

Teil C

Anlage B.02

Qualitätsaudit

Regelungen über die Durchführung eines Qualitätsaudits
und die Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung
des Betriebes auf den Linien des Sauerlandnetzes

Inhalt

§ 1 Zweck und Rechtsfolgen des Audits	3
§ 2 Lenkungsreis	3
§ 3 Auditor	4
§ 4 Gegenstand des Audits	4
§ 5 Umsetzung der Maßnahmen aus dem Audit	9

§ 1

Zweck und Rechtsfolgen des Audits

- (1) Ohne Anerkenntnis sowie ohne Präjudiz für ein späteres Verfahren und unter Wahrung aller Kündigungsrechte geben die Aufgabenträger dem EVU die Gelegenheit zur Verbesserung der vertraglichen Leistungserbringung, insbesondere durch die Optimierung seiner organisatorischen und betrieblichen Prozesse. Das EVU wird die mit dem Qualitätsaudit (im Folgenden: **Audit**) festgelegten Maßnahmen binnen der hierfür festgesetzten Fristen umsetzen.
- (2) Ziel des durchzuführenden Audits ist es, die Ursachen dafür zu ergründen, warum das EVU die vertraglichen Leistungen nicht wie geschuldet erbringt, insbesondere betreffend die interne Organisationsstruktur des EVU. Auf Grundlage der erlangten Erkenntnisse sollen Maßnahmen erarbeitet werden, die langfristig zu einer nachhaltigen Zuverlässigkeit und vertragsgemäßen Leistungserfüllung durch das EVU führen.
- (3) Die Aufgabenträger werden die aufgrund der Abmahnung in Betracht kommende Kündigung des Verkehrsvertrags nicht erklären, wenn und solange das EVU das Audit vereinbarungsgemäß ermöglicht und die Maßnahmen des Auditors gemäß dieser Vereinbarung umsetzt. Erfüllt das EVU diese Pflichten nicht, haben die Aufgabenträger das Recht, die Abmahnung als Grundlage für eine Kündigung zu nutzen, soweit die Kündigungsvoraussetzungen des Verkehrsvertrages weiterhin vorliegen.
- (4) Das Recht der Aufgabenträger, den Verkehrsvertrag aufgrund von Nicht- oder Schlechtleistungen, die nicht Grund für die Abmahnung und Anordnung des jeweiligen Audits waren – auch bei gleicher Ursache wie die abgemahnten und den Grund für die Anordnung des jeweiligen Audits bildenden Nicht- oder Schlechtleistungen – zu kündigen, bleibt unberührt.

§ 2

Lenkungskreis

- (1) Die Aufgabenträger und das EVU setzen zu Beginn des Audits einen Lenkungskreis ein, der sowohl mit Vertretern der Aufgabenträger als auch des EVU besetzt wird. Der Lenkungskreis kommt regelmäßig, mindestens einmal im Monat, zusammen und begleitet das Audit.

- (2) Soweit das EVU nachweist, dass einzelne Maßnahmen bei der Durchführung des Audits den laufenden Betrieb des EVU oder bereits vom EVU ergriffene Stabilisierungsmaßnahmen wesentlich beeinträchtigen oder behindern, wird der Lenkungskreis Maßnahmen beschließen, die die Beeinträchtigungen oder Behinderungen so weit wie möglich reduzieren.

§ 3

Auditor

- (1) Die Parteien sollen sich einvernehmlich auf einen Auditor einigen. Gelingt die Einigung nicht binnen sieben Werktagen nach schriftlicher Anordnung des Audits durch die Aufgabenträger gem. § 12a Verkehrsvertrag, bestimmen die Aufgabenträger den Auditor einseitig.
- (2) Das EVU muss dem Auditor jederzeit uneingeschränkt Zugang zu allen Unterlagen, Daten und Betriebseinrichtungen gewähren und alle von ihm geforderten Informationen zur Verfügung stellen. Das EVU wird die Vertreter der Aufgabenträger im Lenkungskreis an Besprechungen mit dem Auditor beteiligen.
- (3) Der Auditor ist zur Verschwiegenheit zu verpflichten über den Inhalt sämtlicher Unterlagen, Daten oder Informationen aus der Inaugenscheinnahme der Betriebseinrichtungen und bezüglich sämtlicher Informationen, die er vom EVU erlangt oder die sich aus den Unterlagen, Daten oder der Inaugenscheinnahme der Betriebseinrichtungen des EVU ableiten lassen, es sei denn, es handelt sich um öffentlich zugängliche oder sonst öffentlich bekannte Informationen. Hierzu ist vor Beauftragung des Auditors eine Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen dem Auditor, den Aufgabenträgern und dem EVU zu unterzeichnen.
- (4) Das EVU wird den Auditor mit der Durchführung eines Audits beauftragen. Die Kosten des Audits trägt das EVU.

§ 4

Gegenstand des Audits

- (1) Der Auditor führt im EVU eine Schwachstellenanalyse durch. Die Schwachstellenanalyse kann insbesondere die folgenden Themenfelder betreffen:
- a) Organisation und Führung

- aa) Ermittlung der Struktur der Aufbau- und Ablauforganisation und Überprüfung hinsichtlich der betrieblichen Anforderungen
- bb) Ermittlung der Verantwortlichkeiten und Überprüfung auf deren klaren Definition und passenden Zuordnung
- cc) Ermittlung der Schnittstellen und Überprüfung auf Schnittstellenprobleme
- dd) Ermittlung der Führungsprinzipien und -grundsätze und deren Abgleich mit der Zusammenarbeit im Unternehmen
- ee) Ermittlung der Kompetenzen und Verantwortung des Personals und Abgleich mit den Anforderungen der Stellen
- ff) Ermittlung der Reaktionsfähigkeit auf besondere externe Ereignisse/Herausforderungen
- gg) Ermittlung der Kommunikationswege im Unternehmen und Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Informationsketten
- b) Betrieb und Planung
 - aa) Ermittlung des vorhandenen Personalbestandes im Overhead und operativen Betrieb und Berechnung des erforderlichen Personalbedarfs. Überprüfung der Personalplanung und -dimensionierung
 - bb) Ermittlung der Kommunikation und Ausgestaltung der internen und externen Schnittstellen, unter anderem zum Baustellenmanagement, sowie Überprüfung der eingesetzten IT-Systeme
 - cc) Ermittlung der Vorgehensweise beim Soll-/Ist-Abgleich des Personals und Überprüfung der Parameter der Dienstplanung
 - dd) Ermittlung der Häufigkeit von personalbedingten Ausfällen und Verspätungen
 - ee) Ermittlung der geplanten Personalreserve und Überprüfung der Dimensionierung
- c) Flottenmanagement
 - aa) Ermittlung der Prozesse der Fahrzeugbereitstellung und -disposition und Überprüfung dieser Prozesse hinsichtlich von Zuführung, Abführung, Rangieren, Instandhaltung, Entstörung sowie Fahrzeugpflege.

- Dabei ist auch die Fahrzeugdisposition zwischen den einzelnen Netzen zu berücksichtigen.
- bb) Ermittlung der Kommunikation und Ausgestaltung der Schnittstellen sowie Überprüfung der eingesetzten IT-Systeme
 - cc) Ermittlung der Werkstattkapazitäten und Überprüfung der ausreichenden Dimensionierung
 - dd) Ermittlung der Organisation der Materialwirtschaft
- d) Leitstelle
- aa) Ermittlung der personellen Ausstattung der Leitstelle und Überprüfung der ausreichenden Dimensionierung.
 - bb) Ermittlung der organisatorischen Eingliederung in das Unternehmen.
 - cc) Ermittlung der Kommunikation und Ausgestaltung der Schnittstellen sowie Überprüfung der eingesetzten IT-Systeme.
 - dd) Ermittlung der Prozesse der Disposition und Überprüfung hinsichtlich der Ausgestaltung Störungsmanagement.
 - ee) Ermittlung der Prozesse beim Einsatz von Ersatzverkehren, insbesondere
 - Planung und Prognose von notwendigen Ersatzverkehren,
 - Bereitstellung und Organisation der Ersatzverkehre,
 - Ausgestaltung der Verträge mit Busunternehmen sowie
 - Art der Anfragen bei Busunternehmen.
 - ff) Ermittlung der Prozesse der Fahrgastinformation im Störfall, insbesondere
 - Gestaltung der Abläufe in der Leitstelle,
 - Information bei Verspätungen, Ausfällen und Kapazitätsminderungen sowie
 - Ablauf interner Datenflüsse
- e) Personalmanagement
- aa) Ermittlung der Vorgehensweise bei der Personalbeschaffung und Überprüfung der eingesetzten Methoden bei der Personalbeschaffung und Ausbildung hinsichtlich der geplanten Zielsetzungen

- bb) Ermittlung der Methoden der Personalbindung und -entwicklung und Überprüfung der Mitarbeiterzufriedenheit, der Motivation der Mitarbeiter und des Problembewusstseins der Mitarbeiter sowie Überprüfung der Krankenstände und deren Berücksichtigung bei der Personalbedarfsbemessung
 - cc) Ermittlung der Fluktuation
 - dd) Ermittlung der Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat
 - ee) Ermittlung des Tarifniveaus
 - f) Sicherheitsmanagement
 - aa) Zusammenstellung der anzuwendenden Regelwerke und Überprüfung der Art der Anwendung.
 - bb) Ermittlung des Sicherheitsmanagements, der internen Prozesse und Audits durch Aufsichtsbehörden
 - cc) Ermittlung der konkreten Ausgestaltung der Rolle des EBL/Sicherheitsmanagers.
 - dd) Zusammenstellung der vorhandenen Zertifizierungen und Überprüfung der Umsetzung der Anforderungen.
 - ee) Ermittlung der Handlungsfähigkeit in Großschadenslagen durch Überprüfung der Prozesse und Zuständigkeiten im Krisenkonzept und der Krisenkommunikation.
 - g) Qualitätsmanagement
 - aa) Ermittlung von Art und Umfang des Qualitätsmanagements inklusive des Vertragscontrollings.
 - bb) Ermittlung der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.
 - cc) Ermittlung von externen Faktoren, welche die vertragsgemäße Leistung des EVU beeinflussen, sowie deren Auswirkungen auf die Leistungsperformance des EVU insgesamt
 - dd) Überprüfung der Ausgestaltung des Qualitätsmanagements.
- (2) Zur Unterstützung der Schwachstellenanalyse ist vom Auditor für die einzelnen Themenfelder ein Benchmarking durchzuführen. Dabei sind branchenspezifische und branchenübergreifende Kennzahlen zu berücksichtigen.

Betreiberausschreibung Sauerlandnetz

- (3) Der Auditor fasst das Ergebnis der Schwachstellenanalyse in einem schriftlichen Bericht zusammen und trägt dieses im Lenkungskreis vor.
- (4) Der Auditor entwickelt aus der Schwachstellenanalyse konkrete Handlungsempfehlungen für das EVU. Diese Handlungsempfehlungen sollen die Zielsetzung haben, die verkehrsvertraglichen Pflichten des EVU im Rahmen des branchenüblichen und zumutbaren nachhaltig zu erfüllen. Die Handlungsempfehlungen sollen sich dabei nicht ausschließlich auf die aus dem Benchmarking erzielten Erkenntnisse stützen, sondern sich im Wesentlichen auf die unternehmensspezifischen Aspekte aus der Schwachstellenanalyse begründen. Für diese Empfehlungen stellt der Auftragnehmer die Parameter
- a) Umfang der Maßnahme
 - b) Finanzielle Auswirkungen für das EVU
 - c) Umsetzungsfrist
 - d) Dauer
- auf. Die Handlungsempfehlungen müssen innerhalb der Laufzeit des Verkehrsvertrages umsetzbar sein sowie zur Verbesserung der Qualität der Leistung führen können. Der Auditor erstellt anhand der festgelegten Parameter eine Rangfolge der Handlungsempfehlungen. Der Auditor entwickelt für die einzelnen Handlungsempfehlungen eine jeweilige Methode zur Messung des Erfolgs der Maßnahmen, welche ausschließlich Umstände berücksichtigt, die in der Sphäre des EVU liegen und für welche das EVU bei Nichteinhaltung ein Verschulden trifft. Mit Hilfe der Messmethode sollen die Aufgabenträger eigenständig die vom Auditor geplante Umsetzung der Maßnahmen durch einen Soll/Ist-Vergleich überprüfen können. Der Auditor fasst die Handlungsempfehlungen und die Messmethoden in einem schriftlichen Bericht (Ergebnisbericht) zusammen und stellt diesen im Lenkungskreis und auf Wunsch in den politischen Gremien der Aufgabenträger vor.
- (5) Die Aufgabenträger werden dem EVU unverzüglich den Ergebnisbericht des Audits übersenden. Das EVU wird den Vertretern der Aufgabenträger im Lenkungskreis Einsicht in sämtliche Unterlagen aus dem Auditprozess gewähren, sofern dies ausnahmsweise für das Verständnis der Auditergebnisse und die vorgeschlagenen Maßnahmen notwendig sein sollte.

§ 5

Umsetzung der Maßnahmen aus dem Audit

- (1) Die vom Auditor vorgeschlagenen Maßnahmen werden vor ihrer Umsetzung vom Lenkungskreis hinsichtlich ihres Umfangs (einschließlich der Methode zur Messung des Erfolges), ihrer finanziellen Auswirkungen, ihrer Umsetzungsfrist und -dauer geprüft und katalogisiert. Der Lenkungskreis wird die Reihenfolge der Umsetzung der Maßnahmen sowie die Frist für das EVU zur Umsetzung der Maßnahmen festlegen. Die Maßnahmen des Lenkungskreises nach Satz 1 und 2 stellen die Grundlage für die weitere Umsetzung der vom Auditor vorgeschlagenen Maßnahmen durch das EVU dar.
- (2) Das EVU wird die Maßnahmen für die vertragsgemäße Leistungserbringung aus dem Audit entsprechend den Vorgaben des Lenkungskreises nach Absatz 1, wie folgt umsetzen:
 - a) Maßnahmen, deren Auswirkungen von den Aufgabenträgern als signifikant eingestuft werden, muss das EVU unverzüglich umsetzen, spätestens jedoch innerhalb der durch die Aufgabenträger festgesetzten Frist.
 - b) Wenn die Qualität der Leistungserbringung durch das EVU nach Umsetzung der Maßnahmen entsprechend den vorstehenden Vorgaben innerhalb eines Zeitraumes von 6 Monaten oder einer festgelegten Frist des Lenkungskreises nicht den vertraglichen Vorgaben entspricht, muss das EVU die jeweils nächste Maßnahme des Kataloges aus Absatz 1 umsetzen bis die Qualität der Leistungserbringung dauerhaft den vertraglichen Vorgaben entspricht, es sei denn, die mangelnde Qualität der Leistungserbringung beruht auf externen, durch das EVU nicht beeinflussbaren Faktoren. Der Lenkungskreis kann alternativ zur Umsetzung der nächsten Maßnahme des Kataloges aus Absatz 1 entscheiden, eine andere noch nicht durchgeführte Maßnahme aus dem Katalog aus Absatzes 1 umzusetzen.
 - c) Sofern eine Verbesserung der Qualität der Leistungserbringung durch das EVU aufgrund externer, nicht ausschließlich in der Einflussosphäre des EVU liegender Faktoren nicht erzielt werden kann, stimmen sich die Aufgabenträger und das EVU dazu ab, wie sie auf eine Verbesserung der Qualität der Leistungserbringung durch das EVU hinwirken können und wie die vertraglichen Rahmenbedingungen hierfür anzupassen sind.

- (3) Das EVU wird die Aufgabenträger monatlich schriftlich sowie im Lenkungskreis über den aktuellen Stand der Umsetzung der Maßnahmen für die vertragsgemäße Leistungserbringung informieren und ihm den Abschluss einzelner Maßnahmen unverzüglich nachweisen.
- (4) Die Aufgabenträger und das EVU können einvernehmlich festlegen, dass einzelne Maßnahmen des Auditors nicht oder binnen einer anderen als der vom Auditor gesetzten Frist umzusetzen sind.