

<b>Beschlussvorlage</b>		
<b>- öffentlich -</b>		
<b>Organisation</b>	<b>Bereich/Periode/Jahr/Lfd. Nr./Nachtrag</b>	<b>lfd. Nr. BPL</b>
<b>AÖR</b>	<b>N/VIII/2011/0150</b>	<b>13</b>

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungstermin</b>	<b>Zuständigkeiten</b>
Ausschuss für Verkehr und Planung der VRR AöR	11.03.2011	Kenntnisnahme
Unternehmensbeirat der VRR AöR	14.03.2011	Kenntnisnahme
Verwaltungsrat der VRR AöR	17.03.2011	Kenntnisnahme

**Datum: 16.02.2011**

**Betreff**  
Qualitätsbericht 2010

**Beschlussvorschlag**  
Kenntnisnahme

**Sachstandsbericht**  
Der als Anlage beigefügte Qualitätsbericht stellt die im VRR erreichte Qualität des SPNV im Jahr 2010 dar. Im Vergleich zu den Zahlen 2009 wird die Qualitätsentwicklung der einzelnen Linien sowie der verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen miteinander verglichen. Dabei werden Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung, der Profitester-Erhebungen

und Liefernachweise einbezogen. Weiterhin wird die Qualität der von der DB betriebenen personenbedienten Vertriebsstellen dargestellt, die regelmäßig anhand von Testkundenuntersuchungen überprüft werden. Aussagen zu allen stationsrelevanten Qualitätsstandards finden sich ab sofort nur noch im Stationsbericht und nicht wie im vergangenen Jahr teilweise (z.B. Fahrgastinformation an Stationen) im Qualitätsbericht. Zusätzlich wurde im Qualitätsbericht 2010 ein Kapitel aufgenommen, in dem die Einführung der neuen S-Bahn-Fahrzeuge des Typs ET 422 aus Qualitäts- und Kundensicht bewertet wird.

Anlage