



öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Qualitätsbericht 2011			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	N/VIII/2012/0298	24.02.2012	9

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	12.03.2012	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.03.2012	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	16.03.2012	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht 2011 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2011 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2010 wird die Qualitätsentwicklung der einzelnen Linien sowie der verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen miteinander verglichen.

Die Auswertungen betreffen zum einen die rein betrieblichen Qualitätsstandards wie Pünktlichkeit, Zugausfälle und Zugbildung/Behängung. Zum anderen werden Aussagen getroffen zur Fahrgastinformation im Regelbetrieb- und Störfall, zum Zustand der Fahrzeuge, zum Zugbegleitpersonal sowie dem Sicherheitsempfinden der Fahrgäste auf einzelnen Linien. Des Weiteren werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen erläutert. Die erreichte Qualität der von der DB betriebenen Vertriebsstellen, die regelmäßig anhand von Testkundenuntersuchungen überprüft werden, wird dargestellt. Ebenfalls wird in einem Kapi-

tel auf die Optimierungen im SPNV durch das S- Bahn- und RE-Konzept eingegangen. Aussagen zu allen stationsrelevanten Qualitätsstandards finden sich seit 2010 nur noch im Stationsbericht.

Anlage