

# Qualitätskriterien und Bonus-Malus-Systeme im Schienenpersonennahverkehr in Baden-Württemberg

Gottfried Schmitt

Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH

Qualitätsmanagement

**Stuttgart, 30. November 2012**



Baden-Württemberg



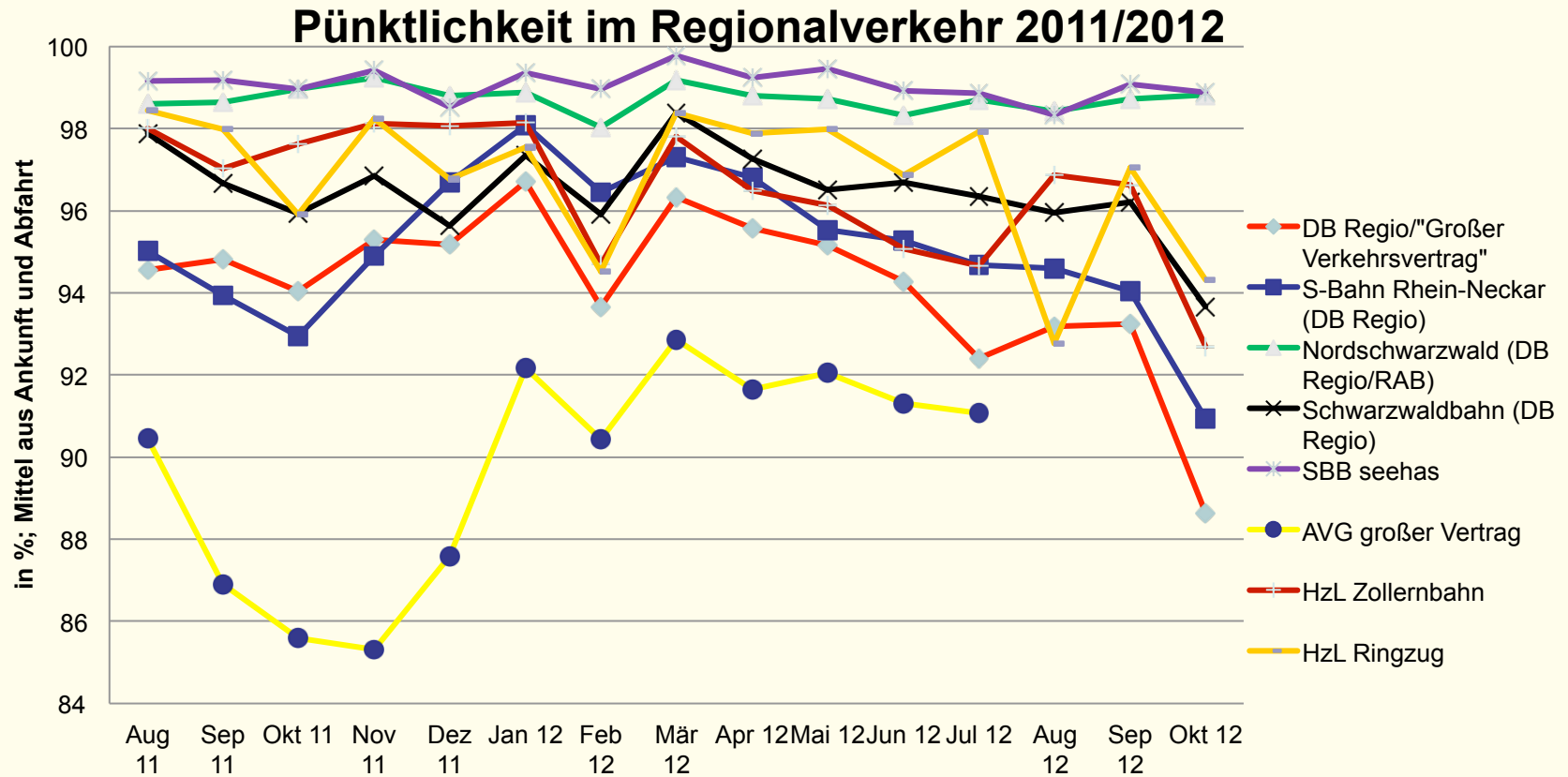
# Qualität im SPNV in Baden-Württemberg

## Qualitätsüberprüfung/Vorgaben in Verkehrsverträgen

- ▶ **Monatliche Statusberichte** der Eisenbahnverkehrsunternehmen
  - ▶ Schriftlicher Report der Eisenbahnverkehrsunternehmen
  - ▶ Angaben zu Pünktlichkeit, Zugausfällen, Schienenersatzverkehr, Überbesetzungen
  
- ▶ **Qualitätsmesssystem (QMS)** Regionalverkehr DB Regio, Schwarzwaldbahn und seehas
  - ▶ permanente Erfassung von Pünktlichkeit und Anschlussreichung
  - ▶ Stichprobenerfassung von objektiven und subjektiven Kriterien
  - ▶ Internetbasierte Datenbanklösung zur Auswertung der Ergebnisse

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

# Qualität im SPNV in Baden-Württemberg



Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

# Integriertes Qualitätsmesssystem /Beispiel: „seehas“

Wie wird gemessen?

- ▶ Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit:
  - ▶ Permanente Erfassung durch Daten der DB Netz AG
- ▶ andere objektive Kriterien:
  - ▶ Stichprobenerfassung in den Zügen mittels festgelegter Erfassungsunterlagen durch externes Personal
- ▶ Subjektive Kriterien
  - ▶ Kundenbefragungen in den Zügen mittels festgelegter Fragebögen durch externes Personal
- ▶ Umfang 2012
  - ▶ Zehn Erfassungs- und vier Befragungswellen, um saisonale Effekte zu nivellieren
  - ▶ Stichprobenerfassungen in ca. 350 Zügen
  - ▶ Ca. 600 Kundenbefragungen (subjektive Kriterien)

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

# Integriertes Qualitätsmesssystem /Beispiel: „seehas“

## Kriterien und Gewichtung

### ▶ Objektive Qualitätskriterien (70%)

- ▶ Pünktlichkeit der Züge (55%)
- ▶ Anchlusserrreichung (20%)
- ▶ Zugbildung (Sitzplätze; 7,5%)
- ▶ Sauberkeit der Züge (5%)
- ▶ Schadensfreiheit der Züge (5%)
- ▶ Fahrgastinformation im Zug (5%)
- ▶ Beschwerdemanagement (2,5%)

### ▶ Subjektive Qualitätskriterien (30%)

- ▶ Pünktlichkeit (25%)
- ▶ Sauberkeit der Züge (10%)
- ▶ Sicherheit im Zug (10%)
- ▶ Schadensfreiheit der Züge (10%)
- ▶ Sitzplatzangebot (10%)
- ▶ Information im Regelfall (10%)
- ▶ Information zu Unregelmäßigkeiten und Verspätung (20%)
- ▶ Vertrieb (5%)

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

# Integriertes Qualitätsmesssystem /Beispiel: „seehas“

Wie wird abgerechnet?

## Bonus-Malus-System

Gesamtvolumen: 3% des Zuschusses, davon 70% objektive Kriterien, 30% subjektiv

- ▶ EVU kann auch Gutschrift erzielen!
- ▶ *Aktuelle Empfehlung des Haushaltsausschusses: Keine Boni mehr!*
- ▶ Abzug / Gutschrift im Rahmen der Jahresabschlussrechnung
- ▶ Grundlage der Berechnung sind die Ergebnisse aus dem QMS

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

# Qualität im SPNV in Baden-Württemberg

## Ergebnisse

- ▶ Erlörisiko beim EVU reicht nicht aus, um Qualität sicherzustellen (hohe Zuschüsse, starre Verbundeinnahmeaufteilungsregelungen)
- ▶ Mit Ausschreibungen lassen sich schärfere Qualitätsanforderungen leichter durchsetzen
- ▶ Bonus-/Malus-Systeme bieten Anreize zur Qualitätsverbesserung für die EVU
- ▶ Die Einbeziehung „objektiver“ Messverfahren erhöht die Akzeptanz von QMS bei den EVU
- ▶ Gefahr: Malus geringer als Kostenersparnis (z.B. bei Sauberkeit)
- ▶ Deshalb sind auch Kundenbefragungen wichtig!

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**

Sitzung des Fahrgastbeirats 2012, Stuttgart



Baden-Württemberg

