

Ersatz für Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag von 1999 bzw. 2004

1. Vorwort

Im Kooperationsvertrag zwischen der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) und den Verkehrsunternehmen (VU) von 1999 bzw. der zur Verbundraumerweiterung geänderten Fassung von 2004 ist in § 19, Abs. 2 vereinbart, dass die Vertragsparteien beabsichtigen, hinsichtlich der sich aus den Anlagen 5 und 6 ergebenden Angebotsmerkmalen (Art, Umfang und Qualität der Leistung) einvernehmlich ein Sanktionsverfahren, im folgenden Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) genannt, festzulegen. Diese Zielsetzung wird hiermit umgesetzt, indem die Anlage 6 (alt) „Qualitätsstandards“ und Anlage 7 (alt) „Qualitätsziele und –kontrollen“ durch eine Anlage 6 (neu) ersetzt werden.

2. Geltungsbereich des Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)

Die Anlage 6 (neu) bezieht sich auf Regelungen für den ÖPNV und die S-Bahn (siehe Anhang 1). Diese Regelungen gelten für alle Verkehre im HVV-Großbereich unabhängig von der vertraglichen Grundlage der Leistungserbringung. Sie werden demgemäß auch Bestandteil der Verdingungsunterlagen im Falle von Ausschreibungen. Dies ist auch beabsichtigt im Falle von Ausschreibungen im Busnetz im Umland, sofern die ausgeschriebene Leistung sich für eine Qualitätssteuerung dieser Art eignet. Die übrigen Busverkehre im Umland unterliegen bis zu einer Ausschreibung nicht dem Qualitätssteuerungsverfahren.

Im Rahmen des QSV werden auch Leistungsmerkmale erhoben und monetär bewertet, die in den Zuständigkeitsbereich der DB-Station & Service AG fallen, die kein Vertragspartner des Kooperationsvertrages ist. Bis einschließlich 2018 wird die Qualitätssteuerung nur auf die Leistungsmerkmale angewandt, die von der S-Bahn Hamburg GmbH wahrgenommen werden (siehe Anhang 3 e). Für die übrigen Merkmale erfolgt zunächst nur eine inhaltliche, aber keine finanzielle Bewertung. Gleiches gilt aus Gründen der Gleichbehandlung bis zur vollen Einbeziehung der S-Bahn-Stationen auch für die U-Bahn-Stationen.

Ab 2019 übernimmt die S-Bahn Hamburg GmbH trotz der gesetzgeberischen Trennung die vertragliche Verantwortlichkeit für die fraglichen Leistungsmerkmale im Rahmen des HVV-QSV. Die S-Bahn Hamburg GmbH tritt gegenüber der HVV GmbH als alleiniger Ansprechpartner auf und ist für die Einhaltung aller Vorgaben aus diesem Qualitätssteuerungsverfahren direkt verantwortlich. Die aus dem QSV resultierenden Bonus-/Maluszahlungen werden komplett über die S-Bahn GmbH abgerechnet.

Für den regionalen SPNV gelten wegen des vom ÖPNV abweichenden Zuständigkeitszuschnittes vorrangig die Qualitätssteuerungsregelungen der Aufgabenträger Schleswig-Holstein und Niedersachsen. Von Seiten des HVV werden nur ergänzende Regelungen getroffen, die sich auf die gemeinsame Benutzeroberfläche des Verbundangebotes aus Kundensicht beziehen. Diese Regelungen werden im Falle von Neuvergaben nach Absprache mit den Aufgabenträgern Schleswig-Holstein und Niedersachsen Bestandteil der Verdingungsunterlagen.

Ersatz für Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag von 1999 bzw. 2004

3. Beschreibung des Qualitätssteuerungsverfahrens

Die im Kooperationsvertrag vereinbarten „Standards im HVV“ wurden um die beiden Spalten „Kontrolle“ und „Sanktion“ ergänzt (Anhang 2). Die Kontroll- und Sanktionsbestimmungen enthalten zum einen Regelungen in Bezug auf die Einhaltung der in der Spalte Standards getroffenen Festlegungen. Zum anderen verweisen sie bei den für das aktuelle Betriebsgeschehen wesentlichen Standards auf regelmäßige Qualitätsmessungen im Netz, deren Ergebnisse durch das Qualitätssteuerungsverfahren einer monetären Bewertung unterzogen werden. Die Qualitätsmessungen bestehen aus Kundenzufriedenheitsbefragungen, Mystery-shoppings und Messungen zur Pünktlichkeit (U- und S-Bahn: Daten aus den Betriebsleitsystemen; Bus und Schiff: Kundenbefragungen). Die Kundenbefragungen finden zweimal jährlich im Frühjahr und im Herbst in den Fahrzeugen statt, die Mystery-shoppings stichprobenweise über das Jahr verteilt, die Pünktlichkeitserfassungen aus den Betriebsleitsystemen während des ganzen Jahres. Die Beschreibung des Verfahrens im Einzelnen ist Anhang 3 zu entnehmen. Zur leichteren Übersicht sind in den Standardtabellen diejenigen Sanktionsbestimmungen, die unter die 5%-Marge gemäß Pkt. 4 fallen, in Fett-/Kursivschrift gehalten. Die anderen Mali gemäß den Sanktionsbestimmungen in den Standards (wie z.B. für Fahrkarten-Kontrollen) beziehen sich auf die Nichteinhaltung der in der Spalte Standards getroffenen Festlegungen und unterliegen deshalb nicht dem 5%-Grenzwert, gehen aber ebenfalls in den Bonus-Malus-Ausgleichspool ein (siehe Punkt 4 und 7). Abweichend hiervon werden Abzüge wegen Fahrtausfällen oder Abweichungen von der vorgegebenen Zugbehängung gemäß den verkehrsvertraglichen Regelungen bilateral mit dem jeweiligen Aufgabenträger abgerechnet.

4. Bonus-Malus-Marge

Für die monetäre Bewertung der Qualitätsmessergebnisse wird als Bezugsgröße der gesamte mit dem zu bewertenden Verkehrsangebot verbundene Umsatz bestehend aus Fahrgeld- einnahmen nach EAV, Ausgleichsbeträgen für Schüler- und Schwerbehindertenbeförderung (45a PbfG, SchwbG, AEG) sowie Ausgleichszahlungen der Aufgabenträger bzw. Unternehmenseigentümer zugrunde gelegt. Für Verkehre, die über einen Brutto-Verkehrsvertrag geregelt sind, ist die Bezugsgröße „Umsatz“ gleichzusetzen mit der Vertragssumme des jeweiligen Abrechnungsjahres. Näheres wird in Anhang 4 geregelt. Die Bonus-Malus-Marge wird auf 5% dieser Bezugsgröße festgelegt. Für U- und S-Bahn wird die Bezugsgröße „Umsatz“ jedoch um 25% zur Berücksichtigung der Aufwendungen für die Infrastrukturunterhaltung reduziert.

Bonuszahlungen sind begrenzt auf die Höhe der anfallenden Mali aller beteiligten Unternehmen, d.h. es darf bezogen auf alle Unternehmen kein positiver Saldo entstehen. Zur Verwendung eines negativen Saldos siehe Punkt 7.

5. Qualitäts-Zielwerte

Für die Bewertung der regelmäßigen Qualitätsmessergebnisse werden Zielwerte bzw. Zielmargen zugrunde gelegt, die auf den Erfahrungen der Erhebungen im Herbst 2004, sowie Frühjahr und Herbst 2005 basieren. Die Zielwerte sind in Anhang

Ersatz für Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag von 1999 bzw. 2004

5 aufgeführt. Sind die Ergebnisse besser als die definierten Zielwerte bzw. –margen, so ergibt sich daraus ein Bonus, sind sie schlechter, ergibt sich ein Malus. Die Berechnung im Einzelnen zeigt Anhang 3.

6. Berichtspflichten

Die Verkehrsunternehmen erfüllen die in Anhang 6 genannten Berichtspflichten. Dieser Anhang ersetzt die bisherige Anlage 7 (alt) des Kooperationsvertrages.

7. Abrechnungsverfahren

Abrechnungszeitraum des Qualitätssteuerungsverfahrens ist das Kalenderjahr. Der HVV liefert die Qualitätsmessergebnisse gemäß den unter Punkt 11 genannten Fristen an die Unternehmen. Ggf. vorhandene Unklarheiten oder Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Ergebnisse werden die Vertragspartner bis zum 30.04. des Folgejahres einvernehmlich klären. Nach Vorliegen der vorläufigen EAV-Ergebnisse erstellt der HVV die Bonus-Malus-Berechnung, die bis Ende Juni abgestimmt sein soll. Danach wird die Berechnung durch einen Wirtschaftsprüfer geprüft und testiert. Anschließend erfolgt die Abrechnung des Bonus oder Malus und zwar in Form einer unmittelbaren Verrechnung zwischen den Unternehmen. Dabei werden zunächst alle von einem VU betriebenen TN saldiert und eine Bonus-Malus-Bilanz je VU erstellt. Der HVV wird analog zum EAV-Verfahren eine Abrechnung mit Angabe der Zahlungsströme erstellen, so dass bonusberechtigten Unternehmen ihren Bonus von den zu Maluszahlungen verpflichteten Unternehmen erhalten. Mögliche Malusüberschüsse werden rechnungstechnisch auf das Folgejahr übertragen und erhöhen dort entsprechend die verfügbare Bonusmasse. Die in diesem Fall notwendigen Rückstellungen werden auf die malusverpflichteten VU entsprechend ihrem Anteil am Gesamtmalus verteilt. Mögliche Bonus-Überschüsse eines Jahres verfallen. Anhang 4 enthält eine Musterrechnung für die Qualitätsbewertung.

Bei Nichteinigung über die Berechnungsergebnisse greift die Schlichtung nach § 21 des Kooperationsvertrages.

8. Qualitätsarbeitskreis

Es wird ein Qualitätsarbeitskreis eingerichtet, der mindestens zweimal jährlich tagt, bei Bedarf häufiger. Der Arbeitskreis besteht aus je einem Vertreter der Unternehmen sowie zwei Vertretern des HVV. Unternehmen mit mehreren Betriebszweigen entsenden einen Vertreter je Betriebszweig. Die Unternehmen können bei Bedarf anlassbezogen weitere fachlich zuständige Mitarbeiter in den Arbeitskreis einbinden. Der Arbeitskreis behandelt insbesondere folgende Themen:

- Diskussion der Ergebnisse der Qualitätsmessungen
- Erarbeitung von Abhilfemaßnahmen bei Mängeln mit Setzung von Fristen und ggf. Vorschlägen für zu verhängende Sanktionen bei den im Sanktionskatalog vorgesehenen Fällen.

Ersatz für Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag von 1999 bzw. 2004

- Bei Bedarf Erarbeitung von Veränderungen an den Inhalten und Parametern des Qualitätssteuerungssystems gemäß Punkt 9 bzw. Diskussion von Änderungsbedarfen seitens der Aufgabenträger.
- Regelmäßige Überprüfung der Qualitätsstandards auf erforderlichen Anpassungsbedarf und ggf. Formulierung von Änderungsvorschlägen.

Die jeweils erarbeiteten Vorschläge werden den Unternehmen mit Setzung einer angemessenen Frist zur Genehmigung vorgelegt. Finden Vorschläge bei einem oder mehreren Unternehmen keine Zustimmung, wird zu einem Sonderarbeitskreis auf Entscheidungsebene eingeladen, auf dem eine einvernehmliche Lösung zu erarbeiten ist. Bei Meinungsverschiedenheiten über Änderungsbedarf der Aufgabenträger wird ein Sonderarbeitskreis gemeinsam mit den Aufgabenträgern einberufen, in dem eine tragfähige Lösung erarbeitet wird.

9. Revision der Zielvorgaben

Die Stellgrößen des QSV (Standardanforderungen, Zielwerte und –margen) unterliegen regelmäßigen Überprüfungen und ggf. daraus resultierenden Anpassungen, um den Erfahrungen aus vorangegangenen Jahren, Änderungen des Verkehrsmarktes und/oder der technischen Weiterentwicklung gerecht zu werden. Die Anpassungen der Stellgrößen werden unabhängig von Verkehrsvertragslaufzeiten vorgenommen. Anpassungen an den Standards bedürfen der Zustimmung aller betroffenen Verkehrsunternehmen. Diese Zustimmung wird im Arbeitsausschuss für Betriebswirtschaft beschlossen und ersetzt somit in der Regel schriftliche Anpassungen der Verkehrsverträge.

Abweichend ist die Anpassung des Zielwertes bzw. der Zielmarge eines Qualitätsmerkmals des Bausteins „Kundenzufriedenheit“ auch ohne Zustimmung der betroffenen Verkehrsunternehmen möglich, sofern der aus einem Dreijahreszeitraum gebildete Durchschnittswert der erzielten Zufriedenheitswerte je Merkmal und Verkehrsmittelgruppe um mehr als die vereinbarte Toleranzmarge des jeweiligen Merkmals nach oben oder unten vom bestehenden Zielwert abweicht. Die Anpassung wirkt in beide Richtungen, d.h. zeigen die erzielten Ergebnisse eine positive Entwicklung, erfolgt eine Anpassung der Zielwerte nach oben, im umgekehrten Fall erfolgt eine Anpassung nach unten. Die Auftraggeber haben die Möglichkeit, eine Anpassung nach unten dann zu verweigern, wenn die Entwicklung offensichtlich auf mangelnder Leistung des Auftragnehmers beruht. Die Auftraggeber dürfen eine Anpassung jedoch nicht aus unbilligen Gründen verweigern, z.B. dann, wenn ein Absinken der Kundenzufriedenheit deutlich erkennbar durch externe Faktoren beeinflusst worden ist. Im Zweifel ist es Aufgabe der Verkehrsunternehmen, auf solche externen Faktoren hinzuweisen und ihren deutlichen Effekt plausibel darzustellen.

Der Rechenmodus für die Anpassung des Zielwertes bzw. der Zielmarge sieht wie folgt aus:

Der Zielwert wird um die Hälfte der Differenz zwischen dem errechneten Durchschnittswert des betrachteten Dreijahreszeitraumes und dem bestehenden Zielwert angepasst. Dabei ist die Anpassung des Zielwertes auf maximal +/- 0,5 gegenüber

Ersatz für Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag von 1999 bzw. 2004

dem derzeitigen Wert begrenzt. Es erfolgt eine kaufmännische Auf-/Abrundung auf Zielwerte in 0,05er Schritten. Die neuen Zielwerte gelten ab dem auf den Dreijahreszeitraum folgenden Jahr für drei Jahre.

10. Kosten der Qualitätssteuerung

Die Kosten für die regelmäßigen Kundenbefragungen und die Mystery-shopping-Erhebungen im Netz tragen HVV und VU je zur Hälfte. Die VU-Anteile werden über das ZVU auf Basis der für das jeweilige Jahr gültigen Anteile in Rechnung gestellt. Die Kosten für die Auswertung und das Datenmanagement trägt der HVV. Die Kosten für die Berichtspflichten tragen die VU. Für die Erhebungen im Netz (Kundenbefragungen und Mystery-shopping-Erhebungen) stellen die VU kostenlos ProfiCards im benötigten Umfang und der erforderlichen Gültigkeit für das Erhebungspersonal zur Verfügung. Die VU stellen sicher, dass das Erhebungspersonal ungehinderten Zutritt zu Fahrzeugen und Haltestellen hat. Für die Nutzung der HIS-Datenbank, d.h. zur Verwendung der Mystery-shopping-Daten fallen einmalige Lizenzgebühren und laufende Wartungskosten für die Unternehmen an.

11. Verwendung der Qualitätsdaten

Der HVV stellt die Ergebnisse der regelmäßigen Qualitätsmessungen den Verkehrsunternehmen möglichst zeitnah zur Verfügung. Die Kundenzufriedenheitsergebnisse werden bis zum 31.07. des laufenden Jahres (1.Welle) bzw. bis zum 31.01. des folgenden Jahres (2.Welle) zur Verfügung gestellt. Der Export der Mystery-shopping-Daten in das jeweilige HIS-light der VUs erfolgt unmittelbar nach durchgeführter Plausibilitätskontrolle durch den HVV.

12. Verkehrsvertragliche Änderungen

Sollten sich die vertraglichen Grundlagen für die Erstellung der Leistungen auf den in Anhang 1 bezeichneten Linien ändern (z.B. infolge Ausschreibung), so beabsichtigt der HVV, das beschriebene Qualitätssteuerungsverfahren in der zum Zeitpunkt der Vertragsänderung gültigen Fassung zum Bestandteil der neuen vertraglichen Regelungen zu machen. Es wird angestrebt, Änderungen der vertraglichen Grundlagen grundsätzlich zum Winterfahrplanwechsel vorzunehmen. Sollte hiervon ausnahmsweise abgewichen werden, bleiben die entsprechenden Leistungen im Jahr des Wechsels bei der Qualitätsbewertung unberücksichtigt.

Hamburg, Januar 2014