

ÖDA VKU

Anlage 6: Anreizsystem

Stand: 18.03.2020

Vorbemerkungen

Nummer 7 des Anhangs der VO (EG) Nr. 1370/2007 verlangt die Aufstellung eines Anreizsystems:

"Das Verfahren zur Gewährung der Ausgleichsleistung muss einen Anreiz geben zur Aufrechterhaltung oder Entwicklung

- einer wirtschaftlichen Geschäftsführung des Betreibers eines öffentlichen Dienstes, die objektiv nachprüfbar ist, und
- der Erbringung von Personenverkehrsdiensten ausreichend hoher Qualität."

Die VO (EG) Nr. 1370/2007 stellt keine materiellen Vorgaben für die Wirtschaftlichkeit oder das Qualitätsniveau auf. Diese müssen individuell im Verhältnis zwischen dem Aufgabenträger und dem Betreiber/Verkehrsunternehmen festgelegt werden. Die erforderliche objektive Nachprüfbarkeit gebietet, dass

- a. es einem Dritten möglich sein muss, zu beurteilen, ob Wirtschaftlichkeitsziele erreicht und Qualitätsstandards eingehalten wurden,
- b. ein klar definierter Soll-Ist-Vergleich vorgenommen werden kann und das Soll im Vorhinein eindeutig definiert und dokumentiert wird.

Die Entwicklung und Operationalisierung eines Anreizsystems für eine wirtschaftliche Geschäftsführung und zur Qualitätssicherung umfasst folgende Schritte:

- a. Definition der Ziele für Wirtschaftlichkeit und Qualität,
- b. Festlegung der Messmethoden zur Prüfung, ob die Maßstäbe erfüllt werden,
- c. Anreizsetzung im engeren Sinne,
- d. ggf. Verwendungsaufgaben für gewährte Boni
- e. Verfahrensvorschriften.

§ 1 Definition der Qualitätsziele

Die VKU beachtet die Qualitätsvorgaben des öffentlichen Dienstleistungsauftrags. Die Einhaltung der Qualitätsvorgaben wird global und spezifisch anhand der Kundenzufriedenheit gemessen (§ 2). Zusätzlich beachtet sie Vorgaben zur Zuverlässigkeit (§ 3).

§ 2 Kundenzufriedenheit

- (1) Die VKU nimmt zweijährlich (beginnend 2021) am bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer von Kantar TNS (oder Nachfolger) teil. Der Qualitätsnachweis der Kundenzufriedenheit gilt als erbracht, wenn die VKU bei der Globalzufriedenheit nicht schlechter abschneidet als der Durchschnitt der am Kundenbarometer teilnehmenden Unternehmen.
- (2) Die VKU führt regelmäßig auf den Schnell-, Regio- und StadtBus-Linien eine Fahrgastvollerhebung durch. Dabei ist darauf zu achten, dass jede Linie mindestens alle vier Jahre von der Fahrgastzählung erfasst wird. Die Fahrgäste bewerten dabei ihre Zufriedenheit mit der Linie durch die Vergabe von Schulnoten. Der Qualitätsnachweis der Kundenzufriedenheit gilt als erbracht, wenn die vergebenen Noten im Durchschnitt besser als 2,8 sind.
- (3) Die VKU führt zweijährlich im Wechsel mit dem Kundenbaraometer gemäß Abs. 1 eine Prüfung von Qualitätsstandards durch. Dabei unternehmen anonyme Beobachter mindestens 100 Fahrten im VKU-Liniennetz und tragen ihre Beobachtungen in einen mit den Münsterlandkreisen abgestimmten Beobachtungsbogen ein. Der Kreis Unna kann Sollvorgaben für bestimmte Qualitätsstandards der Checkliste zur Einbeziehung in dieses Anreizsystem definieren.

§ 3 Zuverlässigkeit

- (1) Die Zuverlässigkeit bemisst sich nach folgenden Einzelfaktoren und Sollvorgaben:
 1. Fahrtenausfälle pro Linie dürfen maximal 2 % aller fahrplanmäßigen (einschließlich bestellter Verstärkerfahrten) Fahrten betragen. Das gilt für Eigen- und Fremdleistungen. Als Fahrtenausfall gilt eine nicht angetretene Fahrt. Fahrtenausfälle aufgrund nicht beeinflussbarer Umstände (Unfälle, Sperrungen, Streik, Extremwetterlagen und Unwetterwarnungen, Demonstrationen usw.) gelten nicht als Fahrtenausfall in diesem Sinne.
 2. Verfrühungen sind zu vermeiden. Als Verfrühung gilt unter Berücksichtigung der technischen Messbarkeit eine Haltestellenabfahrt von mehr als einer Minute vor der geplanten Sollzeit. Verfrühungen an Haltestellen, an denen es nur einen Ausstieg gibt (wie z. B. bei SchnellBus-Linien) sind davon ausgenommen. Der Anteil an

Verfrühungen wird an den gleichen Stellen ermittelt wie auch die Pünktlichkeitsquote.

3. Die Pünktlichkeitsvorgaben des NVP des Kreises Unna sind einzuhalten (Verspätung definitionsgemäß ab 5 Minuten gegenüber Abfahrzeit gemäß Fahrplan). Verspätungen aufgrund nicht beeinflussbarer Umstände (Unfälle, Sperrungen, Streik, Extremwetterlagen und Unwetterwarnungen, Demonstrationen usw.) gelten nicht als Unpünktlichkeit.
- (2) Die Pünktlichkeit ist auf ausgewählten, mit dem Kreis Unna abgestimmten, SchnellBus-, RegioBus- und StadtBus-Linien an in den Liniensteckbriefen gemäß NVP ausgewiesenen Verknüpfungshaltestellen und Endhaltestellen zu messen und zu dokumentieren. Die VKU wird die zur Beurteilung der Einhaltung der Sollvorgaben notwendigen Daten aus ihren betrieblichen Systemen (RBL) generieren und dokumentieren. Der Kreis Unna kann jederzeit Einsicht in die Nachweise nehmen.
- (3) Die Pünktlichkeitsmessung nach den vorstehenden Absätzen erfolgt spätestens ab dem Kalenderjahr 2022. Im Kalenderjahr 2021 wird die VKU alle notwendigen Vorbereitungen für die Messungen vornehmen und die für die Messungen vorgesehenen Linienlisten und Haltestellen mit dem Kreis Unna abstimmen.
- (4) Der Kreis Unna kann von der VKU eine Einzelanalyse signifikanter Unpünktlichkeiten auf einzelnen Linien verlangen.
- (5) Für die Pünktlichkeitsquote und die Verfrühungen wird jeweils ein Durchschnittswert der Messungen an den ausgewählten Linien und Haltestellen ermittelt, der dann in die Bonus-Malus-Bemessung eingeht.

§ 4 Wirtschaftlichkeitsziel und Bonusbemessung

(1) Die Wirtschaftlichkeit wird bemessen nach der Effizienz des Einsatzes des Fahrpersonals in einem Kalenderjahr. Ziel ist ein möglichst hoher Anteil des Einsatzes des Fahrpersonals für die Fahrplanbedienung an der Gesamtlaufzeit. Ermittelt wird dieser Anteil als sog. Fahrplanplanwirkungsgrad nach branchenanerkannter Methodik. Der Sollwert beruht auf dem Jahr 2019.

ÖDA VKU

Anlage 6: Anreizsystem

Stand: 18.03.2020

(2) Das Wirtschaftlichkeitsziel ist erreicht, wenn die VKU den Sollwert erreicht. Die Verbesserung oder Verschlechterung wird für die Bonusbemessung pauschal auf der Grundlage der durchschnittlichen Jahresvergütung des Fahrpersonals der VKU ermittelt. Dabei wird ein halber Prozentpunkt des Fahrplanwirkungsgrads mit 34T€ bewertet.

Folgende Punkte wirken negativ auf den Fahrplanwirkungsgrad:

1. Zusätzliche Einsatzfahrzeuge, da es sich hier um kurze Spitzenleistungen handelt.
2. Wenn bei Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit nicht der Fahrplan angepasst wird, sondern zusätzliche Pufferzeiten in die Umlaufpläne eingearbeitet werden.
3. Evtl. der Einsatz von Fahrzeugen mit alternativen, durch deren geringere Laufleistungen und/bzw. durch Ladevorgänge.

Diese Veränderungen auf Veranlassung des Kreises Unna werden dokumentiert und der Fahrplanwirkungsgrad wird entsprechend entlastet.

(3) Ein gemäß Abs. 2 ermittelter rechnerischer Bonus für eine Verbesserung wird der VKU zu 50 % gewährt und auf 30 T€ begrenzt.

§ 5 Bonusbemessung für die Qualität

- (1) Ein Bonus wird nur gewährt, wenn die VKU die Mindestvorgaben der Kategorien Fahrgastzufriedenheit und Zuverlässigkeit (§ 3 Abs. 1 Nummern 1 und 3) erreicht.
- (2) Boni werden anhand folgender Tabelle ermittelt; der jährliche Maximalbonus wird auf 50 T€ begrenzt.

Qualitätsvorgabe	Zielerreichung	Bonushöhe in T€
Kundenbarometer	Globalzufriedenheit liegt unter dem Deutschland weiten Durchschnitt	
	Globalzufriedenheit besser als Durchschnitt in der Bewertungsbreite „eher gut“	5
	Globalzufriedenheit besser als Durchschnitt in der Bewertungsbreite „gut“	10

ÖDA VKU

Anlage 6: Anreizsystem

Stand: 18.03.2020

	Globalzufriedenheit besser als Durchschnitt in der Bewertungsbreite „sehr gut“	15
Fahrgastbefragung	Schulnote im Durchschnitt schlechter als 2,8	
	Schulnote im Durchschnitt besser als 2,75	5
	Schulnote im Durchschnitt besser als 2,5	10
	Schulnote im Durchschnitt besser als 2,25	15
Zuverlässigkeit	Fahrtenausfälle ¹ größer als 2 %	
	Fahrtenausfälle kleiner als 1,5 %	5
	Fahrtenausfälle kleiner als 1,0 %	10
	Fahrtenausfälle kleiner als 0,5 %	15
Verfrühungen	Verfrühungen häufiger als 3 %	
	Verfrühungen geringer als 2,5 %	5
	Verfrühungen geringer als 1,5 %	10
	Verfrühungen geringer als 0,5 %	15
Pünktlichkeit	Pünktlichkeitsquote schlechter als 85 % *	
	Pünktlichkeitsquote besser als 90 %	5
	Pünktlichkeitsquote besser als 95 %	10
	Pünktlichkeitsquote besser als 98 %	15
Bonus gesamt		

* Für Linien, die dauerhaft Verspätungsquoten von weniger als 85 % aufweisen, wird die VKU Gegenmaßnahmen vorschlagen. Diese Gegenmaßnahmen verschlechtern in aller Regel die Wirtschaftlichkeit der Linie. Wenn der Kreis Unna diese ablehnt, werden diese Linien aus der Berechnung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote herausgenommen.

¹ Alle Fahrtenausfälle und Verfrühungen als Durchschnittswert.

§ 6 Verfahrensvorschriften

- (1) Die VKU wird die Ergebnisse zur Messung der Kundenzufriedenheit und zur Zuverlässigkeit sowie die erreichte Wirtschaftlichkeit bis zum 31.03. für das Vorjahr in nachvollziehbarer Form aufbereiten und den Münsterlandkreisen in Schriftform übermitteln. Der Kreis Unna kann die Nachweise zur Zuverlässigkeit durch Einsichtnahme in die betrieblichen Systeme verifizieren. Vier Wochen nach Vorlage der Nachweise zur Zuverlässigkeit gelten diese als anerkannt, es sei denn, der Kreis Unna äußert schriftlich begründete Zweifel an der Richtigkeit der Nachweise und verlangen weitere Nachweise.
- (2) Die Bonushöhe wird vom Kreis Unna bis zum 31.05. für das Vorjahr festgelegt und der Geschäftsführung der VKU mitgeteilt. Eine Zahlung erfolgt bis zum 30.06.
- (3) Über die Bonusverwendung entscheidet die Gesellschafterversammlung der VKU. Die Geschäftsführung der VKU unterbreitet dem Kreis Unna bis zum 31.07. einen Vorschlag zur Bonusverwendung. Die tatsächliche Verwendung oder das Eingehen von Verpflichtungen zur Bonusverwendung darf erst nach dem 30.08. erfolgen.

§ 7 Laufzeit, Revision

- (1) Das Anreizsystem ist erstmalig für das Geschäftsjahr 2021 anzuwenden. Seine Geltung ist an die Laufzeit des öffentlichen Dienstleistungsauftrags gebunden.
- (2) Das Anreizsystem wird nach dreijähriger Laufzeit (2021 bis 2023) auf der Grundlage der Praxiserfahrungen einer gemeinsamen Überprüfung und Bewertung durch den Kreis Unna und der VKU unterzogen. Im anschließenden Zeitraum (also ab 2024) ist das Anreizsystem alle 4 Jahre einer gemeinsamen Überprüfung und Bewertung zu unterziehen. Der Kreis Unna darf das Anreizsystem nach erfolgter Überprüfung einseitig ändern.