

Einführungsdatum

- 12.2002

Zielsetzung

- Attraktivitätssteigerung
- Reisezeit optimieren

Zielgruppe

- Auszubildende
- Beschäftigte
- Erwachsene
- Jugendliche
- Kinder
- mobilitätseingeschränkte Personen
- Pendler
- Schülerinnen und Schüler
- Seniorinnen und Senioren
- Studierende

Verkehrsmittel

- Bus (>9 Sitzplätze)

Projektstatus

- dauerhaft umgesetzt

Bundesland

- Nordrhein-Westfalen

Gemeinde

- Ahaus, Stadt
- Ahlen, Stadt
- Altenberge
- Anröchte
- Arnsberg, Stadt
- Ascheberg
- Bad Sassendorf
- Beckum, Stadt
- Beelen
- Bergkamen, Stadt
- Bestwig
- Billerbeck, Stadt
- Bocholt, Stadt
- Borken, Stadt
- Bönen
- Brilon, Stadt
- Castrop-Rauxel, Stadt
- Coesfeld, Stadt
- Datteln, Stadt
- Dorsten, Stadt
- Drensteinfurt, Stadt
- Dülmen, Stadt
- Emsdetten, Stadt
- Ennigerloh, Stadt
- Ense
- Erwitte, Stadt
- Eslohe (Sauerland)
- Everswinkel
- Fröndenberg/Ruhr, Stadt
- Gescher, Glockenstadt
- Geseke, Stadt

- Gladbeck, Stadt
- Greven, Stadt
- Gronau (Westf.), Stadt
- Hallenberg, Stadt
- Haltern am See, Stadt
- Havixbeck
- Heek
- Heiden
- Herten, Stadt
- Holzwickede
- Hopsten
- Horstmar, Stadt der
Burgmannshöfe
- Hörstel, Stadt
- Ibbenbüren, Stadt
- Isselburg, Stadt
- Kamen, Stadt
- Laer
- Ladbergen
- Legden
- Lengerich, Stadt
- Lienen
- Lippetal
- Lippstadt, Stadt
- Lotte
- Lüdinghausen, Stadt
- Lünen, Stadt
- Marl, Stadt
- Marsberg, Stadt
- Medebach, Hansestadt
- Meschede, Kreis- und
Hochschulstadt
- Metelen
- Mettingen
- Möhnesee
- Münster, Stadt
- Neuenkirchen
- Nordkirchen
- Nordwalde
- Nottuln
- Ochtrup, Stadt
- Oelde, Stadt
- Oer-Erkenschwick, Stadt
- Olfen, Stadt
- Olsberg, Stadt
- Ostbevern
- Raesfeld
- Recke
- Recklinghausen, Stadt
- Reken
- Rhede, Stadt
- Rheine, Stadt
- Rosendahl
- Rüthen, Stadt
- Saerbeck, NRW-
Klimakommune
- Sassenberg, Stadt
- Schmallenberg, Stadt
- Schöppingen
- Schwerte, Hansestadt an
der Ruhr
- Selm, Stadt
- Senden
- Sendenhorst, Stadt
- Soest, Stadt

- Stadtlohn, Stadt
- Steinfurt, Stadt
- Sundern (Sauerland), Stadt
- Südlohn
- Tecklenburg, Stadt
- Telgte, Stadt
- Unna, Stadt
- Velen, Stadt
- Vreden, Stadt
- Wadersloh
- Waltrop, Stadt
- Warendorf, Stadt
- Warstein, Stadt
- Welter
- Werl, Stadt
- Werne, Stadt
- Westerkappeln
- Wettringen
- Wickede (Ruhr)
- Winterberg, Stadt

[Weniger anzeigen](#)[Mehr anzeigen](#)

Anschlussgarantie der Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH (WVG)



Quelle: RVM

Was ist die WVG-Anschlussgarantie?

Mit der WVG-Anschlussgarantie erhielten Fahrgäste Unterstützung beim Sichern des Anschlusses. Im Verspätungsfall wurde dafür gesorgt, dass der Anschlussbus auf die Umsteigenden wartet. War dies nicht möglich, wurden Fahrgäste kostenlos mit dem Taxi zur Zielhaltestelle befördert.

Im Rahmen einer zweijährigen Förderung durch das nordrhein-westfälische Ministerium für Verkehr, Energie und Landesplanung (MVEL) führte die WVG im Dezember 2002 auf ausgewählten Busverbindungen eine Anschlussgarantie ein. Angestrebt wurden im Pilotprojekt die Gewinnung von Erkenntnissen über die Kosten und die betrieblichen Auswirkungen einer Anschlussgarantie. Außerdem erhoffte man sich Aufschlüsse zur Übertragbarkeit auf andere Verkehrsräume.

Die Anschlussgarantien werden auch nach dem Auslaufen der Förderung aktuell weiterhin auf ausgewählten Verbindungen angeboten.

Welche Ziele wurden mit der WVG-Anschlussgarantie verfolgt?

Ziel einer Anschlussgarantie ist die Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit und der Nutzungsbereitschaft im ÖPNV. Eine Analyse aller Beschwerdeeingänge bei der WVG-Gruppe hat ergeben, dass sich 40 Prozent der Fahrgastbeschwerden auf das Thema Verspätungen und verpasste Anschlüsse beziehen. Fahrgäste, die mehrfach schlechte Erfahrungen mit bestimmten Umstiegen machen, lassen sich häufig auf das Risiko dieser Anschlussfahrten nicht mehr ein. Eine Erhöhung der Pünktlichkeit und eine Minimierung der Anschluss-Unsicherheit tragen also wesentlich zur Gewinnung und Bindung von Fahrgästen bei. Dies gilt insbesondere in ländlichen Räumen mit niedrigem Takt, in denen ein verpasster Anschluss zu einer erheblich verlängerten Reisezeit führen kann. Längere Umsteigezeiten aufgrund nicht gesicherter Anschlüsse können sich zudem negativ auf das Sicherheitsempfinden auswirken und damit die ÖPNV-Nutzungsbereitschaft beeinträchtigen. Nebeneffekt einer Anschlussgarantie kann die Gewinnung von

Erkenntnissen über die Häufigkeit der Nicht-Sicherung bestimmter Anschlüsse und möglicherweise die Identifizierung von Schwachstellen im Netz sein.

Wie erfolgte die konkrete Umsetzung?

Die WVG-Anschlussgarantie galt bei Einführung 2002 auf 39 Umstiegsverbindungen, bis zum Ende des Projekts 2004 wurde diese Zahl auf 80 erhöht. Kam es in einem Bus auf einer der ausgewählten Linien zu einer den Anschluss gefährdenden Verspätung, erkundigte sich das Fahrpersonal, ob Fahrgäste mit dem betreffenden Umstiegswunsch an Bord waren. War dies der Fall, wurden die Leitstelle und die Fahrerin bzw. der Fahrer des Anschlussbusses über Funk informiert. War die Verspätung so groß, dass der Anschlussbus nicht warten konnte, wurde über eine Leitstelle ein Taxi zur Umstiegshaltestelle bestellt, das dort auf die verspäteten Fahrgäste wartete. Die verspäteten Fahrgäste erhielten einen Gutschein, der zur kostenlosen Fahrt bis zur Zielhaltestelle berechnete. Die letzte aus dem Taxi aussteigende Person quittierte die Fahrtstrecke und das Taxiunternehmen rechnete mit dem zuständigen Verkehrsunternehmen ab.

Neben der Ballungsrandzone des Ruhrgebietes betraf das Projekt auch sehr ländliche Regionen, in denen der Stundentakt den Fahrplan beherrscht. Zu den Verkehrsunternehmen der WVG gehören die Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM), die Verkehrsgesellschaft Kreis Unna (VKU) und die Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH (RLG) für den Kreis Soest und den Hochsauerlandkreis. Zum Verkehrsgebiet gehören sieben Landkreise und zwei kreisfreie Städte.

Flankierend fanden eine breite Vermarktung des Projektes und Fahrgastbefragungen zu den Wirkungen statt.

In Fahrgastbefragungen im April 2003 und im September 2004 zeigte sich, dass der Bekanntheitsgrad der WVG-Anschlussgarantie bei 55 Prozent lag. Über 90 Prozent der Befragten fanden die Initiative „sehr nützlich und sinnvoll“. Jeder Zweite gab darüber hinaus an, dass die Anschlussgarantie ein Anreiz zur häufigeren Busnutzung sei, da die Garantie die Verbindungen deutlich verlässlicher mache. Der Haupterfolg des Projektes ist aus Sicht der WVG darin zu sehen, dass mit der Anschlussgarantie dazu beigetragen wird, das eigene Fahrpersonal für die Anschlussproblematik zu sensibilisieren und den Fahrgästen ein größeres Sicherheitsgefühl zu geben. Die Taxikosten beliefen sich pro Jahr und Kreis auf 1.000 Euro. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Kosten durch den Fahrgastzuwachs und Imagegewinn mehr als amortisieren. Eine Ausnahme mit deutlich höheren Kosten gab es durch eine Linie, die durch die Stadt Hamm führt und durch Staus sehr verspätungsanfällig ist. Daraufhin wurde der Busverkehr auf diesem Korridor zum nächstmöglichen Zeitpunkt planerisch neu geordnet. Positiver Nebeneffekt der Anschlussgarantie war also, dass Probleme im Netz aufgezeigt wurden und die Taxikosten Anreize setzten, Lösungen zu entwickeln.

Herausforderungen bei der Umsetzung

Im Förderzeitraum (2002-2004) konnten viele geplante unternehmensübergreifende Anschlussgarantien nicht realisiert werden. Auch auf Bus-Schiene-Anschlüsse konnte die Garantie nicht ausgeweitet werden. Das lag zum einen an einer nach wie vor vorhandenen, zurückhaltenden Einstellung mancher involvierter Verkehrsunternehmen zu dem Thema „Kundengarantien“, zum anderen aber auch an objektiven Schwierigkeiten. Neben der Frage, welches Verkehrsunternehmen für die Verspätung und die Taxirechnung verantwortlich ist, spielte hier vor allem das Thema der Funkverständigung eine Rolle. Sofern Verkehrsunternehmen eigene Funkfrequenzen nutzten, manche digital, manche analog, erforderten die Kommunikationswege umfangreiche Abstimmungen. Beim Bus-Schiene-Anschluss bestand außerdem das Problem, dass Taxikosten für eine verpasste Bahnfahrt wegen der größeren Distanzen meist hohe Kosten verursachten.

Verwandte Maßnahmen

Anschlussgarantien im ÖPNV (<https://www.mobilikon.de/massnahme/anschlussgarantien-im-oepnv>)

Weiterführende Informationen

Mobilitäts- und Anschlussgarantie der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) [abgerufen am 07.12.2023].

Meilensteine

2002:

Beginn zum Fahrplanwechsel im Dezember mit 39 Umsteigeverbindungen

2003/2004:

Ausweitung auf über 80 Umsteigeverbindungen

2020:

Anschlussgarantien auf ausgewählten Verbindungen werden weiterhin gewährt

Quellen

Westfälischen Verkehrsgesellschaft mbH, 2004: AnschlussGarantie - mehr Sicherheit für die Fahrgäste im ländlichen Raum. Zugriff: <https://www.wvg-online.de> [abgerufen am 23.03.2020].