

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. Klimaanlagen, 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 ist 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 beigefügt.

Klein

Anlage/n:

Neue Fassung der Anlage 6 des ÖDA

Anlage 6 - Öffentlicher Dienstleistungsauftrag (ÖDA)

Präambel

Im ÖDA ist in § 6 die Umsetzung eines Anreizsystems vorgesehen. Dieses ist seitens der EU-Verkehrsministerkonferenz im Zusammenhang mit der Erstellung der EU VO 1370/2007 eingebbracht worden, um eine dauerhaft nachhaltige, wirtschaftliche und an den gemeinsam festgelegten Zielen agierende Unternehmensführung zu sichern und gleichzeitig eine Überkompensation zu verhindern. Die neue EU VO löst damit die rein kostenbezogene vorherige Regelung aus 2003 ab. Die Gruppe von Behörden (GvB) legt daraufhin die folgenden Anreizregularien gegenüber der Braunschweiger Verkehrs-GmbH (Verkehrs-GmbH) fest. In 2022 wird das Anreizsystem durch die Gruppe von Behörden in der Laufzeit des ÖDA erstmalig fortgeschrieben.

§ 1 Zielgrößen

Mögliche Zielgrößen basieren auf der fortwährenden Umsetzung einer wirtschaftlichen Geschäftsführung unter Berücksichtigung der Qualitäts- und Quantitätsanforderungen. Sie werden für jeweils fünf Jahre festgelegt und erstmals im sechsten Vertragsjahr fortgeschrieben. Einvernehmlich können bei ersichtlich fehlender Eignung für die Anreizregelung einzelne Ziele angepasst werden.

Die Verkehrs-GmbH verpflichtet sich daraus gegenüber der GvB zur Einhaltung folgender Zielgrößen:

- 1. Verbesserung des Jahresergebnisses (Einhaltung Wirtschaftsplan)
- 2. Verbesserung der Fahrgastentwicklung
- 3. Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- 4. Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz
- 5. Einhaltung der Pünktlichkeitsquote

Für die Festlegung der Zielgrößen und das Verfahren bei Abweichungen der tatsächlichen Werte von den Plangrößen gilt im Einzelnen Folgendes:

(1) Verbesserung des Jahresergebnisses

- a. Für die Einhaltung des Jahresergebnisses ist der verabschiedete Wirtschaftsplan maßgebend. Das Ist-Jahresergebnis darf gegenüber dem Plan-Wirtschaftsergebnis keine Verschlechterung darstellen. Gesetzliche Änderungen oder unplanbare außerordentliche Geschäftsvorfälle sind aus der Berechnung zu extrahieren, wenn diese Grund einer Überschreitung sind. Sondereffekte im Sinne dieser Vereinbarung

sind außerordentliche Aufwendungen und Erträge, die nicht im Wirtschaftsplan vorgesehen sind, sowie Sonderabschreibungen. Weiter sind nicht konkret von der Gesellschaft vorhersehbare und zu vertretene Anforderungen von Dritten sowie Gesetzesänderungen zu extrahieren.

- b. Der Wirtschaftsplan der Verkehrs-GmbH basiert auf der Umsetzung der im Nahverkehrsplan vorgesehenen Bedienungsstandards sowie auf den mit der GvB abgestimmten Prämissen zum Verkehrsangebot, zur Entwicklung der Preise für Energie, Material, des Lohntarifs sowie der kontinuierlichen Entwicklung der Beförderungstarife.
- c. Die Verkehrs-GmbH hat gegenüber der Stadt Braunschweig die Aufwendungen des Unternehmens, die über die geplanten Produktionskosten für die Verkehrsleistungen im Geschäftsjahr hinaus angefallen sind, ausreichend transparent darzustellen. Die Stadt prüft dieses zentral für die GvB.
- d. Die GvB kann von der Verkehrs-GmbH eine Prüfung der Ist-Kosten des Unternehmens von einem Wirtschaftsprüfer im Vergleich zu den durchschnittlichen Branchenzielkosten verlangen. Die Kosten dieser Prüfung sind im Jahr der Ermittlung aus der Ist-Ergebnismessung zu extrahieren.
- e. Die mittelfristige Finanzplanung der Verkehrs-GmbH ist jährlich rollierend durch die Verkehrs-GmbH zu aktualisieren und der Stadt Braunschweig vorzulegen.
- f. Die Erreichung des geplanten Jahresergebnisses wird anhand des Jahresabschlusses nach HGB geprüft, der bis zum 30.06. des auf das Wirtschaftsjahr folgenden Jahres der Stadt Braunschweig vorzulegen ist.
- g. Bei negativen Abweichungen des Jahresergebnisses vom Planergebnis nach Beachtung Punkt (1) a. gilt Folgendes:

Eine Abweichung des Jahresergebnisses in Höhe von bis zu 3,5 % der Erlöse aus Personenbeförderung wird akzeptiert, wenn gleichzeitig der festgelegte Zielwert des Fahrgastaufwands oder der Kundenzufriedenheit mindestens eingehalten wird. Bei negativer Überschreitung dieses Toleranzkorridors wird in den zwei folgenden Jahren bei ebenfalls eingehaltener Kundenzufriedenheit eine Abweichung vom Jahresergebnis von dann nur noch bis zu 2,0 % der Erlöse aus Personenbeförderung akzeptiert. Änderungen wie z.B. des Einnahmeaufteilungsvertrages oder fremdinitiierte Tarifmaßnahmen sind aus der Bewertung zu extrahieren.

Bei Abweichung des Jahresergebnisses von über 1 Mio. Euro haben die GvB und die Verkehrs-GmbH gemeinsam eine Abweichungsanalyse bis zum September des Folgejahres vorzunehmen. Ist eine erhebliche Abweichung der realen Entwicklung, die die Verkehrs-GmbH nicht zu verantworten hat und die konstruktiv und gemeinsam mit der GvB festgestellt wurde die Ursache für die Abweichung des tatsächlichen Ergebnisses, ist die Planung entsprechend zu aktualisieren.

Hat die Verkehrs-GmbH die Abweichung des Ergebnisses vom Planergebnis zu verantworten, ist wie folgt zu verfahren:

- Erstens entwickelt die Verkehrs-GmbH Maßnahmen, um die Gründe für die Abweichungen vom Planergebnis zu beseitigen.
- Zweitens entwickelt die Verkehrs-GmbH Maßnahmen, um die negativen Ergebniseffekte zu kompensieren.
- Drittens muss die Verkehrs-GmbH die negative Ergebnisabweichung innerhalb der zwei folgenden Jahre ausgleichen.

(2) Verbesserung der Fahrgastentwicklung

Die Verkehrs-GmbH führt laufend eine monatliche Beförderungsstatistik. Bei Über- /Unterschreitung gilt das Folgende:

- Ist-Wert besser Zielwert:
Das Unternehmen erhält einen Bonus.
- Ist-Wert schlechter Zielwert:
Das Unternehmen muss der GvB dafür die Gründe erläutern und geeignete Gegensteuerungsmaßnahmen erarbeiten. Innerhalb von mindestens zwei Jahren ist der Zielwert zu erreichen, es sei denn, die Verkehrs-GmbH kann übergeordnete verkehrs- /raumstrukturelle oder politische Gründe anführen, die auf die Fahrgastentwicklung einwirken. Die Begründung muss von der GvB akzeptiert werden.

(3) Verbesserung der Kundenzufriedenheit

Die Verkehrs-GmbH führt alle zwei Jahre eine Kundenbefragung durch. Die Inhalte der Kundenbefragung und die Stichprobengröße sind mit der GvB abzustimmen. Die Verkehrs-GmbH bereitet die Erhebungsergebnisse in geeigneter Weise auf und liefert der GvB nach Abschluss der Auswertungen einen Ergebnisbericht. Zu diesen Themen legt die Verkehrs-GmbH der GvB ein Handlungskonzept zur Verbesserung der Qualität und damit Erhöhung der Kundenzufriedenheit vor.

Die erste Kundenbefragung soll im Jahr 2022 erfolgen, sodass dieses Ziel erstmalig für das Jahr 2024 gemessen werden kann. Bis zum Jahr 2024 wird die Gewichtung dieses Ziels auf 0 % gesetzt und die anderen Ziele entsprechend ihrer Anteile erhöht.

(4) Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz

Der ÖPNV ist generell ein umweltfreundliches Verkehrsmittel, hat aber aufgrund der strukturell wichtigen Leistungsmenge sowie der Fahrzeuggröße einen relevanten Schadstoffausstoß und Energiebedarf. Eine Verringerung des Kraftstoffverbrauchs ist auch eine Zielgröße zur Verringerung von Schadstoffemissionen. Die technisch aktuellen Rahmenbedingungen der Fahrzeuge sind im Zuge von Beschaffungen so zu bewerten, dass eine möglichst geringe Schadstoffemission erreicht wird. Dieses kann im Bussektor z.B. über eine hohe Euro-Norm oder alternative Antriebe zum Diesel realisiert werden.

Die Verkehrs-GmbH wird in Fahrzeugausschreibungen den Energieverbrauch als Bewertungskriterium ebenso wie die Reduzierung von CO2/NOx/Feinstaub-Emission zur Unterstützung der städtischen Schadstoffsenkungsintentionen einbringen.

Zu berücksichtigen sind dabei jedoch die technischen generellen Rahmenbedingungen des Marktes. So sind z.B. der Kraftstoffverbrauch von Bussen der neusten Technik EURO6 größer als bei z.B. EURO II, die Schadstoffausstoße sind jedoch geringer. Auch verhalten sich kundenseitig gewünschte Punkte wie Klimaanlagen kraftstoffverbrauchssteigernd, ein klimaschutzseitig begründeter Verzicht kann z.B. einen Konflikt zum Anreizpunkt Fahrgastanzahl bzw. Kundenzufriedenheit darstellen.

Ziel ist es somit, eine Gesamtstrategie vom Verkehrsunternehmen zu erarbeiten und mit der GvB abzustimmen.

Um das Anreizsystem für einen mindestens konstanten Energieverbrauch abilden zu können, soll der Energieverbrauch im Verhältnis zu den erbrachten Nutzwagenkilometern betrachtet werden. Nutzwagenkilometer sind von den Fahrzeugen (Bus und Tram) gefahrene Kilometer, die von den Fahrgästen genutzt werden können.

$$\frac{\text{Gesamtenergieverbrauch}}{\text{Nutzwagenkilometer}} = \text{kWh pro Nutzwagenkilometer}$$

(5) Einhaltung der Pünktlichkeitsquote

Die Verkehrs-GmbH führt eine jährliche Pünktlichkeitsstatistik. Die GvB gibt einen Zielwert für die zu erreichende Mindestpünktlichkeitsquote der BSVG vor. Bei Erreichen der Pünktlichkeitsquote erhält die Verkehrs-GmbH einen Bonus. Bei Nicht-Erreichen der Pünktlichkeitsquote erläutert die BSVG der GvB die Gründe und legt geeignete Gegensteuerungsmaßnahmen vor.

Die Ermittlung der Pünktlichkeit erfolgt unter Berücksichtigung sämtlicher Abfahrten an allen Haltestellen mithilfe des ITCS (ehemals RBL) der Verkehrs-GmbH. Eine Abfahrt gilt als pünktlich, wenn die Abfahrt unter Berücksichtigung messtechnischer Toleranzen im nachfolgenden Zeitfenster um die Fahrplanzeit liegt. Der Grenzwert der Verfrühung spiegelt die technische Machbarkeit aufgrund messtechnischer Toleranzen des heutigen Systems der Verkehrs-GmbH wider.

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

Ausgefallene Fahrten gelten als nicht pünktliche Fahrten. Ausgefallene Fahrten sind ungeplante Ausfälle von Fahrten, die in der elektronischen Fahrplanauskunft hinterlegt sind. Im Fall von Sonderfahrplänen z.B. aufgrund von Baustellen oder Einzelereignissen gilt der Sonderfahrplan als Referenz und nicht der reguläre Fahrplan, sofern der Sonderfahrplan in der elektronischen Fahrplanauskunft hinterlegt ist.

Für das Jahr 2022 wird die zu erreichende Mindestpünktlichkeitsquote auf 86,5 % festgelegt. Die GvB prüft insbesondere vor dem Fortschritt des laufenden Projekts zur Busbeschleunigung jährlich eine Anpassung der Mindestpünktlichkeitsquote und gibt sie

der Verkehrs-GmbH spätestens im letzten Quartal des Jahres, bevor die neue Pünktlichkeitsquote angewandt werden soll, zur Kenntnis.

§ 2 Berichtswesen

- (1) Die Verkehrs-GmbH hat die Ergebnisse der Verbesserung des Jahresergebnisses jährlich vorzulegen. § 1 (1) gibt die Details für die Berichterstattung für dieses Ziel vor.
- (2) Die Verkehrs-GmbH hat die Ergebnisse der Verbesserung der Fahrgastentwicklung jährlich vorzulegen.
- (3) Die Verkehrs-GmbH hat die Ergebnisse der Zielwertüberprüfung Verbesserung der Kundenzufriedenheit vorzulegen.
- (4) Die Verkehrs-GmbH hat die Ergebnisse für den Energieverbrauch und den Schadstoffausstoß jährlich vorzulegen.
- (5) Die Verkehrs-GmbH hat die Pünktlichkeitsstatistik jährlich vorzulegen.
- (6) Die geforderten Berichte sollen spätestens zum 30.6. eines jeden Jahres vorgelegt werden.

§ 3 Sanktionen, Bonuszahlung

- (1) Die GvB kann den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Jahr zum Jahresende kündigen, wenn
 - a. das tatsächliche Jahresergebnis negativ vom Planergebnis abweicht, diese Abweichung von der Verkehrs-GmbH zu verantworten ist und gleichzeitig der festgelegte Zielwert der Kundenzufriedenheit nicht mindestens eingehalten wird und die negative Abweichung nicht innerhalb eines Zeitraums von den beiden dem Jahr der Abweichung vom Planergebnis folgenden Jahren ausgeglichen werden kann,
 - b. oder das tatsächliche Jahresergebnis bei eingehaltener Kundenzufriedenheit mehr als 3 % der Summe aus Personenbeförderung negativ vom Planergebnis abweicht, diese Abweichung von der Verkehrs-GmbH zu verantworten ist und die negative Abweichung nicht innerhalb der beiden folgenden Jahre ausgeglichen werden kann. Für diese Folgejahre reduziert sich bei eingehaltener Kundenzufriedenheit die zulässige Abweichung auf 2 % der Umsatzerlöse aus Personenbeförderung,
 - c. oder die Ist-Kosten in drei aufeinander folgenden Jahren die Plankosten überschreiten und gleichzeitig die Jahresergebnisse nicht eingehalten werden.
- (2) Die GvB legt zur Anreizsteigerung der Verkehrs-GmbH ein Finanzbudget in Höhe von maximal 300.000 € jährlich fest. Liegen die tatsächlichen Zielbemessungspunkte unter den vereinbarten Zielwerten, so soll der Verkehrs-GmbH der jährlich ermittelte Anteil im

Sinne einer Anreizschaffung zur freien internen Nutzung zugeführt werden.

- (3) Der Anreiz ist auf jährlich maximal 300.000 € bzw. die Höhe der effektiven Ergebnisverbesserung gem. § 1 Punkt 1 - 5 begrenzt.
- (4) Im städtischen Haushalt erfolgt zur Finanzierung des Anreizsystems eine Veranschlagung in Höhe von jährlich 300.000 €.

Zielbemessung Anreiz

- Ziel 1: Verbesserung des Jahresergebnisses
 - Jahresergebnis um > 150 T€ besser Wirtschaftsplan
 - 30 % des unter § 3 (2) festgelegten Bonusbudgets
- Ziel 2: Verbesserung der Fahrgastentwicklung
 - + 250 TKunden/a über Vorjahreswert
 - 20 % des unter § 3 (2) festgelegten Bonusbudgets
- Ziel 3: Verbesserung der Kundenzufriedenheit
 - Die Kundenzufriedenheit laut Kundenbefragung ist nicht schlechter als in der vorherigen Kundenbefragung.
 - 20 % des unter § 3 (2) festgelegten Bonusbudgets
- Ziel 4: Verbesserung der Energie- und Schadstoffeffizienz
 - Der Energiebedarf pro Nutzwagenkilometer erhöht sich gegenüber dem Vorjahr nicht.
 - 15 % des unter § 3 (2) festgelegten Bonusbudgets
- Ziel 5: Einhaltung der Pünktlichkeitsquote
 - Die vorgegebene Pünktlichkeitsquote wird erreicht.
 - 15 % des unter § 3 (2) festgelegten Bonusbudgets

Aufgrund der in § 1 Abs. 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 %