

---

**Vergabeunterlagen  
Teilnetz Ostsee-Alster (OSTA)  
Verkehrsvertrag  
Anlagen zum Vertragstext**

**Anhang Teil I  
Betriebsstufe L (BS L)  
(zu Anlage 2)**

**Methodik des Qualitätsbewertungssystems  
nach VV § 7**

---

(Umfang 10 Seiten inkl. Deckblatt)

## Methodik der Qualitätsmessung und -bewertung

### 1 Qualitätskriterien

Folgende Kriterien werden im Rahmen der Qualitätsmessung erfasst und bewertet:

**Tabelle1**

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
Persönliche Kundenbetreuung (auch „Betreuung durch Zugpersonal“ genannt)	Ja	Nein
Verständliche Fahrgastinformation 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 im Teilnetz Ostsee-Alster (OSTA). 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 und 4** 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 2030** auf der Grundlage des Mittelwertes der prozentualen Darstellung der fünf subjektiv wichtigsten Kriterien in den bisherigen Teilnetzen Ostseeküste und Notmaßnahme Ostseeküste-West der Jahre 2016-2020:

**Tabelle 2**

Qualitätskriterien	Nennungen in % KZA OK/NM- OK-West 2016-2020	Umrech- nung	2.200.000 €
			Minderungsbeitrag je bewertbarem Qualitätskriterium
Pünktlichkeit	89,9%	20,667%	454.674 €
Anschlusssicherung	51,2%	11,770%	258.940 €
Häufigkeiten Zugfahrten			
Fahrzeugausstattung	20,7%	4,759%	104.698 €
Sauberkeit Fahrzeuge außen	6,2%	1,425%	31.350 €
Sauberkeit Fahrzeuge innen	52,7%	12,115%	266.530 €
Sauberkeit Einstiegsstation	7,3%	1,678%	36.916 €
Sicherheitsempfinden im Zug	57,7%	13,264%	291.808 €
Sicherheitsempfinden Station	21,2%	4,874%	107.228 €
Ausstattung Station	7,1%	1,632%	35.904 €
Verständliche Info im Zug	35,9%	8,253%	181.566 €
Klarheit der Preisinfo	24,8%	5,701%	125.422 €
Fahrscheinerwerb	37,6%	8,644%	190.168 €
Betreuung Zugpersonal	22,7%	5,218%	114.796 €
		100%	2.200.000 €

Prozentuale Darstellung der fünf wichtigsten Kriterien 2016-2020

Für die tatsächliche Umlage des maximalen Minderungsbeitrags nach der KZA im Bewertungsjahr 2030 werden die Werte im Teilnetz OSTA, in der Spalte 2 „Nennungen in % KZA 2016-2020“, durch die Ergebnisse aus der Kundenzufriedenheitsanalyse 2030 ersetzt.

Das Pünktlichkeitskriterium hat neben der Berücksichtigung in der KZA eine übergeordnete Bedeutung für die Betriebsstabilität. Aus diesem Grund gelten für das Kriterium Pünktlichkeit außerdem die Regelungen nach § 23 Abs. 4 und § 24 Abs. 6 VV.

Ab Überschreiten des Pünktlichkeitsgrades von 97,0 % werden Verbesserungen der Pünktlichkeit mit Bonusbeträgen honoriert.

Zur Berechnung der Pünktlichkeit und etwaiger Abzugsbeträge wird auf **Punkt 6** verwiesen.

### **3 Ermittlung der Bewertungsbasis**

Die folgenden Werte bilden die Bewertungsgrundlage für die jährliche Qualitätskontrolle auf dem Teilnetz OSTA und orientieren sich an den Beurteilungen durch die Fahrgäste in den Jahren 2016 bis 2020 auf der bisherigen Linie RE 1 des Bestandsvertrages TN Ostseeküste und Notmaßnahme Ostseeküste West wie folgt:

Aus den Zufriedenheitswerten der Jahre 2016 bis 2020 wurde je Qualitätskriterium ein Mittelwert (gewichtet nach Anzahl befragter Personen) ermittelt. Die sich daraus ergebenden Werte bilden künftig die Bewertungsgrundlage für die jährliche Qualitätskontrolle.

Der Standard der Basiswerte 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 im Teilnetz Ostseeküste auf der Linie RE 1 in der Vergangenheit durchschnittlich erreichten Qualitätsstandard.


Werden diese Werte künftig vom EVU nicht erreicht, wird der Zuschuss nach den Regelungen in den Punkten 5 bis 7 gemindert.

**Tabelle 3**

Qualitätskriterium	<b>Bewertungsbasis während der Vertragslaufzeit im Teilnetz OSTA</b> Mittelwert (MW 2016 - 2020)
Pünktlichkeit	objektive Messung gesonderte Bewertung (siehe Punkt 6)
Anschlussicherung	2,1
Häufigkeiten Zugfahrten	<del>2,1</del>
Fahrzeugausstattung	2,0
Sauberkeit Fahrzeuge außen	2,2
Sauberkeit Fahrzeuge innen	2,0
Sauberkeit Einstiegsstation	2,2
Sicherheitsempfinden im Zug	1,7
Sicherheitsempfinden Station	1,9
Ausstattung Station	2,2
Verständliche Info im Zug	1,8
Klarheit der Preisinfo	1,9
Fahrscheinerwerb	1,8
Betreuung Zugpersonal	1,5

**Hinweis:** Wenn und soweit die Bieter eine höhere Basisqualität 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. Die vorstehende Tabelle wird dann gegen eine Tabelle mit den angebotenen Basisqualitätswerten ausgetauscht.

#### 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 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 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**.

Unter Berücksichtigung aller Bestandteile, die zur Berechnung der Minderungs- und Bonusbeträge für die Pünktlichkeit herangezogen werden, ergibt sich die nachfolgende Darstellung.

Gesamtminderungsbetrag = (KZA-Wert in 0,1 Schritten) + (Sockelbetrag) + (Sprungbeträge I oder II)

Gesamtbonusbetrag = (Bonusteilbeträge in 0,1 Schritten) + (Bonusbeträge I und ggf. II)

### Bewertung der Pünktlichkeit im Jahr 2030 – Berechnungsbeispiel

Dargestellt werden nachfolgend unterschiedliche Varianten, sowohl für anfallenden Malus, als auch für die Gewährung von Boni.

In BS L stellt sich die Bewertung der Verfehlung der geforderten Pünktlichkeit wie folgt dar:

**Tabelle 4**

95,0%	vertraglich vereinbarter Pünktlichkeitsgrad TN OSTA = Bewertungsgrundlage während der gesamten Vertragslaufzeit
91,0%	Kappungsgrenze (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich 91,0% fällt generell der maximale Abzugsbetrag für Pünktlichkeit an)
11.366,85 €	Minderung je 0,1 % Abweichung vom vereinbarten Pünktlichkeitsgrad (40 0,1 Schritte zw. Bewertungsgrundlage und Kappungsgrenze)
454.674,00 €	beispielhafter maximaler Abzugsbetrag für Unpünktlichkeit im Jahr 2030 entsprechend der Berechnungstabelle unter <b>Punkt 2</b>
100.000,00 €	<b>Sockelbetrag</b> von anfänglich 100.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>94,9%</b> fällt generell der <b>Sockelbetrag</b> an)
200.000,00 €	<b>Sprungbetrag I</b> von anfänglich 200.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>90,9% - 84,9 %</b> fallen generell <b>Sockelbetrag</b> und <b>Sprungbetrag I</b> an)
500.000,00 €	<b>Umwandlung Sockelbetrag II</b> von anfänglich 200.000 € in anfänglich 500.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>84,9% fallen</b> generell <b>Sockelbetrag</b> und <b>Sprungbetrag II</b> an)

### Beispiel Variante 4.1 – Ist-Pünktlichkeit oberhalb der Kappungsgrenze


<b>92,1%</b>	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2030
-2,9%	Abweichung Istwert zur Bewertungsgrundlage (entspricht 29 0,1 Schritte)
329.638,65 €	29 x 11.366,85 € = Minderung gemäß KZA-Anteil am Zuschussbetrag
100.000,00 €	<b>Sockelbetrag</b> von anfänglich 100.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>94,9%</b> fällt generell der <b>Sockelbetrag</b> an)
<b>429.638,65 €</b>	Ergebnis gemäß KZA-Anteil plus Sockelbetrag

### Beispiel Variante 4.2 – Ist-Pünktlichkeit unterhalb der Kappungsgrenze (Sprungbereich I)

<b>90,8%</b>	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2030
454.674,00 €	Maximalbetrag KZA-Anteil
100.000,00 €	<b>Sockelbetrag</b> von anfänglich 100.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>94,9%</b> fällt generell der <b>Sockelbetrag</b> an)
200.000,00 €	<b>Sprungbetrag I</b> von anfänglich 200.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>90,9% - 84,9 %</b> fallen generell <b>Sockelbetrag</b> und <b>Sprungbetrag I</b> an)
<b>754.674,00 €</b>	Ergebnis gemäß KZA-Anteil plus Sockelbetrag und Sprungbetrag I

### Beispiel Variante 4.3 – Ist-Pünktlichkeit unterhalb der Kappungsgrenze (Sprungbereich II)

<b>82,0%</b>	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2030
454.674,00 €	Maximalbetrag KZA-Anteil
100.000,00 €	<b>Sockelbetrag</b> von anfänglich 100.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>94,9%</b> fällt generell der <b>Sockelbetrag</b> an)
500.000,00 €	<b>Umwandlung Sockelbetrag II</b> von anfänglich 200.000 € in 500.000 € (bei einer Pünktlichkeit kleiner/gleich <b>84,9%</b> fallen generell <b>Sockelbetrag</b> und <b>Sprungbetrag II</b> an)
<b>1.054.674,00 €</b>	Ergebnis gemäß KZA-Anteil plus Sockelbetrag und Sprungbetrag II

Die Berechnung erfolgt in den Folgejahren analog mit Wertsicherung der Grundbeträge in  **Tabelle 4**. Der Minderungsbetrag je 0,1 % Abweichung vom vereinbarten Pünktlichkeitsgrad verändert sich entsprechend der Beurteilung der Fahrgäste zur Wichtigkeit der Pünktlichkeit im jeweiligen Jahr.



In BS L stellt sich die Bewertung der Übererfüllung der geforderten Pünktlichkeit wie folgt dar:

**Tabelle 5**

95,0%	vertraglich vereinbarter Pünktlichkeitsgrad TN OSTA = Bewertungsgrundlage während der gesamten Vertragslaufzeit
97,0%	Grenze für Übergang zum Bonusbereich
11.366,85 €	Betrag gemäß Malustabelle je 0,1 % Abweichung (bei einer Pünktlichkeit größer/gleich <b>97,1 % - 100,0 %</b> )
100.000,00 €	<b>Bonusbetrag I</b> von anfänglich 100.000 € (bei einer Pünktlichkeit größer/gleich <b>97,1% - 99,4 %</b> fällt generell der <b>Bonusbetrag I</b> an)
500.000,00 €	<b>Umwandlung Bonusbetrag I</b> von anfänglich 100.000 € in anfänglich 500.000 € (bei einer Pünktlichkeit größer/gleich <b>99,5% - 100,0 %</b> fallen generell <b>Bonusbetrag II</b> an)

**Beispiel Variante 5.1– Ist-Pünktlichkeit oberhalb Grenzwert für Bonus (Bonusbereich I)**

<b>97,3%</b>	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2030
0,3%	Abweichung Istwert zur Bewertungsgrundlage (entspricht 3 0,1 Schritte)
34.100,55 €	3 x 11.366,85 € = Minderung gemäß KZA-Anteil am Zuschussbetrag
<b>134.100,55 €</b>	Ergebnis gemäß KZA-Anteil plus Bonusbetrag I

**Beispiel Variante 5.2 – Ist-Pünktlichkeit oberhalb Grenzwert für Bonus (Bonusbereich II)**

<b>99,6%</b>	Fiktives Beispiel – Ist-Wert 2030
2,6%	Abweichung Istwert zur Bewertungsgrundlage (entspricht 26 0,1 Schritte)
295.538,10 €	26 x 11.366,85 € = Minderung gemäß KZA-Anteil am Zuschussbetrag
<b>795.538,10 €</b>	Ergebnis gemäß KZA-Anteil plus Bonusbetrag II

Die Berechnung erfolgt in den Folgejahren analog mit Wertsicherung der Grundbeiträge in ☞ **Tabelle 5**. Der Bonusbetrag 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: **Änd. B-1063**

Qualitätskriterium	Bewertungsgrundlage während der Vertragslaufzeit <small>Mittlerer Wert RE 1 (MW 2016-2020)</small>	max. Minderung (-) =	Bewertungsgrundlage + Toleranz	Minderung je 0,1-Schritt Abweichung	Beispielwert IST 2030	Minderung (-) insgesamt
		2.200.000,00 €	0,1			gesonderte Berechnung
Pünktlichkeit	objektive Messung	454.674,00 €				gesonderte Berechnung
Anschlussicherung	2,1	258.940,00 €	2,2	28.771,11 €	1,8	- €
Häufigkeiten Zugfahrten			keine Bewertung			
Fahrzeugausstattung	2,0	104.698,00 €	2,1	11.633,11 €	1,7	- €
Sauberkeit Fahrzeuge außen	2,2	31.350,00 €	2,3	3.483,33 €	2,5	6.966,66 €
Sauberkeit Fahrzeuge innen	2,0	266.530,00 €	2,1	29.614,44 €	1,3	- €
Sauberkeit Einstiegsstation	2,2	36.916,00 €	2,3	4.101,78 €	1,4	- €
Sicherheitsempfinden im Zug	1,7	291.808,00 €	1,8	32.423,11 €	1,9	32.423,11 €
Sicherheitsempfinden Station	1,9	107.228,00 €	2,0	11.914,22 €	3,0	107.228,00 €
Ausstattung Station	2,2	35.904,00 €	2,3	3.989,33 €	1,9	- €
Verständliche Info im Zug	1,8	181.566,00 €	1,9	20.174,00 €	1,4	- €
Klarheit der Preisinfo	1,9	125.422,00 €	2,0	13.935,78 €	1,7	- €
Fahrscheinerwerb	1,8	190.168,00 €	1,9	21.129,78 €	1,6	- €
Betreuung Zugpersonal	1,5	114.796,00 €	1,6	12.755,11 €	2,0	51.020,44 €
		2.200.000,00 €				197.638,21 €

### Erläuterungen zum Berechnungsbeispiel

Sauberkeit Fahrzeuge 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 <b>6.966,66 €</b> 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 <b>32.423,11 €</b> für das Qualitätskriterium "Sicherheitsempfinden im Zug"
Sicherheitsempfinden Stationen	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 <b>107.228,00 €</b> für das Qualitätskriterium "Sicherheitsempfinden Stationen"
Betreuung Zugpersonal	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 <b>51.020,44 €</b> für das Qualitätskriterium "Betreuung Zugpersonal"

Bei allen weiteren Qualitätskriterien wurde der vereinbarte Standard eingehalten.

## 8 Wertsicherung p. a. nach dem Qualitätsbewertungssystem

Um einer Entwertung der Beträge (Malus und Bonus) entgegenzuwirken, werden alle Bestandteile ab BS L wertgesichert (**VV § 23 Abs. 3 und 4**).