

Qualität als Ausschreibungsparameter



Alexandra Eckert
Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH

31.01.2013

Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG)

- Mit der **Regionalisierung** wurde der Freistaat Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) und hat die Aufgaben- und Finanzverantwortung vom Bund übernommen.

- Als **Bestellorganisation** für den SPNV in Bayern wurde die **Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG)** gegründet.

- Aufgaben der BEG:
 - Planung des SPNV für das gesamte Staatsgebiet Bayerns
 - Abstimmung dieser Planungen mit
 - Eisenbahninfrastrukturunternehmen (z.B. DB Netz)
 - Eisenbahnverkehrsunternehmen (z.B. DB Regio, BOB, agilis)
 - Aufgabenträgern für den ÖPNV (z.B. Landkreise oder Verbünde)
 - Bestellung und Finanzierung von Verkehrsleistungen im SPNV
 - Durchführung von Wettbewerbsverfahren
 - Überwachung und Kontrolle der bestellten Leistung
 - Mitwirkung bei Planung und Realisierung von Infrastruktur

Erfolge der BEG

- Mit inzwischen mehr als 114 Millionen Zugkilometern pro Jahr ist Bayern der größte Besteller von Nahverkehrsleistungen in Deutschland.
- Die BEG hat das Angebot bis heute um über 40 Prozent ausgeweitet.
- Die Anzahl der Fahrgäste im Regionalverkehr ist seit 1996 um etwa 63 Prozent gestiegen.
- Durch den Wettbewerb bieten die Verkehrsunternehmen ihre Leistungen effizienter an. Nur so ist es möglich, trotz knapper Haushaltsmittel die Verkehrsleistungen auszuweiten und höhere Qualitätsstandards zu fordern.



Legende:

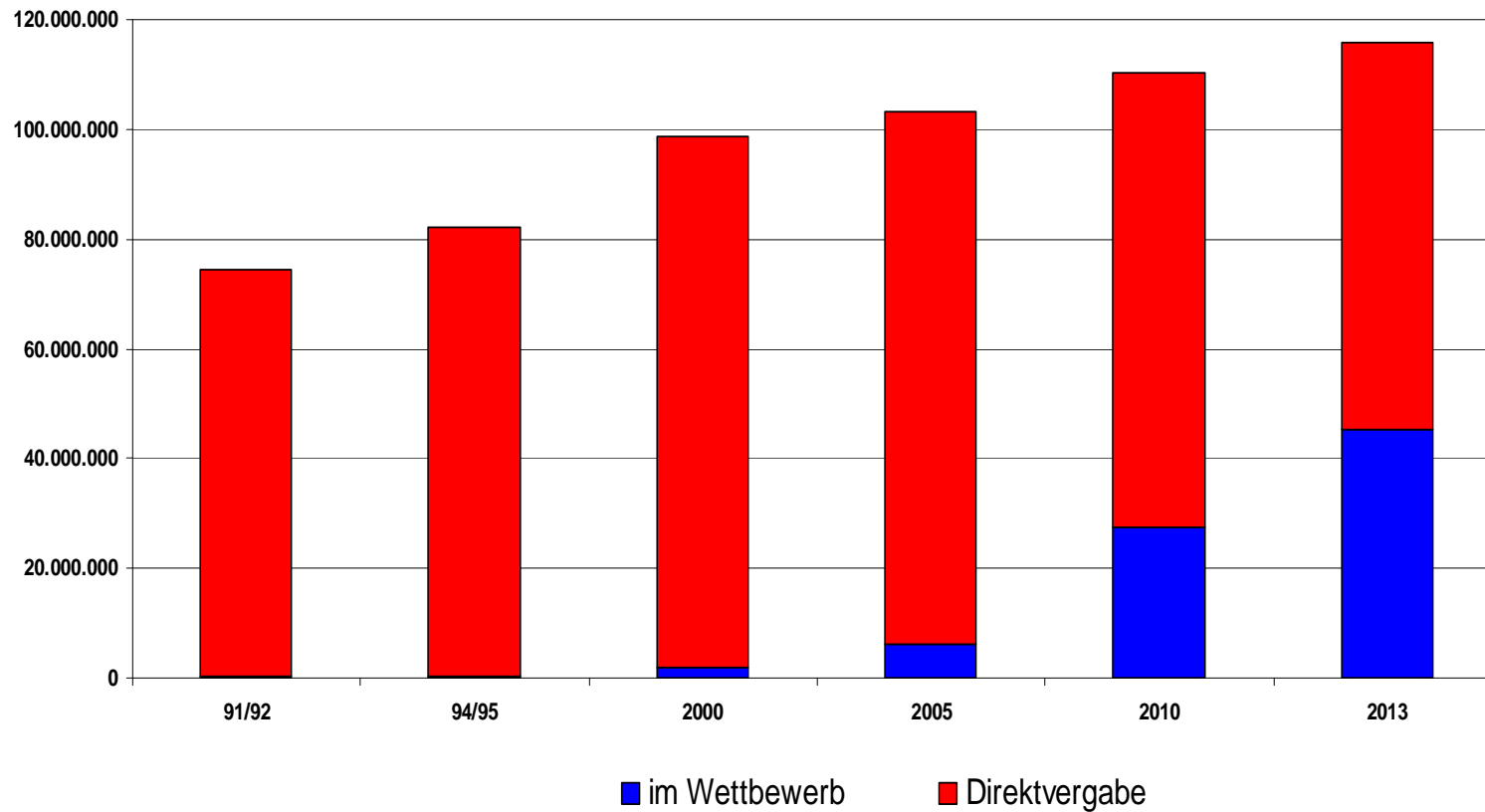
- Strecken mit Fern- und Nahverkehr
- Strecken mit Nahverkehr
- Touristikverkehr (Zahrad-, Museums- bzw. Ausflugsbahn, z.T. nur an einzelnen Tagen)
- Strecke wird Montag bis Freitag mindestens stündlich bedient (eventuelle Tätlücken möglich)
- Strecke wird nicht mindestens stündlich bedient
- Strecke mit S-Bahn-Verkehr (mindestens stündlich)
- Strecke nur mit Fernverkehr oder außerhalb Bayerns
- Knotenbahnhof
- Bahnhof wird Montag bis Freitag mindestens stündlich bedient (eventuelle Tätlücken möglich)
- Bahnhof wird nicht mindestens jede Stunde bedient
- Inbetriebnahme voraussichtlich im Laufe des Jahres
- Kursiv gedruckte Bahnhöfe liegen außerhalb von Bayern

Maßgeblich ist die Bedienung **Montag bis Freitag** – tagsüber pro Richtung.
Die S-Bahnhöfe in München und Nürnberg sind nur teilweise dargestellt.

Copyright: Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
gültig ab Dezember 2006 – Alle Angaben ohne Gewähr – Änderungen vorbehalten

Flächen- deckender Taktfahrplan

Zugkilometerleistung Bayern - 2013



Qualitätsmanagement der BEG

Arbeitsbereiche

- Formulierung vertraglicher Anforderungen
- Vertragskontrolle, Abrechnung von Boni bzw. Mali
- Detaillierte Verfolgung von Qualitätsmängeln, Beantwortung von Beschwerden
- Umsetzung/Förderung von Qualitätsprojekten: seit 2000: weit über 50 Pönaleprojekte
- Aufbau von Qualitätsmesssystemen
- Leitung von Qualitätsgremien
- Markt- und Qualitätsforschung

Qualitätsstrategie und -politik



Festlegung Qualitätsstandards (Ausschreibungen, Verträge)



Qualitätskontrolle

Qualitätsberichte der Verkehrsunternehmen

Regelmäßige eigene Qualitätsmessungen

1. Pünktlichkeitsmesssystem
2. Qualitätsmesssystem DB Regio
3. Qualitätsmesssystem für Wettbewerbsstrecken
4. Mystery-Shopping
5. Messsystem Anchlusserreichung

Bedarfsmäßige eigene Qualitätsmessungen

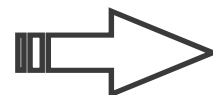
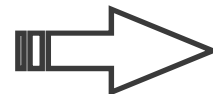
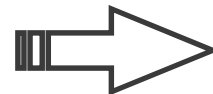
z.B. Checks zur Kapazität

Beschwerden: BEG-Kundenmonitor

Ergebnisse



Bedarf an
Untersuchungen



Markt- und Qualitätsforschung

Kontinuierliche Studien: z.B. Kundenzufriedenheitsbefragungen

Ad-hoc-Studien: z.B. Fahrzeugstudie

Studien zur Maßnahmenkontrolle

Umsetzung Qualitätsmaßnahmen

Projektleitung: z.B. Bayernweite Echtzeitinformation

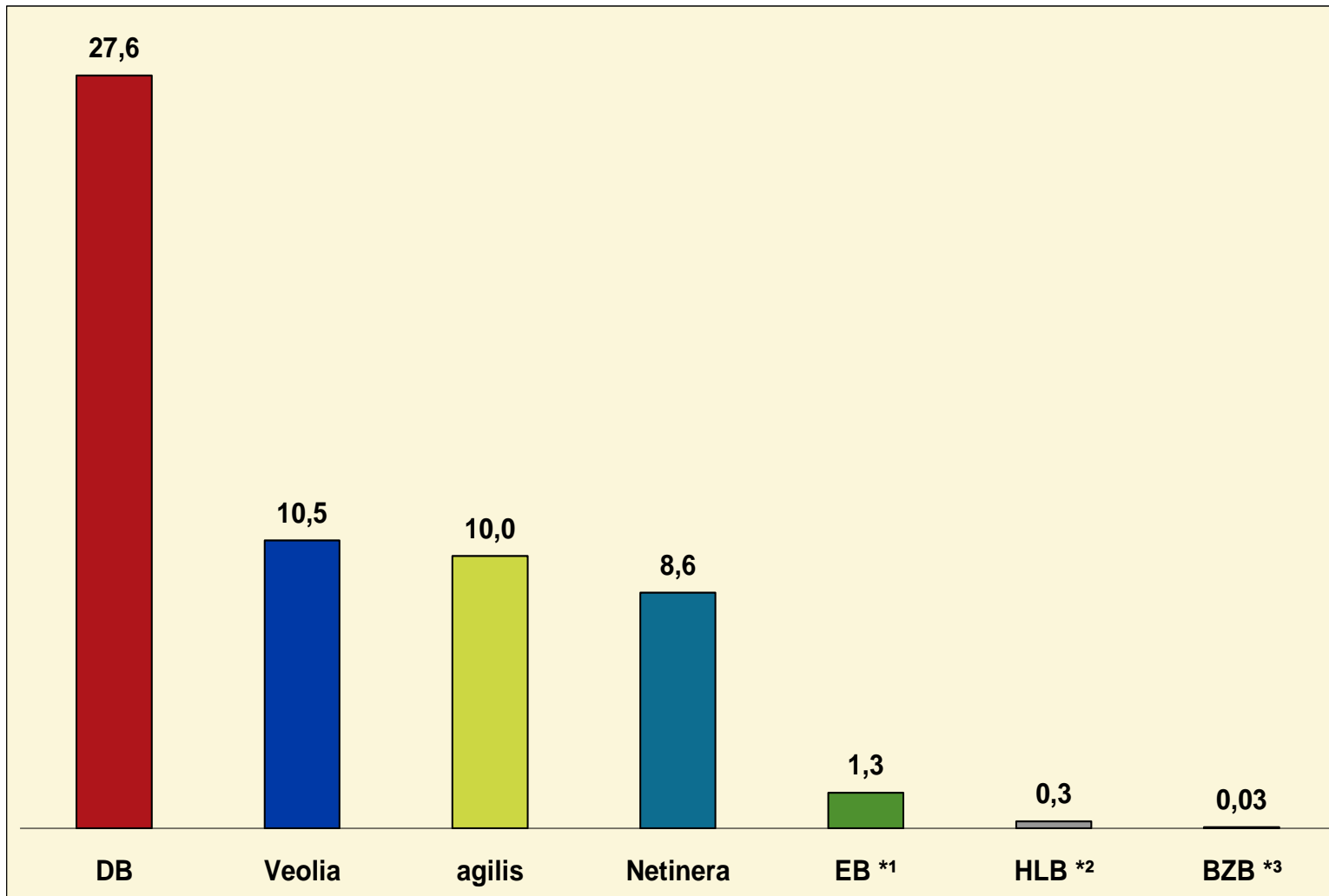
Maßnahmenbetreuung: Kundeninformation im Störfall, Optimierung der Baustellenkommunikation

Detaillierte Verfolgung von Qualitätsmängeln

Gremien

Wettbewerb im bayerischen SPNV Ziele

- Günstige Preise
- Attraktives Verkehrsangebot mit modernen Fahrzeugen
- Hohe Qualität



**Zugkilometer im
Wettbewerb
(bis 12/2013)**

Aktuelle Ausschreibungen

- Regionalverkehr Ulm – Senden – Weißenhorn; Inbetriebnahme 12/2013
- Ringzug West/Neubaustrecke (NBS); Inbetriebnahme 12/2016

Inbetriebnahmen 2013 ff (bereits vergeben)

- E-Netz Rosenheim; Betreiber: Veolia (12/2013)
- E-Netz Werdenfels; Betreiber: DB Regio (12/2013)
- Bayerisches Oberland (München – Bayerischzell/Tegernsee/Lenggries),
Betreiber Veolia (12/2013)
- Kissinger Stern; Betreiber: Erfurter Bahn (12/2014)
- Main-Spessart; Betreiber: DB Regio (12/2015)

Wettbewerb im bayerischen SPNV Ausschreibungsphilosophie

- Transparente und diskriminierungsfreie Vergaben
- Vertragslaufzeiten von mindestens 10 Jahren
- Umfang der Netze in der Regel ca. 2 bis 6 Mio. Zugkilometer; dadurch Planungssicherheit für Investitionen in Fahrzeugpark und Wartungseinrichtungen
- Ausschreibung von Nettoverträgen (Erlöschancen und -risiken trägt das EVU)
- Qualitätswettbewerb bei bayernweit hohen Mindeststandards

Vorgaben der BEG in Ausschreibungen

Inhaltsverzeichnis

- Grundlagen und Ziele der Ausschreibung
- Zuschlagskriterien
- Betriebskonzept
- Fahrzeuge
- Qualität
- Marketing
- Vertrieb
- Verkehrsstationen
- Weiterentwicklung der Infrastruktur
- Tarife und Einnahmen
- Kalkulation
- Verpflichtungen im Vorfeld der Betriebsaufnahme

Präambel Verkehrsvertrag

Durch den folgenden Verkehrsdurchführungsvertrag über die Erbringung von Schienenpersonennahverkehrsleistungen (SPNV) soll ein qualitativ hochwertiger, zuverlässiger und attraktiver Schienenpersonennahverkehr gewährleistet werden.

Im Hinblick auf dieses Ziel wird im nachfolgenden Vertrag im gegenseitigen Einvernehmen beider Vertragsparteien besonderes Augenmerk auf die Qualität des zu erbringenden Verkehrsangebots gelegt. [...]

Als direkter Ansprech- und Vertragspartner für die Fahrgäste liegt es insbesondere im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens, die Akzeptanz des SPNV-Angebotes durch einen hohen Qualitätsstandard über die gesamte Vertragslaufzeit sicher zu stellen.

Unternehmerische Verantwortung der Verkehrsbetriebe

Die BEG macht Mindestvorgaben!

- Forderung von Neufahrzeugen und **Mindeststandards** in Sachen Barrierefreiheit, Sitzabstände, Klimatisierung etc.
- Jedoch **keine** Vorgaben zu Fahrzeugtyp, Details der Ausstattung oder gar Fahrzeughersteller
 - Fahrzeuggestaltung liegt voll in Händen der Verkehrsunternehmen
- Die BEG gibt **keine Kapazitäten** vor, sondern **Mindestkapazitäten**
 - Unternehmen sollen und müssen in eigener Verantwortung Kapazitäten planen und einsetzen
- Vorgabe **Mindestanzahl** Zugbegleiter
 - Unternehmen können jederzeit mehr Personal einsetzen, um Sicherheit und Service für **ihre Fahrgäste** zu erhöhen

**Die BEG erwartet unternehmerisches Denken und Handeln
im Sinne der Fahrgäste!**

Mindestanforderungen Qualität (1)

1. Qualitätssicherung

- Einführung eines internen Qualitätsmanagement gemäß DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN 13816
- Beteiligung am Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern mit Bonus-Malus-System
 - Kostenübernahme der Erhebungskosten
 - Akzeptanz der Messungen (offene, verdeckte Tests und Fahrgastbefragungen)
 - Akzeptanz des Anreizsystems mit Schwellen- und Toleranzwerten
 - Festlegen eines maximalen Bonus bzw. Malus (1,5 % Bonus bzw. Malus der durchschnittlichen gesamten Betriebskosten)
- Detaillierte Vorgaben zur Organisation des Beschwerdemanagements
- Kundengarantien (Ausgestaltung in der Verantwortung des Unternehmens)

Qualitätsmesssystem (QMS) Qualitätsranking (Stand: 04.12.2012)

Rang	Netz	Score
1	agilis-Nord (Oberfranken)	89,73
2	Berchtesgadener Land Bahn	74,83
3	Kissinger Stern	60,02
4	Bayerische Regiobahn	51,87
5	agilis-Mitte (Regensburg)	35,40
6	Mittelfrankenbahn	11,14
7	Kneipp-Lechfeld-Bahn	6,92
8	Mainfrankenbahn	-2,25
9	alex-Nord	-10,27
10	Donau-Isar-Express	-18,20
11	alex-Süd	-20,06
12	Fugger-Express	-21,72
13	Franken-Thüringen-Express	-45,64
14	Bayerische Oberlandbahn	-54,76
15	Kahlgrund	-81,84

- EVU arbeiten intensiv mit dem QMS zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Qualität
- Veröffentlichung des Rankings hat Anreizwirkung erhöht
- Neuausschreibung des QMS (für Zeitraum ab Ende 2013)
 - Integration der Netze des 3. VDV
 - partielle Integration der S-Bahnen
 - dann insgesamt 24 Netze im QMS

Mindestanforderungen Qualität (2)

2.1 Pünktlichkeit

- Bereitstellung der Daten an vordefinierten Messstellen
- Einhalten bestimmter vorgegebener Monats- bzw. Jahresschwellenwerte für die Pünktlichkeit
- Definition eines max. Abzugbetrages (rund 3 % der durchschnittlichen gesamten Betriebskosten)

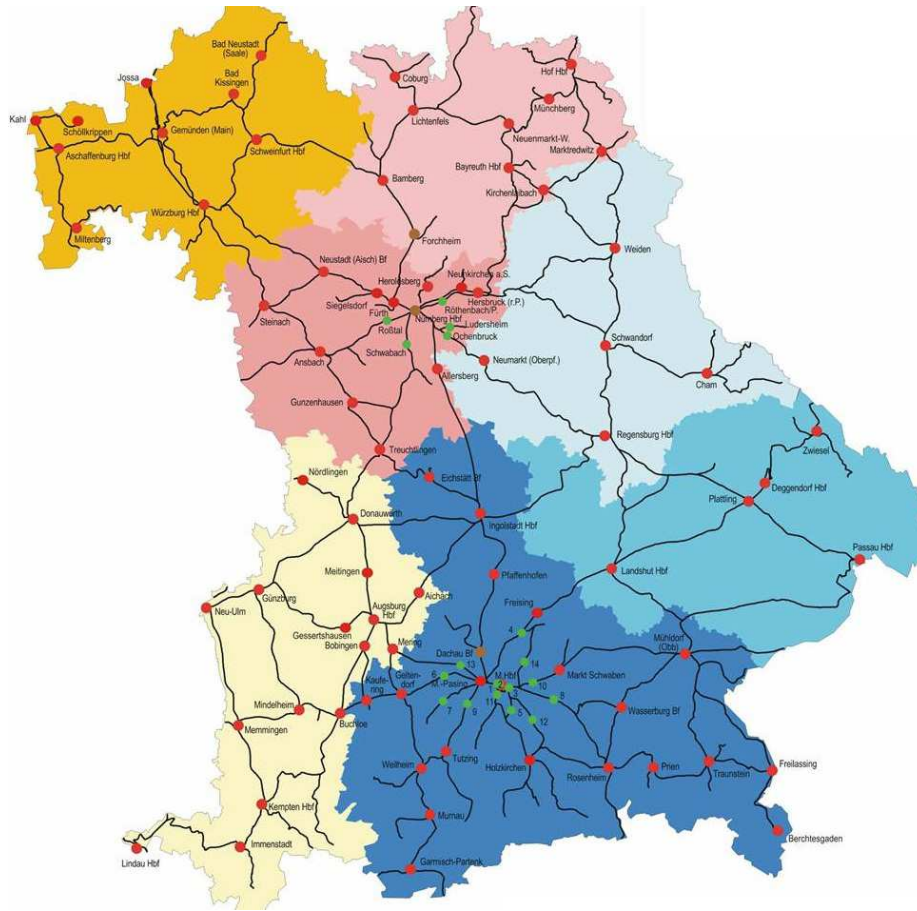
2.2 Anschlusssicherung

- Mindestwartezeit 5 Minuten auf verspätete Zubringerzüge (bei einem Stundentakt)
- Abfahrt mind. 3 Minuten vor Ankunft des Zubringers
- Erarbeitung eines Konzeptes zur Anschlusssicherung
- Beteiligung am Messsystem Anchlusserreichung

3. Leitstelle/Notfall- und Störungsmanagement

- Vorhandensein einer Leitstelle mit speziellen Vorgaben
- Vorlage eines Notfall- und Störungsmanagementkonzeptes und eines Störfallhandbuches

Pünktlichkeit Rund 100 Messstellen



- Als Pünktlich gelten Züge mit einer maximalen Verspätung von 5:59 Minuten

Legende
 Pünktlichkeitsmessstellen:
 ● Regionalverkehr
 ● Regionalverkehr / S-Bahn
 ● S-Bahn
 — Bahnstrecke (SPNV)

Mindestanforderungen Qualität (3)

4.1. Zugausfälle

- Ausgefallene Züge werden nicht vergütet
- Nachweis im Qualitätsbericht

4.2. Schienenersatzverkehr und Busnotverkehr

- Vielfache Anforderungen hinsichtlich: Sitzplatzkapazitäten, Fahrgastinformation, Erscheinungsbild des Busses, Wegeleitung zum SEV, Fahrscheinverkauf, Qualitätssicherung
- SEV strengere Anforderungen als BNV (z.B. Fahrradmitnahme)

4.3 Zugbildung und Platzkapazitäten

- Vorgabe von detaillierten Mindestsitzplatzkapazitäten für HVZ und NVZ
- Anpassung im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparkes kurzfristig und ohne Zusatzkosten für den Auftraggeber
- Pönalisierung von Abweichungen bei der Regelzugbildung

Mindestanforderungen Qualität (4)

5. Fahrgastinformation

- Datenbereitstellung für das Echtzeitinformationssystem des Freistaates
- Zugzielbeschilderung
- optische und akustische Einrichtungen zur Fahrgastinformation im Zug (einschließlich Information über Anschlüsse)
- Flachbildschirme in den Einstiegsbereichen mit allen fahrgastrelevanten Informationen
- Fahrgastinformation über Kuppeln bzw. Flügeln
- Fahrgastinformation im Störfall
- Liniennetzpläne im Einstiegsbereich
- Verteilung von Taschenfahrplänen, eigene Web-Seite, Auskunftsstellen (Kundencenter)
- Kooperation mit DB Station&Service
- Datenbereitstellung für bayernweite Printmedien

Mindestanforderungen Qualität (5)

6. Sauberkeit, Mängelfreiheit, Sicherheit und Erscheinungsbild

- Reinigungsleistungen (Außen- und Innenreinigung)
- Beseitigung von Graffiti-schäden innerhalb von 24 Stunden
- Unverzögliche Beseitigung bestimmter Schäden (Toiletten, Beleuchtung, Türen, Sitze, Fenster)
- Maßnahmen zur Graffiti- und Vandalismusprävention

7. Servicepersonal im Zug

- Festgelegte Besetzungsquote
- Bei Nichteinhaltung: 20%-Abzug vom Bestellerentgelt
- Nachweis im Qualitätsbericht
- Sonstige Anforderungen: Aufgaben, Qualifikation, Dienstuniform, Ausstattung (mit Mobiltelefonen)

8. Monatlicher Qualitätsbericht

Erfolge aus Qualitätssicht

- Qualitätsstandards wurden in vielen Bereichen verbessert.
- Zufriedenheit der Fahrgäste konnte in allen Netzen gesteigert werden.
- Qualitätsmesssystem (in Kombination mit dem Ranking) hat zu zahlreichen Qualitätsverbesserungen geführt.
- Qualitätsforderungen können durch strengere Regularien besser umgesetzt werden (nicht so viel Verhandlungsspielraum, Pönalen).

Qualitätsprobleme der letzten Jahre

- **Inbetriebnahmeprobleme:** Fahrzeuge nicht rechtzeitig zugelassen, Lokführermangel.
- **Kapazitätsprobleme:** Unzureichende Kapazitäten, störanfällige Fahrzeuge > Regelzugbildung wird nicht eingehalten.
- **Fahrzeugprobleme:** Störanfälligkeit der Fahrzeuge zu Beginn, Unzufriedenheit der Fahrgäste mit bestimmten Ausstattungsmerkmalen, Fahrzeuge sind nicht winterfest, Kuppeln und Flügel dauern zu lange.

Wie hat sich das Thema Qualität in den Ausschreibungen der BEG entwickelt

- **Qualitätsmesssysteme:** haben sich bewährt; sind inzwischen Standard und werden immer ausgefeilter.
- **Pönalesysteme Pünktlichkeit:** haben sich bewährt; realistische Vorgaben, die auch einzuhalten sind; Abzüge nicht mehr von den Ausgleichszahlungen, sondern von den Betriebskosten.
- **Inbetriebnahmen:** Vertragsstrafen bei nicht termingerechter Aufnahme des Verkehrs; Verpflichtung zur Vorlage eines Betriebsaufnahme-konzeptes und Verpflichtung zur Erstellung eines detaillierten Ersatzkonzeptes auf Anforderung der BEG; regelmäßige Inbetriebnahmegespräche.
- **Service:** Eher höhere Zugbegleitquoten in Abhängigkeit vom Netz; i.d.R. 100 %; teilweise auch 50 % oder 200 %

Wie hat sich das Thema Qualität in den Ausschreibungen der BEG entwickelt (2)

- **Kapazitäten:** Detaillierte Vorgaben für inzwischen fast alle Züge; Verpflichtung des EVU im Rahmen des vorhandenen Fahrzeugparkes ohne Mehrkosten nachzusteuern; Pönale bei Abweichungen von der Regelzugbildung
- **Allgemein:** Trotz Nettovertrag Trend zu immer detaillierteren Vorgaben, Vertragsstrafen

Diskussion im bundesweiten AK Qualität: Ist eine deutschlandweite Standardisierung notwendig? In welchen Bereichen?

Mitglieder der BAG-SPNV

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Aufgabenträger des SPNV (BAG-SPNV) ist der Dachverband der Bestellerorganisationen des Schienenpersonennahverkehrs in Deutschland.



Zukunft des Wettbewerbs in Bayern abnehmende Bieterzahlen

■ Abnehmende Bieterzahlen in Deutschland:

- 2001: durchschnittlich 6,5 Bieter pro Verfahren
- 2005: durchschnittlich 3,5 Bieter pro Verfahren
- 2008: durchschnittlich 5,0 Bieter pro Verfahren
- 2009: durchschnittlich 3,9 Bieter pro Verfahren
- 2010: durchschnittlich 2,2 Bieter pro Verfahren

■ In Bayern vergleichbare Entwicklung

■ Gründe für abnehmende Bieterzahlen:

- Finanzkrise
- Vergabewelle
- Einnahmeaufteilung

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

www.bahnland-bayern.de/beg