



öffentlich

Vorlage			
Betreff			
<b>Qualitätsbericht SPNV 2020</b>			
Organisation	Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag	Datum	lfd. Nr. BPL
<b>AöR</b>	<b>S/X/2021/0027</b>	<b>12.03.2021</b>	<b>12</b>

<u>Beratungsfolge</u>	<u>Zuständigkeit</u>	<u>Sitzungstermin</u>	<u>Ergebnis</u>
Unternehmensbeirat der VRR AöR	Kenntnisnahme	15.03.2021	<input type="checkbox"/>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	Kenntnisnahme	18.03.2021	<input type="checkbox"/>
Verwaltungsrat der VRR AöR	Kenntnisnahme	24.03.2021	<input type="checkbox"/>

#### **Beschlussvorschlag:**

Der Unternehmensbeirat, der Ausschuss für Verkehr und Planung und der Verwaltungsrat der VRR AöR nehmen den Qualitätsbericht SPNV 2020 zur Kenntnis.

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

Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2020 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2019 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 zum Zustand der Fahrzeuge sowie zur Fahrgastinformation im Regelbetrieb und Störfall auf einzelnen Linien getroffen.

Des Weiteren werden die Ergebnisse der Fahrgastzufriedenheitsbefragungen erläutert und die erreichte Qualität der von der Transdev Vertrieb GmbH betriebenen Reisendenanlaufstel-

len, die regelmäßig anhand von Testkund\*innenuntersuchungen überprüft werden, dargestellt.

Anlage 1: Qualitätsbericht SPNV 2020