Beschlussvorlage - öffentlich -		
Organisation	**Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag**	**lfd. Nr. BPL**
AöR	**N/VIII/2010/0033**	**13**

Beratungsfolge	**Sitzungstermin**	**Zuständigkeiten**
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	12.03.2010	Kenntnisnahme
Unternehmensbeirat der VRR AöR	15.03.2010	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	25.03.2010	Kenntnisnahme

Datum: 22.02.2010

Betreff
Qualitätsbericht 2009

Beschlussvorschlag
Kenntnisnahme

Sachstandsbericht
Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2009 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2008 wird die Qualitätsentwicklung der einzelnen Linien sowie der verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen miteinander verglichen. Dabei werden Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessungen, der Profitester-Erhebungen

und Liefernachweise einbezogen. Erstmals wird auch die Qualität der von der DB betriebenen personenbedienten Vertriebsstellen dargestellt, die regelmäßig anhand von Testkundenuntersuchungen überprüft werden

Anlage