

öffentlich

| Beschlussvorlage      |                                        |            |              |
|-----------------------|----------------------------------------|------------|--------------|
| Betreff               |                                        |            |              |
| Qualitätsbericht 2015 |                                        |            |              |
| Organisation          | Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag | Datum      | lfd. Nr. BPL |
| AöR                   | S/IX/2016/0207                         | 24.05.2016 | 12           |

| <u>Beratungsfolge</u>                            | <u>Zuständigkeit</u> | <u>Sitzungstermin</u> | <u>Ergebnis</u>          |
|--------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR<br>AöR | Kenntnisnahme        | 22.06.2016            | <input type="checkbox"/> |

#### Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Verkehr und Planung nimmt den Qualitätsbericht 2015 zur Kenntnis.

#### Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2015 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2014 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.

Anlage