**Nahverkehrs-Zweckverband Niederrhein**
Der Verbandsvorsteher

öffentlich

| Sitzungsvorlage | | | |
|---|---|---|---|
| Betreff | | | |
| **Qualitätsbericht 2013** | | | |
| Organisation | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum | TOP |
| **NVN** | **NVN/VIII/2014/0522** | **11.03.2014** | **5** |

| Beratungsfolge | Zuständigkeit | Sitzungstermin | Ergebnis |
|---|---|---|---|
| Verbandsversammlung des NVN | Kenntnisnahme | 01.04.2014 | ☐ |

**Beschlussvorschlag:**

Die Verbandsversammlung des NVN nimmt 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 Störungsfall, 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