

Betreff:

**Braunschweiger Verkehrs-GmbH (BSVG) - Fortschreibung des Anreizsystems ab 2022**

Organisationseinheit:

Dezernat I

0120 Referat Stadtentwicklung, Statistik, Vorhabenplanung

Datum:

17.02.2022

Beratungsfolge

Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

03.03.2022

Status

Ö

**Sachverhalt:**

Die BSVG ist seit dem 1. Oktober 2015 im Wege der Direktvergabe gemäß Art. 5 Abs. 2 der EU-VO 1370/2007 auf Basis eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) mit der Erbringung von Personenverkehrsdiensten im Linienverkehr des Teilnetzes 40 Braunschweig – Stadtbahn und Stadtbus) durch die aus dem Regionalverband Großraum Braunschweig (RGB) und der Stadt Braunschweig bestehende sog. „Gruppe von Behörden“ als interner Betreiber beauftragt worden. Hierzu wird auf Drucks.-Nr. 16453/13 und 15-00133 verwiesen. Die Direktvergabe hat eine Laufzeit bis zum 31. Mai 2028.

Mit der Vorlage Nr. 16-03419 hat die Verwaltung über die Implementierung eines Anreizsystems informiert, das nach der genannten EU-VO zwingend vorgeschrieben ist. Gemäß § 6 Abs. 5 des ÖDA sowie nach § 1 Satz 2 der Anlage 6 des ÖDA werden die Zielgrößen jeweils für fünf Jahre festgelegt und eine erste Fortschreibung der Zielgrößen des Anreizsystems ist im sechsten Vertragsjahr vorgesehen.

Die Verwaltung und der Regionalverband als Mitglied der Gruppe von Behörden haben die Zielgrößen fortgeschrieben und mit der BSVG abgestimmt.

Die Zielgrößen werden wie folgt angepasst:

Ziel 1 Verbesserung des Jahresergebnisses:

Keine inhaltlichen Änderungen.

Ziel 2 Verbesserung der Fahrgastentwicklung:

Für die Bewertung der Fahrgastentwicklung wird statt des Vorjahres-Plan-Werts der Vorjahres-Ist-Wert der Fahrgastzahlen verwendet. Dies ist eine Anpassung der Anlage 6 des ÖDA an die bisherige Bewertungspraxis, da die BSVG keine jährlichen Planwerte für die Fahrgastzahlen aufstellt.

Ziel 3 Verbesserung der Dienstleistungs- und Servicequalität:

Die Dienstleistungs- und Servicequalität wurde bisher anhand der Anzahl von Beschwerden pro Jahr gemessen, die bei der BSVG eingehen. Diese Messgröße ist aus den nachfolgenden Gründen nicht mehr geeignet, die Zielerreichung zu bewerten:

Die BSVG hat seit dem Jahr 2017 ihren Kundenservice stetig ausgebaut und verbessert. In 2018 wurde ein digitales Kundenmanagementinformationssystem intern eingeführt und der externe nicht in der Region Braunschweig ansässige telefonische Kundenservice wurde

abgelöst. Dies führte zu einer gesteigerten Kontaktaufnahme der Kundinnen und Kunden mit der BSVG. Für die Kundinnen und Kunden stellt diese Entwicklung eine Verbesserung dar, die mit der aktuellen Messgröße (Anzahl Kundenbeschwerden) jedoch nicht honoriert, sondern bestraft wird.

Stattdessen soll die Kundenzufriedenheit anhand von Kundenbefragungen, die alle zwei Jahre durchgeführt werden sollen, gemessen werden. Die Inhalte der Kundenbefragung wird die BSVG mit der Gruppe von Behörden abstimmen und durchführen. Die Kundenzufriedenheit insgesamt muss jeweils gegenüber dem vorherigen Wert mindestens gleich gut bleiben, um das Ziel 3 zu erreichen. In den Jahren, in denen keine Kundenbefragung durchgeführt wird, wird der Bonus so ausgezahlt wie im Jahr davor, d.h. der Bonus wird bei Zielerreichung zwei Jahre in Folge ausgezahlt und bei Nicht-Erreichung zwei Jahre in Folge nicht ausgezahlt.

Die erste Kundenbefragung soll im Jahr 2022 erfolgen, sodass dieses Ziel erstmalig für das Jahr 2024 gemessen werden kann, wenn die zweite Befragung erfolgt ist und somit die Vergleichbarkeit hergestellt wird. Bis zum Jahr 2024 wird die Gewichtung dieses Ziels auf 0 % gesetzt und die anderen Ziele entsprechend ihrer Anteile erhöht. Das Ziel wird umbenannt in „Verbesserung der Kundenzufriedenheit“.

#### Ziel 4 Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz

Die Energie- und Schadstoffeffizienz wurde bisher anhand des Energieverbrauchs pro Personenkilometer gemessen. Damit ist die Messgröße abhängig von den Fahrgastzahlen und zeigt damit ähnliche Trends wie das Ziel Nr. 2 „Verbesserung der Fahrgastentwicklung“. Dies ist insbesondere während der Corona-Pandemie deutlich geworden, als Fahrgastrückgänge auch zu einer schlechteren Energie- und Schadstoffeffizienz geführt haben, sodass die BSVG zwei der Ziele unverschuldet nicht erreichen konnte. Um die Abhängigkeit der Energie- und Schadstoffeffizienz von den Fahrgastzahlen zu entkoppeln, wird zukünftig der Energieverbrauch für die Verkehrsleistungen der BSVG nicht mehr pro Personenkilometer, sondern pro Nutzwagenkilometer berechnet. Nutzwagenkilometer sind von den Fahrzeugen (Bus und Tram) gefahrene Kilometer, die von den Fahrgästen tatsächlich genutzt werden können – somit z.B. keine Leerfahrten vom Betriebshof zum Einsatzort.

Wie bisher gilt das Ziel als erreicht, wenn der errechnete Quotient aus zukünftig Energieverbrauch und Nutzwagenkilometer gegenüber dem Vorjahr nicht zunimmt oder kleiner wird. Aufgrund ständiger neuer Anforderungen an die Fahrzeuge wie z.B. Klimaanlage, Bordrechner, automatische Fahrgastzählsysteme und Informationsmonitore ist ein im Jahresvergleich konstanter Quotient bereits ein ambitioniertes Ziel.

#### Ziel 5 Einhaltung der Pünktlichkeitsquote:

Dieses Ziel wird neu eingeführt. Für ein hochwertiges ÖPNV-Angebot ist die Verlässlichkeit und Betriebsqualität eine wichtige Voraussetzung. Die Pünktlichkeit der Fahrten ist ein Schlüsselkriterium für die Bewertung der Verlässlichkeit und ist häufig Gegenstand von Kundenrückmeldungen an die BSVG. Daher wird mit Grenzwerten für die maximale Verspätung bzw. Verfrühung ein Anreiz für die Einhaltung von Mindeststandards in der Pünktlichkeit und damit in der Verlässlichkeit der BSVG gegeben werden. Die Pünktlichkeit und die Pünktlichkeitsquote sind in Deutschland sehr unterschiedlich definiert und an die lokalen Gegebenheiten angepasst. In Abstimmung mit der BSVG und dem Regionalverband wird die Pünktlichkeit bei der BSVG unter Berücksichtigung messtechnischer Toleranzen als Abweichung der tatsächlichen Abfahrtszeit von der Fahrplanzeit definiert. Der Grenzwert der Verfrühung spiegelt die technische Machbarkeit aufgrund messtechnischer Toleranzen des heutigen Systems der BSVG wider.

Verkehrsmittel	Zeitfenster
Tram	-1:00 Min bis 3:00 Min
Bus	-1:00 Min bis 4:00 Min

Die Pünktlichkeitsquote gibt an, welcher Anteil aller Abfahrten der BSVG innerhalb des oben genannten Zeitfensters liegt. Als Mindestwert für die Zielerreichung wird eine Pünktlichkeitsquote von 86,5 % festgelegt. Die zu erreichende Pünktlichkeitsquote wird insbesondere vor dem Hintergrund des laufenden Projekts zur Busbeschleunigung jährlich geprüft und von der Gruppe von Behörden ggf. angepasst.

Die notwendige Technik für die Ermittlung der Pünktlichkeit ist in den Fahrzeugen und in der Leitstelle der BSVG bereits vorhanden. Die Pünktlichkeit wird errechnet, indem die Daten des Intermodal Transport Control System (ehemals rechnergestütztes Betriebsleitsystem) der BSVG ausgewertet werden.

#### Übersicht und Gewichtung der Ziele:

Die folgende Tabelle zeigt die fünf Ziele und deren Gewichtung zueinander:

Nr	Zielgröße	Gewicht	Erläuterung
1.	Verbesserung des Jahresergebnisses	30 %	<i>Unverändertes Ziel</i>  Jahresergebnis um 150 T€ besser Wirtschaftsplan
2.	Verbesserung der Fahrgastentwicklung	20 %	<i>Angepasstes Ziel</i>  +250 TKunden/a über Vorjahres-Ist-Wert
3.	Verbesserung der Kundenzufriedenheit	20 %	<i>Angepasstes Ziel</i>  Kundenzufriedenheit laut Kundenbefragung nicht schlechter als in vorheriger Kundenbefragung
4.	Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz	15 %	<i>Angepasstes Ziel</i>  Energiebedarf pro Nutzwagenkilometer erhöht sich nicht.
5.	Einhaltung der Pünktlichkeitsquote	15 %	<i>Neues Ziel</i>  Die vorgegebene Pünktlichkeitsquote wird erreicht.

Die neuen Ziele gelten erstmalig für das Jahr 2022.

Aufgrund der unter 3. geschilderten Besonderheiten hinsichtlich der Messung des Ziels 3 ergibt sich für die Jahre 2022 und 2023 abweichend von den o.g. Daten folgende Gewichtung:

Nr	Zielgröße	Gewicht
1.	Verbesserung des Jahresergebnisses	37,5 %
2.	Verbesserung der Fahrgastentwicklung	25 %
3.	Verbesserung der Kundenzufriedenheit	0 %
4.	Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz	18,75 %
5.	Einhaltung der Pünktlichkeitsquote	18,75 %

Die Anlage 6 des ÖDA ist entsprechend angepasst worden. Die neue Fassung ist in der Anlage beigelegt.

Klein

**Anlage/n:**

Neue Fassung der Anlage 6 des ÖDA