

# Anlage QB

## Qualitätsbonus

### Inhalt

1	Allgemein .....	2
2	Festlegung von Qualitätszielen.....	2
2.1	Zielgespräche.....	2
2.2	Erwartungen der VBB GmbH zu bestimmten Leistungspflichten .....	3
2.3	Grundlagen der Bewertung .....	3
3	Vorgehensweise bei der Bewertung der Leistungsaspekte.....	4
3.1	Ablauf der Bewertung der Leistung des EVU.....	4
3.2	Bewertungsgespräch.....	5
4	Ausschüttung des Qualitätsbonus .....	5

## 1 Allgemein

- (1) Die aufgabenträger gewähren dem EVU unter den nachfolgend genannten Bedingungen für die Erfüllung bestimmter separat vereinbarter Leistungspflichten jährlich einen Qualitätsbonus. Dazu werden für das Jahr N im Jahr N-1 die Leistungspflichten für das EVU sowie die Grundlagen für die Bewertung durch die VBB GmbH konkret festgelegt (siehe Kapitel 2). Im Jahr N+1 erfolgt die Bewertung der Leistung des EVU des Jahres N (siehe Kapitel 3) sowie die Ausschüttung des Qualitätsbonus (siehe Kapitel 4).
  - a) Der Qualitätsbonus soll insbesondere einen Anreiz bieten für:
  - b) über das geschuldete Vertragssoll hinausgehende Mehrleistungen bzw. Mehrqualitäten und/oder
  - c) die qualitative Umsetzung von Leistungspflichten des EVU, soweit diese einer verallgemeinerten abstrakten Beschreibung von Qualitätskriterien nicht zugänglich sind (z.B. Mitwirkungspflichten bei Fahrplannerstellung, Beschwerdemanagement oder Kooperationspflichten mit Aufgabenträgern).

## 2 Festlegung von Qualitätszielen

### 2.1 Zielgespräche

- (1) Die VBB GmbH und das EVU führen jährlich im dritten Quartal ein Zielgespräch über die Erwartungen der VBB GmbH an die Mehrqualität bzw. –quantität der Leistungsbestandteile des EVU für das jeweilige Folgejahr. Das EVU erläutert in diesem Gespräch seine Planungen und die vorgesehenen Maßnahmen und deren beabsichtigte Wirkungen im Hinblick auf die Qualität seiner Leistungsbestandteile.
- (2) Unter Berücksichtigung der Ergebnisse dieses Zielgesprächs konkretisiert die VBB GmbH bis zum 30.10. eines jeden Jahres für das jeweilige Folgejahr die Erwartungen nach Kapitel 2.2 und die Grundlagen der Bewertung nach Kapitel 2.3 wie folgt:
  1. Die VBB GmbH benennt dem EVU schriftlich eine Auswahl der Leistungspflichten aus Kapitel 2.2 als relevante Unterkriterien zur Bewertung der Leistungen im Folgejahr und konkretisieren ihre Erwartungen für diese Kriterien. Dabei sollen nicht mehr als fünf Unterkriterien benannt und konkretisiert werden.

Ein Unterkriterium muss so hinreichend konkret bestimmt werden, dass für das EVU im Zusammenspiel mit der nach Nr. 3 zu leistenden Konkretisierung der Bewertungsgrundlagen erkennen kann, welche Erwartungen die VBB GmbH damit verknüpft und es sein Verhalten im Folgejahr an diesen Erwartungen ausrichten kann.
  2. Die VBB GmbH legt gemäß Kapitel 2.3 fest, welche Daten, Marktforschungsergebnisse und Erkenntnisse in die Analysen eingehen werden, die für die gesamthafte Bewertung der Leistungen des EVU im folgenden Kalenderjahr verwendet werden (Konkretisierung der Bewertungsgrundlagen).
  3. Für die nach Nr. 1 festgelegten Unterkriterien für das Folgejahr legt die VBB GmbH die jeweilige für die Bewertung relevante Gewichtung fest (Gewichte).
- (3) Die derart festgelegten Unterkriterien, die Gewichte derselben zueinander und die festgelegten Grundlagen der Bewertung sind für das Folgejahr verbindlich.

## 2.2 Erwartungen der VBB GmbH zu bestimmten Leistungspflichten

- (1) Entsprechend den vertraglichen Vorgaben zielen die Erwartungen der VBB GmbH insbesondere darauf ab, dass das EVU seine Leistungen aktiv an den Erwartungen und Bedürfnissen der aktuellen und potenziellen Fahrgäste der Aufgabenträger sowie der VBB GmbH ausrichtet.
- (2) Zur Bemessung des Qualitätsbonus sind die nachfolgend aufgeführten, allgemeinen und daher nach den Vorgaben des Kapitel 2.1 dieser Anlage zu konkretisierenden Erwartungen an die Erfüllung bestimmter im Folgenden genannter Leistungsmerkmale heranzuziehen:
  - Fahrplanerstellung
  - Störungsfreiheit Fahrzeuge
  - Fahrpläne und Kapazitäten bei Betriebseinschränkungen
  - Pünktlichkeit
  - Anschlussplanung und –sicherung im Regelfall
  - Sauberkeit und Klimatisierung
  - Servicequalität, Sicherheit und Fahrausweiskontrollen
  - Verbesserte Fahrzeugdiagnosesysteme und Controlling
  - Kommunikation
  - Kundenzufriedenheit (Gesamtergebnis Anlage K oder einzelne Qualitätsmerkmale)
  - Beschwerdemanagement
  - Barrierefreiheit
  - Kooperation, Presse, Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit mit der VBB GmbH

## 2.3 Grundlagen der Bewertung

- (1) Je ausgewähltem Unterkriterium nach Kapitel 2.2 legt die VBB GmbH Bewertungsgrundlagen bzw. Messmethoden fest, die für die Überprüfung des Erfüllungsgrades der definierten Ziele genutzt werden. Dabei können berücksichtigt werden:
  - die einschlägigen Berichte des EVU nach Anlage S;
  - vorliegende Erkenntnisse aus der Marktforschung und Analysen der VBB GmbH im Hinblick darauf, ob die Leistungen des EVU den Erwartungen und Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechen (Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit);
  - Lob und Beschwerden von Fahrgastverbänden und Vertretern von Fahrgastgruppen zur Qualität der Leistung des EVU; hierzu kann die VBB GmbH die Fahrgastverbände und Vertreter von Fahrgastgruppen sowie den SPNV-Beirat des VBB gezielt und strukturiert nach ihrer Bewertung befragen und überprüfen die diesbezüglichen Aussagen mit Hilfe der sonstigen bei ihnen vorliegenden Erkenntnisse über die Qualität der Leistungen des EVU;
  - weitere Erkenntnisse der VBB GmbH zur Qualität der Leistungen des EVU;
  - weitere objektiv für die Bewertung der Kundenorientierung des EVU geeignete Untersuchungen;
  - Daten zu den erfolgten Abstimmungsprozessen zwischen dem EVU und der VBB GmbH und anderen Verkehrsunternehmen;
  - Vermerke der VBB GmbH zur Qualität der Zuarbeiten, Entwürfe und Vorschläge des EVU.

### 3 Vorgehensweise bei der Bewertung der Leistungsaspekte

#### 3.1 Ablauf der Bewertung der Leistung des EVU

- (1) Die Bewertung der Leistung des EVU erfolgt durch die VBB GmbH nach billigem Ermessen.
- (2) Das EVU legt jährlich bis zum 15.02. des Folgejahres eine Darstellung seiner für die Ermittlung der Höhe des Qualitätsbonus insoweit relevanten Leistung im vorherigen Kalenderjahr vor und legt dar, wie es deren Erfolg bewertet (Maßnahmen- und Erfolgsbericht des EVU).
- (3) Die VBB GmbH erstellt eine gesamthafte Analyse der Leistungen des EVU für das abgelaufene Kalenderjahr nach den für dieses Jahr nach den Kapiteln 2.1 festgelegten Maßstäben. Hierzu werden die vorliegenden Analysen zur Leistung des EVU ausgewertet. Ausgewertet wird dabei auch der Maßnahmen- und Erfolgsbericht des EVU nach Abs. 2.
- (4) Auf Grundlage der soeben dargestellten Informationen erfolgt die Bewertung mittels des nachfolgend beschriebenen formalen Verfahrens:
  1. Im ersten Schritt erfolgt eine Bewertung der Leistung des EVU hinsichtlich der Unterkriterien nach Kapitel 2.2 i.V.m. Kapitel 2.3 mit einer ganzzahligen Schulnote zwischen 1 (sehr gut) und 6 (ungenügend). Aus den Einzelbewertungen wird mittels der festgelegten Gewichte (Kapitel 2.1 Abs. 2 Nr. 2) eine Gesamtbewertung durchgeführt und auf eine Note mit einer Nachkommastelle kaufmännisch gerundet.
  2. Im Gesamt-Wertungsergebnis wird festgestellt, dass die Leistung des EVU entweder
    - nicht dem Mindestniveau der Erwartungen der VBB GmbH entspricht; dieses ist der Fall, wenn das Gesamtwertungsergebnis einen Wert von größer 3,0 hat; oder
    - im Rahmen des Mindestniveaus der Erwartungen der VBB GmbH liegt; dieses ist der Fall, wenn das Gesamtwertungsergebnis einen Wert größer 1,5 und nicht größer als 3,0 hat; oder
    - eindeutig über dem Mindestniveau der Erwartungen der VBB GmbH liegt; dieses ist der Fall, wenn das Gesamtwertungsergebnis einen Wert von 1,5 oder niedriger aufweist.
  3. Die VBB GmbH fasst das Gesamt-Wertungsergebnis und dessen Begründung schriftlich bis zum 31.05. des auf das Beurteilungsjahr folgenden Kalenderjahres in einer Bewertung zusammen und legen diese dem EVU zur Stellungnahme vor. Das EVU hat das Recht zur Stellungnahme innerhalb eines Monats.
  4. Nach Eingang der Stellungnahmen des EVU wiederholt die VBB GmbH die Bewertung der Leistung des EVU im Lichte dieser Stellungnahmen nach dem oben beschriebenen Verfahren und erstellt eine neue Analyse und eine neue, endgültige Bewertung.
  5. Die Analyse und die endgültige Bewertung werden zum endgültigen Bericht zusammengefasst. Die VBB GmbH erstellt diesen schriftlichen endgültigen Bericht bis zum 31.07. des auf den Beurteilungszeitraum folgenden Jahres und übermitteln diesen unverzüglich an das EVU. Die VBB GmbH ist zur Veröffentlichung des endgültigen Berichts berechtigt.

### **3.2 Bewertungsgespräch**

- (1) Die VBB GmbH und das EVU führen jährlich nach Vorliegen des endgültigen Berichtes und möglichst vor dem Zielgespräch gemäß Kapitel 2.1 ein Gespräch, in dem die Bewertung der Leistungen des Vorjahres durch die VBB GmbH erörtert wird (Bewertungsgespräch).
- (2) Das Bewertungsgespräch soll die in der Bewertung konkretisierte Erwartungshaltung und den damit verknüpften Bewertungsrahmen der VBB GmbH für das EVU transparent machen.
- (3) In diesem Gespräch können bereits im Vorlauf auf das Zielgespräch Konsequenzen für die Ziele der Leistungserstellung sowie für die Maßstäbe und Gewichtung in der Bewertung in den Folgejahren erörtert werden.

### **4 Ausschüttung des Qualitätsbonus**

- (1) Für den Qualitätsbonus gelten folgende Stufen:
  1. Bei einer nicht dem Mindestniveau der Erwartungen der VBB GmbH entsprechenden Leistung des EVU wird kein Qualitätsbonus gewährt.
  2. Für eine im Rahmen des Mindestniveaus der Erwartungen der VBB GmbH liegende Leistung erhält das EVU einen Qualitätsbonus maximal in Höhe der im jeweiligen Kalenderjahr anfallenden Verringerung des Vergütungsanspruchs nach § 9 Abs. 10 und 12 BVB, maximal jedoch in Höhe von 125 T Euro gemäß LV.
  3. Für eine eindeutig über dem Mindestniveau der Erwartungen der VBB GmbH liegende Leistung erhält das EVU einen Qualitätsbonus maximal in Höhe der im jeweiligen Kalenderjahr anfallenden Verringerung des Vergütungsanspruchs nach § 9 Abs. 10 und 12 BVB, maximal jedoch in Höhe von 250 T Euro gemäß LV.

Die Festlegung eines Qualitätsbonus zwischen diesen drei Stufen ist ausgeschlossen.

- (2) Die Ausschüttung des Qualitätsbonus – in der aufgrund der Bewertung geschuldeten Höhe – erfolgt nach Vorliegen des endgültigen Berichts gekoppelt mit der nächstmöglichen Abschlagszahlung.
- (3) Ein Qualitätsbonus wird für unvollständige Kalenderjahre nicht gewährt, wenn die Verkehrsleistungen in einem Kalenderjahr über weniger als sechs Kalendermonate erbracht wurden. Werden die Verkehrsleistungen in einem Betriebsjahr nicht über das ganze Kalenderjahr, jedoch über mindestens sechs abgeschlossene Kalendermonate erbracht, wird der Qualitätsbonus anteilig im Verhältnis der Zahl der vom EVU erbrachten Verkehrstage zur Zahl der Kalendertage dieses Kalenderjahres gewährt.