
**Vergabeunterlagen
Barthlinie II
Verkehrsvertrag
Anlagen zum Vertragstext**

Anhang Teil I
(zu Anlage 2)

**Methodik des Qualitätsbewertungssystems
nach VV § 7**

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 Zugfahrten pro Tag	Nein	Nein
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	Ja	Nein
Sauberkeit Fahrzeuge von außen	Ja	Nein
Sauberkeit Fahrzeuge von innen	Ja	Nein
Sauberkeit Einstiegsstation	Ja	Nein
Sicherheitsempfinden im Zug	Ja	Nein
Sicherheitsempfinden an der Einstiegsstation	Ja	Nein
Komfort und Ausstattung Einstiegsstation	Ja	Nein
Persönliche Kundenbetreuung	Ja	Nein
Verständliche Info in diesem Zug	Ja	Nein
Klarheit der Preisinformation	Ja	Nein
Unkomplizierter Fahrscheinerwerb	Ja	Nein

2 Wichtigkeit der Qualitätskriterien

Die Wichtigkeit der einzelnen Qualitätskriterien ergibt sich aus den Ergebnissen der jährlichen Kundenbefragung für das EVU auf der Barthlinie. 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“ entsprechend der Spalte 2 in der folgenden Tabelle (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 Minderungsbetrages im ersten Bewertungsjahr 2020 auf der Grundlage der prozentualen Darstellung der fünf subjektiv wichtigsten Kriterien im Bestandsvertrag Barthlinie in 2018:

Qualitätskriterien	Nennungen in % KZA 2018	Umrechnung	65.000 €
			max. Minderungsbetrag je bewertbarem Qualitätskriterium
Pünktlichkeit	96%	20,9%	13.585 €
Anschlussicherung	64%	13,9%	9.035 €
Häufigkeiten Zugfahrten			
Fahrzeugausstattung	29%	6,3%	4.095 €
Sauberkeit Fahrzeuge außen	6%	1,3%	845 €
Sauberkeit Fahrzeuge innen	52%	11,3%	7.345 €
Sauberkeit Einstiegsstation	5%	1,1%	715 €
Sicherheitsempfinden im Zug	60%	13,0%	8.450 €
Sicherheitsempfinden Station	9%	2,0%	1.300 €
Ausstattung Station	5%	1,1%	715 €
Verständliche Info im Zug	36%	7,8%	5.070 €
Klarheit der Preisinfo	29%	6,3%	4.095 €
Fahrscheinerwerb	43%	9,3%	6.045 €
Betreuung Zugpersonal	26%	5,7%	3.705 €
Prozentuale Darstellung der fünf wichtigsten Kriterien UBB gesamt 2018		100%	65.000 €

Für die tatsächliche Umlage des maximalen Minderungsbetrags im Bewertungsjahr 2020 werden die Werte in der Spalte 2 „Nennungen in % KZA 2018“ durch die Ergebnisse aus der Kundenzufriedenheitsanalyse 2019 (KZA 2019) ersetzt.

3 Ermittlung der Bewertungsbasis

Für die Qualitätskriterien sind in der folgenden Tabellen die Zufriedenheitswerte für die RB 25 (Verkehrsvertrag Barthlinie) aus der Kundenzufriedenheitsanalyse 2018 dargestellt. Diese Werte werden als Bewertungsbasis für den Verkehrsvertrag vorgegeben. Die vorgegebene Bewertungsbasis wird während der Vertragslaufzeit **nicht** angepasst.

Qualitätskriterium	Bewertungsbasis für die Barthlinie
Pünktlichkeit	objektive Messung gesonderte Bewertung (siehe Punkt 6)
Anschlussicherung	1,7
Häufigkeiten Zugfahrten	
Fahrzeugausstattung	1,7
Sauberkeit Fahrzeuge außen	2,0
Sauberkeit Fahrzeuge innen	1,6
Sauberkeit Einstiegsstation	2,0
Sicherheitsempfinden im Zug	1,5
Sicherheitsempfinden Station	1,8
Ausstattung Station	2,2
Verständliche Info im Zug	1,5
Klarheit der Preisinfo	1,9
Fahrscheinerwerb	1,8
Betreuung Zugpersonal	1,2

Bewertungsbasis

Die vorgegebene Bewertungsbasis ist unter Berücksichtigung einer Toleranz von 0,1 während der Vertragslaufzeit mindestens beizubehalten. Damit orientiert sich die Bewertung nicht an fiktiven Werten, sondern an dem bisher im Bestandsvertrag erreichten Qualitätsstandard.

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 und wird von den Vertragspartnern bei Bedarf einvernehmlich jährlich weiterentwickelt.

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 eine durchschnittliche Bewertung 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 alternierenden Verkehrszeiten erhoben. Die Erfassungen werden zwischen 06:00 Uhr morgens und 22:00 Uhr abends durchgeführt.

In der Zufallsstichprobe wird jeder dritte Fahrgast befragt.

6 Methodik der objektiven Messung der Pünktlichkeit

Im objektiven Messverfahren wird die Pünktlichkeit erhoben. Grundlage für die Bewertung der Pünktlichkeit bilden die vom EVU monatlich zur Verfügung gestellten Daten der Infrastrukturbetreiber der nach der Berichtsvorlage der **☞ VV Anlage 3**. Die Anforderungen an das EVU bezüglich der Pünktlichkeit regelt **☞ VV Anlage 2**.

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

Bewertung der Pünktlichkeit im Jahr 2020 – Berechnungsbeispiel 2019

95%	vertraglich vereinbarter Pünktlichkeitsgrad auf der Barthlinie = Bewertungsbasis während der gesamten Vertragslaufzeit
85%	Kappungsgrenze (bei Unterschreiten einer Pünktlichkeit von 85 % fällt generell der maximale Abzugsbetrag für Pünktlichkeit an)
13.585,00 €	beispielhafter maximaler Abzugsbetrag für Unpünktlichkeit im Jahr 2020 entsprechend der Berechnungstabelle unter Punkt 2.
135,85 €	Minderung je 0,1 % Abweichung vom vereinbarten Pünktlichkeitsgrad (100 0,1 Schritte zw. Bewertungsbasis und Kappungsgrenze)
92,00%	Beispiel – Ist-Wert 2020
3,00%	Abweichung Ist - Wert zu Basiswert (entspricht 30 0,1 Schritten)
4.075,50 €	30 x 136,50 € = Minderung des Ausgleichsbetrages

Die Berechnung erfolgt in dem Folgejahr 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	Bewertungsbasis 2018 auf der RB 25	max. Minderung (-) =	Toleranz	Minderung je 0,1-Schritt Abweichung	Beispiel- wert IST 2020	Minderung (-) insgesamt
		65.000,00 €	0,1			
Pünktlichkeit	objektive Messung	13.585,00 €				gesonderte Berechnung
Anschlussicherung	1,7	9.035,00 €	1,8	1.003,89 €	1,9	1.003,89 €
Häufigkeiten Zugfahrten	keine Bewertung					
Fahrzeugausstattung	1,7	4.095,00 €	1,8	455,00 €	1,3	- €
Sauberkeit Fahrzeuge außen	2,0	845,00 €	2,1	93,89 €	2,1	- €
Sauberkeit Fahrzeuge innen	1,6	7.345,00 €	1,7	816,11 €	2,0	2.448,33 €
Sauberkeit Einstiegsstation	2,0	715,00 €	2,1	79,44 €	1,4	- €
Sicherheitsempfinden im Zug	1,5	8.450,00 €	1,6	938,89 €	1,5	- €
Sicherheitsempfinden Station	1,8	1.300,00 €	1,9	144,44 €	2,9	1.300,00 €
Ausstattung Station	2,2	715,00 €	2,3	79,44 €	1,5	- €
Verständliche Info im Zug	1,5	5.070,00 €	1,6	563,33 €	1,2	- €
Klarheit der Preisinfo	1,9	4.095,00 €	2,0	455,00 €	1,4	- €
Fahrscheinwerb	1,8	6.045,00 €	1,9	671,67 €	1,2	- €
Betreuung Zugpersonal	1,2	3.705,00 €	1,3	411,67 €	1,9	2.470,02 €
		65.000,00 €				7.222,24 €

Erläuterungen zum Berechnungsbeispiel

Anschlussicherung	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsbasis 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 1.011,11 € für das Qualitätskriterium "Anschlussicherung"
Sauberkeit der Fahrzeuge innen	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsbasis beträgt unter Berücksichtigung der Toleranz 0,3. Der Minderungsbetrag je 0,1 Schritt Abweichung wird dementsprechend mit 3 multipliziert, um die Minderung des Ausgleichsbetrages für dieses Qualitätskriterium zu ermitteln. Es ergibt sich damit eine Minderung in Höhe von 2.383,32 € für das Qualitätskriterium "Sauberkeit der Fahrzeuge innen"
Sicherheitsempfinden Stationen	Die Abweichung des Ist-Wertes von der Bewertungsbasis 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 1.300,00 € für das Qualitätskriterium "Sicherheitsempfinden Stationen"
Bei allen weiteren Qualitätskriterien wurde der vereinbarte Standard eingehalten.	