



Nahverkehrs-Zweckverband

Niederrhein

Der Verbandsvorsteher

öffentlich

Sitzungsvorlage			
Betreff			
Qualitätsbericht 2012			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	TOP
NVN	NVN/VIII/2013/0415	28.02.2013	4

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
-----------------------	----------------------	-----------------------	-----------------

Verbandsversammlung	Kenntnisnahme	20.03.2013	☐
---------------------	---------------	------------	--------------------------

Beschlussvorschlag:

Die Verbandsversammlung nimmt den Qualitätsbericht 2012 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2012 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2011 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. Aussagen zu allen stationsre-

levanten Qualitätsstandards finden sich seit 2010 nur noch im Stationsbericht.

Anlage