

Qualitäts- und Leistungscontrolling ÖV Kt. Bern Vorprojekt



Impressum

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Auftraggeber | Amt für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern Reiterstrasse 11, 3011 Bern | |
| Projektleiter | Thomas Gisi | |
| Projektnummer | 09058 | |
| Datei | T_09058_Bericht Vorprojekt_100504.doc | |
| Berichtversion | 19. Mai 2010 | |
| Berichtverfasser | Matthias Reitze | matthias.reitze@kontextplan.ch |
| Begleitgruppe AöV | Thomas Gisi Bernhard Kirsch Anita Stauffer | thomas.gisi@bve.be.ch bernhard.kirsch@bve.be.ch anita.stauffer@bve.be.ch |



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| 1. Einleitung | 7 |
| 1.1 Ausgangslage und Projektziel | 7 |
| 1.2 Vorgehen und Termine | 7 |
| <hr/> | |
| 2. Mögliche Handlungsfelder zum Aufbau des QLC | 8 |
| 2.1 Akteure und Schnittstellen bei der Leistungserbringung im öV | 8 |
| 2.2 Schlussfolgerungen für den Aufbau des QLC | 8 |
| <hr/> | |
| 3. Anforderungen an das QLC | 10 |
| 3.1 Generelle Anforderungen | 10 |
| 3.2 Verortung des QLC in den Prozessen des Bestellers (AöV) | 11 |
| 3.3 Rechtliche und strategische Vorgaben | 12 |
| 3.4 Die Norm EN 13816 | 12 |
| 3.5 Fazit: Anforderungen im Überblick | 13 |
| 3.6 Schnittstelle Qualitätsmesssystem für den öffentlichen RPV Schweiz | 14 |
| <hr/> | |
| 4. Systematik des QLC | 15 |
| 4.1 „Vorgaben“: Inhalt und Zweck | 15 |
| 4.2 Leitsätze zur Qualität als Grundlage für Vorgaben | 16 |
| 4.3 Ausgestaltung von Vorgaben | 16 |
| 4.4 Instrumente zur Umsetzung von Vorgaben: Vorgabenblätter | 17 |
| 4.5 Variantenfächer | 18 |
| <hr/> | |
| 5. Generelles Vorgehenskonzept zum Hauptprojekt | 20 |
| 5.1 Arbeitsschritte | 20 |
| 5.2 Terminplanung | 21 |

Anhang

- Anhang 1: Rechtliche und strategische Vorgaben
Anhang 2: Entwurf von möglichen Leitsätzen
Anhang 3: Aufbau der Vorgabenblätter



Abbildungen und Tabellen

| | | |
|--------------|--|----|
| Abbildung 1: | Schnittstellen und Beziehungen | 8 |
| Abbildung 2: | Controlling-Kreislauf | 10 |
| Abbildung 3: | Rahmenbedingungen beim Aufbau des QLC | 13 |
| Abbildung 4: | Übersicht der Kernprozesse mit den Instrumenten zur Überprüfung der Vorgaben | 16 |
| Abbildung 5: | Konkretisierung von Vorgaben für den Controllingprozess | 17 |
| Abbildung 6: | Terminprogramm Projekt QLC | 21 |

Abkürzungen

| | |
|---------|---|
| AGV | Verordnung über das Angebot im öffentlichen Verkehr (Kt. BE) |
| AöV | Amt für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern |
| ARPV | Verordnung des Bundes über die Abgeltung des regionalen Personenverkehrs vom 11. November 2009 |
| BAV | Bundesamt für Verkehr |
| BehiG | Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz) vom 13. Dezember 2002 |
| BVE | Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion des Kantons Bern |
| DPM | Direct Performance Measure (Unmittelbare Leistungsmessung) |
| EN13816 | Europäische Norm Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität |
| FIS | Fahrgastinformationssystem |
| GA | Generalabonnement |
| GMS | Gesamtmobilitätsstrategie 2008 des Kanton Bern |
| LITRA | Informationsdienst für den öffentlichen Verkehr |
| MIV | Motorisierter Individualverkehr |
| MSS | Mystery Shopping Surveys (Messungen mit Testkunden) |
| ÖV | Öffentlicher Verkehr |
| ÖVG | Gesetz über den öffentlichen Verkehr (Kt. BE) |
| PBG | Bundesgesetz über die Personenbeförderung (Personenbeförderungsgesetz) vom 20. März 2009 |
| QLC | Qualitäts- und Leistungscontrolling(system) |
| RBL | Rechnergesteuertes Betriebsleitsystem |
| RGSK | Regionale Gesamtverkehrs- und Siedlungskonzepte |
| RPV | Regionaler Personenverkehr |
| RöVE | Revision der Erlasse über den öffentlichen Verkehr (im Rahmen der Bahnreform 2) |
| TU | Transportunternehmung(en) |



Zusammenfassung

Der Kanton Bern will ein System schaffen, welches die Leistungen der Transportunternehmungen (TU) und die Qualität im abgeltungsberechtigten Personenverkehr im Kanton Bern erfasst und eine Steuerung ermöglicht (Qualitäts- und Leistungscontrolling – QLC). Die Ausgestaltung des Systems orientiert sich an den kollektiven Kundenbedürfnissen sowie den ökonomischen Randbedingungen.

Im Rahmen des vorliegenden Vorprojektes wurden die strategischen Vorgaben und deren konkrete Bedeutung geklärt, eine systematische inhaltliche Basis und eine klare Position des Bestellers (AöV/Kt. Bern) aufgebaut.

Es wurde festgestellt, dass die qualitätsbeeinflussenden Prozesse des Bestellers unterschiedliche Zeithorizonte aufweisen und deshalb auch unterschiedliche Steuerungs- und Kontrollinstrumente bedingen:

- Der geführte Prozess im Rahmen des Vorprojektes hat klar gezeigt, dass beim Aufbau des QLC der Bestellprozess mit Reporting im Zentrum steht. Dieses bekannte und eingespielte Verfahren soll dazu dienen, kurzfristig umsetzbare Ziele zu bewirtschaften, d.h. festzulegen und zu kontrollieren.
- Längerfristige Qualitätsziele (> 2 Jahre, d.h. nicht im Rahmen der 2 jährigen Leistungsvereinbarungen umsetzbar), sollen im Rahmen des neuen Instrumentes der Zielvereinbarungen festgelegt werden.

Vorgaben (auch Standards genannt) bilden die Basis des QLC. Sie definieren und umschreiben die Qualitätsziele und basieren auf der Systematik der europäischen Norm EN 13816¹. Vorgaben können grundsätzlich für alle Prozesse festgelegt werden, bei denen das AöV Mitspracherecht bzw. Entscheidkompetenz besitzt. Die Entwicklung und Formulierung der Vorgaben ist grundsätzlich eine Aufgabe des Bestellers.

Zu den Vorgaben sind im Hauptprojekt die konkreten Inhalte zu erarbeiten. Die Methodik zur Umschreibung der Vorgaben orientiert sich an der praxisgerechten Messbarkeit. Wesentliche Elemente sind als erstes die Definition eines Leistungszieles, dann die Bestimmung des Indikators und die Art ihrer Erhebung und letztlich die Messgrösse.

Auf nationaler Ebene ist ein analoges Projekt in Bearbeitung. Das Bundesamt für Verkehr (BAV) beabsichtigt, für den abgeltungsberechtigten regionalen Personenverkehr (RPV) ein schweizweit einheitliches Qualitätsmesssystem zu entwickeln. Das BAV und auch die überregionalen Transportunternehmungen haben ein grosses Interesse, dass die Aktivitäten koordiniert angegangen werden. Der Kanton Bern bildet zusammen mit angrenzenden Kantonen der französisch sprechenden Schweiz eine der beiden Pilotregionen für die Umsetzung.

Einführung QLC als strategisches Ziel des Kantons Bern

Ziele Vorprojekt

Unterschiedliche Instrumente zur Umsetzung der Qualitätsziele erforderlich:
1. Leistungsvereinbarung
2. Zielvereinbarung

Klare Vorgaben als Basis des QLC

Koordination mit nationalem Qualitätsmesssystem

¹ DIN EN 13816: Öffentlicher Personenverkehr; Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität



Résumé

Le canton de Berne veut mettre au point un système permettant d'une part la saisie des prestations et de la qualité de service des entreprises de transport de voyageurs bénéficiant d'une indemnité et d'autre part leur pilotage (controlling de la qualité des prestations, CQP). Le système est axé sur les besoins collectifs des clients et les conditions-cadre économiques.

Le présent avant-projet a permis de clarifier les objectifs stratégiques et leur signification concrète, de mettre au point un cadre général et de définir clairement la position du mandant (OTP/canton de Berne).

Or les calendriers des processus du mandant ayant une influence sur la qualité ne coïncident pas et exigent donc des instruments de pilotage et de controlling ad hoc :

- L'avant-projet a montré clairement que le processus de commande, reporting inclus, constitue l'élément central de la mise en place du CQP. Ce processus doit permettre de gérer des objectifs réalisables à court terme, c'est-à-dire de les définir et de les contrôler.
- Les objectifs de qualité à long terme (> 2 ans, donc non réalisables dans le cadre de la convention de prestations) seront fixés par le biais d'un nouvel instrument, soit la convention d'objectifs.

Les standards forment la base du CQP. Ils définissent et décrivent les objectifs de qualité. L'héritage de la qualité se fonde sur le cadre général de la norme européenne EN 13816². Il est en principe possible de définir les standards de tous les processus pour lesquels l'OTP dispose d'un droit de consultation en tant que mandant ou est compétent en matière de décision.

L'élaboration et la formulation des standards est une tâche du mandant. Il s'agit notamment de veiller à ce qu'ils soient applicables et mesurables dans la pratique.

Au niveau national, un projet similaire est en cours. L'Office fédéral des transports (OFT) envisage de développer un système de mesure de la qualité pour le trafic régional voyageurs bénéficiant d'une indemnité. La coordination est assurée grâce à une collaboration étroite entre l'OFT et le canton de Berne.

Introduction d'un système CQP en tant qu'objectif stratégique du canton de Berne

Buts de l'avant-projet

La réalisation des objectifs de qualité requiert différents instruments :

1. Convention de prestations
2. Convention d'objectifs

Standards clairs comme base du CQP

Système de mesure de la qualité grâce à une coordination au niveau national

² DIN EN 13816: Transport public de voyageurs ; définition de la qualité de service, objectifs et mesures



1. Einleitung

1.1 Ausgangslage und Projektziel

Das Thema Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr hat in den letzten Jahren sowohl bei Bestellern von Leistungen des abgeltungsberechtigten Personenverkehrs als auch bei den Transportunternehmen an Bedeutung gewonnen; es wird in den nächsten Jahren noch wichtiger werden.

Der Kanton Bern will deshalb ein System schaffen, welches die Leistungen der Transportunternehmungen (TU) und die Qualität im abgeltungsberechtigten Personenverkehr im Kanton Bern erfasst und eine Steuerung ermöglicht (Qualitäts- und Leistungscontrolling – QLC).

Das Projekt leitet sich aus den strategischen Vorgaben der Gesamtmobilitätsstrategie (GMS)³ und dem aktuellen Leistungsauftrag des AöV ab. Eine wesentliche Grundlage besteht in der AöV-Strategie zur Weiterentwicklung des ÖV vom Oktober 2009.

Auf nationaler Ebene ist ein analoges Projekt in Bearbeitung. Das Bundesamt für Verkehr (BAV) beabsichtigt, für den abgeltungsberechtigten regionalen Personenverkehr (RPV) ein Qualitätssystem zu entwickeln. Es wurde eine Aufteilung in ein Basis- und ein Erweiterungsmodul vorgeschlagen. Dabei soll das Basismodul eine schweizweit vergleichbare Erhebung von Qualitätsmerkmalen definieren. Das Erweiterungsmodul dient der kantonal bzw. regional spezifischen Erhebung von zusätzlichen Qualitätsmerkmalen. Das BAV und auch die überregionalen Transportunternehmungen haben ein grosses Interesse, dass die Aktivitäten koordiniert angegangen werden, so dass die Umsetzung eines vergleichbaren und einheitlichen Basismoduls möglich wird und der erforderliche Aufwand minimiert wird. Das BAV sieht vor, die Umsetzung mittels zweier kantonsübergreifenden Pilotregionen voranzutreiben. Im Osten bietet sich der Kanton Sankt Gallen mit dem Tarifverbund Ostwind als Partner an. Im Westen könnte der Kanton Bern, zusammen mit angrenzenden Kantonen der französisch sprechenden Schweiz eine Pilotregion bilden.

Projektziel:
Erfassung und Steuerung
der Qualität im abgeltungs-
berechtigten PV

Koordination mit nationalem
Qualitätssystem
erforderlich

1.2 Vorgehen und Termine

Im Rahmen eines Vorprojektes sollen die strategischen Vorgaben und deren konkrete Bedeutung geklärt sowie eine systematische inhaltliche Basis und eine klare Position des Bestellers (AöV/Kt. Bern) aufgebaut werden. Das konkrete Vorgehen zur Umsetzung wird aufgrund der Ergebnisse des Vorprojektes entschieden (vgl. Kapitel 5)

Die Vorprojektphase dauert von Dezember 2009 bis Mai 2010, im Sommer 2010 soll das Hauptprojekt ausgelöst werden. Die Umsetzung des Gesamtprojektes (inkl. operativer Einführung) soll bis Ende 2014 abgeschlossen sein.

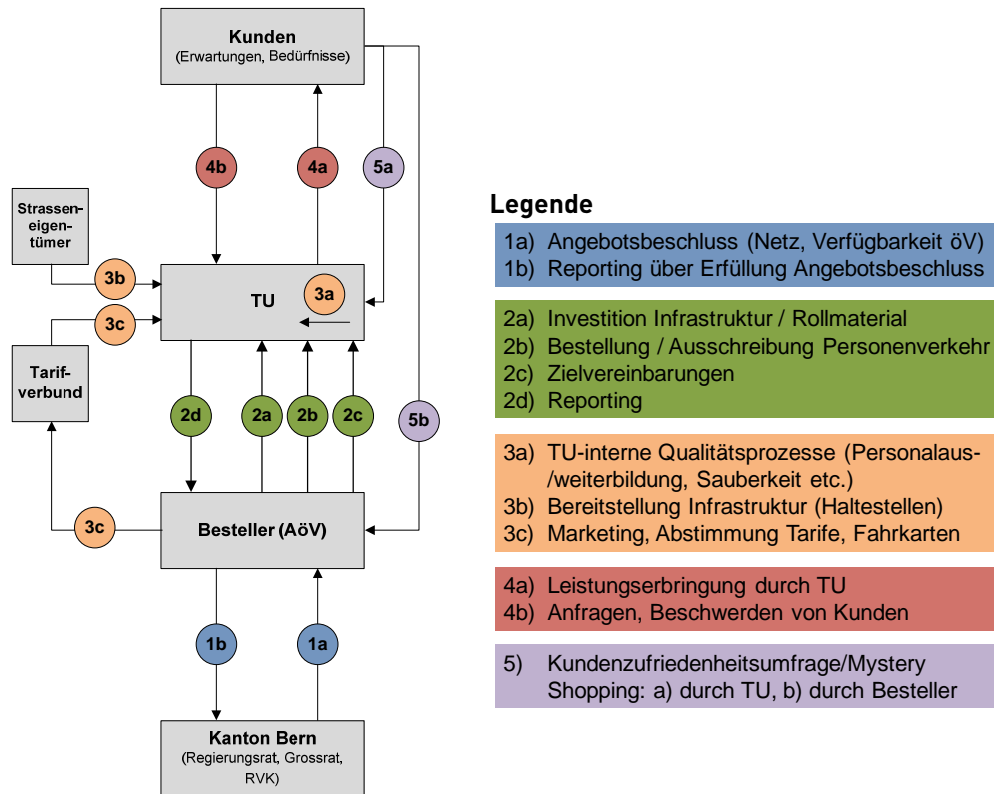
³ GMS 2008, S.27, Massnahmen zugunsten öV: Sicherung der Qualität des ÖV-Systems mittels Qualitätsmanagement-System mit Vorgaben, Standards und Reporting- und Controllingsystemen



2. Mögliche Handlungsfelder zum Aufbau des QLC

2.1 Akteure und Schnittstellen bei der Leistungserbringung im öV

Zur Qualität der Leistungserbringung im öV tragen diverse Akteure bzw. Prozesse bei. Die Möglichkeiten der Einflussnahme durch das AöV - sei es direkt oder indirekt - sind in folgender Abbildung des Gesamtsystems dargestellt.



Vorgelagerter Prozess zum Angebotsbeschluss ist nicht abgebildet

Abbildung 1: Schnittstellen und Beziehungen

2.2 Schlussfolgerungen für den Aufbau des QLC

Das AöV steht in der Rolle des Bestellers und positioniert sich als Systemführer. Im Gegensatz zu Verkehrsverbänden hat das AöV keine direkten operativen Aufgaben im System des öffentlichen Verkehrs. Dies führt bei der Entwicklung des QLC zu folgenden Überlegungen.

Im Fokus soll beim Aufbau des QLC die Beziehung Besteller – TU mit den diversen Schnittstellen stehen, die sich mehr oder weniger direkt auf die Qualität der Leistungserbringung auswirken (Beziehung Kunden – TU):



- _ Investitionsprozess Infrastruktur / Rollmaterial (koordiniert mit dem BAV)
- _ Bestellung / Ausschreibung Personenverkehr
- _ Festlegung von Zielvereinbarungen
- _ Reporting TU zH. Besteller

relevante Prozesse aus
Sicht AöV

Weitere Prozesse und Schnittstellen weisen ebenfalls einen relevanten Einfluss auf die Qualität der Leistungserbringung aus. Sie sollen aber aus folgenden Gründen nicht im Rahmen eines QLC bewirtschaftet werden:

- _ Die Angebotsqualität im Sinne der Verfügbarkeit des ÖV wird dem Besteller durch den Angebotsbeschluss vorgegeben. Das AöV agiert in der Rolle des Bestellers ohne operative Kompetenzen.

Angebotsbeschluss

- _ Die Infrastruktur der Haltestellen und Trassen, welche für den Betrieb und Qualität des ÖV zentral ist, untersteht unterschiedlichen Eigentümern und Interessen: Strasseneigentümer (Gemeinden / Kanton) stellen die Haltestelleninfrastruktur; Bahntrassen werden für verschiedene Verkehrsarten genutzt und stehen nicht unbeschränkt zur Verfügung.
Das AöV ist hier nicht Besteller und hat auf diese Elemente keinen oder nur sehr beschränkten Einfluss. Verbesserungen können allenfalls über Investitionen mit langfristiger Wirkung initiiert werden.

Haltestellen und Trassen

- _ TU-interne Prozesse sind in hohem Mass qualitätsrelevant, so z.B. Art und Durchführung der Rekrutierung, Schulung und Weiterbildung des Personals oder die Prozesse zum Thema Sauberkeit.
Die Transportunternehmen setzen in der Regel bereits eigene Methoden ein, um die erbrachte Qualität zu erfassen und zu steuern. Sie nutzen dazu insbesondere die eingehenden Beschwerden sowie Kundenbefragungen; auch werden interne Quellen, wie z.B. Befragungen des Personals und Qualitätszirkel, eingesetzt.
Das AöV versteht hier seine Aufgabe bei der Qualitätserhebung des Systems öV, d.h. auf einer übergeordneten Ebene. Es ist nicht Aufgabe des Besteller mittels konkreten operativen Vorgaben in die Prozesse der TU einzugreifen.

Eigene Qualitätsbestrebungen der TU



3. Anforderungen an das QLC

3.1 Generelle Anforderungen

Der Prozess der Leistungserfassung und -steuerung bedingt einen Controlling-Kreislauf, in welchem Ziele gesetzt und überprüft werden und die Ergebnisse daraus auch in die Massnahmenplanung einfliessen werden:

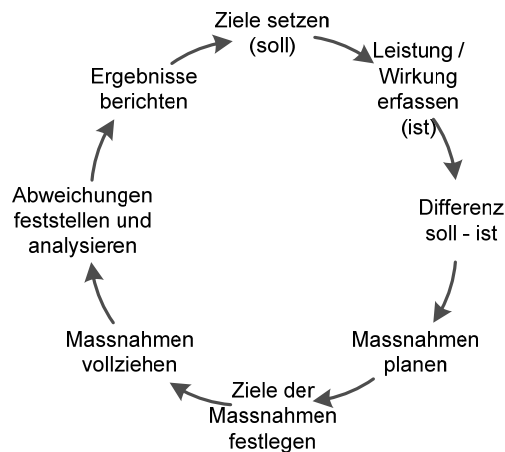


Abbildung 2: Controlling-Kreislauf

Bei der Projektentwicklung sind folgende Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:

- Im Vordergrund stehen die kollektiven Kundenbedürfnisse sowie die ökonomischen Rahmenbedingungen. Spezifische Eigenheiten der Bedürfnisse sind entsprechend zu berücksichtigen (z.B. Stadt/Land; Tourismus).
- Gesetzliche und strategische Vorgaben bzgl. Qualität des öV sind zu erfüllen (siehe Anhang 1).
- Die Qualität der zu erbringenden Leistung soll sich an bestehenden Standards orientieren (z.B. EN 13816). Insbesondere sind die Vorgaben des im Aufbau befindlichen nationalen Qualitätssystem des BAV zu berücksichtigen. Dies ist sichergestellt, da der Kanton Bern als Pilotregion bei der Erarbeitung und Umsetzung dieses Systems mitwirken kann.



3.2 Verortung des QLC in den Prozessen des Bestellers (AöV)

In Kapitel 2.2 sind die Einflussmöglichkeiten des AöV auf die Qualität der Leistungserbringung aufgezeigt. Die genannten Prozesse weisen vom Ablauf und ihren Auswirkungen her unterschiedliche Zeithorizonte auf:

- Kurzfristiger Zeithorizont: Das zur Zeit jährlich durchgeführte Bestellverfahren für den Personenverkehr mit Leistungsvereinbarungen (zukünftig Wechsel auf 2-jährlichen Bestellrhythmus, PBG Art. 31);
- Mittel- längerfristiger Zeithorizont: Investitionen in Infrastruktur und Rollmaterial (Verfahren in Zusammenarbeit mit dem BAV).

Die unterschiedlichen Zeithorizonte bedingen deshalb auch unterschiedliche Steuerungs- und Kontrollinstrumente.

- Der geführte Prozess im Rahmen des Vorprojektes hat klar gezeigt, dass beim Aufbau des QLC der Bestellprozess mit Reporting im Zentrum steht. Dieses bekannte und eingespielte Verfahren soll dazu dienen, kurzfristig umsetzbare Ziele zu bewirtschaften, d.h. festzulegen und zu kontrollieren.
- Längerfristige Qualitätsziele (> 2 Jahre, d.h. nicht im Rahmen der 2 jährigen Leistungsvereinbarungen umsetzbar), sollen im Rahmen des neuen Instrumentes der Zielvereinbarungen festgelegt werden (vgl. Anhang 1, Personenbeförderungsgesetz).
- Kurzfristig realisierbare Zwischenziele sind in die Leistungsvereinbarungen des Bestellprozesses überzuführen. Die Leistungsvereinbarung des 2-jährigen Bestellzyklus ist somit auch eine konkrete Fortschreibung der längerfristigen Zielvereinbarung.

Aufgrund der Verknüpfung des QLC mit dem Bestellprozess ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:

- **Es kann nur das kontrolliert werden, was auch bestellt wurde.**
- Es kann nur etwas bestellt werden, wenn man weiss, was man will.
- Eine Organisation weiss nur was sie will, wenn sie eine Vision (Ziel) hat und eine Strategie (Weg) dazu kennt.
- Das Ziel kann nur erreicht werden, wenn dazu auch Instrumente (Massnahmen / Ressourcen) zur Verfügung stehen und das Ziel angesteuert werden kann.
- Zur Steuerung sind die (Zwischen-)Ergebnisse zu evaluieren (zu messen) und die Organisation muss gegebenenfalls lenkend eingreifen.
- **Um zu messen (kontrollieren), muss die Bestellung messbar sein.**

Unterschiedliche Zeithorizonte bei Prozessen zur Bereitstellung öV-Angebot

Unterschiedliche Instrumente zur Umsetzung der Qualitätsziele erforderlich:
1. Leistungsvereinbarung
2. Zielvereinbarung

Verknüpfung QLC und Bestellprozess



3.3 Rechtliche und strategische Vorgaben

Generell ist festzuhalten, dass das übergeordnete Ziel – Sicherstellung des wirtschaftlichen und wirkungsvollen Einsatzes der öffentlichen Gelder – auch für den öffentlichen Verkehr besteht.

Sowohl auf Bundes- wie auch auf Kantonsebene bestehen verschiedene gesetzliche Vorgaben, die sich mit der Qualität des öV befassen. Eine Übersicht dazu ist im Anhang zusammengestellt.

Hervorzuheben ist das neue Personenbeförderungsgesetz vom 20. März 2009. Es beinhaltet die Rechtsgrundlage, dass in mehrjährigen Zielvereinbarungen mit den Unternehmen Bonus-Malus-Systeme über die Qualität und über finanzielle Kennzahlen festgelegt werden können.

Zur Umsetzung der kantonalen Aufgaben bestehen zusätzlich strategische Vorgaben, die es zu berücksichtigen gilt:

- _ Gesamtmobilitätsstrategie Regierungsrat des Kt. Bern, August 2008
- _ Strategie des AöV zur Weiterentwicklung des ÖV, Oktober 2009

In den Strategien wird festgelegt, dass der Kanton Bern die Systemführerschaft bei der Strategie, der Planung, der Gestaltung und beim Ausbau des öffentlichen Verkehrs aktiv wahrnehmen soll. Dies soll mit funktionalen Vorgaben und Standards umgesetzt werden. Diese sind so zu formulieren, dass dezentral vorhandenes Know-how genutzt werden kann. Sowohl die Regionen als auch die Transportunternehmungen sollen ihre spezifischen Kenntnisse einbringen und die Vielfältigkeit des Kantons Bern auch im Verkehrsnetz abbilden können.

3.4 Die Norm EN 13816

Die europäische Norm zur Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr (EN 13816) wird allgemein anerkannt und bildet die Grundlage für die Bestrebungen im Bereich Qualität im ÖV.

Der Hauptzweck der Norm besteht darin, die Qualitätsphilosophie für den öffentlichen Verkehr zu fördern sowie das Augenmerk auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu lenken. Zu diesem Zweck beschreibt sie Verfahren zum Qualitätsmanagement und zu Messmethoden.

Die Norm definiert verschiedene Qualitätskriterien zu folgenden Hauptkategorien:

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. Verfügbarkeit | 5. Kundenbetreuung |
| 2. Zugänglichkeit | 6. Komfort |
| 3. Information | 7. Sicherheit |
| 4. Zeit | 8. Umwelteinflüsse |

Allgemeine Vorgabe

Gesetzliche Vorgaben Bund und Kanton Bern

Strategische Vorgaben des Kantons Bern

Qualitätskriterien der Norm EN 13816, Ebene 1



3.5 Fazit: Anforderungen im Überblick

An das System ÖV bzw. die Entwicklung eines QLC besteht eine Vielzahl verschiedener Ansprüche. Die Ansprüche lassen sich einerseits aus Sicht der Kunden des öV formulieren, andererseits aus der Sicht des Bestellers. Dabei können Zielkonflikte nicht ausgeschlossen werden.

Abgeleitet aus den formulierten Anforderungen und den geführten Diskussionen zeigt sich, dass ein QLC klar definierte Standards bzw. Vorgaben bedingt.

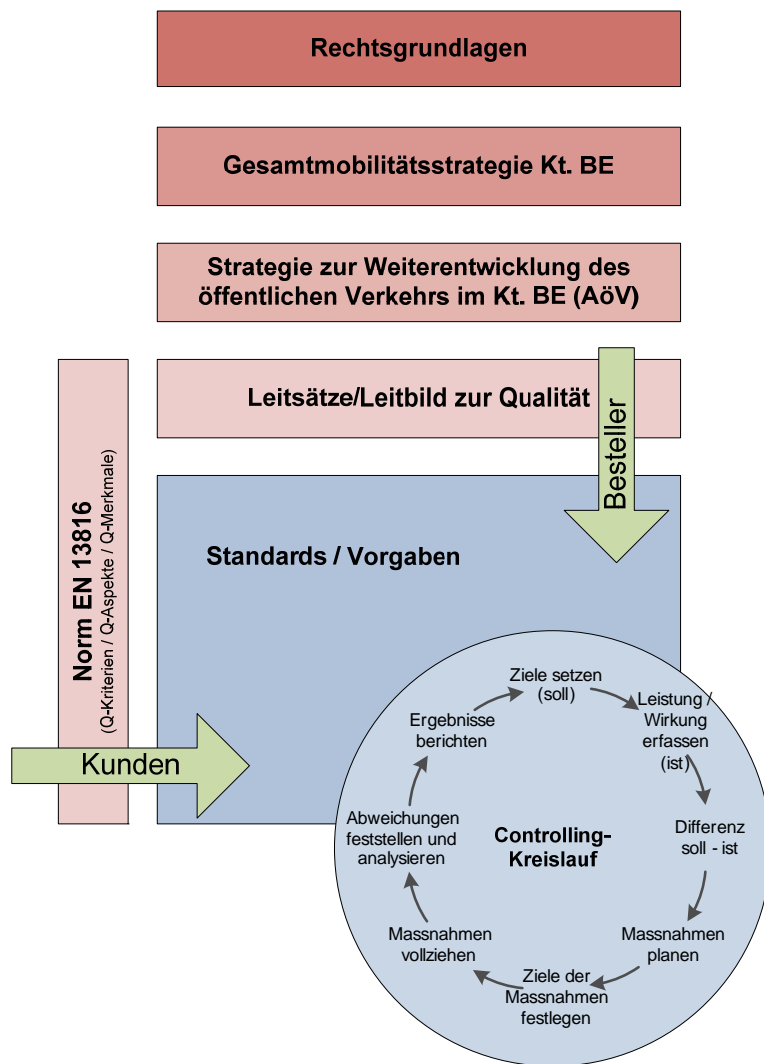


Abbildung 3: Rahmenbedingungen beim Aufbau des QLC



3.6 Schnittstelle Qualitätsmesssystem für den öffentlichen RPV Schweiz

Das BAV beabsichtigt auf Basis der Norm EN 13816 ein Qualitätsmesssystem für den RPV einzuführen, welches schweizweit einheitlich ist. Zu diesem Zweck sieht das System eine modulare Abstufung vor. Modul 1 bildet ein einheitliches Basismodul, welches die aus Sicht der Kunden und des Bundes wichtigsten Qualitätskriterien enthält. Jenes Modul wäre obligatorisch für alle TU bzw. Linien des RPV.

Die Messungen sollen durch objektive Messungen / Direct Performance Measures (DPM) und Testkundenverfahren / Mystery Shopping Surveys (MSS) vorgenommen werden.

Ergänzt wird das Basismodul durch ein zweites Modul, welches durch die Kantone oder auch die Verkehrsverbünde ausgestaltet werden kann. Hier erfolgt keine Vorgabe durch den Bund.

Im Vordergrund steht hier die Anwendung von Kundenzufriedenheitsbefragungen / Customer Satisfaction Survey (CSS), denkbar sind aber auch direkte Erhebung zusätzlicher Qualitätsmerkmale.

In der ersten Priorität wird das Basismodul folgende Inhalte haben (in Klammern steht die Nummer des entsprechenden Qualitätskriteriums gemäss EN 13816):

- _ Reiseinformation unter Normalbedingungen (3.2)
- _ Reiseinformation unter Sonderbedingungen (3.3)
- _ Pünktlichkeit (4.2.1)
- _ Benutzbarkeit von Fahrgasteinrichtungen an Haltestellen (6.1.1)
- _ Benutzbarkeit von Fahrgasteinrichtungen in Fahrzeugen (6.1.2)
- _ Sauberkeit (im Fahrzeug) (6.4.3)

In zweiter Priorität wurden genannt:

- _ Beschwerden (5.2.2)
- _ Verfügbarkeit des Personals (5.3.1)
- _ Verhalten des Personals (5.3.3)
- _ Fähigkeiten des Personals (5.3.3)

Der Umfang des Basismoduls wird bewusst beschränkt und soll maximal 10 Messindikatoren umfassen.

Zur weiteren Entwicklung der Qualitätsmessung wurde durch das BAV ein Vorgehen über Pilotregionen gewählt. Die Pilotregion Ost wird durch den Verbund OSTWIND vertreten, als Pilotregion West wird der Kanton Bern durch das AöV diese Rolle übernehmen.

Ziel: national einheitliches Qualitätsmesssystem

Qualitätskriterien Basismodul

Kanton Bern als Pilotregion „West“



4. Systematik des QLC

4.1 „Vorgaben“: Inhalt und Zweck

Vorgaben (auch Standards genannt) bilden die Basis des QLC. Sie definieren und umschreiben die Qualitätsziele und basieren auf der Systematik der EN 13816. Vorgaben können grundsätzlich für alle Prozesse festgelegt werden, bei denen das AöV Mitspracherecht bzw. Entscheidkompetenz besitzt. Dabei handelt es sich um die folgenden Kernprozesse:

- _ Angebotsplanung
- _ Ausschreibungen / Angebots-Bestellungen
- _ Beschaffungen / Investitionen
- _ Zielvereinbarungen

Je nach Prozess und Kompetenz des AöV, soll es möglich sein, in den Vorgaben unterschiedliche Ansprüche (Niveaus) zu formulieren. Ebenso soll eine Unterscheidung nach „Zwang“ und „Wunsch“ möglich sein. Damit kann auf unterschiedliche Ausgangslagen der Linien und Regionen eingegangen werden.

Gemäss der Herleitung beschränkt sich das QLC im engeren Sinn auf den Prozess Ausschreibung/Bestellung. Die Bestellung aufgrund von konkreten Vorgaben ermöglicht die Überprüfung der erbrachten Leistung.

Die Überprüfung der Vorgaben richtet sich nach dem Controlling-Kreislauf (vgl. Abbildung 2). Je nach Kernprozess und zugehörigen Vorgaben bedingt das Controlling ein passendes Instrument. Diese Strukturierung ist in Abbildung 4 dargestellt:

Anwendung von Vorgaben
in verschiedenen Prozessen
möglich

Bestellprozess / Leistungs-
vereinbarung im Zentrum

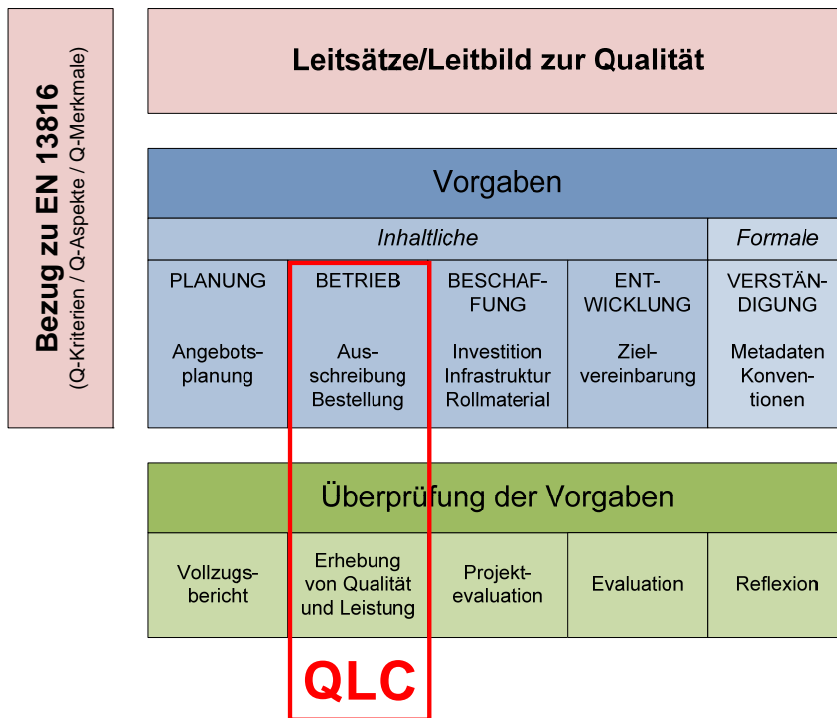


Abbildung 4: Übersicht der Kernprozesse mit den Instrumenten zur Überprüfung der Vorgaben

4.2 Leitsätze zur Qualität als Grundlage für Vorgaben

Die Auseinandersetzungen mit den Fragen zur Qualität haben gezeigt, dass für die Festlegung von Vorgaben eine Haltung bzw. ein Leitbild oder Leitsätze entwickelt werden müssen. In Abbildung 3 und in Abbildung 4 ist diese Ebene zwischen strategischen Vorgaben und den konkreten Vorgaben dargestellt. In diesen Leitsätzen wird der Umgang mit der Qualität bzw. den Qualitätsansprüchen beschrieben und festgelegt, welche Qualitätskriterien im Fokus stehen.

Im Anhang 2 ist eine Nennung von Leitsätzen aus dem bisherigen Prozess im Vorprojekt aufgelistet. Dieser Entwurf ist im weiteren Verlauf des Projektes zu reflektieren.

Werden strategische oder normative Vorgaben modifiziert, sind künftig auch diese Leitsätze zu prüfen.

4.3 Ausgestaltung von Vorgaben

Basierend auf den Leitsätzen, werden Vorgaben für verschiedene Handlungsfelder bzw. Qualitätskriterien festgelegt. Grundlage dafür ist die Kundensicht, ausgehend von der anerkannten europäischen Norm EN 13816.

Die Systematik, welche in Abbildung 4 gezeigt ist, lässt eine kontinuierliche Entwicklung der Vorgaben in unterschiedlichen Ebenen zu. Unterschieden wird zwischen inhaltlichen Vorgaben (öV-bezogen) und formalen Vorgaben. Mit den formalen Vorgaben sollen die Ausgestaltung des QLC und die Zusammenarbeit (z.B. der Datenaustausch) definiert werden.

Zu den Vorgaben sind im Hauptprojekt die konkreten Inhalte zu erarbeiten. Die Methodik zur Umschreibung der Vorgaben orientiert sich an der praxisgerechten Messbarkeit. Wesentliche Elemente sind als erstes die Definition eines



Leistungszieles, dann die Bestimmung des Indikators und die Art ihrer Erhebung und letztlich die Messgrösse.

Insbesondere bei quantitativen Vorgaben ist die Herausforderung gross, aussagekräftige Indikatoren (Kennzahlen) festlegen zu können. So ist z.B. die mittlere Pünktlichkeit einer TU nur bedingt aussagekräftig. Interessant sind Ausreisser, die immer auf der gleichen Linie oder zur gleichen Zeit vorkommen und Handlungsspielraum für Verbesserungsmaßnahmen bieten.

| Qualitäts- und Leistungscontrolling (QLC) Festlegung von Indikatoren und Soll-Werten | | | |
|---|-----------|---|------------|
| Leistungsziel | Indikator | Instrument (Datenquelle / Erhebungsmethode) | Messgrösse |

Beispiele:

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| Alle im Fahrplan angekündigten Kurse werden gefahren. | Anzahl der ausgefallenen Kurse pro Fahrplanperiode. | Betriebsstatistik TU | Ausgefallene Kurse |
| Die fahrplanmässigen Anschlüsse sind gewährleistet. | Anzahl gebrochener Anschlüsse infolge von Verspätungen pro Umsteigebeziehungen pro Tag. - davon im eigenen Netz - davon im Netz mit anderen Unternehmungen | Betriebsstatistik TU | Gebrochene Anschlüsse |

Abbildung 5: Konkretisierung von Vorgaben für den Controllingprozess

Grundsätzlich ist eine Vielzahl von Vorgaben dieser Art möglich. Durch eine gezielte Selektion und eine Reduktion auf die strategischen Kernziele ist eine optimale Wirkung bei minimalem Aufwand zu suchen.

In Koordination mit dem Qualitätsmesssystem RPV Schweiz sind die zielführenden Vorgaben für das Basismodul BAV prioritär zu definieren.

4.4 Instrumente zur Umsetzung von Vorgaben: Vorgabenblätter

Die verschiedenen Vorgaben sollen anhand spezifischer Vorgabenblätter festgesetzt werden, welche letztlich den Kern des QLC darstellen. Sie funktionieren jeweils als eigenständiges Dokument und können individuell auf die jeweilige Situation angewendet und kombiniert werden.

Diese Vorgabenblätter beschreiben jeweils die spezielle Vorgabe stufenweise über Leistungsziel, Messindikator, Messmethode und Messgrösse (vgl. dazu Abbildung 5). Weiter beinhalten sie textliche Ergänzungen und Erklärungen zu der jeweiligen Vorgabe. Dies schliesst auch eine Darstellung der Grundlagen und übergeordneten strategischen Ziele von Bedeutung ein. Zur Illustration ist im Anhang 3 der Aufbau eines Vorgabenblattes schematisch dargestellt.

Reduktion auf die strategischen Kernziele

Struktur der Vorgabenblätter



Der „Ordner“ mit den Vorgabenblätter ist bezüglich Umfang offen. Die Vorgabenblätter sollen bei Bedarf angepasst werden können (kein statisches Instrument).

Die Vorgabenblätter werden nach unterschiedlichen Themen gruppiert. Diese sind (nicht abschliessend):

- _ 0 Formales / Verständigung
- _ 1 Angebot
- _ 2 Tarif
- _ 3 Rollmaterial
 - 3.1 Schiene
 - 3.2 Strasse
 - 3.3 Spezial
- _ 4 Infrastruktur
- _ 5 Marketing / Kommunikation

Themenkatalog für
Vorgaben

Die Vorgabenblätter enthalten sowohl konkrete Resultatsvorgaben („outputorientiert“, im Bereich Bestellprozess / Beschaffungen) als auch qualitative Zielvorgaben („wirkungsorientiert“, im Bereich Investitionen und Zielvereinbarungen).

Die Entwicklung und Formulierung der Vorgaben ist grundsätzlich eine Aufgabe des Bestellers. Die Festsetzung hat durch Genehmigung der Vorgaben durch die Amtsleitung AöV zu erfolgen. Je nach Thema ist die Durchführung einer Vernehmlassung oder der Einbezug der Transportunternehmungen bei der Erarbeitung der Vorgaben zu prüfen. Es wird empfohlen, einen entsprechenden Ablauf in das Prozesshandbuch zu integrieren.

Genehmigung von Vorgabe-
blättern

4.5 Variantenfächer

Für die Umsetzung des strategischen Grundauftrages standen grundsätzlich verschiedenste Möglichkeiten offen. Mit der hier hergeleiteten Strukturierung hat sich ein Rahmen für den Aufbau des QLC ergeben, welcher in den zu steuernden Inhalten eine Akzentuierung zulässt.

Die entwickelte Systematik lässt einen Variantenfächer in der unterschiedlichen Kombination von Messmethoden offen. Damit kann das weitere Vorgehen in idealer Weise mit den Entwicklungen im übergeordneten Projektes BAV abgeglichen werden.



Für die Erhebung von Qualitäts- und Leistungsdaten stehen folgende drei Erhebungsmethoden zur Wahl:

Methoden zur Messung der Qualität

| | |
|-------------|--|
| DPM: | Direct Performance Measures (unmittelbare Leistungsmessungen anhand Betriebsdaten) DPM stellt durch den relativ geringen damit verbundenen Aufwand eine gut nutzbare Methode dar. Sie bietet sich als Standardmethode für objektive Messgrößen an. |
| MSS: | Mystery Shopping Surveys (Testkundenbeurteilung) MSS bietet sich für subjektive bzw. nicht numerisch messbare Qualitätsmerkmale an. Testkunden sind eine gute Ergänzung als unabhängige Erhebung. Mit entsprechender Aufgabenstellung können wertvolle Rückmeldungen zu den Schwachstellen im System ÖV gewonnen werden. Mit einer nationalen Koordination sind hier gute Vergleichsdaten generierbar. |
| CSS: | Customer Satisfaction Survey (Kundenzufriedenheitsumfrage) CSS wird von Transportunternehmungen, von Kantonen und von Verbänden in unterschiedlicher Ausprägung genutzt. Der Kanton Bern führt eine Bevölkerungsbefragung durch, bei der auch Nicht-ÖV-Kunden befragt werden. |

Eine vierte Möglichkeit ist die Prüfung der Betriebsprozesse durch **Audits**. Mit diesem Vorgehen können auch entsprechende Vorgaben geprüft werden, sofern der Besteller Prozessvorgaben formulieren kann. Da das AöV in der Rolle des Bestellers nicht direkt in die TU-internen Prozesse eingreifen will, wird diese Methode für den weiteren Verlauf des Projektes nicht weiter forciert (vgl. Schlussfolgerungen in Kap. 2.2.).

Einen umfassenden Vorschlag über die Wahl der Messmethoden kann mit dem Vorprojekt noch nicht formuliert werden. Die endgültige Variante ist mit der Definition und Ausformulierung der zu erhebenden Qualitätskriterien zu bestimmen. Für alle Varianten gilt als Grundvoraussetzung, dass die Kompatibilität mit dem Q-Messsystem des Bundes (BAV) sichergestellt sein muss. Deshalb sind die weiteren Arbeitsschritte im Hauptprojekt in enger Koordination mit dem Bund anzugehen.

Vorgehen zur Bestimmung der Methoden

Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob auf Ebene Kanton die etablierte Bevölkerungsbefragung zur Mobilität durch eine öV-spezifische Kundenzufriedenheitsbefragung ergänzt oder allenfalls ersetzt werden soll. Es wird empfohlen, diese Entscheidung, gestützt auf einen Kosten-Nutzenvergleich und in Abstimmung auf die Wahl der Messmethoden, im Rahmen des Hauptprojektes zu fällen.



5. Generelles Vorgehenskonzept zum Hauptprojekt

5.1 Arbeitsschritte

Im Anschluss an das Vorprojekt sind folgende Schritte zur Weiterbearbeitung vorgesehen:

1. Koordination mit nationalem Projekt des BAV

- _ Analyse der Ist-Situation, Austausch der Vorleistungen
- _ Ermittlung des Handlungsbedarfs / Vorgehensplanung
- _ Definieren der Zusammenarbeit / Informationsfluss

2. Definition und Plausibilisierung der Qualitätskriterien

Festlegung pro Qualitätskriterium: Ziel, Indikator, Messmethode und –grösse ausgehend vom Basis-Modul BAV.

Auf nationaler Ebene: Mitarbeit bei der Entwicklung der erforderlichen Instrumente zur Erhebung der Daten (DPM und MSS). Integration der Methodik in das Bestellverfahren und Vorbereitung von Hilfsmitteln (Mustertexte / Tabellen / Datenstrukturen).

Auf kantonaler Ebene: Erstellung und Genehmigung der Vorgabenblätter. Klärung der Schnittstelle zu nationaler Datenerhebung (Datenbewirtschaftung in Datenbank AKöV), Prüfung und Erarbeitung von ergänzenden Instrumenten (insbesondere betreffend die Messmethoden CSS).

3. Umsetzungsplanung

Grundsätzlich wird als konkretes Ziel angestrebt, dass ein Arbeitsergebnis entsteht, welches als Grundlage für den Bestellprozess (Offerten 2012/2013) und als Basis des ersten Controllingzyklus zum QLC (Testbetrieb) verwendet werden kann



5.2 Terminplanung

| Quartal | Jahr 2009 | | | Jahr 2010 | | | Jahr 2011 | | | Jahr 2012 | | | Jahr 2013 | | | Jahr 2014 | | |
|--|-----------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Projektplanung | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vorprojekt (Q-Strategie / Standards / Varianten) | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Hauptprojekt (Umsetzungsplanung) | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Detailprojekt (Integration in Offerten 2012/13) | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Testbetrieb | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| Operative Einführung | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |

Abbildung 6: Terminprogramm Projekt QLC



Anhang 1: Rechtliche und strategische Vorgaben

Die Aussagen der einzelnen Vorgaben sind nachfolgend den Kriterien gemäss EN 13816 zugeordnet (Ziffer in Klammern, grau hinterlegt):

Rechtliche Vorgaben Bund

Bundesgesetz über die Personenbeförderung (Personenbeförderungsgesetz, PBG) vom 20. März 2009

Bund und Kantone können in mehrjährigen Zielvereinbarungen mit den Unternehmen Bonus-Malus-Systeme über die Qualität und über finanzielle Kennzahlen festlegen.

Art. 28 Abs. 5 PBG
Abgeltung der ungedeckten
Kosten des bestellten
Verkehrsangebots

Verordnung über die Abgeltung des regionalen Personenverkehrs (ARPV) vom 11. November 2009

Ein Angebot des regionalen Personenverkehrs wird gemeinsam von Bund und Kantonen abgegolten, wenn: ...

f). die Vorgaben der Besteller zur Qualität und Sicherheit des Verkehrsangebots sowie zur Stellung der Beschäftigten eingehalten werden

Art. 6 Abs. 1 ARPV
Abgeltungsvoraussetzungen

¹ *Das BAV richtet ein schweizweites System zur Messung der Qualität von Angeboten und Leistungen der Transportunternehmen im regionalen Personenverkehr ein. Es bezieht dabei die Kantone und die Transportunternehmen ein.*

² *Die Besteller können von den Transportunternehmen verlangen, dass diese die Qualität ihrer Angebote und Leistungen für den regionalen Personenverkehr messen, auswerten und dokumentieren sowie allenfalls im Rahmen der Angebotsvereinbarung verbessern.*

Art. 9 ARPV
Qualität der Angebote

Die Besteller können weitere Unterlagen verlangen, insbesondere Nachweise zur Qualität der Leistungserbringung, zu den Anstellungsbedingungen des Personals und zum Stand der Umsetzung des Behindertengleichstellungsgesetzes vom 13. Dezember 2002.

Art. 17 Abs. 4 ARPV
Offerteinreichung

¹ *Bund und Kantone können mit Transportunternehmen in mehrjährigen Zielvereinbarungen mittel- oder langfristige finanzielle und qualitative Ziele vereinbaren. Die Transportunternehmen müssen den Bestellern regelmässig über den Stand der Zielerreichung berichten.*

³ *Zielvereinbarungen werden mindestens für zwei Fahrplanperioden, längstens aber bis zum Ablauf der Konzession für die in der Zielvereinbarung aufgeführten Linien abgeschlossen. Mit Transportunternehmen, deren Konzessionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten ablaufen, können mehrere Zielvereinbarungen abgeschlossen werden.*

Art. 24 ARPV
Grundsätze

¹ *In der Zielvereinbarung werden mindestens festgelegt:*

a. die Ziele, namentlich die Abgeltungs-, Angebots-, Kosten-, Ertrags- und Qualitätsziele;

b. die Dauer der Zielvereinbarung;

Art. 25 ARPV
Inhalt der Zielvereinbarung



- c. die Fälle, in welchen die Zielvereinbarung angepasst werden kann;
 - d. Regelungen des Controllings sowie der Berichterstattung;
 - e. Massnahmen für den Fall, dass die Ziele nicht erreicht werden.
- ^{2.} Sofern in der Zielvereinbarung nicht eine abweichende Regelung getroffen wird, gelten Zielvereinbarungen für das gesamte Verkehrsnetz des Transportunternehmens.

- ^{1.} In der Zielvereinbarung kann ein Bonus-Malus-System vereinbart werden.
- ^{2.} Bonus-Malus-Systeme dürfen die Transportunternehmen nicht in ihrem Bestand gefährden.
- ^{3.} Das Transportunternehmen verbucht die Bonuszahlung als ausserordentlichen Ertrag und die Maluszahlung als ausserordentlichen Aufwand.
- ^{4.} Der Bonus steht dem Transportunternehmen zur freien Verfügung.

Art. 26 ARPV
Bonus-Malus-System

Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz, BehiG) vom 13. Dezember 2002

- ^{1.} Bestehende Bauten und Anlagen sowie Fahrzeuge für den öffentlichen Verkehr müssen spätestens nach 20 Jahren nach dem Inkrafttreten dieses Gesetzes behindertengerecht sein.
- ^{2.} Kommunikationssysteme und Billettausgabe müssen spätestens zehn Jahre nach Inkrafttreten dieses Gesetzes behindertengerecht angeboten werden.

Art. 22 BehiG
Anpassungsfristen für den öffentlichen Verkehr

Konkretisierung der Anforderungen in folgenden Verordnungen:

- Verordnung über die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VböV) vom 12. November 2003
- Verordnung des UVEK über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV) vom 22. Mai 2006

Rechtliche Vorgaben Kanton Bern

Gesetz über den öffentlichen Verkehr vom 16. Sept. 1993

¹ Der Kanton umschreibt die Grundsätze, nach welchen sich das Angebot des öffentlichen, nicht touristischen Verkehrs im Kanton ausrichten soll. Er kann dabei namentlich die Angebots- und Tarifgestaltung sowie einen minimalen Auslastungs- und Kostendeckungsgrad der öffentlichen Verkehrsmittel bestimmen. Er kann mit den Transportunternehmungen entsprechende Leistungsaufträge vereinbaren.

Art. 3 ÖVG
Gewährleistung eines angemessenen Angebots des öffentlichen Verkehrs

Verordnung über das Angebot im öffentlichen Verkehr vom 10. Sept. 1997

Die Verordnung enthält Vorgaben über Erschliessungsgrundsätze und –qualität, die Angebotsgestaltung und Minimalanforderungen bzgl. Auslastung und Kostendeckungsgrad. Spezifische Vorgaben über die Leistungserbringung sind die Folgenden:

² Die Ausgestaltung des Angebotes im öffentlichen Verkehr orientiert sich an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden (5.1.1)

Art. 6 AGV
Angebots- und Fahrplangestaltung



Bei der Leistungserbringung ist es Aufgabe der Transportunternehmungen, insbesondere

- a. das Angebot so zu gestalten, dass die notwendigen Transportkapazitäten zur Verfügung stehen; **[1.1., 1.2. und 1.3.]**
- b. die Pünktlichkeit aller Kurse am Ziel- oder Umsteigeort zu gewährleisten. Kein Kurs darf vor der publizierten Zeit abfahren; **[4.2.1.]**
- c. die Fahrgäste regelmässig über das Angebot und ausreichend über Störungen zu informieren; **[3.1.]**
- d. mit zielgruppengerechten und umfassenden Marketingmassnahmen, die mit den übrigen Transportunternehmungen zu koordinieren sind, den Markt aktiv und dauernd zu bearbeiten; **[-]**
- e. ihr Personal kundenorientiert aus- und weiterzubilden; **[5.3.]**
- f. sich um die persönliche Sicherheit der Fahrgäste zu bemühen; **[7.]**
- g. in Regionalzügen, deren Fahrzeit länger als 30 Minuten dauert, in der Regel eine erste Klasse und Toiletten anzubieten; **[6.3.1.]**
- h. die Bedürfnisse Behinderter angemessen zu berücksichtigen; **[1.4.]**
- i. die Komfortvorteile gegenüber dem motorisierten Privatverkehr, namentlich Infrastrukturen wie Verkaufs- und Informationsstellen, Verpflegungsmöglichkeiten auf Bahnhöfen und in den Zügen, Möglichkeiten zum Velotransport und ähnliches, auszunützen und auszubauen. **[6.5.]**

Art. 7 AGV

Leistungserbringung durch die Transportunternehmungen

Gesamtmobilitätsstrategie Regierungsrat des Kt. Bern, Aug. 2008

- Der öV ist schnell und ideal vernetzt, zuverlässig **[1.5]** und pünktlich **[4.2.1.]**. Dazu genießt der öV vor dem MIV Priorität.
- Der öffentliche Verkehr tritt als einheitliches Gesamtsystem auf. Bauliche und psychologische Hemmschwellen beim Zugang zum öV werden abgebaut. **[2.]**
- Die öV-Infrastrukturen und das Rollmaterial werden in sinnvollen Etappen weiterentwickelt, und zwar entsprechend den Angebotszielen und den Anforderungen der Kundschaft (auch der Behinderten) an die Qualität. **[6.]**

- Die öffentlichen Verkehrsmittel sind gut ausgelastet. **[1.1., 1.2. und 1.3.]**
- Das öV-System ist umweltschonend ausgestaltet. **[8.]**
- Um dies zu erreichen, setzt der Kanton Standards für öV-Fahrzeuge und definiert Kriterien für Flottenpolitik, Fahrzeuggüte und Fahrzeuggrösse **[8.]**

- Sicherung der Qualität des öV-Systems mittels Qualitätsmanagement-System mit Vorgaben, Standards und Reporting und Controllingsystemen.
- Fortführung der Ausschreibungspolitik

- Der Kanton Bern nimmt eine aktive Rolle im Sinne der Gesamtverantwortung, Koordination und der vorausschauenden Planung ("Systemführerschaft") bei der Entwicklung des öVs ein.

Das öV-Angebot ist attraktiv, die Qualität ist hoch

Der öV ist umweltschonend und energieeffizient

Ansatzpunkte für die Umsetzung

Die Rollenteilung und die öV-Landschaft sind zukunftstauglich

Strategie des AöV zur Weiterentwicklung des öV, Okt. 2009

Der Kanton Bern nimmt seine im Gesetz über den öffentlichen Verkehr (ÖVG)

Strategie



verankerte Führungsrolle bei der Strategie, der Planung, der Gestaltung und beim Ausbau des öffentlichen Verkehrs aktiv wahr. Dies gilt insbesondere für den vom Kanton bestellten, abgeltungsberechtigten Regional- und Ortsverkehr.

Der Kanton Bern will diese Systemführerschaft mit funktionalen Vorgaben und Standards übernehmen. Diese sind so zu formulieren, dass dezentral vorhandenes Know-how genutzt werden kann. Sowohl die Regionen als auch die Transportunternehmungen sollen ihre spezifischen Kenntnisse einbringen und die Vielfältigkeit des Kantons Bern auch im Verkehrsnetz abbilden können. [-]

- Gegenüber dem MIV hat der öffentliche Verkehr mehrere Einstiegshürden wie Tarife, Kundeninformation, Fahrpläne, Bedienung der Billettautomaten, Ausgestaltung der Haltestellen usw. Zudem sind diese Hürden regional und je nach Transportunternehmung unterschiedlich geformt. Die Hürden sollen gesenkt oder ganz beseitigt werden. [2.]
- Dazu gehört einerseits ein regelmässiges und einprägsames Angebot. Der Fahrplan muss für die Kunden logisch sein [3.1.1.] und zuverlässige, schnelle Anschlüsse ermöglichen, auch zwischen verschiedenen Bahn- und Busunternehmungen [4.1.]
- Andererseits erwarten die Kunden eine stets hohe Qualität in der Leistungserbringung. Bei Störungen, die idealerweise nicht vorkommen, wollen sie nachvollziehbar und verständlich informiert und zu Alternativwegen beraten werden. [3.3.1, 3.3.2.]
- Das Preissystem und die Beförderungsbedingungen sollen transparent, nachvollziehbar und möglichst einheitlich sein. Die Kunden möchten die neuesten Technologien nutzen und das Billett orts- und zeitunabhängig erwerben können. [2.3.]
- Die Infrastrukturen sind so auszubauen, dass sie allen Bevölkerungsgruppen (auch den Behinderten) zugänglich sind [2.2.]. Dazu gehört auch eine klar verständliche, ansprechende und aktuelle Wegweisung an den Haltestellen. [3.2.1, 3.2.2.]
- Im öffentlichen Verkehr soll der Fahrgast sicher sein und sich auch sicher fühlen [7.]. Die Haltestellen, ihr Umfeld und die Fahrzeuge sollen ansprechend gestaltet und sauber sein und keine so genannten «Un-Orte» bilden. [6.4.3.]
- Massnahmen des AöV sind:
 - | Qualitätsstandards definieren und Handlungsempfehlungen für die Transportunternehmungen abgeben resp. vereinbaren (in Abstimmung mit dem BAV).
 - | Bonus-/Malussysteme prüfen im Rahmen der Abgeltungen.
 - | Qualitätsmanagementsystem inkl. Controlling und Reporting entwickeln.
 - | Regelmässige Bevölkerungsumfragen weiterführen und zur Qualitätssteuerung nutzen.

Der Kanton Bern will gemeinsam mit den Unternehmen Kriterien für die Zweckmässigkeit, Nachfragegerechtigkeit und Wirtschaftlichkeit der einzelnen Fahrzeugflotten entwickeln. [8.]

Massnahmen des AöV sind:

- Standards für Flottenpolitik, Fahrzeuggüte und –grösse definieren und im Rahmen der Genehmigungsprozesse zur Geltung bringen.

Teilstrategie 4. Zugang vereinfachen und Reisequalität steigern

Teilstrategie 6. Standards für Fahrzeuge setzen



- _ Know-how für Fahrzeugtechnik aufbauen und Marktüberblick aktualisieren.*
- _ In der Mittelfristplanung des Angebotes Kriterien der Energieeffizienz und Umweltfreundlichkeit berücksichtigen.*
- _ Rollmaterialstrategien gemeinsam mit den TU entwickeln.*
- _ Verkehrsmittelarten (Bahn, Bus, Tram usw.) mittels Zweckmässigkeitsurteilungen überprüfen.*
- _ Bei Einsatzreife alternative Antriebssysteme fördern.*



Anhang 2: Entwurf von möglichen Leitsätzen

Leitsätze zur Qualität

Rollenverteilung

- _ Der Kanton Bern nimmt eine aktive Rolle im Sinne der Gesamtverantwortung, Koordination und der vorausschauenden Planung ("Systemführerschaft") bei der Entwicklung des ÖVs ein. Gleichzeitig sollen die unternehmerischen Freiheiten der TU so weit wie möglich gewährt werden.
- _ Bei Qualitätsaspekten, die ausserhalb des Zuständigkeitsbereiches des AöV liegen (z.B. Haltestellenqualität, Gemeindekompetenz) initiiert und unterstützt das AöV Prozesse zur Attraktivierung.

Übergeordnete Qualitätsziele

- _ Der ÖV soll im Kanton Bern als Gesamtsystem auftreten und funktionieren.
- _ Der Zugang zum ÖV ist möglichst einfach.
- _ Die Reisequalität wird von den Kunden als sehr gut beurteilt.
- _ Der ÖV ist möglichst umweltschonend und energieeffizient ausgestaltet.
- _ Der Einsatz der öffentlichen Gelder ist wirtschaftlich und wirkungsvoll.

Vorgaben

- _ Die Vorgaben umfassen das Gebiet ÖV in umfassender Breite, sind aber nicht für alle Themen gleich konkret ausformuliert.
- _ Die Vorgaben werden prioritär für jene Themen erarbeitet, bei denen Handlungsbedarf besteht und eine Wirkung absehbar ist.
- _ Nutzen und Aufwand der zu erbringenden Leistungen stehen sowohl auf Seiten der TU als auch der Verwaltung in einem ausgewogenen Verhältnis.
- _ Die Vorgaben lehnen sich an die bestehenden Gliederungen (Linien / Sparten / Räume / Organisationen) an und orientieren sich an den bestehenden Prozessen.
- _ Die Vorgaben bilden eine beständige Zielvorgabe ab, sind aber in ihrer Ausprägung an die Entwicklungen anzupassen. Es ist zu prüfen inwiefern die Vorgaben im Laufe der Zeit an geänderte (wachsende?) Anforderungen angepasst werden können.

Ausgestaltung des QLC

- _ Die Qualitätssteuerung umfasst folgende Kontrollinstrumente:
 - Reporting der TU nach klaren Vorgaben
 - Zielvereinbarungen mit den TU
 - Kantonale Kundenzufriedenheitsbefragung
- _ Ein Bonus-/Malussystem ist ein taugliches Mittel für die Verbesserung der Qualität. Es wird bei Bedarf eingeführt.



Anhang 3: Aufbau der Vorgabenblätter

| | | | |
|--|--|---------------------------|--|
| Amt für öffentlichen Verkehr des Kantons Bern | | Kategorie/Thema XX | |
| Qualitäts- und Leistungscontrolling öV | | Typ XX | |
| | | Vorgabe xx_01 | |
| <i>Auswahl:</i> <i>Kategorie/Thema:</i> <i>Angebot; Tarif; Rollmaterial (Schiene / Strasse / Spezial); Infrastruktur; Marketing / Kommunikation</i> <i>Typ:</i> <i>Angebotsplanung; Ausschreibungen / Angebots-Bestellungen; Beschaffungen / Investitionen; Zielvereinbarungen; Konventionen</i> | | | |
| <hr/> | | | |
| Titel der Vorgabe | | | |
| Leistungsziel | | | |
| Messindikatoren | | | |
| Messmethode (Instrument) | | | |
| Messgrösse | | | |
| Vorgehen | | | |
| <hr/> | | | |
| <ul style="list-style-type: none">– Beschreibung Prozess (Bestellung, Ausschreibung, Zielvereinbarung, Beschaffung, Planung, Konvention)– Termine: Durchführung– Zuständigkeit: Verantwortliche Person AöV intern, weitere Akteure | | | |
| Termine | Erstmalige Durchführung: xxxx Reporting spätestens bis xxxx | | |
| Zuständigkeit | Verantwortliche Person AöV intern, weitere Akteure | | |
| Schnittstellen | Hinweis auf Schnittstellen zu anderen Vorgaben etc. | | |
| Grundlagen | | | |
| <hr/> | | | |
| Angaben der relevanten Grundlagen: <ul style="list-style-type: none">– Rechtliche– Normen, Richtlinien, Berichte– Andere | | | |
| Überprüfung | | | |
| <hr/> | | | |
| Angabe des Vorgehens zur Überprüfung der Vorgaben. Z.B.: Beurteilen der Zielvorgaben und allenfalls Anpassen an die neuen Gegebenheiten alle XXX Jahre | | | |