

Nachweisführung in Bezug auf die Qualität

Zielsetzung

Die NVS hat sich die Aufgabe gestellt, die im Nahverkehrsplan beschlossenen Anforderungen an den ÖPNV zu erfüllen und die Verkehrsleistungen in hoher Qualität zu erbringen. Zu diesem Zweck werden folgende Qualitätskriterien definiert:

- Liniennetz/ Fahrplan- und Tarifangebot
- Betriebsdurchführung
- Fahrgastinformation/ Fahrgastbetreuung/ Vertrieb
- Fahrzeugstandards
- Anforderungen an das Fahrpersonal
- Barrierefreiheit
- Umweltbeeinflussung
- Beschwerdemanagement/ Qualitätssicherung
- Haltestellenunterhalt
- ÖPNV-Integration

Qualitätskriterien / Datenerfassung / Bewertung

Die detaillierten Qualitätskriterien werden auf Erhebungsbögen vorgegeben. In Abstimmung zwischen der LH Schwerin und NVS ist eine Präzisierung/ Aktualisierung der Inhalte im Drei-Jahres-Rhythmus möglich.

Die objektiv messbaren Qualitätskriterien werden durch subjektiv wahrnehmbare Kriterien ergänzt. Die Erhebung subjektiver Merkmale kann schriftlich oder nach der Interviewmethode durchgeführt werden. Subjektive Erhebungen gehen nicht in die Bewertung und somit nicht in die Bonus-Malus-Ermittlung ein. Sie dienen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen als Orientierung für die Kundenzufriedenheit. Anregungen und Kritiken werden durch Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gemeinsam ausgewertet, um festgestellte Mängel abzustellen. Die Erhebung subjektiver Merkmale soll ergänzend zum Beschwerdemanagement dazu beitragen, die Qualität des ÖPNV im Rahmen technologischer und finanzieller Rahmenbedingungen weiter zu verbessern.

Die Messung der Qualitätsmerkmale erfolgt durch die LH Schwerin und die NVS entsprechend der Vorgaben in den Erhebungsbögen der Anlagen 4 A, B und C. Die NVS erstellt einen Qualitätsbericht und legt diesen bis zum 31. März des Folgejahres bei der LH Schwerin vor.

Einzelne Ergebnisse daraus werden durch die LH Schwerin in einem Jahresbericht bis zum 31.08. eines jeden Jahres zusammengefasst und auf der Website der LH Schwerin veröffentlicht (Art. 7 Abs. 1 VO 1370/2007).

Die Bewertung der objektiven Qualitätskriterien erfolgt nach prozentualer Erfüllung.

Anreizregelung

Die Qualitätserfüllung ergibt sich aus dem Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale nach Anlage A. Eine nicht vollständige Qualitätserfüllung führt zu einem Malus. Der Anreizbetrag für die Wirtschaftlichkeit der Betriebsdurchführung wird um den Prozentwert des Malus reduziert.

Gemäß § 12 Abs. 3 ÖDA werden die Boni und Mali über einen Einjahreszeitraum in der Mehrjahresrechnung abgerechnet.

Unter-Anlagen:

- A. Erhebungsbogen Qualitätskriterien
- B. Erhebungsbogen Fahrzeuge (Bus)
 - B1: Nachweisführung zur Erfüllung von Fahrzeugstandards, Busse – NVS
 - B2: Nachweisführung zur Erfüllung von Fahrzeugstandards, Busse – Subunternehmer
- C. Erhebungsbogen Fahrzeuge (Straßenbahn)

Direktvergabe an die NVS
Anlage 4 A

Nachweis zur Erfüllung der Qualitätskriterien

(1)	(2)	Nachweis-/Kontrollverpflichtung		Bewertung			Ist-Erfüllung % (9)	Gewichtung % (10)	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale (=9*10)
		Wer? (3)	Wann? (4)	Bezugsgröße (5)	Bezugsmaßstab (6)	Berechnung Erfüllung (7)			
I Fahrzeugstandards									
1	gemäß Nachweis "Anlage B und C Busliste / Strabliste - Bestand [DATUM] und fortlaufender, jährlicher Nachweis der Einhaltung der Fahrzeugstandards"	VU	[DATUM], im Weiteren jeweils 31. Dezember des Jahres	siehe Anlagen B und C	siehe Anlagen B und C	siehe Anlagen B und C	siehe Anlagen B und C	20	
2	Sauberkeit innen und außen, bei Ausrückfahrten (früh)	AT	eigene Stichproben (protokolliert)	Nicht anforderungsgemäße Reinigungen	Anzahl Reinigungen gemäß Stichprobe	Verhältnis Anzahl Reinigungen nach anforderungsgemäßigem Standard zu Umfang Stichprobe	Ergebnis nach (7)	3	
II Liniennetz, Fahrplan- und Tarifangebot, Haltestellenunterhaltung									
1	Liniennetz, Betriebszeiten, Takte, Verknüpfungen, Anbindung von Stadtteilen, Entfernungen zu Haltestellen, Anschluss am ZOB u. ä. gemäß Vorgaben der Vorabbekanntmachung bzw. Fortschreibungen	VU	Fahrplanwechsel		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	15	
3	Sicherung Betrieb/Unterhaltung ZOB, Unterhaltung der Haltestellen nach gesetzlichen Verpflichtungen (insbes. BOKraft)	VU	eigene Stichproben (protokolliert)		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	2	
III Anforderungen an Fahrpersonal									
1	Auskunftscompetenz in Deutsch	VU	eigene Stichproben (protokolliert)		Anzahl der Fahrer	Verhältnis Fahrer mit Schulungsteilnahme zu Anzahl Fahrer gesamt	>= 96% entspricht 100 %; sonst Ergebnis nach (7)	3	
IV Fahrgastbetreuung, -information, Fahrscheinvertrieb									
1	Fahrgastinformation (Fahrplan, Tarif) nach Maßgabe Vorabbekanntmachung bzw. Fortschreibung	AT	eigene Stichproben (protokolliert)	Anzahl Verstöße	Anzahl Stichproben	Verhältnis Anzahl unbeanstandeter Stichproben zu Anzahl Stichproben gesamt	Ergebnis nach (7)	5	
2	Fahrscheinvertrieb in Fahrzeugen und Agenturen nach Maßgabe Vorabbekanntmachung bzw. Fortschreibung	AT	eigene Stichproben (protokolliert)	Anzahl Verstöße	Anzahl Stichproben	Verhältnis Anzahl unbeanstandeter Stichproben zu Anzahl Stichproben gesamt	Ergebnis nach (7)	5	
V Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement									
1	Aufbau und Führung eines Beschwerde- und Qualitätsmanagementsystems	VU	Dokumentation und Nachweise gegenüber AT nach öDA		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	5	
2	Datenbereitstellung (Leistungsentwicklung, Nachfrageentwicklung usw.)	VU	Dokumentation und Nachweise gegenüber AT nach öDA		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	5	
3	Erstellung Qualitätsbericht	VU	Dokumentation und Nachweise gegenüber AT nach öDA		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	3	
VI Betriebsdurchführung									
1	Pünktlichkeit	VU	RBL/Übergangsweise eigene Stichprobe	Verspätungen unter 6 Minuten, Verfrühungen weniger als 1 Minute an vorgegebenen Messstellen	Anzahl aller aufgezeichneten Messwerte	Verhältnis Messungen mit Pünktlichkeit zu Gesamtmessungen	>= 95% entspricht 100 %; sonst Ergebnis nach (7)	12	
2	Ausfälle	VU	Leistungsstatistik (km-Abrechnung)	Verspätungen von mehr als 20 Minuten, Verfrühungen mehr als 1 Minute an vorgegebenen Messstellen; hierunter fallen nicht solche Verspätungen bzw. Verfrühungen, die durch Fälle höherer Gewalt von Naturereignissen verursacht wurden (z.B. Hochwasser, Erdbeben, Extremwetterlagen), sofern die NVS alles Zumutbare unternommen hat, deren Auswirkungen bestmöglich zu minimieren.	Anzahl aller Plankilometer	Verhältnis der nicht ausgefallenen Kilometer zu Plankilometern	>= 98% entspricht 100 %; sonst Ergebnis nach (7); bei <= 90 % keine Bonusgewährung möglich (s.u.)	12	
3	Einhaltung Meldepflichten	AT	eigene Stichproben (protokolliert)	Nichteingehaltene Meldepflichten	Anzahl aller meldepflichtigen Ereignisse	Verhältnis Anzahl anforderungsgemäß gemeldeter Ereignisse zur Gesamtanzahl der Ereignisse	>= 95% entspricht 100 %; sonst Ergebnis nach (7)	5	
VII ÖPNV-Integration									
1	Teilnahme ÖPNV-Beirat, ÖPNV-Abstimmungen, Mitarbeit in Gremien	AT	Dokumentation		Erwartung AT im Rahmen Abstimmungsprozess mit VU gemäß öDA	erfüllt/nicht erfüllt	ja= 100 % nein = 0 %	5	i =
									Malus = (100 - i)
	Bonuswegfall durch "Ausfälle" gemäß nach VI.2.	VU	Leistungsstatistik (km-Abrechnung)				Ausfälle >= 10 %: Insgesamt keine Bonusgewährung		Malus = 100

