Bayerischer Landtag

17. Wahlperiode

09.02.2017 **Drucksache 17/18661**

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Dr. Hans Jürgen Fahn FREIE WÄHLER**
vom 28.08.2017

BEG-Qualitätsranking

Im Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG)-Qualitätsranking werden fünf Prüfkriterien genannt:

- Sauberkeit der Fahrzeuge (innen und außen)
- die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall
- die Funktionsfähigkeit der Ausstattung
- die Serviceorientierung der Zugbegleitung
- die Kundenorientierung bei Beschwerden

Ich frage die Staatsregierung:

1.1 Welchen sachlichen Inhalt haben diese fünf Kriterien jeweils?
1.2 Wie werden diese Kriterien jeweils einzeln im Detail erläutert (z. B. was heißt Kundenorientierung, Serviceorientierung, Funktionsfähigkeit der Ausstattung, Serviceorientierung der Zugbegleitung usw.)?

2.1 In welchem Kriterium wird die Pünktlichkeit erfasst?
2.2 In welcher Weise?

3.1 Welche Einzelbewertungen für die fünf Kriterien liegen für die im BEG-Qualitätsranking 2016 an erster Stelle liegende Agilis-Nord vor?
3.2 Wie werden diese im Einzelnen begründet?

4. Welche Einzelbewertungen liegen für die an sechster Stelle liegende Kahlgrundbahn vor?

5.1 Welche Verbesserungen wurden im Detail für die im Ranking um 21 Plätze (vom 27. Platz auf den 6. Platz) verbesserte Kahlgrundbahn erreicht (bitte Erläuterungen der einzelnen Kriterien)?
5.2 Wie wurde die Pünktlichkeit bewertet?

6.1 Welche einzelnen Bewertungen liegen für die um vier Plätze verschlechterte, auf dem 13. Platz liegende Westfrankenbahn vor?
6.2 Welche Verschlechterungen sind hier eingetreten?
6.3 Wie wurde die Pünktlichkeit bewertet?

Antwort

des Staatsministeriums des Innern, für Bau und Verkehr
vom 16.10.2017

1.1 Welchen sachlichen Inhalt haben diese fünf Kriterien jeweils?
1.2 Wie werden diese Kriterien jeweils einzeln im Detail erläutert (z. B. was heißt Kundenorientierung, Serviceorientierung, Funktionsfähigkeit der Ausstattung, Serviceorientierung der Zugbegleitung usw.)?

Die Fragen 1.1 und 1.2 werden wegen ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Zur Auswertung des BEG-Qualitätsrankings siehe auch die BEG-Qualitätsdokumentation 2016 unter https://beg.bahnland-bayern.de/de/qualitaetssicherung.

- Sauberkeit der Fahrzeuge (außen und innen)
  Die Sauberkeit der Fahrzeuge außen beinhaltet die Sauberkeit der Wagen sowie die Freiheit von Graffiti. Im Innenraum werden die Sauberkeit des Fußbodens in verschiedenen Fahrgastbereichen, die Sauberkeit der Sitzplätze sowie der Fenster und Sanitäranlagen bewertet.

- Fahrgastinformation im Regel- und Störfall
  Bei dem Kriterium „Fahrgastinformation“ werden die seitlichen Zugzielanzeigen am Zug, die Haltestellenanzeigen im Zug und das Vorhandensein eines Liniennetzplans getestet. Weiterhin werden die akustischen Fahrgastinformationen, also Stationsansagen, Ansage der Ausstiegsseite sowie Knoten- und Verabschiedungsansagen geprüft. Im Störfall werden auch die akustischen Fahrgastinformationen im Zug bewertet.

- Funktionsfähigkeit der Ausstattung
  Die Kategorie „Funktionsfähigkeit der Ausstattung“ umfasst die Funktion der Türen und der Toiletten, die Versorgung der Toiletten mit Seife, Wasser und Papier, die Funktion der Toilettenspülung sowie die Möglichkeit der Abfallentsorgung im Wagen. Weiterhin wird bewertet, ob Fenster und Trennscheiben ohne Kratzer sind. Soweit vorhanden, werden außerdem die Fahrkartenautomaten im Zug getestet.

- Serviceorientierung der Zugbegleiter
  Es findet eine Bewertung der Handlungs- und Kommunikationskompetenz der Zugbegleiter anhand von Testszenarien zu den Themen „Tarifauskunft“, „Verbindungsauskunft“, „Fahrgastrechte“ und „Beschwerden“ statt. Ferner werden das Erscheinungsbild, die Präsenz im Zug sowie an der Station und die Fahrscheinkontrolle der Zugbegleiter bewertet.

- Kundenorientierung bei Beschwerden (neu seit der Erhebungsperiode 2017)

Drucksachen, Plenarprotokolle sowie die Tagesordnungen der Vollversammlung und der Ausschüsse sind im Internet unter www.bayern.landtag.de–Dokumente abrufbar.
Die aktuelle Sitzungsübersicht steht unter www.bayern.landtag.de–Aktuelles/Sitzungen/Tagesübersicht zur Verfügung.

Es wird die Handlungs- und Kommunikationskompetenz mittels Testkundenszenarien (u. a. Verspätung, Überfüllung, Anschlussverlust) im Kundencenter, per Email und telefonisch bewertet. Darüber hinaus geht die Fahrgastzufriedenheit im Beschwerdefall ein (bis Ende 2016 alleiniges Bewertungskriterium).

2.1 In welchem Kriterium wird die Pünktlichkeit erfasst?
Das BEG-Qualitätsranking basiert auf dem Qualitätsmesssystem SPNV in Bayern (QMS). Die primären Qualitätskriterien Pünktlichkeit und Zugausfälle werden nicht in diesem Messsystem erfasst, sondern davon unabhängig gemessen, kontrolliert und monetär bewertet. Grund für die separaten Messsysteme ist, dass es für Verspätungen und Zugausfälle zahlreiche Gründe gibt, die nicht vom Verkehrsunternehmen zu verantworten sind. Im Gegensatz dazu basiert das Qualitätsranking generell auf Kriterien, für die das Verkehrsunternehmen selbst verantwortlich ist. Das Verkehrsunternehmen hat also hier die Möglichkeit, die Qualität der Verkehrsleistung durch geeignete Maßnahmen entscheidend zu beeinflussen.

2.2 In welcher Weise?
Die Pünktlichkeit wird über ein separates System erfasst und mit entsprechenden Vertragsstrafen belegt, wenn die vertraglich geforderten Pünktlichkeitswerte nicht erreicht werden. Dabei wird jeweils pro Zug die Abweichung der tatsächlichen Ankunftszeit von der fahrplanmäßigen Ankunftszeit an festgelegten Messstellen minutengenau erfasst. Ein Zug ist pünktlich, wenn er die im Fahrplan veröffentlichte Ankunfts- bzw. Abfahrtszeit genau einhält. Zur Berechnung einer Vertragsstrafe wird jedoch ein Toleranzzeitraum eingeräumt.

Eine Vertragsstrafe erfolgt, wenn die an den Messstellen festgestellte Monats- bzw. Jahrespünktlichkeit den vertraglich festgelegten Schwellenwert unterschreitet.

3.1 Welche Einzelbewertungen für die fünf Kriterien liegen für die im BEG-Qualitätsranking 2016 an erster Stelle liegende Agilis-Nord vor?
3.2 Wie werden diese im Einzelnen begründet?
Die Fragen 3.1 und 3.2 werden wegen ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.Es werden keine aggregierten Bewertungen für die genannten Kriterien ausgewiesen. Zum einen ist der Vergleich der Kriterienwerte miteinander nicht sachgerecht und zum anderen unterliegen Einzelergebnisse dem Geschäftsgeheimnis der jeweiligen Unternehmen.

Der Punktewert des QMS-Rankings basiert auf einer Vielzahl von getesteten und bewerteten Einzelindikatoren (hierzu Frage 1), die mit differenzierten Qualitätsmaßstäben in die Berechnung eingehen. Für jeden Indikator wurden Nullwerte und Zielwerte definiert, die das Qualitätsniveau bestimmen und Basis für die Berechnung der Bonus- und Maluswerte sind.

4. Welche Einzelbewertungen liegen für die an sechster Stelle liegende Kahlgrundbahn vor?
Auf die Antwort zu Frage 3 wird verwiesen.

5.1 Welche Verbesserungen wurden im Detail für die im Ranking um 21 Plätze (vom 27. Platz auf den 6. Platz) verbesserte Kahlgrundbahn erreicht (bitte Erläuterungen der einzelnen Kriterien)?
Besonders gut abgeschnitten hat die Kahlgrundbahn bei dem Qualitätskriterium „Fahrgastinformation im Regel- und Störfall“. Ebenso wurden bei den Kriterien „Sauberkeit der Sitzplätze“ und „Sauberkeit der Fußböden“ sehr gute Werte erreicht.

5.2 Wie wurde die Pünktlichkeit bewertet?
Auf die Antwort zu Frage 2.1 wird verwiesen.

6.1 Welche einzelnen Bewertungen liegen für die um vier Plätze verschlechterte, auf dem 13. Platz liegende Westfrankenbahn vor?
Auf die Antwort zu Frage 3 wird verwiesen.

6.2 Welche Verschlechterungen sind hier eingetreten?
Die Veränderungen bei der Westfrankenbahn zwischen dem Jahreswert 2015 und 2016 sind nur marginal, der Punktewert hat sich von 21,07 um 2,39 auf 18,68 vermindert. Hier liegen keine merklichen Verschlechterungen vor.

Die Rangfolge und Platzeinnahme im Ranking ist auch von den Bewertungen der anderen Unternehmen abhängig, durch Qualitätsverbesserungen konnten viele Netze ihren Punktewert im Jahr 2016 steigern und höhere Rangplätze einnehmen.

6.3 Wie wurde die Pünktlichkeit bewertet?
Auf die Antwort zu Frage 2.1 wird verwiesen.