



öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Qualitätsbericht 2013			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	N/VIII/2014/0509	27.02.2014	10

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	21.03.2014	<input type="checkbox"/>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2014	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.03.2014	<input type="checkbox"/>

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung, der Unternehmensbeirat und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht 2013 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2013 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2012 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 stationsrelevanten Qualitätsstandards finden sich seit 2010 nur noch im Stationsbericht.

Anlage