

Vertrag über das HVV-Qualitätssteuerungsverfahren (QSV)

1. Vorwort

Im Kooperationsvertrag zwischen der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV) und den Verkehrsunternehmen (VU) von 1999 bzw. der zur Verbundraumerweiterung geänderten Fassung von 2004 ist in § 19, Abs. 2 vereinbart, dass die Vertragsparteien beabsichtigen, hinsichtlich der sich aus den Anlagen 5 und 6 ergebenden Angebotsmerkmalen (Art, Umfang und Qualität der Leistung) einvernehmlich ein Sanktionsverfahren, im folgenden Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) genannt, festzulegen. Diese Zielsetzung wurde inzwischen umgesetzt, indem die Anlage 6 (alt) „Qualitätsstandards“ und Anlage 7 (alt) „Qualitätsziele und –kontrollen“ durch eine Anlage 6 (neu) ersetzt werden.

Diese Anlage 18.1 bildet den aktuellsten Stand des QSV ab. Die Inhalte wurden am 01.03.2019 im HVV Ausschuss für Betriebswirtschaft (ASB) und am 29.04.2019 im HVV Bereit beschlossen. Diese Anlage ist noch keine offizielle Anlage des HVV Kooperationsvertrages.

2. Geltungsbereich des Qualitätssteuerungsverfahrens (QSV)

Das QSV gilt für das gesamte U- und S-Bahn-Netz, Bus im Hamburger Stadtgebiet, Schiff und für Busnetze im Umland, sofern die Leistung sich für eine Qualitätssteuerung dieser Art eignet (siehe Anhang 1). In den übrigen Busnetzen im Umland kommt in der Regel das QSV-light (nur Mystery Shopping) zur Anwendung.

Im Rahmen des QSV werden auch Leistungsmerkmale erhoben und monetär bewertet, die in den Zuständigkeitsbereich der DB-Station & Service AG fallen (siehe Anhang 2), die kein Vertragspartner des Kooperationsvertrages ist. Die S-Bahn Hamburg GmbH übernimmt trotz der gesetzgeberischen Trennung die vertragliche Verantwortlichkeit für die fraglichen Leistungsmerkmale im Rahmen des HVV-QSV. Die S-Bahn Hamburg GmbH tritt gegenüber der HVV GmbH als alleiniger Ansprechpartner auf und ist für die Einhaltung aller Vorgaben aus diesem Qualitätssteuerungsverfahren direkt verantwortlich. Die aus dem QSV resultierenden Bonus- und Maluszahlungen werden komplett über die S-Bahn GmbH abgerechnet.

Für den regionalen SPNV gelten wegen des vom ÖPNV abweichenden Zuständigkeitszuschnittes vorrangig die Qualitätssteuerungsregelungen der Aufgabenträger Schleswig-Holstein und Niedersachsen. Von Seiten des HVV werden nur ergänzende Regelungen getroffen, die sich auf die gemeinsame Benutzeroberfläche des Verbundangebotes aus Kundensicht beziehen. Diese Regelungen werden im Falle von Neuvergaben nach Absprache mit den Aufgabenträgern Schleswig-Holstein und Niedersachsen Bestandteil der Verdingungsunterlagen.

3. Beschreibung des Qualitätssteuerungsverfahrens

Die von den Verkehrsunternehmen einzuhaltenden HVV-Standards enthalten jeweils eine Spalte zu „Kontrolle“ und eine zu „Sanktion“. Die Kontroll- und Sanktionsbestimmungen beinhalten zum einen Regelungen in Bezug auf die Einhaltung der in der Spalte Standards getroffenen Festlegungen. Zum anderen verweisen sie bei den für das aktuelle Betriebsgeschehen wesentlichen Standards auf regelmäßige Qualitätsmessungen im Netz, deren Ergebnisse durch das Qualitätssteuerungsverfahren einer monetären Bewertung unterzogen werden. Das QSV besteht aus den Bausteinen:

- Kundenzufriedenheitsbefragungen,
- Mystery Shopping,
- Pünktlichkeit (U- und S-Bahn: Daten aus den Betriebsleitsystemen; Bus und Schiff: im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen) und
- Erfassungen zu den durchgeführten Fahrkartenkontrollen.

Die QSV-Bausteine gehen mit 50% Kundenzufriedenheit, 25% Mystery Shopping und 25% Pünktlichkeit in die maximale Bonus-Malus-Marge ein. Der Baustein der Fahrkartenkontrollen wird unabhängig davon pauschal mit 50€ Malus je nicht geleisteter Prüf-stunde bewertet.

Die Beschreibung der Zielwerte und Zielmargen im Einzelnen ist Anhang 2 zu entnehmen.

3.1. Kundenzufriedenheit

Um die Kundenzufriedenheit im HVV zu ermitteln, gibt es jedes Jahr eine Herbst- und eine Frühjahrsbefragung in den Verkehrsmitteln. Diese wird durch einen externen Dienstleister mit Hilfe standardisierter Fragebögen durchgeführt. Die Ermittlung der Zufriedenheit der Fahrgäste erfolgt über festgelegte Merkmale, zu denen die Fahrgäste Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“ vergeben. Bei der Bewertung eines Merkmals mit 4 oder 5 wird zusätzlich nach den Gründen der jeweiligen Unzufriedenheit gefragt. Für jedes Merkmal gibt es einen Zielwert und einen Toleranzbereich, um natürliche Schwankungen in der Fahrgastbewertung abzumildern. Der Toleranzbereich wird durch die untere (Bonusbereich) und die obere Zielmarge (Malusbereich) begrenzt.

3.2. Mystery Shopping

Das Mystery Shopping umfasst eine über das Jahr verteilte Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsvorgaben (HVV-Standards) durch Kontrollen im Netz. Geprüft werden festgelegte Merkmale bezüglich der Ausstattung von Fahrzeugen/Schiffen und Haltestellen/Anlegern. Bei der Bewertung von Merkmalen wird unterschieden zwischen 100% nutzbar (ohne Mangel) sowie Abwertungen aufgrund von Mängeln auf 70 % (teilweise nutzbar) oder 0% (nicht mehr nutzbar). Bei wiederholt nicht beseitig-

ten Mängeln an ausgewählten Merkmalen im Mystery Shopping vereinbaren VU und HVV verbindliche Maßnahmen um die Probleme zu lösen.

Zur leichteren Übersicht sind in den Standardtabellen (Anhang 3) diejenigen Sanktionsbestimmungen, die unter die 5%-Marge (siehe Pkt. 5) fallen, in Fett-/Kursivschrift gehalten. Die anderen Mali in den Standards (wie z.B. das Fahrzeugalter) beziehen sich auf die Nichteinhaltung der in der Spalte Standards getroffenen Festlegungen, welche sofern möglich anhand der vom VU einzureichenden Fahrzeugliste kontrolliert und ggf. direkt über die Verkehrsverträge abgerechnet werden. Diese Malusbeträge unterliegen somit weder dem 5%-Grenzwert, noch fließen sie in den Bonus-Malus-Ausgleichspool ein (siehe Punkt 5 und 6). Dieses gilt auch für finanzielle Abzüge aufgrund von Fahrtausfällen oder Abweichungen von der vorgegebenen Zugbehängung welche gemäß den verkehrsvertraglichen Regelungen bilateral mit dem jeweiligen Aufgabenträger abgerechnet werden.

Im Baustein Mystery Shopping kann kein Bonus erzielt werden. Die Sanktionierungssystematik bei Mängeln und die Erhebungsquoten sind in diesem Baustein bei den Verkehrsmitteln Schnellbahn, Schiff und Bus unterschiedlich (siehe Anhang 2).

3.3. Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der Schnellbahn wird objektiv über die Werte aus den Betriebsleitsystemen bestimmt. Als verspätet gelten Abfahrten, die mit mehr als 2.59 Min. Verspätung an einer Haltestelle beginnen. Gemessen wird der je Verkehrsunternehmen kumulierte Gesamtjahreswert der Stationspünktlichkeit (alle Abfahrten an allen Haltestellen) in %. Für die Pünktlichkeit bei der Schnellbahn gibt es einen Zielkorridor um natürliche Schwankungen abzumildern.

Für Bus und Schiff wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen befragten Fahrgäste ermittelt. Die Bewertung erfolgt analog der Merkmale im Baustein Kundenzufriedenheit. Auch für die Pünktlichkeit Bus/Schiff gibt es einen Zielwert und einen Toleranzbereich, um natürliche Schwankungen in der Fahrgastbewertung abzumildern.

3.4. Fahrkartenkontrollen

Für jedes Jahr wird vom ASB eine feste Anzahl durchzuführender Prüferstunden je VU vorgegeben. Für jede nicht durchgeführte Prüferstunde wird eine Sanktion in Höhe von 50 € fällig

4. Qualitäts-Zielwerte

Für die Bewertung der Qualitätsmessergebnisse werden Zielwerte bzw. Zielmargen zugrunde gelegt. Die Zielwerte sind in Anhang 2 aufgeführt. Sind die Ergebnisse besser als die definierten Zielwerte bzw. –margen, so ergibt sich in den Bausteinen Kundenzufriedenheit und Pünktlichkeit ein Bonus, sind sie schlechter, ergibt sich ein Malus, dieses gilt für alle Bausteine. D.h. in den Bausteinen Mystery Shopping und

Fahrkartenkontrollen kann kein Bonus erzielt werden. Die Berechnung im Einzelnen zeigt die Musterrechnung im Anhang 4.

5. Bonus-Malus-Marge

Für die monetäre Bewertung der Qualitätsmessergebnisse wird als Bezugsgröße der gesamte mit dem zu bewertenden Verkehrsangebot verbundene Umsatz bestehend aus Fahrgeldeinnahmen gem. HVV-Einnahmenaufteilung (EAV), Ausgleichsbeträgen für Schüler- und Schwerbehindertenbeförderung sowie Ausgleichszahlungen der Aufgabenträger bzw. Unternehmenseigentümer zugrunde gelegt. Für Verkehre, die über einen Brutto-Verkehrsvertrag geregelt sind, ist die Bezugsgröße „Umsatz“ gleichzusetzen mit der Vertragssumme des jeweiligen Abrechnungsjahres. Die maximale Bonus-Malus-Marge wird auf 5% dieser Bezugsgröße je Teilnetz festgelegt. Für U- und S-Bahn wird die Bezugsgröße „Umsatz“ zusätzlich um 25% zur Berücksichtigung der Aufwendungen für die Infrastrukturunterhaltung reduziert (siehe Anhang 2).

Bonuszahlungen sind begrenzt auf die Höhe der anfallenden Mali aller beteiligten Verkehrsunternehmen. Ist der Bonusanspruch größer als der Pool-Betrag, erfolgt die Auszahlung des Pool-Betrags in Relation zu den erworbenen Bonusansprüchen. Bonusansprüche, die nicht aus dem QSV-Pool bedient werden können, werden nicht ausgeglichen (verkehrsvertragliche Regelungen bleiben hiervon unberührt). Bestehen in einem Jahr keine Bonusansprüche, wird der Pool-Betrag in das nächste Jahr übertragen. Mögliche Malusüberschüsse werden rechnerisch auf das Folgejahr übertragen und erhöhen dort entsprechend die verfügbare Bonusmasse. Die in diesem Fall notwendigen Rückstellungen werden auf die malusverpflichteten VU entsprechend ihrem Anteil am Gesamtmalus verteilt. Mögliche Bonus-Überschüsse eines Jahres verfallen (siehe Anhang 4).

6. QSV-Abrechnung

Abrechnungszeitraum des Qualitätssteuerungsverfahrens ist das Kalenderjahr. Der HVV stellt die Ergebnisse der regelmäßigen Qualitätsmessungen den Verkehrsunternehmen möglichst zeitnah zur Verfügung. Die Kundenzufriedenheitsergebnisse werden bis zum 31.07. des laufenden Jahres (Frühjahrswelle) bzw. bis zum 31.01. des folgenden Jahres (Herbstwelle) zur Verfügung gestellt. Die Daten der Mystery Shopping Erhebungen sind für die VU unmittelbar nach der Durchführung in der HVV-Haltestellendatenbank einsehbar. Die erforderliche Plausibilitätskontrolle durch den HVV erfolgt im Anschluss schnellstmöglich. Ggf. vorhandene Unklarheiten oder Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Ergebnisse werden zwischen der HVV GmbH und den VU bis zum 30.04. des Folgejahres einvernehmlich geklärt. Bei Nichteinigung über die Berechnungsergebnisse greift die Schlichtung nach § 21 des Kooperationsvertrages.

Nach Vorliegen der vorläufigen EAV-Ergebnisse erstellt der HVV die QSV-Gesamtabrechnung, die bis Ende Juni abgestimmt sein soll. Dabei wird eine Bonus-Malus-Bilanz je VU erstellt. Anschließend erfolgt die Testierung der Ergebnisse durch einen Wirtschaftsprüfer.

Sofern für ein VU in der Gesamtberechnung ein Malus anfällt, wird dieser zu einem Drittel in den QSV-Pool eingezahlt, aus dem die Boni anderer VU bedient werden. d.h. es erfolgt eine unmittelbare Verrechnung zwischen den Unternehmen. Der HVV erstellt analog zum EAV-Verfahren eine Abrechnung mit Angabe der Zahlungsströme, so dass bonusberechtigten Unternehmen ihren Bonus von den zu Maluszahlungen verpflichteten Unternehmen erhalten. Anhang 4 enthält eine Musterrechnung für die Poolabrechnung.

Zwei Drittel des Malus verbleibt für Qualitätsmaßnahmen im Unternehmen. Hieraus entsteht für das VU eine Verpflichtung zum Vorschlag und zur Abstimmung qualitätssteigernder Maßnahmen mit dem HVV. Über die vereinbarten Maßnahmen sowie deren Umsetzung wird fortlaufend im HVV-Qualitätsbericht berichtet (siehe auch Punkt 11).

7. Berichtspflichten

Die Verkehrsunternehmen erfüllen die in Anhang 5 genannten Berichtspflichten.

8. Qualitätsarbeitskreis

Der Arbeitskreis Qualität tagt mindestens zweimal jährlich, bei Bedarf häufiger. Am Arbeitskreis nehmen sowohl Vertreter der Verkehrsunternehmen als auch der HVV GmbH teil. Der Arbeitskreis behandelt unter anderem die folgenden Themen:

- Bericht über und ggf. Diskussion der QSV-Ergebnisse.
- Erarbeitung von Abhilfemaßnahmen bei immer wieder auftretenden Mängeln.
- Bei Bedarf Erarbeitung von Veränderungen an den Inhalten und Parametern des Qualitätssteuerungssystems gemäß Punkt 9.
- Diskussion von Änderungsbedarfen seitens der Aufgabenträger.
- Regelmäßige Überprüfung der Qualitätsstandards auf Aktualität und daraus resultierende Anpassungen.

Die jeweils erarbeiteten Vorschläge werden den Unternehmen mit Setzung einer angemessenen Frist zur Genehmigung vorgelegt. Finden Vorschläge bei einem oder mehreren Unternehmen keine Zustimmung, wird zu einem Sonderarbeitskreis auf Entscheidungsebene eingeladen, auf dem eine einvernehmliche Lösung zu erarbeiten ist. Bei Meinungsverschiedenheiten über Änderungsbedarf der Aufgabenträger wird ein Sonderarbeitskreis gemeinsam mit den Aufgabenträgern einberufen, in dem eine tragfähige Lösung erarbeitet wird.

9. Überprüfung und Anpassung des QSV

Die Stellgrößen des QSV (HVV-Standards, Zielwerte und –margen) unterliegen regelmäßigen Überprüfungen und ggf. daraus resultierenden Anpassungen, um den Erfahrungen aus vorangegangenen Jahren, Änderungen des Verkehrsmarktes und/oder der technischen Weiterentwicklung gerecht zu werden. Die Anpassungen

der Stellgrößen können unabhängig von Verkehrsvertragslaufzeiten vorgenommen werden.

Im Jahr 2021, ein Jahr nach Einführung des überarbeiteten QSV, erfolgt eine gemeinsame Evaluation und ggf. Korrektur der Anpassungen. Alle Korrekturen werden rückwirkend auf die Abrechnung des ersten Jahres angewandt.

Alle drei Jahre gibt es eine gemeinschaftliche Überprüfung und ggf. Anpassung des gesamten QSV im AK Qualität.

9.1. Kundenzufriedenheit: Anpassung Merkmale, Zielwerte und Zielmargen

Die obere Grenze der Zielmarge definiert sich aus dem Mittelwert des jeweiligen Merkmals der letzten drei Jahre und einer Schwankungsmarge von 0,25. Nach drei Jahren (2023) wird über die Ausgestaltung einer dynamischen Anpassung der oberen Zielmarge alle 3 Jahre entschieden. Diese kann nur nach unten erfolgen (z.B. von 3,0 auf 2,9) und nicht nach oben. Die minimale obere Grenze der Zielmarge beträgt 2,25 und kann auch durch eine dynamische Anpassung nicht weiter abgesenkt werden. Die Mittelwertberechnung erfolgt je Verkehrsmittel Bus, Schiff und Schnellbahn.

Ebenfalls alle drei Jahre werden die Fragen/Merkmale im AK Qualität geprüft und ggf. überarbeitet. Resultiert daraus die Streichung eines Kundenzufriedenheitsmerkmals, muss die Wichtigkeit bzw. die Gewichtung aller anderen Merkmale entsprechend angepasst werden (siehe Punkt 9.2).

9.2. Kundenzufriedenheit: Anpassung Wichtigkeit

Die Wichtigkeit eines Merkmals wird über die Kundenzufriedenheitsbefragung ermittelt und alle drei Jahre analysiert und ggf. angepasst:

- Es werden zunächst nur Merkmale angepasst, bei denen sich die Wichtigkeit innerhalb des zurückliegenden 3-Jahresrhythmus um mehr als 1,00% verändert hat.
- Beträgt die Summe über alle Gewichte je Kategorie (Schnellbahn, Bus, Schiff) nach der Anpassung weniger als 100%, wird unter den verbleibenden Merkmalen (Veränderung < 1,00%) das Merkmal, welches in den Nachkommastellen am deutlichsten über 0,5 (z.B. 8,73) liegt, angehoben, damit die Gewichte in Summe wieder 100% ergeben.
- Beträgt die Summe über alle Gewichte je Kategorie (Schnellbahn, Bus, Schiff) nach der Anpassung mehr als 100%, wird unter den verbleibenden Merkmalen (Veränderung < 1,00%) das Merkmal, welches in den Nachkommastellen am nächsten bei 0,5 liegt (z.B. 8,56), abgesenkt (am Beispiel auf 8,0) damit die Gewichte in Summe wieder 100% ergeben.

Die erste Anpassung erfolgte für das Jahr 2015, die zweite für das Jahr 2018.

9.3. Mystery Shopping

Anpassungen an den HVV-Standards bedürfen der Zustimmung aller betroffenen Verkehrsunternehmen. Diese Zustimmung wird im Arbeitsausschuss für Betriebswirtschaft beschlossen und ersetzt somit schriftliche Anpassungen der Verkehrsverträge.

Die Stellgrößen im Mystery Shopping wie Zielwerte, Auswahl der Erhebungsmerkmale und Gewichtung der Einzelmerkmale (Schnellbahn und Schiff) bzw. Höhe der Malsbeträge (Bus) werden alle drei Jahre gemeinschaftlich überprüft und ggf. angepasst.

10. Kosten der Qualitätssteuerung

Die Kosten für die regelmäßigen Kundenbefragungen, die Mystery Shopping-Erhebungen im Netz sowie die für den Baustein QSV in der HVV-Haltestellendatenbank anfallenden jährlichen Wartungskosten, werden je zur Hälfte vom HVV und den am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen getragen. Die VU-Anteile werden über das ZVU auf Basis der für das jeweilige Jahr gültigen Anteile in Rechnung gestellt. Die Kosten für die HVV-Haltestellenbank und das Datenmanagement trägt der HVV. Die Kosten für die Berichtspflichten tragen die VU. Für die Erhebungen im Netz (Kundenbefragungen und Mystery Shopping-Erhebungen) stellen die VU kostenlos Fahrkarten im benötigten Umfang und der erforderlichen Gültigkeit für das Erhebungspersonal zur Verfügung. Die VU stellen sicher, dass das Erhebungspersonal ungehinderten Zutritt zu Fahrzeugen und Haltestellen hat.

11. Verwendung der Qualitätsdaten

Die QSV-Ergebnisse fließen in den jährlich vom HVV zu erstellenden Qualitätsbericht ein. Unabhängig von der finanziellen Betrachtung steht jedoch die merkmalsbezogene prozentuale Darstellung des Qualitätsniveaus über Erfüllungsquoten beim Berichtswesen im Vordergrund.

-
- Anhang 1: Linien- und Teilnetzübersicht für das QSV (Stand Jan. 2020)
 - Anhang 2: QSV – Beschreibung der Erhebungs- und Bewertungssystematik (Zielwerte und Zielmargen) (Stand Jan. 2020)
 - Anhang 3: HVV-Qualitätsstandards (Stand Bus Aug. 2016)
 - Anhang 4: Musterrechnungen QSV-Ergebnisse für Schnellbahn, Bus und Schiff (Stand Jan. 2020)
Musterrechnungen QSV-Poolabrechnung (Stand Jan. 2020)
 - Anhang 5: Informations- und Berichtspflichten der Verkehrsunternehmen (Stand Nov. 2010)