

öffentlich

Beschlussvorlage			
Betreff			
Qualitätsbericht SPNV 2018			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
AöR	S/IX/2019/0530	01.03.2019	15

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.03.2019	☐
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	21.03.2019	☐
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	28.03.2019	☐

Beschlussvorschlag:

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht 2018 zur Kenntnis.

Begründung/Sachstandsbericht:

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2018 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2017 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 1 Qualitätsbericht SPNV 2018