäßen Betrieb der Unternehmen unterstützende Gegenstände (u.a. EDV-Technik, Telefonanlage, Verkehrsfunk)

Das Verkehrsunternehmen ist zudem für die Wartung, Instandsetzung und Erneuerung (Instandhaltung) der Ausrüstungsgegenstände verantwortlich.

#### Stadtbahnanlagen

Das Verkehrsunternehmen führt den Fahrbetrieb auf den Strecken durch. Die Stadtbahnanlagen werden von der Stadtbahn GbR an das Verkehrsunternehmen verpachtet.

Die Instandhaltung (= Substanzerneuerung) sämtlicher Stadtbahnanlagen wird in Verträgen zwischen der Stadt bzw. Stadtbahn GbR und dem Verkehrsunternehmen geregelt. Sie wird in 3 Stufen unterteilt:

#### Wartung:

Pflege in dem Umfang, wie sie ohne bauliche Maßnahmen zur Erhaltung der ordnungsgemäßen und sicheren Funktion erforderlich ist.

---

<sup>19</sup> Unterbrechungsfreie Stromversorgungsanlagen, Ersatzstromversorgungsanlagen

**Instandsetzung:**

Erforderliche bauliche Maßnahmen zur Erhaltung des ordnungsgemäßen und betriebs-sicheren Zustandes (Reparaturen, Renovierungen, auch Schönheitsreparaturen usw.).

**Erneuerung:**

Auswechseln von verbrauchten oder technisch / wirtschaftlich überholten Wirtschaftsgü-tern.

Während die durchschnittliche Nutzungsdauer der Tunnel mit 100 Jahren angesetzt wird, ist sie bei den betriebstechnischen Anlagen wesentlich kürzer:

➤ Stellwerk Innenanlage	25 Jahre
➤ Fernmeldeanlagen	25 Jahre
➤ Gleise	30 Jahre
➤ Weichen	25 Jahre
➤ Fahrtreppen überdacht	30 Jahre
➤ Fahrtreppen nicht überdacht	20 Jahre
➤ Aufzüge	30 Jahre
➤ Stellwerk Außenanlage	15 Jahre
➤ Unterwerke	30 Jahre

Bei technischen Anlagen ist die Nutzungsdauer teilweise noch geringer:

➤ Klimatechnik	10 Jahre
➤ Pumpen, Hebeanlagen, Sanitär	10 Jahre
➤ Beleuchtung	20 Jahre
➤ Fahrleitung	50 Jahre

### 5.3.5 Beschleunigungssysteme

Für die Bewertung von ÖPNV-Netzen ist die räumliche und zeitliche Erreichbarkeit von Zielen wichtig, dies spiegelt sich auch in Fahrgastbefragungen wider. Das Kriterium Fahrzeit wird als wichtiges Qualitätsmerkmal für die Verkehrsmittelwahl genannt. Laut ÖPNV-Kundenbarometer (jährliche telefonische repräsentative Umfrage zum ÖPNV in Gelsenkirchen) sind den Kundinnen und Kunden die „Schnelligkeit“ und die „Pünktlichkeit“ wichtig, d. h. sie haben einen hohen Einfluss auf die Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV. Zudem basiert die wirtschaftliche Grundlage des Straßenbahn- und Busnetzes auf der bestehenden Fahrzeitkalkulation.

Handlungsbedarf besteht

- sowohl aus Sicht der Fahrgäste, die einen attraktiven ÖPNV hinsichtlich der Pünktlichkeit erwarten,
- als auch aus Sicht von Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger, da zunehmende Verlustzeiten die Wirtschaftlichkeit negativ beeinflussen.

Mit regelmäßigen Fahrzeitüberprüfungen wertet das Verkehrsunternehmen aus, wie sich der Fahrzeitbedarf verändert. Entsprechend der DIN EN 13816, auf die sich die Qualitätsvorgaben dieses Nahverkehrsplans beziehen, muss das Qualitätskriterium der Fahrzeit (Reisezeit) durch das Verkehrsunternehmen kontinuierlich erhoben und die Ergebnisse der Stadt Gelsenkirchen in einem jährlichen Bericht vorgelegt werden. Die Daten werden gemeinsam mit dem Verkehrsunternehmen ausgewertet. Bei Fahrzeitverlängerungen erfolgt auf Grundlage der Netzhierarchie eine Priorisierung der Linienabschnitte, die in Einzelanalysen genauer untersucht werden. Abhängig von den ermittelten Ursachen für die Reisezeitverlängerungen werden in Kooperation Lösungen entwickelt.

#### **Barrierefreier Ausbau von Haltestellen**

Der barrierefreie Ausbau von Haltestellen, der auch einer besseren Anfahrbarkeit und einem flüssigeren Fahrgastwechsel dient, wird mit dem Ziel der vollständigen Barrierefreiheit weiterverfolgt. Der Ausbau entsprechend den in diesem Nahverkehrsplan festgelegten Prioritäten beschleunigt den Fahrgastwechsel an Haltestellen, die tendenziell häufig angefahren werden und hohe Ein- und Aussteigerströme haben oder von Fahrgästen frequentiert werden, deren höherer Zeitbedarf durch einen Haltestellenausbau verbessert werden kann.

#### **Beeinflussung von Lichtsignalanlagen (LSA)**

Die vornehmliche Aufgabe von Lichtsignalanlagen ist es, die Verkehrssicherheit und die Qualität des Verkehrsablaufs zu verbessern. Da der ÖPNV Mobilität bündelt, d.h. in einem Fahrzeug viele Menschen befördert, profitieren bei einer nur punktuellen LSA-Beeinflussung viele Verkehrsteilnehmer gleichzeitig. Dies unterscheidet den öffentlichen Verkehr von dem Individualverkehr (Fahrräder, Autos etc.) an Knotenpunkten, wobei der ÖPNV entsprechend der Vielzahl an beförderten Personen im Abwägungsprozess zu gewichten ist.

Durch die Beeinflussung von Lichtsignalanlagen wird das Ziel verfolgt, durch Verringerung der Verlustzeiten die Fahrzeit zu verkürzen. Zusätzlich wird die Fahrplanstabilität erhöht, indem Schwankungen im Fahrzeitbedarf minimiert werden. Dadurch steigert sich die Zuverlässigkeit, welche in den Qualitätsstandards fixiert ist.

Im Umfang der Beeinflussung ist die Wechselwirkung mit den Interessen sowie Vorschriften bzw. Richtlinien der übrigen Verkehrsteilnehmer (Rad-, Fuß- sowie Kfz-Verkehr) zu berücksichtigen. Des Weiteren ist ein abgewogenes Verhältnis zwischen der angestrebten Qualität und den zu erwartenden Kosten anzustreben. Nur durch transparente Abwägungsprozesse gegenüber den anderen Verkehrsteilnehmern kann eine breite Akzeptanz für den ÖPNV erzielt werden.

Die ÖPNV-Linien werden an Lichtsignalanlagen bevorrechtigt. Fährt die Straßenbahn gemeinsam mit dem MIV, so müssen die Wechselwirkungen berücksichtigt werden. Beispielsweise müssen die Linksabbieger zuerst die Gleise frei machen.

Bei Ersatz- und Neuplanung von Lichtsignalanlagen, an denen ein Linienverkehr von Straßenbahnen und Bussen stattfindet, sollen diese Anlagen grundsätzlich beeinflussbar sein. Insgesamt sind die Verlust- und Wartezeiten für Straßenbahnen und Busse möglichst zu minimieren.

#### **Separater Gleiskörper und Busspuren**

Separate Gleiskörper sollen in der heutigen Form erhalten bleiben und bei Bedarf und nach räumlicher Möglichkeit erweitert werden.

Die Linienbusse fahren in der Regel im MIV mit. Nur auf wenigen Linienabschnitten nutzen Busse Busspuren, um unabhängig vom übrigen Verkehr zu fahren. Zur Beschleunigung des Busverkehrs wird angestrebt, an stark belasteten Knotenpunkten und Straßenabschnitten Busspuren einzurichten – soweit das im vorhandenen Straßenraum möglich ist. Darüber hinaus soll bei auftretenden Verzögerungen für den Busverkehr geprüft werden, ob über Busschleusen an signalisierten Knotenpunkten aus der Haltestelle ausfahrende Linienbusse Vorrang vor dem weiteren Verkehr erhalten können.

## **5.4 Verknüpfung mit anderen Verkehrsmitteln**

Die Anforderungen an die verkehrsmittelübergreifende Integration sind nach dem Personenbeförderungsgesetz im Nahverkehrsplan zu bestimmen. In die vorliegende Fortschreibung fließen daher die Ergebnisse des Fachkonzepts „Multimodale Mobilität“ ein.

Die Vergabe des externen Gutachtens erfolgte gemeinsam durch die BOGESTRA sowie die Städte Gelsenkirchen und Bochum. Die PTV Transport Consult GmbH, Düsseldorf erhielt Ende 2014 den Auftrag zur Erstellung des Gutachtens. Unter Begleitung durch eine gemeinsame Arbeitsgruppe der Auftraggeber wurde die Bearbeitung im 1. Quartal 2016 abgeschlossen.

Ziel des interkommunalen Konzepts für die Entwicklung der BOGESTRA zu einem multimodalen Mobilitätsdienstleister war es, ergänzende Mobilitätsangebote um das starke Rückgrat des ÖPNV zu arrangieren und zu vermarkten. Es war ein ganzheitliches

Mobilitätskonzept zu entwickeln, das Alternativen zum eigenen Auto bietet und damit eine umfassende Mobilität der Bevölkerung sicherstellt.

Der Begriff „Multimodale Mobilität“ bedeutet, dass Menschen in ihrer Verkehrsmittelwahl nicht auf ein Verkehrsmittel festgelegt sind, sondern flexibel, je nach Situation, zwischen den verschiedenen Angeboten wechseln. (Beispiel: Bei gutem Wetter wird der Weg zur Arbeit mit dem Rad zurückgelegt, bei schlechtem Wetter mit dem Bus. Der Wochenendeinkauf erfolgt mit dem Auto.)

Eine Sonderform der multimodalen Mobilität beschreibt der Begriff „Intermodalität“: Hier wird bereits ein Weg mit verschiedenen Verkehrsmitteln zurückgelegt. (Beispiel: Mit dem Auto zur S-Bahn-Station und vom Zielbahnhof weiter mit dem Leihfahrrad.) Die verschiedenen Umstiegspunkte (z. B. Park & Ride, Bike & Ride) werden unter dem Titel „Mobilitätsstationen“ zusammengeführt.

Der erste Schritt bestand in einer Status-quo-Analyse des Untersuchungsgebietes, die zu dem Ergebnis kommt, dass bereits viele multimodale Angebote und ergänzende Verkehrsmittel vorhanden sind. Lediglich ein Pedelec-Verleihsystem und ein stationsungebundenes Carsharing-Angebot fehlen. Im weiteren Verlauf wurden deutschlandweite Praxisbeispiele untersucht und ein Baukasten-System entwickelt. Anschließend wurden die Nutzerpotenziale in der Bevölkerung berechnet.

Als Gelsenkirchener Stadtteile mit einem hohem bis sehr hohem Nachfragepotenzial nach multimodalen Angeboten stellten sich Altstadt, Buer, Bulmke-Hüllen, Horst, Neustadt, Rotthausen, Schalke und Ückendorf heraus. Ausschlaggebende Indikatoren sind dabei das hohe Nachfragepotential aufgrund der Bevölkerungsdichte sowie die unterdurchschnittliche Motorisierungsrate. Zur Bestimmung von Nachfrageschwerpunkten und -trassen wurde das Nutzerpotenzial mit dem ÖPNV-Angebot überlagert. Daraus abgeleitet wurde der Baukasten beispielhaft im Gelsenkirchener Stadtgebiet auf die Haltestellen Buer Rathaus (ZOB) sowie Musiktheater angewendet.

Aufbauend auf dem Fachkonzept empfehlen sich folgende nächste Schritte:

- Kriterienkatalog/quantitative Prüfung zur Errichtung von Mobilitätsstationen: detaillierte Prüfung der bestehenden zahlreichen Verknüpfungspunkte
- Priorisierung von Mobilitätsstandorten
- Erstellung eines Kommunikationskonzeptes für Mobilstationen: Entwicklung und Vermarktung als Marke mit einheitlichem Design/Logo
- stufenweiser Auf- und Ausbau von Mobilitätsstationen
- Sicherung des öffentlichen Fahrradverleihsystems: Abschluss eines mindestens mittelfristigen Vertrages zur Sicherung dieser wichtigen Komponente multimodaler Mobilität
- Schaffung eines einheitlichen Zugangs Ausbau der Nutzbarkeit des eTickets für weitere multimodale Angebote
- Integration der multimodalen Mobilitätsangebote in das informatorische Angebot

- Ausbau des multimodalen Mobilitätsangebotes Ergänzung um weitere Dienstleister bzw. Ergänzung von Services

In seiner Sitzung am 16.06.2016 begrüßte der Ausschuss für Verkehr, Bauen und Liegenschaften der Stadt Gelsenkirchen die intensive Auseinandersetzung mit dem Thema „Multimodale Mobilität“ im Rahmen des Fachkonzepts und beauftragte die Verwaltung, die Handlungsempfehlungen in enger Zusammenarbeit mit den Verkehrsunternehmen weiterzuverfolgen.

Zusätzlich wird vom Verkehrsunternehmen als Betreiber des kombinierten Straßenbahn- und Busbetriebs erwartet, dass es die operativ-unternehmerische Regiefunktion für die multimodale Mobilität übernimmt, um somit auf tariflicher, vertrieblicher und informatorischer Ebene integrierte Angebote mit dem ÖPNV als Rückgrat zu schaffen. Dies beinhaltet die Ausgestaltung von Kooperationen mit Anbietern öffentlich zugänglicher Mobilität in den Bereichen Tarif, Zugang, Information und Vertrieb sowie die Einrichtung und Betreuung physischer Verknüpfungspunkte multimodaler Angebote (Mobilitätsstationen) in Abstimmung mit dem Aufgabenträger. Zu den Aufgaben gehört ebenfalls die Betreuung der Endkunden sowohl als Privatpersonen als auch im gewerblichen Bereich.

## 5.5 Mitwirkung der Verkehrsunternehmen

Frühzeitige und intensive Abstimmungsprozesse zwischen dem Aufgabenträger Stadt Gelsenkirchen und den Nahverkehrsunternehmen sind unerlässlich, da die Planungsergebnisse von den Verkehrsunternehmen in eine konkrete betrieblich-operative Planung umgesetzt und ggf. mit Kooperations-/Geschäftspartnerinnen und -partnern abgestimmt werden müssen.

Die Mitwirkung umfasst:

- Mitarbeit in regionalen und kommunalen Arbeitsgruppen
- Auf Anfrage aktive Teilnahme in Sitzungen politischer Gremien und an Informationsveranstaltungen
- Kooperation mit Dritten (VRR, Behindertenverbände, ...)
- Datenübermittlung
- inhaltliche Abstimmung von Planungen
- Kommunikation

Die enge Einbindung ist u. a. zu folgenden Themen unbedingt erforderlich:

- Mitwirkung an der Fortschreibung des Nahverkehrsplans
- Organisation von Veranstaltungs- und Umleitungsverkehren, aktive Beteiligung bei Koordinierungsrunden zu Baustellen und Veranstaltungen

- Erarbeitung und Prüfung von Vorschlägen für die ÖPNV-Planung und Netzentwicklung einschließlich einer wirtschaftlichen Bewertung unter Nutzung planungsrelevanter Daten
- Schul- und Ausbildungsverkehr
- Stellungnahmen zu städtischen, Landes-, Bundes- und Investoren-Planungen
- Planung/Umsetzung Kundeninformationssysteme

## 5.6 Marketing-Konzeption

Das Marketing als Ausrichtung des unternehmerischen Handelns ist wichtige Aufgabe eines Verkehrsunternehmens. Dabei ist die Marktbeobachtung ein ständiger Prozess. Marktveränderungen und Bedürfnisverschiebungen müssen zeitnah erkannt und aufgegriffen werden, um den Nutzen sowohl für das Unternehmen als auch die Fahrgäste zu steigern. An der Entwicklung von stärker individualisierten Ticketangeboten für die verschiedenen Mobilitätsbedürfnisse der Kundschaft muss kontinuierlich gearbeitet werden, um so ein noch größeres Verkaufspotential erschließen zu können.

In Oberbegriffen zusammenfassend liegen die Aufgaben des Marketings in den Bereichen:

- Kundenbetreuung, Kommunikation, Information
- Serviceleistungen
- Tarifgestaltung
- Ergänzende Serviceleistungen
- Sonderverkehre
- Programme für Zielgruppen, z. B. Schülerinnen und Schüler, Seniorinnen und Senioren sowie Mobilitätseingeschränkte
- Nutzung neuer Medien
- Werbung und Absatzförderung für den ÖPNV
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Marktforschung
- Mobilitätsberatung
- Produktpolitik

Die Kapitel 4, 6 sowie die Unterkapitel zur Barrierefreiheit enthalten die bestehenden und verbindlichen Bestandteile des Marketing-Konzeptes.

Die Ziele, die vorhandene Kundschaft zu binden und Neukundinnen und -kunden zu gewinnen, müssen konsequent weiterverfolgt werden. Als Maßnahmen, die seit der Fortschreibung des letzten NVP an Bedeutung gewonnen haben bzw. unverändert wichtig sind, seien beispielhaft genannt:

- ▶ Um den Ticketkauf für Gelegenheitsnutzende flexibler zu gestalten, können Tickets auch digital über eine App auf dem Smartphone oder über das Internet in einem Ticketshop erworben werden. Um diesen digitalen Vertriebsweg zu stärken, können die Fahrgäste zudem verschiedene Exklusivprodukte erwerben, welche ausschließlich online angeboten werden. Ergänzend hierzu soll ein digitales Kundenportal es zukünftig Fahrgästen erleichtern, persönliche Daten zum Abonnement auch unabhängig von den Öffnungszeiten der KundenCenter zu ändern.
- ▶ Die individuellen Ticket- und Aboarten sind auch vor Ort, z. B. in Ausbildungsbetrieben, aber auch auf Plakaten in den Bussen aktiv zu bewerben.
- ▶ Ein KundenCenter an zentraler Stelle und ein dichtes Netz von externen Vertriebsstellen sowie Fahrausweisautomaten (Stadt- und Straßenbahnbetrieb) sind unerlässlich.
- ▶ Es sind Vergünstigungen bei Freizeitgestaltung (Kombi-Tickets) anzubieten.
- ▶ Für Abo-Kundinnen und -Kunden sollen bei Bedarf erweiterte Angebote offeriert werden.

Für Linienwegsänderungen, die sich in der weiteren Fortschreibung des Nahverkehrsplans ergeben, ist – in enger Abstimmung mit der Stadt Gelsenkirchen – frühzeitig ein Marketing-Konzept zu entwickeln.

## 5.7 Entlohnung des Personals

Das Verkehrsunternehmen hat das eingesetzte Personal nach Maßgabe der jeweiligen einschlägigen und repräsentativen Tarifverträge im Sinne der Repräsentativen Tarifverträge Verordnung (RepTVVO) zu entlohnen.

## 6 Qualitätsstandards und Zielvereinbarungen

### 6.1 Grundlagen

Um die Qualitätsphilosophie für öffentliche Verkehre zu fördern sowie das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Fahrgäste zu lenken, wurde vom Technischen Komitee CEN/ TC 320 „Transport – Logistik und Dienstleistungen“ eine europäische Norm, die DIN EN 13816:2002 erarbeitet, die Empfehlungen für Ausschreibungen von Verkehrsleistungen enthält. Eine ergänzende Norm, die DIN EN 15140:2006, wurde im Jahr 2006 verabschiedet. Beide Normen gehen von der Anwendung des Dienstleistungs-Qualitätskreises aus, wonach die von den Kundinnen und Kunden erwartete und die wahrgenommene Qualität der Leistungen genauso wie die angestrebte und die erbrachte Qualität regelmäßig ermittelt und verglichen werden müssen.

Auf Basis dieser Ergebnisse können Qualitätsstandards aufgestellt, überprüft und bei Bedarf Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden (Qualitätssteuerungssystem, vgl. Abbildung 25 in Kapitel 6.10). Die definierten Standards dienen als Bewertungsmaßstab und ermöglichen somit bei konsequenter Anwendung die Sicherung der Dienstleistungsqualität verbunden mit einer hohen Kundenzufriedenheit, die sich wiederum in steigenden Fahrgastzahlen niederschlägt.

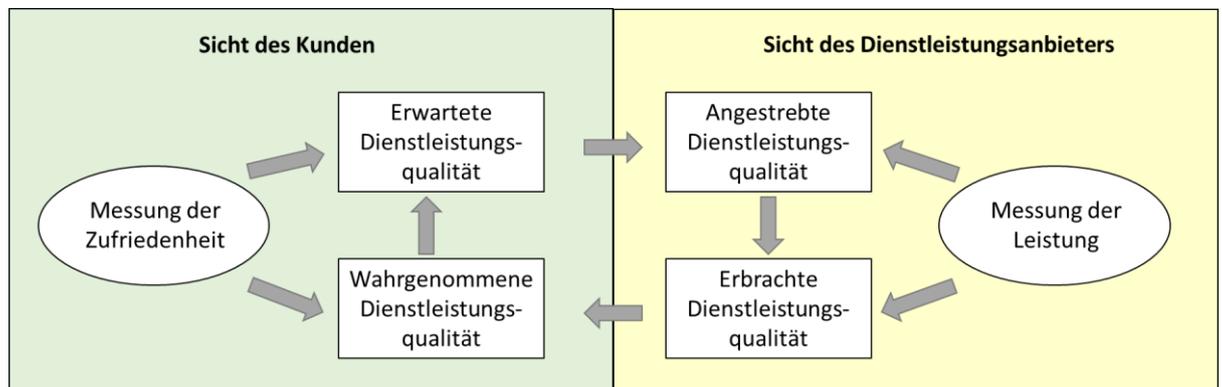


Abbildung 24: Dienstleistungs-Qualitätskreis

In der DIN EN 13816 werden zur Bewertung der Dienstleistungsqualität/der Kundenzufriedenheit drei Erhebungsmethoden benannt, die auf unterschiedlichen Sichtweisen basieren.

#### Direkte Leistungsmessung (Direct Performance Measures – DPM)

Mit diesem Verfahren kann die Leistung anhand festgelegter objektiver Skalen überwacht, beurteilt und ausgerechnet werden. Es werden nachweisbare Ergebnisse auf Basis „harter Fakten“ ermittelt. Das Ergebnis ist somit objektiv.

### **Messung der Leistung über Beurteilung durch Testkundschaft (Mystery Shopping Surveys – MSS)**

Gut geschulte Kräfte überprüfen die Leistungsqualität anhand im Vorfeld definierter Merkmale und Maßstäbe. Durch die strikten Testvorgaben wird die eigene Meinung der Testpersonen weitestgehend in den Hintergrund gerückt. Daher spricht man bei dieser Messmethode von einem objektivierten Ergebnis.

### **Befragungen zur Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Surveys – CSS)**

Diese Methode ist klar von den anderen beiden Messmethoden zu unterscheiden, da das Ergebnis subjektiv ist und stark von den jeweiligen Erwartungen der Befragten abhängt. Letztendlich können nur subjektiv zufriedene Fahrgäste für den ÖPNV gewonnen bzw. gebunden werden. Die Leistungsbeurteilung durch eine Kundenzufriedenheitsbefragung ist daher ein wichtiger Bestandteil der Erhebung.

Den Ergebnissen aus den Leistungsmessungen (MSS/DPM) werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (CSS) gegenübergestellt, um eventuelle Abweichungen zwischen der Wahrnehmung der Kunden und der tatsächlichen Dienstleistungsqualität festzustellen.

### **Entwicklung seit 2011**

Im NVP 2011 wurden erstmals verbindliche Qualitätsstandards definiert. Die Ergebnisse der jährlichen Qualitätsmessungen werden seither durch die beiden Verkehrsunternehmen BOGESTRA und VESTISCHE den Aufgabenträgern mitgeteilt und öffentlich in den politischen Gremien vorgestellt. Sie sind im Internet auf der Seite der Stadt Gelsenkirchen im Ratsinformationssystem zum Nachlesen hinterlegt.

Bei der Besprechung der Qualitätsergebnisse zwischen der Verwaltung und den Verkehrsunternehmen sowie der Vorstellung im Fachausschuss und den dort stattfindenden Diskussionen wird die hohe Bedeutung der Qualität des Nahverkehrsplans für die Stadt Gelsenkirchen und die wichtige Rolle der Verkehrsunternehmen deutlich.

Die guten Ergebnisse konnten die Unternehmen unter anderem durch kontinuierliche Schulungen u. Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erzielen. Ferner reagierten die Verkehrsunternehmen auf die Qualitätsergebnisse mit mehr Fahrgastinformationen bei Störungen, Fahrzeitanpassungen und der Einführung von Fahrzeitgruppen. Auch bei der Fahrzeugneubeschaffung sind, soweit technisch möglich, die Fahrgastwünsche – wie mehr Haltemöglichkeiten in Straßenbahnen oder eine größere Aufstellfläche bei Bussen – berücksichtigt worden.

Dennoch zeigen sich auch in den Fahrgastbefragungen Handlungsfelder, die in Zukunft weiter bearbeitet werden müssen. Hierzu zählen beispielsweise die Pünktlichkeit und die Anschlüsse, die aus Fahrgastsicht sehr wichtig sind. Bei einer näheren Betrachtung der Pünktlichkeitswerte fällt auf, dass Baustellen einen hohen Einfluss auf die Pünktlichkeit und Zufriedenheit der Fahrgäste haben. Verkehrsbehinderungen treten insbesondere auf, wenn keine separaten Gleiskörper oder Busspuren eine unabhängige Fahrt von den Einflüssen des Individualverkehrs ermöglichen. Die Straßenbahnen verfügen

teilweise über eigene Fahrtstrecken, oft müssen sie aber genauso wie die Busse und der Individualverkehr Tagesschwankungen im Verkehrsaufkommen in Kauf nehmen.

Um die Fahrpläne einzuhalten, werden daher die Fahrzeiten ständig überprüft und bei Bedarf optimiert. Diese Strategie wird auch zukünftig als Maßnahme zur Erreichung der Pünktlichkeitsziele weiter verfolgt. Ein zuverlässiger Betrieb ist Grundvoraussetzung für die Erreichung von Anschlüssen. In den Abendstunden sind viele Anschlüsse durch die Anschlussgarantie (siehe Kapitel 4.9) gesichert. Allerdings muss der Bedarf bei einer Anschlussgefährdung aktiv bei den Fahrgästen erfragt werden.

Auch andere Entwicklungen sind in den Qualitätsergebnissen sichtbar. Besonders auffällig wird dies bei der Fahrgastinformation. Die Digitalisierung der Information hat auch vor dem Nahverkehr nicht Halt gemacht – Smartphones und Soziale Medien beschleunigen die Informationsmöglichkeit und das Informationsbedürfnis der Fahrgäste. Dagegen treten gedruckte Informationen in den Hintergrund. Ein sichtbares Zeichen dieser Entwicklung sind – neben den mit dem Smartphone an den Haltestellen wartenden Fahrgästen – die große Anzahl an neuen zusätzlichen dynamischen Fahrgastinformationen, die den Fahrgästen eine ganz neue Qualität an Informationen bieten. Auch für die beiden Busbahnhöfe ist geplant, an den Bussteigen Abfahrtsmonitore zu installieren. Der Neubau der beiden zentralen Busbahnhöfe Gelsenkirchens hat auch auf weitere Qualitätswerte eine Ausstrahlung. So wird erwartet, dass sich z. B. die Zufriedenheit mit Haltestellen verbessert und sich die Qualität der Außenwirkung der KundenCenter, die hier liegen, verbessert.

### **Neuvereinbarung von Qualitätsstandards und Qualitätszielen**

Die im NVP 2011 fixierten Qualitätsstandards sowie das dahinter stehende Qualitätssteuerungssystem erfüllen die Anforderungen der Norm DIN EN 13816:2002 und orientieren sich an der DIN EN 15140:2006. Als positiv wird zudem eine Ausrichtung des QM-Systems im Sinne der Norm DIN EN ISO 9001 (Qualitätsmanagement-Systeme) gewertet. Parallel wurde auch im VRR eine Empfehlung ausgearbeitet, welche in Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern und den Verkehrsunternehmen erstellt worden ist („Empfehlung für ein Qualitätsmanagementsystem im kommunalen ÖPNV im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr“ 2011). Sie griff die durch die KÖR (Kooperation Östliches Ruhrgebiet) entwickelten Ansätze auf und ist nun wiederum Grundlage für die Fortschreibung in Gelsenkirchen.

Der kommunale ÖPNV im VRR macht nicht an den Grenzen der jeweiligen Aufgabenträger halt, sondern ist in hohem Maße vernetzt. Viele Verkehrsunternehmen erbringen ihre Leistung in den Gebieten mehrerer Aufgabenträger und damit werden die meisten Aufgabenträger von mehreren Verkehrsunternehmen bedient. Hieraus leitet sich ein Aufgabenträger- und Verbundraum-übergreifender Abstimmungsbedarf ab. Daher verständigten sich die der KÖR angehörigen Verkehrsunternehmen auf einheitliche Qualitätsstandards. Zudem stimmten sie identische Mess- und Berechnungsmethoden ab, wie z.B. (Erhebungsbögen, Bewertungsskalen, Testkaufszszenarien etc.), um eine Vergleichbarkeit und Synergieeffekte zu schaffen.

Die hier aufgeführten Standards müssen mit Inkrafttreten dieser Fortschreibung von allen Verkehrsunternehmen eingehalten werden, deren Leistungserbringung mindestens 3 % des Gelsenkirchener Gesamtleistungsangebotes beträgt. In Absprache können für ein- und ausbrechende Verkehre Ausnahmen definiert werden. Dabei werden die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung der Kunden und Kundinnen (subjektive Zufriedenheit) informativ dargestellt, für die objektiven Qualitätskriterien (Messung der Leistung über Testkundenverfahren oder Analyse von Leistungsdaten) werden Zielwerte festgelegt.

Bei der Festlegung des Qualitätsniveaus für die angestrebte Dienstleistungsqualität muss berücksichtigt werden, dass diese von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird. Zu diesen Faktoren gehören die von den Fahrgästen erwartete Qualitätsstufe, externe sowie interne Zwänge, finanzielle und technische Grenzen und die Leistung von Wettbewerbern.

Die Verantwortung für die im folgenden Text näher erläuterte Dienstleistungsqualität liegt, je nach Leistung, beim Verkehrsunternehmen, beim Aufgabenträger, beim Aufgabenträger als Eigentümer oder aber auch bei allen Beteiligten. Aus dieser engen Verflechtung der Zuständigkeiten ist es erforderlich, dass alle ihre Pflichten zur Erfüllung der festgelegten Leistung nachkommen, denn eine Auswertung nach der jeweiligen Verantwortung ist nur sehr schwer möglich.

Die Bewertung der Dienstleistungsqualität durch die Fahrgäste (Kundenzufriedenheit) unterliegt einem steten Wandel, da sie auf deren subjektiver Erwartungs- und Bewertungshaltung basiert. Eine Anpassung der Qualitätsstandards ist daher im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses gegebenenfalls vorzunehmen, wobei die wirtschaftlichen und finanziellen Voraussetzungen als Rahmenvorgaben vorrangig zu berücksichtigen sind.

Bei der Auswahl der nachfolgend benannten Qualitätsstandards wurden alle wesentlichen Qualitätsbereiche, die direkten Einfluss auf die Bedienungsqualität haben, abgedeckt.

Qualitätsmerkmale, die sich insbesondere an mobilitätseingeschränkte Fahrgäste richten, sind in den Abschnitten zu Barrierefreiheit beschrieben.

## **6.2 Leistung**

### **6.2.1 Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)**

Die Fahrgäste müssen sich auf die angekündigten Leistungen verlassen können. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (zum Beispiel Baustellen) gilt ein Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Eine rechtzeitige Information des Verkehrsunternehmens seitens des Baulastträgers wird vorausgesetzt. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (zum Beispiel Fahrzeugdefekt) wird -soweit sinnvoll- Ersatzverkehr gewährleistet bzw. es erfolgt die Sicherung des Betriebsablaufes durch Anschlussmöglichkeiten. Fahrten gelten als ausgefallen, wenn sie gar nicht bzw. nur teilweise (Teilausfälle) durchgeführt werden.

Die Fahrtausfall-Quote wird anhand der Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der tatsächlich erbrachten Leistung berechnet. Die vereinbarte maximale Fahrtausfall-Quote darf für keines der Verkehrsmittel überschritten werden (einschließlich Ausfälle durch Fremdverschuldung) (DPM). Eine Befragung zur Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit / Zuverlässigkeit gibt Auskunft, wie zufrieden die Fahrgäste mit dieser Leistung sind (CSS).

### **6.2.2 Pünktlichkeit**

Die Kundschaft kann sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt und veröffentlicht sind. Busse und Bahnen fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als 3 Minuten Verspätung.

Es erfolgt eine repräsentative Stichprobenmessung bzw. eine Vollerhebung für alle vom beauftragten Verkehrsunternehmen betriebenen Linien in Gelsenkirchen, wobei der Ist-Fahrplan mit dem Soll-Fahrplan verglichen wird. Bei Differenzen vom Soll-Fahrplan von 59 Sekunden (Toleranzwert) bis max. +3:00 Minuten (Abfahrt an der Haltestelle) gilt ein Fahrzeug als pünktlich (MSS/DPM). Es ist darzustellen, ob der Pünktlichkeitswert sich auf den regulären Linienbetrieb bezieht oder ob auch E-Wagen und Sonderverkehre in die Berechnung einfließen. Abweichungen durch große Baumaßnahmen, höhere Gewalt und andere unvorhersehbare Ereignisse können ausgenommen werden und die Berechnung der gemittelten Pünktlichkeit kann nach dem Fahrgastaufkommen erfolgen.

Das Berechnungsverfahren muss in jedem Fall nachvollziehbar dargestellt werden. Eine Befragung zeigt, wie viel Prozent der Fahrgäste mit der Pünktlichkeit / Zuverlässigkeit zufrieden sind (CSS).

### **6.2.3 Anschlüsse**

Verlässliche Anschlüsse sind besonders für Fahrtenketten mit einem oder mehreren Umsteigevorgängen sehr wichtig. Daher sind maßgebliche Anschlüsse, für die eine Anschlussgarantie gilt, festgelegt (Zeit, Ort, betroffene Linien) und veröffentlicht. Die Ist-Ankunftszeit der Zubringerlinie darf nicht später sein, als die Ist-Abfahrtszeit der Abbringerlinie. Kann ein garantierter Anschluss voraussichtlich nicht gehalten werden, fragt das Fahrpersonal der Zubringerlinie im Fahrzeug nach, ob ein Fahrgast den Anschluss benötigt und bietet im Rahmen der Anschlussgarantie ggf. ein Taxi an.

Der Einhaltunggrad der „garantierten“ Anschlüsse muss über einen Abgleich der An- und Abfahrtszeiten z.B. über Testpersonen erfolgen. Über geeignete betriebliche Maßnahmen ist zudem sicherzustellen, dass bei Nichterreicherung keine Fahrgastbetroffenheit entsteht und die Garantie eingehalten wird. Dies kann durch die Kontrolle über Testpersonen im Fahrzeug (Frage des Anschlusswunsches durch das Fahrpersonal) überprüft werden (DPM/MSS). Zur Bewertung der Anschlussqualität aus Sicht der Kundschaft wird eine Befragung zur Zufriedenheit mit den Anschlüssen (allgemein) durchgeführt (CSS).

#### **6.2.4 Taktangebot**

Dieser Standard liegt im Verantwortungsbereich des Aufgabenträgers, also der Stadt Gelsenkirchen, und wird im Kapitel 5.2.2 näher beschrieben. Die Kundinnen und Kunden sollen mit der angebotenen Taktfrequenz zufrieden sein. Dazu werden Befragungen durchgeführt (CSS).

#### **6.2.5 Platzangebot**

Die Kundinnen und Kunden sollen mit dem Platzangebot im Fahrzeug zufrieden sein. Das Platzangebot bestimmt sich aus den Vorgaben der Aufgabenträger zum Leistungsangebot und der Fahrzeuggrößen. Als Orientierung für ein optimales Platzangebot dient die VDV-Schrift Nr. 4 – Verkehrserschließung und Verkehrsangebot im ÖPNV und ist im 5.2.4 beschrieben. Die Zufriedenheit der Fahrgäste wird durch Befragungen ermittelt (CSS).

### **6.3 Personal**

Das Fahrpersonal ist im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen geschult. Neben einer Hilfestellung beim Ein-/Ausstieg gehört hierzu ein Fahrstil, der beim Halt an einer Haltestelle einen einfachen Übergang zwischen Niederflurfahrzeug und erhöhtem Bordstein sicherstellt.

#### **6.3.1 Fahrpersonal**

In erster Linie leistet das Fahrpersonal fahrerische Tätigkeiten. Der Fahrstil ist der Verkehrssituation anzupassen und berücksichtigt dabei die Bedürfnisse der Fahrgäste. Die Fahrerinnen und Fahrer sind aber gleichzeitig die ersten Ansprechpersonen für die Fahrgäste.

Das Fahrpersonal muss daher qualifizierte Auskünfte in Deutsch geben können und Fahrgastanfragen sowie die Arbeitsanweisungen des Arbeitgebers verstehen. Es kennt die Linienführung, den geltenden Tarif sowie das gültige Fahrausweisangebot und muss, wenn die Fahrzeuge entsprechend ausgestattet sind (vgl. Fahrzeugausstattung), Fahrkarten verkaufen können. Es besitzt Kenntnisse über das Bedienungsgebiet (z. B. Freizeitziele, große Firmen, Schulen, öffentliche Gebäude), kennt den Fahrplan, die Haltestellen und die zu gewährleistenden Anschlüsse. Das Fahrpersonal ist bei Fahrgastfahrten über den Kontakt zur Leitstelle des Verkehrsunternehmens jederzeit über Umleitungen oder Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.

Die Verkehrsunternehmen gewährleisten die Grundqualifikation des Fahrpersonals. Dazu müssen die gesetzlichen Vorschriften zur Qualifikation des Fahrpersonals eingehalten werden. Hierzu gehören auch Schulungen zu folgenden Themen: Kundenorientierung, Neuerungen, Deeskalation, ökonomische Fahrweise, Fahrsicherheitstraining.

Das Fahrpersonal soll im Erscheinungsbild und Auftreten den Fahrgästen gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln und als Personal des Verkehrsunternehmens erkennbar sein.

Testpersonen überprüfen stichprobenweise das eigene und das fremd eingesetzte Fahrpersonal und bewerten dabei deren Erscheinungsbild, Verhalten, Auskunftsfähigkeit und Fahrstil (MSS). Eine Befragung zeigt, wie viel Prozent der Fahrgäste mit den Fahrerinnen und Fahrern zufrieden sind (CSS).

### **6.3.2 Vertriebspersonal KundenCenter**

Die KundenCenter sind eine wichtige Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden. Daher muss das Personal kompetent, freundlich und hilfsbereit auf deren persönliche ÖPNV-Bedürfnisse eingehen. Das Vertriebspersonal soll im Erscheinungsbild und Auftreten den Fahrgästen gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln und als Personal des Verkehrsunternehmens erkennbar sein. Über die reinen Verkaufstätigkeiten hinaus erbringen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beratungsleistungen zum gesamten Angebot des ÖPNVs und Verknüpfungen zu anderen Verkehrsmitteln (Mobilitätsberatung).

Die Anforderungen gemäß definiertem Anforderungsprofil werden vom Vertriebspersonal vor Einsatz erfüllt. Das Verkaufspersonal muss Kenntnisse des Fahrplans und Tarifs, Netz- und Ortskenntnisse in Gelsenkirchen sowie ergänzend im VRR haben sowie kundenorientiert arbeiten. Hierfür sind eine abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung bzw. gleichwertige Kenntnisse oder Fertigkeiten, gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, Kenntnisse aller notwendigen technischen Systeme für Beratung und Verkauf sowie Verkaufstechniken Voraussetzung. Die Kenntnisse sind durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicherzustellen.

Das Erscheinungsbild, das Verhalten und die Qualifikation des KundenCenter-Personals werden durch Testpersonen überprüft (MSS). Zudem wird durch eine Befragung ermittelt, wie zufrieden die Fahrgäste mit der Leistung des KundenCenter-Personals sind (CSS).

### **6.3.3 Vertriebspersonal externe Vorverkaufsstellen**

Eine ausreichende Anzahl von externen Vorverkaufsstellen, die über das Betriebsgebiet verteilt sind, unterstützt die internen KundenCenter beim Verkauf von Fahrkarten. Auch das Vertriebspersonal der externen Vorverkaufsstellen soll freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen und diesen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Eine entsprechende Grundqualifikation (Ticket- und Tarifkenntnisse) vor dem Einsatz als Vorverkaufsstelle wird sichergestellt. Die Qualität wird durch das Testkunden-Verfahren (MSS) ermittelt, wobei Erscheinungsbild, das Verhalten und die Qualifikation des externen Verkaufspersonals betrachtet werden. Die Zufriedenheit der Kundschaft wird über Befragungen ermittelt (CSS). Eine Betreuung und Überprüfung der externen Vorverkaufsstellen durch das Verkehrsunternehmen wird vorausgesetzt.

### 6.3.4 Servicepersonal (Service-, Sicherheits- und Fahrausweisprüfpersonal)

Das Servicepersonal des Verkehrsunternehmens prüft die Fahrausweise und steht den Fahrgästen mit Rat und Tat zur Seite. Dies schließt auch ein, dass sie insbesondere mobilitätseingeschränkten Personen beim Ein- und Ausstieg behilflich sind und für mehr Sicherheit und Sauberkeit sorgen. Das Servicepersonal soll im Erscheinungsbild und Auftreten einen positiven Eindruck vermitteln und als Personal des Verkehrsunternehmens erkennbar sein. Teilweise, wenn der Aufgabenschwerpunkt auf der reinen Fahrausweiskontrolle liegt, sind diese aber auch in Prüfgruppen in ziviler Kleidung unterwegs und können sich dann über einen Dienstausweis ausweisen.

#### Bei Straßenbahnbetrieb:

Insbesondere in den Bereichen, in denen sowohl Straßenbahnen als auch Busse fahren, kommt dem Servicepersonal aufgrund der höheren Fahrgastfrequenz eine große Bedeutung zu. Daher prüft hier Testpersonal, wie das Servicepersonal seine Aufgaben erfüllt (MSS). Ferner wird die Anzahl der kontrollierten Fahrgäste zu den beförderten Fahrgästen ins Verhältnis gesetzt und ein Kontrollgrad errechnet (DPM). Wie viel Prozent der Fahrgäste mit den Leistungen der Kundenbetreuerinnen und -betreuer zufrieden sind, zeigt eine umfangreiche Befragung (CSS).

## 6.4 Vertriebswege (Ausstattung)

### 6.4.1 KundenCenter

Die KundenCenter entsprechen in Hinsicht des Erscheinungsbilds und der Ausstattung den Kundenbedürfnissen. Sie sind mit Sitzgelegenheiten auszustatten (vgl. Kapitel 4.9). Jedes KundenCenter hält das reguläre Fahrausweissortiment für den örtlichen ÖPNV vorrätig. Ferner wird eine Zusammenarbeit mit anderen Anbietern (z. B. Auto- oder Fahrradverleihanbietern) begrüßt, um den Kundinnen und Kunden vor Ort ein multimodales Angebot anbieten zu können. Als Online-Vertriebsweg bieten die Verkehrsunternehmen ergänzend hierzu einen E- und M-Commerce an, der auch mobil genutzt werden kann.

Bei der Erst-Einrichtung von KundenCentern müssen folgende Vorgaben erfüllt sein: barrierefreier Zugang, elektronisches Fahrplanauskunftssystem, Abonnentenbetreuung, Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung.

Testpersonen überprüfen die Ausstattung und das Erscheinungsbild der KundenCenter und die Verfügbarkeit von Informationen (MSS). Eine Kundenbefragung gibt darüber Auskunft, wie zufrieden die Fahrgäste mit den KundenCentern sind (CSS).

### 6.4.2 Externe Vorverkaufsstellen

Die externen Vorverkaufsstellen sind als Vorverkaufsstellen für ÖPNV-Tickets gut erkennbar und weisen aus, in wessen Auftrag sie den Vertrieb der Tickets durchführen.

Ferner sind sie angemessen ausgestattet, sauber und gepflegt. Die Messmethoden entsprechen denen der KundenCenter, wobei die Anforderungen je nach Verkaufsstelle unterschiedlich ausfallen können und dementsprechend die Testkaufaufträge angepasst werden. Eine Betreuung und Überprüfung der externen Vorverkaufsstellen durch das Verkehrsunternehmen wird vorausgesetzt.

### 6.4.3 Fahrausweisautomaten

#### **Bei Straßenbahnbetrieb:**

Die stationären Fahrausweisautomaten ermöglichen der Kundschaft, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen. Dies ist besonders für den Zugang zu den Stadtbahnhöfen der Straßenbahnlinien 107, 301 und 302 wichtig, um den Fahrcheinverkauf zu ermöglichen bzw. den Fahrausweisverkauf in der Straßenbahn zu unterstützen. Um den Kauf eines gültigen Fahrausweises zu ermöglichen, müssen die Automaten funktionieren und sollten sauber sein. Die Automaten sind so ausgestattet, dass sie bei Defekten aufgrund technischer Fehler grundsätzlich eine Fehlermeldung abgeben. So kann die durchschnittliche Betriebszeit zwischen zwei technischen Ausfällen (MTBF = Mean Time Between Failures) berechnet werden (DPM). Die Höhe des MTBF ist sehr stark abhängig vom Alter der eingesetzten stationären Fahrausweisautomaten und sinkt trotz regelmäßiger Wartung zumeist, je älter die Automaten sind. Die Sauberkeit der Fahrausweisautomaten wird stichprobenartig durch Testpersonen geprüft (CSS).

### 6.5 Fahrzeuge

Der Wagenpark muss sich den steigenden Anforderungen der Fahrgäste hinsichtlich Sicherheitsgefühl, Komfort, Barrierefreiheit und Umweltverträglichkeit anpassen und daher kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Auf der Stadtbahnlinie U11 werden Hochflurfahrzeuge eingesetzt, welche keine Stufen im Innenraum und Türbereich haben. Jeder Wagen verfügt über zwei Mehrzweckbereiche. Zusammen mit den ausgebauten Stadtbahnhaltestellen, welche über Rampen erreichbar sind, ist mit Hochflurfahrzeugen im Stadtbahnnetz eine stufenlose Mobilität möglich.

Auf den Straßenbahn- und Buslinien werden ausschließlich Niederflurfahrzeuge eingesetzt. Straßenbahnen verfügen über mindestens zwei Mehrzweckbereiche. Busse haben einen Mehrzweckbereich. Neuanschaffungen bei Gelenkbussen haben zwei Mehrzweckbereiche. Alle Busse haben eine Kneeling-Funktion und eine Klapprampe an der zweiten Tür zum Mehrzweckbereich. Bei Neuanschaffungen im Busverkehr können pro Fahrzeug mindestens zwei Rollstühle transportiert werden. Hiervon ist bis auf weiteres die Beförderung von Elektroscootern ausgeschlossen. Die Mitnahme dieser ist im Busverkehr erst zulässig, wenn ein versicherter Transport möglich ist.

Bezüglich der Ausstattung gilt der mit der Verabschiedung dieses NVP vorhandene Fahrzeugausstattungsstandard als Mindeststandard (siehe Kapitel 4.8.2 und 5.3.1).

Ferner werden die jeweils gültigen Vorschriften, Verordnungen, Empfehlungen und Richtlinien des VDV, der EU/ ECE, der StVZO und BO-Kraft sowie andere gesetzliche Vorgaben und Vorschriften eingehalten.

Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge muss sauber und in ihrer Funktion / Beschaffenheit in Ordnung sein und das nicht nur vor dem täglichen Einsatz. Grobe Schäden durch Vandalismus und Verunreinigungen werden umgehend beseitigt, sobald es der Betriebsablauf zulässt.

Stichprobenartige Kontrollen über das Jahr verteilt und zu unterschiedlichen Zeiten zeigen, in welchem Maße diese Ziele erreicht werden (MSS). Zudem gibt eine Befragung Aufschluss darüber, wie zufrieden Fahrgäste mit dem Komfort und der Sauberkeit der Fahrzeuge sind (CSS).

## 6.6 Haltestellen und Stadtbahnbahnhöfe

Die Haltestellen und Stadtbahnbahnhöfe sind alle mit der in diesem Nahverkehrsplan festgelegten Ausstattung ausgerüstet (vgl. Kapitel 4.8.1). Eine Ausnahme hiervon bilden nur provisorisch eingerichtete Ersatzhaltestellen z.B. wegen einer Baustellenverlegung. Die Haltestellen und Stadtbahnbahnhöfe sind sauber und frei von Graffiti und Schmierereien und zeigen keine Mängel in ihrer Funktion und Beschaffenheit.

Testpersonen überprüfen stichprobenweise sowohl die Haltestellenausstattung als auch die Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit der Haltestellen und Stadtbahnbahnhöfe (MSS). Eine Kundenbefragung gibt zusätzlich Auskunft darüber, wie viel Prozent der Fahrgäste mit der Sauberkeit und Gepflegtheit sowie dem Komfort und der Ausstattung zufrieden sind (CSS).

Regelmäßige Zustandskontrolle und Reinigungsintervalle durch die jeweils verantwortlichen Stellen sorgen dafür, dass Verschmutzungen und Schäden durch Vandalismus zeitnah erkannt und behoben werden. Hierbei gelten folgende Bearbeitungszeiten:

- ▶ Schäden, von denen eine Gefahr ausgeht, werden unverzüglich behoben bzw. gesichert.
- ▶ Fehlende und zerstörte Fahrpläne / Tarifinformationen an den Haltestellen werden spätestens innerhalb von 2 Werktagen nach Meldungseingang erneuert.
- ▶ Grobe Verunreinigungen / Graffiti werden spätestens innerhalb von 2 bis 3 Werktagen nach Meldungseingang beseitigt.

Für den weiteren barrierefreien Haltestellenausbau erfolgt ein Umbau aller wichtigen Haltestellen im Stadtgebiet. Hierzu gehören alle Umsteigehaltestellen, Haltestellen mit einer hohen Fahrgastnachfrage und Haltestellen an wichtigen öffentlichen und/oder sozialen Einrichtungen. Die nachfolgende Übersicht gibt eine Auswahl wichtiger sozialer und/oder öffentlicher Einrichtungen, welcher unabhängig der Nachfrage zu berücksichtigen sind:

- öffentliche Einrichtungen: Rathaus, Bürgerbüros, Agentur für Arbeit, Beratungsangebote
- Gesundheit: Krankenhäuser, Ärztezentren
- Wohnen/Arbeit: Pflege-/Betreuungseinrichtungen, Behindertenwerkstätten
- weitere Einrichtungen/Ziele: Haupt- und Nahversorgungszentren, Friedhöfe

Der barrierefreie Ausbau umfasst drei Hauptbausteine: einen ebenen Ein-/Ausstieg durch einen erhöhten Bordstein oder Bahnsteig, einen taktilen Leitstreifen und eine Querungsmöglichkeit der Straße bzw. Gleise. Als Querungsmöglichkeit gelten: Ampeln, Zebrastreifen, Mittelinseln, vorgezogene Seitenräume, Tunnel/Brücken mit Rampe/Aufzug oder zulässige Höchstgeschwindigkeit Tempo 30. Zum barrierefreien Ausbau kann auch eine Sitzmöglichkeit mit Wetterschutz ergänzt werden, was vor allem von den räumlichen Möglichkeiten vor Ort abhängt.

Da für die Haltestellen / Bahnhöfe zumeist verschiedene Stellen (Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger, Werbeträger) zuständig sind, müssen diese bei Nichterreichung der vereinbarten Zielwerte gemeinsam nach einer Lösung suchen.

## 6.7 Information

### 6.7.1 Information vor und während der Fahrt

Die Fahrgäste sollen sich vor und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein.

Zu den Informationen vor Fahrtantritt gehören aktuelle Fahrpläne, Tarifaushänge und Liniennetzpläne, die den Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen. Zum Stichtag „Fahrplanwechsel“ erfolgt eine zeitnahe Aktualisierung der Informationen an den Haltestellen. Zerstörte und fehlende Aushangfahrpläne sind unverzüglich, spätestens 48 Stunden nach Meldungseingang, zu ersetzen. Soweit eine Haltestelle mit elektronischen Anzeigern/Ansagen ausgestattet ist, müssen diese funktionieren und die richtigen Daten anzeigen. Da für die Datenbereitstellung verschiedene Stellen (Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger, Verkehrsverbund, ggf. Externe) zuständig sind, müssen diese bei Nichterreichung der vereinbarten Zielwerte gemeinsam nach einer Lösung suchen.

Aber auch in den KundenCentern und den externen Vorverkaufsstellen können sich die Kundinnen und Kunden vor Fahrtantritt über die ÖPNV-Leistungen informieren und Informationsmaterial erhalten. Zudem sind alle relevanten Informationen über den ÖPNV rund um die Uhr durch das CallCenter, das Internet und eine App abrufbar. Die verschiedenen zur Verfügung stehenden Informationskanäle werden über geeignete Medien bekannt gemacht.

Der spezielle Bedarf für mobilitätseingeschränkte Personen deckt sich bei der Information vor und während der Fahrt überwiegend mit den allgemeinen Anforderungen für

alle Fahrgäste. Informationen vor der Fahrt sind dabei auf einer barrierefreien Internetseite bereit zu stellen. Hierzu gehören auch Informationsbroschüren, welche sich speziell an mobilitätseingeschränkte Personen wenden, um die Nutzung im *System ÖPNV* zu erleichtern. Apps sind als Mobilitätsbegleiter weiterzuentwickeln, um Fahrgästen mit Sehbeeinträchtigungen mit akustischen Informationen die Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erleichtern.

Während der Fahrt erfolgt die Information über die optische und akustische Fahrgastinformation. Diese umfassten Informationsbildschirme mit einer Übersicht der nächsten Haltestellen (Solobusse min. ein Bildschirm, Gelenkbusse min. zwei Bildschirme) und eine akustische Haltestellenansage. Informationen über abweichende Linienwege sind mit beiden Informationswegen möglich.

Das Fahrpersonal kann fachkompetent Auskunft geben. Für Rückfragen steht dem Fahrpersonal während der gesamten Betriebszeit die Leitstelle zur Verfügung (Leitstelle: 24 h an 365 Tagen / Jahr). Ferner können die Fahrgäste sich auch während der Fahrt über eine App über die aktuellen Ankunfts- und Abfahrtszeiten der Fahrzeuge informieren. (Buslinien in IST-Zeiten, bei den Straßenbahnlinien ist die Ausstattung geplant).

Testpersonen überprüfen die Qualität der Informationen vor und während der Fahrt (MSS). Im Rahmen der Kundenbefragung werden die verschiedenen Informationsmöglichkeiten einzeln abgefragt und ein Mittelwert gebildet (CSS).

Aufgrund des Wandels von der vorwiegend analogen hin zur digitalen Information muss sich dieses Qualitätsmerkmal inhaltlich den jeweils aktuellen Kundenbedürfnissen anpassen.

## 6.7.2 Information bei Betriebsstörungen

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, z. B. infolge von Straßenbauarbeiten, sind die Fahrgäste frühzeitig je nach Betroffenheit über Aushänge an den Haltestellen, Informationen im Internet, die App des Verkehrsunternehmens, die elektronische Fahrplanauskunft und Presse- bzw. Hörfunkmitteilungen zu informieren. Voraussetzung ist eine rechtzeitige Information des Verkehrsunternehmens über anstehende Baumaßnahmen und Sperrungen. Bei einem Ausfall oder Verlegung einer Haltestelle ist die Haltestelle in dieser Zeit entsprechend zu kennzeichnen und ein Hinweis auf die nächstmögliche/n Haltestelle/n auszuhängen.

Darüber hinaus sind die Fahrgäste auch über kurzfristige Betriebsstörungen, soweit bekannt und technisch möglich, zu informieren (etwa über Verspätungen, Ausfall von Fahrzeugen, Umleitungen, Ausfall von Haltestellen usw.).

An Haltestellen mit elektronischen Anzeigern/Ansagen sind diese technischen Möglichkeiten für die Fahrgastinformation zu nutzen. Wo technisch möglich, erhalten Fahrgäste über Echtzeitinformationen Hinweise auf Verspätungen und Ausfälle, ggf. ergänzt durch Sondertexte. Die Kundinnen und Kunden sollten den Grund und die voraussichtliche Dauer der Betriebsstörung erfahren und Hinweise zu alternativen Fahrtverbindungen oder Haltestellen erhalten.

Um Fahrgäste informieren zu können, wird über organisatorische Maßnahmen sichergestellt, dass alle Bekanntmachungen zum Linienverkehr dem Fahrdienst, dem Personal der KundenCenter sowie dem CallCenter zur Verfügung gestellt werden.

Um auch hier die Qualität zu verbessern, soll zukünftig eine stichprobenartige Überprüfung der Informationen bei geplanten Betriebsstörungen (beispielsweise bei Ausfall von Haltestellen durch eine Umleitung) durch Testpersonen (MSS) erfolgen. Eine Kundenbefragung zeigt, wie viele Fahrgäste mit den Informationen allgemein im Störfall zufrieden sind (CSS).

### 6.7.3 Beschwerdemanagement

Telefonische Beschwerden werden entweder über die Verkehrsunternehmen direkt oder über ein Call-Center angenommen. Die Möglichkeit einer permanenten telefonischen Beschwerdeannahme ist gegeben (24h/ 365 Tage im Jahr). Die Dienstleistungsqualität des Call-Centers wird gemäß VRR-Vertrag über ein Testkundenverfahren im Auftrag der VRR AöR durchgeführt. Über ein standardisiertes, VRR-weit gültiges Verfahren werden Kriterien wie z. B. Annahmequote oder die Bedienqualität telefonischer Beschwerden (Serviceorientierung, Verständlichkeit etc.) erhoben.

Schriftlich können den Verkehrsunternehmen Beschwerden per E-Mail, Brief oder Fax gesandt werden. Zu den Öffnungszeiten der KundenCenter werden die Anliegen der Fahrgäste persönlich entgegengenommen.

#### **Beschwerdebearbeitung:**

Die Verkehrsunternehmen bearbeiten und beantworten die Beschwerden. Bei einer persönlichen Kontaktaufnahme erhalten die Kundinnen und Kunden häufig sofort eine Antwort auf ihre Anliegen. Bei allen anderen Eingangswegen – wie E-Mail, Brief, Fax – müssen die Anliegen innerhalb eines festgelegten Zeitfensters beantwortet werden. Sollten aufwendige Rechercharbeiten keine zeitnahe Beantwortung erlauben, ist ein Zwischenbescheid zu erstellen. Eine jährliche Statistik wird erstellt (DPM).

### 6.8 Sicherheit

Unter Sicherheit wird hier das subjektive Sicherheitsgefühl und Wohlbefinden der Fahrgäste verstanden, das diese zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV empfinden. Die Akzeptanz des ÖPNV hängt sehr stark vom subjektiven Sicherheitsempfinden der Kundinnen und Kunden ab. Um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste zu erhöhen, gibt es geeignete Maßnahmen (vgl. Kapitel 5.2.6).

Orte, an denen die Fahrgäste sich besonders unsicher fühlen, sind unverzüglich in Augenschein zu nehmen und eine Verbesserung ist anzustreben.

Eine Kundenbefragung zeigt den Zufriedenheitsgrad mit der persönlichen Sicherheit an Haltestellen und in Fahrzeugen tagsüber und abends (CSS).

## 6.9 Qualitätsstandards im Überblick

Der festgelegte Erreichungsgrad in Prozent beschreibt das Qualitätsziel und gilt jeweils als Jahreszielwert. Ergänzend hierzu gilt bei allen Standards außer Fahrtausfällen einen Toleranzbereich in Höhe von 2%, innerhalb dessen der Wert als erfüllt gilt.

Die nachfolgend benannten Zielwerte orientieren sich zunächst am Status quo, d.h. an den aktuellen Qualitätsergebnissen zum Zeitpunkt der Verabschiedung des NVP. Bei Festlegung zukünftiger Zielwerte soll das Zielniveau als Mindeststandard weiterhin Bestand haben.

Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen werden informatorisch mitgeteilt.

Qualitätsmerkmal	Definierte Leistung	Erhebung der <u>subjektiven</u> Zufriedenheit (CSS) = Anteil der zufriedenen Kundinnen und Kunden zur Information	Sicht des Dienstleistungsanbieters = <u>objektive</u> Messung der erbrachten Leistung
<b>6.1 Leistung</b>			
6.1.1 Verfügbarkeit (Fahrtausfall, Ersatzverkehr)	Die Fahrgäste können sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind. Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (z. B. Baustellen) gilt ein Ersatzverkehr gemäß Fahrplan. Bei ungeplanten Betriebsunterbrechungen (z. B. Fahrzeugdefekt) wird Ersatzverkehr, soweit sinnvoll, gewährleistet.	Kundenzufriedenheit	Ermittlung der Differenz zwischen der Soll-Fahrplanleistung gesamt und der tatsächlich erbrachten Leistung (max. Fahrtausfall-Quote; Fahrtausfälle werden entweder in Nutzkilometern oder als Anzahl angegeben.) (DPM)  Zielwert Fahrtausfall: max. 0,15 % KOM und 0,15 % Straßenbahn
6.1.2 Pünktlichkeit	Die Fahrgäste können sicher sein, dass die Leistungen so erbracht werden, wie sie angekündigt / veröffentlicht sind. Busse und Bahnen fahren nicht zu früh von einer Haltestelle ab und haben nicht mehr als 3 Min. Verspätung.	Kundenzufriedenheit	Pünktlichkeitsmessung, Werte Linienverkehr ohne Baustellen, gewichtet nach Fahrgastaufkommen (DPM und MSS)  Zielwert Pünktlichkeitsgrad: 85 %  <b>Oder</b>  Pünktlichkeitsmessung, Werte Linienverkehr und Einsatzwagen sowie Gemeinschaftsverkehre als Mittel aller Abfahrten (DPM) ohne Herausrechnung von Baustellen etc., ohne Gewichtung nach Fahrgastaufkommen

Qualitätsmerkmal	Definierte Leistung	Erhebung der <u>subjektiven</u> Zufriedenheit (CSS) = Anteil der zufriedenen Kundinnen und Kunden zur Information	Sicht des Dienstleistungsanbieters = <u>objektive</u> Messung der erbrachten Leistung
			Zielwert: 80 %
6.1.3 Anschlüsse	Die Fahrgäste sollen insgesamt mit der Anschlussqualität im Bedienungsgebiet zufrieden sein.  Ferner können sie sich darauf verlassen, dass die Anschlüsse zwischen den definierten Linien an den erklärten Verknüpfungspunkten funktionieren.	Kundenzufriedenheit	Stichprobenmessung der garantierten Anschlüsse inklusive Überprüfung, ob das Fahrpersonal bei voraussichtlicher Nichteinhaltung des Anschlusses die Fahrgäste im Fahrzeug nach einem Anschlusswunsch fragt. (MSS) oder Messung des Anschlusseinhaltungsgrades (MSS/DPM)  Zielwert Anschlussqualität: 95 %
6.1.4 Taktangebot	Die Fahrgäste sollen mit der angebotenen Taktfrequenz zufrieden sein.	Kundenzufriedenheit	/
6.1.5 Platzangebot	Die Fahrgäste sollen mit dem Platzangebot im Fahrzeug zufrieden sein, welches von der Nachfrage, dem vorhandenen Leistungsangebot und der eingesetzten Fahrzeuge abhängig ist.	Kundenzufriedenheit	/
<b>6.2 Personal</b>			
6.2.1 Fahrpersonal	Das Fahrpersonal verfügt über Netz- und Ortskenntnisse sowie über Tarif- und Fahrplankenntnisse. Das Fahrpersonal soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen. Der Fahrstil berücksichtigt dabei die Kundenbedürfnisse.  Erscheinungsbild und Auftreten sollen den Fahrgästen gegenüber einen positiven Eindruck vermitteln.	Kundenzufriedenheit	Testkäufer überprüfen die Qualität des Fahrpersonals (MSS)  Zielwert Servicegrad Fahrpersonal: 88 %

Qualitätsmerkmal	Definierte Leistung	Erhebung der <u>subjektiven</u> Zufriedenheit (CSS) = Anteil der zufriedenen Kundinnen und Kunden zur Information	Sicht des Dienstleistungsanbieters = <u>objektive</u> Messung der erbrachten Leistung
6.2.2 Vertriebspersonal KundenCenter (KC)	Das Personal im KundenCenter soll kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen. Über reine Verkaufstätigkeiten hinaus werden Beratungsleistungen zum gesamten Angebot des ÖPNVs (Mobilitätsberatung) erbracht.	Kundenzufriedenheit mit den KC	Testkunden überprüfen die Qualität des KundenCenter-Personals (MSS)  Zielwert Servicegrad Vertriebspersonal KC: 92 %
6.2.3 Vertriebspersonal externe Vorverkaufsstellen (VVK)	Das Personal soll freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen und diese umfassend beraten. Die Vorverkaufsstellen sind angemessen ausgestattet und als Vorverkaufsstellen für ÖPNV-Tickets gut erkennbar.	Kundenzufriedenheit mit den VVK	Testkunden überprüfen die Qualität des VVK-Personals, wobei unterschiedliche Anforderungen je nach VVK bestehen können (MSS)  Zielwert Servicegrad ext. Vertriebspersonal VVK: 85 %
6.2.4 Servicepersonal	Die Servicepersonale sollen kompetent, freundlich und hilfsbereit auf die persönlichen ÖPNV-Bedürfnisse der Fahrgäste eingehen. Sie führen Fahrausweiskontrollen durch und sorgen für mehr Sauberkeit und Sicherheit.	Kundenzufriedenheit mit den KB	Bei Straßenbahnbetrieb:  Testkunden überprüfen die Qualität des Servicepersonals (MSS).  Zielwert ServicePersonal: 92 %
<b>6.3 Vertriebswege (Ausstattung)</b>			
6.3.1 KundenCenter (KC)	Die KundenCenter sind angemessen ausgestattet und sauber. Infomaterial steht zur Verfügung und ist ordentlich ausgelegt.	Kundenzufriedenheit mit den KC	Testkunden überprüfen die Ausstattung und das Erscheinungsbild der KundenCenter (MSS)  Zielwert Ausstattung /Erscheinungsbild KC: 92 %
6.3.2 Externe Vorverkaufsstellen (VVK)	Die Vorverkaufsstellen sind angemessen ausgestattet und als Vorverkaufsstellen für ÖPNV-Tickets gut erkennbar.	Kundenzufriedenheit mit den VVK	Testkunden überprüfen die Ausstattung und das Erscheinungsbild der VVK (MSS)  Zielwert Ausstattung VVK: 80 %
6.3.3 Fahrausweisautomaten	Die Fahrausweisautomaten bieten den Fahrgästen die Möglichkeit an, einen Fahrausweis auch außerhalb der Geschäftszeiten zu kaufen.	Nur objektive Messung	Bei Straßenbahnbetrieb:  Ausfälle werden automatisch erfasst (DPM) und ein MTBF (Mean Time Between Failures) wird berechnet

Qualitätsmerkmal	Definierte Leistung	Erhebung der <u>subjektiven</u> Zufriedenheit (CSS) = Anteil der zufriedenen Kundinnen und Kunden zur Information	Sicht des Dienstleistungsanbieters = <u>objektive</u> Messung der erbrachten Leistung
			<p>Testkunden überprüfen die Sauberkeit (MSS)</p> <p>Zielwert Funktion / Beschaffenheit: X Tage (Festlegung eines Zielwertes bis 2020)</p> <p>Zielwert Sauberkeit: 80 %; Überprüfung des Zielwertes 2020</p>
<b>6.4 Fahrzeuge</b>			
6.4.1 Fahrzeuge	Die Fahrzeuge verfügen alle über die zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen vereinbarte Mindestausstattung, sie sind sauber, frei von Graffiti / Schmierereien und zeigen in der Funktion / Beschaffenheit keine Mängel.	<p>Kundenzufriedenheit mit Komfort und Bequemlichkeit</p> <p>Kundenzufriedenheit mit Sauberkeit und Gepflegtheit</p>	<p>Überprüfung der Fahrzeugausstattung auf Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit. (MSS)</p> <p>Zielwert Sauberkeit: 95 %</p> <p>Zielwert Funktion / Beschaffenheit: 96 %</p>
<b>6.5 Haltestellen/ Bahnhöfe</b>			
Haltestellen / Bahnhöfe	Die Haltestellen / Bahnhöfe (außer Ersatzhaltestellen) sind alle mit der festgelegten Mindestausstattung ausgerüstet. Sie sind sauber, frei von Graffiti und Schmierereien und zeigen keine Mängel in der Funktion / Beschaffenheit.	<p>Kundenzufriedenheit mit Komfort und Ausstattung</p> <p>Kundenzufriedenheit mit Sauberkeit und Gepflegtheit</p>	<p>Überprüfung der Haltestellenausstattung, der Sauberkeit und der Funktion / Beschaffenheit. (MSS)</p> <p>Zielwert Ausstattung: 97 %</p> <p>Zielwert Sauberkeit: 90 %</p> <p>Zielwert Funktion / Beschaffenheit: 90 %</p>
<b>6.6 Information</b>			
6.6.1 Information vor und während der Fahrt im Regelbetrieb	Die Fahrgäste sollen sich vor und während der Fahrt ausreichend über den ÖPNV informieren können und informiert werden. Die Informationen müssen aktuell, genau, vollständig, verständlich und nutzbar sein.	Kundenzufriedenheit mit der Information im Regelbetrieb (z.B. Haltestellen und im Fahrzeug)	<p>Überprüfung der Informationen vor und während der Fahrt in Form von Unterkennzahlen, die aus anderen Testkäufen und Messungen (z. B. Testkauf KundenCenter, Überprüfung Fahrzeug) ermittelt werden.</p> <p>Zielwert Informationsqualität vor Fahrtantritt: 85 %</p> <p>Zielwert Informationsqualität während der Fahrt: 90 %</p>

Qualitätsmerkmal	Definierte Leistung	Erhebung der <u>subjektiven</u> Zufriedenheit (CSS) = Anteil der zufriedenen Kundinnen und Kunden zur Information	Sicht des Dienstleistungsanbieters = <u>objektive</u> Messung der erbrachten Leistung
6.6.2 Information bei Betriebsstörungen	Fahrgäste werden unverzüglich über alle relevanten Betriebsstörungen, soweit bekannt und technisch möglich, informiert.	Kundenzufriedenheit mit der Information im Störfall	Die Informationen im Störfall werden bei geplanten Änderungen des Betriebsablaufs gezielt durch dafür eingesetztes Personal/Testpersonen überprüft  Ein Zielwert für die Informationsqualität bei <u>geplanten</u> Betriebsstörungen soll erst zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt werden, wenn mehr Testergebnisse vorliegen
6.6.3 Beschwerdemanagement	Alle Fahrgäste erhalten, je nach Eingangsweg, innerhalb von 5 Tagen eine Antwort.		Überprüfung des Ist-Zustandes bezüglich Einhaltung der Antwortfristen (DPM)  Zielwert Einhaltung der abgestimmten Antwortfristen: 85 %
<b>6.7 Sicherheit</b>			
Sicherheit (Sicherheitsempfinden)	Die Fahrgäste sollen sich zu jeder Zeit während der Benutzung des ÖPNV sicher fühlen und zwar sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Haltestellen.	Zielwert Kundenzufriedenheit: 75 %	Hinweis: keine „objektive Messung“ möglich

Tabelle 25: Die Qualitätsstandards im Überblick

## 6.10 Messung der Qualität und Maßnahmenplanungen

Die beauftragten Verkehrsunternehmen verpflichten sich, die oben beschriebenen Qualitätsmessungen, auf Grundlage eines statistisch fundierten Grundmodells, jährlich durchzuführen und die Ergebnisse in einem Jahresbericht bis Ende Juni des nachfolgenden Jahres darzustellen. Zur Verbesserung der Qualität sind die Ergebnisse von den Verkehrsunternehmen weiter zu analysieren (u. a. Vergleich der Kundenzufriedenheit mit der erbrachten Qualität). Ein Maßnahmenkatalog insbesondere bei Nichterreichung der Zielwerte -mindestens jedoch bei Unterschreitung der Toleranzgrenzen- ist aufzustellen und umzusetzen bzw. mit dem Aufgabenträger in den regelmäßigen Sitzungen zu besprechen und festzulegen.

Es gilt weiterhin: „Die Verkehrsunternehmen haben dafür Sorge zu tragen, dass durch ein geeignetes Qualitätssicherungs-System (z.B. gemäß DIN EN 9001:2000) die Einhaltung, Lenkung und Darlegung der Qualitätsstandards sichergestellt ist“ (aus Nahverkehrsplan Gelsenkirchen von 2011).

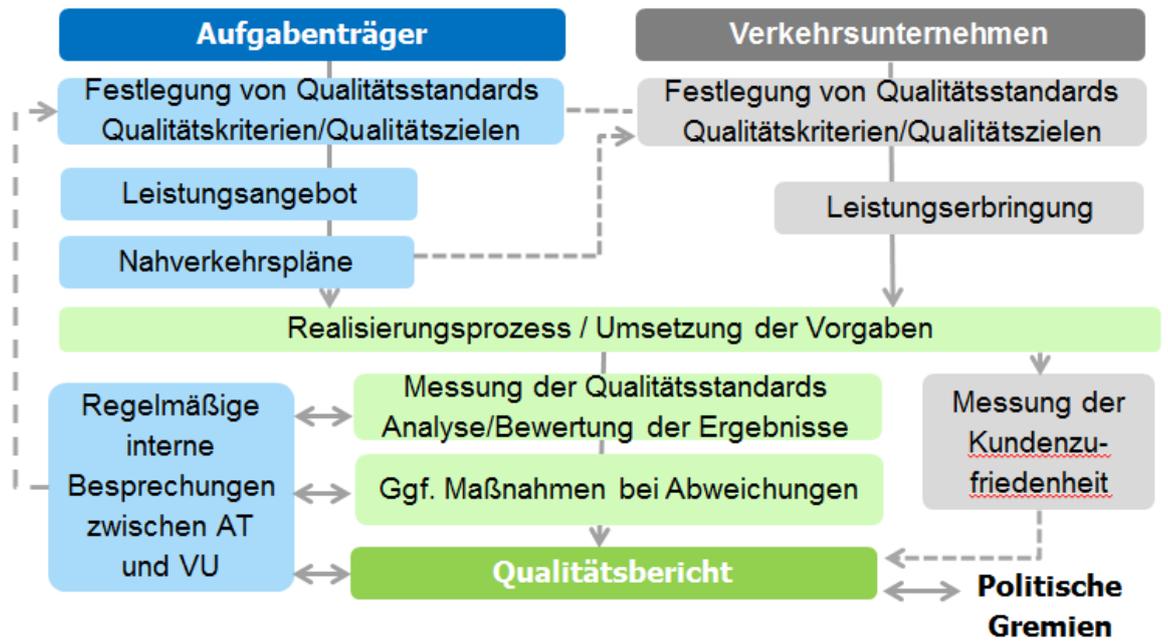


Abbildung 25: Qualitätssteuerungssystem (Quelle: Präsentation zu Qualitätsergebnissen BOGESTRA und Vestische (2015))

## 7 Linienbündelung

Für die Vergabe der Verkehrsleistungen ist zu prüfen, in welchem Umfang und aus welchen betrieblichen, verkehrlichen, wirtschaftlichen und raumstrukturellen Gründen Linien zu Linienbündeln zusammengefasst werden sollen.

Es sind bei der Prüfung und Festlegung folgende Anforderungen zu erfüllen:

► **Integration der Bedienung**

Der Aspekt der Integration der Bedienung dient einem möglichst geringen Abstimmungsbedarf zwischen den Unternehmen z. B. zur Koordinierung der Linien, einheitlicher Marktauftritt, Anschlussplanung zwischen den Linien oder tariflichen Fragen. Diese Integration ist nicht direkt quantitativ messbar, sie manifestiert sich jedoch in Kriterien wie räumlicher Nähe oder gemeinsamen Umsetzpunkten.

► **Berücksichtigung verkehrlicher Verflechtungen der Linien**

Hier sind fahrgastbezogene Kriterien zu berücksichtigen, insbesondere Umsteigebeziehungen zwischen Linien. Linien, zwischen denen starke Umsteigeströme bestehen, sollen soweit wie möglich dem gleichen Bündel angehören. Hierdurch wird die Abstimmung der Anschlüsse sowohl in der Planung der Abfahrtszeiten als auch im Störungsmanagement vereinfacht, da diese innerhalb eines Unternehmens gehandhabt werden können.

► **Berücksichtigung wirtschaftlicher Verflechtungen von Linien**

Auch wirtschaftliche Abhängigkeiten beruhen zumeist auf Umsteigerzahlen zwischen zwei Linien. Wenn ein Großteil der Fahrgäste einer Linie auf eine bestimmte andere Linie umsteigt, ist sie als Zubringerverkehr direkt von dieser Linie abhängig.

► **Betriebliche Optimierung**

Für die betriebliche Optimierung ist zu beachten, dass die Umlaufplanung innerhalb eines Bündels so sinnvoll wie möglich gewährleistet werden kann. Dafür werden Linienkombinationen mit gemeinsamen Umsetzpunkten sowie generell die räumliche Nähe von Linien in Linienbündeln angestrebt. Außerdem werden dadurch auch Vorgänge wie Fahrerwechsel / Fahrzeugeinsatz oder Störungsmanagement erleichtert.

► **Wirtschaftlicher Querausgleich zwischen Linien**

Der wirtschaftliche Querausgleich zwischen den Linien dient dazu, Unternehmen daran zu hindern, Konzessionen für wirtschaftlich rentable Linien zu erlangen und wirtschaftlich schwache Linien dem Ausschreibungswettbewerb zu überlassen („Rosinenpickerei“).

Die Raumstruktur und das Fahrgastverhalten sind in der Stadt Gelsenkirchen zudem zwei weitere wesentliche Kriterien für die Festlegung der Linienbündel. Mit ihren zwei großen zentralen Orten Gelsenkirchen Altstadt (mit Hauptbahnhof) und Gelsenkirchen Buer im Süden und Norden der Stadt ist die verkehrliche Verflechtung stark strukturiert. In den südlichen Stadtteilen ist die Orientierung stark nach Gelsenkirchen Altstadt ausgerichtet. Hingegen die nördlichen Stadtteile nach Buer.

Auch in der Verteilung der Bevölkerung und der bestehenden Einwohnerdichte ist die unterschiedliche Ausprägung im Bereich der südlichen Stadtteile gegenüber den nördlichen Stadtteilen festzustellen.

Wichtigster Verknüpfungspunkt ist im gesamten Stadtgebiet der Hauptbahnhof. Hier findet zum einen die Verknüpfung mit dem Schienenverkehr statt und zum anderen die Verknüpfung zwischen den Bus- und Straßenbahnlinien. Desweiteren ist über diese Haltestelle unter anderem auch die Innenstadt / Altstadt von Gelsenkirchen zu erreichen.

Nach dem Hauptbahnhof ist die Haltestelle Buer Rathaus die zweitwichtigste Haltestelle. Hier besteht zwischen den lokalen Bus- und Straßenbahnlinien eine ideale Verknüpfung. Zudem wird über diese Haltestelle die Innenstadt von Buer erreicht.

Die besondere räumliche Struktur in Gelsenkirchen wird in Kapitel 3 beschrieben. Die den südlichen Raum betreffenden Linien werden in einem Linienbündel 1 zusammengefasst. Die aus dem nördlichen, ländlicheren Raum einbrechenden Linien bilden das Linienbündel 2. Aufgrund der definierten Anforderungen und raumstrukturellen Gegebenheiten wird für die Stadt Gelsenkirchen folgende Zuordnung zu Linienbündeln festgelegt.

► Linienbündel 1:

SB36, AST94, 301, 302, 340, 342, 348, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 389, 396, 397/AST97, 398, 399, NE10, NE11, NE12, NE13, NE14

► Linienbündel 2:

SB23, SB91, 43, 211, 212, 222, TB240, TB241, 243, 244, 247/TB247, TB248, 249, 252, 253, 255, 258, 259, 260, NE2 (Vestische), NE9, NE19

Die Linien, welche die Stadtgrenze nach Essen überschreiten (Linien U11, 107, 155, 194, NE1, NE2) weisen besondere verkehrliche und wirtschaftliche Verflechtungen nach Essen auf und sind nicht in die Linienbündel 1 und 2 einzubeziehen.

Die beiden Buslinien SB28 und SB29 sind keinem Bündel zugeordnet. Sie stellen singular Schnellverbindungen von Gelsenkirchen nach Dorsten bzw. Bottrop dar:

► SB28: Gelsenkirchen Buer Rathaus – Dorsten ZOB

► SB29: Gelsenkirchen Hauptbahnhof – Bottrop ZOB

An ihren jeweiligen Endhaltepunkten in Gelsenkirchen besteht für Fahrgäste zwar die Möglichkeit des Umsteigens, jedoch bedienen beide Linien auf ihrem Linienweg nicht alle Haltestellen in Gelsenkirchen und sind somit auch von den anderen Linien betrieblich als losgelöst zu bewerten.

Aufgrund einer jährlichen Linienleistung jeder Linie von unter 300.000 Buskilometer pro Jahr wird ein Dienstleistungsauftrag direkt vergeben.

Die Verkehrslinien aus Bündel 1 sollen gemeinsam durch die Städte Bochum und Gelsenkirchen vergeben werden, die aus Bündel 2 durch die Stadt Gelsenkirchen in Abstimmung mit der Stadt Bottrop und dem Kreis Recklinghausen. Im Rahmen der beabsichtigten Direktvergaben sind die Existenzen und die Verantwortlichkeiten für die

Städtegrenzen überschreitenden Linien festzulegen. Für die Linien, die zwischen Herne und Gelsenkirchen bzw. Essen und Gelsenkirchen verkehren, wurden einvernehmlich folgende Hauptverantwortlichkeiten festgelegt:

Aufgabenträger	Linien	Betreiber
Stadt Gelsenkirchen	340, 342, 348, 384, 385	BOGESTRA
Stadt Essen	U11, 107, 155, 194, NE1, NE2(EVAG)	EVAG

Tabelle 26: Aufgabenträger der städteübergreifenden Linien

Die Entscheidungsfindung richtete sich nach dem Prinzip der „abgehenden Linien“. Bislang wurden für die og. Linien *Gemeinschaftskonzessionen EVAG/BOGESTRA* bei den zuständigen Bezirksregierungen beantragt.

Sollte(n) die Bezirksregierung/-en zukünftig darauf bestehen, dass nur ein Verkehrsunternehmen die Linienkonzession erhalten kann, sollen die heute hauptverantwortlichen Verkehrsunternehmen der abgehenden Linien, entsprechend der obigen Festlegung, die Linienkonzession beantragen.

Die Aufgabenträger nehmen alle sie betreffenden Linien in ihr Gesamtnetz/Konzept auf. Die oben stehenden Verkehrsunternehmen sind sogenannte *interne Betreiber* der vorstehenden Städte.

Für die Vorabbekanntmachung bzw. für die Direktvergabe an den „fremden internen Betreiber“ sollen die erforderlichen Zustimmungen der Nachbar-Stadträte vorbereitet werden.

Somit wird das vom VRR Prinzip der „Gruppe von Behörden“ bestätigt und findet entsprechend Anwendung.

### **Naturalausgleich**

Aus der Sicht der Aufgabenträger müssen die heute praktizierten Naturalausgleiche zwischen den Verkehrsunternehmen deutlich transparenter gestaltet werden. Es muss zukünftig klar ersichtlich werden, welches Unternehmen welche gemeinwirtschaftliche ÖPNV-Verkehrsleistung erbringt bzw. welche Beträge dafür angesetzt und abgerechnet werden.

Nur so können die Leistungen transparent gemacht werden und in die öffentlichen Dienstleistungsaufträge (ÖDA) für die Direktvergaben einfließen. Naturalausgleiche oder Verrechnungen ohne Zustimmung der betroffenen Aufgabenträger sollen/können zukünftig nicht mehr möglich sein.

## 8 Weiteres Vorgehen

In den Kapiteln 1 bis 7 wird im Zuge der Aktualisierung des Nahverkehrsplans die Grundlage für die Direktvergabe der Verkehrsleistungen in der Stadt Gelsenkirchen geschaffen. Es wird der derzeitige ÖPNV in Gelsenkirchen beschrieben und in seiner zukünftigen Ausrichtung festgelegt.

Noch nicht vorgenommen wurden die Überprüfung planerischer Ansätze und Prüfaufträge bezüglich des Liniennetzes. Diese werden im zweiten Teil des Nahverkehrsplans erarbeitet und im Rahmen einer Fortschreibung im Herbst 2018 beschlossen werden. Dabei werden auch die Planungen der Nahverkehrspläne in den benachbarten Städten und Kreisen berücksichtigt.

Die Erarbeitung dieser konzeptionellen linienbezogenen Ansätze wird diesen Teil des Nahverkehrsplanes nicht beeinflussen. Vielmehr wird er aufzeigen, an welchen Stellen des Liniennetzes, unabhängig des Betreibers zukünftige Änderungen in der Liniennetz- und / oder Fahrplangestaltung zu diskutieren und umzusetzen sind.

Im Zuge der weiteren Ausarbeitung des NVP fand am 25.04.2017 und 26.04.2017 jeweils eine Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger statt. Am 25.04.2017 wurde der ÖPNV für den Raum Buer vorgestellt und diskutiert; am 26.04.2017 für das südliche Gelsenkirchen. Außerdem konnten die Bürger im Rahmen einer Internetbeteiligung ihre Ideen äußern. Die Ergebnisse dieser Bürgerbeteiligung werden ebenso in der Planung berücksichtigt.

Folgende Themen werden in der Fortschreibung des NVP Teil 2 ausgearbeitet:

- Aufbereitung und Auswertung der Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger
- Stärken-Schwächen-Analyse
  - Liniennetz
  - Räumliche Erschließung
  - Erreichbarkeit
  - Barrierefreiheit
  - Infrastruktur
- Analyse Maßnahmenumsetzung aus dem NVP von 2011
- Zukünftige ÖPNV-Maßnahmen abgeleitet aus Bürgerbeteiligung, Stärken-Schwächen-Analyse und weiteren Prüfaufträgen
- Bewertung und Priorisierung der Maßnahmen
- Finanzierungskonzept

Folgende ÖPNV-Themen sind schon derzeit bekannt und im Zuge der dann anstehenden Planungen zu bewerten:

- Nicht umgesetzte Maßnahmen aus dem NVP 2011

- Anbindung / Bedienung Hochschule Gelsenkirchen
- Verlängerung der Straßenbahnlinien 302 bis Buer Nord bzw. Hassel
- Erschließungskonzept für Buer Ost
- Erschließungskonzept für Stadtquartier Graf Bismarck
- Erschließungskonzept Waldquartier Buer / Resse
- Tangentialverbindung zwischen Rotthausen und Feldmark
- Einführung einer Ringbuslinie in Gelsenkirchen
- Auswirkungen einer Taktveränderung auf ausgewählten Linien
- Ausbaukonzept der Infrastruktur
- Zukünftige Ausrichtung der Barrierefreiheit

Für die weiter zu verfolgenden Maßnahmen werden die zu erwartenden Auswirkungen auf die Fahrgäste abgeschätzt und bewertet. Abschließend erfolgen die wirtschaftliche Bewertung der Maßnahmen und das Finanzierungskonzept.