

## 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:**

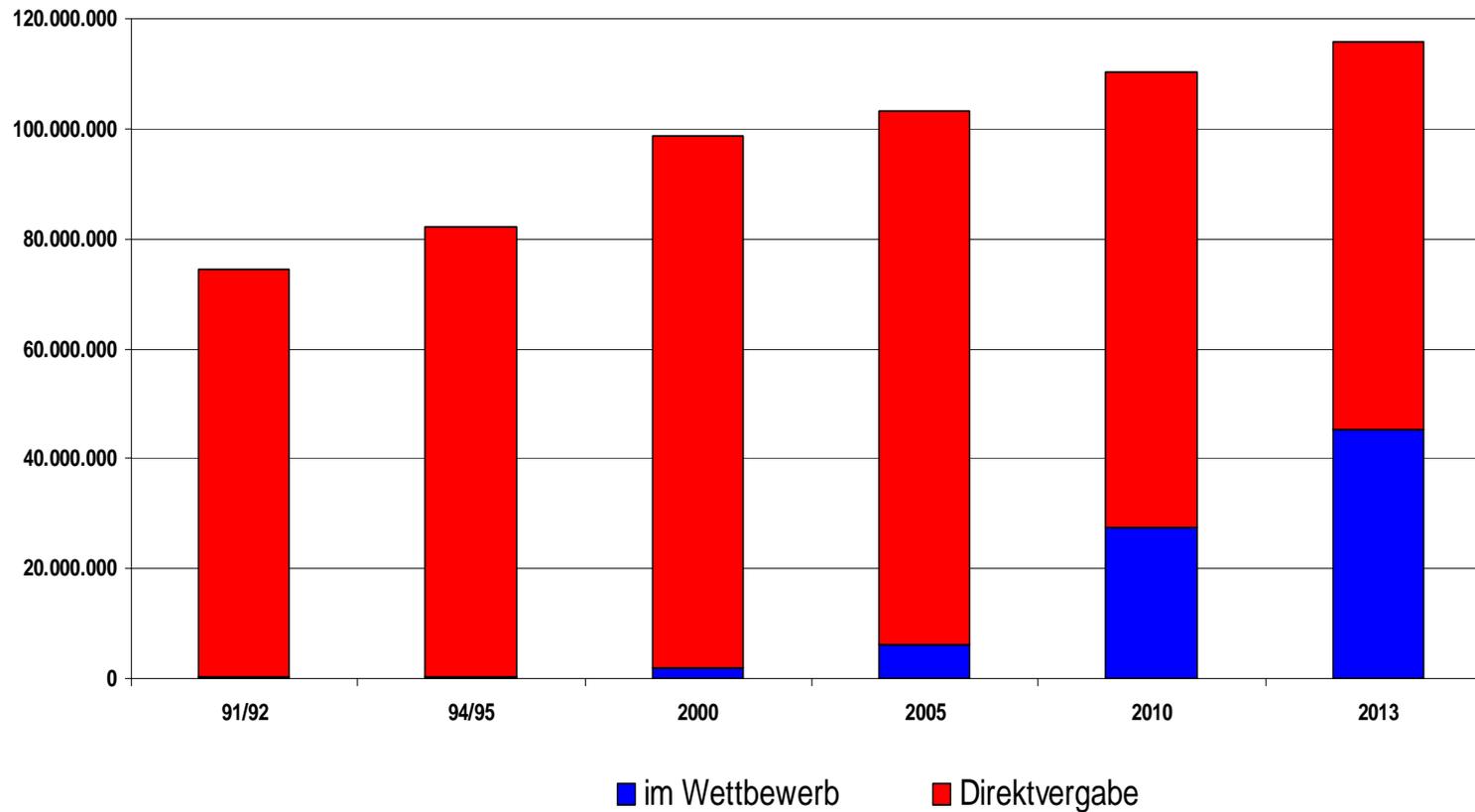
- Strecken mit Fern- und Nahverkehr
- Strecken mit Nahverkehr
- Touristikverkehr (Zahrad-, Museums- bzw. Ausflugsbahn, z.T. nur an einzelnen Tagen)
- Strecke wird Montag bis Freitag mindestens stündlich bedient (einzelne Tätlücken möglich)
- Strecke wird nicht mindestens stündlich bedient
- Strecke mit S-Bahn-Verkehr (mindestens stündlich)
- Knotenbahnhof
- Bahnhof wird Montag bis Freitag mindestens stündlich bedient (einzelne 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

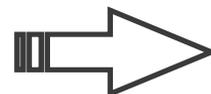
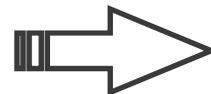
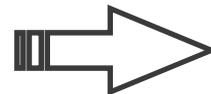
z.B. Checks zur Kapazität

**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

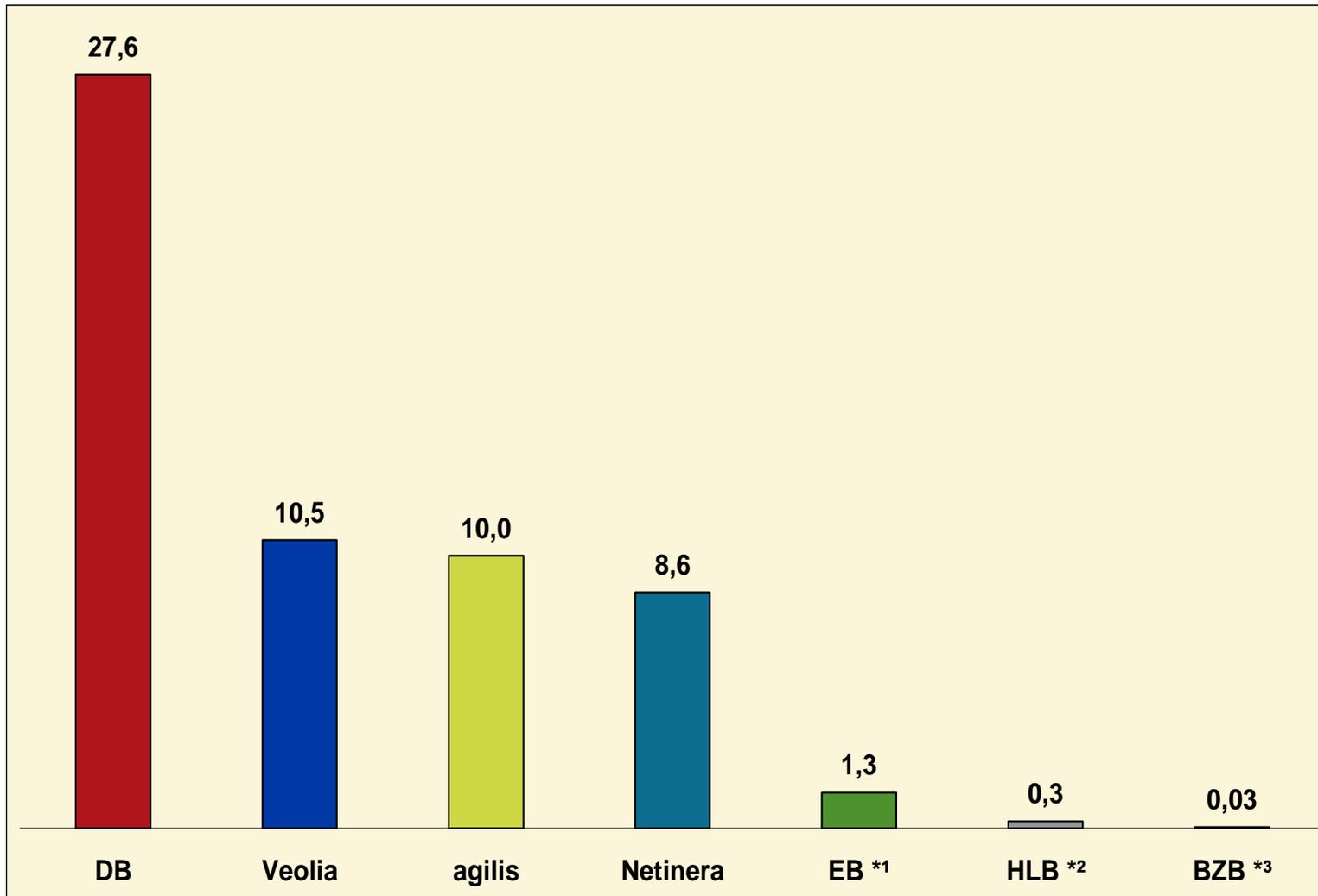
**Maßnahmenbetreuung:** Kundeninformation im Störfall, Optimierung der Baustellenkommunikation

**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)

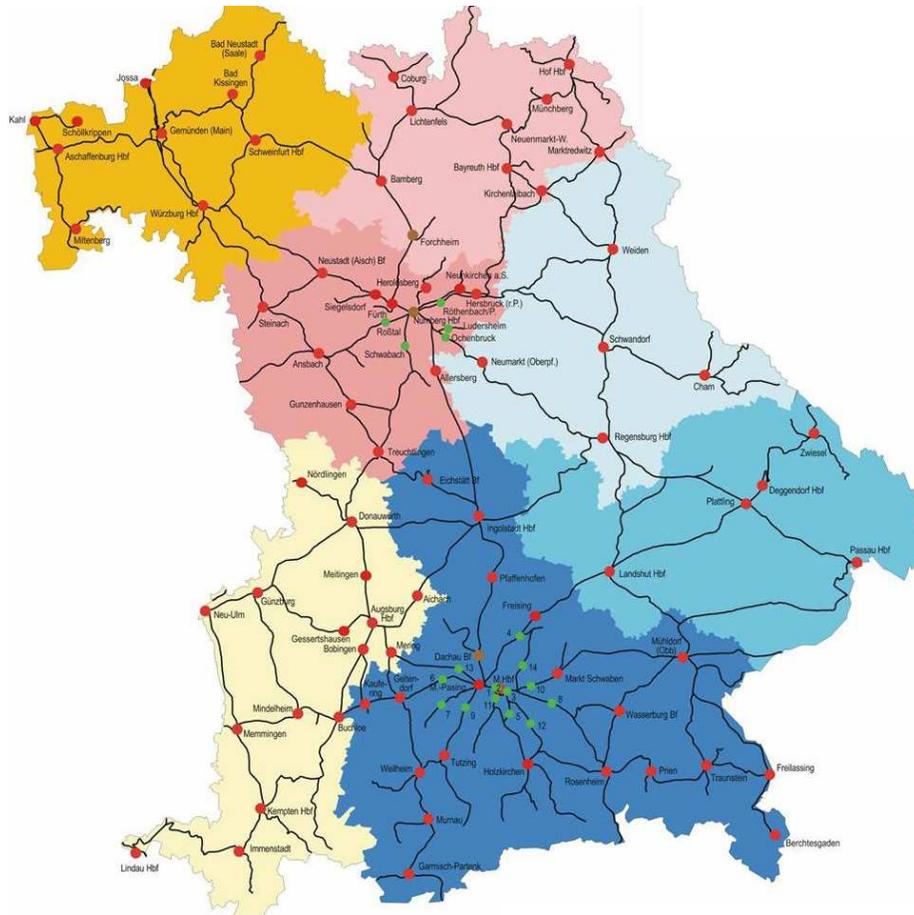
### 2.2 Anschlusssicherung

- 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](http://www.bahnland-bayern.de/beg)