



öffentlich

<b>Vorlage</b>			
<b>Betreff</b>			
<b>Qualitätsbericht SPNV 2019</b>			
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>Datum</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AöR</b>	<b>S/IX/2020/0690</b>	<b>11.03.2020</b>	<b>11</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	23.03.2020	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2020	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	27.03.2020	<input type="checkbox"/>

#### **Beschlussvorschlag:**

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht 2019 zur Kenntnis.

#### **Begründung/Sachstandsbericht:**

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2019 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2018 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 2019