

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



externen Beratungsleistungen nur mehr punktuell abrufen zu müssen. Dies sei der VOR GmbH weitgehend gelungen. Externe Beratungsleistungen seien derzeit hauptsächlich für Neuerungen, unvorhergesehene Ereignisse bzw. gerichtliche Verfahren zu beanspruchen. Die VOR GmbH werde der Empfehlung des RH folgen und ihre diesbezüglichen Bemühungen fortsetzen.

Betreffend IT-Beratungsleistungen evaluiere die VOR GmbH die an sie herangetragenen Projekte stets gewissenhaft und schätze das erwartbare Ausmaß der erforderlichen Fremddienstleistungen bestmöglich ab, um den darauffolgenden Beschaffungsprozess entsprechend abwickeln zu können. Das Projekt Tarif Neu habe jedoch aufgrund der sich im Laufe des Projekts ergebenden und nicht absehbar gewesenen Paradigmenwechsel eine solche Vorgehensweise in Teilbereichen nicht zugelassen. Das Projekt habe sich entgegen den ursprünglichen Erwartungen von einem Umsetzungs- zu einem Entwicklungsprojekt gewandelt, dessen Ziele sich im Projektverlauf mehrfach grundlegend geändert hätten.

29.4

Der RH erachtete es gegenüber der VOR GmbH und dem Land Niederösterreich für positiv, dass die VOR GmbH durch eine Erhöhung der Mitarbeiteranzahl in der Stabstelle Recht intern Fachwissen aufbaute und sich dadurch die Beauftragungen im Rechtsbereich in den Jahren 2010 bis 2014 reduzierten. Der RH bekräftigte jedoch seine Empfehlung an die VOR GmbH, Rechtsberatungsleistungen für die kommenden Ausschreibungsverfahren in einem wettbewerblichen Verfahren zu vergeben und beispielsweise eine Rahmenvereinbarung abzuschließen, aus der die einzelnen Beratungsleistungen abgerufen werden können.

Der RH entgegnete der VOR GmbH und dem Land Niederösterreich, dass der vollständige Verzicht auf eine Vergabe in einem wettbewerblichen Verfahren für die beschriebenen, miteinander in Zusammenhang stehenden IT-Beratungsleistungen nicht nachvollziehbar war. Er betonte seine Empfehlung an die VOR GmbH, in Zukunft vor der Auftragsvergabe das geschätzte Gesamtauftragsvolumen zu ermitteln und die Leistung bei einer Überschreitung des Schwellenwerts für die Direktvergabe im Wettbewerb zu vergeben.

Service Center

30.1

Die VOR GmbH betrieb seit Jänner 2012 in einem Geschäftslokal im Westbahnhof ein Service Center, das wochentags zwischen 8 und 18 Uhr geöffnet, mit zwei Beschäftigten besetzt war und monatliche Mietkosten in der Höhe von rd. 4.000 EUR (inkl. USt) verursachte.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Ferner waren Beschäftigte des Kundenservice in den Büroräumlichkeiten der VOR GmbH mit der Bearbeitung von schriftlichen Kundenanfragen und Anrufen im Call Center befasst.

Im Jahr 2014 wurden folgende Kundenkontakte im Service Center und beim Call Center erfasst:

Tabelle 23: Kundenkontakte im Service Center und Call Center (2014)

	Service Center	Call Center
	Anzahl	
Verkauf von Verbundtickets	4.941	
Fahrplanauskunft	2.392	11.989
Tarifauskunft	2.371	12.449
Shop	742	
Schülerinnen bzw. Schüler/Lehrlinge	367	
Partnerthemen (Verkehrsunternehmen)	1.782	
Beschwerden	103	1.525
Mehrgebühren	910	1.440
Besucherinnen bzw. Besucher ohne VOR-Bezug	2.022	
Summe	15.630	27.403

Quelle: VOR GmbH; RH

Kundinnen und Kunden konnten im Service Center Fahrkarten erwerben. In Abhängigkeit von der Ticketart standen ihnen zahlreiche weitere Vertriebswege (z.B. Vorverkaufsstellen der Schienenverkehrsunternehmen und der WIENER LINIEN GmbH & Co KG, Online-Shop der WIENER LINIEN GmbH & Co KG und der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft) zur Verfügung. Von den im Jahr 2014 insgesamt 76,22 Mio. verkauften Tickets lag der über das Service Center vertriebene Anteil im Promille-Bereich.

Im Service Center erhielten Kundinnen und Kunden Fahrplan- und Tarif-Auskünfte. Auch das Call Center erteilte derartige Auskünfte. Im Jahr 2014 liefen rd. 17 % aller Fahrplanauskünfte und rd. 16 % aller Tarifauskünfte über das Service Center, der restliche, überwiegende Anteil über das Call Center. Sowohl das Service Center als auch das Kundenservice nahmen Fahrgastbeschwerden entgegen, wobei im Jahr 2014 nur rd. 6 % der Beschwerden über das Service Center abgewickelt wurden.

Die Kundinnen und Kunden konnten im Service Center u.a. Fahrpläne oder Fahrplanbücher erwerben; Schwarzfahrer konnten ihre Strafe begleichen. Die Beschäftigten des Service Center waren auch mit Themen konfrontiert, die nicht den VOR

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



bzw. VVNB, sondern Partnerunternehmen betrafen.⁴⁷ Rund 13 % der Kundinnen und Kunden suchten das Service Center „ohne VOR-Bezug“ irrtümlich auf. Im Durchschnitt hatte das Service Center bei einer Öffnungszeit von zehn Stunden eine Besucherfrequenz von rd. 60 Kundinnen und Kunden pro Tag.

Die VOR GmbH erwartete durch die Ausstellung von Jahreskarten, die sie im Jahr 2016 von den WIENER LINIEN GmbH & Co KG übernehmen wird, und die Umsetzung der Tarifreform einen Anstieg der Kundenfrequenz im Service Center.

30.2

Der RH wies kritisch darauf hin, dass die aktuelle Kundenfrequenz im Service Center der VOR GmbH gering war. In Anbetracht der Mietkosten rechtfertigte die Anzahl der Kundenkontakte nach Ansicht des RH nicht dessen Weiterbestand. Vielmehr könnten die über das Service Center abgewickelten Leistungen auch über andere Kanäle innerhalb und außerhalb der VOR GmbH – vom Kundenservice der VOR GmbH, der VOR-Webseite und den Verkehrsunternehmen – erbracht werden.

Der RH empfahl der VOR GmbH, die Nachfrage im Service Center im Zuge der Übernahme der Jahreskartenabwicklung und der Tarifreform zu beobachten und in Abhängigkeit von der tatsächlichen Entwicklung der Kundenfrequenz dessen Schließung zu prüfen.

30.3

Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich sei bei der Übersiedlung der VOR GmbH zum Westbahnhof die Installation eines Service Center ein wesentlicher Faktor für die Standortwahl gewesen. Ursprünglich sei die Abwicklung der Schüler- und Lehrlingsfreifahrtsanträge mit zumindest 15.000 Anträgen pro Jahr in diesem Service Center vorgesehen gewesen, die durch die überraschende Neuordnung in diesem Bereich mit dem Schuljahr 2012/2013 entfallen sei. Mit der Umstellung auf den einheitlichen Tarif in der Ostregion sei das Service Center nun unverzichtbar – in den Monaten Juli bis September 2016 seien tausende Kundinnen und Kunden beraten worden. Die für den Berichtszeitraum möglicherweise aus wirtschaftlicher Sichtweise heraus berechtigte Kritik an der Auslastung des Service Center sei spätestens mit der Einführung von Tarif Neu Vergangenheit. Mittlerweile habe der Personalstand sogar aufgestockt werden müssen, um die Wartezeit der Kundinnen und Kunden in einem vertretbaren Rahmen zu halten.

Die VOR GmbH teilte in ihrer Stellungnahme zudem mit, dass sich die ursprünglichen Mietkosten vor der Übersiedlung ohne Service Center und die Kosten im Westbahnhof für Büros und Service Center die Waage halten würden. Die neue Standortwahl bringe mehr Nähe zu den Kundinnen und Kunden und sei wirtschaftlich sinnvoll. Der direkte persönliche Kontakt im Service Center sei für einen ser-

⁴⁷ z.B. die VOR GmbH nicht betreffende Beschwerden, wie die Breite einer Rolltreppe

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



viceorientierten und kundenfreundlichen Verkehrsverbund unumgänglich und die Bemessung des Werts einer solchen Einrichtung entziehe sich rein monetären Kriterien. Dies umso mehr, als die Verkehrsunternehmen zunehmend ihr Engagement im personenbedienten Verkauf zurückfahren, wodurch die Notwendigkeit einer derartigen Serviceeinrichtung weiter steige.

30.4

Der RH nahm von der geänderten Kundenfrequenz im Service Center im Zusammenhang mit der Tarifumstellung, von den im Vergleich zum vorherigen Standort unveränderten Gesamtmietkosten und dem Wunsch der VOR GmbH nach einem persönlichen Kontakt mit den Kundinnen bzw. Kunden Kenntnis. Er blieb aber bei seiner Empfehlung, die Kundenfrequenz nach der „heißen Phase“ der Tarifumstellung im Auge zu behalten und gegebenenfalls entsprechend darauf zu reagieren.

Call Center

31.1

Die VOR GmbH betrieb seit dem Jahr 2007 ein internes Call Center, in dem fünf bis sechs Teilzeitkräfte an Werktagen zwischen sieben und 18 Uhr Anfragen zu den Leistungen des VOR und VVNB beantworteten und Kundenbeschwerden entgegen nahmen. Für Anrufe am Abend und an Samstagen hatte die VOR GmbH einen Vertrag mit der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft abgeschlossen. Deren Call Center übernahm die Anrufe an das VOR-Call Center und verrechnete der VOR GmbH je Anruf einen Betrag in Abhängigkeit von Wochentag und Service Level.⁴⁸

Auf der anderen Seite wickelte das Call Center der VOR GmbH seit dem Jahr 2011 für ein Unternehmen den Verleih von Fahrrädern ab und verrechnete diesem einen Fixpreis von 1 EUR exkl. USt je Anruf. Die Einnahmen daraus lagen im Jahr 2014 bei 15.514 EUR exkl. USt.

Die Beschäftigten erfassten Dauer und Grund jedes Anrufs in einer Datenbank. Das Call Center wurde regelmäßig nach EN 15838 für Contact Center zertifiziert.

31.2

Der RH wies darauf hin, dass die VOR GmbH über ein professionelles, regelmäßig zertifiziertes Call Center mit einer standardisierten Erfassung aller Anrufe verfügte. Er erachtete es als positiv, dass die VOR GmbH die Leistungen des Call Centers auch extern anbot und Erlöse daraus lukrierte.

⁴⁸ Der Service Level beschreibt die Erreichbarkeit der Beschäftigten eines Call Centers. Bei einem Service Level von 80/20 werden 80 % der eingehenden Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Der RH empfahl der VOR GmbH, die Leistungen des Call Centers bei einer entsprechenden Verfügbarkeit und Auslastung der Beschäftigten weiteren Organisationen und Unternehmen anzubieten. Für die Leistungen wäre ein Tarif zu verrechnen, dessen Höhe von der Komplexität der zu behandelnden Inhalte und vom erreichten Service Level abhängt (gestaffelter Tarif).

31.3

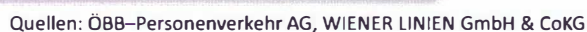
Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich sei der Empfehlung im Jahr 2016 durch die Übernahme einer Anrufsammeltaxi-Service-line bereits nachgekommen worden. Abhängig von der künftigen Auslastung des Call Center seien weitere Akquisitionen in den nächsten Jahren möglich. Dabei müsse allerdings sichergestellt werden, dass der Service-Level bzw. die Qualität der Kundenberatung im Kerngeschäft aufrechterhalten werde.

32.1

Die Verkehrsunternehmen informierten die Fahrgäste des VOR mittels unterschiedlicher Kartendarstellungen über das höherrangige Schienenverkehrsangebot im Raum Wien. Während manche Karten das S-Bahnnetz hervorhoben und das U-Bahnangebot nur undeutlich darstellen, war es auf anderen Karten genau umgekehrt. Das Angebot war sowohl im S-Bahn-Netz als auch in der U-Bahn mit einem Kernzonenfahrtschein des VOR nutzbar.

RH

Abbildung 5: Beispiele für die Darstellung des höherrangigen Schienenverkehrsangebots im Großraum Wien



Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



32.2

Der RH wies kritisch darauf hin, dass zur Darstellung des höherrangigen Schienenverkehrsangebots im Raum Wien unterschiedliche Kartendarstellungen existierten, die das mit einem Kernzonen-Fahrschein des VOR nutzbare Angebot in unterschiedlicher Art und Weise darstellten. Er war der Ansicht, dass eine gemeinsame Darstellung des U-Bahn- und S-Bahn-Schienennetzes im Interesse der Fahrgäste wäre und zu einer optimierten Nutzung des hochrangigen Verkehrsangebots beitragen könnte.

Der RH empfahl der VOR GmbH, auf die Verkehrsunternehmen einzuwirken, auf ihren Verkehrsnetz-Plänen das gesamte höherrangige Schienenverkehrsnetz im Raum Wien ohne Unterscheidung darzustellen.

32.3

Laut Stellungnahme der VOR GmbH stehe für sie grundsätzlich der größtmögliche Kundennutzen im Vordergrund; so auch in der Darstellung des Gesamtnetzes. Die VOR GmbH greife den Vorschlag des RH auf, um einen neuerlichen Vorstoß für eine Vereinheitlichung der Netzpläne im Verbundraum gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen umzusetzen.

Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich sei es im VOR gelungen, durch die Entwicklung von Apps (z.B. AnachB) den Kundinnen und Kunden ein Informationstool zur Hand zu geben, das eine rasche, verkehrsträgerübergreifende Mobilitätsabfrage ermögliche. Das Land Niederösterreich habe die VOR GmbH aufgefordert, im Sinne des Vorschlags des RH mit den Verbundunternehmen eine Vereinheitlichung der Netzpläne im Verbundraum umzusetzen.

Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit

33.1

Die VOR GmbH führte seit dem Jahr 2000 umfassende Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit durch. Dabei befragten freie Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer im Durchschnitt 23.500 Kundinnen bzw. Kunden pro Jahr während der Fahrt in den Bussen des VOR anhand eines Fragebogens zu den Kriterien Freundlichkeit des Lenkpersonals, Sauberkeit im Fahrzeug, Komfort, Platzangebot, Fahrplan, Pünktlichkeit und Preis-/Leistungsverhältnis. Die Kundenbefragungen dienten gemeinsam mit den Daten aus der Qualitätskontrolle als Basis für die Vergabe des VOR-Awards, einer VOR-internen Anerkennung für die beste Regionalbuslinie, die beste Schülerverkehrslinie und das beste Verkehrsunternehmen. Der Einsatz freier Dienstnehmerinnen bzw. Dienstnehmer war nach einer Steuerprüfung im Jahr 2013 nicht mehr weiter möglich.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Die VOR GmbH plante, nach Ausschreibung der Busverkehrsdienstleistungen wieder Kundenbefragungen durchzuführen, um eine Rückmeldung zum veränderten Angebot zu bekommen, und erachtete eine Erhebung jeweils etwa 18 Monate nach Betriebsaufnahme in der ausgeschriebenen Region als einen geeigneten Zeitpunkt. Die Busverkehre im Tullnerfeld waren nach der Ausschreibung im Dezember 2012 in Betrieb gegangen, jene im Südraum im Dezember 2013 und jene im Raum St. Valentin großteils im September 2014.

33.2

Der RH erachtete die ursprünglich durchgeführte Kundenzufriedenheitsanalyse als ein umfassendes Instrument zur Kundenkommunikation und zur Motivation der Verkehrsunternehmen. Seiner Ansicht nach wären neue Formen zur Messung der Kundenzufriedenheit zu entwickeln. Die von der VOR GmbH angestrebte Evaluierung der Ausschreibungsregionen war in Anbetracht der von der VOR GmbH angestrebten Dauer zwischen Betriebsbeginn und Befragung überfällig.

Der RH empfahl der VOR GmbH, aufgrund der voraussichtlich regelmäßigen Evaluierungen von Busverkehren nach Ausschreibung bei der Planung und Vergabe der Leistungen auf ein längerfristig anwendbares Design und auf eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu achten.

33.3

Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich würde die VOR GmbH zur Qualitätssicherung und –steigerung Evaluierungen von Ausschreibungsmaßnahmen durchführen. Die VOR GmbH nehme die Anregung des RH auf und würde Kundenzufriedenheitsanalysen in die Evaluierungen einbinden. Für das Jahr 2017 sei eine Neuausrichtung der VOR-Qualitätskontrolle vorgesehen. Dazu würden derzeit die Anforderungen hinsichtlich personeller Ressourcen und der Bedarf sowie die Kosten entsprechender Hard- und Softwaretools evaluiert.

Beschwerdemanagement

34.1

Die VOR GmbH verfügte über ein systematisiertes Beschwerdemanagement. Die Beschäftigten erfassten die per E-Mail, Brief oder Anruf an das Kundenservice gerichteten oder mündlich im Service Center eingebrachten Beschwerden in einer Datenbank, gaben sie z.B. an die Planungsabteilung der VOR GmbH oder das von der Beschwerde betroffene Verkehrsunternehmen weiter und leiteten deren Stellungnahme an die Beschwerdeführenden.

Die Anzahl der Beschwerden lag im Jahr 2014 bei 2.322 und damit deutlich höher als in anderen Verbünden wie z.B. dem Verkehrsverbund Salzburg (118 Beschwerden).⁴⁹

⁴⁹ Gebarungsüberprüfung „Verkehrsverbünde: Vergleich der Leistungen und der Finanzierung in Kärnten und Salzburg“ (Reihe Bund 2014/11, TZ 45)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Die VOR GmbH hatte in den Verträgen mit den Verkehrsunternehmen festgelegt, dass diese Anfragen und Beschwerden für ihren Bereich behandeln müssen (Verträge vor Ausschreibung) bzw. eine telefonische Anlaufstelle („Hotline“) für Auskünfte bzw. Beschwerden von Fahrgästen einzurichten haben (Verträge nach Ausschreibung). Die Verkehrsunternehmen wurden aber nicht verpflichtet, einlangende Beschwerden an die VOR GmbH weiterzuleiten. Bei der ÖBB-Postbus GmbH langten im Jahr durchschnittlich rd. 5.000 Beschwerden bei rd. 148 Mio. gefahrenen Kilometern pro Jahr ein.⁵⁰

34.2

Der RH verfügte über keine Anhaltspunkte, die vergleichsweise hohe Anzahl von an die VOR GmbH gerichteten Beschwerden als Ausdruck einer im Vergleich unterdurchschnittlichen Qualität der Leistungserbringung zu werten. Er war vielmehr der Ansicht, dass die Anzahl der Beschwerden auch Zeichen eines gut eingeführten und daher von den Kundinnen bzw. Kunden in Anspruch genommenen Beschwerdemanagements war.

Der RH wies kritisch darauf hin, dass die VOR GmbH keine Kenntnisse zu den bei den Verkehrsunternehmen eingehenden Beschwerden erlangte. Damit verzichtete sie nach Ansicht des RH auf eine wichtige Rückmeldung zur Qualität der Leistungserbringung.

Der RH empfahl der VOR GmbH, künftig in den Leistungsvereinbarungen Regelungen vorzusehen, die das Verkehrsunternehmen verpflichten, einlangende Beschwerden regelmäßig an die VOR GmbH weiterzuleiten.

34.3

Die VOR GmbH und das Land Niederösterreich sagten in ihren Stellungnahmen die Umsetzung der Empfehlung zu. Die VOR GmbH werde Gespräche mit den Verkehrsunternehmen zur Einrichtung eines solchen Meldewesens aufnehmen.

Sonstige Leistungen

35.1

Neben der Planung und Ausschreibung von Verkehrsdienstleistungen im öffentlichen Personennah- und -regionalverkehr stellte die VOR GmbH ihr fachliches Wissen bei folgenden Gelegenheiten zur Verfügung:

(1) Die Geschäftsstelle der Interessensgemeinschaft Österreichischer Verkehrsverbünde (IGV) war bei der VOR GmbH eingerichtet. Einer der beiden Geschäftsführer der VOR GmbH war gleichzeitig einer der beiden Leiter der IGV. Die IGV diene als Plattform für einen Erfahrungsaustausch zwischen den einzelnen Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften. Die IGV-Büroleitung war bei der VOR GmbH angesie-

⁵⁰ Gebarungsüberprüfung „ÖBB-Postbus GmbH – Leistungsangebot und Finanzierung“ (Reihe Bund 2013/11, TZ 13)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



delt. Das Budget – von rd. 30.000 EUR im Jahr – wurde von den Mitgliedern⁵¹ anteilig nach einem Bevölkerungsschlüssel⁵² zur Verfügung gestellt.

(2) Die VOR GmbH beriet im Bedarfsfall Gemeinden in der Ostregion, in denen eine zu geringe Nachfrage für einen Linienverkehr bestand, unentgeltlich beim Aufbau von Mikro-ÖV-Systemen (beispielsweise Anrufsammeltaxis).

(3) Die von der VOR GmbH geplanten Regionalbusverkehre erfüllten am Weg zu den Stadtzentren auch die Funktion eines Nahverkehrsangebots. Wenn die jeweilige Stadt ein darüber hinausgehendes Angebot wünschte, beauftragte sie fallweise die VOR GmbH mit Planungsleistungen.

So übernahm die VOR GmbH für die Stadt St. Pölten die Ausschreibung und Bestellung der innerstädtischen Verkehrsleistungen. Die Verkehrsleistung selbst wurde von der Stadt St. Pölten bezahlt. Die VOR GmbH erhielt für ihre Leistungen keine Abgeltung. Für die nächste Ausschreibung des Stadtverkehrs St. Pölten lag zur Zeit der Gebarungsüberprüfung ein Vertragsentwurf vor, nach dem die VOR GmbH für die Ausschreibung und Bestellung der innerstädtischen Verkehrsleistungen eine Abgeltung erhalten sollte. Die Ressourcen, die in der VOR GmbH für die Ausschreibung und Bestellung des Stadtverkehrs St. Pölten aufgewendet wurden, wurden in der VOR GmbH nicht gesondert erfasst.

Für die Zukunft plante die VOR GmbH auch für andere Städte innerstädtische Verkehrsleistungen gemeinsam mit den regionalen Verkehrsverbindungen zu planen und auszuschreiben.

(4) Die VOR GmbH beauftragte im Auftrag des Landes Burgenland die Erstellung der Gesamtverkehrsstrategie Burgenland. Die Kosten für die Erstellung der Gesamtverkehrsstrategie in der Höhe von 170.000 EUR erhielt die VOR GmbH in Form eines außerordentlichen Gesellschafterzuschusses vom Land Burgenland refundiert. Die VOR GmbH selbst erhielt keine direkte Abgeltung für den in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwand.

(5) Die VOR GmbH wickelte in den Jahren 2010 bis 2014 eine Reihe von Forschungs- und Entwicklungsprojekten ab. Die überwiegende Anzahl dieser Projekte stand im Zusammenhang mit dem Projekt „Intelligent Transport Systems Vienna Region“ ITS. Ziel von ITS war die Entwicklung einer länderübergreifenden Verkehrstelematik und einer darauf aufbauenden Verkehrsinformation in der Ostregion. Die drei Länder Burgenland, Niederösterreich und Wien wählten als Standort für diese Projekt-

⁵¹ Mitglieder: Verbünde, Länder, BMVIT, kommunale Stadtwerke und andere

⁵² Anteil VOR: 43 % entsprechend dem Bevölkerungsanteil

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



gruppe die VOR GmbH in ihrer Funktion als gemeinsame Gesellschaft der drei Länder.

Zentrales Element von ITS war der Aufbau eines einheitlichen räumlichen Referenzsystems für die Verkehrsnetze in Österreich. Im Zuge des Projekts führte die VOR GmbH die Daten über die Verkehrsnetze (Straßen, Schienen) der Länder und anderer Institutionen (ASFINAG, ÖBB) zusammen und erzeugte daraus einen einheitlichen digitalen Verkehrsgraphen. Dieser bildete die vorhandene Verkehrsinfrastruktur ab (z.B. Straßen- oder Schienenverbindungen). Er diente als Basis für ein verkehrsträgerübergreifendes Routing.

Aufbauend auf diesem Verkehrsgraphen konnten die Länder elektronische Verwaltungsabläufe die Verkehrsinfrastruktur betreffend einrichten. Dadurch war beispielsweise eine räumliche Erfassung neuer Verkehrszeichen für eine Geschwindigkeitsbegrenzung in einer digitalen Straßenkarte und in weiterer Folge eine automatische Generierung des entsprechenden Verordnungstextes mit den exakten Positionsangaben der neuen Geschwindigkeitsbegrenzung möglich.

Die Graphenintegrationsplattform bildete die Basis für verschiedene Anwendungen, wie beispielsweise die von der VOR GmbH entwickelte App⁵³ „AnachB“, in der Bürgerinnen und Bürger verkehrsträgerübergreifend Routeninformationen abfragen können. Die Nutzung dieser App war für die Bürgerinnen und Bürger kostenlos. Die VOR GmbH erhielt weder für die Nutzung an sich, noch über Werbung Einnahmen, sondern sah die Zurverfügungstellung dieses Angebots als Teil ihres öffentlichen Auftrags.

Die Anzahl der Beschäftigten stieg im Bereich ITS von sieben im Jahr 2010 auf 17 im Jahr 2014 bzw. 18 Beschäftigte im Jahr 2015 an.

Der Bereich ITS war in der VOR GmbH in einem eigenen Rechnungskreislauf abgebildet. Im überprüften Zeitraum betrug der Aufwand für den Bereich insgesamt rd. 7,52 Mio. EUR. Die VOR GmbH wickelte verschiedene Teilaspekte bei der Entwicklung der Graphenintegrationsplattform über eigene Projekte ab und konnte für diese verschiedene Förderungen (Klima- und Energiefonds, Forschungsförderungsgesellschaft, EU-Förderprogramme) lukrieren. Im überprüften Zeitraum erhielt die VOR GmbH rd. 4,25 Mio. EUR an Fördermitteln für Projekte im Bereich ITS.

(6) Die VOR GmbH wickelte vereinzelt weitere Projekte ab, die sich vornehmlich mit verschiedenen Ansätzen zur Entwicklung neuer Methoden in den Bereichen Verkehrssteuerung und Verkehrsinformation beschäftigten. Die VOR GmbH führte für diese Projekte keine eigenen Kostenstellen und konnte deshalb nicht darstellen,

⁵³ App: application software für mobile Endgeräte

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



welche Ressourcen für diese Projekte aufgewendet wurden. Sie erhielt für diese Projekte im überprüften Zeitraum rd. 0,54 Mio. EUR an Fördermitteln.

35.2

Der RH erachtete es grundsätzlich als zweckmäßig, innerstädtische Verkehrsleistungen gemeinsam mit den damit zusammenhängenden regionalen Verkehrsverbindungen zu planen und auszuschreiben. Er kritisierte aber, dass die VOR GmbH kein Kostenrechnungssystem anwendete, mit dem sie die für die Ausschreibung und Bestellung von Stadtverkehren aufgewendeten Ressourcen gesondert erfassen und in weiterer Folge der betreffenden Gebietskörperschaft in Rechnung stellen konnte.

Der RH empfahl der VOR GmbH, bei zukünftigen Planungen von innerstädtischen Verkehrsdienstleistungen im Auftrag Dritter Vereinbarungen über die Abgeltung der von der VOR GmbH erbrachten Leistungen abzuschließen. Die dabei anfallenden Ressourcen wären gesondert zu erfassen, um darstellen zu können, welche Ressourcen für welche Planungen im Auftrag Dritter tatsächlich aufgewendet werden.

Hinsichtlich des Projekts ITS verwies der RH auf seine Empfehlung in **TZ 36**.

35.3

Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich werde eine Regelung für die Abgeltung derartiger Planungsleistungen der VOR GmbH im Rahmen von Ausschreibungsprojekten angewendet. Für die Ausschreibungen sei ein umfangreicher Projektstrukturplan unter Einbeziehung aller Bereiche im VOR entwickelt worden. Dabei sei auch die Projektstundenerfassung für jedes einzelne Arbeitspaket vorgesehen. Diese Dokumentation könne als Grundlage für die Kostenkalkulation herangezogen werden.

Zur fehlenden Abgeltung für den bei der VOR GmbH entstandenen Aufwand im Zuge der Ausschreibung der Gesamtverkehrsstrategie Burgenland merkte die VOR GmbH in ihrer Stellungnahme zudem an, dass die Mitgestaltung der Verkehrsstrategien der Länder im Kerninteresse der VOR GmbH liege, um eine abgestimmte Verkehrsstrategie für die Ostregion zu unterstützen.

35.4

Der RH vertrat gegenüber der VOR GmbH und dem Land Niederösterreich die Ansicht, dass Leistungen der VOR GmbH im Auftrag von Dritten (Gemeinden, Städte, Länder) diesen auch verrechnet werden sollten, und zwar insbesondere dann, wenn die von der VOR GmbH erbrachten Leistungen Planungsagenden im Hoheitsbereich Dritter unterstützen oder ersetzen.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Ressourcenausstattung

Personal

36.1 Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VOR GmbH stieg im überprüften Zeitraum von 72,3 VBÄ im Jahr 2010 auf 96,4 VBÄ im Jahr 2014. Der stärkste Zuwachs fand im Unternehmensbereich ITS statt. Die Hauptaufgabe des Bereichs ITS war die Entwicklung einer Graphenintegrationsplattform. Diese war zur Zeit der Gebarungsüberprüfung zum Großteil fertiggestellt, bedurfte laut Aussage der VOR GmbH in Zukunft jedoch einer permanenten Pflege und Weiterentwicklung. Weiters waren die Beschäftigten im Bereich ITS mit Forschungs- und Entwicklungsprojekten betraut (siehe [TZ 35](#)).

Auch in den Bereichen Planung und Finanzen sowie in der Stabstelle Recht erhöhte sich die Anzahl der Beschäftigten.

Tabelle 24: Anzahl der Beschäftigten und Personalaufwand der VOR GmbH

	2010	2011	2012	2013	2014	Veränderung 2010 bis 2014
	in Mio. EUR					in %
VOR GmbH und ITS						
Personalaufwand	4,25	4,41	4,79	5,51	5,74	35,1
	in VBÄ					
Beschäftigte	72,29	76,67	85,55	92,67	96,37	33,3
	in 1.000 EUR					
Personalaufwand je Beschäftigten	58,86	57,49	56,03	59,41	59,55	1,2

Rundungsdifferenzen möglich

Quellen: VOR GmbH; RH

Bei Neueinstellungen von Personal spielte das Alter der Bewerberinnen und Bewerber eine untergeordnete Rolle und es wurden auch ältere Beschäftigte eingestellt. Die Fluktuation der Beschäftigten war gering.

Der Personalaufwand stieg im überprüften Zeitraum nur geringfügig mehr als die Anzahl der Beschäftigten.

Die Personalkosten der VOR GmbH wurden auf ein Konto gebucht und nicht den jeweiligen Unternehmensbereichen (Kostenstellen) zugeordnet, obwohl eine Kostenstellenliste vorhanden war. Auswertungen, welche Bereiche der VOR GmbH welche Personalkosten verursacht hatten, waren damit nicht möglich.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



36.2

Der RH erachtete den Personalaufwand je Beschäftigten der VOR GmbH zur Zeit der Gebarungsüberprüfung als angemessen. Er kritisierte, dass die Personalkosten nicht einzelnen Kostenstellen des Unternehmens zugeordnet wurden, obwohl geeignete Systeme dafür vorhanden waren.

Der RH empfahl der VOR GmbH, die Personalkosten Kostenstellen zuzuordnen, um den Ressourceneinsatz gezielt steuern zu können und bei Leistungsverrechnungen an Dritte Daten zum Personalressourceneinsatz zur Verfügung zu haben.

Der RH wies kritisch darauf hin, dass seiner Ansicht nach eine permanente Auslastung der 18 Beschäftigten des Unternehmensbereichs ITS nach Fertigstellung der Graphenintegrationsplattform nicht sichergestellt war.

Der RH empfahl der VOR GmbH, die zukünftige Auslastung der Beschäftigten des Unternehmensbereichs ITS laufend zu beobachten und die Mitarbeiteranzahl an die tatsächlichen Anforderungen anzupassen.

36.3

Laut Stellungnahme der VOR GmbH würden in der Lohnverrechnung die Kosten der einzelnen Bereiche gesondert erfasst. Dies treffe auch bei Förderprojekten bzw. bei Projekten mit Leistungsverrechnung an Dritte zu.

Zu ITS teilten die VOR GmbH und das Land Niederösterreich in ihren Stellungnahmen mit, dass aus aktueller Sicht eine entsprechende Auslastung der Beschäftigten im Unternehmensbereich ITS mittelfristig sichergestellt sei. Eine Reihe von neuen Aufgaben würde künftig zu übernehmen sein, wie z.B. Erreichbarkeitsberechnungen als Grundlage für Planungsaufgaben der Länder. Der Personalzuwachs bei ITS sei der stark steigenden Auftragslage geschuldet. Die Auslastung von ITS werde von der Geschäftsleitung der VOR GmbH und von den Eigentümern laufend beobachtet.

36.4

Der RH entgegnete der VOR GmbH, dass die von ihr angeführte Lohnverrechnerische Erfassung der Kosten einzelner Bereiche nicht der vom RH empfohlenen Vorgangsweise entspricht. Der RH hielt deshalb seine Empfehlung, die Personalkosten Kostenstellen zuzuordnen aufrecht, weil damit eine Auswertung, welche Bereiche der VOR GmbH welche Personalkosten verursachen, möglich wäre; dies würde die Ressourcensteuerung verbessern.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Genderaspekte in der VOR GmbH

37.1

Die Anzahl der bei der VOR GmbH Beschäftigten stieg im überprüften Zeitraum von 72 auf 96 VBÄ, wobei der Anteil der weiblichen Mitarbeiter stärker anstieg als jener der männlichen und im Jahr 2014 bei rd. 40 % lag.

Tabelle 25: Anzahl der Beschäftigten der VOR GmbH nach Geschlecht

	2010	2011	2012	2013	2014	Durchschnitt 2010 bis 2014	Veränderung 2010 bis 2014
	Anzahl in VBÄ						in %
männlich	45,0	47,8	51,8	56,5	57,6	51,7	28,0
weiblich	27,3	28,9	33,8	36,2	38,8	33,0	42,0
Summe	72,3	76,7	85,6	92,7	96,4	84,7	33,3
	in %						in %-Punkten
Anteil Frauen	37,8	37,6	39,5	39,1	40,3	38,9	1,1

Rundungsdifferenzen möglich

Quellen: VOR GmbH; RH

Der Akademikeranteil an den Beschäftigten der VOR GmbH war generell hoch und stieg von 2010 auf 2014 von rd. 32 % auf rd. 38 %. Dabei war der Akademikeranteil bei den Männern (rd. 46 % im Jahr 2014) deutlich höher als bei den Frauen (rd. 26 % im Jahr 2014).

Der Anteil der weiblichen Führungskräfte sank auf Ebene der Geschäftsführung durch den Abgang einer Geschäftsführerin im Jahr 2011 von 50 % auf 0 %. Auf Ebene der Bereichsleitung sank der Frauenanteil nominell von 25 % im Jahr 2010 auf 20 % im Jahr 2015. Tatsächlich wurde der im Jahr 2010 bestehende Fachbereich ITS organisatorisch zu einem eigenen Bereich aufgewertet. Da es keine personellen Veränderungen bei der Bereichsleitung gab, blieb der Frauenanteil in dieser Führungsebene gleich.

Durch das Wachstum der VOR GmbH und Umstrukturierungen in diesem Zusammenhang stieg die Anzahl der Fachbereiche von 2010 bis 2015 von acht auf 19. Der Anteil der Fachbereichsleiterinnen stieg in diesem Zeitraum von 13 % (eine von acht) auf 32 % (sechs von 19) an.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Tabelle 26: Anteil an Frauen in Leitungspositionen der VOR GmbH

	2010	2015
	Anzahl Köpfe	
Geschäftsführung		
weiblich	1	0
männlich	1	2
	in %	
Anteil weibliche Führungskräfte	50,0	0,0
	Anzahl Köpfe	
Bereichsleitung		
weiblich	1	1
männlich	3	4
	in %	
Anteil weibliche Führungskräfte	25,0	20,0
	Anzahl Köpfe	
Fachbereichsleitung		
weiblich	1	6
männlich	7	13
	in %	
Anteil weibliche Führungskräfte	12,5	31,6

Quellen: VOR GmbH; RH

37.2 Der RH wertete es als positiv, dass der Frauenanteil in der VOR GmbH im überprüften Zeitraum anstieg. Er wies aber kritisch darauf hin, dass Frauen in höher qualifizierten Positionen und in Führungspositionen nach wie vor unterrepräsentiert waren.

Der RH empfahl der VOR GmbH, insbesondere bei der Besetzung von höher qualifizierten Arbeitsplätzen und von Führungspositionen bei gleicher Qualifikation bevorzugt Frauen einzustellen, um so den Frauenanteil zu steigern.

37.3 Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich sei es für die VOR GmbH bedeutend, Beschäftigten unabhängig von deren Geschlecht die gleichen Chancen und Aufstiegsmöglichkeiten zu gewähren. Aufgrund der relativ geringen Fluktuation im Unternehmen, auch bei den Führungskräften, sei die angestrebte Steigerung des Frauenanteils nur langfristig umsetzbar. Im Berichtsjahr 2015 seien zwei Mitarbeiterinnen als Stabstellenleiterinnen eingesetzt worden. Zudem sei eine Ernennung einer zusätzlichen Mitarbeiterin zur Fachbereichsleitung erfolgt.

38.1 Es war ein ausdrückliches Bestreben der VOR GmbH, familienfreundliche Arbeitsbedingungen zu bieten. Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl der Teilzeitbeschäftigten im Jänner 2010 und im Dezember 2014. Diese nutzten die Teilzeitbeschäftigung

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



nicht ausschließlich für die Kinderbetreuung, sondern auch für den Abschluss von Ausbildungen.

Tabelle 27: Anzahl der Teilzeitbeschäftigten der VOR GmbH

	2010 (Jänner)	2014 (Dezember)
	Anzahl (in Köpfen)	
aktive Beschäftigte gesamt ¹	78	105
davon		
in Teilzeit	19 (rd. 24 %)	24 (rd. 23 %)
männlich	15	8
weiblich	4	16

¹ ohne Mitarbeiter in Mutterschutz, Karenz oder Präsenzdienst

Quellen: VOR GmbH; RH

In den Jahren 2010 bis 2014 waren Mitarbeiterinnen der VOR GmbH insgesamt 77 Monate in (Mütter-)Karenz. Mitarbeiter der VOR GmbH konsumierten insgesamt 48 Monate Väterkarenz bzw. arbeiteten in Väter-Teilzeit. Damit wurden 38 % der Kinderbetreuungszeiten von Männern in Anspruch genommen. Im Vergleich dazu entfielen im Jahr 2011 österreichweit 4 % aller Kinderbetreuungstage im Rahmen von Karenz auf Männer.

38.2 Der RH war der Ansicht, dass der hohe Anteil an Teilzeitbeschäftigten in der VOR GmbH im Interesse der Belegschaft war und gemeinsam mit dem hohen Anteil an Mitarbeitern mit Väterkarenz bzw. Väterteilzeit ein Indiz für die Verwirklichung familienfreundlicher Arbeitsbedingungen war.

Verwaltungsaufwand

39.1 Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung des Verwaltungsaufwands der VOR GmbH:

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.

Tabelle 28: Verwaltungsaufwand der VOR GmbH

	2010	2011	2012	2013	2014	Veränderung 2010 bis 2014
	in Mio. EUR					in %
VOR GmbH						
Personalaufwand	3,83	3,96	4,24	4,86	5,00	30,6
Miete, Energiekosten und Einrichtung	0,49	0,59	0,73	0,76	0,86	75,5
Beratungskosten	1,80	2,48	2,40	2,95	2,71	50,6
Öffentlichkeitsarbeit und Allgemeine Verwaltung	1,10	0,95	1,04	0,89	0,96	-12,7
Druck und graphische Arbeiten	0,64	0,58	0,74	0,64	0,68	6,3
Summe VOR GmbH	7,86	8,55	9,15	10,10	10,20	29,8
ITS						
Personalaufwand	0,43	0,45	0,55	0,65	0,74	72,1
Sonstiger Aufwand	1,21	0,69	0,99	0,88	0,93	-23,1
Summe ITS	1,64	1,14	1,54	1,53	1,67	1,83
Gesamtaufwand	9,50	9,69	10,69	11,63	11,87	24,95

ohne außerordentlichen Wirtschaftsplan Tarifreform
Rundungsdifferenzen möglich

Quellen: VOR GmbH; RH

Der Verwaltungsaufwand der VOR GmbH stieg im überprüften Zeitraum von 9,50 Mio. EUR im Jahr 2010 auf 11,87 Mio. EUR im Jahr 2014. Erwähnenswert war vor allem der Anstieg der Bereiche Personalaufwand (+ 31 %), der durch die Zunahme der Beschäftigten begründet war, und Beratungskosten (+ 51 %).

Eine auf Kostenstellen basierende Kostenrechnung gelangte bei der VOR GmbH zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nur in Teilbereichen zur Anwendung (siehe [TZ 36](#)). Damit konnten die Kosten einzelner Unternehmensbereiche bzw. Projekte nicht getrennt erfasst, deren Entwicklung beobachtet und darauf aufbauend Steuerungsmaßnahmen ergriffen werden.

39.2

Der RH wies kritisch auf die im überprüften Zeitraum um rd. 51 % gestiegenen Beratungskosten der VOR GmbH hin. Weiters bemängelte der RH die unzureichende Nutzung des Kostenrechnungssystems bei der VOR GmbH.

Der RH empfahl der VOR GmbH, ein für die Unternehmensstruktur und den Unternehmenszweck angemessenes Kostenrechnungssystem anzuwenden. Dieses sollte die Zurechnung aller Kostenarten zu Unternehmensbereichen bzw. Projekten ermöglichen.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Nach Ansicht des RH wären aufgrund der Kosten von externen Beratungsleistungen vorrangig interne Ressourcen einzusetzen, und es wären daher bei der Abwägung zwischen Eigenleistung und Fremdvergabe jedenfalls entsprechende Kosten-Nutzen-Überlegungen anzustellen. Er verwies in diesem Zusammenhang auf seine bisherigen Feststellungen aus Vorberichten.⁵⁴

39.3

Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich sei eine Zurechnung von Kostenarten zu Unternehmensbereichen bzw. Projekten aus Sicht der VOR GmbH mittlerweile in ausreichendem Maße vorhanden.

Die VOR GmbH wies in ihrer Stellungnahme zudem darauf hin, dass bei den Unternehmensbereichen, die im Wesentlichen laufende operative Tätigkeiten wahrnehmen würden, die Zuordnung des Personalaufwands in der Lohnverrechnung ausreichend sei und nicht in die Buchhaltung durchschlage.

39.4

Der RH hielt der VOR GmbH und dem Land Niederösterreich entgegen, dass eine auf Kostenstellen basierende Kostenrechnung bei der VOR GmbH zur Zeit der Gebärungsüberprüfung nur in Teilbereichen zur Anwendung gelangt war. Damit waren die Kosten einzelner Unternehmensbereiche bzw. Projekte nicht getrennt zu erfassen, deren Entwicklung war nicht beobachtbar und darauf aufbauend hätten Steuerungsmaßnahmen nicht ergriffen werden können. Der RH bekräftigte daher seine Empfehlung, ein für die Unternehmensstruktur und den Unternehmenszweck angemessenes Kostenrechnungssystem anzuwenden. Dieses sollte die Zurechnung aller Kostenarten zu Unternehmensbereichen bzw. Projekten ermöglichen.

Wirtschaftliche Lage

Ergebnisentwicklung

40.1

Der Gesellschaftsvertrag der VOR GmbH sah vor, dass zum Ausgleich der nicht durch eigene Erträge gedeckten Aufwendungen Zuschüsse der Gesellschafter zu leisten waren (Verlustabdeckung). Die Höhe der Zuschüsse richtete sich nach dem von der Generalversammlung genehmigten Wirtschaftsplan. Die Zuschüsse wurden in Form von quartalsweisen Vorauszahlungen angewiesen. Die Finanzierungsschlüssel folgten in der Regel dem Verhältnis der Stammeinlage (44 : 44 : 12) der drei Gesellschafter Burgenland, Niederösterreich und Wien. Bei Zuschüssen auf Basis außerordentlicher Wirtschaftspläne (Tarifreform, ITS) kamen zum Teil individuelle Finanzierungsschlüssel zur Anwendung.

⁵⁴ Gebärungsüberprüfung „Verkehrsverbünde: Vergleich der Leistungen und der Finanzierung in Kärnten und Salzburg“ (Reihe Bund 2014/11, TZ 43); Gebärungsüberprüfung „Österreichische Bundesbahnen: externe Beratungsleistungen“, Reihe Bund 2006/2, TZ 4)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Tabelle 29: Jahresabschlüsse der VOR GmbH

	2010	2011	2012	2013	2014	Veränderung 2010 bis 2014
	in Mio. EUR					in %
Erlöse						
Beförderungserlöse	79,08	88,67	149,60	205,50	224,22	183,5
Verkaufserlöse	1,82	1,80	2,11	2,03	2,05	12,6
sonstige Erlöse	2,61	3,01	3,78	4,43	3,43	31,4
Summe Erlöse	83,51	93,48	155,49	211,96	229,70	175,1
Aufwendungen						
Aufwand für Material und bezogene Leistungen	83,12	92,48	153,63	208,25	226,20	172,1
Personalaufwand	4,25	4,41	4,79	5,51	5,74	35,1
Abschreibungen	0,32	0,31	0,39	0,50	0,57	78,1
sonstige betriebl. Aufwendungen	3,33	3,19	3,50	3,41	3,89	16,8
Summe Aufwendungen	91,02	100,39	162,31	217,67	236,40	159,7
Betriebsergebnis	-7,52	-6,91	-6,84	-5,69	-6,71	10,8¹
Finanzergebnis	0,03	0,06	0,03	0,04	0,02	-33,3
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	-7,48	-6,84	-6,80	-5,66	-6,70	10,4¹
Steuern	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Jahresfehlbetrag	-7,49	-6,84	-6,80	-5,66	-6,70	10,5¹
Auflösung von Kapitalrücklagen	7,49	6,84	6,80	5,66	6,70	-10,5
Bilanzergebnis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0

Rundungsdifferenzen möglich

¹ Veränderung im Sinne einer Ergebnisverbesserung

Quellen: VOR GmbH; RH

Die Tabelle verdeutlicht, dass die VOR GmbH im überprüften Zeitraum Jahresfehlbeträge in der Größenordnung von jährlich rd. 6,70 Mio. EUR (Durchschnitt der Jahre 2010 bis 2014) auswies. Diese wurden durch die Auflösung der durch Gesellschafterzuschüsse gespeisten Kapitalrücklagen ausgeglichen. Dies führte jährlich zu einem ausgeglichenen Bilanzergebnis.

40.2

Der RH wies darauf hin, dass die operativen Erlöse der VOR GmbH über den gesamten überprüften Zeitraum nicht ausreichten, die Aufwendungen der Gesellschaft abzudecken.

Der RH empfahl der VOR GmbH, durch geeignete Maßnahmen, wie insbesondere die Einführung einer adäquaten Kostenrechnung, den Abschluss eines neuen Grund- und Finanzierungsvertrags mit dem Bund, eine Tarifreform und die Einführung einer Tarifautomatik die Eigen-Ertragskraft der VOR GmbH zu stärken und den Bedarf an Gesellschafterzuschüssen zu senken.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



- 40.3** Laut den Stellungnahmen der VOR GmbH und des Landes Niederösterreich werde aktuell an einem neuen Grund- und Finanzierungsvertrag mit dem BMVIT unter Berücksichtigung der Empfehlungen des RH gearbeitet. Die Frage einer Tarifautomatik sei bereits intensiv diskutiert worden, habe allerdings in der Vergangenheit aufgrund der verschiedenen Tarifsysteme VOR und VVNB nicht durchgeführt werden können, bzw. habe die Umsetzung einer Tarifvereinheitlichung Priorität gehabt.

Transparenz der Geschäftsgebarung

- 41.1** Den Protokollen der Aufsichtsratssitzungen und der Generalversammlungen lagen bis zum Jahr 2011 Soll-Ist-Vergleiche über die laufende Geschäftsgebarung bei. Ab dem Jahr 2012 berichteten die Organe dem Aufsichtsrat und der Generalversammlung überwiegend mündlich über die laufende Geschäftsgebarung. Schriftliche und nachvollziehbare Soll-Ist-Vergleiche waren nicht dokumentiert.

- 41.2** Der RH wies kritisch darauf hin, dass die Organe der VOR GmbH dem Aufsichtsrat und der Generalversammlung ab dem Jahr 2012 keine Soll-Ist-Vergleiche über die laufende Geschäftsgebarung vorlegten.

Der RH empfahl der VOR GmbH, in Zukunft in den Aufsichtsratssitzungen und in den Sitzungen der Generalversammlung quartalsweise Soll-Ist-Vergleiche über die laufende Geschäftsgebarung vorzulegen und diese auch entsprechend zu dokumentieren, um den Gesellschaftern und den Aufsichtsorganen aussagekräftige Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen.

- 41.3** Laut Stellungnahme der VOR GmbH seien den Organen der Gesellschaft in den letzten Jahren Soll-Ist-Vergleiche verbal und auf Unternehmensbereiche aufgeteilt mitgeteilt worden. Die VOR GmbH greife die Anregung des RH auf und werde hinkünftig wieder detailliertere schriftliche Unterlagen zur Verfügung stellen. Abschließend wies die VOR GmbH darauf hin, dass die Zwischenberichte – im Wesentlichen vom jeweiligen Jahresabschluss – Bestätigung gefunden hätten.

Laut Stellungnahme des Landes Niederösterreich werde es künftig bei der VOR GmbH die Vorlage von Soll-Ist-Vergleichen in der vorgeschlagenen Form wieder verstärkt einfordern.

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Schlussempfehlungen

42 Zusammenfassend hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

BMVIT

- (1) Die Indikatoren zur Messung der Wirkungsziele wären weiterzuentwickeln. Dabei sollten insbesondere auch die nicht durch die ÖBB–Personenverkehr Aktiengesellschaft sowie die durch Busse erbrachten Verkehrsleistungen in die Betrachtung einfließen. Zudem wäre ein aussagekräftiger Indikator für die Erreichung des Wirkungsziels 41.3 (Sicherstellung der Gendergerechtigkeit) zu entwickeln, der die tatsächliche Wirkung von Gender- und Gleichstellungszielen konkret messbar macht. Mit anderen Ressorts (insbesondere dem BMFJ – Wirkungsziel 25.1) wäre hinsichtlich der Wirkungsorientierung ein entsprechender Abstimmungsprozess einzuleiten. (TZ 4)
- (2) Es wäre gemeinsam mit den Ländern und den Verkehrsverbundorganisationsgesellschaften Art, Umfang und Struktur der erwarteten Meldedaten verbindlich festzulegen, um eine effiziente und wirkungsorientierte Steuerung des öffentlichen Mitteleinsatzes zu gewährleisten. (TZ 13)

BMVIT und Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.

- (3) Es wäre ehestmöglich ein neuer Grund- und Finanzierungsvertrag abzuschließen. Dieser Vertrag sollte die aktuellen Verbundstrukturen der Ostregion widerspiegeln und die derzeit mittels Grundsatzvereinbarung und Betreuungsübereinkommens gesondert geregelte Abgeltung für administrative Aufwendungen der Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. einschließen. Ebenso sollte die neue Regelung Wertanpassungsmechanismen für die Ab- und Durchtarifizierungsverluste und das Verbundmanagement–Entgelt beinhalten, die sowohl Veränderungen des Verbraucherpreisindex als auch eine adäquate Nachfragekomponente enthalten. (TZ 10, TZ 18)

Länder Burgenland, Niederösterreich und Wien

- (4) Es wäre zu definieren, ab welcher Größenordnung eines Planungsvorhabens wesentliche neu induzierte Verkehre zu erwarten sind. In der Folge wäre den Gemeinden in ihrem Wirkungsbereich bei der Planung von wesentlichen verkehrserzeugenden Strukturen eine verpflichtende Konsultation der VOR GmbH vorzuschreiben. Im Rahmen dieser Informationspflicht sollte der VOR GmbH die Möglichkeit zu einer Stellungnahme eingeräumt werden, ob

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



die Erschließung des öffentlichen Verkehrs des geplanten Standorts wirtschaftlich vertretbar ist. (TZ 3)

- (5) Es wären in einer bundesländerübergreifenden Strategie gemeinsame, quantifizierte Ziele für die Verkehrsmittelwahl von Pendlerinnen bzw. Pendlern nach und von Wien auszuarbeiten und eine handhabbare Form der Erhebung der Verkehrsmittelwahl von Pendlerinnen bzw. Pendlern sicherzustellen. Aufbauend auf den pendlerspezifischen Zielen wären gemeinsame raumplanerische Maßnahmen zur Erreichung der gesteckten Ziele zur Verkehrsmittelwahl zu entwerfen und umzusetzen. (TZ 3)
- (6) Die Auswirkungen der Maßnahmen im Wirkungsbereich der Länder auf den öffentlichen Verkehr wären von den jeweiligen Planungsabteilungen abzuschätzen und diese Information dem Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. zur Verfügung zu stellen. (TZ 6)

Länder Burgenland und Niederösterreich

- (7) In Zukunft wären die mit dem Mitteleinsatz angestrebten Wirkungen im Öffentlichen Personennah- und Regionalverkehr mit steuerungsrelevanten Kennzahlen zu unterlegen. (TZ 5)
- (8) Die in den jeweiligen Verkehrskonzepten festgelegten Ziele in Bezug auf ein gendergerechtes und für alle Bevölkerungsgruppen zugängliches Verkehrsangebot wären mit quantifizierten Indikatoren zur Messung der Zielerreichung zu ergänzen und die Zielerreichung regelmäßig zu evaluieren. (TZ 7)

Land Burgenland

- (9) Der Verkehrsdienstvertrag mit der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft wäre vorzeitig zu kündigen und ein neuer, den unionsrechtlichen und nationalen Bestimmungen entsprechender Verkehrsdienstvertrag entweder im eigenen Namen oder durch die Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. oder eine andere zentrale Abwicklungsstelle abzuschließen. (TZ 22)

Land Niederösterreich und Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.

- (10) Die Option auf Vertragsverlängerung in dem Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonennah- und -regionalverkehr im Land Niederösterreich mit der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft wäre nicht auszuüben und bei künftigen Vertragsabschlüssen

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



darauf zu achten, die in der PSO–Verordnung vorgegebenen maximalen Laufzeiten nicht zu überschreiten. (TZ 22)

Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.

- (11) Nach der Inbetriebnahme neuer Busverkehre wären Fahrgastzählungen durchzuführen und auf Basis dieser Zählungen zu evaluieren, ob die von den Eigentümern vorgegebenen Mindestauslastungen erreicht werden. Im Bedarfsfall wäre das Verkehrsangebot an die Nachfrage anzupassen. (TZ 3)
- (12) Am Ende des Planungsprozesses zu einem Verkehrsangebot in einer Region wären die betroffenen Planungsabteilungen der Länder (sowie allenfalls weitere relevante Fachabteilungen) zu konsultieren und die geplanten Verkehrsdienstleistungen von diesen bestätigen zu lassen. (TZ 6)
- (13) Die Untersuchung des Verkehrsangebots hinsichtlich genderrelevanter Aspekte wäre fortzuführen, z.B. bei der geplanten Evaluierung des Verkehrsangebots nach der Ausschreibung der regionalen Busverkehre. (TZ 7)
- (14) Es wären Daten zum Umfang des Schienenverkehrsaufkommens zu erheben, um eine Gesamtübersicht über das im Verbundgebiet vorhandene Angebot des öffentlichen Verkehrs zu erlangen und das Schienenverkehrsangebot planen zu können. (TZ 8)
- (15) Bei der Beschlussfassung und Einforderung allfällig notwendiger Gesellschafter–Nachschüsse wären die gleiche Sorgfalt und die gleichen Transparenzgrundsätze anzuwenden wie bei der Beschlussfassung ordentlicher und außerordentlicher Gesellschafterzuschüsse auf Basis der jährlichen Wirtschaftspläne. (TZ 12)
- (16) Die Zusammenführung der beiden unterschiedlichen Tarifsysteme (Tarifreform) wäre möglichst bald umzusetzen, um die Transparenz der Tarife für die Fahrgäste zu erhöhen. Ebenso wären die derzeit vor allem aus Kundensicht bestehenden Nachteile der beiden parallel bestehenden Tarifsysteme zu beseitigen. (TZ 14, TZ 20)
- (17) Die Meldung der Fahrgastzahlen mit Haustarifen und der daraus resultierenden Erlöse an die Verkehrsverbund Ost–Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. wäre in den Verkehrsdienstverträgen mit allen Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Ost–Region und im Verkehrsverbund Niederösterreich Burgenland zu verankern. (TZ 16)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



- (18) Im Einvernehmen mit den Verkehrsunternehmen wäre ehestmöglich eine Methode zur Aufteilung der Mehreinnahmen aus den Jugendtickets und TOP-Jugendtickets zu erarbeiten und vertraglich festzulegen. Dabei wären verfügbare oder einfach zu ermittelnde Daten zu nutzen. (TZ 19)
- (19) Hinkünftig wären rechtzeitig der jeweiligen Projektkomplexität entsprechende Projektstrukturen einzurichten, Projektbudgets detaillierter zu kalkulieren und diese Kalkulationen nachvollziehbar zu dokumentieren. (TZ 20)
- (20) Die nach dem Nettoprinzip beauftragten Buslinien wären möglichst rasch in einem wettbewerblichen Vergabeverfahren zu vergeben oder es wäre zu prüfen, ob eine vertragliche Abänderung auf eine Bruttobestellung möglich ist. (TZ 21)
- (21) Verfrühungen (Abfahrt vor fahrplanmäßiger Abfahrtszeit) wären als Qualitätskriterium und eine diesbezügliche Pönalisierung in zukünftige Verträge für Busdienstleistungen aufzunehmen. (TZ 24)
- (22) Die für Kontrollen eingesetzten Personalressourcen wären zu evaluieren und bei Bedarf anzupassen. (TZ 25)
- (23) Die bislang von einem privaten Unternehmen für den Bereich des Verkehrsverbund Niederösterreich Burgenland wahrgenommenen Aufgaben wären ehestmöglich vollständig zu übernehmen, um innerhalb des Verbundgebiets des Verkehrsverbunds Ost-Region und Verkehrsverbund Niederösterreich Burgenland einheitliche administrative und vertriebstechnische Strukturen zu gewährleisten. Alle kundenrelevanten Informationen, wie Tarifauskunft und Vertrieb, wären künftig auf einer einzigen Webseite zu bündeln, um für die Kundinnen bzw. Kunden einheitliche Informationen für den Verkehrsverbund Ost-Region und Verkehrsverbund Niederösterreich Burgenland anzubieten. (TZ 27)
- (24) Die Bedingungen der Verbundtarif-Exklusivität wären schriftlich verbindlich festzulegen und bei allen Verbundpartnerunternehmen deren Einhaltung einzufordern. (TZ 28)
- (25) Die Rechtsberatungsleistungen für die kommenden Ausschreibungsverfahren (bis zum Jahr 2019) wären in einem wettbewerblichen Verfahren zu vergeben und beispielsweise eine Rahmenvereinbarung abzuschließen, aus welcher die einzelnen Beratungsleistungen abgerufen werden können. (TZ 29)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



- (26) In Zukunft wäre vor der Auftragsvergabe die Ermittlung des geschätzten Gesamt-Auftragsvolumens durchzuführen und die Leistung bei einer Überschreitung des Schwellenwerts für die Direktvergabe im Wettbewerb, zum Beispiel als Rahmenvereinbarung, zu vergeben. (TZ 29)
- (27) Die Nachfrage im Service Center wäre im Zuge der Übernahme der Jahreskartenabwicklung und der Tarifreform zu beobachten und in Abhängigkeit von der tatsächlichen Entwicklung der Kundenfrequenz dessen Schließung zu prüfen. (TZ 30)
- (28) Die Leistungen des Call Centers wären bei einer entsprechenden Verfügbarkeit und Auslastung der Beschäftigten weiteren Organisationen und Unternehmen anzubieten. Für die Leistungen wäre ein Tarif zu verrechnen, dessen Höhe von der Komplexität der zu behandelnden Inhalte und vom erreichten Service Level abhängt (gestaffelter Tarif). (TZ 31)
- (29) Es wäre auf die Verkehrsunternehmen einzuwirken, dass diese auf ihren Verkehrsnetz-Plänen das gesamte höherrangige Schienenverkehrsnetz im Raum Wien ohne Unterscheidung darstellen. (TZ 32)
- (30) Aufgrund der voraussichtlich regelmäßigen Evaluierungen von Busverkehren nach Ausschreibung wäre bei der Planung und Vergabe der Leistungen auf ein längerfristig anwendbares Design und auf eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu achten. (TZ 33)
- (31) Künftig wären in den Leistungsvereinbarungen Regelungen vorzusehen, die das Verkehrsunternehmen verpflichten, regelmäßig bei sich einlangende Beschwerden an die VOR GmbH weiterzuleiten. (TZ 34)
- (32) Bei zukünftigen Planungen von innerstädtischen Verkehrsdienstleistungen im Auftrag Dritter wären Vereinbarungen über die Abgeltung der von der VOR GmbH erbrachten Leistungen abzuschließen. Die dabei anfallenden Ressourcen wären gesondert zu erfassen, um darstellen zu können, welche Ressourcen für welche Planungen im Auftrag Dritter tatsächlich aufgewendet werden. (TZ 35)
- (33) Die Personalkosten wären Kostenstellen zuzuordnen, um den Ressourceneinsatz gezielt steuern zu können und bei Leistungsverrechnungen an Dritte Daten zum Personalressourceneinsatz zur Verfügung zu haben. (TZ 36)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



- (34) Die zukünftige Auslastung der Beschäftigten des Unternehmensbereichs ITS wäre laufend zu beobachten und die Mitarbeiteranzahl an die tatsächlichen Anforderungen anzupassen. (TZ 36)
- (35) Bei der Besetzung von höher qualifizierten Arbeitsplätzen und von Führungspositionen wären bei gleicher Eignung bevorzugt Frauen einzustellen, um so den Frauenanteil zu steigern. (TZ 37)
- (36) Es wäre ein für die Unternehmensstruktur und den Unternehmenszweck angemessenes Kostenrechnungssystem anzuwenden. Dieses sollte die Zuordnung aller Kostenarten zu Unternehmensbereichen bzw. Projekten ermöglichen. (TZ 39)
- (37) Durch geeignete Maßnahmen wie insbesondere die Einführung einer adäquaten Kostenrechnung, den Abschluss eines neuen Grund- und Finanzierungsvertrags mit dem Bund, eine Tarifreform und die Einführung einer Tarifautomatik wären die Eigen-Ertragskraft der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. zu stärken und der Bedarf an Gesellschafterzuschüssen zu senken. (TZ 40)
- (38) In Zukunft wären in den Aufsichtsratssitzungen und in den Sitzungen der Generalversammlung quartalsweise Soll-Ist-Vergleiche über die laufende Geschäftsgebarung vorzulegen und diese auch entsprechend zu dokumentieren, um den Gesellschaftern und den Aufsichtsorganen aussagekräftige Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen. (TZ 41)

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Anhang: Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger

Anmerkung: Im Amt befindliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger in **Fett**druck

Vor GmbH

Geschäftsführung

Vorsitz

Mag. Alexandra REINAGL	bis 11. September 2011
Mag. Wolfgang SCHROLL	seit 1. August 1997
Thomas BOHRN, MBA	seit 2. Jänner 2012

Aufsichtsrat

Vorsitz

LABg Bgm. Hans Stefan HINTNER	September 2009 bis September 2010
ORegR Dr. Helmut HEDL	September 2010 bis September 2011
LABg Erich VALENTIN	September 2011 bis September 2012
LABg Bgm. Hans Stefan HINTNER	September 2012 bis September 2013
ORGR Mag. Dr. Astrid FRITZ	September 2013 bis September 2014
LABg Erich VALENTIN	September 2014 bis September 2015
LABg Bgm. Hans Stefan HINTNER	September 2015 bis September 2016
ORGR Mag. Dr. Astrid FRITZ	seit September 2016

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.

R

H

Aufsichtsrat

Stellvertretung der bzw. des Vorsitzenden

ORegR Dr. Helmut HEDL	September 2009 bis September 2010
LAbg Erich VALENTIN	September 2010 bis September 2011
LAbg Bgm. Hans Stefan HINTNER	September 2011 bis September 2012
ORGR Mag. Dr. Astrid FRITZ	September 2012 bis September 2013
LAbg Erich VALENTIN	September 2013 bis September 2014
LAbg Bgm. Hans Stefan HINTNER	September 2014 bis September 2015
ORGR Mag. Dr. Astrid FRITZ	September 2015 bis September 2016
LAbg Erich VALENTIN	seit September 2016

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



Wien, im März 2017

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

Bericht des Rechnungshofes

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H.



R
-
H