

# Qualität für den Fahrgast

## Wer gibt vor, wie wird gemessen?

ÖVG-Forum

Öffentlicher Personenverkehr: entscheiden – bestellen – bezahlen

Angebotsplanung im öffentlichen Personenverkehr

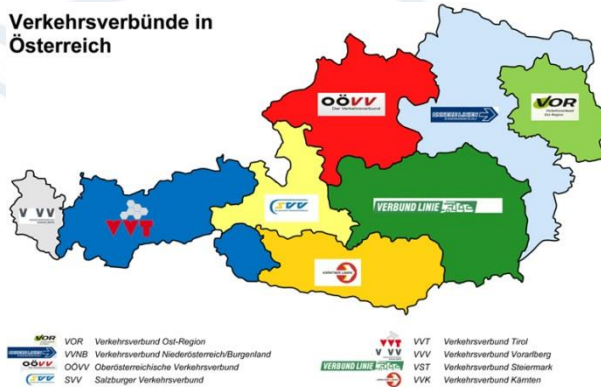
03.03.2016

Samuel Niemand, SCHIG mbH

## Qualität für den Fahrgast

### Wer gibt vor?

Verkehrsverbände in Österreich



Und viele weitere...?

# Qualität für den Fahrgast

## Wer gibt vor?

1. Die Rolle der SCHIG mbH bei der Finanzierung des Eisenbahnwesens durch den Bund
2. Der VDV der SCHIG mbH

## Wie wird gemessen?

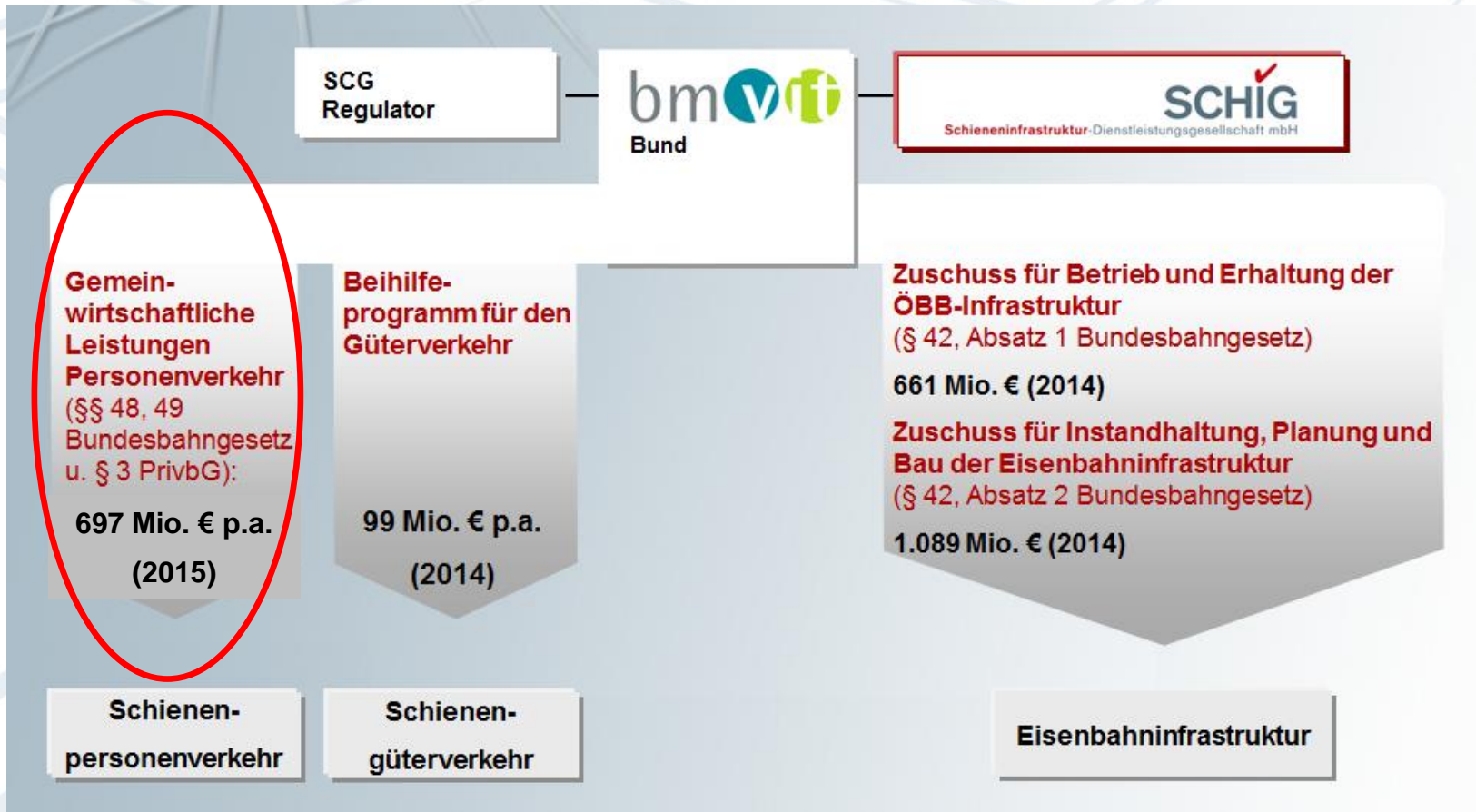
3. Leistung <> Qualität
4. Kontrolle der im VDV festgelegten Leistungen
5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (incl. Ergebnisse)

## Qualität für den Fahrgast

# Wer gibt vor?



# 1. Die Rolle der SCHIG mbH bei der Finanzierung des Eisenbahnwesens durch den Bund



# 1. Die Rolle der SCHIG mbH bei der Finanzierung des Eisenbahnwesens durch den Bund

Seit 01.04.2010 bestellt die SCHIG mbH im Auftrag des Bundes (§ 3 SCHIG) das **Grundangebot gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr** (§ 7 ÖPNRV-G) mittels direkt vergebener Verkehrsdienstverträge (VDV-SCHIG):

- ✓ 12 Eisenbahnverkehrsunternehmen (ÖBB-PV AG + 11 Privatbahnen)



Qualität für den Fahrgast



# 1. Die Rolle der SCHIG mbH bei der Finanzierung des Eisenbahnwesens durch den Bund

Seit 01.04.2010 bestellt die SCHIG mbH im Auftrag des Bundes (§ 3 SCHIG) das **Grundangebot gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr** (§ 7 ÖPNRV-G) mittels direkt vergebener Verkehrsdienstverträge (VDV-SCHIG):

- ✓ 12 Eisenbahnverkehrsunternehmen (ÖBB-PV AG + 11 Privatbahnen)
- ✓ über 77 Mio. Zugkm/Jahr (über 70% des gesamten SPV in Österreich)
- ✓ rund 4.000 Zugfahrten/Tag
- ✓ rund EUR 697 Mio./Jahr
- ✓ sichern für 10 Jahre (bis 2019/2020) die Versorgung Österreichs mit SPV-Leistungen transparent und planungssicher ab

darüber hinaus werden rund 30 Mio. Zugkm/Jahr von den Ländern beauftragt bzw. von zwei Betreibern in eigenwirtschaftlicher Betriebsführung erbracht

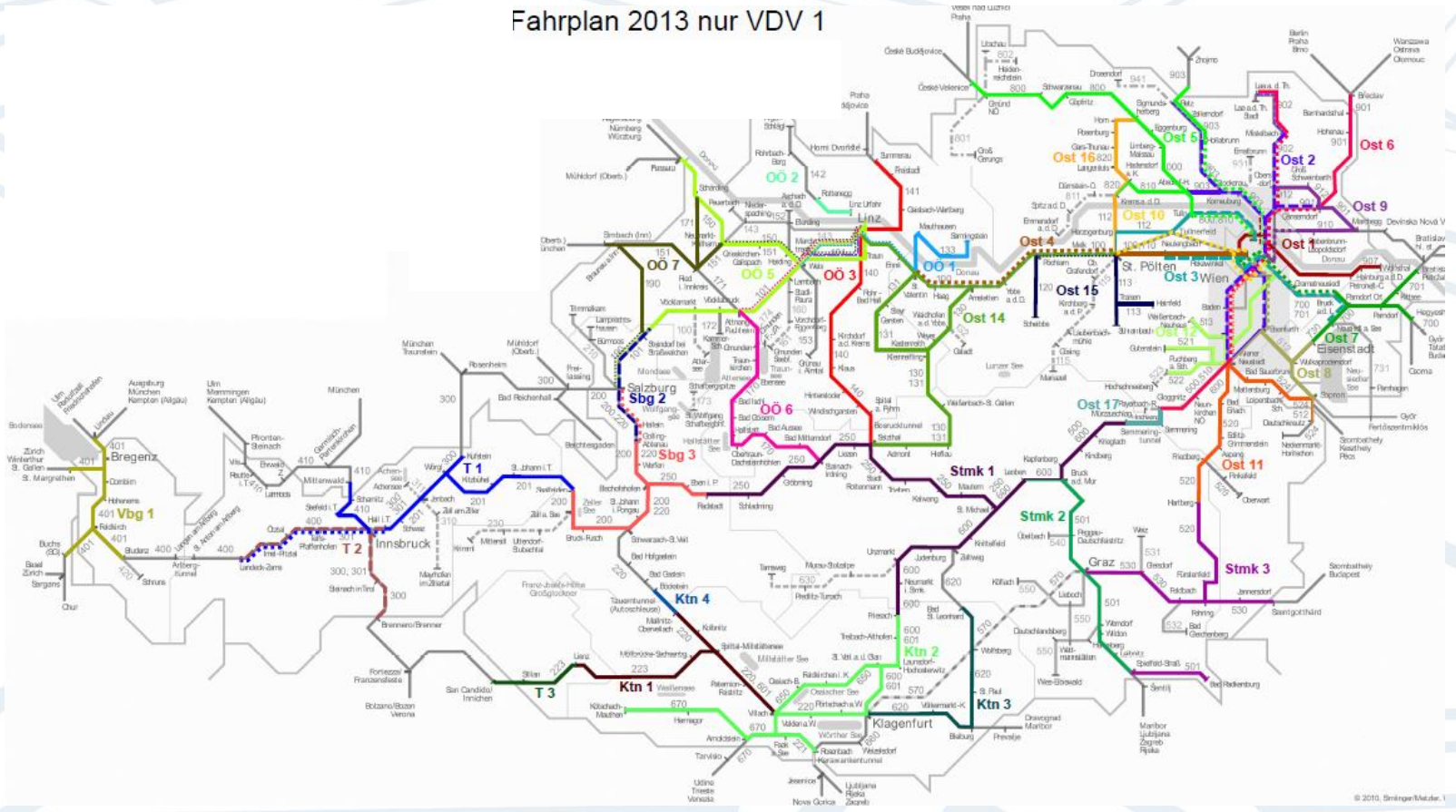
## 2. Der VDV der SCHIG mbH

- ✓ direkt vergebener öffentlicher Dienstleistungsauftrag gem. VO 1370/2007
- ✓ Nettoprinzip + jährliche Überkompensationsprüfung
- ✓ schreibt die Anwendung der in den jeweiligen Verkehrsverbänden geltenden Tarife vor
- ✓ unterteilt die in Ö beauftragten SPV-Leistungen in 60 Lose



## 2. Der VDV der SCHIG mbH (Loseinteilung NV ÖBB-PV AG)

Fahrplan 2013 nur VDV 1



## 2. Der VDV der SCHIG mbH

- ✓ definiert die vom EVU zu erbringende Leistung auf Ebene Zugfahrt
  - Strecke, Zugbildung, Zughalte, Fahrplan (ca. 4.000 Züge/Tag)
- ✓ definiert die Leistungsabgeltung
  - Formel: Preis (= EUR je Zugkm) mal Leistung (= tatsächlich erbrachte Zugkm)
- ✓ definiert Minder- bzw. Nichtleistung und deren Konsequenzen
  - Minderung oder Entfall des Entgelts
- ✓ definiert einzuhaltende Qualitätsparameter
  - Pünktlichkeit, Sauberkeit, Schadensfreiheit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement nach objektiver und subjektiver Bewertung
  - Verknüpfung mit Bonus-/Malus-System

## Qualität für den Fahrgast

# Wie wird gemessen?

### 3. Leistung <> Qualität

LEISTUNG

Planleistung = zu erbringende Zugkilometer

Planabgeltung = Planleistung *mal* Abgeltungssatz (EUR je Zugkm)

Ist-Abgeltung =

tatsächlich erbrachte Zugkilometer *mal* Abgeltungssatz

*minus*

Leistungsstörungen (abweichende Zugbildung, Mängel in Bordgastronomie, Mängel in Leistungserbringung der Zugbegleiter)

QUALITÄT

Zusätzlich/unabhängig von Leistung: Qualitätscontrolling

- Pünktlichkeit, Sauberkeit, Schadensfreiheit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement nach objektiver und subjektiver Bewertung
- Bonus bei Übererfüllung der Zielwerte
- Malus bei Untererfüllung der Zielwerte



## 4. Kontrolle der im VDV festgelegten Leistungen

Verkehrsdienstvertrag ÖBB-Personenverkehr AG

**Verkehrsdienstvertrag**

abgeschlossen zwischen der

**Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH**  
Lassallestraße 9b, 1020 Wien, vertreten durch den Geschäftsführer,  
 als Auftraggeber

und der

**ÖBB-Personenverkehr AG**  
Wagramer Straße 17-19, 1220 Wien, vertreten durch den Vorstand,  
 als beauftragtes Eisenbahnverkehrsunternehmen

betreffend die

Erbringung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonenverkehr

Seite 1 von 32

**Leistungsverzeichnis:**

- Fahrpläne
- Zugbildepläne

**Auswertelogik**



**IST-Betriebsdaten (UIC)**

**Ergebnisreport:**

- ✓ Pünktlichkeit (fließt in QM ein)
- ✓ Leistungsausfall
- ✓ Abweichende Zugbildung

Erhebung der Leistungsstörungen Zugbegleiter und Bordgastronomie über Stichproben

## 4. Kontrolle der im VDV festgelegten Leistungen - Leistungsstörungen

- ✓ Nicht erbrachte Zugbegleiterleistung:
  - Erhebung stichprobenmäßig im Zuge QM-Prüfung, anschließend Hochrechnung
  - Österreichweit Ausfallsquote 2015: 2,25 %
  
- ✓ Nicht/mangelhaft erbrachte Bordgastronomieleistung:
  - Erhebung stichprobenmäßig im Zuge QM-Prüfung, anschließend Hochrechnung
  - Österreichweit Ausfallsquote 2015: 3,33 %
  
- ✓ Abweichende Zugbildung

## 4. Kontrolle der im VDV festgelegten Leistungen - Leistungsstörungen

### Abweichende Zugbildung

- ✓ Automatische Erfassung
- ✓ Schnittstelle zu COSWARE
- ✓ Erfassung „Sitzplatzgenau“ nach folgenden Kriterien (zugweise):
  - Sitzplätze
  - klimatisierte Sitzplätze
  - Liegewagenplatz/Schlafwagenplatz
  - Fahrradstellplatz
  - Rollstuhlgerichtigkeit des Zugs
  - Speisewagen / Autotransportwaggon
  - Ersatz eines 1.Klasse-Sitzplatzes durch 2.Klasse-Sitzplatz

## 4. Kontrolle der im VDV festgelegten Leistungen - Leistungsstörungen

### Abweichende Zugbildung – Beispiel der Logik

#### ✓ Soll: 2x ET 4024

- 398 Sitzplätze, klimatisiert, rollstuhlgerecht, 30 Fahrradstellplätze/-haken
- Abgeltungsbetrag (fiktiv) EUR 9,00 je Zugkilometer



#### ✓ Ist: 4x Bmpz-I

- 320 Sitzplätze, nicht klimatisiert, nicht rollstuhlgerecht, 4 Fahrradstellplätze/-haken
- Abzug:  
 $a \% \text{ je Sitzplatz} * 78 + b \% \text{ je nicht klimatisiertem Sitzplatz} * 320 + c \% \text{ wegen fehlender Rollstuhlgerechtigkeit} + d \% \text{ je Fahrradplatz} * 26 = 22 \% \text{ (z.B.)}$
- Abgeltungsbetrag (fiktiv) reduziert:  
 EUR 9,00 je Zugkilometer – 22 % = EUR 7,02 je Zugkilometer





## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (QM-System)

- ✓ QM-Bonus/Malus maximal 3 % des jährlichen Abgeltungsbetrages
  - davon 70 % für objektive QM-Kriterien und 30 % für subjektive QM-Kriterien
- ✓ Definition zu erreichender Zielwerte je Qualitätskriterium und deren Gewichtung für die Berücksichtigung des QM-Bonus/Malus
- ✓ objektive Messung der QM-Kriterien
  - Prüfung durch SCHIG mbH anhand definierter Checklisten
  - mind. 550 Zugfahrten pro Jahr
  - ca. 2.000 Checklisten p.a.
- ✓ subjektive Messung der QM-Kriterien
  - Fahrgastbefragungen anhand definierter Fragen
  - 5.000 Fragebögen je Jahr
- ✓ QM-System VDV bei ÖBB-PV AG seit 2011 und bei PB seit 2014

## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (objektiv)



## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (objektiv)

- ✓ Überprüfung während der Fahrt im Zug
- ✓ Eigens geschulte Prüferinnen und Prüfer
  - Standorte: Innsbruck, Graz, Linz, Wien
- ✓ Speziell entwickelte Checklisten
  - Ein Bogen je Waggon/Triebwagengarnitur
- ✓ ÖBB-PV AG: Begleitung jeder Tour durch Mitarbeitende des EVU
- ✓ Privatbahnen: Begleitung mancher Touren durch Mitarbeitende des EVU
- ✓ QM-Bonus/Malus-relevante objektive Prüfkriterien (während der Fahrt):
  - Pünktlichkeit (autom. Leistungserfassung)
  - Sauberkeit
  - Zustand/Funktionalität
  - Fahrgastinformation
  - Beschwerdemanagement (Einsicht in Dokumentation EVU)



# 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (objektiv)



Angebote von PV AG  
Version 1.0  
06/19 bis 01/2024

CHECKLISTE WÄHREND DER FAHRT					
Prüfdatum	FV/NV	RM	Einstiegsbahnhof		
Qualitätsprüfer PV AG	Zug-Nr	Ausstiegsbahnhof			
Qualitätsprüfer SCHIG	Zug-Klasse	Wagen-Nummer			
Wagengattung					
Kategorie Sauberkeit (27 Punkte)		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
<b>(Zug) Sauberkeit außen</b>					
3 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
1	Fahrzeuge außen sauber (ohne Fenster)				
2	Fahrzeuge außen sauber Fenster				
3	Türgriffe, Türaufsteller				
<b>(Zug) Sauberkeit innen Einstiege</b>					
7 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
4	Einstiege				
5	Einstiegsüren				
6	Vorräume Böden				
7	Vorräume Wände				
8	im Abfallbehälter (Vorraum) ist Platz für Müll				
9	Türen zum Fahrgastraum (auch Seitengangtüren)				
10	Übergangstüren				
<b>(Zug) Sauberkeit innen Fahrgasträume</b>					
6 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
11	Abteiltüren / Trennwände / Seitenleiste				
12	Fahrgastraum Wände				
13	Fahrgastraum Böden				
14	Fahrgastraum Sitze				
15	Deckenablagen				
16	im Abfallbehälter (Fahrgastraum) ist Platz für Müll				
<b>(Zug) Sauberkeit innen Sanitärräume</b>					
11 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
17	WC-Türen außen				
18	WC-Türen innen				
19	WC-Böden				
20	WC-Seitenwände				
21	WC-Waschbecken				
22	WC-Deckel Unterfläche				
23	WC-Deckel Oberfläche				
24	WC-Muschel				
25	WC-Brille				
26	WC-Spiegel				
27	WC-Fenster				
Kategorie Funktionalitätszustand/Ausstattung		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
12 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
28	Einstiegsbereich				
29	Durchgang / Flur				
30	Gantriesanlagen				
31	Verbrauchsmaterial				
32	Lautsprecher				
33	Klimaanlage/Heizung				
34	Sitzbereich				
35	Kinderhohle im Rajlet				
36	Reiseinformationstafel				
37	Fenster				
38	Außenhülle				
39	Liege- und Schlafwagenabteile sind bestückt (Kissen/Decken/Bettwäsche)				



Angebote von PV AG  
Version 1.0  
06/19 bis 01/2024

Kategorie Information (20 Punkte)					
Kategorie Information im Regelfall im Fernverkehr-Zug gemäß Richtlinie "Information im Zug" (in der jeweils gültigen Version)		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
7 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
40	FV/Begrüßung vor Abfahrt im Ausgangsbahnhof (ca. 3 Minuten vor Abfahrt)				
41	FV/Begrüßung nach Abfahrt vom Ausgangsbahnhof (nach letztem Halt in Wien)				
42	FV/Begrüßung nach Abfahrt im Unterwegsbahnhof				
43	FV/Bevorstehende Ankunft (ca. 3 Minuten vor Ankunft)				
44	FV/Verabschiedung vor Ankunft im Endbahnhof				
45	FV/Anlagen Fremdsprache				
46	FV/Zugbeleganze Aussen/Innen vorhanden und richtig				
<b>Kategorie Information im Regelfall im Nahverkehr-Zug gemäß Richtlinie "Information im Zug" (in der jeweils gültigen Version)</b>					
6 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
47	NV/Begrüßung vor Abfahrt im Ausgangsbahnhof (ca. 3 Minuten vor Abfahrt)				
48	NV/Begrüßung vor Abfahrt bei geteilter Zugbildung, Kurstagen				
49	NV/Bevorstehende Ankunft (ca. 3 Minuten vor Ankunft)				
50	NV/Fremdsprachige Sprachspeicheransagen				
51	NV/Verabschiedung vor Ankunft im Endbahnhof				
52	NV/Zugbeleganze Aussen/Innen vorhanden und richtig				
<b>Kategorie Information bei besonderen im Nah- und Fernverkehrszug gemäß Richtlinie "Information im Zug" (in der jeweils gültigen Version)</b>					
2 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkungen:					
53	Lautsprecherdurchsagen wurden durchgeführt				
54	Lautsprecherdurchsagen in Fremdsprache				
<b>Kategorie Information - Verspätungsursachen bei Störungen im Nah- und Fernverkehrszug gemäß Richtlinie "Information im Zug" (in der jeweils gültigen Version)</b>					
5 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkung (Beschreibung des Störfalles):					
55	Außenplanmäßiger Halt: Nach 3 Minuten Halt Bestformelation, auch wenn die Ursache nicht bekannt ist.				
56	Außenplanmäßiger Halt: Nach 10 Minuten Folgeinformation				
57	Außenplanmäßiger Halt: Weitere Information in regelmäßigen Abständen von 10 Minuten				
58	Verspätung im FV: Ab einer Verspätung von 6 Minuten Entscheidung = Benötigung zur Aufholung				
59	Verspätung im FV: Vor jedem Halt (Wiederholung gemäß Punkt 58)				
<b>Kategorie Information bei anderen Verspätungsursachen im Nah- und Fernverkehrszug gemäß Richtlinie "Information im Zug" (in der jeweils gültigen Version)</b>					
3 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkung (Beschreibung der Ursache):					
60	Schienenersatzverkehr				
61	Verspätete Ankunft (Anschluss bereits weg)				
62	Bonitätige Ereignisse				
Kategorie Zugbegleiter		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
2 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkung (Beschreibung der Ursache):					
63	Erscheinungsbild - Mitarbeiter trägt Unternehmensbekleidung				
64	Erreichbarkeit - Mitarbeiter führt Revision durch bzw. ist im Fahrgastraum am Bahnsteig präsent				
Kategorie Restaurant / Speisewagen (RJ bzw. EC/IC)		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
4 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkung (Beschreibung der Ursache):					
65	mindestens 1 Heißgetränk erhältlich				
66	mindestens 1 alkoholfreies und 1 alkoholisches Kalgetränk erhältlich				
67	mindestens 1 Hauptgericht (warm) erhältlich				
68	Speisen/Getränke funktionieren (max. +8 °C)				
Kategorie Trolley-Service (RJ bzw. EC/IC)		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	
4 Prüfpunkte: ja nein nicht prüfbar Anmerkung (Beschreibung der Ursache):					
69	mindestens 1 Heißgetränk am Platz erhältlich				
70	mindestens 1 alkoholfreies und 1 alkoholisches Kalgetränk am Platz erhältlich				
71	mindestens 3 Speisen-/Snackprodukte (davon mindestens ein Jauseprodukt) am Platz erhältlich				
72	Trolley-Service ist vorhanden				
Gesamtergebnis nach Abstimmung (72 Punkte)		Summe ja:	Summe nein:	Summe nicht geprüft:	

PV AG

SCHIG



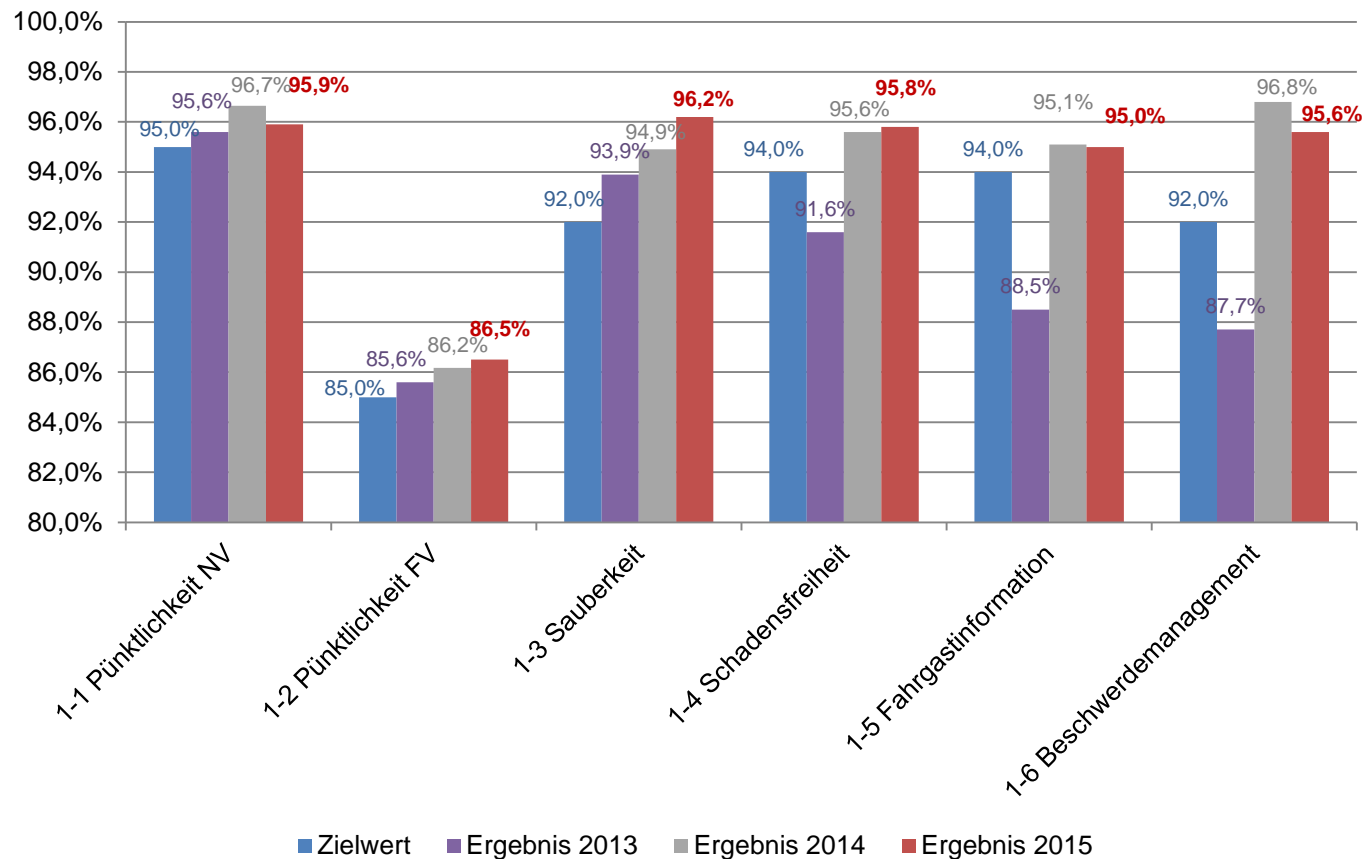
## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (objektiv)

Zielwerte und Toleranzgrenzen der objektiven QM-Parameter seit 2013 (ÖBB-PV AG)

Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Bonus/Malus	
			Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Bonus)
Pünktlichkeit NV	60,0 % (alt: 62 %)	95,0 %	94,5 % (alt: 94,0 %)	96,0 %	90,0 %	100,0 %
Pünktlichkeit FV	15,0 % (alt: 10 %)	85,0 % (alt: 80,0 %)	84,0 % (alt: 79,0 %)	86,0 % (alt: 81,0 %)	82,0 % (alt: 75,0 %)	100,0 % (alt: 95,0 %)
Sauberkeit	7,0 % (alt: 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
Schadensfreiheit	5,0 % (alt: 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Fahrgastinformation	10,0 % (alt: 5 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Beschwerde- management	3,0 % (alt: 3 %)	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (objektiv)

Ergebnisse der objektiven Messung der QM-Parameter (ÖBB-PV AG gesamt-Ö)



## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (subjektiv)

- ✓ Fahrgastbefragungen (einmal jährlich) durch unabhängiges Institut
- ✓ Speziell entwickelte Fragebögen

QM-Bonus/Malus-relevante subjektive Prüfkriterien:

- ✓ Sauberkeit
- ✓ Sicherheit
- ✓ Zugpersonal
- ✓ Sitzplatzangebot
- ✓ Information (Regelfall)
- ✓ Information (Störungen)
- ✓ Vertrieb

## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (subjektiv)

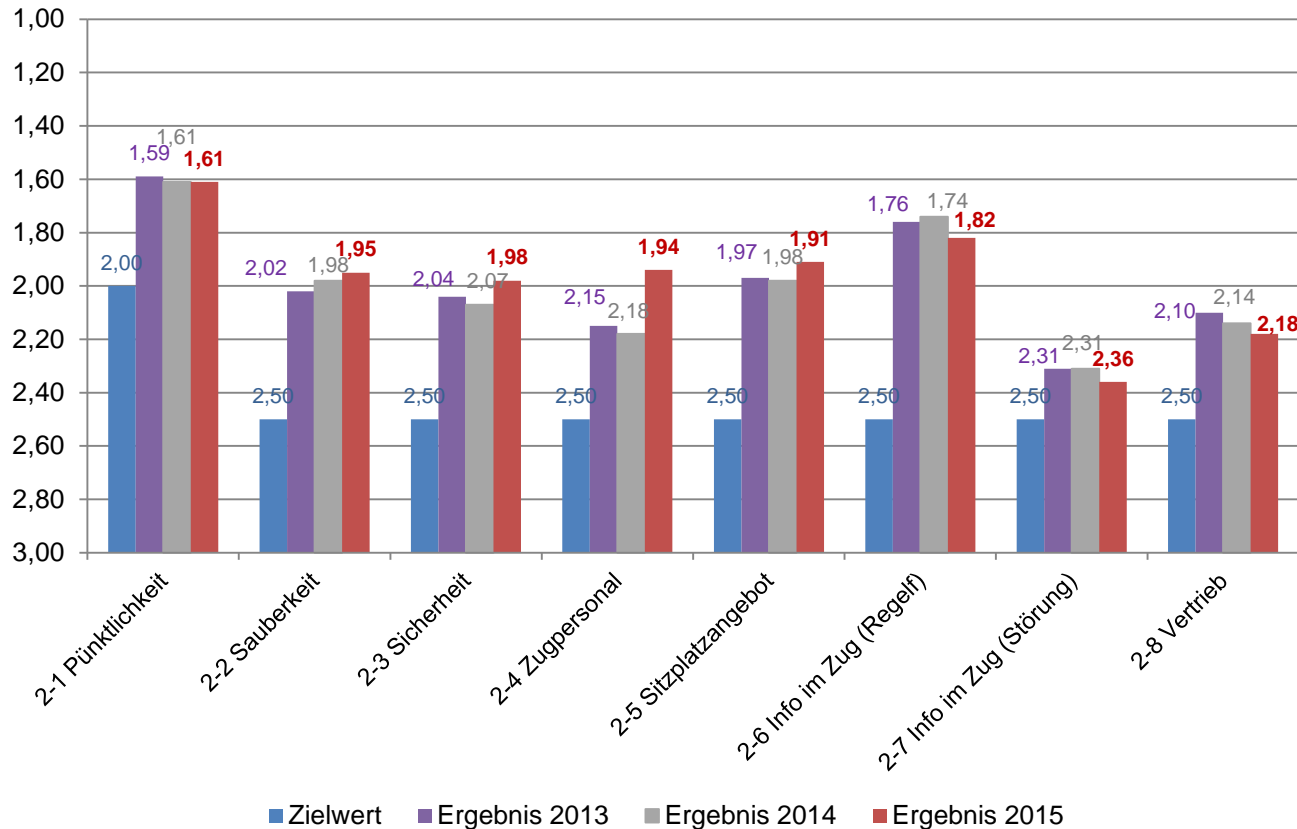
Zielwerte und Toleranzgrenzen der subjektiven QM-Parameter ab 2013  
(ÖBB-PV AG)

Nr.	Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert	Toleranzfeld		Bonus/Malus	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
2-1	Pünktlichkeit	30 %	2,0 (alt: 2,5)	2,2 (alt:2,7)	1,8 (alt:2,3)	2,7 (alt:3,2)	1,3 (alt:1,8)
2-2	Sauberkeit der Züge	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-3	Sicherheit	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-4	Zugpersonal	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-5	Sitzplatzangebot	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-6	Information im Regelfall	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-7	Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	15 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-8	Vertrieb	5 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8



## 5. Kontrolle der im VDV festgelegten Qualitätsziele (subjektiv)

Ergebnisse der subjektiven Messung der QM-Parameter (ÖBB-PV AG gesamt-Ö)



## Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Samuel Niemand, MA  
Förderungen und Verkehrsfinanzierungskontrolle

---

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Lassallestraße 9b | 1020 Wien | Austria

FN 261480 f - Handelsgericht Wien

UID: ATU 61643056 - DVR: 2111586

T. +43 1 812 73 43 1186

F. +43 1 812 73 43 1300

[s.niemand@schig.com](mailto:s.niemand@schig.com) | [www.schig.com](http://www.schig.com)