
**Vergabeunterlagen
Teilnetz WARNOW II (H-Netz)
Verkehrsvertrag
Anlagen zum Vertragstext**

Anhang Teil I
(zu Anlage 2)

**Methodik des Qualitätsbewertungssystems
nach VV § 7**

(Umfang 7 Seiten inkl. Deckblatt)

Methodik der Qualitätsmessung und -bewertung

1 Qualitätskriterien

Folgende Kriterien werden im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse erfasst und bewertet:

Qualitätskriterium	Subjektive Bewertung	Objektive Bewertung
Pünktlichkeit	Nein	Ja (gesondertes Messverfahren siehe Punkt 6)
Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen	Ja	Nein
Häufigkeiten der Zugfahrten pro Tag	Nein	Nein
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	Ja	Nein
Sauberkeit der Fahrzeuge von außen	Ja	Nein
Sauberkeit der Fahrzeuge von innen	Ja	Nein
Sauberkeit der Einstiegsstation	Ja	Nein
Sicherheitsempfinden im Zug	Ja	Nein
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	Ja	Nein
Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation	Ja	Nein
Verständliche Fahrgastinformation in diesem Zug	Ja	Nein
Klarheit der Preisinformation	Ja	Nein
Unkomplizierter Fahrscheinerwerb	Ja	Nein
Einsatz von Zugbegleitern/Kundebetreuern	Ja	Nein

2 Wichtigkeit der Qualitätskriterien

Die Wichtigkeit der einzelnen Qualitätskriterien ergibt sich aus den Ergebnissen der jährlichen Kundenbefragung für das EVU im Teilnetz WARNOW II (H-Netz). Während der Laufzeit des Vertrages werden immer die jeweils aktuell für das EVU ermittelten Wichtigkeiten für das zu bewertende Jahr wie folgt zugrunde gelegt.

In jeder Kundenbefragung wird der Fahrgast nach den seiner Meinung nach fünf wichtigsten Kriterien aus der obigen Liste gefragt. Daraus ergibt sich eine prozentuale Verteilung der Nennungen „subjektiv fünf wichtigste Kriterien“ analog der Spalte 2 in den beiden folgenden Tabellen (Seite 3). Diese Prozentwerte werden anschließend auf 100 Prozent umgerechnet. Mit diesen umgerechneten Werten (Spalte 3) wird die maximal mögliche Minderung des Ausgleichsbetrages p. a. nach **VV § 23 Abs. 3** auf die einzelnen zu bewertenden Qualitätskriterien entsprechend ihrer Bedeutung umgelegt. In diese Berechnung gehen nur die zu bewertenden Qualitätskriterien nach **Punkt 1** ein.

Die folgende Tabelle zeigt **beispielhaft** die Umlage des maximalen Minderungsbeitrages im ersten vollständigen **Bewertungsjahr 2027** auf der Grundlage des Mittelwertes der prozentualen Darstellung der fünf subjektiv wichtigsten Kriterien im bisherigen Teilnetz WARNOW (H-Netz) der Jahre 2014-2019:

Qualitätskriterien	Nennungen in % KZA WARNOW 2014-2019	Umrechnung	750.000,00 €
			max. Minderungsbetrag je bewertbarem Qualitätskriterium
Pünktlichkeit	93,0%	22%	165.000,00 €
Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen	35,9%	9%	67.500,00 €
Häufigkeiten der Zugfahrten pro Tag	 	 	0,00 €
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	12,3%	3%	22.500,00 €
Sauberkeit der Fahrzeuge von außen	4,3%	1%	7.500,00 €
Sauberkeit der Fahrzeuge von innen	58,8%	14%	105.000,00 €
Sauberkeit der Einstiegsstation	8,2%	2%	15.000,00 €
Sicherheitsempfinden im Zug	61,4%	15%	112.500,00 €
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	23,4%	6%	45.000,00 €
Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation	4,7%	1%	7.500,00 €
Verständliche Fahrgastinformation im Zug	26,1%	6%	45.000,00 €
Klarheit der Preisinformation	24,6%	6%	45.000,00 €
Unkomplizierter Fahrscheinwerb	41,5%	10%	75.000,00 €
Einsatz von Zugbegleitern/Kundenbetreuern	20,5%	5%	37.500,00 €
		100,0%	750.000,00 €

Prozentuale Darstellung der fünf wichtigsten Kriterien 2014-2019

Für die tatsächliche Umlage des maximalen Minderungsbetrags im Bewertungsjahr 2027 im Teilnetz WARNOW II (H-Netz: Linien RB11, RB12) werden die Werte in der Spalte 2 „Nennungen in % KZA WARNOW 2014-2019“ durch die Ergebnisse aus der Kundenzufriedenheitsanalyse 2027 (KZA 2027) ersetzt. In den Folgejahren wird analog verfahren.

3 Ermittlung der Bewertungsbasis

Die folgenden Werte bilden die Bewertungsgrundlage für die jährliche Qualitätskontrolle auf den Linien RB11 und RB12 im Teilnetz WARNOW II H-Netz und orientieren sich an den Beurteilungen durch die Fahrgäste in den Jahren 2014 bis 2019 auf den bisherigen Linien RB11 und RB12 des Bestandsvertrages TN WARNOW (D-Netz) wie folgt:

Aus den Zufriedenheitswerten der Jahre 2014 bis 2019 wurde je Qualitätskriterium ein Mittelwert (gewichtet nach Anzahl befragter Personen) ermittelt (siehe Tabelle umseitig).

Qualitätskriterium	Bewertungsbasis während der Vertragslaufzeit Warnow II H-Netz
	Mittelwert (MW 2014 - 2019)
Pünktlichkeit	objektive Messung gesonderte Bewertung (siehe Punkt 6)
Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen	2,1
Häufigkeiten der Zugfahrten pro Tag	
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	1,8
Sauberkeit der Fahrzeuge von außen	2,0
Sauberkeit der Fahrzeuge von innen	1,9
Sauberkeit der Einstiegsstation	2,1
Sicherheitsempfinden im Zug	1,6
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	1,9
Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation	2,2
Verständliche Fahrgastinformation im Zug	1,7
Klarheit der Preisinformation	1,8
Unkomplizierter Fahrscheinerwerb	1,7
Betreuung Zugpersonal	1,3


Die in der Tabelle dargestellten Werte bilden während der gesamten Vertragslaufzeit im TN Warnow II die Bewertungsgrundlage für die jährliche Qualitätskontrolle. Damit orientiert sich die Bewertung nicht an fiktiven Werten, sondern an dem in der Vergangenheit im Teilnetz WARNOW (H-Netz) auf den Linien RB11 und RB12 bisher durchschnittlich erreichten Zufriedenheitsgrad.

Diese Werte sind unter Berücksichtigung einer Toleranz von 0,1 während der Vertragslaufzeit mindestens zu erreichen. Werden diese Werte nicht erreicht, wird der Zuschuss nach den Regelungen in den Punkten 5 bis 7 gemindert.

Wenn und soweit die Bieter eine höhere Basiswerte (siehe Tabelle) über alle subjektiven Qualitätskriterien anbieten, werden die angebotenen Werte im Rahmen der Wertung der Angebote berücksichtigt (vgl. Kap. 9 der Aufforderung zur Angebotsabgabe) und werden Vertragsbestandteil.

4 Methodik der subjektiven Messung

Die subjektive Messung wird anhand von Kundenbefragungen jährlich in einer Erhebungswelle im Herbst durch fachkundige Dritte auf Kosten des Auftraggebers

durchgeführt. Der entsprechende Fragebogen ist im  **Anhang Teil II** als Muster dargestellt.

Die Ermittlung der Zufriedenheit erfolgt anhand der Bewertungsstufen, die zwischen

- 1 (voll und ganz zufrieden) und
- 5 (überhaupt nicht zufrieden)

liegen. Auf dieser Basis wird für jedes Kriterium ein durchschnittlicher Zufriedenheitswert ermittelt.

5 Beschreibung und Umfang der Stichprobe

Für die subjektiven Messungen wird ein statistisch abgesicherter Stichprobenumfang (95 % statistische Sicherheit) von Zügen je Merkmalsgruppe erfasst. Die Zufallsauswahl der in die Stichprobe einzubeziehenden Züge berücksichtigt dabei folgende Voraussetzungen:



- Berücksichtigung aller Wochentage (Montag – Sonntag),
- gleichmäßige Verteilung der Erfassungswochen über den Beobachtungskorridor,
- entsprechend ihrem Fahrgastaufkommen gewichtete Linien.

Die Erfassung der Daten erfolgt als Permanenterhebung über den Beobachtungskorridor. Die Erfassungen in den Zügen werden auf wechselnden Teilstrecken der jeweiligen Linie durchgeführt. In Abhängigkeit von der zufällig ermittelten Häufigkeit der Erfassung einer Linie wird in vordefinierten Verkehrszeiten erhoben.

Die Erfassungen erfolgen in den folgenden Tagesgruppen:

- vor 9 Uhr
- zwischen 9 und 16 Uhr
- zwischen 16 und 19 Uhr
- nach 19 Uhr.

6 Methodik der objektiven Messung der Pünktlichkeit

Im objektiven Messverfahren wird die Pünktlichkeit erhoben. Grundlage für die Bewertung der Pünktlichkeit bilden die vom EVU zur Verfügung zu stellenden Daten nach Berichtsvorlage „Pünktlichkeit“ bzw. „Pünktlichkeit – Importdatei für ftp-Server“ gemäß  **VV Anlage 3**. Die Anforderungen an das EVU bezüglich der Pünktlichkeit regelt  **VV Anlage 2**.

Der maximale Minderungsbetrag für Pünktlichkeit ergibt sich aus **Punkt 2**.

Bewertung der Pünktlichkeit im Jahr 2027 – Berechnungsbeispiel

95%	vertraglich vereinbarter Pünktlichkeitsgrad TN Warnow II H-Netz = Bewertungsgrundlage während der gesamten Vertragslaufzeit
85%	Kappungsgrenze (bei Unterschreiten einer Pünktlichkeit von 85% fällt generell der maximale Abzugsbetrag für Pünktlichkeit an)
165.000,00 €	beispielhafter maximaler Abzugsbetrag für Unpünktlichkeit im Jahr 2027 entsprechend der Berechnungstabelle unter Punkt 2 .
1.650,00 €	Minderung je 0,1% Abweichung vom vereinbarten Pünktlichkeitsgrad (100 0,1 Schritte zw. Bewertungsgrundlage und Kappungsgrenze)
93,00%	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2027
2,00%	Abweichung Istwert zur Bewertungsgrundlage (entspricht 20 0,1 Schritten)
33.000,00 €	20 x 1.650,00 € = Minderung des Ausgleichsbetrages

Die Berechnung erfolgt in den Folgejahren analog. Der Minderungsbetrag je 0,1 % Abweichung vom vereinbarten Pünktlichkeitsgrad verändert sich entsprechend der Beurteilung der Fahrgäste zur Wichtigkeit der Pünktlichkeit im jeweiligen Jahr.

7 Bewertung der subjektiv gemessenen Qualitätskriterien (Berechnungsbeispiel)

Die Bewertung der subjektiv gemessenen Qualitätskriterien ist in der folgenden Beispielrechnung dargestellt:

Qualitätskriterium	Bewertungsgrundlage während der Vertragslaufzeit Warnow II H-Netz <small>Mittlerer Wert (MW 2014-2019)</small>	max. Minderung (-) =	Toleranz	Minderung je 0,1-Schritt Abweichung	Beispielwert IST 2027	Minderung (-) insgesamt
		750.000,00 €	0,1			
Pünktlichkeit	objektive Messung	165.000,00 €				gesonderte Berechnung
Sicherung der Anschlusszüge im Nahverkehr bei Verspätungen	2,1	67.500,00 €	2,2	7.500,00 €	1,8	- €
Häufigkeiten der Zugfahrten pro Tag	keine Bewertung					
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	1,8	22.500,00 €	1,9	2.500,00 €	1,5	- €
Sauberkeit der Fahrzeuge von außen	2,0	7.500,00 €	2,1	833,33 €	2,3	1.666,66 €
Sauberkeit der Fahrzeuge von innen	1,9	105.000,00 €	2,0	11.666,67 €	1,3	- €
Sauberkeit der Einstiegsstation	2,1	15.000,00 €	2,2	1.666,67 €	1,4	- €
Sicherheitsempfinden im Zug	1,6	112.500,00 €	1,7	12.500,00 €	1,8	12.500,00 €
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	1,9	45.000,00 €	2,0	5.000,00 €	3,0	45.000,00 €
Komfort und Ausstattung der Einstiegsstation	2,2	7.500,00 €	2,3	833,33 €	1,9	- €
Verständliche Fahrgastinformation im Zug	1,7	45.000,00 €	1,8	5.000,00 €	1,4	- €
Klarheit der Preisinformation	1,8	45.000,00 €	1,9	5.000,00 €	1,7	- €
Unkomplizierter Fahrscheinerwerb	1,7	75.000,00 €	1,8	8.333,33 €	1,6	- €
Einsatz von Zugbegleitern/Kundenbetreuern	1,3	37.500,00 €	1,4	4.166,67 €	1,8	16.666,68 €
		750.000,00 €				75.833,34 €

Erläuterungen zum Berechnungsbeispiel

Sauberkeit der Fahrzeuge von außen	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsgrundlage beträgt unter Berücksichtigung der Toleranz 0,2. Der Minderungsbetrag je 0,1 Schritt Abweichung wird dementsprechend mit 2 multipliziert, um die Minderung des Ausgleichsbetrages für dieses Qualitätskriterium zu ermitteln. Es ergibt sich damit eine Minderung in Höhe von 1.666,66 € für das Qualitätskriterium "Sauberkeit der Fahrzeuge von außen"
Sicherheitsempfinden im Zug	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsgrundlage beträgt unter Berücksichtigung der Toleranz 0,1. Der Minderungsbetrag je 0,1 Schritt Abweichung wird dementsprechend mit 1 multipliziert, um die Minderung des Ausgleichsbetrages für dieses Qualitätskriterium zu ermitteln. Es ergibt sich damit eine Minderung in Höhe von 12.500,00 € für das Qualitätskriterium "Sicherheitsempfinden im Zug"
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsgrundlage beträgt unter Berücksichtigung der Toleranz 1,0. Bei einer Abweichung von der Bewertungsbasis von 1,0 und mehr wird der maximale Minderungsbetrag fällig. Es ergibt sich damit eine Minderung des Ausgleichsbetrages in Höhe von 45.000,00 € für das Qualitätskriterium "Sicherheitsempfinden Stationen"
Einsatz von Zugbegleitern/Kundenbetreuern	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsgrundlage beträgt unter Berücksichtigung der Toleranz 0,4. Der Minderungsbetrag je 0,1 Schritt Abweichung wird dementsprechend mit 4 multipliziert, um die Minderung des Ausgleichsbetrages für dieses Qualitätskriterium zu ermitteln. Es ergibt sich damit eine Minderung in Höhe von 16.666,68 € für das Qualitätskriterium "Betreuung Zugpersonal"

Bei allen weiteren Qualitätskriterien wurde der vereinbarte Standard eingehalten.

8 Fortschreibung der maximalen Minderung p. a. nach dem Qualitätsbewertungssystem

Um einer Entwertung des maximalen Minderungsbetrages entgegenzuwirken, wird der maximale Minderungsbetrag p. a. ab dem Jahr 2029 wertgesichert
(☞ VV § 23 Abs. 3).