

## Anlage R

### Anreizsystem SPNV-Ranking

#### 1 Einleitung

- (1) Die VBB GmbH etabliert mit einem öffentlichkeitswirksamen Benchmark der Qualität im SPNV-Regionalverkehr im VBB „Qualität im Regio – meine Linie im VBB“ ein Qualitätssteuerungssystem. Für das EVU stellt die Veröffentlichung wesentlicher Leistungs- und Qualitätsdaten durch die VBB GmbH einen Anreiz zur Erbringung einer qualitativ hochwertigen Verkehrsleistung dar, der zugleich mit einer großen Imagewirkung geprägt ist.
- (2) Das SPNV-Ranking entspricht der in der in DIN EN 13816 aufgeführten Messverfahren zur Bewertung der Qualität im Öffentlichen Personenverkehr. Ergebnisse aus der direkten Leistungsmessung (DPM) und Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung (CSS) sind Bewertungsbestandteile des Modells.
- (3) Das SPNV-Ranking enthält alle Regionalverkehrslinien im VBB ab drei Haltepunkten im VBB-Gebiet. Auf Grund einer vorgenommenen Typisierung der Regionalverkehrslinien ist eine Vergleichbarkeit der Linien untereinander gegeben und ein wesentlicher Bestandteil des Modells. Die Zugehörigkeiten zum Vertrag und zum beauftragten EVU sind nachvollziehbar gegeben.
- (4) Die VBB GmbH behält sich vor, das nachfolgend beschriebene Modell weiter zu entwickeln, den sich verändernden Rahmenbedingungen anzupassen und Ergebnisse ggf. für Verkehrsverträge oder für EVU zu aggregieren.

#### 2 Typisierung

- (1) Die Regionalverkehrslinien werden analysiert und anhand von elf Typisierungsindikatoren, die sich auf Daten des Betriebsprogramms, der Netz- und Verkehrsabhängigkeit, der Nachfrage und der Rahmenbedingungen beziehen und anhand eines mathematischen Punktemodells pro Indikator bewertet werden. Dabei erfolgt eine Clusterung nach Einfluss auf die Erbringung guter Qualität in maximal 5 Punkten (1 Punkt = einfach bis 5 Punkte = anspruchsvoll). Die Summe aus der Bewertung der 11 Einzelindikatoren ist die Gesamtbewertung der Typisierung und kann maximal 55 Punkte pro Linie betragen.

(2) Die Typisierung erfolgt nach folgendem Schema:

<b>Indikator</b>	<b>Definition</b> Bezug: Aktuelles Jahr	<b>Klassifizierung</b>	<b>Bewertung Punkte</b>
<b>Volumen (Zugkm)</b>	Basis: Sollleistung in Zugkm laut Anlage Verkehrsvertrag V	< 100.000	1
		100.000 – 299.999	2
		300.000 – 999.999	3
		1.000.000 – 1.999.999	4
		>= 2.000.000	5
<b>Linienlänge (km)</b>		< 25	1
		25 – 49	2
		50 – 99	3
		100 – 199	4
		>=200	5
<b>Stärken/ Schwächen/ Flügeln</b>		Nein	3
		Gering	4
		Ja	5
<b>Baubedingte Betroffenheit</b>		Nein	3
		Gering	4
		Ja	5
<b>Einsteiger</b>	Durchschnittl. Einsteiger/Tag Mo-Fr  Ausnahme: Bezug auf Vorjahr	< 500	1
		500– 999	2
		1.000– 4.999	3
		5.000 – 9.999	4
		> 10.000	5
<b>Streckenart</b>	siehe Anmerkung*	Regionalnetz, NE-Netz	2
		Nebennetz	4
		Hauptfernnetz	5
<b>Eingleisigkeit</b>	Überwiegender Anteil an der Strecke der Linie	Mehrgleisig	3
		Ein-/mehrgleisig	4
		Eingleisig	5
<b>Überlastete Schienenwege</b>	Betroffenheit	Nein	3
		Ja	5
<b>Verknüpfungspunkte SPNV</b>	Anzahl der Stationen der bewerteten Linie, an denen weitere Linien verkehren.	Nein	3
		Ja	5

<b>Wechselwirkungen SPFV/SGV</b>	Betroffenheit der Linie vom Schienenpersonenfernverkehr /Schienengüterverkehr	Nein	3
		Gering	4
		Ja	5
<b>Wechselwirkungen SPNV</b>	Anzahl der SPNV-Fahrten pro Tag und Richtung	< 10	1
		10 – 19	2
		20 – 39	3
		40 – 49	4
		>= 50	5

Tabelle 1: Typisierungsindikatoren

\*Die Zuordnung zu einer Streckenart erfolgt nach folgenden Kriterien:

- a) Hauptfernnetz (Hauptabfuhrstrecken) (es genügt, wenn eines der Kriterien erfüllt ist):
  - Strecken mit Geschwindigkeit über 160 km/h
  - Strecken, die mehr als einen Stundentakt im Fernverkehr aufweisen
  - Strecken, die Bestandteil der Transeuropäischen Netze sind
  - Strecken mit hoher Bedeutung (Verbindungsfunktion) im nationalen oder internationalen Güterverkehr
- b) Nebenfernnetz (Nebenfernstrecken), insbesondere:
  - Strecken ohne Hochgeschwindigkeitsverkehr und Fernverkehr <= 1h-Takt
  - Strecken mit nur örtlichem Güterverkehr oder nur wenigen durchgehenden Güterzügen
- c) Regionalnetz: Analog Zuordnung DB Netz AG, ermöglicht Vergleiche zwischen den Angaben der DB AG und jenen der Aufgabenträger.
- d) Nichtbundeseigene Strecken:
  - Strecken, die von einem nichtbundeseigenem Infrastrukturbetreiber betrieben werden (inkl. Pachtlösungen). Für die Abgrenzung nichtbundeseigen gilt die gesetzliche Regelung. Alles unter 50,1 Prozent Bundeseigentum gilt als nichtbundeseigen.

(3) Auf Grundlage der Gesamtbewertung der Typisierung erfolgt eine Zuordnung in drei Linientypen:

Typ	Bezeichnung	Gesamtbewertung
Typ 1	Regionalverkehrslinie mit einfachen Rahmenbedingungen	<= 30 Punkte
Typ 2	Regionalverkehrslinie mit normalen Rahmenbedingungen	31 bis <= 43 Punkte
Typ 3	Regionalverkehrslinie mit anspruchsvollen Rahmenbedingungen	> 44 Punkte bis max. 55 Punkte

Tabelle 3: Linientypisierung

- (4) Die Typisierung wird jährlich durch die VBB GmbH überprüft. In Abhängigkeit der erreichten Punktzahl wird die Linie einer der drei angegebenen Linientypen durch die VBB GmbH zugeordnet.

### 3 Qualitätsbewertung

- (1) Für das SPNV-Ranking wird ein Qualitätswert in Prozent ermittelt, der den Grad der Zielerreichung darstellt. Der Bestwert beträgt 100 Prozent, d.h., dass die Qualität - ohne Einschränkungen - für die vier Bewertungsbestandteile gegeben ist. Die Bestandteile sind mit einem von der VBB GmbH festgelegtem Faktor gewichtet.
- (2) Schema Bestandteile, Definition und Wichtung:

Kriterium	Definition	Gewichtung
Pünktlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basis: Sollleistung in Zugkm laut Anlage Verkehrsvertrag V,</li> <li>- Ankunftsverspätung an einem Messpunkt ab fünf Minuten pro Monat,</li> <li>- Jahresmittelwert in Prozent</li> </ul>	30 %
Zuverlässigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basis. Sollleistung in Zugkm laut Anlage Verkehrsvertrag V,</li> <li>- 100 Prozent abzüglich Ausfallquote (alle Gründe) in Prozent</li> </ul>	20 %
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basis: Sollleistung in Zugkm laut Anlage Verkehrsvertrag V,</li> <li>- Quotient in Prozent aus der nicht mit Kundenbetreuern geforderten Besetzung der Regionalverkehrszüge in Zugkm zur geforderten Besetzung der Regionalverkehrszüge in Zugkm in Prozent</li> </ul>	20 %
Kundenzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- siehe Anlage K der BVB,</li> <li>- Mittelwert aus den ungewichteten Zufriedenheitswerten der zugbezogenen Qualitätskriterien: Pünktlichkeit, Sauberkeit, Schadensfreiheit, Sicherheit vor Kriminalität/Belästigung/Bedrohungen im Zug, Information zu Unregelmäßigkeiten/-Verspätungen im Zug, Freundlichkeit und Kompetenz des vorhandenen Zugpersonals, die linienbezogen auf Basis der Stichprobe ermittelt werden (wobei aus erhebungsökonomischen Gründen der Bezug nur auf die für den jeweiligen Verkehrsvertrag geforderte statistische Sicherheit von 95 % gilt),</li> <li>- Umrechnung des Ergebnisses (errechneter Mittelwert der sechs Kriterien) in Prozent (1,0 = 100 % und 6,0 = 0 %)</li> </ul>	30 %
<b>GESAMT</b>		<b>100 %</b>

Tabelle 3: Qualitätsbewertung

- (3) Das Ergebnis ist der Qualitätswert der Regionalverkehrslinie, der als Prozentwert das VBB-Ranking der Linie dargestellt wird und sich aus den erreichten Ergebnissen der Kriterien unter Anwendung der Gewichtungsfaktoren ergibt.

#### **4 Veröffentlichung**

- (1) Die VBB GmbH veröffentlicht jährlich öffentlichkeitswirksam ein Linienranking mit Zuordnung zum EVU und zum betreffenden Verkehrsvertrag und mit dargestellter Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr. Die unterjährige Fortschreibung der Ergebnisse behält sich die VBB GmbH vor.
- (2) Die Veröffentlichung ist sowohl als Best platzierte Linie im jeweiligen Typ als auch im Gesamtranking möglich.
- (3) Best platzierte Linie im jeweiligen Typ: Es erfolgt jeweils die Darstellung für das Ranking der Linien mit einfachen, normalen bzw. anspruchsvollen Rahmenbedingungen, so dass insgesamt drei Regionalverkehrslinien als Sieger dargestellt werden können.
- (4) Gesamtranking: Die Ergebnisse der Qualitätsbewertung werden für die Linien des Typs einfach und anspruchsvoll zusätzlich gewichtet. Dabei wird der mittlere Ergebnisabweichungsdurchschnitt des einfachen bzw. anspruchsvollen Linientyps zum Mittelwert des normalen Linientyps gewichtet. Die Veröffentlichung in einem Gesamtranking berücksichtigt damit die erreichten Qualitätsergebnisse in Bezug auf die verschiedenen Linienanforderungen.

## 5 Beispiel

Linie: RE 1

Typisierung:

- Volumen	4.407.887 Zugkm	5 Pkt.
- Linienlänge	229 km	5 Pkt.
- Stärken/Schwächen/Flügeln	nein	3 Pkt.
- Baubedingte Betroffenheit	nein	3 Pkt.
- Einsteiger/Tag Mo-Fr	58.390	5 Pkt.
- Streckenart	Hauptfernnetz	5 Pkt.
- Eingleisigkeiten	mehrgleisig	3 Pkt.
- Überlastete Schienenwege	ja	5 Pkt.
- Verknüpfungspunkt SPNV	11	5 Pkt.
- Wechselwirkung SPFV/SGV	gering	4 Pkt.
- Wechselwirkung SPNV	> 50 Fahrten	5 Pkt.
Gesamt:		48 Pkt.

Typ: Regionalverkehrslinie mit anspruchsvollen Rahmenbedingungen

Erreichte Qualität:

- Pünktlichkeit:	75,68 %	
- Zuverlässigkeit	99,40 %	
- Personal	99,82 %	
- Kundenzufriedenheit	2,25	
(Zufriedenheitswert:	Pünktlichkeit der Züge	2,60
	Sauberkeit der Züge	2,30
	Schadensfreiheit der Züge	2,00
	Subjekt. Sicherheit	2,00
	Information bei Unregelm.	2,50
	Freundlichkeit/Kompetenz Personal	2,10)

Berechnung:

Kundenzufriedenheit:

$(2,60 + 2,30 + 2,00 + 2,00 + 2,50 + 2,10)/6 = 2,25$  entspricht 75 %

Bewertung:

$(75,68 \% * 30 \% + 99,40 \% * 20 \% + 99,82 * 20 \% + 75 * 30 \%) / 100$  entspricht 85,04 % = 85 %

Darstellung im Gesamtranking unter Berücksichtigung des Ergebnisabweichungsdurchschnitts zum Mittelwert der Linien mit normalen Rahmenbedingungen

Fiktiv angenommen: Faktor 1,043

Gesamtranking:  $85,0 \% * 1,043 = 88,7 \%$